



**UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
CURSO DE GRADUAÇÃO EM BIBLIOTECONOMIA**

KARINNE LIMA ARAÚJO FIGUEIREDO

**CONFORMAÇÃO DOS ESTUDOS DE USUÁRIOS NOS CURRÍCULOS DOS
CURSOS DE GRADUAÇÃO EM BIBLIOTECONOMIA NO BRASIL:
PERSPECTIVAS TRADICIONAL, ALTERNATIVA E SOCIOCULTURAL**

**JOÃO PESSOA - PB
2024**

KARINNE LIMA ARAÚJO FIGUEIREDO

**CONFORMAÇÃO DOS ESTUDOS DE USUÁRIOS NOS CURRÍCULOS DOS
CURSOS DE GRADUAÇÃO EM BIBLIOTECONOMIA NO BRASIL:
PERSPECTIVAS TRADICIONAL, ALTERNATIVA E SOCIOCULTURAL**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Biblioteconomia do Centro de Ciências Sociais Aplicadas, da Universidade Federal da Paraíba, como requisito para a obtenção do grau de Bacharel em Biblioteconomia.

Orientadora: Profa. Dra. Luciana Ferreira da Costa

JOÃO PESSOA - PB
2024

**Catálogo na publicação Seção de
Catálogo e Classificação**

F475c Figueiredo, Karinne Lima Araújo.

Conformação dos estudos de usuários nos currículos dos cursos de
graduação em Biblioteconomia no Brasil: perspectivas tradicional, alternativa e
sociocultural /Karinne Lima Araújo Figueiredo. - João Pessoa, 2024.

161 f. : il.

Orientação: Luciana Ferreira da Costa.TCC (Graduação)
- UFPB/CCSA.

UFPB/CCSA

CDU 02


KARINNE LIMA ARAÚJO FIGUEIREDO

**CONFORMAÇÃO DOS ESTUDOS DE USUÁRIOS NOS CURRÍCULOS DOS
CURSOS DE GRADUAÇÃO EM BIBLIOTECONOMIA NO BRASIL:
PERSPECTIVAS TRADICIONAL, ALTERNATIVA E SOCIOCULTURAL**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao
Curso de Graduação em Biblioteconomia do
Centro de Ciências Sociais Aplicadas da
Universidade Federal da Paraíba, como requisito
para a obtenção do grau de Bacharel em
Biblioteconomia.


Aprovada em: 21 de outubro de 2024.

BANCA EXAMINADORA

Documento assinado digitalmente
 **LUCIANA FERREIRA DA COSTA**
Data: 10/11/2024 20:24:49-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>


Profa. Dra. Luciana Ferreira da Costa

Doutora em História e Filosofia da Ciência Museologia pela Universidade de Évora, Portugal
Universidade Federal da Paraíba
(Orientadora)

Documento assinado digitalmente
 **GENOVEVA BATISTA DO NASCIMENTO**
Data: 11/11/2024 21:19:24-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Profa. Dra. Genoveva Batista do Nascimento

Doutora em Educação pela Universidade Federal da Paraíba, Brasil
Universidade Federal da Paraíba
(Examinadora)

Documento assinado digitalmente
 **RAYAN ARAMIS DE BRITO FEITOZA**
Data: 11/11/2024 12:47:06-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Prof. Dr. Rayan Aramis de Brito Feitoza

Doutor em Ciência da Informação pela Universidade Federal da Paraíba, Brasil
Universidade Federal da Paraíba
(Examinador)

Dedico este trabalho especialmente à minha querida filha Isis. Ao meu esposo, Rodolfo, por todo o apoio para que esse sonho fosse realizado. Aos meus pais, Silvia e José, e à minha sogra, Francisca, por quem sou profundamente grata. A vocês todo o meu amor e gratidão.

AGRADECIMENTOS

Agradeço, primeiramente, aos meus pais, Silvia e José, meus maiores e primeiros exemplos de vida. Agradeço todo o amor, carinho e esforços dedicados a mim. Sempre tão dedicados e dispostos a me dar todo o suporte de que precisei, fazendo tudo o que fosse possível. Obrigada por me proporcionarem uma vida tranquila, um lar acolhedor e de muita união. Tudo o que sou hoje agradeço a vocês e eu tenho muito orgulho disso.

Agradeço e dedico toda a minha jornada acadêmica (até aqui), ao meu esposo Rodolfo a quem tanto me incentivou e me ajudou de todas as formas possíveis para que esse sonho fosse realizado. Obrigada por tanto, obrigada por me inspirar a ser uma pessoa melhor a cada dia. Obrigada por todo o amor dedicado a mim e à nossa Isis. Sua presença em minha vida é de um valor inestimável, obrigada por todo apoio e companheirismo.

Agradeço, imensamente, à minha querida filha Isis, minha maior fonte de inspiração. Sua alegria contagiante e seu jeito meigo me motivam a ser a melhor versão de mim mesma a cada dia. Obrigada por ser exatamente como você é.

Agradeço à minha querida irmã Érica, que cumpriu muito bem seu papel de irmã mais velha, sendo um verdadeiro exemplo para mim desde os primeiros anos de vida. A quem me ensinou a ler, quem me fez despertar o amor pela leitura. Obrigada por abrir a porta para que eu pudesse iniciar minha jornada no mundo dos livros. Obrigada minha irmã, que seu caminho seja iluminado e de grandes conquistas.

Agradeço à minha querida sogra Francisca, minha segunda mãe, que sempre me incentivou a continuar estudando e não desistir do meu futuro. Sempre me deu todo o suporte necessário desde o início para que esse sonho se tornasse realidade. Obrigada sogra, você é uma verdadeira inspiração. Obrigada por tanto!

Agradeço, imensamente, ao meu sogro Roberval, como um pai para mim, que nunca mediu esforços para cuidar e ajudar no que fosse possível. Obrigada “Seu Roberval” por ser sempre tão dedicado e paciente. Você é um exemplo.

Às minhas amigas e companheiras nessa trajetória que foi a graduação, Catarina Maria e Amena Rute, agradeço imensamente por todo o apoio e companheirismo. Todas as

conversas, risos e choros compartilhados em todos esses anos. Sem vocês ao meu lado, certamente não teria alcançado tudo o que alcancei. Obrigada!

Quero agradecer, em especial, à querida professora Edilene Toscano, minha orientadora de monitoria, que me acolheu com tanto carinho e tanto me ensinou. Obrigada por todas as orientações e paciência, seus ensinamentos foram indispensáveis para o meu crescimento.

Agradeço à minha coordenadora, Cristiane Kelly, uma mulher admirável e a chefe que todos desejam ter. Obrigada por todos os ensinamentos e partilha de seus conhecimentos nesses anos de companheirismo no ambiente de trabalho. Obrigada a meu querido amigo Salieri Coelho, por todas as orientações no início da minha carreira profissional, seus ensinamentos muito me ajudaram a evoluir como profissional.

À querida professora Luciana Costa, minha orientadora. A professora que é um exemplo dentro do curso, aquela que transpassa, com toda sinceridade, o amor que tem pela profissão e pela Biblioteconomia. Uma verdadeira inspiração e um exemplo de profissional. Aquela que exerce com tanta dedicação e afino tudo o que se propõe a fazer, fazendo com que todos ao seu redor se sintam acolhidos. Obrigada por todas as orientações e por todo o acolhimento!

Agradeço muitíssimo à Família REDMus, grupo de pesquisa em museologia coordenado pela querida professora Luciana Costa. Onde mesmo em pouco tempo ao qual me juntei à equipe, mas me sinto verdadeiramente acolhida e incluída. Toda a equipe tão dedicada e composta por profissionais que são verdadeiros exemplos. Tenho muito orgulho de fazer parte de uma equipe tão unida e bem-sucedida. Obrigada Família REDMus.

Aos demais professores e profissionais que contribuíram para o meu aprendizado e formação até aqui.

Meus mais sinceros agradecimentos a todos que, direta ou indiretamente, contribuíram de alguma forma para a conclusão desta pesquisa e para a minha formação.

“Os sonhos são projetos pelos quais se luta. Sua realização não se verifica facilmente, sem obstáculos. Implica, pelo contrário, avanços, recuos, marchas às vezes demoradas. Implica luta”.

Paulo Freire (2000)

RESUMO

Os Estudos de usuários, ao investigar as necessidades e o comportamento de busca e uso da informação dos usuários, bem como a evolução deste comportamento em compasso com as mudanças da sociedade, ao longo do tempo, constitui, em termos de componente curricular, uma disciplina de fundamental importância na formação em Biblioteconomia, visto se tratar de uma área eminentemente social. A pesquisa em relato analisa como se configura a disciplina Estudos de usuários nos currículos dos cursos de graduação em Biblioteconomia no Brasil. Para tanto, analisa os conteúdos registrados nos planos de ensino, os autores e o tipo de obras mais incidentes, bem como as referências básicas e complementares indicadas. A pesquisa se configura como bibliográfica, descritiva e documental, sob abordagem metodológica quantitativa e qualitativa. Evidencia que dos 33 cursos identificados, 27 cursos detém a disciplina em seus currículos. A análise dos planos de ensino, centrada em 16 planos, evidencia que há diversidade na nomenclatura da disciplina, indicando certa dispersão na designação, mas os conteúdos circundam temas como usuário da informação/sujeito informacional, necessidades, busca e uso de informação, satisfação. Constata que alguns conteúdos ainda se apresentam de forma tímida nos planos de ensino, a exemplo das temáticas usabilidade e satisfação dos usuários. Ainda como resultados, identifica que os autores brasileiros são os mais incidentes nos planos de ensino, acompanhando as referências básicas e complementares indicadas de artigos e livros como fontes mais proeminentes. Conclui que a disciplina Estudos de usuários incide na maioria dos currículos dos cursos de graduação em Biblioteconomia no Brasil, o que demonstra a consolidação e a evolução dos Estudos de usuários, bem como as contribuições para a Biblioteconomia, a Ciência da Informação e áreas afins, por investigar o comportamento em informação dos mais diversos tipos de usuários, marcados pela evolução social e tecnológica, portanto, a disciplina contribui para uma formação qualificada, inovadora e promotora da autonomia dos usuários.

Palavras-chave: estudos de usuários; Biblioteconomia; currículo; curso de graduação em Biblioteconomia; Brasil.

ABSTRACT

By investigating users' needs and information-seeking and use behavior, as well as the evolution of this behavior in line with changes in society over time, User Studies is a fundamentally important subject in Library Science training, since it is an eminently social area. This research report analyzes how the subject of user studies is configured in the curricula of undergraduate library science courses in Brazil. To this end, it analyzes the contents recorded in the teaching plans, the most common authors and types of works, as well as the basic and complementary references indicated. The research is bibliographical, descriptive and documental, with a quantitative and qualitative methodological approach. It shows that of the 33 courses identified, 27 have the subject in their curricula. The analysis of the teaching plans, centered on 16 plans, shows that there is diversity in the nomenclature of the subject, indicating a certain dispersion in the designation, but the content surrounds themes such as information user/informational subject, needs, search and use of information, satisfaction. It found that some of the content still appears timidly in the teaching plans, such as the topics of usability and user satisfaction. The results also show that Brazilian authors are the most common in the syllabuses, along with basic and complementary references from articles and books as the most prominent sources. This demonstrates the consolidation and evolution of User Studies, as well as its contributions to Librarianship, Information Science and related areas, by investigating the information behavior of the most diverse types of users, marked by social and technological evolution; therefore, the subject contributes to qualified, innovative training that promotes user autonomy.

Keywords: user study; Library science; curriculum; undergraduate Library Science course; Brazil.

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Critérios de classificação dos tipos de usuários da informação	23
Quadro 2 - O processo de busca de informação	26
Quadro 3 - Quadro dos estudos sobre necessidades e usos da informação	28
Quadro 4 - Evolução dos Estudos de usuários	30
Quadro 5 - Principais abordagens alternativas em pesquisas sobre necessidades e usos da informação	37
Quadro 6 - O processo de busca de informação (PBI)	41
Quadro 7 - Modelo de criação de significado	44
Quadro 8 - Métodos para Estudos de usuários	49
Quadro 9 - IES que ofertam o curso de Graduação em Biblioteconomia	58
Quadro 10 - Distribuição geográfica das IES que ofertam o curso de Graduação em Biblioteconomia	61
Quadro 11 - Cursos de Graduação em Biblioteconomia no Brasil	63
Quadro 12 - Cursos de Biblioteconomia que ofertam a disciplina de Estudos de usuários	66
Quadro 13 - Nomenclatura e modalidade de oferta da disciplina de Estudos de usuários .	68
Quadro 14 - Principais autores e suas obras	75

LISTA DE SIGLAS

TCC	Trabalho de Conclusão de Curso
IES	Instituição de Ensino Superior
TIC	Tecnologias de Informação e Comunicações
ARIST	<i>Annual Review of Information Science and Technology</i>
ASIS	<i>American Society for Information Science</i>
ASIST	<i>American Society for Information Science and Technology</i>
ENANCIB	Encontro Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação
PPGCR	Programa de Pós-Graduação em Ciências das Religiões
UFPB	Universidade Federal da Paraíba
SIGUSE	<i>Information Needs, Seeking and Use</i>
UX	<i>User Experience</i>
EAD	Educação à Distância
UNB	Universidade de Brasília
UFS	Universidade Federal de Sergipe
UFAM	Universidade Federal do Amazonas
FURG	Universidade Federal do Rio Grande
UDESC	Universidade do Estado de Santa Catarina
UFMA	Universidade Federal do Maranhão
UFPA	Universidade Federal do Pará
UFRN	Universidade Federal do Rio Grande do Norte
UFF	Universidade Federal Fluminense

UFES	Universidade Federal do Espírito Santo
UFMG	Universidade Federal de Minas Gerais
UFAL	Universidade Federal de Alagoas
UFBA	Universidade Federal da Bahia
UFPE	Universidade Federal de Pernambuco
UFRGS	Universidade Federal do Rio Grande do Sul
UFC	Universidade Federal do Ceará
UFG	Universidade Federal de Goiás
UFSC	Universidade Federal de Santa Catarina
UNIRIO	Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro
UNIR	Universidade Federal de Rondônia
UFCA	Universidade Federal do Cariri
UFR	Universidade Federal de Rondonópolis
UFSCar	Universidade Federal São Carlos

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Modelo de comportamento do usuário da informação	39
Figura 2 - Modelo de Belkin, Oddy e Brooks	40
Figura 3 - Modelo de Ellis	42
Figura 4 - Trinômio Situação-Lacuna-Uso	42
Figura 5 - Modelo de necessidade, de busca e de uso de informação	45

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Conteúdos abordados nos planos de ensino de Estudos de usuários	71
Tabela 2 - Caracterização da bibliografia quanto à autoria	73
Tabela 3 - Caracterização da bibliografia quanto ao tipo de material	74
Tabela 4 - Caracterização das referências quanto ao período de publicação	77

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Distribuição geográfica das IES que ofertam o curso de Graduação em Biblioteconomia	63
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	18
2	ENQUADRAMENTO TEÓRICO	22
2.1	Os usuários da informação/sujeito informacional	22
2.2	Necessidade, busca e uso da informação	24
2.3	A erupção dos Estudos de usuários	29
2.4	Abordagens dos Estudos de usuários	33
2.4.1	Abordagem Tradicional	34
2.4.2	Abordagem Alternativa	35
2.4.3	Abordagem Sociocultural	46
2.5	Metodologias para Estudos de usuários	49
3	ENQUADRAMENTO METODOLÓGICO	56
3.1.	Tipologia da pesquisa	56
3.2.	Ambiente da pesquisa	57
3.3.	Procedimentos de coleta de dados	59
3.4.	Procedimentos de análise de dados	60
4	RESULTADOS E DISCUSSÕES	61
4.1.	Oferta da disciplina Estudos de usuários	65
4.2.	Nomenclatura da disciplina na estrutura curricular dos cursos	68
4.3.	Conteúdos abordados na disciplina Estudos de usuários	70
4.4.	Caracterização das referências básicas e complementares	72
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS	79
	REFERÊNCIAS	82
	ANEXOS	89

1 INTRODUÇÃO

A pesquisa em relato, desenvolvida no âmbito do Curso de Graduação em Biblioteconomia da Universidade Federal da Paraíba, tem como objetivo analisar a disciplina Estudos de usuários nos currículos dos Cursos de Graduação em Biblioteconomia no Brasil.

Os Estudos de usuários se constituem de investigações onde se busca conhecer as necessidades informacionais dos indivíduos ou saber se tais necessidades de informação, por parte dos usuários de uma determinada unidade de informação ou biblioteca, estão sendo devidamente atendidas (Figueiredo, 1994). Por meio dos Estudos de usuários, o bibliotecário tomará conhecimento das reais necessidades informacionais dos usuários. Desta forma, é necessário que haja uma atenção voltada para esse aspecto em sua formação.

O interesse em investigar a configuração da disciplina Estudos de usuários surgiu quando a autora desta pesquisa cursou a disciplina Estudos de usuários da informação, enquanto componente curricular obrigatório na grade do Curso de Graduação em Biblioteconomia da Universidade Federal da Paraíba, ofertada no sexto período do curso, onde tivemos contato com o seu histórico, sua evolução, seus modelos de comportamento em informação, metodologias e com a sua aplicabilidade em bibliotecas e nas mais diversas unidades e sistemas de informação, o que nos fez perceber a importância dos estudos de usuários no processo formativo para futura atuação profissional.

Ao longo do tempo, a Biblioteconomia vem mudando de uma perspectiva centrada em técnicas e organização bibliográfica para estudos que demonstram maior preocupação com o usuário da informação. Quanto a isso, no caso dos estudos de usuários é possível identificar quais informações o usuário busca e para quais fins busca tal informação. Por meio desses estudos, é possível entender como, por que e para quê o usuário busca a informação.

De acordo com Costa (2008), durante muito tempo estudiosos da área de Biblioteconomia tentaram estabelecer perguntas para compreender as necessidades informacionais dos usuários das unidades de informação, perguntas como: “Informação, para quem?” eram realizadas pelos estudiosos, no entanto, tendo em vista os vários papéis que um mesmo usuário pode desempenhar na sociedade, a pergunta passou a ser: “Informação, para fazer o que?”. Condizente a isso, a autora afirma que “vem sendo preferível, assim, perguntar para que se destina a informação e não para quem” (Costa, 2008, p. 53).

Desde a implantação do ensino da Biblioteconomia no Brasil foram realizadas reformulações curriculares em relação à melhoria do ensino. Contudo, pouco se tem feito para avaliar isoladamente disciplinas específicas no currículo do curso, com exceção de algumas

pesquisas publicadas em periódicos da área, a exemplo de Costa, Silva e Ramalho (2009), Araújo (2010) e Nascimento (2010, 2011).

Especificamente quanto aos Estudos de usuários, há estudos e pesquisas em relação aos diferentes tipos de usuários e suas necessidades informacionais, porém, pouco se sabe sobre o ensino, quais conteúdos estão sendo abordados, como está sendo lecionada a disciplina, quem são seus principais pesquisadores, como se fundamenta sua bibliografia, e como as instituições buscam abordar essa temática. Dessa forma, torna-se imprescindível uma análise quanto aos planos de ensino da disciplina Estudos de usuários, visando uma possível melhoria em seu ensino.

Assim sendo, no que se refere à disciplina de Estudos de usuários, Pires e Dias (2004) nos apresenta os objetivos que a disciplina busca alcançar:

capacitar o aluno para formular e desenvolver procedimentos para caracterizar o usuário e o não-usuário da informação; identificar, conhecer e aplicar as diferentes metodologias de estudo de usos e de usuários de serviços de informação; desenvolver a capacidade de orientar e instruir usuários no uso do serviço e das fontes de informação; identificar a relação entre estudo de uso de usuário com o planejamento bibliotecário (Pires; Dias, 2004, p. 5).

A elaboração do Plano de Ensino é uma forma que o professor tem de sistematizar e colocar em prática o seu planejamento pedagógico, e ter melhores condições de reflexão e ação. Deste modo, Leal (2007) aponta que “o professor necessita planejar, refletir sobre sua ação, pensar sobre o que faz antes, durante e depois”.

Sob o ponto de vista de Brambilla e Stumpf (2006), a criação de um plano de ensino tem como objetivo a “sistematização do ensino, para que se obtenha melhor aprendizagem”, portanto, é imprescindível a elaboração de um plano, bem como manter a sua atualização periódica, a fim de que sejam executadas da melhor maneira possível as atividades de ensino e pesquisa.

Nesse sentido, a pesquisa em relato buscou evidenciar a importância dos Estudos de usuários como disciplina no currículo de Biblioteconomia e como área de investigação, apresentando diferentes formas de abordagem e metodologias utilizadas.

Tendo em vista que os cursos de Biblioteconomia devem contribuir para a formação de profissionais com responsabilidade social e com consciência de seus saberes e deveres, uma vez que o Bibliotecário é um profissional que lida com o tratamento e o uso da informação, seu compromisso ético torna-se ainda mais importante. Dessa forma, a disciplina

de Estudos de usuários, essencial para a formação desses profissionais, requer uma análise dos planos de ensino com o objetivo identificar seus conteúdos e aderência à realidade da sociedade contemporânea.

Assim, é importante a análise do ensino voltado para os estudos de usuários, visto que este objetiva “analisar o papel do bibliotecário frente às necessidades do usuário da informação” (Costa, período letivo 2022.1¹), o que permitirá ao bibliotecário uma atuação mais eficiente e alinhada aos perfis dos usuários.

Com base no exposto, a pergunta que norteou a presente pesquisa foi: como se configura a disciplina estudos de usuários nos currículos dos cursos de graduação em Biblioteconomia no Brasil em termos de conteúdos abordados e referências básicas e complementares recomendadas?

Neste sentido, estabelecemos como objetivo geral analisar a disciplina estudos de usuários nos currículos dos cursos de graduação em Biblioteconomia no Brasil em termos de conteúdos abordados e referências básicas e complementares recomendadas.

Para o alcance do objetivo geral da pesquisa, traçamos os seguintes objetivos específicos:

- a) Mapear os cursos de graduação em Biblioteconomia ofertados por instituições de ensino superior públicas;
- b) Identificar as disciplinas de estudos de usuários ofertadas nos cursos;
- c) Evidenciar os conteúdos abordados nas disciplinas a partir do registro no plano de ensino/programa das disciplinas;
- d) Caracterizar as referências básicas e complementares recomendadas no plano de ensino/programa da disciplina quanto à autoria, procedência, tipo de fonte e ano de publicação.

Nesse sentido, procedemos uma contextualização histórica do desenvolvimento dos Estudos de usuários, com pesquisas pertinentes à área de estudo, utilizando tanto fontes primárias quanto secundárias para o progresso e execução da pesquisa. Também enfocamos suas abordagens e outros assuntos importantes relacionados à disciplina, para, posteriormente, realizar e apresentar a análise do conteúdo dos planos de ensino.

¹ Informação retirada do plano de ensino da disciplina Estudo de Usuário da Informação, ministrada pela professora Doutora Luciana Ferreira da Costa e pela professora Doutora Eliane Bezerra Paiva, no período letivo 2022.1 no curso de Graduação em Biblioteconomia na Universidade Federal da Paraíba.

Por fim, apresentamos a estrutura que compõe este Trabalho de Conclusão de Curso (TCC), o qual está dividido em cinco seções. A introdução contextualiza o tema, apresentando a relevância e justificativa do TCC, além de definir o objetivo geral e os objetivos específicos.

Em seguida, o referencial teórico apresenta os Estudos de usuários, abordando seu surgimento, evolução histórica, bem como suas principais abordagens e paradigmas, ressaltando os estudos de Nice Menezes de Figueiredo (1994; 1999), Murilo Bastos da Cunha (1982; 2007, 2008), Sueli Mara Soares Pinto Ferreira (1995; 1997), Carlos Alberto Ávila Araújo (2010; 2012), Luciana Ferreira da Costa (2008, 2009; 2010), Francisca Arruda Ramalho (2009, 2010), Chun Wei Choo (2003), Karol Kuhlthau (1991), Brenda Dervin (1983; 1986), David Ellis (1989), Robert Taylor (1986), entre outros, para apresentar histórico sobre a evolução dos estudos de usuários na ciência da informação e apresentar suas teorias e diferentes tipos de abordagens.

Na metodologia apresentamos o delineamento da pesquisa em termos das opções metodológicas que nortearam a execução desta pesquisa.

Na seção seguinte, apresentamos os resultados obtidos e a discussão à luz da literatura.

As considerações finais sintetizam a síntese e as contribuições da pesquisa.

Por último, apresentamos os elementos pós-textuais composto por Referências consultadas e citadas ao longo do texto, seguida dos Anexos.

2 ENQUADRAMENTO TEÓRICO

Nesta seção apresentamos o contexto histórico dos estudos de usuários, com importantes acontecimentos que deram início aos primeiros estudos, acompanhando a evolução dos Estudos de usuários juntamente com suas principais abordagens ao longo dos anos até os dias atuais.

2.1 Os usuários da informação/sujeito informacional

É importante salientar a importância dos usuários da informação para os centros informacionais, como afirmam Guinchat e Menou, pois “o usuário é um elemento fundamental de todos os sistemas de informação” (Guinchat; Menou, 1994, p. 481).

A literatura científica dos estudos de usuários dá conta de diversas definições de usuário da informação ou, mais atualmente, sujeito informacional como vem sendo chamado.

Na perspectiva de Sanz Casado, “o usuário da informação é aquele indivíduo que necessita de informação para o desenvolvimento de suas atividades” (Sanz Casado, 1994, p. 19, tradução nossa).

Para Cunha (2008, p. 373), o usuário da informação é uma “pessoa que se relaciona com a informação através dos diversos canais de acesso a esta informação”.

De acordo com a concepção de Araújo (2013, p. 3) que denomina os usuários de sujeitos informacionais estes

não representam apenas uma evidência empírica (seres humanos se relacionando com documentos e informações) mas, sobretudo, se relacionam com um amplo campo de construção de diferentes “objetos de pesquisa”, isto é, maneiras distintas de se compreender esses indivíduos e suas relações. [...] “Sujeito informacional” envolve, enfim, duas dimensões – sujeitos (seres humanos) e informação.

Os usuários podem ser classificados em diversas categorias, os quais podem ser por sua ocupação, sua motivação, sua necessidade de informação, sua idade, entre outros. Na obra de Cunha, Amaral e Dantas (2015), intitulada “Manual de Estudo de Usuários da Informação”, os autores apresentam um quadro, elaborado a partir de Villaseñor Rodríguez, onde descrevem alguns critérios de classificação dos tipos de usuários da informação, os quais são apresentados no Quadro 1:

Quadro 1- Critérios de classificação dos tipos de usuários da informação

Critério	Tipo de usuário	
Pelo uso que fazem da unidade de informação	Usuários potenciais	
	Usuários reais	Usuário presenciais
		Usuários não presenciais
	Não usuários	
Pelo tipo de informação que requerem	Usuários de informação geral	
	Usuários de informação especializada	
Pela idade	Usuários infantis	Pré-leitores
		leitores
	Usuários juvenis	
	Usuários adultos (entre eles os da terceira idade)	
Pelo tipo de unidade prestadora de serviço de informação	Usuários de bibliotecas	Pelo acesso: bibliotecas públicas, privadas
		Por grau de especialização e serviços: gerais, especializadas
		Por finalidade: apoio a centros docentes, apoio a entidades do ensino superior
	Usuários de arquivos	Usuários internos
		Usuários externos
		pesquisadores
	Usuários de centros de documentação	Cidadãos sem formação científica
		Estudantes (com distintos níveis e interesses)
		Por acesso: centros públicos, privados
	Usuários de centros informatizados	Pela relação com o centro: internos e externos
		Presenciais que sabem pouco ou nada
Por competência em informação, habilidades e conhecimentos para manejar a documentação	Usuário com maior ou menos grau de competência	Experientes e autossuficientes
		virtuais
Por condicionante que determina a capacidade para acessar a informação	Usuário com menor ou maior grau de dependência do profissional da informação	
	Econômico-social: grupos de população desfavorecida	
	Cultural: língua	
	Ocupação: trabalhadores (fora e dentro de casa), estudantes, aposentados	
	Nível de formação: sem estudos, com estudos (nível elementar, médio, superior)	
	Necessidade especial (alguma incapacidade)	
Por condicionante que determina a capacidade para acessar a informação	Geográfica (residentes perto ou longe da unidade prestadora de serviço de informação)	

Fonte: Cunha, Amaral e Dantas (2015, p. 17)

Tendo em vista a variedade de classificações possíveis a partir de estudos voltados para os usuários da informação, Costa e Ramalho (2010), enfatizam a afirmação de Currás (1996), onde a autora afirma que cada indivíduo trás consigo um caso único digno de atenção, porém não é possível estudá-los um a um, e com isso torna-se necessário dividi-los em pequenos grupos com características similares, como as apresentadas no quadro anterior por exemplo.

Em sua pesquisa, Costa (2008), refletiu que durante muito tempo estudiosos da área de Biblioteconomia tentaram estabelecer perguntas para compreender as necessidades informacionais dos usuários das unidades de informação, mediante perguntas como: “Informação, para quem?”, “Informação, para fazer o que?”. Condizente a isso, a autora afirmou que “em sendo preferível, assim, perguntar para que se destina a informação e não para quem” (Costa, 2008, p. 53).

Neste sentido, abordamos na seção seguinte as necessidades, formas de busca e uso da informação.

2.2 Necessidade, busca e uso da informação

O processo de busca e uso da informação pode ser definido como uma atividade construtivista onde o usuário da informação irá através da informação encontrar significados, a fim de ampliar seus conhecimentos sobre determinado problema ou assunto (Kuhlthau, 1991). Para Kuhlthau (1991), o processo de busca da informação é caracterizado por diversos encontros com a informação em um determinado espaço de tempo, não apenas como um caso isolado.

Para Choo (2003), o processo de busca e uso da informação pode ser dito como um processo dinâmico que é socialmente desordenado e se faz em diferentes camadas de contingências cognitivas, emocionais e situacionais. Ele ocorre em três estágios: o reconhecimento das necessidades informacionais pelo indivíduo, que o levará à busca da informação e posteriormente ao uso da informação obtida.

Nesse contexto, a procura de informação é vista como um processo de produção de sentido, no qual a pessoa está formando seu próprio ponto de vista. Esse período pode ser marcado por incertezas e ansiedade, principalmente nos estágios iniciais, nesse momento o usuário está interessado em buscar informações necessárias para sanar suas necessidades,

tendo acesso a diversos tipos de informações em diversas fontes distintas, com isso, Miranda (2006) apresentou três contextos diferentes onde a informação poderá ser usada:

[...] na criação de significados para o entendimento do seu ambiente de atuação; na construção de conhecimentos para suprir lacunas de conhecimento e desenvolver novas competências; na tomada de decisões para escolher formas de ação (Miranda, 2006, p. 103).

A busca por informação é também um processo de construção de conhecimento, onde o indivíduo encontra significado resultante da informação obtida na busca, esse processo é conhecido como teoria do constructo pessoal. Para Kuhlthau (1991), o processo de busca começa a partir de um problema do usuário, e através do conhecimento que este tem do problema ou do assunto, e o que ele necessita saber é a necessidade de informação. No que diz respeito ao processo de busca de informação e o nível de informação do indivíduo, estes podem ser interpretados como sendo mais dinâmicos que estáticos, modificando-se à medida que o indivíduo avança em sua busca.

Ao longo do processo de busca de informação há alguns estágios, conforme evidenciou Kuhlthau (1991) como também outros aspectos: sentimentos, ideias e ações comuns em cada um deles, os quais estão representados no Quadro 2.

Quadro 2- O processo de busca de informação

Estágios do processo de busca de informação	Sentimentos comuns a cada estágio	Idéias comuns a cada estágio	Ações comuns a cada estágio	Tarefas apropriadas de acordo com o modelo de Kuhlthau
1. Iniciação	Incerteza	Geral/vaga	Procurando informação complementar	Reconhecimento
2. Seleção	Otimismo			Identificar Investigar
3. Exploração	Confusão/Frustração/Dúvida		Procurando informação relevante	
4. Formulação	Precisão	Precisas/ claras		Formular
5. Coleta	Senso de direção/ confiança	Aumento de interesse	Procurando informação relevante ou focalizada	Reunir
6. Apresentação	Alívio/Satisfação ou Desapontamento	Mais clara ou focalizada		Completar

Fonte: Kuhlthau (1991, p.12)

De acordo com Kuhlthau (1991), na iniciação a pessoa toma conhecimento pela primeira vez da falta de conhecimento, nesse estágio são comuns sentimentos de incerteza e insegurança. Aqui a tarefa é simplesmente o reconhecimento da necessidade de informação. A ideia concentra-se em entender o problema e compreender a tarefa de relacionar o problema às experiências e conhecimentos já existentes.

Na seleção a tarefa é identificar e selecionar o assunto geral ou a abordagem a ser seguida. Nesse estágio é mais comum o sentimento de otimismo depois de feita a primeira seleção, e então a disposição em iniciar a busca. Aqui a ideia é pensar em tópicos, levando em consideração escolhas pessoais, requisitos do trabalho, informação disponível e disponibilidade de tempo.

Na exploração podem surgir sentimentos de confusão, incerteza e dúvida. Nessa fase a tarefa é procurar informações sobre assuntos genéricos, com o objetivo de aumentar a compreensão pessoal. O indivíduo busca tornar-se informado e orientado o suficiente para formar um foco ou ponto de vista pessoal. Aqui as ações serão focadas em buscar informações para fazer vínculo com os conhecimentos já existentes.

A formulação é um ponto decisivo no processo de busca de informação, nessa fase os sentimentos de incerteza e dúvida dão lugar à confiança. Aqui a tarefa é, a partir das informações encontradas, definir o foco e identificar e selecionar conceitos, para formar um panorama mais focado no assunto.

Na fase da coleta a interação entre o usuário e o sistema funciona mais eficiente e efetivamente. Aqui a tarefa é reunir as informações que se relacionem com o assunto enfocado. Nesse momento o usuário irá selecionar a informação relevante no panorama enfocado pelo assunto e anotações detalhadas sobre o seu foco. O usuário que já tenha claro seus sentidos e objetivos poderá especificar para o sistema a sua necessidade de informação precisamente, facilitando assim o seu processo de busca nos recursos disponíveis.

Na fase da apresentação surgem os sentimentos de alívio e satisfação, ou desapontamento caso a pesquisa não tenha sido bem sucedida. Aqui a tarefa é terminar a pesquisa e elaborar a apresentação. O objetivo é finalizar a busca, buscando sintetizar o assunto ou o problema da pesquisa.

Em seu livro sobre organização do conhecimento, Choo (2003) traz um esquema que apresenta uma seleção de importantes estudos sobre necessidades e usos da informação, dispostos ao longo de dois eixos que indicam a orientação e a finalidade da pesquisa. Ao longo do texto o autor faz uma análise dos estudos e os divide em duas categorias: estudos integrativos e estudos dirigidos para tarefas. A análise de tais estudos não está presente aqui na pesquisa

A pesquisa orientada para tarefas concentra-se em determinados comportamentos e atividades que constituem o processo de busca da informação propriamente dito. [...] O objetivo comum da pesquisa é identificar as fontes de informação interna e externa que são selecionadas e usadas intensivamente por grupos específicos de pessoas, ou examinar os modos formais e informais pelos quais a informação é partilhada. [...] a pesquisa integrativa abrange todo o processo de busca e utilização da informação. Seus objetivos incluem entender a situação ou o contexto que levou ao reconhecimento da necessidade de informação, examinar as atividades de busca e armazenamento da informação e analisar como a informação é utilizada para resolver problemas, tomar decisões e criar significado (Choo, 2003, p. 70).

Dada a importância que os estudos de necessidade, busca e uso da informação têm para os estudos de usuários na Biblioteconomia, Choo (2003) percorreu sobre os principais tipos de pesquisa, suas orientações, finalidades e exemplos de cada tipo. No Quadro 3

apresentamos uma representação do esquema em relação aos estudos sobre necessidades e usos da informação, segundo Choo (2003).

Quadro 3- Quadro dos estudos sobre necessidades e usos da informação

Tipo da pesquisa	Orientação	Finalidade	Exemplos de pesquisas
Estudos integrativos e centrados no sistema	Integrativa	Sistema	- Busca e armazenamento da informação; - Modelo STI de busca da informação; - Serviços sociais (INISS); - Médicos e profissionais da saúde.
Estudos integrativos e centrados no usuário	Integrativa	Usuário	- Modelo de criação de significado; - Processo de busca da informação; - Ambiente do uso da informação; - Modelos de usuário da informação; - Estado de conhecimento anômalo.
Estudos centrados em sistemas e orientados para tarefas	Tarefas	Sistemas	- Necessidades de informação dos cidadãos; - Cientistas sociais (infross); - Cientistas e tecnólogos.
Estudos centrados no usuário e orientados para tarefas	Tarefas	Usuário	- Modelo comportamental de recuperação da informação; - Funcionários do governo; - Engenheiros R&D (Estudos MIT) - Comunicação científica.

Fonte: Elaborado a partir de Choo (2003, p. 69)

Os estudos sobre busca e uso de informação trouxeram importantes contribuições para a ciência. Estes estudos facilitaram a forma de entender como os usuários da informação buscam informação e como a utilizam. Resumidamente, sobre o processo de busca e uso da informação, Choo (2003) elencou:

1. As necessidades e os usos da informação devem ser examinados dentro do contexto profissional, organizacional e social dos usuários. As necessidades de informação variam de acordo com a profissão ou o grupo social do usuário, suas origens demográficas e os requisitos específicos da tarefa que ele está realizando;
2. Os usuários obtêm informações de muitas e diferentes fontes, formais e informais. As fontes informais, inclusive colegas e contatos pessoais, são quase sempre tão ou mais importantes que as fontes formais, como bibliotecas ou bancos de dados on-line;
3. Um grande número de critérios pode influenciar a seleção e o uso das fontes de informação. As pesquisas descobriram que muitos grupos de usuários preferem fontes locais e acessíveis, que não são, necessariamente,

as melhores. Para esses usuários, a acessibilidade de uma fonte de informação é mais importante que sua qualidade (Choo, 2003, p. 79).

Dessa forma, ao seguirmos com o desenvolvimento da pesquisa, discorreremos na seção seguinte o surgimento dos Estudos de usuários e sua evolução até os dias atuais.

2.3 A erupção dos Estudos de usuários

Os Estudos de usuários datam inicialmente da primeira metade do século XX, quando houve dois acontecimentos. Inicialmente, em 1930, na Escola de Chicago, nos Estados Unidos e, depois, na conferência da *Royal Society*, em 1948, quando Bernal e Urquhart apresentaram os seus trabalhos, que contribuíram para o início dos estudos, com foco na forma como os usuários utilizavam os materiais em suas áreas de atuação (Costa, Silva e Ramalho, 2009).

Sob a perspectiva de Figueiredo (1983), os Estudos de usuários é considerado científico como método e social como aplicação. Trata-se de um campo de estudos multidisciplinar, que se utiliza de estudos e pesquisas científicas para buscar investigar a satisfação de uso e busca de informação de usuários de unidades de informação. É importante ressaltar que o termo “estudos de usuário” surgiu na década de 1960, “antes disso ele estava incluído dentro de um grande assunto denominado “levantamento bibliotecário”” (Cunha, 1982, p. 6).

Na literatura da área, os Estudos de usuários são definidos por Figueiredo (1979, p. 79) como

investigações que se fazem para se saber o que os indivíduos precisam, em matéria de informação, ou então, para saber se as necessidades de informação, por parte dos usuários de um centro de informação estão sendo satisfeitas de maneira adequada.

Para Sanz Casado os Estudos de usuários “são realizados a partir das análises das necessidades e demandas de informação dos usuários reais e, posteriormente, os resultados e conclusões são expostos para toda a população” (Sanz Casado, 1994, p. 19, tradução nossa).

Segundo Wilson-Davis (1968 *apud* Costa; Silva e Ramalho 2009, p. 6) estudo de usuário é “[...] estudo de quem diz o que para alguém através de que meios e com que efeito”. Desta forma, estudos que respondem “Quem? O que? Para quem? Onde? Por que?” e como a informação é buscada e usada é entendido como estudo de usuário e suas variáveis: estudo de necessidade de informação, estudo de usuário, estudo de comunidade, estudo de satisfação de

usuário, etc. Existem diferentes tipos de estudo de usuário - ou diferentes tipos de abordagens - , que devem se adaptar para cada tipo de situação e para cada necessidade de informação que deverá ser obtida através deste estudo.

A partir do estudo de Ferreira (1997) é possível observar que os estudos de usuários passaram por diversas e diferentes fases na segunda metade do século XX, ao que Costa (2008, p. 54), em seu estudo sobre a usabilidade no portal de periódicos da CAPES, elaborou um quadro com as fases, acrescentando a sua perspectiva para a primeira década do século XXI, conforme expomos no Quadro 4:

Quadro 4- Evolução dos estudos de usuários

Evolução dos estudos de usuários ao longo do século xx	
Década	Fases de estudo
Década de 1940	Nesse período os estudos tinham como propósito agilizar e aperfeiçoar serviços e produtos prestados pela biblioteca. Esses estudos restringiam-se a área de Ciências Exatas.
Década de 1950	Cresce o número de estudos sobre o uso da informação entre grupos específicos de usuários, abrangendo também a área de ciências aplicadas.
Década de 1960	Os estudos nesse período enfatizam o comportamento dos usuários; surgindo estudos de fluxo da informação, canais formais e informais. Tecnólogos e educadores começam a serem pesquisados.
Década de 1970	Os estudos passam a preocupar-se com a satisfação do usuário e com suas necessidades de informação, atendendo outras áreas do conhecimento como: humanidades, ciências sociais e administrativas. Surgem nesse período os primeiros trabalhos especializados sobre o tema.
Década de 1980	Os estudos voltam-se à avaliação de satisfação e desempenho.
Década de 1990	Os estudos voltam-se para o comportamento informacional, que define como as pessoas necessitam, buscam, fornecem e usam a informação em diferentes contextos, incluindo o espaço de trabalho e vida diária.
Primeira década do século XXI	Os estudos voltam-se tanto para o comportamento informacional, quanto para a avaliação de satisfação e desempenho, enfatizando a relação entre usuários e sistemas de informação interativos no contexto social das TIC's.

Fonte: Costa (2008, p. 54)

Discorrendo em detalhes, entre as décadas de 1940 e 1960 os Estudos de usuários, período marcado pela evolução das bibliotecas e o surgimento dos primeiros computadores, nessa fase os estudos de usuários se preocupavam em compreender como os cientistas utilizavam a informação e quais tipos de materiais mais comuns utilizados. A maioria dos estudos tratava de demanda e não de necessidade. Os métodos mais comuns de coleta de dados eram os questionários fechados compostos por perguntas objetivas, onde coletavam dados sobre frequência e tipo de material utilizado, e entrevistas estruturadas a fim de coletar dados quantitativos a respeito da produção científica. Esses métodos acabaram mostrando-se limitados, pois não permitiam a possibilidade de aprofundar as investigações e nem consideravam as necessidades informacionais dos usuários. Neste período, os cientistas das ciências exatas eram o público alvo dos estudos, posteriormente, também os engenheiros.

A partir de 1960, os estudos passaram a ter um maior interesse no comportamento informacional de usuários como tecnólogos e educadores (Figueiredo, 1994), surgindo, então, estudos de fluxo de informação, canais formais e informais. Nesse mesmo período novas tecnologias foram implantadas nos sistemas das bibliotecas, e com isso uma preocupação com novas capacidades técnicas dos sistemas, porém a preocupação ainda não tinha se voltado para as necessidades informacionais dos usuários. Figueiredo (1994) ressalta que nesse período o número de estudos de caráter amplo, ou de grupos e comunidades inteiras caiu, porém, concomitante, a isso outras técnicas de estudos foram implantadas para estudar características no comportamento dos usuários.

Nesse mesmo período foram introduzidos métodos de aspectos sociológicos, como técnicas de observação indireta e análise de citação, estes métodos também foram aplicados aos estudos de sistemas informais de transmissão de informação. Para Cunha, “à medida que avançaram no tempo, as pesquisas sobre usuários foram se transformando de uma simples descrição para uma postura mais analítica e avaliativa” (Cunha, 1982, p. 6).

Na década de 1970 surgiram os estudos voltados aos usuários e à satisfação de suas necessidades de informação, sendo denominados por estudos de necessidades. Tais estudos seguiram dois caminhos distintos: a) a abordagem tradicional (ou paradigma clássico), orientada sob a perspectiva do sistema de informação e b) a abordagem alternativa (ou paradigma moderno), orientada sob a perspectiva do usuário deste sistema. Nesse momento foi necessário estudar as necessidades informacionais de usuários de outras áreas, acrescentando-se humanidades, ciências sociais e administrativas (Ferreira, 1997). Havendo uma necessidade maior de ajustar o sistema com as necessidades dos usuários, influenciada por investigações correntes. Com o crescimento da abordagem alternativa, voltada mais para

as necessidades informacionais dos usuários, percebeu-se uma maior autonomia do usuário. Dervin e Nilan (1986) afirmam que nessa abordagem moderna percebe-se o usuário com maior autonomia, em constante processo de construção, sendo capaz de interagir com o sistema de forma mais dinâmica e com mais liberdade.

Nesse contexto, os estudos de usuários se voltaram para os aspectos sociológicos, centrando-se na necessidade de estudar usuários das ciências sociais e de humanidades. Esse interesse se explica pelo fato de cientistas sociais estarem envolvidos na área de pesquisa de estudos de usuários da informação (Figueiredo, 1994).

Assim sendo, Figueiredo (1994, p. 8) destacou os principais objetivos dos Estudos de usuários entre os anos de 1948 e 1970, sendo eles:

1. Determinar os documentos requeridos pelos usuários;
2. Descobrir os hábitos dos usuários para a obtenção da informação nas fontes disponíveis, bem como as maneiras de buscar, por exemplo:
 - a. Citações em periódicos, livros, relatórios;
 - b. Citações em bibliografias;
 - c. Citações em serviços de índices e resumos;
 - d. Uso de serviços mecanizados de recuperação da informação;
 - e. Uso de serviços de recuperação da informação computadorizados (on-line);
 - f. Uso de maneiras informais (conferências, conversas, cartas);
 - g. Exame rápido de obras (browsing);
 - h. Leituras casuais.
3. Estudar a aceitação das microformas;
4. Estudar o uso feito dos documentos;
5. Estudar as maneiras de obtenção de acesso aos documentos;
6. Determinar as demoras toleráveis.

A partir da década de 1980, surgiram os estudos com abordagem cognitiva. Estes estudos eram predominantemente de natureza qualitativa e buscam criar estratégias para atender as necessidades informacionais dos usuários das unidades de informação. Nesse período, os estudos tornaram-se mais integrativos e se voltaram para o usuário. Os estudos sob o ponto de vista cognitivo entendem que as necessidades de informação ocorrem tanto no âmbito cognitivo quanto no sociológico (Gasque; Costa, 2010, p. 28). Para Hewins (1990 *apud* Gasque; Costa, 2010) as pesquisas buscavam conhecer características únicas de cada usuário e o processo cognitivo comum a cada um deles. Os estudos voltados para o processo de necessidade de busca e uso da informação durante o período em questão consideravam os aspectos cognitivos, emocionais e situacionais do público.

Na década de 1990 surgiu o paradigma social. Os trabalhos da abordagem social buscavam estudar fenômenos que ultrapassavam a estrutura cognitiva. Segundo Gasque e

Costa (2010) esses trabalhos se voltavam para significados e valores que os indivíduos davam ao contexto sociocultural.

Para Gasque e Costa (2010), no contexto do paradigma social, os estudos passaram a se caracterizar “[...] pela ênfase na interação entre os contextos cognitivo, social, cultural, organizacional, afetivo e fatores linguísticos, em que o fenômeno do comportamento informacional é parte do processo de comunicação do ser humano” (Gasque; Costa, 2010, p. 29).

No que diz respeito ao cenário mais atual dos Estudos de usuários - século XXI - Gasque e Costa (2010), no tocante às análises feitas por Case (2006) e Fisher e Julien (2009) explicita sobre o cenário atual dos Estudos de usuários na Ciência da Informação, para os autores, hoje, com a mudança significativa do paradigma dá-se ênfase para fatores contextuais e também na ampliação e no desenvolvimento de teorias e métodos. Isso, pois, os Estudos de usuários passaram a abranger além do contexto organizacional, também o comunitário e o de negócios, e não apenas o contexto acadêmico e o industrial, como no início dos estudos (Gasque; Costa, 2010, p. 31).

É importante ressaltar que a Ciência da Informação, sobretudo os Estudos de usuários tem uma preocupação com as propriedades e o comportamento da informação, bem como os processos de organização, armazenamento, disseminação, recuperação, interpretação e uso da informação, estes pontos constituem como objetivos essenciais do campo (Tanus, 2014).

Dessa forma, apresentaremos, na seção seguinte, as principais abordagens dos Estudos de usuários, bem como suas características e modelos.

2.4 Abordagens dos estudos de usuários

Os Estudos de usuários se caracterizam a partir de três abordagens distintas: a abordagem tradicional, a abordagem alternativa e a abordagem sociocultural (Ferreira, 1997; Costa; Silva; Ramalho, 2009; Araújo, 2012):

- a) Abordagem tradicional ou paradigma clássico – concentra-se principalmente no funcionamento dos sistemas e como eles são projetados e utilizados;
- b) Abordagem alternativa ou paradigma moderno – concentra-se nos processos mentais e comportamentais dos usuários, preocupando-se em adaptar-se para satisfazer as necessidades informacionais destes;

- c) Abordagem sociocultural ou paradigma social - concentra-se em aspectos socioculturais dos usuários, e aspectos que vão além do conceito cognitivo.

2.4.1 Abordagem Tradicional

Na abordagem tradicional, os estudos são voltados para o funcionamento dos sistemas de informação. Como expõe Ferreira (1997), os estudos que estão dentro do paradigma tradicional são voltados para “tecnologia” e “conteúdo”. Os estudos voltados para o conteúdo tem como foco a linha temática de interesse dos usuários, esses estudos utilizam como base modelos tradicionais de classificação do conhecimento, no qual estes determinam a estrutura organizacional da informação dos sistemas. Já os estudos voltados para a tecnologia, tem como foco o tipo de armazenamento, acessibilidade e a disseminação da informação e do conhecimento por meio de livros, fontes, bases de dados, obras de referencia, etc.

Na concepção de Ferreira (1995), na abordagem tradicional a informação é tida como algo exterior ao usuário, dessa forma a mensagem é transmitida do emissor (unidade de informação) para o receptor (usuário da informação) através de um canal. Nessa condição o usuário é tido apenas como um receptor da informação. É importante ressaltar o fato de que a necessidade do usuário e a informação transmitida não são fixas e modificam-se. Ferreira (1995) chama a atenção para o fato de que muitas vezes na abordagem tradicional alguns fatores não são levados em consideração, como o fato de que o ser humano tem sua própria realidade e seu próprio estoque de conhecimento, dos quais são utilizados para compreender informações externas e diferentes situações em que o indivíduo se encontra, pois o comportamento de busca e uso da informação é situacional.

[...] Por outro lado ainda, a abordagem tradicional não tem examinado os fatores que geram o encontro do usuário com os sistemas de informação ou as consequências de tal confronto. Limita-se à tarefa de localizar fontes de informação, não levando em consideração as tarefas de interpretação, formulação e aprendizagem envolvidas no processo de busca de informação. O aumento no acesso à vasta quantidade de informação requer, entretanto, serviços que se centrem no significado da busca mais do que meramente na localização da fonte. (Ferreira, 1995, p. 4).

Na abordagem tradicional o usuário é considerado como um receptor da informação, em momento algum ele é tido como objeto do estudo (Ferreira, 1997), nesse contexto ele é visto como um “sujeito passivo [...], um mero utilizador de um sistema ou serviço” (Tanus, 2014, p. 4). No contexto inicial, os estudos direcionavam-se para a compreensão de como o

público buscava informação, público este que era composto em sua maioria por cientistas e engenheiros, sabendo-se que as informações buscadas e os recursos utilizados eram usados e postos em prática em sua maioria em seus respectivos ambientes de trabalho, têm-se uma ideia de que “os hábitos de certo perfil profissional correspondia ao próprio contexto político e econômico da época, em que a ciência e tecnologia assumiram papel preponderante na disputa entre as nações” (Tanus, 2014, p. 4).

Com a chegada da era da informação, juntamente com o advento das tecnologias e o amplo acesso à vasta quantidade de informação disseminada cada vez mais, inevitavelmente, houve mudanças nos sistemas e conseqüentemente mudanças nos estudos. Sobretudo após algumas publicações do *Annual Review of Information Science and Technology* (ARIST) percebeu-se a necessidade de ampliar e mudar os objetivos dos estudos, o paradigma tradicional não se mostrava mais adequado para suprir todos os problemas dos usuários na era da informação (Ferreira, 1997), conseqüente a isso os estudos passaram a respaldar-se cada vez mais na abordagem alternativa.

2.4.2 Abordagem Alternativa

A partir do final da década de 1970 estudiosos como Dervin (1983), Taylor (1982), Khulthau (1991), Ellis (1989), Belkin (1980) e Wilson (1981) buscaram criar modelos metodológicos para entender melhor o processo de necessidade, busca e uso da informação dos usuários da informação. Esses autores desenvolveram tais modelos para compreender o comportamento informacional dos usuários. Esse conjunto de estudos recebeu o nome de “Abordagem Alternativa” (Araújo, 2010).

Dervin a fim de trazer uma nova proposta de estudo oposta à abordagem trabalhada anteriormente decidiu agrupar novos estudos desenvolvidos nesse período, inclusive o dela própria, criou o termo “abordagem alternativa”.

[...] as abordagens alternativas se debruçam sobre os elementos fundamentais das pesquisas sobre usos e necessidades de informação – as definições de informação e de necessidade, a natureza do uso da informação, a utilidade de diferentes abordagens para estudos do comportamento informacional, e as conseqüências de uso de diferentes modelos para predição (Dervin; Nilan, 1986, p.12, tradução nossa).

A abordagem alternativa (ou paradigma cognitivo) apresenta uma proposta voltada para a perspectiva do usuário, colocando-o em posição central dos estudos. Essa perspectiva

faz com que os sistemas de informação se aperfeiçoem com a finalidade de executar o melhor serviço para os usuários (Figueiredo, 1999).

Para Ferreira (1997), essa abordagem que também é conhecida como “abordagem centrada no usuário” ou “abordagem da percepção do usuário” e é caracterizada por:

- 1) observar o ser humano como sendo construtivo e ativo;
- 2) considerar o indivíduo como sendo orientado situacionalmente;
- 3) focalizar os aspectos cognitivos envolvidos;
- 4) analisar sistematicamente a individualidade das pessoas;
- 5) empregar maior orientação qualitativa.

Nesse contexto, os estudos se voltaram para as necessidades informacionais dos usuários, com isso modelos de estudos foram desenvolvidos para melhor compreender os passos do processo de busca de informação e entender como os usuários lidam com as barreiras informacionais que surgem pelo caminho. Com a mudança de paradigma proposto por Dervin novos direcionamentos foram desenvolvidos para os estudos de necessidade e uso da informação:

- as necessidades dos usuários deveriam se tornar o foco central da operação de sistemas;
- os serviços de informação deveriam ser ajustados às necessidades específicas do indivíduo, e não o contrário;
- deveria ser mudado o foco dos sistemas de informação dirigidos a tecnologias e conteúdos para os dirigidos aos usuários;
- deveria ser colocado o foco nos próprios usuários (Miranda, 2006, p. 100).

Por essa perspectiva, como bem aponta Ferreira (1997), a informação é tida nesse contexto como algo que se constrói a partir da interpretação do ser humano, a abordagem entende o usuário como alguém em constante processo de aprendizado, podendo criar o que quiser junto aos sistemas.

Essa abordagem se preocupa em entender como pessoas chegam à compreensão das coisas, pesquisando por dimensões passíveis de generalizações dessa tomada de consciência (ou de compreensão), e ainda em identificar o processo de uso da informação em situações particulares (Ferreira, 1997, p. 12).

Como já abordado anteriormente, com a mudança de paradigma estudos foram desenvolvidos dentro da abordagem alternativa, nessa perspectiva o paradigma moderno tem

sido trabalhado em diversas vertentes, Miranda (2006) apresentou um quadro com algumas delas, o qual expomos aqui no Quadro 5.

Quadro 5: Principais abordagens alternativas em pesquisas sobre necessidades e usos da informação

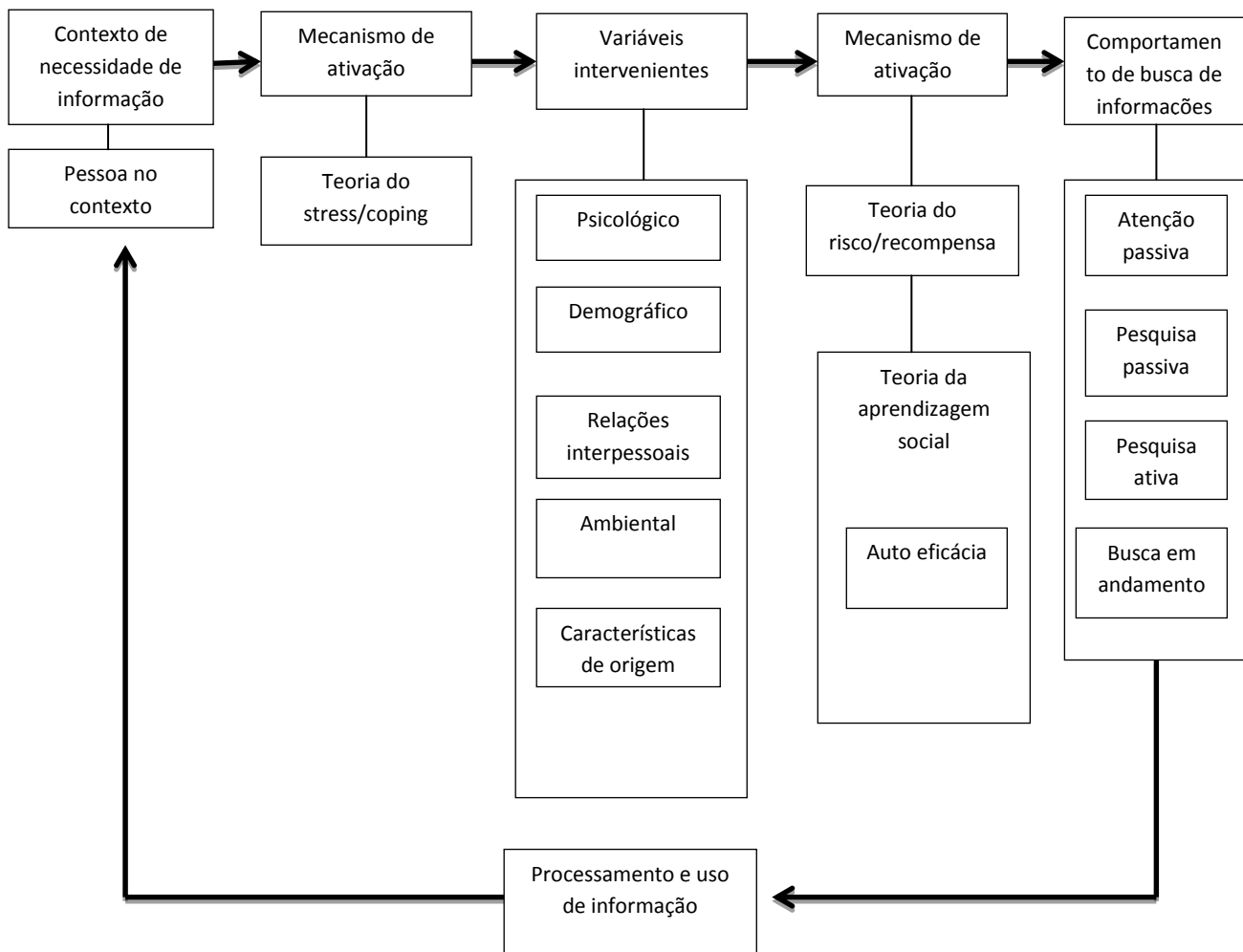
Abordagem	Autores que utilizaram	Características da abordagem
Valor agregado	Taylor, MacMullin, Hall, Ford, Garvey, Mohr, Paisley, Farradane.	Foco na percepção da utilidade e valor que o usuário traz para o sistema. Pretende fazer do problema do usuário o foco central, identificando diferentes classes de problemas e ligando-os aos diferentes traços que os usuários estão dispostos a valorizar quando enfrentam problemas. É um trabalho de orientação cognitiva em processamento da informação. (problema→valores→cognitivos soluções)
Construção de sentido	Dervin, Fraser, Edelstein, Grunig, Stamm, Atwood, Palmour, Carter, Dewdney, Warner, Chen, Burger, Hernon.	Conjunto de premissas conceituais e teóricas para analisar como pessoas constroem sentido nos seus mundos e como elas usam a informação e outros recursos nesse processo. Procura lacunas cognitivas e de sentido expressas em forma de questões que podem ser codificadas e generalizadas a partir de dados diretamente úteis para a prática da comunicação e informação. (situação→lacuna cognitiva e de sentido → uso)
Anomalia cognitiva	Belkin, Oddy, Ofori-Dwumfu.	Foco nas pessoas em situações problemáticas, em visões da situação como incompletas ou limitadas de alguma forma. Usuários são vistos como tendo um estado de conhecimento anômalo, no qual é difícil falar ou mesmo reconhecer o que está errado, e enfrentam lacunas, faltas, incertezas, e incoerências, sendo incapazes de especificar o que é necessário para resolver a anomalia. (situação anômala→lacunas cognitiva→estratégias de busca)

Fonte: Miranda (2006, p. 100)

Apresentamos, em sequência, alguns dos principais estudiosos que desenvolveram modelos de estudos a partir da abordagem alternativa na área de Estudos de usuários no âmbito da Ciência da Informação.

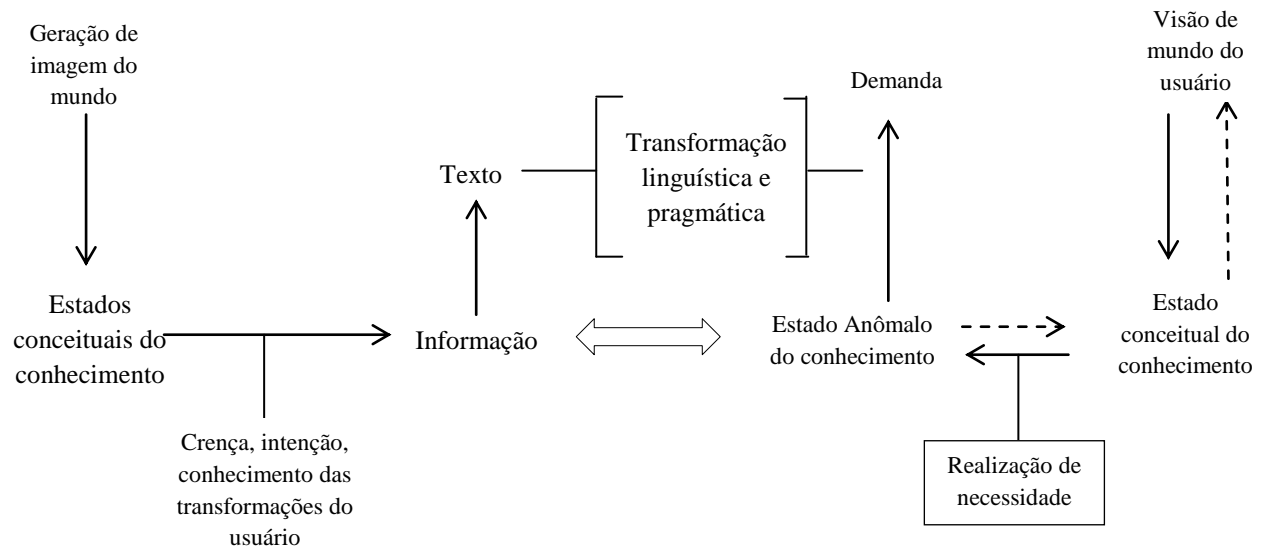
A Abordagem de Taylor (1986) ou abordagem de valor agregado tem como foco a contribuição que a informação dará para o usuário e a utilidade que esta terá para o mesmo. Essa abordagem é chamada de “informação de valor agregado”, uma vez que, a partir do valor atribuído para a informação, por meio da seleção, análise e julgamento dos dados, o usuário os transformará em informação útil. Essas informações poderão agregar em diversos aspectos na vida do indivíduo, fornecendo esclarecimentos, informando e contribuindo para o crescimento pessoal e profissional, podendo ser aplicadas em tomadas de decisão e ações pessoais.

No modelo de Wilson (1981), o foco é transferido para o uso da informação no ambiente do indivíduo. O autor compreende que a necessidade de informação é de natureza secundária, ou seja, é baseada em necessidades fisiológicas, cognitivas e afetivas. Seu modelo foi baseado em diversas áreas do conhecimento, como Ciência da informação, Psicologia e Comunicação, e tanto o valor da informação, quanto às barreiras existentes no processo de busca de informação estão diretamente ligados ao contexto em que o usuário está inserido, assim como suas demandas pessoais e profissionais, conforme apresentado na Figura 1:

Figura 1- Modelo de comportamento do usuário da informação

Fonte: Wilson (2000, p.53, tradução nossa)

O modelo de Belkin (1982), denominado Estado Anômalo do Conhecimento (*Anomalous States of knowledge*), observa o indivíduo em uma situação de limitação onde o mesmo encontra-se diante de lacunas e dificuldades em seu processo de busca de informação. Essa fase em que o indivíduo se depara com tal situação, é denominada de estado anômalo, na qual o indivíduo encontra-se em uma situação que tem dificuldade em reconhecer e identificar quais são suas reais necessidades. Ao longo do processo de busca, o indivíduo busca fontes de informação para suprir suas necessidades, esse processo pode ser constantemente alterado. Ao longo desse processo, o indivíduo pode mudar sua estratégia de busca, reavaliar suas fontes e (re)definir o fim da busca de acordo com suas demandas (Rolim, 2012) (Figura 2).

Figura 2: Modelo de Belkin, Oddy e Brooks

Fonte: Belkin (1980, p. 135, tradução nossa)

Por sua vez, o modelo de Kuhlthau (1991), denominado “o processo de busca de informação”, afirma que esse processo é uma atividade construtivista, onde o usuário busca informações a fim de ampliar seus conhecimentos sobre determinado assunto. Ao longo desse processo o usuário busca os dados necessários para suprir suas necessidades, podendo obter informações de diversas fontes. Durante as fases iniciais do processo de busca o excesso de informação pode causar insegurança e incerteza, com isso cabe ao indivíduo utilizar tais informações ou não, através de uma série de escolhas. Mediante o processo de busca de informação e das decisões tomadas, as informações adquirem significados. O modelo se designa por meio de seis estágios, conforme apresentados no Quadro 6: iniciação, seleção, exploração, formulação, coleta e apresentação. Cada estágio se caracteriza pelo comportamento do usuário em três campos de experiência: emocional, cognitivo e físico (Costa; Silva; Ramalho, 2009).

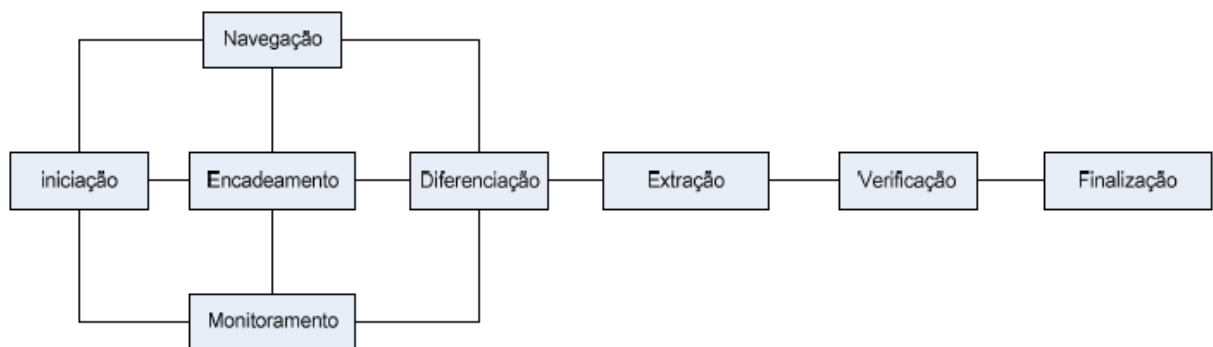
Quadro 6- O processo de busca de informação (PBI)

Estágios do processo de busca de informação	Sentimentos comuns a cada estágio	Idéias comuns a cada estágio	Ações comuns a cada estágio	Tarefas apropriadas de acordo com o modelo de Kuhlthau
1- Iniciação	Incerteza	Geral/vaga	Procurando informação complementar	Reconhecimento
2- Seleção	Otimismo			Identificar Investigar
3- Exploração	Confusão/ Frustração/ Dúvida		Procurando informação relevante	
4- Formulação	Precisão	Precisas/ claras		Formular
5- Coleta	Senso de direção/ confiança	Aumento de interesse	Procurando informação relevante ou focalizada	Reunir
6- Apresentação	Alívio/ Satisfação ou Desapontamento	Mais clara ou focalizada		Completar

Fonte: Kuhlthau (1991, p.12)

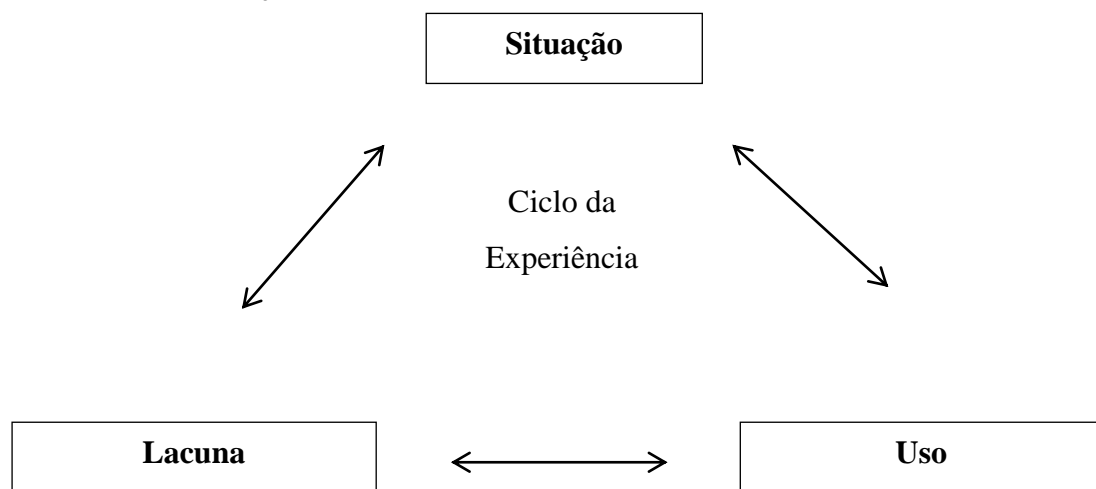
No modelo de Ellis (1989), o comportamento de busca de informação ocorre por meio de parâmetros cognitivos, constituído inicialmente por seis etapas não sequenciais: iniciar; encadear; vasculhar; diferenciar; monitorar e extrair. Posteriormente, o próprio Ellis aperfeiçoou o modelo junto com Cox e Hall (1993), acrescentando mais duas etapas ao modelo: verificar e finalizar.

Costa e Ramalho (2010), em seu estudo intitulado “Religare: comportamento informacional à luz do modelo de Ellis”, analisaram o comportamento de busca e uso da informação pelos mestrados do Programa De Pós-Graduação Em Ciências Das Religiões da Universidade Federal da Paraíba (PPGCR/UFPB), baseado no modelo de Ellis, Cox e Hall. O modelo, por ter uma metodologia centrada no usuário, permite uma compreensão mais aprofundada do processo comportamental informacional, uma vez que reconhece sua natureza não linear a partir de aspectos cognitivos que podem influenciar as ações do usuário (Costa; Ramalho, 2010). O modelo é exemplificado a partir da Figura 3 apresentado a seguir, elaborado por Rolim (2012).

Figura 3- Modelo de Ellis

Fonte: Rolim (2012, p. 41)

O modelo de Brenda Dervin (1983), mais conhecido como Sense-Making, ou abordagem de criação de significado, consiste em um conjunto de premissas conceituais e teóricas e um conjunto de metodologias, com o objetivo de avaliar como usuários interagem com as fontes de informação e como utilizam a informação e outros recursos no processo de busca de informação. Em relação ao período a qual as abordagens alternativas foram desenvolvidas, a criação de sentido foi a única abordagem aplicada à Biblioteconomia e à Ciência da Informação (Dervin; Nilan, 1986). O modelo de criação de significado é baseado no Trinômio Situação-Lacuna-Uso, demonstrado na Figura 4. O modelo tem sido usado para descrever as necessidades de uso de informação de indivíduos em diversos contextos.

Figura 4: Trinômio Situação-Lacuna-Uso

Fonte: Ferreira (1997, p. 17)

No modelo apresentado por Dervin, o processo de busca e uso de informação é caracterizado como um processo tanto interno, onde são levados em consideração os processos cognitivos do usuário, como externo onde são considerados fatores como o ambiente que o usuário está inserido. Nesse processo de busca por informação, a autora traz o usuário como um ser que está em constante movimento, como em uma estrada e ao longo do caminho o usuário é parado em uma situação, o movimento é impedido por algum tipo de lacuna (situação de necessidade de informação como uma pergunta ou um conjunto de perguntas), em decorrência disso irá buscar fontes para criar pontes e estratégias para resolver o problema e suprir suas necessidades (Dervin; Nilan, 1986).

Para descrever melhor como o usuário vê o caminho à frente sendo bloqueado, Rolim (2012) e Rolim e Cendón (2013), descreve diferentes tipos de paradas existentes em diferentes tipos de situações delimitadas por Dervin:

- Decisão – qual caminho: informação pode ajudar a criar ideias;
- Barreira – bloqueio no caminho: informação pode encontrar direções;
- Rotatória – não se vê caminho a frente: informação pode ajudar a adquirir capacidades;
- Inundação – caminho desaparecido: informação pode ajudar a obter apoio;
- Problemática – arrastado para outro caminho: informação pode se tornar um elemento motivador;
- Outras categorias (movimentos de entorno):
 - Entorno perceptivo – ausência de visão: a informação pode ajudar a conectar-se com a realidade;
 - Entorno situacional – diversas interseções no caminho: informação pode acalmar;
 - Entorno social – interação entre pessoas: informação pode ser prazerosa e ajudar a atingir objetivos (Rolim, 2012, p. 39).

Para Choo (2003), a metáfora de criação de significado de Dervin apresenta uma representação cognitiva para o processamento e o uso da informação, onde a necessidade de informação é o foco central do estudo, podendo ser comparada ao contexto do reconhecimento do vazio cognitivo, fazendo uso de busca de informação e adotando estratégias para diante do uso da informação obtida, suprir o vazio. Choo (2003) apresenta em seu texto alguns tipos de paradas de situação e o uso da informação que o usuário irá fazer em cada uma delas, conforme apresentado no Quadro 7:

Quadro 7- Modelo de criação de significado (categorias de situação e uso da informação)

Situação	Uso da informação (ajuda)
Parada de decisão Parada de barreira Parada rotatória Parada de inundação Parada problemática Entorno perceptivo Entorno situacional Entorno social	Criar ideias Encontrar direções Adquirir capacidades Obter apoio Motivar-se Conectar-se Acalmar-se Sentir prazer Alcançar objetivos

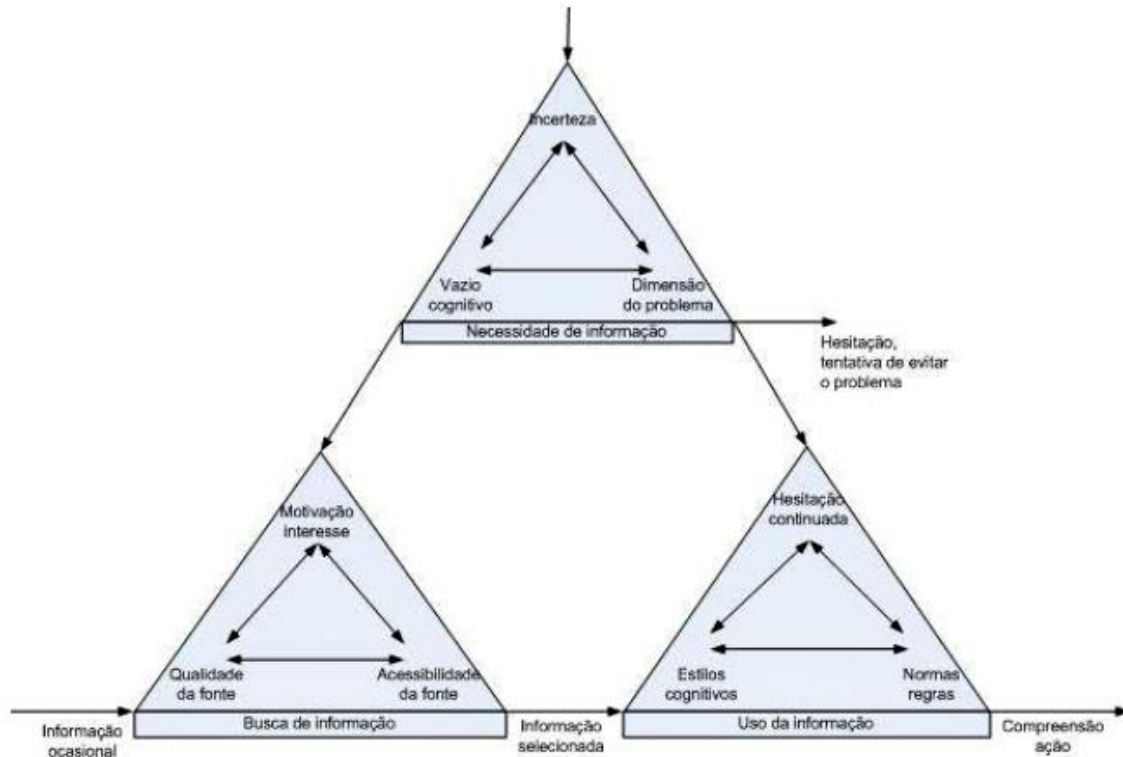
Fonte: Choo (2003, p. 88)

O modelo de Choo (2003) destaca três importantes propriedades da busca e do uso da informação: a) primeiro, o autor diz que o uso da informação é construído, porque o indivíduo recupera a informação para então tratá-la e transformá-la em informação útil, nesse sentido para que a informação tenha valor para o indivíduo é necessário levar em consideração questões emocionais e cognitivas. No sentido cognitivo o indivíduo ao se deparar com uma situação problema, irá definir os limites da situação, ao delimitar objetivos, meios, fatos, objetos, relacionamentos, etc. Enquanto as emoções irão ajudar o indivíduo a identificar quais sinais este considera importante para definir suas preferências por determinadas fontes de informação por exemplo. O processo de busca e uso da informação são processos personalizados que são influenciados pelo raciocínio lógico e pelas emoções; b) o uso da informação é situacional, o ambiente ao qual o indivíduo está inserido irá delimitar e definir suas necessidades informacionais e estabelecer um contexto para o uso da informação. Esse contexto irá definir normas e práticas que moldarão comportamentos para tornar a informação útil. A busca por informação pode ser delimitada pelos recursos disponíveis, pela disponibilidade de tempo do indivíduo e pela quantidade de informação acessada; c) o uso da informação é dinâmico em dois sentidos que se complementam. A necessidade, a busca e o uso da informação ocorrem em ciclos recorrentes, sem ordem determinada, ao mesmo tempo em que é dinâmico na forma como interage com os elementos cognitivos, emocionais e situacionais. Todo esse processo pode influenciar e até alterar a forma como o indivíduo percebe o papel da informação em sua busca e os critérios utilizados para julgar o valor da informação.

Em resumo, para Choo (2003) o processo de necessidades, busca e uso da informação é moldado de acordo com fatores, que podem ser situacionais, emocionais e cognitivos, esses

fatores irão influenciar em tomadas de decisão do indivíduo, na seleção de fontes informacionais e na forma como ele irá julgar o valor da informação obtida. O modelo é exemplificado na Figura 5:

Figura 5- Modelo de necessidade, de busca e de uso de informação de Choo



Fonte: Choo (2006) citado por Costa (2014)

Em sua tese publicada em 2014, Costa (2014) apresenta uma análise do esquema apresentado na obra de Choo (2006). O esquema apresentado mostra uma síntese do modelo de necessidade, busca e uso da informação do autor. Costa (2014) explica que, por meio das setas indicativas, a necessidade de busca e uso da informação inicia-se pela necessidade da informação. Nessa fase pode surgir o sentimento de incerteza advindo do vazio cognitivo sentido pelo indivíduo ou se desloca para dimensão do problema. Por conseguinte, vem a necessidade de informação podendo apresentar hesitação e tentativa de evitar o problema. A incerteza pode ir até a condição de interesse ou de motivação do indivíduo, levando-o a analisar a acessibilidade ou a qualidade da fonte. Já os vértices do triângulo maior se instituem de movimentos de mão dupla indicando o dinamismo da busca. A autora afirma que a partir da incerteza inicial, pode haver o surgimento de outro conjunto de setas diretivas que resultem afinal no uso da informação (Costa, 2014).

A abordagem alternativa, a partir da aplicação destes modelos tem aportado diversos estudos, a exemplo de Ferreira (1997), Costa (2010), Araújo (2009) e Gonçalves (2012).

2.4.3 Abordagem Sociocultural

A abordagem Sociocultural na Ciência da Informação se deu de forma mais significativa no decorrer da década de 1990, quando foram estudados aspectos socioculturais dos usuários, e aspectos que iam além do conceito cognitivo, a fim de aprofundar o desenvolvimento conceitual dos estudos. Novos assuntos abordados na literatura, voltados para o usuário contribuíram para a mudança de paradigma (Gasque e Costa, 2010). Para Gasque e Costa (2010), as pesquisas voltadas para esse parâmetro foram apresentadas em três momentos: a primeira no evento *Information Seeking in Context*, que era realizado a cada dois anos em vários países da Europa, a partir de 1996; o segundo momento foi a partir a criação do grupo de estudos *Information Needs, Seeking and Use* (Siguse) em 1999 pela *American Society for Information Science* (Asis), atual *American Society for Information Science and Technology* (Asist); já o terceiro momento se deu a partir da edição especial do periódico *Information Processing & Management sobre Information Seeking in Context*.

A abordagem Sociocultural mantém algumas perspectivas tratadas na abordagem alternativa, mantendo o foco no usuário, porém são acrescidas algumas categorias, que podem ser construídas a partir de perspectivas sociais e políticas. Assim sendo, na abordagem Sociocultural, o usuário é marcado por questões cognitivas, sociais, políticas, econômicas e afetivas, sendo entendido como um ser socialmente constituído (Tanus, 2014; Costa, 2023).

Na abordagem sociocultural é criticado o individualismo atribuído à informação, no qual é ressaltado na Abordagem Alternativa, apontando justamente o contrário, que o conhecimento é intimamente ligado ao coletivo, sendo dependente de condições sociais. Dessa forma, a abordagem sociocultural é caracterizada por ter uma perspectiva mais humanizadora, integrativa e social (Tanus 2014; 2022).

Por outro lado, na abordagem sociocultural o contexto é coletivo e social, e é questionado o individualismo atribuído ao conhecimento no paradigma anterior. Schmitt (2008) citado por Tanus (2014) associa a abordagem sociocultural dos estudos de usuários à epistemologia social, visto os elementos sociais são essenciais para a construção do conhecimento, pois é com esse pensamento que a abordagem sociocultural se desenvolve, haja vista que “a vida social é fruto de um produto e processo das condições sociais determinadas pelos contextos culturais em que cada sujeito desenvolve e desempenha seu

papel, estabelecendo relações com o outro frente à dinâmica da sociedade” (Schmitt, 2008 *apud* Tanus, 2014, p. 14).

Partindo do pressuposto de que o processo de conhecimento está inserido em uma realidade que está em constante movimento e construção, Cardoso (1994) chama a atenção para alguns pontos que são importantes nos estudos da área social: a historicidade dos sujeitos cognoscentes e dos objetos cognoscíveis, que os coloca em uma relação culturalmente determinada; a totalidade dos fenômenos sociais; e a tensionalidade presente nas relações sociais, que determina as relações e a produção de sentido sobre elas. A autora aponta a complexidade dos estudos de cunho social, os quais situam-se dentro da perspectiva sócio-antropológica que se baseia nas ciências humanas e sociais. Sendo assim, é afirmado que o contexto social dos estudos acaba traduzindo a pluralidade e a complexidade das pesquisas da área (Cardoso, 1994; Tanus, 2014).

A abordagem sociocultural ou paradigma social surgiu dentro do cenário da Sociedade da Informação, esta que se caracteriza pela grande produção, uso e disseminação de informação e que está totalmente inserida no mundo tecnológico, com isso, o paradigma social inevitavelmente encontra-se inserido em mudanças da sociedade, com indivíduos envolvidos cada vez mais na vida pública, grandes mudanças no cenário político e tecnológico, novas demandas de informação, novos grupos de usuários, etc. Em relação ao avanço dos estudos e à mudança de paradigma, Araújo (2013, p. 2) explicou que:

Nos últimos vinte anos, vem ocorrendo uma ampliação no campo dedicado ao estudo dos sujeitos informacionais. Tal fato tem se dado, em parte, pela presença de estudos sobre usuários de informação em outros âmbitos além dos cursos de graduação em Biblioteconomia, tais como a Arquivologia, a Museologia e os Sistemas de Informação. Outro fator é uma mudança nas condições de participação dos sujeitos que, com as possibilidades trazidas pelas novas tecnologias e pela internet, vêm se tornando cada vez mais produtores e disseminadores de informação. Mas o principal motivo que levou a tal ampliação foi o surgimento de perspectivas de pesquisa que buscaram integrar o caráter individual e coletivo do comportamento dos usuários, bem como sua inserção nos contextos socioculturais.

Um ponto importante a ser ressaltado é em relação à mudança no cenário dos indivíduos estudados. Tradicionalmente os estudos que utilizavam os modelos de pesquisa das primeiras abordagens, o público alvo era composto por cientistas, acadêmicos, engenheiros, funcionários do governo, etc. Na abordagem sociocultural, é notável a presença de estudos que abrangem diversos tipos de novos grupos, como idosos, pessoas em situação de rua, indivíduos marginalizados, deficientes físicos, profissionais de dança, presidiários, ouvintes

de rádio e até mesmo leitores de histórias em quadrinhos (Araújo, 2012; Tanus, 2014). Dada a complexidade e a abrangência de usuários que se tem nos Estudos de usuários no contexto da abordagem sociocultural, no ano de 2021 no XXI Encontro Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação (ENANCIB), foi aprovado um novo grupo de estudos: GT-12 Informação, Estudos Étnicos-Raciais, Gênero e Diversidades justificando “as necessidades da área para um campo aberto de pesquisa sobre fenômenos acerca de usuários por vezes desconhecidos, invisibilizados ou negligenciados” (Costa, 2023, p. 219-220).

Pesquisas empíricas e de caráter qualitativos tornam-se cada vez mais presentes na literatura científica buscando abranger a compreensão da necessidade, busca e uso da informação em diferentes ambientes e fontes de informação como redes sociais, arquivos, museus (podendo estes ser físicos ou virtuais), podcasts, plataformas digitais e outros ambientes que não estejam necessariamente inseridos dentro de instituições e unidades de informação tradicionais. Essa mudança de ambiente e sua complexidade traz à tona o cenário atual da Era pós-verdade a qual a sociedade da informação está inserida, pois

[..] questões que estão na ordem das discussões em larga escala , a exemplo dos fenômenos pós-verdade, fake news, negacionismo e infodemia diante da crise sanitária de escala mundial (pandemia de COVID-19), considera-se que se constituem como desafios para os estudos de usuários ou de práticas informacionais, no contexto da Abordagem Sociocultural, que vêm incluindo usuários ou sujeitos informacionais, além de outras fontes de informação sobretudo, fontes no contexto da Internet (Costa, 2023, p. 218-219).

Segundo Tanus (2014), as pesquisas que buscam compreender o usuário em seu ambiente, amparadas pela Abordagem Sociocultural, são marcadas por pesquisadores de diversas áreas do conhecimento, como psicólogos, sociólogos, engenheiros e antropólogos, o que reflete a interdisciplinaridade dos Estudos de usuários (Tanus, 2014).

Cumprir destacar que uma abordagem não anula a outra, e elas coexistem independentemente, tendo em vista que por vezes elas podem se complementar. Há estudos que podem aportar mais de uma abordagem, nesse caso cabe ao pesquisador escolher qual caminho deverá seguir, como explicou Tanus (2022, p. 10) que

coexistem as pesquisas que olharão para o sistema, para o comportamento, para as práticas sociais/informacionais, a depender do problema da pesquisa e seus desdobramentos que envolvem os referenciais teóricos e metodológicos convocados intencionalmente e construídos pelo/a pesquisador/a.

Diante de todo o cenário apresentado, com o avanço dos estudos e principalmente com o uso abrangente das TIC's nota-se uma ascensão da abordagem social nos Estudos de usuários.

Na seção seguinte discorreremos sobre as metodologias aplicáveis aos estudos de usuários, no âmbito da abordagem alternativa e sociocultural.

2.5 Metodologias para Estudos de usuários

Tomar conhecimento das necessidades, formas de busca e uso da informação informacionais dos usuários é um ponto central para os Estudos de Usuários. Há diferentes tipos de instrumentos de coleta de dados que podem ser utilizados que dependerão, primeiramente, do tipo de dado que o pesquisador busca, a partir da relação com a metodologia a ser utilizada: qualitativa, quantitativa ou mista (qualitativa e quantitativa ao mesmo tempo).

Segundo Cunha (1982), os métodos podem ser classificados basicamente em três categorias: métodos que utilizam perguntas; métodos de observação e de análise documentária. Apresentamos no Quadro 8 os principais métodos de coleta de dados para Estudos de usuários, sua utilização, bem como suas vantagens e desvantagens. As informações apresentadas estão baseadas principalmente nos trabalhos de Cunha (1982) e Figueiredo (1999), os quais apresentam com bastante clareza os métodos que podem ser utilizados: Questionário; Entrevista; Técnica de Delfos; Observação; Diário; Análise documentária, etc.

Quadro 8: Métodos para Estudos de Usuários

Perguntas	Observação	Análise documentária
Questionário Entrevista Técnica de Delfos	Observação participante Observação não participante	Diários Análise de conteúdo Análise de citações Documentos de biblioteca

Fonte: Cunha (1982, p. 7)

O Questionário é um dos métodos mais utilizados em estudos de usuários, consiste em uma lista de perguntas formuladas pelo pesquisador, que será direcionada para o respondente. Para Cunha (1982), é comum que haja dificuldades na elaboração de questionário e na análise

das respostas, o autor aponta três pontos importantes que devem ser levados em consideração no momento em que o questionário for elaborado: se as perguntas serão abertas ou fechadas; o pesquisador deve atentar-se para a ordem das perguntas, para o caso de alguma resposta vir a ser influenciada por perguntas feitas anteriormente (efeito de contexto); terminologias utilizadas na formulação das perguntas. Outro ponto importante a ser levado em consideração pelo pesquisador é se ele estará presente no momento em que o questionário for respondido, para que não haja nenhuma má interpretação. No entanto, muitos estudos de usuários têm utilizado questionários online.

Todo instrumento de coleta tem vantagens e desvantagens.

- **Quanto às vantagens:** é um método rápido em termos de tempo; o custo é baixo; possibilita atingir ao mesmo tempo um grande número de pessoas em um amplo espaço, geograficamente falando; permite uma maior liberdade e tempo para o respondente; permite a obtenção tanto de dados superficiais quanto dados mais detalhados, com a utilização de perguntas abertas ou fechadas respectivamente; permite a obtenção de dados quantitativos e qualitativos; permite ao respondente a escolha do momento mais adequado para responder ao questionário.
- **Quanto às desvantagens:** não permite o esclarecimento de dúvidas; muitas vezes não são computados todos os dados; a terminologia utilizada nem sempre é adequada; não há garantia de obter 100% das respostas; difícil se ter conhecimento de que a resposta foi espontânea; respostas podem ser afetadas ou direcionadas; há a possibilidade de o respondente não saber responder a pergunta; o respondente pode responder querendo agradar, podendo dar a resposta que se espera e não a real.

A entrevista é um instrumento flexível que pode indicar o grau de estruturação necessária para a pesquisa (Figueiredo, 1999). Depois do questionário, a entrevista é o método mais utilizado para coleta de dados em Estudos de usuários. Envolve questionamento verbal, podendo ser realizada pessoalmente ou à distância. A entrevista pode ser classificada em quatro tipos diferentes, como aponta Figueiredo (1999):

1. Estruturada - as questões podem ser previamente decididas;
2. Abertas padronizadas - as questões são previamente decididas, mas as respostas são livres, como no incidente crítico;

3. Com roteiro ou guia - o entrevistador questiona o entrevistado à sua própria maneira seguindo um roteiro previamente combinado, e o entrevistador se expressa livremente;
4. Não estruturada - assemelha-se a uma conversa real, as perguntas vão surgindo no desenvolvimento da entrevista. Permite ao entrevistado dar sua opinião sobre o tópico. É indicada para pesquisas exploratórias.

Cunha (1982) e Figueiredo (1999) apresentam algumas vantagens e desvantagens da entrevista:

- **Vantagens:** pode-se obter um alto índice de respostas; permite captar sentimentos, emoções e hábitos do entrevistado; permite esclarecimento de dúvidas; possibilita a averiguação de respostas incompletas ou ambíguas.
- **Desvantagens:** exige maior capacitação e treinamento; demanda mais tempo; é necessário que o entrevistador ganhe a confiança do entrevistado para a obtenção de melhores respostas; os custos são mais altos que o questionário.

A Técnica de Delfos é um método de coleta de dados que utiliza questionários aplicados em diversas etapas. É direcionado a um grupo de profissionais de determinada área do conhecimento. O objetivo principal dessa técnica é conhecer com antecipação a probabilidade de eventos futuros, trabalhando com análise de dados estatísticos. Sua aplicação dá-se da seguinte forma: os entrevistados são convidados a responder um questionário sobre determinado assunto de maneira anônima, ao fim da primeira etapa, os dados são coletados, tratados e repassados para os participantes para que seja realizada uma nova etapa (Pires, 2004; Baptista e Cunha, 2007; Costa, 2018). Dessa forma, “é feito sucessivamente, até se conseguir uma lista que represente o consenso sobre as prováveis tendências. Trata-se de uma técnica livre de influência individual” (Baptista; Cunha, 2007, p. 12).

Seguem as vantagens e desvantagens da técnica de Delfos.

- **Vantagens:** as perguntas são respondidas anonimamente, permitindo uma liberdade maior para o respondente; por se tratar de um método trabalhado com profissionais, permite a criação de ideias e opiniões confiáveis sobre determinado assunto.
- **Desvantagens:** trata-se de uma técnica sofisticada, exigindo domínio de dados estatísticos para sua execução; por se tratar de um método que projeta o futuro, os participantes devem ter um pensamento sensível a problemas futuros.

A Observação é um método que tem como objetivo principal captar informações através da observação. Segundo Figueiredo (1999), é uma técnica que envolve um olhar atento para registrar a informação no momento em que acontece, também é possível registrar interações verbais. Pode ser utilizado como principal método de coleta de dados, apesar de muitas vezes ser utilizado em conjunto com outras técnicas.

Cunha (1982) apresenta diferentes tipos de técnicas de observação, sendo denominadas: a) observação espontânea não-estruturada: é uma observação mais informal, esse método é caracterizado por não haver uma estrutura pré-definida, as informações são obtidas de forma espontânea; b) observação participante não-sistemática: é um método de coleta de dados sem estrutura definida, também chamada de observação participante não-controlada, o pesquisador assume um papel de repórter, porém sem interferir no fluxo dos acontecimentos; c) observação sistemática: o pesquisador utiliza recursos de controle para auxiliá-lo no processo de coleta de dados, é indicado na comprovação de hipóteses causais, manipulação de dados variáveis, descrição e explicação de fenômenos, processos e problemas (Cunha, 1982).

A observação também é um passível de vantagens e desvantagens.

- **Vantagens:** permite o registro de acontecimentos simultaneamente ao ocorrido; independe de memória ou julgamento do participante; permite obter informações que não poderiam ser obtidas através de questionários; independe de disponibilidade dos participantes; ao utilizar métodos de gravação (fotos, gravação de áudio ou vídeo, etc) para registrar os dados obtidos as informações podem ser repassadas de forma mais próxima do contexto real.
- **Desvantagens:** pode demandar uma grande quantidade de tempo e com isso, acabar fazendo o pesquisador relaxar a atenção; os custos podem ser elevados, exige preparo e habilidades do pesquisador para determinar diretrizes para a pesquisa; não permite aplicação em grupos grandes; o pesquisador deve tomar cuidado para não desenvolver suas próprias interpretações; alguns acontecimentos podem acontecer esporadicamente dificultando a obtenção dos dados.

O Diário é um método em que os participantes são convidados pelo pesquisador a fazer o registro de uma determinada atividade sempre que esta for realizada. No caso de estudos de usuários, são coletadas informações de quantidades e tipos de fontes de informação

utilizadas pelos usuários em um determinado espaço de tempo (Cunha, 1982; Figueiredo, 1999). A seguir são apresentadas as principais vantagens e desvantagens desse método.

- **Vantagens:** quando as informações são registradas com cuidado e riqueza de detalhes torna-se um eficiente método de obtenção de dados; se bem conscientizados da importância da pesquisa, e ao registrar informações de forma precisa e correta os participantes podem tornar o método bastante eficiente.
- **Desvantagens:** não há garantia de que os participantes contribuam de forma eficaz fazendo o registro de forma correta e frequente, prejudicando na confiabilidade dos dados registrados, pois o usuário pode acabar esquecendo informações importantes; pode haver um acúmulo grande de dados para processar; pode acabar interferindo na rotina do usuário; a análise dos dados pode demandar muito tempo.

A Análise documentária é um método pouco utilizado, por se tratar de técnicas de coleta de dados onde não há observações ou interrogatórios feitos de forma direta. Cunha (1982) explica que esse método é realizado através de coleta de dados por meio de informações já registradas e existentes bem como: livros, periódicos, estatísticas de bibliotecas, referência de obras citadas, anotações, etc.

A Análise documentária é um método que diferencia-se dos anteriores por não utilizar nenhuma técnica de coleta como observação, questionário ou entrevista. O pesquisador irá utilizar-se de fontes de informação já existentes e coletar dados a partir delas. São utilizados suportes como cartas, livros, registros de áudio e vídeo, periódicos, poemas, jornais, etc. Cunha (1982) ressalta a importância desse tipo de coleta e análise de dados para a Biblioteconomia e a Ciência da Informação, pois, “sem análise de conteúdo e sem a sua análise não existiria a seleção, a análise de assuntos” (Penland, 1971 *apud* Cunha, 1982, p. 11), logo, a análise de conteúdo tem uma grande importância para a vida profissional do bibliotecário, porém tem vantagens e desvantagens.

- **Vantagens:** a grande vantagem é a segurança do método, pois, ao se tratar de suportes de informação com registros já existentes, o pesquisador pode facilmente consultar a fonte novamente caso seja necessário.
- **Desvantagens:** a desvantagem pode ser apontada pelo volume de informação a ser consultado. Trata-se de um método que exige a análise de um grande número de documentos, portanto de um nível de dificuldade elevado.

Os Documentos de biblioteca são utilizados documentos presentes na rotina de bibliotecas, como fichas de empréstimos, registros de usuários, formulários de empréstimos, formulários, etc. com o intuito de se tomar conhecimento dos tipos de materiais mais utilizados na biblioteca, quais tipos de livros mais circulam, quais serviços mais utilizados, etc. (Cunha, 1982). Seguem as suas vantagens e desvantagens:

- **Vantagens:** permite acesso a uma quantidade de informação satisfatória em pouco tempo, baixo custo, a análise de dados pode ser feita em um curto período de tempo.
- **Desvantagens:** o pesquisador fica limitado aos documentos disponíveis na biblioteca, não há garantia de que os dados foram coletados de forma que supra as necessidades do pesquisador.

Apresentados estes métodos tradicionais, evocamos o estudo de Costa (2023) que discorreu sobre metodologias aplicáveis aos Estudos de usuários (na Biblioteconomia e Ciência da Informação) e Estudo de público (na Museologia), apontando as seguintes: usabilidade, design centrado no usuário, experiência do usuário (UX), netnografia e inteligência artificial.

A usabilidade é um conceito que busca garantir a qualidade do serviço a ser oferecido ao usuário no que diz respeito à interface do sistema, garantindo um fácil acesso, permitindo que os usuários alcancem seus objetivos de forma satisfatória. Tem relação com a forma como os usuários interagem com o produto e sua satisfação. Quanto à importância de sua prática, Costa (2023) afirma que “é essencial pensar no usuário [...] sempre, desde à criação ao desenvolvimento de um sistema, pois a interface entre usuário-sistema implica na usabilidade, no ser mais amigável possível” (Costa, 2023, p. 231).

O design centrado no usuário é uma abordagem que coloca as necessidades e os comportamentos dos usuários em foco durante o processo de desenvolvimento de produtos, serviços e sistemas. Para Costa (2023), o design centrado no usuário, assim como a usabilidade, deve se pautar no feedback do usuário. Dessa forma, o design centrado no usuário tem como objetivo compreender com clareza quem são os seus usuários, quais são seus objetivos e como estes interagem com o sistema, buscando criar soluções de forma a aprimorá-las para melhorar a experiência do usuário (Costa, 2023).

A Experiência do usuário vem do inglês *User Experience* (UX), e refere-se ao campo de estudos ao qual se dedica ao desenvolvimento de projetos digitais (Costa, 2023). Tem

relação com a percepção que o usuário terá após a interação com um produto, sistema ou serviço. Esse conceito busca garantir que as interações com o produto sejam eficientes, intuitivas e satisfatórias, considerando acessibilidade, usabilidade e design. Ao investir em UX, as empresas ou unidades de informação podem fortalecer a sua relação com os seus usuários.

A Netnografia ou etnografia virtual foi um termo cunhado por Kozinets na década de 1980 (Costa, 2023). É uma metodologia de pesquisa qualitativa direcionada para o ambiente digital, tem como objetivo compreender as interações sociais e culturais presentes em comunidades online. O estudo é realizado a partir de seis passos: “planejamento do estudo, entrada, coleta de dados, interpretação, garantia de padrões éticos e representação da pesquisa” (Kozinets, 2014, p. 62). A partir da observação participante no ambiente virtual, o pesquisador pode identificar padrões de comportamento, significados e valores compartilhados pelos usuários. Essa abordagem possibilita explorar fenômenos sociais complexos, como a formação de identidade online e a influência das mídias digitais na vida das pessoas.

A Inteligência Artificial (IA) tem relação direta com a área da Computação, com as Neurociências e com as ciências cognitivas, tem como base a capacidade de uma máquina realizar ações como os seres humanos. O sistema atua de maneira lógica, à semelhança do ser humano, à medida que toma decisões e resolve problemas (Santos, 2020). Inicialmente, concebida por Alan Turing, a IA tem como objetivo criar sistemas capazes de interagir com os seres humanos de forma natural (Costa, 2023). A IA tem a capacidade de revolucionar diversas áreas do conhecimento, incluindo a Ciência da Informação, onde pode ser utilizada para ajudar a melhorar a busca e a recuperação de informação, a qualidade de serviços e a interação entre os usuários e o sistema.

Após a apresentação das principais metodologias aplicáveis aos Estudos de usuários, na sequência apresentamos o enquadramento metodológico da pesquisa.

3 ENQUADRAMENTO METODOLÓGICO

Nesta seção serão apresentados o percurso metodológico que tornou possível o alcance dos objetivos da pesquisa. A metodologia é um conjunto de processos e operações que devem ser empregados para realizar a investigação, traçando uma linha de raciocínio no processo da pesquisa (Prodanov; Freitas, 2013).

Dessa maneira, apresentamos nas seções seguintes a tipologia da pesquisa, o ambiente da pesquisa, os procedimentos de coleta de dados e a análise dos dados.

3.1 Tipologia da pesquisa

No que diz respeito à tipologia da pesquisa, esta se classifica como quantitativa e qualitativa. Na abordagem qualitativa, a interpretação dos fenômenos e a atribuição de significados são consideradas básicas, o ambiente é a fonte principal da coleta de dados. Na abordagem quantitativa, é considerado tudo que for quantificável, utilizando técnicas estatísticas, que podem ser mais simples e também mais complexas, para a análise dos dados (Richardson, 2010; Prodanov; Freitas, 2013).

A abordagem quantitativa caracteriza-se pela coleta de dados quantificáveis, seu tratamento é realizado por meio de métodos estatísticos e técnicas para identificar padrões, relações e tendências, garantindo a precisão dos dados, evitando distorções de análise e interpretação, garantindo uma margem de segurança em relação às inferências. (Richardson, 2010). A abordagem qualitativa difere-se da quantitativa por não utilizar métodos estatísticos como centro do processo de análise de dados, dessa forma, não tem como prioridade numerar ou medir unidades. Na abordagem qualitativa, o ambiente é a fonte direta da coleta dos dados, e os pesquisadores tendem a analisar os dados indutivamente, analisam dados específicos e particulares, analisando e interpretando fenômenos presentes no universo da pesquisa (Marconi; Lakatos, 2021).

É importante ressaltar que ambas estão interligadas e se complementam a depender da necessidade do pesquisador (Prodanov; Freitas, 2013; Souza; Kerbauy, 2017).

Em relação aos procedimentos técnicos, a pesquisa é classificada como bibliográfica e documental (realizada no ambiente da web). Inicialmente foram consultadas fontes bibliográficas, as quais serviram de base teórica para o embasamento da pesquisa. A pesquisa bibliográfica baseia-se em fontes já publicadas, como: livros, revistas, jornais, monografias, dissertações, teses, etc, buscando colocar o pesquisador em contato direto com todo material

já escrito a respeito do assunto tratado na pesquisa. No caso desta pesquisa sobre os estudos de usuários.

A pesquisa, segundo Gil (2008), vale-se de fontes que ainda não passaram por qualquer tipo de tratamento analítico ou que podem passar por algum tipo de reelaboração dependendo do objetivo da pesquisa como, por exemplo: documentos oficiais, cartas, contratos, filmes, relatórios de pesquisa, relatórios de empresa, tabelas estatísticas, etc. No caso da pesquisa em relato, os documentos consultados para a análise dos currículos dos Cursos de Graduação em Biblioteconomia no Brasil, foram utilizados: matrizes curriculares e planos de ensino.

Quanto aos seus objetivos, a pesquisa é classificada como descritiva, onde o pesquisador apenas registra, analisa e descreve os fatos sem fazer qualquer intervenção. Tal pesquisa tem como objetivo descrever “características de determinada população ou fenômeno, ou estabelecer relações entre variáveis” (Gil, 2008, p. 28). Nesse sentido, foram analisados e interpretados planos de ensino da disciplina Estudos de usuários, presente nos currículos dos Cursos de Graduação em Biblioteconomia das instituições públicas de ensino superior do Brasil.

3.2 Ambiente da pesquisa

Nesta pesquisa, o ambiente delimitado corresponde às Universidades Federais brasileiras que ofertam os Cursos de Graduação em Biblioteconomia, que estão cadastradas na plataforma e-MEC² de Instituições e Cursos de Educação Superior do Ministério da Educação.

Com o objetivo de se obter um resultado satisfatório foram identificados o número total das IES federais que ofertam o curso de graduação em Biblioteconomia no país. Assim sendo, identificamos 33 cursos de graduação em Biblioteconomia ofertados por 25 instituições federais, das quais sete ofertam o curso também na modalidade de Ensino à Distância (EAD). Após a contabilização do número total de cursos ofertados no país, o passo seguinte foi a identificação de quais destes ofertam a disciplina Estudos de usuários em seus currículos.

Sendo assim, realizamos a análise das grades curriculares, dos planos de ensino e dos ementários dos cursos presentes na lista, visando verificar a presença ou não de disciplinas

² Sistema eletrônico de acompanhamento dos processos que regulam a educação superior no Brasil.

voltadas para os Estudos de usuários no currículo destes cursos, além de outras informações necessárias para o alcance dos objetivos da pesquisa em questão.

Em consequência da pesquisa realizada na plataforma e-MEC identificamos 25 IES Federais que ofertam o curso de graduação em Biblioteconomia no país. No Quadro 9 apresentamos as IES identificadas na plataforma.

Quadro 9 - IES que ofertam o curso de Graduação em Biblioteconomia no Brasil

INSTITUIÇÕES QUE OFERTAM O CURSO DE GRADUAÇÃO EM BIBLIOTECONOMIA	
1	Universidade de Brasília (UnB)
2	Universidade Federal de Sergipe (UFS)
3	Universidade Federal do Amazonas (UFAM)
4	Fundação Universidade Federal do Rio Grande (FURG)
5	Fundação Universidade do Estado de Santa Catarina (UDESC)
6	Universidade Federal do Maranhão (UFMA)
7	Universidade Federal do Pará (UFPA)
8	Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN)
9	Universidade Federal Fluminense (UFF)
10	Universidade Federal do Espírito Santo (UFES)
11	Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG)
12	Universidade Federal de Alagoas (UFAL)
13	Universidade Federal da Bahia (UFBA)
14	Universidade Federal da Paraíba (UFPB)
15	Universidade Federal de Pernambuco (UFPE)
16	Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS)
17	Universidade Federal do Ceará (UFC)
18	Universidade Federal de Goiás (UFG)
19	Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC)
20	Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO)
21	Universidade Federal de Rondônia (UNIR)
22	Universidade Federal do Cariri (UFCA)
23	Universidade Federal de Rondonópolis (UFR)
24	Universidade Federal de São Carlos (UFSCar)
25	Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ)

Fonte: Dados da pesquisa (2024)

Após a definição do ambiente da pesquisa, foram definidos os instrumentos de coleta de dados que serão apresentados na seção subsequente.

3.3 Procedimentos de coleta de dados

A etapa de coleta de dados trata-se da fase em que se aplicam os instrumentos e técnicas previamente definidos para a coleta dos dados da pesquisa, nessa etapa estão presentes a clareza no processo de coleta, a seleção da amostra, bem como os métodos utilizados para a obtenção dos dados (Marconi; Lakatos, 2003; Prodanov; Freitas, 2013).

Inicialmente, os dados referentes às IES Federais que ofertam o curso de graduação em Biblioteconomia no Brasil foram coletados na plataforma e-MEC do Ministério da Educação, a coleta de dados na plataforma foi realizada no período de 13 à 15 de março de 2024. A plataforma e-MEC é a base de dados oficial do Ministério da educação, onde é feita toda a tramitação eletrônica nos processos de regulamentação de cursos (Ministério da Educação, 2024). Na plataforma é possível encontrar a relação detalhada de todas as IES regulamentadas.

Ao realizar a pesquisa, utilizamos a opção “pesquisa avançada” e os recursos disponíveis no site para filtrar as informações pertinentes à pesquisa. Nome do curso (Biblioteconomia), grau (bacharelado ou licenciatura), modalidade (presencial ou à distância) e situação do curso (em atividade) foram os recursos utilizados para encontrar as informações na plataforma.

Após a obtenção de todas as IES que ofertam o curso, acessamos os sites das instituições para a obtenção das grades curriculares, ementários e planos de ensino dos cursos a fim de tomar conhecimento sobre quais cursos ofertam em seu currículo a disciplina de Estudos de usuários.

Dessa forma, observamos que algumas instituições disponibilizam em seus respectivos sites os planos de ensino e matrizes curriculares de seus cursos. Outras que não disponibilizam informações diretamente em seus sites, solicitamos através de e-mail enviado às coordenações dos cursos, nos endereços eletrônicos informados nos sites das IES, o envio dos planos de ensino da disciplina para a análise dos conteúdos e a caracterização da bibliografia adotada. A coleta de dados foi realizada entre 24 de março e 3 de julho de 2024. Ao todo, foram obtidos 68% dos dados pretendidos. Após a coleta de dados, passamos à etapa da análise dos dados obtidos.

3.4 Procedimentos de análise de dados

Segundo Prodanov e Freitas (2013), a interpretação e a análise dos dados “desenvolvem-se a partir das evidências observadas, de acordo com a metodologia, com relações feitas através do referencial teórico e complementadas com o posicionamento do pesquisador” (Prodanov; Freitas, 2013, p. 112).

Para uma melhor organização dos dados extraídos da plataforma e-MEC e das informações obtidas através dos sites das instituições, foi elaborada uma planilha com todas as informações pertinentes aos cursos como nome e sigla da instituição, nomenclatura do curso, localização geográfica, grau, horário em que o curso é ofertado, número de vagas ofertadas anualmente, o contato das coordenações (endereço de e-mail), modalidade do curso (presencial ou à distância), oferta de disciplina voltada para Estudos de usuários e sua nomenclatura, que sofre algumas variações.

Inicialmente foram acessados os sites das IES a fim de se obter as grades curriculares e os planos de ensino dos Cursos de Graduação em Biblioteconomia, com o intuito de identificar quais ofertam a disciplina Estudos de usuários em seus currículos, sua distribuição geográfica, a nomenclatura da disciplina e sua carga horária. Dessa forma, utilizamos o descritor “estudo de usuário” onde foram recuperadas as informações desejadas.

A etapa de análise dos planos de ensino para identificar os conteúdos abordados e caracterizar a bibliografia utilizada consistiu de categorias quanto à autoria, à procedência, ao tipo de fonte utilizada e o ano de publicação de cada uma das referências.

Para a análise dos dados obtidos no decorrer da pesquisa, utilizamos o método de Análise de Conteúdo, onde foram analisadas as referências contidas nos planos de ensino. Ao processo de cada etapa de análise construímos listas e quadros contendo informações como: nome dos autores e quais obras suas estavam referenciadas nos planos.

Quanto ao aporte quantitativo utilizado na pesquisa, calculamos porcentagens e estatísticas básicas, agrupando-os em quadros, tabelas e gráficos a fim de obtermos os valores necessários para o alcance dos objetivos específicos da pesquisa.

Ao fim do processo de organização e análise dos dados, passamos à apresentação dos resultados da pesquisa.

A análise dos planos centrou-se nos conteúdos abordados, autores mais referenciados, procedência, tipo de fonte e no ano de publicação das referências.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Nesta seção serão apresentados todos os dados e informações obtidas ao longo do processo de busca da pesquisa em questão. Como citado anteriormente, a presente pesquisa tem como objetivo principal analisar os conteúdos abordados, bem como as referências básicas e complementares recomendadas na disciplina Estudos de usuários nos currículos dos cursos de Biblioteconomia no Brasil. Vale ressaltar que a presente pesquisa baseou sua busca apenas em IES Federais e foram analisados apenas os planos de ensino dos cursos ofertados na modalidade presencial.

Dessa forma, para saber o quantitativo total de cursos ofertados foi necessário fazer uma busca inicial, a qual foi realizada na plataforma e-MEC do ministério público, que possui a listagem completa de instituições de ensino superior que ofertam o Curso de Graduação em Biblioteconomia no país. A partir disso, o próximo passo foi a verificação dos sites das instituições para buscar as informações necessárias para o desenvolvimento da pesquisa.

Foram identificados ao todo 33 Cursos de Graduação em Biblioteconomia ofertados por 25 IES. É importante ressaltar que algumas instituições ofertam o curso tanto na modalidade presencial quanto na modalidade de Ensino à Distância (EAD), como a UFRGS, a UDESC, a UFF, a UFBA, a UFG e a UNIRIO.

Durante o período de pesquisa na plataforma e-MEC, observamos características das IES que ofertam o curso de Graduação em Biblioteconomia no país, como a localização geográfica das IES. Estes dados foram organizados no Quadro 10.

Quadro 10 - Distribuição geográfica das IES que ofertam o curso de graduação em Biblioteconomia

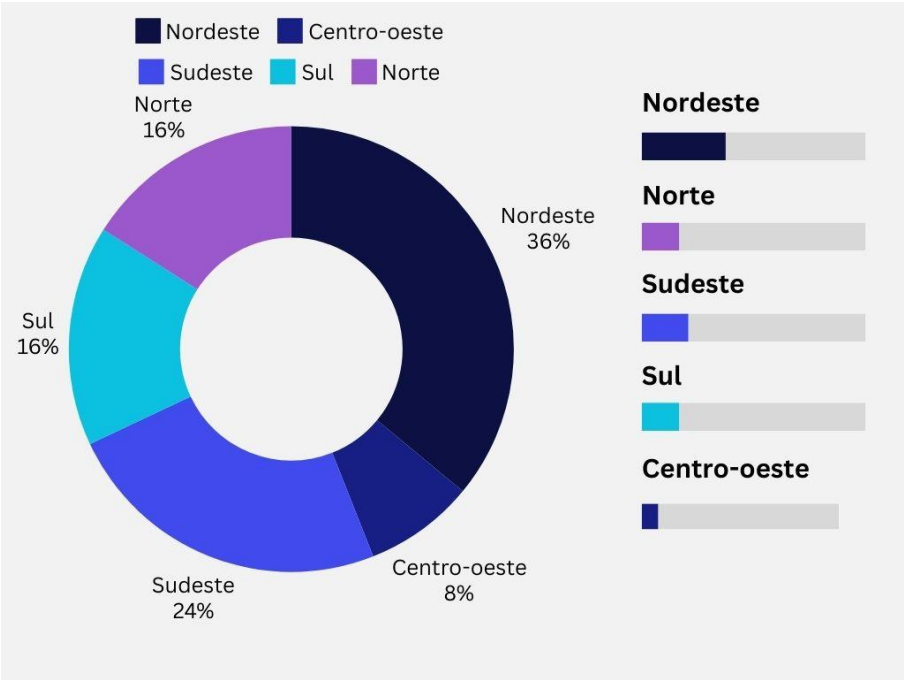
REGIÃO	ESTADO	INSTITUIÇÃO	SIGLA
Nordeste	Sergipe	Universidade Federal de Sergipe	UFS
	Maranhão	Universidade Federal do Maranhão	UFMA
	Rio Grande do Norte	Universidade Federal do Rio Grande do Norte	UFRN
	Alagoas	Universidade Federal de Alagoas	UFAL
	Bahia	Universidade Federal da Bahia	UFBA
	Paraíba	Universidade Federal da Paraíba	UFPB
	Pernambuco	Universidade Federal de Pernambuco	UFPE

	Ceará	Universidade Federal do Cariri	UFCA
		Universidade Federal do Ceará	UFC
Norte	Amazonas	Universidade Federal do Amazonas	UFAM
	Pará	Universidade Federal do Pará	UFPA
	Rondônia	Universidade Federal de Rondônia	UNIR
Centro-oeste	Distrito Federal	Universidade Federal de Brasília	UNB
	Goiás	Universidade Federal de Goiás	UFG
	Mato Grosso	Universidade Federal de Rondonópolis	UFR
Sudeste	Rio de Janeiro	Universidade Federal Fluminense	UFF
		Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro	UNIRIO
		Universidade Federal do Rio de Janeiro	UFRJ
	Espírito Santo	Universidade Federal do Espírito Santo	UFES
	Minas Gerais	Universidade Federal de Minas Gerais	UFMG
	São Paulo	Universidade Federal de São Carlos	UFSCar
Sul	Santa Catarina	Universidade do Estado de Santa Catarina	UDESC
		Universidade Federal de Santa Catarina	UFSC
	Rio Grande do Sul	Universidade Federal do Rio Grande	FURG
		Universidade Federal do Rio Grande do Sul	UFRGS

Fonte: Dados da pesquisa (2024)

No que diz respeito à distribuição geográfica, de acordo com os dados apresentados no Quadro 10, podemos observar que das 25 IES Federais distribuídas pelo país, quatro estão localizadas na região Norte, nove estão na região Nordeste, duas estão na região Centro-Oeste, quatro na região Sul e cinco estão localizadas na região Sudeste. Tal distribuição pode ser melhor observada no Gráfico 1 onde é apresentado o percentual de cada região.

Gráfico 1 - Distribuição geográfica das IES que ofertam o curso de Graduação em Biblioteconomia



Fonte: Dados da pesquisa (2024)

Desse modo, pode ser observado que a região com o maior percentual de cursos de Biblioteconomia ofertados é a região Nordeste com 36%, em seguida temos a região Sudeste com 24%, seguida pela região Norte com 16%, a região Sul com 16% e por último a região Centro-oeste com 8% das IES que ofertam o curso de Biblioteconomia no Brasil.

Entre os cursos de Biblioteconomia identificados, 33 cursos, existem algumas especificidades que caracterizam cada um deles, como a nomenclatura, o grau do curso e o número de vagas ofertadas anualmente. No Quadro 11 registramos o exposto:

Quadro 11 - Cursos de Graduação em Biblioteconomia no Brasil

IES		Nomenclatura do curso	Grau do curso		Número de vagas ofertadas (ano)
			Bacharelado	Licenciatura	
1	UNB	Biblioteconomia	X		80
2	UFS	Biblioteconomia e Documentação	X		50
3	UFS EAD	Biblioteconomia	X		150
4	UFAM	Biblioteconomia	X		56
5	FURG	Biblioteconomia	X		40
6	FURG EAD	Biblioteconomia	X		150

7	UDESC	Biblioteconomia	X		40
8	UDESC EAD	Biblioteconomia	X		240
9	UFMA	Biblioteconomia	X		94
10	UFPA	Biblioteconomia	X		60
11	UFRN	Biblioteconomia	X		70
12	UFF	Biblioteconomia e Documentação	X		80
13	UFF EAD	Biblioteconomia e Documentação	X		150
14	UFES	Biblioteconomia	X		80
15	UFMG	Biblioteconomia	X		122
16	UFAL	Biblioteconomia	X		50
17	UFBA	Biblioteconomia e Documentação	X		60
18	UFBA EAD	Biblioteconomia	X		500
19	UFPB	Biblioteconomia	X		90
20	UFPE	Biblioteconomia	X		55
21	UFRGS	Biblioteconomia	X		75
22	UFC	Biblioteconomia	X		70
23	UFG	Biblioteconomia	X		50
24	UFG EAD	Biblioteconomia	X		270
25	UFSC	Biblioteconomia	X		80
26	UNIRIO	Biblioteconomia	X		100
27	UNIRIO EAD	Biblioteconomia	X		150
28	UNIRIO Licenciatura	Biblioteconomia		X	80
29	UNIR	Biblioteconomia	X		50
30	UFCA	Biblioteconomia	X		50
31	UFR	Biblioteconomia	X		45
32	UFSCar	Biblioteconomia e Ciência da Informação	X		48
33	UFRJ	Biblioteconomia e Gestão de Unidades de Informação	X		50
Total de cursos		33	32	1	3.335

Fonte: Dados da pesquisa (2024)

Ao observar a Tabela 1 é possível detectar que há variações para o nome do curso de Biblioteconomia. Algumas IES como UNB, UFAM, FURG, UDESC, UFMA, UFPA, UFRN, UFES, UFMG, UFAL, UFPB, UFPE, UFRGS, UFC, UFG, UFSC, UNIRIO, UNIR, UFCA e UFR intitulam o curso como “Biblioteconomia” (80%). A UFS, a UFF e a UFBA utilizam a nomenclatura “Biblioteconomia e Documentação” (12%). Já a nomenclatura “Biblioteconomia e Ciência da Informação” é utilizada pela UFSCar (4%). E a UFRJ utiliza a nomenclatura “Biblioteconomia e Gestão em Unidades de Informação” (4%).

Além da nomenclatura dos cursos, identificamos que 32 cursos são ofertados na modalidade bacharelado e apenas um curso é ofertado na modalidade Licenciatura, sendo este último ofertado pela UNIRIO.

Quanto ao número de vagas ofertadas pelas IES, são contabilizadas ao todo 3.335 vagas anuais para ingressantes, sendo estas divididas entre as modalidades presencial e EAD. É importante ressaltar que, do total de vagas ofertadas, 80 delas são destinadas para a modalidade Licenciatura da UNIRIO, dessa forma, 97% das vagas são destinadas para a modalidade Bacharelado.

Ao fim do processo de organização das especificidades das IES e dos cursos ofertados por elas, passamos ao processo de identificação dos cursos que ofertam a disciplina voltada para os Estudos de usuários em seus currículos.

4.1 Oferta da disciplina Estudos de usuários nos cursos de Graduação em Biblioteconomia

Nesta seção evidenciamos os resultados acerca de quais cursos ofertam a disciplina voltada para os Estudos de usuários.

Para tanto, consultamos os sites das IES, onde foi possível ter acesso às matrizes curriculares dos cursos para a constatação da oferta ou não disciplina em seus currículos. A consulta foi de grande importância para a pesquisa, pois, a partir dela, foi possível identificar que uma IES não ofertava mais em seu currículo a disciplina identificada anteriormente. Ao mesmo tempo, em que outra IES mesmo não constando em seu currículo o registro da disciplina, estava ofertando no momento da pesquisa. Ao fim dessa etapa, foram analisados documentos presentes nos sites das IES, onde buscamos consultar planos de ensino e ementários para possibilitar a conclusão de todos os objetivos delimitados para a pesquisa em relato. Os documentos não encontrados nos sites das IES foram solicitados mediante e-mail enviado para o endereço eletrônico das coordenações dos cursos.

Em seguida, foi realizada a etapa de conferência dos dados obtidos através da solicitação feita às coordenações dos cursos no endereço eletrônico apresentado nos sites. Primeiramente, buscou-se a identificação da oferta da disciplina, onde são apresentados com mais detalhes, no Quadro 12, quais cursos a ofertam:

Quadro 12 - Cursos de Biblioteconomia que ofertam a disciplina voltada para Estudos de usuários

Instituições de Ensino Superior		Nomenclatura do curso	Oferta a disciplina	
			Sim	Não
1	UNB	Biblioteconomia	X	
2	UFS	Biblioteconomia e Documentação	X	
3	UFS EaD	Biblioteconomia	X	
4	UFAM	Biblioteconomia	X	
5	FURG	Biblioteconomia	X	
6	FURG EaD	Biblioteconomia	X	
7	UDESC	Biblioteconomia	X	
8	UDESC EaD	Biblioteconomia	X	
9	UFMA	Biblioteconomia	X	
10	UFPA	Biblioteconomia		X
11	UFRN	Biblioteconomia	X	
12	UFF	Biblioteconomia e Documentação		X
13	UFF EaD	Biblioteconomia e Documentação		X
14	UFES	Biblioteconomia	X	
15	UFMG	Biblioteconomia	X	
16	UFAL	Biblioteconomia	X	
17	UFBA	Biblioteconomia e Documentação		X
18	UFBA EaD	Biblioteconomia		X
19	UFPB	Biblioteconomia	X	
20	UFPE	Biblioteconomia	X	
21	UFRGS	Biblioteconomia	X	
22	UFC	Biblioteconomia	X	
23	UFG	Biblioteconomia	X	

24	UFG EaD	Biblioteconomia	X	
25	UFSC	Biblioteconomia	X	
26	UNIRIO	Biblioteconomia	X	
27	UNIRIO EaD	Biblioteconomia	X	
28	UNIRIO Licenciatura	Biblioteconomia	X	
29	UNIR	Biblioteconomia	X	
30	UFCA	Biblioteconomia	X	
31	UFR	Biblioteconomia	X	
32	UFSCar	Biblioteconomia e Ciência da Informação	X	
33	UFRJ	Biblioteconomia e Gestão de Unidades de Informação		X
Total de Cursos			N	N
33			27 (81%)	6 (19%)

Fonte: Dados da pesquisa (2024)

Ao visualizar o Quadro 12, é possível identificar que do total de 33 cursos, 27 (81%) cursos ofertam a disciplina voltada para Estudos de usuários e apenas seis (19%) não apresentam a disciplina em seus currículos. Os Estudos de usuários, ao buscar estudar necessidades informacionais juntamente com hábitos de busca e uso da informação dos usuários ao longo do tempo, constitui-se uma disciplina de suma importância para a área da Biblioteconomia visto se tratar de uma área eminentemente social e por meio desta disciplina é possível acompanhar a evolução e a contemporaneidade do comportamento dos indivíduos. Portanto, ao considerarmos que 81% dos cursos ofertam a disciplina voltada para Estudos de usuários em seus currículos fica evidente a preocupação das instituições em contribuir para a formação profissional dos bibliotecários, promovendo a estes uma formação voltada para as necessidades informacionais dos usuários de unidades informacionais, bem como para o protagonismo dos usuários.

Após a identificação dos cursos que ofertam a disciplina de Estudos de usuários, passou-se para a etapa de análise mais detalhada da pesquisa a fim de se obter informações para o alcance dos objetivos específicos delimitados no início da pesquisa, partindo inicialmente para a identificação da nomenclatura da disciplina nas diferentes IES, seguindo para a identificação dos conteúdos abordados nos planos de ensino e a caracterização da bibliografia básica e complementar recomendada.

4.2 Nomenclatura da disciplina na estrutura curricular dos cursos de graduação em Biblioteconomia

Nesta seção nos detemos a evidenciar a nomenclatura da disciplina e a modalidade de oferta, passou-se para a identificação do quantitativo da disciplina, bem como a sua nomenclatura e a modalidade da oferta, os dados estão representados no Quadro 12 mostrado a seguir.

Conforme os dados expostos no Quadro 13, identificamos 27 disciplinas de Estudos de usuários oferecidas nos 27 cursos ofertantes verificados anteriormente. Do total identificado, 26 estão ofertadas na modalidade obrigatória e apenas uma instituição oferta a disciplina na modalidade optativa. Assim sendo, 96% das disciplinas são ofertadas na modalidade obrigatória e apenas 4% na modalidade optativa, evidenciando a importância dos Estudos de usuários para a Biblioteconomia.

Quadro 13 - Nomenclatura e modalidade de oferta da disciplina de Estudos de usuários

Instituições/cursos que ofertam a disciplina		Nomenclatura da Disciplina	Modalidade de oferta	
			Optativa	Obrigatória
1	UNB	Estudo de Usuários		X
2	UFAM	Estudo do Usuário		X
3	FURG	Estudo de Uso e Usuários da Informação		X
4	FURG EaD	Educação de Usuários		X
5	UDESC	Estudo de Usuários e Comunidade		X
6	UDESC EaD	Educação de Usuários		X
7	UFMA	Estudo de Usuários da Informação		X
8	UFRN	Estudo de Usuário de Informação		X
9	UFES	Estudo de Usuários		X
10	UFMG	Usuários da Informação		X
11	UFAL	Estudos de Usuários da Informação		X
12	UFPB	Estudo de Usuário da Informação		X

13	UFPE	Usuários da Informação	X	
14	UFRGS	Estudo de Comunidades, Públicos e Usuários		X
15	UFC	Estudo de Comunidades e de Usuário		X
16	UFG	Usos e Usuários da Informação		X
17	UFG EaD	Educação de Usuários		X
18	UNIRIO	Estudo de Usuário e de Comunidades		X
19	UNIRIO EaD	Estudo de Usuário e de Comunidades		X
20	UNIRIO Licenciatura	Estudo de Usuário e de Comunidades		X
21	UNIR	Estudos de Comunidades e Usuários		X
22	UFCA	Estudos de Comunidades e de Usuários		X
23	UFR	Estudos de Usuários		X
24	UFSCar	Usos e Usuários da Informação		X
25	UFS	Estudos de Usuários		X
26	UFS EaD	Estudos de Usuários		X
27	UFSC	Estudos de Usuários		X
Total de cursos			N	N
27			1 (4%)	26 (96%)

Fonte: Dados da pesquisa (2024)

No que diz respeito à nomenclatura das disciplinas, constatamos que há variações em seus títulos, foi evidenciado nos cursos ofertados pela UNB, UFAM, UFES, UFR, UFS (presencial), UFS (EAD) e UFSC que apresentam a disciplina com a nomenclatura “Estudo de Usuários”, enquanto que os cursos da UFMA, UFRN, UFAL e UFPB têm como nomenclatura “Estudos de Usuários da Informação”. Por sua vez, os cursos da FURG (EaD), UDESC (EAD) e UFG (EAD) designam “Educação de Usuários”. Já os cursos da UDESC (presencial), UNIRIO (presencial), UNIRIO (EaD) e UNIRIO (Licenciatura) apresentam a nomenclatura “Estudo de Usuários e Comunidades”. Os Cursos da UFC, UNIR e UFCA apresentam a nomenclatura “Estudos de Comunidades e de Usuários”. Os cursos ofertados pela UFG e UFSCar utilizam a nomenclatura “Usos e Usuários da Informação”, enquanto os cursos da UFPE e UFMG designam a nomenclatura “Usuários da Informação”. Por último, o curso ofertado pela FURG (presencial) apresenta a nomenclatura “Estudo de Uso e Usuários

da Informação” e o curso ofertado pela UFRGS apresenta a nomenclatura “Estudo de Comunidades, Públicos e Usuário”.

A diversidade de nomenclaturas encontradas nos currículos dos Cursos de Graduação em Biblioteconomia para a disciplina Estudos de usuários demonstra a riqueza e a complexidade do campo dedicado aos usuários, campo este que se encontra em constante evolução e adaptação às novas demandas da sociedade contemporânea. As diferentes nomenclaturas podem indicar diferentes abordagens ou focos dentro da disciplina, por exemplo, se o enfoque é mais voltado para os usuários individuais, comunidades de usuários ou no uso da informação em geral.

Após a análise dos currículos dos cursos e a constatação da presença ou não de disciplinas voltadas para os Estudos de usuários, sua nomenclatura e modalidade de oferta em cada IES, a pesquisa passou, então, para a etapa seguinte, que discorre acerca dos conteúdos abordados nas disciplinas.

4.3 Conteúdos abordados na disciplina Estudos de usuários a partir do registro no plano de ensino/programa da disciplina

Nesta seção analisamos apenas os planos de ensino das disciplinas dos cursos de Biblioteconomia ofertados na modalidade presencial. Logo, são contabilizados ao todo 21 cursos ofertados presencialmente que apresentam em seus currículos a disciplina de Estudos de usuários. Após solicitação enviada por e-mail às coordenações dos cursos, obtivemos 16 (76%) respostas com o envio do material solicitado, os planos de ensino (ou programa da disciplina) (ANEXO A, B, C, D, E, F, G, H, I, J, K, L, M, N, O, P). Outras cinco (24%) coordenações de curso contatados não responderam a solicitação. Dessa forma, a amostra para a análise dos dados correspondeu a 16 (76%) das 21 disciplinas identificadas inicialmente.

Em seguida passamos à etapa de identificação dos conteúdos apresentados nos planos de ensino. A identificação dos conteúdos e divisão dos temas baseou-se na literatura sobre estudos de usuários, a partir de diversos autores como Figueiredo (1994), Costa e Ramalho (2010), Ferreira (1997) e Dias e Pires (2004).

Ao realizar a análise dos planos de ensino das disciplinas percebemos que a descrição dos conteúdos apresentados nas disciplinas, geralmente, é apresentada como “conteúdo programático”, embora alguns programas também apresentem outras nomenclaturas como “descrição de conteúdo”, “cronograma de aulas”, “conteúdos por módulos e objetivos de aprendizagem” ou apenas “tópico” ou “conteúdo”. Apenas um (5%) programa não apresentou

nenhum tipo de programação pré-estabelecida no plano de ensino, apesar de apresentar outros pontos importantes como objetivos, competências e habilidades. Dentre os conteúdos identificados nos planos de ensino, os principais e com maior número de incidências foram usuários da informação, uso de informação, comportamento em informação, dentre outros. A Tabela 1 apresenta as incidências.

Tabela 1- Conteúdos abordados nos Planos de Ensino de Estudos de usuários

Conteúdos	Frequência de citação
Usuários da informação/sujeito informacional	16
Uso de Informação	14
Comportamento em Informação	13
Necessidade de Informação	12
Educação de Usuários	6
Busca de Informação	4
Qualidade de uso da Informação (usabilidade)	3
Satisfação do Usuário	3

Fonte: Dados da pesquisa (2024)

Pelo exposto na Tabela 1, constatamos que “Usuários da Informação/Sujeito Informacional”, com 16 incidências no total, onde são trabalhados aspectos gerais dos usuários, a fim de compreender mais amplamente o público das unidades de informação, buscando explicar os principais conceitos, categorias de usuários e suas características.

Em seguida, “Uso da Informação” incidiu 14 vezes, onde são trabalhadas características de comportamento em relação ao uso da informação, buscando compreender como os usuários interagem e utilizam a informação em seus diversos formatos e contextos ao longo do processo de busca por informação.

No que diz respeito ao "Comportamento em Informação", o tema incidiu 13 vezes nos Planos de Ensino analisados. O tema, conforme Martinez-Silveira e Oddone (2007), tem como objetivo compreender os padrões de interação do usuário com a informação, trabalhando o comportamento do usuário em relação aos canais e fontes informacionais ao longo do processo de busca e uso da informação.

Quanto ao tema “Necessidade de Informação”, incidente 12 vezes nos planos de ensino, versa sobre como a necessidade de informação guia e direciona o comportamento do usuário na busca e no uso da informação, além de buscar compreender como os usuários sentem a necessidade de buscar informação.

Em relação ao tema “Educação de Usuários”, frequente seis vezes, tem relação com as competências e habilidades que podem ser aprimoradas em unidades de informação, com o intuito de promover uma aprendizagem adequada relacionada ao ambiente ao qual o usuário está inserido.

Já o tema “Busca de Informação”, mencionado quatro vezes, remete a aspectos gerais e conceitos do comportamento informacional do usuário, a fim de melhor compreender como este interage com o sistema informacional no seu processo de busca por informação.

No que tange à “Qualidade de uso da Informação (usabilidade)”, que incidiu três vezes, tem como foco principal a qualidade do acesso à informação direcionada ao usuário no ambiente eletrônico. Dessa forma, são aplicadas técnicas e processos que garantam o acesso de qualidade do usuário à informação de acordo com as suas necessidades informacionais.

Por fim, “Satisfação do Usuário”, frequente três vezes, está diretamente relacionado aos estudos de usabilidade, que focam na melhoria do uso dos sistemas de informação, garantindo uma maior satisfação durante a interação entre usuário/sistema. Dessa forma, são apresentados estudos que se concentram na qualidade dos sistemas, visando uma maior satisfação do usuário.

Após finalizar a etapa de análise dos conteúdos abordados nos Planos de Ensino de Estudos de usuários, a pesquisa prosseguiu para a etapa da caracterização da bibliografia utilizada nas disciplinas.

4.4 Caracterização das Referências básicas e complementares recomendadas

Para a caracterização das referências básicas (remetem às referências obrigatórias que se constituem básicas para o entendimento do conteúdo das disciplinas) e complementares (remetem às referências adicionais que objetivam enriquecer as referências básicas) apresentadas nos planos de ensino analisados, estabelecemos quatro categorias: autoria, procedência, tipo de fonte e período de publicação. Identificamos o total de 209 referências nos 16 planos de ensino analisados.

A bibliografia serve como base teórica para o desenvolvimento da disciplina e pode ser apresentada no Plano de ensino de diversas maneiras: cita cada forma dos 16 planos de

ensino analisados, 11 (68%) denominam como “Bibliografia básica e bibliografia complementar”, enquanto cinco (32%) apresentam como “Referências básicas e referências complementares”. Observamos que em dois planos constam as seguintes denominações: “conteúdos adicionais”, “adicional” e “Bibliografia suplementar”.

Com relação aos autores mais incidentes na bibliografia ou referências identificamos 186 autores, dos quais destacam-se: Nice Menezes de Figueiredo, Murilo Bastos da Cunha, Carlos Alberto Ávila Araújo, dentre outros.

Na Tabela 2 elencamos os autores que incidiram com no mínimo cinco frequências.

Tabela 2- Caracterização da bibliografia quanto à autoria

Autores mais Referenciados		Frequência
1	Nice Menezes de Figueiredo	23
2	Murilo Bastos da Cunha	22
3	Carlos Alberto Ávila Araújo	18
4	Sueli Angélica do Amaral	13
5	Edmundo Brandão Dantas	10
6	Juan José Cala González	9
7	Daniela Pires	8
8	Luciana Ferreira da Costa	8
9	Francisca Arruda Ramalho	8
10	Maria Matilde Kronka Dias	8
11	Sofia Galvão Baptista	7
12	Sely Maria de Souza Costa	7
13	Kelley Cristine Goncalves Dias Gasque	7
14	Chun Wei Choo	6
15	Ana Lúcia Ferreira Gonçalves	5
16	Elias Sanz Casado	5
17	Clarie Guinchat	5

18	Michel Menou	5
19	Adriana Bogliolo Sirihal Duarte	5
20	Sueli Ferreira	5

Fonte: Dados da pesquisa (2024)

Dentre os autores com maior incidência, destacam-se os brasileiros Nice Menezes de Figueiredo, Murilo Bastos da Cunha e Carlos Alberto Ávila Araújo, também autores com vinculação à UFPB figuram na lista, como Luciana Ferreira da Costa e Francisca Arruda Ramalho. Entre estes autores, suas produções intelectuais mais incidentes foram: Estudos de uso e usuários da informação (Figueiredo, 1994); Manual de estudo de usuários da informação (Cunha; Dantas; Amaral, 2015); Estudos de usuário conforme o paradigma social da ciência da informação: desafios teóricos e práticos de pesquisa (Araújo, 2010); e (Re)visitando os estudos de usuário: entre a “tradição” e o “alternativo” (Costa; Ramalho, 2010), respectivamente. Dessa forma, é possível concluir que os autores brasileiros ocupam um importante espaço na literatura científica da temática Estudos de usuários, contribuindo para o seu arcabouço teórico e práticas a partir dos modelos aplicáveis aos estudos no Brasil.

Além dos autores brasileiros, autores clássicos internacionais como o espanhol Elías Sanz Casado e os franceses Claire Guinchat e Michel Menou também incidiram na bibliografia. Estes autores detêm clássicas obras como Manual de estudos de usuários (Sanz Casado, 1994) e Introdução geral às técnicas da informação e da documentação (Guinchat; Menou, 1994).

No que diz respeito à procedência da bibliografia registrada nos planos de ensino, evidenciamos que 79% é nacional, enquanto 21% é internacional. Este resultado confirma os autores brasileiros mais incidentes.

A caracterização da bibliografia adotada pelas disciplinas, agora referente ao tipo de fonte de informação nos permitiu identificar sete tipos: livro, artigo de periódico, tese, dissertação, monografia, página da web e anais, apresentados detalhadamente na Tabela 3.

Tabela 3- Caracterização da bibliografia quanto ao tipo de material

Tipo de material/fonte	Frequência	Porcentagem (%)
Artigo de periódico	139	65%
Livro	64	30%

Tese	1	1%
Dissertação	1	1%
Página da web	1	1%
Monografia	1	1%
Anais	1	1%
Total	208	100%

Fontes: Dados da pesquisa (2024)

Os resultados dão conta de que o material/fonte mais incidente foram os artigos de periódicos com 65%, seguido do Livro com 30%. Tese, Dissertação, página da web, Monografia e Anais incidiram com 1% cada. Inclusive, em consulta à BRAPCI, em 22 de setembro de 2024, a partir da busca pelo termo “estudos de usuários” nos trouxe como resultado o total de 750 itens, entre artigos, trabalhos em eventos, etc.

Dito isto, com o objetivo de apresentar mais detalhes a respeito das referências citadas nos planos de ensino analisados, apresentamos em sequência, no Quadro 14 as obras indicadas dos autores com o maior número de incidências.

A fim de oferecer uma visão mais detalhada sobre as referências que fundamentam a disciplina Estudos de usuários, apresentamos no Quadro 14 as obras dos autores mais incidentes nos planos de ensino analisados.

Quadro 14 - Principais autores e suas obras

Autores mais referenciados	Título do material/fonte	Nº de incidências
Nice Menezes de Figueiredo	Livro Estudos de uso e usuários da informação (1994)	13
	Livro Avaliação de coleções e estudo de usuários (1979)	4
	Artigo Aspectos especiais de estudos de usuários. Ciência da Informação (1983)	2
	Livro Textos avançados em referência e informação (1996)	2
	Artigo Estudo de usuários como suporte para planejamento e avaliação de sistemas de informação (1985)	2
	Livro Metodologias para a promoção do uso da informação: técnicas aplicadas particularmente em bibliotecas universitárias e especializadas (1990)	1

	Livro Metodologias para promoção do uso da informação: técnicas aplicadas particularmente em bibliotecas universitárias e especializadas (1991)	1
	Livro Paradigmas modernos da ciência da Informação (1999)	1
Carlos Alberto Ávila Araújo	Artigo Estudos de usuários conforme o paradigma social da ciência da informação: desafios teóricos e práticos de pesquisa (2010)	3
	Artigo Um mapa dos estudos de usuário da informação no Brasil (2009)	2
	Artigo Abordagem interacionista de estudos de usuários da informação (2010)	2
	Artigo O que são “práticas informacionais”? (2017)	2
	Artigo Estudos de usuários da informação: comparação entre estudos de uso, de comportamento e de práticas a partir de uma pesquisa empírica (2016)	1
	Capítulo de livro Informação, Cultura e Sociedade: interlocuções e perspectivas (2007)	1
	Artigo Estudos de usuários: quais as diferenças entre os conceitos comportamento informacional e práticas informacionais? (2019)	1
	Artigo Práticas informacionais de pessoas transexuais na (re)invenção de si (2022)	1
	Artigo Los estudios de usuarios de la información en Latinoamérica. (2023)	1
	Artigo Dos estudos de usuários da informação aos estudos em práticas informacionais e cultura: uma trajetória de pesquisa (2019)	1
	Artigo Estudo de usuários: pluralidade teórica, diversidade de objetos. (2008)	1
	Artigo Sujeito informacional, conceito em emergência: uma revisão teórico-conceitual de periódicos Ibero-Americanos. (2010)	1
	Artigo Estudos de usuários: quais as diferenças entre os conceitos comportamento informacional e práticas informacionais? (2019)	1
	Artigo Paradigmas sociais nos estudos de usuários da Informação (2012)	1
Murilo Bastos da Cunha	Livro Manual de estudo de usuários da informação (2015)	11
	Artigo Metodologia para estudo de usuários de informação científica e tecnológica (1982)	5
	Artigo Estudo de usuários: visão global dos	8

	métodos de coleta de dados. Perspectivas em Ciência da Informação (2007)	
Luciana Ferreira da Costa e Francisca Arruda Ramalho	Artigo (Re)visitando os estudos de usuário: entre a “tradição” e o “alternativo” (2009)	4
	Artigo A Usabilidade nos Estudos de Uso da Informação: em cena, usuários e sistemas interativos de informação (2010)	2
	Artigo Novas perspectivas dos estudos de satisfação dos usuários (2010)	1
Elias Sanz Casado	Livro Manual de estudos de usuários (1994)	5
	Artigo Aplicación de dos Tecnicas de Recogida de Datos para la Realización de Estudios de Usuarios (2001)	1
Claire Guinchat e Michel Menou	Livro Introdução geral às ciências e técnicas da informação e documentação (1994)	5

Fonte: Dados da pesquisa (2024)

Quanto ao período de publicação das fontes apresentadas nos planos de ensino. Identificamos as obras publicadas antes de 1999 e demais a partir dos anos 2000, conforme detalhado na Tabela 4.

Tabela 4 - Caracterização das referências quanto ao período de publicação

Período de publicação	Número de Frequências	Porcentagem (%)
Anteriores a 1999	62	30%
2000-2005	56	27%
2006-2011	33	16%
2012-2017	41	20%
2018-2023	16	7%
Total	208	100%

Fonte: Dados da pesquisa (2024)

Os dados apresentados na Tabela 6 demonstram uma presença maior de obras publicadas antes de 1999. Esse período foi de grande importância para o desenvolvimento da área de Estudos de usuários, especialmente no que diz respeito à mudança de paradigma dos Estudos de usuários, surgiram autores relevantes como Brenda Dervin, Karol Kuhlthau e Thomas Wilson, e seus modelos: Sense-Making; O Processo de Busca de Informação e o Modelo de comportamento do usuário da informação, respectivamente. Ao mesmo tempo,

demarca as contribuições das autoras Nice Menezes de Figueiredo e Sueli Ferreira para as pesquisas brasileiras. Dessa forma, é possível notar importância de obras clássicas para os Estudos de usuários nesse período.

No que diz respeito aos demais períodos, é possível notar uma grande incidência de obras nos períodos de 2000 a 2005 e 2012 a 2017, ao passo que a incidência é menor no período mais atual, referente aos anos de 2018 a 2023, alinhado à abordagem sociocultural que se constitui potencial para os Estudos de usuários. Os estudos, no âmbito desta abordagem, englobam grupos antes não contemplados, tais como: prostitutas; pessoas em situação de rua; deficientes físicos; presidiários; idosos; quilombolas; LGBTQIAP+, dentre outros (Araújo, 2012; Tanus, 2014; Theodoro, 2023).

Como exemplos destes grupos agora contemplados, destacamos, longe de esgotar, os seguintes estudos: Silva (2017) que se deteve em analisar as práticas informacionais das profissionais do sexo da zona boêmia de Belo Horizonte; Lima (2019) que abordou o comportamento de busca e uso da informação de universitários indígenas; Batista (2023) que analisou as práticas informacionais das pessoas idosas no contexto da pandemia da COVID-19; Theodoro (2023) que discutiu o comportamento em informação dos discentes - pessoas com deficiência - dos cursos de graduação da Universidade Federal da Paraíba; e Silva (2019) que pesquisou as práticas informacionais dos LGBTs e o seu empoderamento.

Acreditamos que todo o exposto, até aqui, acerca dos estudos de usuários, em perspectiva, sobretudo, dos estudos socioculturais, estão em compasso com a Biblioteconomia contemporânea, com horizontes que perpassam a atuação do Bibliotecário como facilitador atento não apenas ao suporte informacional, acesso, disponibilização e compartilhamento da informação, mas à promoção da participação colaborativa e protagonista dos usuários, desde os tradicionais aos mais recentes contemplados nos estudos, como os supracitados.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente pesquisa teve como objetivo principal analisar a disciplina de Estudos de usuários nos currículos dos cursos de Graduação em Biblioteconomia ofertados pelas IES Federais no Brasil.

Assim, dos 33 Cursos de Graduação em Biblioteconomia ofertados no país, a maior parte, o equivalente a 27 cursos oferta a disciplina Estudos de usuários em seus currículos, sendo estas, em sua grande maioria, de natureza obrigatória.

Acerca disso, consideramos que, ao incluírem os Estudos de usuários em seus currículos, os cursos contribuem para uma formação qualificada, preparando profissionais mais capacitados e capazes de atender às demandas complexas da sociedade contemporânea, marcada pela postura comportamental ativa dos usuários (ou sujeitos informacionais) frente aos desafios socioculturais.

Tanto que evidenciamos que há dispersão na nomenclatura das disciplinas, ao que acreditamos estar relacionado ao fato de que a disciplina têm seus conteúdos alinhados às abordagens dos estudos de usuários, sobretudo, às abordagens tradicional e sociocultural.

Por sua vez, a disciplina contempla temáticas que circundam o que está no escopo dos estudos de usuários, como usuários da informação/sujeito informacional, uso de informação, comportamento em informação, necessidade de informação, educação de usuários, busca de informação, qualidade de uso da informação (usabilidade) e satisfação do usuário. Temas estes que mostram a potencialidade dos estudos de usuários e sua consolidação, a partir de pesquisas centradas em modelos e que contemplam os mais diversos usuários, com atenção a usuários antes não abordados, como os grupos de minorias.

Constatamos que a disciplina está alicerçada em autores nacionais e estrangeiros que incidiram nas referências dos planos de ensino, com presença significativa de autores de procedência nacional, evidenciando a importância desses autores para os Estudos de usuários, ao que destacamos Nice Menezes de Figueiredo, Murilo Bastos da Cunha, Carlos Alberto Ávila Araújo, Francisca Arruda Ramalho e Luciana Ferreira da Costa, o que está em compasso com o tipo de fonte mais incidente nos planos de ensino que foram os artigos de periódicos, seguido de livros.

Chamamos a atenção para pouca incidência de constarem nas referências (bibliografia recomendada) obras relacionadas à usabilidade, informação no ambiente digital, inclusão digital e novas tecnologias da informação. Dessa forma, cabe observar a importância de se manter as referências básicas e complementares atualizadas, haja vista que o campo da

informação e da tecnologia está em constante evolução, prova disso é a Inteligência Artificial. Assim, é fundamental que os responsáveis pelos planos de ensino estejam atentos a esta questão. A atualização das referências proporciona ao discente o contato com as mais recentes teorias e metodologias, o que pode ajudar a manter uma percepção segura do estágio atual dos estudos de usuários, em meio a um cenário que se mostra cada vez mais competitivo e exigente.

A fim de ampliar o conhecimento sobre o campo dos Estudos de usuários, propomos como pesquisas futuras a análise da disciplina no Curso de Graduação em Arquivologia no Brasil, visto que normalmente a disciplina é de tranco comum aos dois cursos que dividem espaço institucional na maioria das universidades.

Consideramos, em linhas de síntese, que os achados da pesquisa demonstram a consolidação e a evolução dos Estudos de usuários, bem como suas contribuições para a Biblioteconomia, para a Ciência da Informação e áreas afins, iminentemente sociais, que vêm sendo convocadas, por meio de pesquisas, a investigar o comportamento em informação e as exigências dos usuários, ao lidarem com grande volume de informação na sociedade, caracterizada por mudanças rápidas e constantes, ao mesmo tempo, em que lida com fenômenos como a era da pós-verdade, as Fake News, desinformação, negacionismo, dentre outros desafios, como a inclusão de usuários antes não contemplados nos estudos. Assim, ao estabelecerem a disciplina Estudos de usuários em seus currículos, os Cursos de Graduação em Biblioteconomia contribuem para o fortalecimento de uma formação qualificada, a partir de atuação inovadora com habilidade para realizar estudos de usuários que priorizem a emancipação e a autonomia dos usuários, alinhada, por fim, aos aspectos de gestão e atendimento das necessidades, busca, uso e satisfação de informação daquele que, aqui evocando a máxima dos estudiosos Claire Guinchat e Michel Menou, é o elemento fundamental de todo e qualquer sistema de informação: o usuário.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, C. A. A. Estudos de usuários conforme o paradigma social da ciência da informação: desafios teóricos e práticos de pesquisa. **Informação & Informação**, [S. l.], v. 15, n. 2, p. 23–39, 2010.

ARAÚJO, C. A. A. Paradigma social nos estudos de usuários da informação: abordagem interacionista. **Informação & Sociedade**, João Pessoa, v.22, n.1, p. 145-159, jan./abr. 2012. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/9896>. Acesso em: 7 jun. 2024.

ARAÚJO, C. A. A. Abordagem interacionista de estudos de usuários da informação. **PontodeAcesso**, v. 4, n. 2, p. 2–32, 2010.

ARAÚJO, E. A. Barreiras Informacionais e suas dimensões: Reflexões iniciais para o estudo do fenômeno informacional. *In*: ENCuentro de Directores y XII de Docentes de Escuelas de Biblioteconomía y Ciencia de la Información del MERCOSUR, 12., v. 1, 2023, Montevideo.

ARAÚJO, E. A. de; RAMOS, R. B. T. Do usuário da informação ao sujeito informacional: reflexões sobre pressupostos conceituais a partir de pesquisas brasileiras. **Encontros Bibli**: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação, [S. l.], v. 28, p. 1–28, 2023. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/90127>. Acesso em: 6 jun. 2024.

BAPTISTA, G. S.; CUNHA, M. B. Estudo de usuários: visão global dos métodos de coleta de dados. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 12, n. 2, p. 168-184, maio/ago. 2007. Disponível em: <https://periodicos.ufmg.br/index.php/pci/article/view/23788/19254>. Acesso em: 01 abr. 2024.

BARROS LEAL, R. Planejamento do ensino: peculiaridades significativas. **Revista Ibero-Americana de Educação**, [S. l.], v. 37, n. 3, p. 1–7, 2005. Disponível em: <https://rieoei.org/RIE/article/view/2705>. Acesso em: 16 abr. 2024.

BRAMBILLA, S. D. S.; STUMPF, I. R. C. Planos de ensino do Curso de Biblioteconomia da Universidade Federal do Rio Grande do Sul: estudo bibliométrico de referências. **TransInformação**, Campinas, v. 18, n. 1, p. 37- 47, jan./abr., 2006. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/tinf/a/nMjwDVJSKMKNKPHzGB9nbz8P/abstract/?lang=pt>. Acesso em: 16 abr. 2024.

CARDOSO, A. M. P. Retomando possibilidades conceituais: uma contribuição à sistematização do campo da informação social. **R. Esc. Biblioteconomia UFMG**, Belo Horizonte, v. 23, n. 2, p. 107-114, jul./dez, 1994. Disponível em: <https://periodicos.ufmg.br/index.php/reb/article/view/38274/29814>. Acesso em: 24 jun. 2024.

CASE, D. O. Information Behavior. **Annual Review of Information Science and Technology**, v. 40, p. 293-327, 2006. Disponível em: https://www.academia.edu/63111215/Information_behavior. Acesso em: 01 jun. 2024.

CHOO, C. W. **A organização do conhecimento**: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. São Paulo: Editora Senac, 2003.

COSTA, L. F.; RAMALHO, F. A. A Usabilidade nos Estudos de Uso da Informação: em cena, usuários e sistemas interativos de informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, [S. l.], v. 15, n. 1, p. 92–117, 2010.

COSTA, L. F. Estudos de usuários e estudos de público em museus: perspectivas para análise de interação e experiência virtual dos usuários e públicos. In: **Os museus e o campo da informação**: processos museais. São Paulo: Abecin Editora, 2023. p. 208-260.

COSTA, L. F. **Usabilidade do portal de periódicos da capes**. 2008. 237f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2008.

COSTA, L. F.; RAMALHO, F. A. Novas perspectivas dos estudos de satisfação de usuários. **Encontros Bibli**: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação, v. 15, n. 30, p. 57–73, 2010. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2010v15n30p57>. Acesso em: 28 mar. 2024.

COSTA, L. F.; SILVA, A. C. P.; RAMALHO, F. A. (Re)visitando os estudos de usuário: entre a “tradição” e o “alternativo”. **Datagamazero**, Rio de Janeiro, v. 10, n. 4, p. 1-12, ago. 2009.

COSTA, M. F. O. **Concepções dos estudos de usuários na visão dos professores dos cursos de Biblioteconomia brasileiros**. 2014. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) - Faculdade de Filosofia e Ciências da Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho, São Paulo, 2014.

COSTA, M. M. As bibliotecas brasileiras em 2018: resultados da técnica de delfos. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 17, n. 1, p. 74–93, jan. 2012.

CUNHA, M. B. **Dicionário de Biblioteconomia e Arquivologia**. Brasília: Briquet de Lemos, 2008.

CUNHA, M. B. Metodologias para estudo dos usuários de informação científica e tecnológica. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, [S. l.], v. 10, n. 2, p. 5–19, 1982.

CUNHA, M. B.; AMARAL, S. A.; DANTAS, E. B. **Manual de estudos de usuários da informação**. São Paulo: Editora Atlas, 2015. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/290>. Acesso em: 29 maio 2024.

FERREIRA, S. M. S. P. **Estudo de necessidades de informação**: dos paradigmas tradicionais à abordagem Sense-Making. Porto Alegre, 1997.

FERREIRA, S. M. S. P. Novos paradigmas e novos usuários de informação. **Ciência da Informação**, v. 25, n. 2, p. 1-10, 1995.

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

FIGUEIREDO, N. M. **Paradigmas modernos da Ciência da Informação**. São Paulo: Polis, 1999.

GASQUE, K. C. G. D.; COSTA, S. M. S. **Evolução teórico-metodológica dos estudos de comportamento informacional de usuários**. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 39 n. 1, p.21-32, jan./abr., 2010. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ci/a/wzMJ66VNkZZxxKxnk7G3ktm/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 06 mai 2024.

GIL, A. C. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008. Disponível em: <https://ayanrafael.com/wp-content/uploads/2011/08/gil-a-c-mc3a9todos-e-tc3a9cnicas-de-pesquisa-social.pdf>. Acesso em: 15 mar. 2024.

GONÇALVES, A. L. F. **Gestão da informação na perspectiva do usuário: subsídios para uma política em bibliotecas universitárias**. Rio de Janeiro: Interciência, 2013.

GUINCHAT, C.; MENOU, M. **Introdução geral às ciências e técnicas da informação**. 2 ed. Brasília: IBICT, 2014.

KUHLTHAU, C. Inside the search process: information seeking from the user's perspective. **Journal of the American Society for Information Science**, v. 42. n. 5, p. 361-371, 1991.

LIMA, K. R. S. Q. de. **Comportamento de busca e uso da informação de universitários indígenas do Campus IV - UFPB**. 2019. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2019.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Fundamentos de metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Técnicas de Pesquisa**. 9. ed. São Paulo: Atlas, 2021.

MARTÍNEZ-SILVEIRA, M.; ODDONE, N. Necessidades e comportamento informacional: conceituação e modelos. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 36, n. 2, p. 118–127, maio 2007.

MELO, M. L. D.; TARGINO, M. G. Teorias Contemporâneas e o paradigma social na esfera da Ciência da Informação. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO (ENANCIB), 20. 2019, Florianópolis. **Anais [...]** Florianópolis, 2019.

MIRANDA, S. Como as necessidades de informação podem se relacionar com as competências informacionais. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 35, n. 3, p. 99-114, set./dez. 2006. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ci/a/SWCTzhjB8dLZpNwfhYKKq9f/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 01 maio 2024.

MORAES, Claudio Renato. Usuários de bibliotecas: informação x cidadão comum. **BIBLOS**, [S. l.], v. 6, p. 219–223, 2007. Disponível em: <https://periodicos.furg.br/biblos/article/view/345>. Acesso em: 19 maio. 2024.

NASCIMENTO, M. J. Planos de ensino de “Usuário da Informação” nos cursos de Biblioteconomia do Brasil. **DataGramZero**, v.10 n.1 fev. 2010.

NASCIMENTO, M. J. 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. Disponível em: <https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/1933>. Acesso em: 27 mar. 2024.

PEREIRA, P. M. S.; MORIGI, V. J. Estudos de usuários e de recepção: uma abordagem a partir da mediação dos conceitos de informação e comunicação. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, v. 6, n. 2, jul./dez. 2013.

PINTO, M. D. S.; QUARTIERO, E. Estudos de usuários: realidade vivenciada em sala de aula. **Biblionline**, João Pessoa, v. 12, n. 2, p. 132-140, 2016. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/biblio/article/view/25394>. Acesso em: 26 jun. 2024.

PIRES, M. M. K. D. D. **Usos e usuários da informação**. São Carlos: EdUFSCar, 2004.

PRODANOV, C. C.; FREITAS, E. C. **Metodologia do trabalho científico**: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico. 2 ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013. Disponível em: <https://www.feevale.br/institucional/editora-feevale/metodologia-do-trabalho-cientifico---2-edicao>. Acesso em: 15 mar. 2024.

RICHARDSON, J. R. **Pesquisa Social**: métodos e técnicas. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

ROLIM, E. A.; CENDÓN, B. V. Modelos teóricos de estudos de usuários na ciência da informação. **DataGramZero**, v. 14, n.2, 2013.

ROLIM, Elizabeth Almeida. **Análise das bases teóricas dos estudos de uso do portal de periódicos CAPES**. 2012. 76f. (Dissertação de Mestrado em Ciência da Informação) - Escola de Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais, 2012.

SANZ CASADO, E. **Manual de estudos de usuários**. Madrid: Pirâmide, 1994.

SILVA, R. A. da. **As práticas informacionais das profissionais do sexo da zona boêmia de Belo Horizonte**. 2007. Dissertação (Mestrado em Ciências da Informação) - Universidade Federal de Minas Gerais, 2007.

SILVA, L. F. da. **Práticas informacionais: LGBTs e empoderamento no espaço LGBT**. 2019. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2019.

SOUZA, K. R.; KERBAUY, M. T. Abordagem quanti-qualitativa: superação da dicotomia quantitativa-qualitativa na pesquisa em educação. **Educação e Filosofia**, Uberlândia, v. 31, n. 61, p. 21-44, jan./abr. 2017.

TANUS, G. F. de S. C.; BERTI, I. C. L. W.; ROCHA, J. A. P. Em cena os usuários e os sujeitos informacionais: um olhar para os estudos de usuários e para as práticas informacionais. **Perspectivas em Ciência da Informação**, [S. l.], v. 27, n. 4, 2022.

TANUS, G. F. de S. C. Enlace entre os estudos de usuários e os paradigmas da Ciência da Informação: de usuário a sujeitos pós-modernos. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v.10, n.2, p. 144-173, jul./dez. 2014.

THEODORO, G. P. **Vivências e comportamento em informação dos discentes - pessoa com deficiência - da Universidade Federal da Paraíba**. 2023. 63 f. Monografia (Graduação em Biblioteconomia) - Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2023.

UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA. **Detalhes da estrutura curricular do curso de Biblioteconomia**. Brasília: 2019. Disponível em: <https://sigaa.unb.br/sigaa/public/curso/curriculo.jsf>. Acesso em: 5 jan. 2024.

UNIVERSIDADE DO ESTADO DE SANTA CATARINA. **Matriz Curricular Do Curso De Bacharelado Em Biblioteconomia**. Florianópolis, 2020. Disponível em: <https://www.udesc.br/graduacao/biblioteconomia>. Acesso em: 5 jan. 2024.

UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA. **Projeto pedagógico do curso**. Salvador, 2019. Disponível em: <http://ici.ufba.br/Inf-bibliotec>. Acesso em: 5 jan. 2024.

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA. **Fluxograma do Curso de Graduação em Biblioteconomia**. João Pessoa, 2021. Disponível em: <http://www.ccsa.ufpb.br/biblio/contents/documentos/FluxogramadoCursodeGraduaoemBiblioteconomia1.pdf/view>. Acesso em: 5 jan. 2024.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS. **Projeto pedagógico**. Maceió, 2019. Disponível em: <https://ichca.ufal.br/pt-br/graduacao/biblioteconomia/disciplinas/matriz-curricular>. Acesso em: jan. 2024.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS. **Projeto Político Pedagógico**. Goiânia, 2016. Disponível em: <https://biblioteconomia.fic.ufg.br/p/40100-matriz-curricular-presencial>. Acesso em: 5 jan. 2024.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS. **Estrutura curricular**. Belo Horizonte, 2023. Disponível em: <https://ufmg.br/cursos/graduacao/2375/91512>. Acesso em: 5 jan. 2024.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO. **Relatório perfil curricular**. Recife, 2013. Disponível em: https://www.ufpe.br/documents/38970/411209/biblioteconomia_perfil_0406.pdf/42229c5e-ff30-4460-bb62-b222f02ebaeb. Acesso em: 5 jan. 2024.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE RONDONÓPOLIS. **Projeto pedagógico do curso de Biblioteconomia**. Rondonópolis, 2007. Disponível em: <https://ufr.edu.br/biblioteconomia/documentos/>. Acesso em: 5 jan. 2024.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. **Projeto pedagógico do curso de graduação em Biblioteconomia**. Florianópolis, 2016. Disponível em:

<https://biblioteconomia.ufsc.br/o-curso/projeto-pedagogico-do-curso-de-graduacao-em-biblioteconomia/>. Acesso em: jan. 2024.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO CARLOS. **Projeto político pedagógico do curso de bacharelado em Biblioteconomia**. São Carlos, 2014. Disponível em: <https://www.dci.ufscar.br/graduacao/grade-curricular>. Acesso em: 5 jan. 2024.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE. **Estrutura curricular**. São Cristóvão, 2012. Disponível em: <https://www.sigaa.ufs.br/sigaa/link/public/curso/curriculo/614>. Acesso em: 5 jan. 2024.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS. **Estrutura curricular**. Manaus, 2009. Disponível em: <https://fic.ufam.edu.br/biblioteconomia/documentos.html>. Acesso em: 5 jan. 2024.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO CARIRI. **Matriz curricular**. Juazeiro do Norte, [20--]

UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ. **Projeto Pedagógico do Curso de Biblioteconomia**. Fortaleza, 2020. Disponível em: <https://biblioteconomia.ufc.br/pt/sobre-o-curso/estruturacurricular/>. Acesso em: 5 jan. 2024.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO. **Grade curricular**. Vitória, 2016. Disponível em: https://biblioteconomia.ufes.br/sites/biblioteconomia.ufes.br/files/field/anexo/curriculo_curso_bib_2016.pdf. Acesso em: 5 jan. 2024.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO. Projeto Pedagógico do curso de Bacharelado em Biblioteconomia. Rio de Janeiro, 2010. Disponível em: <https://www.unirio.br/cchs/eb/arquivos/Projeto%20Politico%20Pedagogico%20Bacharelado%20-%2031.05.2010.pdf>. Acesso em: 5 jan. 2024.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO. **Projeto pedagógico do curso de licenciatura em Biblioteconomia**. Rio de Janeiro, 2009. Disponível em: <https://www.unirio.br/cchs/eb/arquivos/Projeto-Pedagogico-do-Curso-de-Licenciatura-em-Biblioteconomia.pdf>. Acesso em: 5 jan. 2024.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO. **Estrutura curricular**. São Luís, 2007. Disponível em: <https://sigaa.ufma.br/sigaa/link/public/curso/curriculo/86077>. Acesso em: 5 jan. 2024.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARÁ. **Detalhes da Estrutura curricular**. Belém, 2022. Disponível em: <https://sigaa.ufpa.br/sigaa/public/curso/curriculo.jsf;jsessionid=292E6E2DE6536F67D5C52F421B292D30.morango1>. Acesso em: 5 jan. 2024.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE. **Estrutura curricular**. Natal, 2008. Disponível em: <https://sigaa.ufrn.br/sigaa/link/public/curso/curriculo/3911820>. Acesso em: 5 jan. 2024.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL. **Projeto Pedagógico**. Porto Alegre, 2012. Disponível em: http://www.ufrgs.br/ufrgs/ensino/graduacao/cursos/exibeCurso?cod_curso=304. Acesso em: 5 jan. 2024.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE. **Quadro de sequência lógica**. Manaus, [201-]. Disponível em: <https://www.furg.br/graduacao/biblioteconomia>. Acesso em: 5 jan. 2024.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO. **Distribuição curricular**. Rio de Janeiro, 2022. Disponível em: <https://www.siga.ufrj.br/sira/temas/zire/frameConsultas.jsp?mainPage=/repositorio-curriculo/89559CA3-92A4-F79C-6E92-B19AFDC75841.html>. Acesso em: 5 jan. 2024.

UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE. **Fluxo curricular**. Niterói, 2002. Disponível em: <http://www.coseac.uff.br/fluxogramas/2007/Biblioteconomia%20e%20Documenta%C3%A7%C3%A3o.pdf>. Acesso em: 5 jan. 2024.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE RONDÔNIA. **Projeto pedagógico do curso de Biblioteconomia**. Porto Velho, 2018. Disponível em: <https://daci.unir.br/pagina/exibir/11797>. Acesso em: 5 jan. 2024.

WILSON, T. D. Human Information Behavior. **Informing Science**, v. 3, n. 2, 2000.

ANEXO A – Plano de ensino da disciplina da UFPB



UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
CURSO DE GRADUAÇÃO EM BIBLIOTECONOMIA

PROGRAMA DA DISCIPLINA

1 IDENTIFICAÇÃO

DISCIPLINA: ESTUDO DE USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO	C.H.: 60 horas
CURSO: GRADUAÇÃO EM BIBLIOTECONOMIA	CRÉDITOS: 04 (quatro)
HORÁRIO: terças-feiras (19 horas)	SEMESTRE: 2023.2
PROFESSORA: LUCIANA FERREIRA DA COSTA	

2 EMENTA

Evolução dos estudos de usuários. Tipologia dos usuários da informação. Conceitos básicos relacionados aos estudos de usuários. Metodologia de estudos de usuários. Educação de usuários.

3 OBJETIVOS DA DISCIPLINA

- Analisar o papel do Bibliotecário frente às necessidades do usuário da informação/sujeito informacional;
- Conhecer e utilizar os principais métodos e técnicas de estudos de usuários;
- Projetar estudos aplicáveis a identificação das necessidades de informação dos usuários com vistas ao desenvolvimento adequado de serviços informativos.

4 CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

UNIDADE	CONTEÚDO
1	USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO
	1.1 Conceitos básicos de usuário da informação/sujeitos da informação
	1.2 Papéis e tipologia dos usuários da informação/sujeitos da informação
	1.3 Fluxo de informação: canais e barreiras à comunicação da informação
2	ESTUDO DE USUÁRIO DA INFORMAÇÃO
	2.1 Estudo de usuários: definições
	2.2 Termos básicos relacionados aos estudos de usuários
	2.3 Tipologia dos estudos dos usuários: abordagens tradicional, alternativa e sociocultural
3	METODOLOGIA PARA ESTUDO DE USUÁRIOS
	3.1 A pesquisa com usuários da informação/sujeitos informacionais
	3.2 Métodos e técnicas de coleta de dados
	3.3 Relatos de pesquisa com usuários da informação/sujeitos informacionais
4	EDUCAÇÃO DE USUÁRIOS
	4.1 Conceitos básicos e objetivos

4.2	Programas de treinamento de usuários
4.3	Planejamento de programas de educação de usuários

5 METODOLOGIA DE ENSINO

A metodologia de ensino da disciplina pautar-se-á em aulas expositivas, combinadas com a realização de seminários, exposições dos alunos/apresentação de trabalhos e exercícios de fixação de conteúdo. Como recursos didáticos poderão ser utilizados projetor multimídia, vídeos, filmes, entre outros recursos quando necessários.

6 METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO

A avaliação da disciplina dar-se-á de modo processual (desempenho do aluno), contando, assim, com a sua assiduidade, pontualidade e participação nas aulas e nos exercícios práticos. Para fins formais de avaliação, contudo, esta deverá ser expressa em registros acadêmicos de acordo com a discriminação em sequência:

- Seminário sobre pesquisas com usuários da informação. Identificar os seguintes aspectos nas pesquisas: O porquê da pesquisa/Justificativas; Objetivos; Revisão da literatura; Metodologia; Resultados e análise dos dados; Considerações finais/conclusões; Limitações da pesquisa; Sugestões de novas pesquisas. (valor: 0-5 relatório/roteiro; 0-5 apresentação oral individual);
- Trabalho de elaboração de um programa de educação/treinamento de usuários (valor: 0-10)

Obs.:

Qualquer trabalho (exemplos: resenha, fichamento, etc.) entregue após o prazo determinado terá o desconto de dois pontos. Nas avaliações e exercícios, espera-se que o discente demonstre compreensão/fixação do conteúdo programático e uso correto da língua vernácula.

REFERÊNCIAS BÁSICAS

COSTA, Luciana Ferreira; SILVA, A. C. P.; RAMALHO, F. A. (Re)visitando os estudos de usuário: entre a tradição e o alternativo. **DataGramaZero**, Rio de Janeiro, v.10, n. 4, p. 1-12, 2009. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/6946>. Acesso em: 10 jan. 2021.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. Estudos de usuários. In: FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Estudos de uso e usuários da informação**. Brasília: IBICT, 1994.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. Usuários. In: FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Paradigmas modernos da ciência da informação**. São Paulo: Polis: APB, 1999. Cap. 1, p.11-54.

GUINCHAT, Claire; MENOU, Michel. Usuários. In: GUINCHAT, Claire; MENOU, Michel. **Introdução geral às técnicas da informação e da documentação**. Brasília: IBICT, 1994. p. 481-491.

SANZ CASADO, Elías. **Manual de estudios de usuarios**. Madrid: Fund. Germán Sanchez Ruipérez, 1994.

REFERÊNCIAS COMPLEMENTARES

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Los estudios de usuarios de la información en Latinoamérica. **Informatio**, v. 28, p. 183-214, 2023.

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Dos estudos de usuários da informação aos estudos em práticas informacionais e cultura: uma trajetória de pesquisa. **Informação em Pauta**, v. 4, número especial, p. 121-136, 2019. Disponível em: <http://www.periodicos.ufc.br/informacaoempauta/article/view/41209/pdf>. Acesso em: 30 maio 2019.

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.

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Estudo de usuários: pluralidade teórica, diversidade de objetos. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIENCIA DA INFORMAÇÃO, 9, 2008, **Anais [...]** São Paulo, 2008.

BAPTISTA, F. G.; CUNHA Murilo Bastos. Estudo de usuários: visão global dos métodos de coleta de dados. **Perspectivas em Ciência da informação**. Belo Horizonte. v. 12, n. 21, p.168-84, maio/ ago. 2007.

BETTIOL, Eugênia Maranhão. Necessidades de informação: uma revisão. **Revista de Biblioteconomia**, Brasília, v. 18, n. 1, jan./jun. 1990, p. 59-69.

CHOO, Chun Wei. Como ficamos sabendo – um modelo de uso da informação. In: **A organização do conhecimento**: como as organizações usam a informação para criar significados, construir conhecimento e tomar decisões. São Paulo: Senac, 2003. Cap.2, p. 63–120.

COSTA, Luciana Ferreira da. Fontes, Canais e Barreiras de Informação. In: COSTA, Luciana Ferreira da. **(In)Formação Profissional**: investigando buscas e usos de informação dos estudantes em processo de conclusão do curso de graduação em Biblioteconomia da UFPB. João Pessoa: UFPB, 2002. 101 f. Monografia (Graduação em Biblioteconomia). Centro de Ciências Sociais Aplicadas. Universidade Federal da Paraíba. 2002, p. 28-32.

COSTA, Luciana Ferreira da; RAMALHO, Francisca Arruda. A usabilidade nos estudos de uso da informação: em cena usuários e sistemas interativos de informação. **Perspectivas em Ciência da informação**. Belo Horizonte. v. 15, n.1 p. 92-117, jan./ abr. 2010.

CRUZ, Ruleandson do Carmo; ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Sujeito informacional, conceito em emergência: uma revisão teórico-conceitual de periódicos Ibero-Americanos. **Informacao & Sociedade**: estudos, v. 30, n. 1, p. 1-22, jan./mar. 2020.

CUNHA, M. B. da. Metodologias para estudo dos usuários de informação científica e tecnológica. **Revista De Biblioteconomia de Brasília**, v. 10, n. 2, p. 5-19, 1982. Disponível em: <https://periodicos.unb.br/index.php/rbbsb/article/view/30334>.

CURRÁS, Emília. El usuario de la información. In: **Tratado sobre Ciencias de la Información**. Rosário: REUM, 1996. Cap. 4. v, 19, p. 364-371.

DIAS, Maria Matilde Kronka; PIRES, Danilela. **Usos e usuários da informação**. São Carlos: EdUFSCar, 2004.

DUDZIAK; E. A.; GABRIEL, M. A.; VILELLA, M. C. O. A educação de usuários em bibliotecas universitárias frente à sociedade do conhecimento e sua inserção nos novos paradigmas educacionais. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 11., Florianópolis, 2000. **Anais [...]** Florianópolis, FEBAB, 2000. Disponível em: <http://eprints.rclis.org/3799/>. Acesso em: 12 mar. 2001.

FERREIRA, Sueli Maria S. Pinto. Novos paradigmas de informação e novas percepções de usuários. **Ciência da**

Informação, Brasília, v. 25, n. 2, p.217-223, maio/ago. 1996.

FERREIRA, Sueli Maria S. Pinto. **Estudo de necessidades de informação**: dos paradigmas tradicionais à abordagem Sense-Making. 1997. Disponível em <http://www.eca.usp.br/nucleos/sense/index.htm>. Acesso em: 14 jan. 2002.

GASQUE, K. C. G. D.; COSTA, S. M. S. Evolução teórico-metodológica dos estudos de comportamento informacional de usuários. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 39, n. 1, p. 21-32, jan./abr. 2010. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ci/v39n1/v39n1a02.pdf>. Acesso em: 12 fev.. 2011..

MELLO, Rachel Fullin de et al. Educação de usuários à distância. **Transinformação**, Campinas, v. 14, n. 2, p.287-291, jul./dez. 2002.

MIRANDA, Silvana Vieira. Como as necessidades de informação podem se relacionar com as competências informacionais. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 35, n. 3, p. 99-114, set./dez. 2006.

NUÑEZ PAULA, Israel. Las necesidades de información y formación: perspectivas socio-psicológica e informacional. *Acimed* 2004; v. 12, n. 5. Disponível em: http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol12_5_04/aci04504.htm. Acesso em: 25 fev. 2009.

PALAVRA-CHAVE. O Usuário paga o pato? São Paulo: APB, out. 1996. 16 p.

PINTO, Flávia Virginia Melo; ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Estudos de usuários: quais as diferenças entre os conceitos comportamento informacional e práticas informacionais? **Ciência da Informação em Revista**, Maceió, v. 6, n. 3, p. 15-33, set./dez., 2019. Disponível em: <https://www.seer.ufal.br/index.php/cir/article/view/8037/6811>. Acesso em: 05 jan. 2020

PRESSER, Nadi Helena; SILVA, Marcela Lino da Silva. Estudo do usuário da informação: o contexto e as características do trabalho dos gestores acadêmicos. **Informação & Sociedade: Estudos**, v. 22, n. 2, p. 139-150, maio/ago. 2012.

RAMALHO, Francisca Arruda. Treinamento de usuários: uma abordagem sistêmica. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 12. Camboriú, 23 a 28 de out. de 1983. 13p.

TANNUS, Gabrielle Francine de S. Enlace entre os estudos de usuarios e os paradigmas da Ciência da Informação: de usuario a sujeitos pós-modernos. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 10, n. 2, p. 144-173, jul./dez. 2014.

WILSON T. D. El modelado orientado al usuario: una perspective global. **Anales de Documentación**, n. 2, 1999, p. 85-94. Disponível em <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/pdf/635/63500206.pdf> . Acesso em 25 fev. 2009.

RECURSOS AUDIOVISUAIS

Chocolate. Direção: Lasse Hallström. 2000. 1 DVD (120 min). [Bom atendimento ao cliente, surpreendendo-o]

Uma linda mulher. Direção: Gary Marshall. 1990. 1 DVD (120 min). [mal atendimento ao cliente e preconceito]

Um senhor estagiário. Direção: Nancy Meyers. 2015. 1 DVD (120 min). [Inclusão social; Lidar com diferenças; Reflexão sobre carreira]

Professora **Luciana Ferreira da Costa**

e-mail: lucianna.costa@yahoo.com.br

Site: <https://sites.google.com/site/professoralucianna/>

Currículo: <http://lattes.cnpq.br/3705181898814142>

Blog Informação em cena: <http://informacaoemcena.blogspot.com>

ANEXO B - Plano de ensino da disciplina da UFRGS

Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação
Departamento de Ciências da Informação

Dados de identificação

Disciplina: **ESTUDO DE COMUNIDADES, PÚBLICOS E USUÁRIOS**

Período Letivo: **2024/1**

Período de Início de Validade : **2024/1**

Professor Responsável: **RODRIGO SILVA CAXIAS DE SOUSA**

Sigla: **BIB03340**

Créditos: 4

Carga Horária

			Carga Horária Total (CHT)
CH Teórica 32h	CH Prática 28h		60h
CH Coletiva 40h	CH Autônoma 20h	CH Individual 0h	60h
Carga Horária de prática Extensionista (CHE) 20h			

Súmula

Estudo de comunidades, públicos e usuários em ambientes de informação.

Currículos

Currículos	Etapas Aconselhadas	Pré-Requisitos	Natureza
BIBLIOTECONOMIA	4	(BIB03060) METODOLOGIA DA PESQUISA APLICADA ÀS CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO OU (BIB03362) METODOLOGIA DA PESQUISA EM BIBLIOTECONOMIA E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO	Obrigatória

Objetivos

- a) Adquirir conhecimentos básicos sobre estudos de usuários e comportamento informacional quanto as suas aplicações no planejamento e desenvolvimento de serviços e produtos de bibliotecas ?unidades de informação, a fim de otimizar a ação das unidades de informação.
- b) Proporcionar uma visão das pesquisas e produção científica sobre estudos de usuários de autores brasileiros divulgadas na literatura.
- c) Capacitar o aluno quanto aos métodos e técnicas adequados na utilização dos estudos de usuários, de tal forma que os mesmos lhe permitam elaborar e executar projetos dirigidos à grupos específicos de usuários.
- d) Fundamentar os estudos de comunidade, públicos e usuários como ferramenta para o planejamento e gestão de bibliotecas e de outras unidades de informação.

Conteúdo Programático

Semana	Título	Conteúdo
1 a 2	1 - Conceitos relacionados aos estudos de usuários: definições, categorias, tipos	Definição, conceitos e categorias relativos aos estudos de públicos, comunidades e usuários. Tipologias segundo distintas proposições teóricas.
3 a 5	2 - Estudos de usuários: definições, importância, funções, correlação com outras áreas do conhecimento; aplicação em distintas unidades de informação.	O que são Estudos de Usuários. Histórico dos estudos de usuários, quais os tipos (orientados para as unidades de informação ou para as pessoas), para que servem (funções e utilidades), exemplo de questões que visam responder e qual a importância de sua realização nas unidades de informação. Exemplos de algumas descobertas propiciadas pelos Estudos de Usuários e como/onde podem ser aplicadas. Estudos de abordagem tradicional e estudos de abordagens alternativas.
6	4 - Estudos de usuários divulgados na literatura: escolha e análise	Identificação e análise de um estudo de usuário publicado na literatura nacional e um na estrangeira, divulgado no formato de artigo ou de trabalho apresentado em evento.
6 a 9	3 - Comportamento e prática informacional	Comportamento e práticas informacionais: desdobramentos conceituais materializada na literatura em distintos idiomas. Os paradigmas físico, cognitivo e social e sua correspondência nos estudos de comportamento e práticas informacionais. Cronologia e proposição dos distintos modelos de comportamento e práticas informacionais propostos no âmbito da Ciência da informação.
9	Prova 1	Avaliação - Prova teórica
10 a 11	5 - Metodologias para estudos de usuários: elaboração de estudos, técnicas de coleta de dados, instrumentos de coleta de dados e composição do relatório/apresentação.	Metodologias qualitativas e quantitativas aplicadas aos Estudos de Usuários. Etapas de um projeto de Estudo de Usuários. Técnicas de coleta de dados aplicadas aos Estudos de Usuários. Composição do Relatório de Estudo de Usuários.
11 a 15	Realização um projeto ou relatório de estudo de usuário	Composição de um projeto ou relatório de estudo de usuário, colocando em prática os conteúdos apreendidos na disciplina.
16 a 17	Recuperação do conteúdo da disciplina	Atividade baseada em aula expositiva com todo o conteúdo da disciplina
18 a 19	Prova de Recuperação	Avaliação relativa a todo o conteúdo da disciplina para alunos que não obtiveram conceito C. Entrega dos conceitos finais. Avaliação da disciplina pelos discentes.

Caracterização da Prática Extensionista

Atividade de Extensão: **50087 - COMPORTAMENTO E PRÁTICAS CIENTÍFICO-INFORMACIONAIS**

Procedimento: **1 - BIB 03340 - Estudos de Comunidades Públicas e Usuários**

Área Temática: **EDUCAÇÃO**

Área de Conhecimento: **Ciências Sociais Aplicadas**

Público Alvo: **Alunos do curso de biblioteconomia da UFRGS, professores de escolas públicas e moradores de regiões periféricas de Porto Alegre**

Metodologia

Em relação as atividades de sala de aula a metodologia se constituirá através de aulas expositivas e dialogadas, trabalhos em grupo; estudos individuais; uso da plataforma Moodle, análise de vídeos, análise da literatura científica da área, seminários e colóquios. Relativo a atividade de extensão relacionada à disciplina as metodologias de caráter quanti-qualitativo serão realizadas em espaços internos e externos à unidade de ensino (Fabico), através da análise de relatórios e estatísticas, observação, observação participante, aplicação de grupos focais, entrevistas de distintos tipos e questionários.

Metodologia da Prática Extensionista

Composição de Podcasts
Colóquios
Composição de Vídeo
Oficinas de comportamento e práticas científico-informacionais

Experiências de Aprendizagem

Leitura e análise de textos
 Busca na literatura especializada
 Visitas orientadas (saída de campo) através da metodologia de observação direta
 Seminários
 Colóquios
 Apresentação de trabalhos em grupo
 Elaboração, execução e apresentação de projeto ou relatório de estudos de usuários, através do qual o aluno, em grupo de até 3 participantes, demonstrará suas habilidades em planejamento, desenvolvimento e apresentação dos resultados nas normas ABNT.

Experiências de Aprendizagem da Prática Extensionista (Forma de realização)

Buscar-se-á através de atividades dirigidas a aplicação de estudos de usuários em relação as bibliotecas e outras unidades de informação do RS, de acordo com a demanda social manifestada por pessoas que atuam nesses espaços e da identificação de lacunas que o aluno possa considerando problemas existentes em distintas unidades de informação. Os resultados serão materializados a partir de colóquios, seminários e da produção de vídeos, podcasts e de informativos

Critérios de Avaliação

Avaliação Procedimentos

a) 1 prova e 2 trabalhos (1 artigo sobre a temática da disciplina e apresentação de 1 estudo de comunidades e usuários)

Para ser aprovado na disciplina o aluno deve obter o conceito C correspondendo a 70% do total das notas a serem alcançadas.

Conceito D corresponde ao intervalo de 0 até 6,5
 Conceito C corresponde ao intervalo de 6,5 até 7,9
 Conceito B corresponde ao intervalo de 8,0 até 8,9
 Conceito A corresponde ao intervalo de 9,0 até 10,0

Critérios para atribuição dos conceitos

- a) Uso das normas da ABNT;
- b) apropriação adequada das ideias dos autores citados;
- c) citação das fontes de consulta;
- d) apresentação de um avanço no conhecimento estudado, contextualização ou integração com o domínio de outras áreas;
- e) sistematização coerente das ideias/ sequência lógica de discurso;
- f) redação clara, concisa, com coerência e coesão, correta;
- g) uso adequado do vocabulário específico da área;
- h) atendimento aos prazos previamente estabelecidos.

Observação: Além dos critérios acima serão estabelecidos critérios específicos para correção das provas.

CRITÉRIOS:

A- trabalhos excelentes: o aluno demonstra ter aprendido o conteúdo ministrado; usa adequadamente o vocabulário da Área; aplica com propriedade os padrões bibliográficos estudados; utiliza bibliografia atualizada e pertinente; apresenta os trabalhos elaborados à turma; evidencia conhecimento do referencial teórico; contribui com a dinâmica do processo de ensino e de aprendizagem, através de questionamentos, observações ou outra forma de participação. O aluno é assíduo, participativo e responsável.

B- trabalhos muito bons: o aluno demonstra ter aprendido o conteúdo ministrado, mas ainda evidencia lacunas em seu conhecimento, manifestas por meio de dúvidas ou incorreções em seu desempenho, em relação: ao uso do vocabulário da Área; à aplicação dos padrões bibliográficos estudados; à utilização da bibliografia atualizada e pertinente; à apresentação de trabalhos solicitados; ao conhecimento do referencial teórico; contribui com a dinâmica do processo de ensino e de aprendizagem, através de questionamentos, observações ou outra forma de participação.

C - trabalhos regulares: o aluno demonstra ter aprendido, em parte, o conteúdo ministrado; apresenta dúvidas e imprecisões conceituais e metodológicas; pouco contribui com a dinâmica do processo de ensino e de aprendizagem, através de questionamentos, observações ou outra forma de participação.

D - trabalhos e participação insuficientes: o aluno demonstra não ter aprendido o conteúdo ministrado; apresenta muitas falhas conceituais e metodológicas; não contribui com a dinâmica do processo de ensino e de aprendizagem, através de questionamentos, observações ou outra forma de participação.

CONCEITOS ALCANÇADOS EM RAZÃO DOS CRITÉRIOS ACIMA MENCIONADOS

- A PLENAMENTE, COM AVANÇOS (Excelente)
- B PLENAMENTE (Suficiente)
- C PARCIALMENTE (Suficiente)
- D MUITO PARCIALMENTE (Insuficiente)

Conceito final

Será estabelecido após análise de todo o desempenho do aluno ao longo do semestre, verificando as evoluções relativas a apreensão do conteúdo pelo mesmo, a superação das dificuldades iniciais, o interesse demonstrado e o envolvimento com as atividades propostas pela disciplina.

Reprovação por frequência

Conceito FF - todo o aluno que ultrapassar 25% de faltas do total da disciplina está automaticamente reprovado por frequência. Cada encontro da disciplina equivale a quatro faltas. Atividades de Recuperação Previstas - Prova com todo conteúdo da disciplina com questões alternativas e dissertativas

Crêterios de Avaliação da Prática Extensionista

Capacitar membros de comunidades periféricas e discentes em relação a importância do uso da informação
Estruturar produtos de divulgação científica das atividades

Atividades de Recuperação Previstas

Será realizada uma prova de recuperação, com todo o conteúdo do semestre, para os alunos que obtiveram conceito D no mínimo em uma das provas e/ou trabalhos da disciplina. Será informado qual o conceito mínimo que cada aluno (a) deverá alcançar na prova de recuperação para obter conceito de aprovação na disciplina. Esta prova será composta de todos os conteúdos estudados ao longo do semestre. A recuperação é obrigatória para todos os alunos, com um conceito D, independente da média geral.

Prazo para Divulgação dos Resultados das Avaliações

Prazo de divulgação das atividades é de 18 dias úteis.

Bibliografia

Básica Essencial

CUNHA, Murilo Bastos da; AMARAL, Sueli Angélica do; DANTAS, Edmundo Brandão (Orgs.). Manual de estudos de usuários. São Paulo: Atlas, 2015. ISBN 9788522498772.

GASQUE, Kelley C.G.D. COSTA, Sely M.. Evolução teórico-metodológica dos estudos de comportamento informacional de usuários. Ciência da Informação, Brasília, DF, v. 39 n. 1, p.21-32, jan./abr., 2010. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/issue/view/105>

Básica

CRESPO, Isabel Merlo ; CAREGNATO, S. E.. Comportamento de busca de informação: uma comparação entre dois modelos. Em Questão: Revista da Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação da Ufrgs, Porto Alegre, v. 9, n. 2, p. 271-281, 2003.. Porto Alegre, 2003.

FIGUEIREDO, Nice. Estudos de Uso e Usuários da Informação.. Brasília: IBICT, 1994.

Gabrielle Francinne de S. C. Tanus; Ilemar Christina Lanson Wey Bertjanicy; Aparecida Pereira Rocha. Em cena os usuários e os sujeitos informacionais: um olhar para os estudos de usuários e para as práticas informacionais. Perspectivas em Ciência da Informação. São Paulo, 2022. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/pci/a/MRvrt9zhK6Zgnfz6HnFs5Ph/?format=pdf>

GONZÁLES TERUEL, Aurora. Los Estudios de Necesidades y Usos de la Información: fundamentos y perspectivas actuales.. Gijón, Ast.: Trea, 2005. ISBN 84-9704-166-6.

LE COADIC, Yves F. Usages et Usagers de la Information.. Paris: ADBS, Nathan Université, 2001.

MONFASANI, R.E.; CURZEL, M.F.. Usuarios de la Información: formación y desafíos.. Buenos Aires: Alfagrama, 2006. ISBN 987-220749-6.

SEMINARIO LATINOAMERICANO SOBRE FORMACIÓN DE USUARIOS DE LA INFORMACION Y LOS ESTUDIOS DE USUARIOS, I., 1996, México.. Anais.... México: Universidad Nacional Autónoma de México, 1997.

Complementar

BRAPCI. Periódicos em Ciência da Informação.. Disponível em: <http://www.brapci.ufpr.br/>

CALVA GONZÁLES, J.J.. El Comportamiento en la Búsqueda de Información de los Investigadores del Área de Humanidades y Ciencias Sociales. Investigaciones Bibliotecológicas, México, v.13, n.27, , p.11-40, 1999.. México, 1999. Disponível em: <http://www.ejournal.unam.mx/ibi/vol13-27/IBI02702.pdf>

Complementar

- CALVA GONZÁLES, J.J.. Las Necesidades y Comportamiento de los Investigadores como Usuarios de las Bibliotecas de las Instituciones de Educación Superior en América Latina. Documentación de las Ciencias de la Información, Madrid, v.27, p.97-116, 2004.. Madrid, 2004.
- CALVA GONZÁLES, J.J.. Surgimiento y Manifestación de las Necesidades de Información en los Investigadores. Investigaciones Bibliotecológicas, UNAM, Mexico, v. 9, n. 19, p. 17-29, 1995.. Mexico: UNAM, 1995. Disponível em: <http://www.ejournal.unam.mx/ibi/vol09-19/IBI000901903.pdf>
- CARVALHO, A.L.B. de et al.. Entre Necessidades e Buscas: perfil e perspectivas do usuário da (in)formação. Informação e Sociedade, João Pessoa, v.11, n.2, p.188-206, 2001..
- CORDOBA, Saray.. Los Métodos Cualitativos en los Estudios de Usuarios: una revisión bibliográfica. Forinf@ Online, Madrid, n.1, p.5-8, jul./sep. 1998.. Madrid, Disponível em: <http://lemi.uc3m.es/forinf@>
- COSTA, L.F.; SILVA, A.C.P.; ARRUDA, F.A.. (Re)visitando os estudos de usuário: entre a tradição e o alternativo. DataGramZero, Rio de Janeiro, v.10, n.4, ago. 2009.. Rio de Janeiro, ago 2009. Disponível em: http://www.datagramazero.org.br/ago09/F_I_iden.htm
- CRESPO, Isabel Merlo ; CAREGNATO, S. E.. Padrões de comportamento de busca e uso de informação por pesquisadores de biologia molecular e biotecnologia.Ciência da Informação, Brasília, v. 35, n.3, p. 30-38, 2006.. Brasília, 2006.
- DERVIN, Brenda. Sense?making theory and practice: an overview of user interests in knowledge seeking and use. Ohio, 1998. Disponível em: <https://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/13673279810249369>
- DEVADASON, F. J.; LINGAM, P. P. Methodology for the Identification of Information Needs of Users. IFLA Journal, n.23, p.41-51, 1997. 1997. Disponível em: <http://archiv.ifa.org/IV/ifa62/62-devf.htm>
- FERREIRA, Sueli M.. Design de biblioteca virtual centrado no usuário: a abordagem do sense-making para estudos de necessidades e procedimentos de busca e uso da informação.Ciência da Informação, Brasília, v.26, n.2, 1996.. Brasília, 1996. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/405/364>
- FERREIRA, Sueli M.. Novos paradigmas da informação e novas percepções do usuário. Ciência da Informação, Brasília, v. 25, n. 2, p. 217-223, maio/ago. 1996.. Brasília: IBICT, maio/ago 1996. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/440/398>
- FREIRE, Isa Maria e outros.. Estudos de Usuários: o padrão que une três abordagens. Ciência da Informação, Brasília, v.31, n.3, p.103-107, set./dez. 2002..
- HNPRASAD, Dr. Usuarios y Necesidades de Información. Forinf@: Revista Iberoamericana de Usuarios de Información, Madrid, n.8, abr./jun.2000.. Disponível em: <http://lemi.uc3m.es/forinf@>
- MARCELLA, R.; BAXTER, G.. Information Need, Information Seeking Behavior and Participation, with Special Reference to Needs Related to Citizenship: results of a national survey. Journal of Documentation, v.56, n.2, p.136-160, 2000..
- MIRANDA, A.C. et al.. Los Usuarios en la Biblioteca Digital. Revista Interamericana de Nuevas Tecnologías de la Información, Santafé de Bogotá, v.5, n.2, p.26-29, abr./jun.2000..
- MORENO, C.M.; CASADO, E.S.. Aplicación de dos Técnicas de Recogida de Datos para la Realización de Estudios de Usuarios. Investigación Bibliotecológica, Mexico, v.15, n.30, p.194-213, jan./jun. 2001.. Disponível em: <http://www.ejournal.unam.mx/ibi/vol15-30/IBI03010.pdf>
- NASCIMENTO, M.J.; WESCHENFELDER, S.. Necessidade de Informação dos Vereadores de Florianópolis: estudo de usuário. Informação e Sociedade: estudos, João Pessoa, v.12, n.1, p.253-289, 2002..
- NASCIMENTO, Maria de Jesus. Planos de Ensino de Usuários da Informação nos cursos de Biblioteconomia no Brasil. Datagramazero, Rio de Janeiro, v.10, n.1, fev.2010. Disponível em: <http://www.dgz.org.br/fev10/F1art.htm>
- NEVES, J.T.R.; CARVALHO, A.C.M. de. da Necessidade e Uso da Informação em Empresas Incubadoras de Biotecnologia de Minas Gerais. Perspectivas em Ciência da Informação, Belo Horizonte, v.5, n.2, jul./dez.2000..
- PAULA, I.A.N.. Usos y Definiciones de los Terminos Relativos a los Usuarios o Clientes. Revista Interamericana de Bibliotecología, Medellín, v.32, n.1-2, p.107-121, jan./dez. 2000..
- SALAZAR, P.H.. La Producción del Conocimiento Científico como Base para Determinar Perfiles de Usuarios. Investigación Bibliotecológica, Mexico, v.15, n.30, p.29-64, jan./jun.2001. Disponível em: <http://www.ejournal.unam.mx/ibi/vol15-30/IBI03003.pdf>
- SANZ CASADO, Elias.. Estudios de Usuarios.. Madrid: Fundación Germán Sanchez Ruiperez, 1994.
- SILVA, J.F.; FERREIRA, M.A.; BORGES, M.E.N.. Análise Metodológica dos Estudos de Necessidades de Informação sobre Setores Industriais Brasileiros: proposições. Ciência da Informação, Brasília, v.31, n.2, p.129-141, ago.2002..
- VERGUEIRO, W.. Estudos de Uso e de Usuários como Instrumentos para o Desenvolvimento de Coleções. Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG, Belo Horizonte, v.17, n.1, p.104-18, mar. 1988..

Outras Referências

Não existem outras referências para este plano de ensino.

Observações

Outras referências poderão ser utilizadas durante o semestre como alternativa para o aprendizado dos alunos.

ANEXO C - Plano de ensino da disciplina da UFRN



UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO
NORTE
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO



PLANO DO CURSO

Semestre de oferta	2024.1
Nome do componente	Estudo de usuário da informação
Código do componente	CIN3001
Professora ministrante	Adelaide Helena Targino Casimiro
Quantidade de vagas	40
Carga horária	60 horas
Período de realização	Início: 26/01/2024 – Término: 06/07/2024
Sala de aula	Setor I - H1
Horário das aulas	Terça e quinta-feira às 16:40-18:20h
Horário de atendimento	Segunda a quinta-feira das 10-12h na sala de professor do CCSA nº23
Ementa	Evolução histórica e relevância dos estudos de usuários da informação. Modelos teórico-metodológicos dos estudos de usuários da informação. Comportamento informacional dos usuários. Desenvolvimento de Atividade de Extensão.
Objetivos de aprendizagem	Ao final da disciplina espera-se que os discentes estejam aptos a entender a história, modelos teórico-metodológicos e fundamentos dos estudos de usuários da informação; ter uma visão geral de atividades e tendências aplicadas neste contexto; desenvolver a sensibilidade frente aos problemas atuais; e perceber a importância do comportamento da informação.
Conteúdo	<p>Unidade I – Evolução histórica, relevância dos estudos de usuários da informação e metodologias clássicas de coleta de dados</p> <p>Conceituação, histórico, objetivos, hábito, necessidade, desejo, demanda e uso da Informação. Educação e treinamento de usuário. Metodologias, técnicas e instrumentos de coleta e análise de dados. Etapas, normalização e técnicas para elaboração de um projeto de pesquisa.</p> <p>Unidade II – Comportamento e práticas informacionais dos usuários</p> <p>Modelos de comportamento informacional e de práticas informacionais. Escolha de um local para desenvolver uma pesquisa.</p> <p>Unidade III – Projeto de estudos de usuários da informação</p> <p>Prática da pesquisa de estudo de usuários e exemplo de projeto (etapas e elaboração).</p>
Metodologia	<ul style="list-style-type: none"> - A bibliografia completa da disciplina está disponível na turma do SIGAA; - O material indicado durante a aula será disponibilizado após ela; - O material divulgado servirá como um incentivo para estudo individual e conterá vídeos disponibilizados nas plataformas Youtube ou SIGAA, texto ou indicação de texto para leitura e exercícios. Todas as orientações e materiais serão indicados via SIGAA (canal oficial de comunicação).

Procedimentos de avaliação da aprendizagem	<p>A média da unidade é composta da soma dos valores das avaliações finais das Unidades I, II e III. A nota final será a média aritmética dos valores alcançados nas 3 unidades.</p> <p>Para validar a assiduidade é necessária a participação em pelo menos de 75% das aulas e participação nas atividades.</p>
Referências	<p style="text-align: center;">Bibliografia Básica</p> <p>CARVALHO, A. V.; BARBOSA NETO, P. A. (Org.). Desafios e perspectivas em gestão da informação e do conhecimento. Natal: EDUFRRN, 2020.</p> <p>CUNHA, M. Metodologias para estudo dos usuários de informação científica e tecnológica. Revista de Biblioteconomia de Brasília, v. 10, n. 2, p. 5- 19, jul./dez. 1982.</p> <p>CUNHA, M. B.; AMARAL, S. A.; DANTAS, E. B. Manual de Estudo de Usuários da Informação. São Paulo: Atlas, 2015.</p> <p>DIAS, M. M.; PIRES, D. Usos e usuários da informação. São Carlos: Edufscar, 2004.</p> <p>FIGUEIREDO, N. M. Estudos de uso e usuários da informação. Brasília: Ibict, 1994.</p> <p>GONÇALVES, A. L. F. Gestão da informação na perspectiva do usuário: subsídios para uma política em bibliotecas universitárias. Niterói: Intertexto, 2013.</p> <p>PINHEIRO, L. Usuários – informação: o contexto da ciência e tecnologia. Rio de Janeiro: LTC, 1982.</p> <p style="text-align: center;">Bibliografia Complementar</p> <p>BERTI, I. C. W.; BARTALO, L. Significado cultural e comportamento informacional. Revista Br. de Educação em CI, v. 4, n. 2, p. 98-118, 2017. Disponível em: http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/72155. Acesso em: 15 fev. 2024.</p> <p>BOTIGLIERI, J. B.; FURNIVAL, A. C. M. Comportamento informacional de mulheres no Brasil sobre cesarianas: um levantamento bibliográfico. Informação & Informação, v. 27, n. 1, p. 511–537, 2022. Disponível em: https://ojs.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/44425. Acesso em: 15 fev. 2024.</p> <p>GALVÃO, L. A.; SERAFIM, L. A. Práticas de informação de cartunistas: o projeto Malvados Daily. Folha de Rostto, v. 8, n. 1, p. 358-375, maio, 2022. Disponível em: https://periodicos.ufca.edu.br/ojs/index.php/folhaderostto/article/view/837. Acesso em: 15 fev. 2024.</p>

	<p>GOULART, A. H.; MUÑOZ, I. K. O sujeito informacional e as redes sociais online: reflexos da polarização política nas práticas informacionais relacionadas à pandemia de Covid-19. Liinc em Revista, v. 18, n. 2, 2022. Disponível em: https://revista.ibict.br/liinc/article/view/6081. Acesso em: 15 fev. 2024.</p> <p>LIMA, A. B. A. Aproximação crítica à teoria dos estudos de usuários de bibliotecas. Londrina; Brasília: Embrapa, 1994.</p> <p>MARTÍNEZ-SILVEIRA, M. S.; ODDONE, N. Necessidades e comportamento informacional: conceituação e modelos. Ciência da Informação, v. 36, n. 2, 2007.</p> <p>NÚÑEZ PAULA, I. Las necesidades de información y formación: perspectivas socio-psicológica e informacional. Acimed, Cuba, v. 12, n. 5, set./out. 2004.</p> <p>PINTO, F. V. M.; ARAÚJO, C. A. V. Estudos de usuários: quais as diferenças entre os conceitos comportamento informacional e práticas informacionais? Ciência da Informação em Revista, v. 6, n. 3, p. 15-33, 2019.</p> <p>PINTO, F. V. M.; ARAÚJO, C. A. Á. Práticas informacionais de pessoas transexuais na (re)invenção de si. Informação & Informação, v. 27, n. 1, p. 538-557, 2022. Disponível em: https://ojs.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/44588. Acesso em: 15 fev. 2024.</p> <p>SILVA, D. M. F.; MUCCILLO, M. O.; LIMA, I. F.; AZEVEDO NETTO, C. X. Práticas informacionais e relações étnico-raciais: um olhar sobre o selo Nyota. Folha de Rosto, v. 8, n. 1, p. 104-120, 2022. Disponível em: https://periodicos.ufca.edu.br/ojs/index.php/folhaderosto/article/view/853. Acesso em: 15 fev. 2024.</p> <p>TANUS, G. F. S. C.; BERTI, I. C. L. W.; ROCHA, J. A. P. Em cena os usuários e os sujeitos informacionais: um olhar para os estudos de usuários e para as práticas informacionais. Perspectivas em Ciência da Informação, v.27, n. 4, p. 146-166, out/dez, 2022. Disponível em: https://periodicos.ufmg.br/index.php/pci/article/view/40132. Acesso em: 15 fev. 2024.</p>
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

ANEXO D - Plano de ensino da disciplina da UFS

 <div> Universidade Federal de Sergipe Centro de Ciências Sociais Aplicadas Departamento de Ciência da Informação Biblioteconomia e Documentação </div> 		
ATUALIZAÇÃO DE EMENTÁRIO		
Docente: Fernando Bittencourt dos Santos		
Disciplina: Estudos de usuários (obrigatória)	Código: a indicar	Vagas: 50
Ementa: Gênese e evolução dos estudos de usuários; aspectos teórico-conceituais dos estudos de usuários; métodos e técnicas para o desenvolvimento de estudos de usuários; tipologias de usuários, usuários e os serviços meios e fins de unidades de informação; educação de usuários.		
Objetivos: Apresentar, dentro de uma perspectiva holística, a importância dos estudos de usuários no escopo da Biblioteconomia e Documentação e as aplicações teórico prática desse eixo temático, na formação e atuação do profissional da informação.		
Competências: Capacidade de elaboração e aplicação de estudos de usuários em unidades de informação, bem como familiarização com as práticas de educação de usuários, no contexto das unidades de informação.		
Habilidades: Dinamicidade e pró-atividade, espírito investigativo, cooperativo e ético, criticidade.		
BIBLIOGRAFIA BÁSICA		
AS OBRAS DA BIBLIOGRAFIA BÁSICA DEVEM SER DE 2012 EM DIANTE. DEVE EXISTIR UMA OBRA PARA CADA 5 ALUNOS.		
REFERÊNCIA COMPLETA	EXEMPLARES EXISTENTES NA BIBLIOTECA EM 2017	QUANTIDADE NECESSÁRIA
CUNHA, Murilo Bastos da; AMARAL, Sueli Angélica do; DANTAS, Edmundo Brandão. Manual de estudo de usuários da informação . São Paulo, SP: Atlas, 2015. 448p.	5	10
GONÇALVES, Ana Lúcia Ferreira. Gestão da informação na perspectiva do usuário : subsídios para uma política em bibliotecas universitárias. Rio de Janeiro, RJ: Interciência, 2013. 156 p.	10	10
RANGANATHAN, S. R. As cinco leis da biblioteconomia . Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2009. 336 p.	9	10
BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR		
AS OBRAS DA BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR NÃO TÊM DATA ESPECÍFICA. DEVE EXISTIR AO MENOS UM EXEMPLAR.		
REFERÊNCIA COMPLETA	EXEMPLARES EXISTENTES NA BIBLIOTECA EM 2017	QUANTIDADE NECESSÁRIA
CHOO, Chun Wei. A organização do conhecimento : como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. 3. ed. São Paulo, SP: Editora Senac São Paulo, 2011. 415 p.	1	10
FIGUEIREDO, Nice Menezes de. Metodologias para promoção do uso da informação : técnicas aplicadas particularmente em bibliotecas universitárias e especializadas. São Paulo, SP: Nobel, 1991. 144 p.	1	10

ANEXO E - Plano de ensino da disciplina da UFSCar



UFSCar - Universidade Federal de São Carlos
Plano de Ensino

300225 - USOS E USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO (Turma A)

**2023/1 - Regular - Semestral - Presencial - Por Atividade Curricular - Campus
São Carlos**


Ministrante(s)	Ariadne Chloe Mary Furnival																							
Equipe de Apoio																								
Curso(s) Indicado(s)	BCI - Biblioteconomia e Ciência da Informação																							
Objetivos Gerais	fornecer ao aluno conhecimentos que lhe permitam diagnosticar os usuários e as comunidades usuárias da informação em suas mais diferentes possibilidades de constituição cultural, científica e social, tanto para uso de serviços de informação físicas ou virtuais através de plataformas da internet; utilizar, analisar e reconfigurar as metodologias vigentes de estudos de usuários com vista a reconhecer as demandas de informação para futuro desenvolvimento de produtos e serviços; estudar e desenvolver metodologias para diagnóstico e avaliação das necessidades de informação; reconhecer atitudes e comportamentos de busca e uso da informação.																							
Ementa	conceito, teorias e metodologias de estudos de usuário e comunidade usuária, físicos e virtuais; necessidades e demandas de informação; comportamento e atitudes de busca e uso de informação, competência informacional, educação de usuário.																							
Comporta Exercício Domiciliar:	Sim																							
Comporta Avaliação Complementar:	Sim																							
Comporta Conceito Incompleto:	Não																							
Carga	<table><tr><td>Total</td><td>Teórica</td><td>Prática</td><td>PCC</td><td>Estudo</td><td>Pesquisa</td><td>Estágio</td><td>EaD</td></tr><tr><td>60</td><td>30</td><td>30</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td></tr></table>								Total	Teórica	Prática	PCC	Estudo	Pesquisa	Estágio	EaD	60	30	30	0	0	0	0	0
Total	Teórica	Prática	PCC	Estudo	Pesquisa	Estágio	EaD																	
60	30	30	0	0	0	0	0																	

Requisitos															
Co-Requisitos															
PESCD Programa de Estágio Supervisionado de Capacitação Docente	A turma desta atividade curricular está cadastrada no PESCD (Programa de Estágio Supervisionado de Capacitação de Docente)														
Tópicos	<table> <tr> <th>Tópicos</th><th>Horas</th></tr> <tr> <td>Comunidades (tipos, variações) de usuários de informação</td><td>10</td></tr> <tr> <td>Organizações e seus usuários e usos de informação</td><td>10</td></tr> <tr> <td>As tendências, padrões e "frameworks" de competência em informação</td><td>10</td></tr> <tr> <td>Métodos e técnicos para estudos de usuários</td><td>10</td></tr> <tr> <td>Avaliação de serviços para usuários da informação - presencial e virtual</td><td>10</td></tr> <tr> <td>Avaliação do uso da informação</td><td>10</td></tr> </table>	Tópicos	Horas	Comunidades (tipos, variações) de usuários de informação	10	Organizações e seus usuários e usos de informação	10	As tendências, padrões e "frameworks" de competência em informação	10	Métodos e técnicos para estudos de usuários	10	Avaliação de serviços para usuários da informação - presencial e virtual	10	Avaliação do uso da informação	10
Tópicos	Horas														
Comunidades (tipos, variações) de usuários de informação	10														
Organizações e seus usuários e usos de informação	10														
As tendências, padrões e "frameworks" de competência em informação	10														
Métodos e técnicos para estudos de usuários	10														
Avaliação de serviços para usuários da informação - presencial e virtual	10														
Avaliação do uso da informação	10														
Objetivos Específicos	<ul style="list-style-type: none"> - Compreender o estudo de uso da informação como método de pesquisa essencial da Ciência da Informação - Compreender o estudo de usuários da informação como método de pesquisa essencial da Ciência da Informação - Colocar o aluno em contato com a realidade dos centros de informação para melhor assimilação da importância de estudos de uso e usuários de informação 														
Estratégias de Ensino	<p>As estratégias de ensino-aprendizagem priorizarão metodologias ativas de acordo com o conteúdo.</p> <p>Nesta disciplina, serão utilizadas como principais métodos de ensino:</p> <p>Aulas dialogadas: Apresentação de conceitos gerais com estímulo à análise crítica e reflexiva dos alunos. Haverá, no início do semestre, aulas expositivas para traçar os principais eixos da literatura diversa sobre o tema e para realçar problemas de pesquisa, em diálogo com os participantes da disciplina</p> <p>Questionamento, problematização, e discussão do objeto de estudo com reconhecimento e confronto com a realidade.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Seminários e visitas técnicas com profissionais da comunidade externa e interna. - Fomento de métodos de trabalho em equipe. - Orientação para apresentação de seminários e elaboração do trabalho final da disciplina. 														

Atividades dos Discentes	<ul style="list-style-type: none"> -Realizar e participar ativamente das atividades propostas -Avaliar e analisar criticamente os temas propostos. - Leituras de artigos e capítulos de livros -Participação em debates em sala aula - Realização das tarefas designadas para aulas práticas - Participação em equipe para a elaboração de um tutorial ou guia para orientar usuários em uma área específica de informação.
Atividades em EaD	Eventualmente, o AVA da UFSCar será usado para a entrega de trabalhos.
Recursos a Serem Utilizados	<p>Datashow; Uso do AVA para: Responder questões de roteiros para acompanhar as leituras./ Comunicação e Integração entre os alunos e entre alunos-professor / Postar exercícios e avaliações.</p> <p>Sala de micros com acesso à internet - Plataforma CAPES Periódicos.</p>
Procedimentos de Avaliação	<p>1. Elaboração - individual ou em grupo - de uma avaliação de serviço ou plataforma de informação, do ponto de vista da qualidade de serviço ou usabilidade do website, de acordo com critérios de usabilidade; ou de uma proposta de estudo de comunidade de usuários. OU: Elaboração, em grupo, de um tutorial usando ferramentas digitais, para ensinar o uso de um tipo específico de informação a uma comunidade de usuários com perfil específico.</p> <p>2. Apresentação oral em grupo do trabalho elaborado em item 1, usando ferramentas de datashow e slides.</p> <p>3. Prova, sem consulta, realizada em sala de aula, em data e hora combinada no início do semestre.</p> <p>A média aritmética das três notas dará a média final.</p> <p>- Sistema de Recuperação</p> <p>Para o aluno que tirar nota final entre 5,0 e 5,9, receberá o conceito "R" (recuperação), a qual será substituída pela nota definitiva após o aluno realizar recuperação, até o 35º dia no próximo semestre.</p> <p>Essa recuperação não é realizada em relação a todo conteúdo, mas somente aquele relacionado ao que aluno não conseguiu nota.</p> <p>A avaliação para recuperação ocorre a critério do professor.</p>

Bibliografia Básica	<p>ESTUDOS avançados em Biblioteconomia e Ciência da Informação. Brasília: ABDF, 1982. v. 1</p> <p>ESTUDOS avançados em Biblioteconomia e Ciência da Informação. Brasília: ABDF, 1982. v. 2</p> <p>ESTUDOS avançados em Biblioteconomia e Ciência da Informação. Brasília: ABDF, 1982. v. 3</p> <p>ESTUDOS avançados em Biblioteconomia e Ciência da Informação. Brasília: ABDF, 1982. v. 4</p> <p>FIGUEIREDO, N. M. de. Estudos de uso e usuários da informação. Brasília: IBICT, 1994.</p> <p>LANCASTER, F.W. Avaliação de serviços de bibliotecas. Brasília : Briquet de Lemos, 1996.</p>
Bibliografia Complementar	<p>CALVA GONZÁLEZ, Juan José. El comportamiento en la búsqueda de información de los investigadores del área de humanidades y ciencias sociales. Investigación bibliotecológica, v. 13, n. 27, jul/dic. 1999. Disponível em: revistas.unam.mx/index.php/ibi/article/download/3917/3469. Acesso em: 21 jan.2014.</p> <p>CALVA-GONZÁLEZ, Juan José. Las necesidades de información de los investigadores del área de Humanidades y Ciencias Sociales. Revista general de información y documentación , v. 13, n. 2, p. 155-180, 2003. Disponível em: revistas.ucm.es/index.php/RGID/article/viewFile/RGID0303220155A/9952. Acesso em: 21 jan. 2014.</p> <p>CUNHA, A. A. L. ; CENDON, B. V. Uso de bibliotecas digitais de periódicos: um estudo comparativo do uso do Portal de Periódicos CAPES entre áreas do conhecimento. Perspectivas em Ciência da Informação, v. 15, n.1, p. 70-91, jan./abr. 2010.</p> <p>DIAS, G. A. Periódicos eletrônicos: considerações relativas à aceitação deste recurso pelos usuários. Ciência da Informação, Brasília, v.31, n.3, p. 18-25, set.1dez. 2002.</p> <p>GARCIA, J. C. R. Ciência brasileira na base de dados do Institute for Scientific Information (ISI). Ciência da Informação, Brasília, v. 29, n. 1 , jan.1abr. 2000. p.103-117.</p>
Observações	<p>Se houver suspeita de improbidade na execução de trabalhos escolares (por exemplo, "colar" em provas, ou cometer plágio na elaboração de trabalhos), o aluno será sujeito às penalidades descritas no Regimento Geral da UFSCar, Artigo 60.</p> <p>As notas atribuídas para as avaliações variam de 0 a 10.</p> <p>Caso o estudante não tenha obtido aprovação por nota no período letivo regular poderá realizar o processo de Avaliação Complementar de Recuperação (REC). Terá direito a Avaliação Complementar de Recuperação o estudante que tenha obtido na disciplina/atividade curricular, no período letivo regular, nota final igual ou superior a cinco (5) e frequência igual ou superior a setenta e cinco por cento. A Avaliação Complementar de Recuperação será feita durante o período estabelecido pelo calendário acadêmico institucional. O resultado da Avaliação Complementar deverá ser utilizado na determinação da nova nota final do estudante, na disciplina/atividade curricular, segundo os critérios previstos na sistemática de avaliação, a qual definirá a sua aprovação ou não.</p>

ANEXO F - Plano de ensino da disciplina da UnB

	<p style="text-align: center;">UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA FACULDADE DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO GRADUAÇÃO EM BIBLIOTECONOMIA Disciplina: Estudo de usuários (FCI0052) 1 semestre de 2024 Profa. Kelley Cristine Gonçalves Dias Gasque (kelleycristinegasque@hotmail.com)</p>
<p>1. IDENTIFICAÇÃO</p> <p>Carga horária: 60h Horário: terça e quinta das 10h às 11h40 Nº de vagas: 40 Pré-requisito: est-115011 estatística aplicada ou est-115118 estatística exploratória 1 e est-115916 estatística exploratória 2 ou pac-134074 introd. metodologia de ciências sociais Professora Kelley Cristine Gonçalves Dias Gasque (kelleycristinegasque@hotmail.com)</p>	
<p>2. EMENTA</p> <p>A informação como processo cultural. O usuário e o não usuário da informação. Estudo de usuários: evolução histórica, objetivos e metodologias usadas na caracterização de usuários de informação.</p>	
<p>3. OBJETIVO DE APRENDIZAGEM</p> <p>Compreender a evolução dos estudos de usuários aos estudos de comportamento informacional humano. Desenvolver projeto de Estudos de Usuários (CI).</p>	
<p>4. CONTEÚDOS POR MÓDULOS E OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM</p> <p>MÓDULO I – 19/03/2024 a 26/03/2024 Objetivo específico: reconhecer a informação como processo cultural e a influência da biblioteca nos processos sociais.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conceito de informação, importância da informação para sociedade contemporânea. • Usuários e não usuários da informação. • Influência da biblioteca nos processos sociais. • Estudos de usuários e pesquisas. <p>MÓDULO II – 28/03/2024 a 16/04/2024 Objetivo específico: compreender os principais paradigmas de pesquisas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conceito de paradigma de pesquisa • Behaviorismo – conceito, características, pesquisadores e correntes. • Cognitivismo – conceito, características, pesquisadores e correntes. • Visão sistêmica – conceito, características, pesquisadores e correntes. <p>MÓDULO III – 18/04/2024 a 07/05/2024 Objetivo específico: empreender revisão histórica e epistemológica do estudo de usuário.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estudos de usuários por décadas: características, modelos e pesquisadores. • Mudança de terminologia: estudo de usuários X comportamento informacional X práticas informacionais <p>MÓDULO IV – 09/05/2024 a 02/07/2023 Objetivo específico: desenvolver projeto de estudos de usuários.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Modelos, Métodos e técnicas. • Instrumentos de coleta de dados/análise comparativa e técnicas de aplicação. • Análise de dados qualitativos e quantitativos. • Técnica para elaboração de trabalhos de pesquisa. 	
<p>5. METODOLOGIA</p> <p>As aulas centram-se no protagonismo do aprendiz, que deverá realizar as leituras solicitadas, participar das discussões em sala de aula e realizar as tarefas propostas em sala de aula como em casa. Os estudantes contam com o apoio de aulas no teams. As aulas abrangem palestras expositivas, vídeos, exercícios de aplicação do conhecimento, leituras e discussões de textos.</p>	
<p>6. AVALIAÇÃO</p> <p>O estudante será avaliado ao longo do processo por meio de realizações de tarefas no google forms e realização de projeto final. A menção final é composta pelas notas: Realização de tarefas: 70% Projeto final: 30%</p>	

CRONOGRAMA (previsão)

Verde: início de módulo

Laranja: feriados

Cinza: tarefas realizadas em casa.

DIA	ATIVIDADES	V.	PROCEDIMENTOS
19/03	Início do módulo 1. Leitura do plano do curso. Apresentação dos estudantes. Leitura introdutória do capítulo 1 do manual de estudos de usuários.	00	Participação em aula. Realização da leitura em casa.
21/03	Leitura e discussão do texto - Usos e usuários da informação de Maria Matilde Kronka Dias e Daniela Pires et al. p. 5 a 10.	00	Realização da leitura em casa, aula expositiva e discussão em sala.
26/03	Leitura e discussão do texto "Sociedade da aprendizagem" de Gasque e Tescarolo.	00	Realização da leitura, aula expositiva e discussão em sala.
28/03	Início do módulo 2. Leitura do texto 3: Paradigma de pesquisa - Vasconcelos	00	Realização da leitura em casa, aula expositiva e discussão em sala.
02/04	Leitura do livro da Psicologia (Editora Globo) Tópico: Raízes Filosóficas ps16 e 17; A vida mental começa com o início da vida - Wundt, ps. 34 a 37; Behaviorismo - respondendo ao ambiente, ps. 58 e 59; Pavlov, p.s 60 e 61.		Realização da leitura, aula expositiva e discussão em sala. O cão de Pavlov: https://www.youtube.com/watch?v=C40cXKi4c3Y
04/04	Leitura do livro da Psicologia (Editora Globo) Tópico: Watson, ps. 68 a 71; Skinner: 80 a 85.	00	Realização da leitura, aula expositiva e discussão em sala. O pequeno Albert: https://www.youtube.com/watch?v=kIZBQgMCEyk Skinner - Modelagem https://www.youtube.com/watch?v=cFoDe9KoK74 Grandes pensadores (Skinner) https://www.youtube.com/watch?v=NdqfYbg30U4
09/04	Leitura do livro da Psicologia (Editora Globo) Tópico: Psicologia Cognitiva: o cérebro perspicaz, p.s 158 a 159; Bruner, ps.64 e 65; Piaget, ps: 264 a 269 e Vigotski, p. 270 a 271.	00	Realização da leitura, aula expositiva e discussão em sala. Grandes pensadores Piaget: https://www.youtube.com/watch?v=NTN5SwUxiHU Grandes pensadores Lev Vigotski / https://www.youtube.com/watch?v=T1sDZNSTuyE .
11/04	Leitura e discussão do texto: Por uma teoria integradora da realidade de GRZYBOWSKI, Carlos Tadeu.	00	Realização da leitura, aula expositiva e discussão em sala.
16/04	Em casa: tarefa avaliativa (Módulos 1 e 2) realizada no google forms.	30	Realização da tarefa em casa. Horário de fechamento até 00hs no google forms.
18/04	Início do módulo 3 - Leitura e discussão do texto de WILSON, T.D. Human Information Behavior. (Informing Science Research) e Models in information behaviour research (Journal of Documentation)	00	Realização da leitura em casa, aula expositiva e discussão em sala.
23/04	Leitura e discussão do texto: Evolução	00	Realização da leitura em casa, aula expositiva e

	teórico-metodológica dos estudos de comportamento informacional de usuários.		discussão em sala.
25/04	Leitura do texto: Reflexão sobre os termos Comportamento informacional e prática informacional de Kelley Cristine Gasque.	00	Realização da leitura em casa, aula expositiva e discussão em sala.
30/04	Leitura do texto: Arcabouço conceitual do LI de Kelley Cristine Gasque.	00	Realização da leitura em casa, aula expositiva e discussão em sala.
02/05	Em casa: assistir o vídeo comportamento informacional, situado no link: https://www.youtube.com/watch?v=jlowp8xDFgl&t=822s . Prova avaliativa realizada no google forms e fechamento do módulo 3.	00	Realização da leitura em casa.
07/05	Em casa: tarefa avaliativa (Módulos 3) realizada no google forms.	40	Realização da tarefa em casa. Horário de fechamento até 00hs no google forms.
09/05	Início do módulo 4. Discussão dos temas de pesquisa e delimitação dos temas.	00	Escolha do tema e divisão de estudantes por dupla.
14/05	Início do esboço do trabalho: elaboração do problema de pesquisa, do objetivo geral e dos objetivos específicos.	00	Participação em aula.
16/05	Como elaborar a justificativa.	00	Participação em aula e seleção do tema de pesquisa. Trazer pelo menos dois textos que justifiquem a importância do trabalho.
21/05	Check list e correção do problema, objetivos e da justificativa.	02	Participação em aula e realização da tarefa.
23/05	Como elaborar a revisão (como fazer revisão, citação e referência).	00	Participação em aula e realização da tarefa.
28/05	Em casa: Elaboração da revisão.	00	Realização da tarefa em casa.
30/05	Feriado - Corpus Christi		
04/06	Em casa: Elaboração da revisão.	00	Realização da tarefa em casa.
06/06	O que é e como desenvolver a metodologia (abordagem quantitativa), população, amostra, questionário).	00	Participação em aula e realização da tarefa.
11/06	Correção da revisão/elaboração do questionário	03	Participação em aula e realização da tarefa.
13/06	Elaboração do questionário.	00	Participação em aula e realização da tarefa.
18/06	Avaliação do questionário.	03	Participação na aula e realização da tarefa.
20/06	Aplicação do questionário	00	Realização da tarefa em casa.
25/06	Como apresentar os dados e desenvolver a introdução e conclusão.	00	Participação na aula e realização da tarefa.
27/06	Em casa: finalização do trabalho	00	Realização da tarefa
02/07	Entrega do trabalho impresso.	22	
04/07	Correção do trabalho pela professora.		
09/07	Correção do trabalho pela professora.		
11/07	Divulgação da menção.		

7. BIBLIOGRAFIA BÁSICA

- BASTOS, Murilo; AMARAL, Sueli; DANTAS, Edmundo. **Manual de estudos de usuários da informação**. São Paulo: Atlas. 2015.
- CUNHA, M.B. da. Metodologia para estudo dos usuários de informação científica e tecnologia. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, v.10, n.2, p.5/19, Julho/Dezembro-1982.
- DIAS, Maria Matilde Kronka; PIRES, Daniela. **Usos e usuários da informação**. São Carlos, SP: EdUFSCAR, 2004. Disponível em: <https://bibliotextos.files.wordpress.com/2012/12/usos-e-usuc3a1rios-da-informac3a7c3a3o.pdf>. Acesso em: 16 jul. 2021
- GASQUE, K. C. G. D. Arcabouço conceitual do Letramento Informacional. **Ciência da Informação**, v. 39 n. 3, p.83-92,

- set./dez., 2010. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v39n3/v39n3a07.pdf>>. Acesso em: 23 fev. 2024.
- GASQUE, Kelley Cristine Gonçalves Dias, COSTA, Sely Maria de Souza. Evolução teórico-metodológica dos estudos de comportamento informacional de usuários. **Ciência da Informação**, v. 39, n. 1 (2010). Disponível em: <<http://revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/viewArticle/1206>>. Acesso em: 2 jan. 2012.
- GASQUE, Kelley Cristine Gonçalves Dias. Reflexão sobre os termos comportamento informacional e prática informacional **Transinformação**, v. 34 de 2022.
- GRZYBOWSKI, Carlos Tadeu. Por uma teoria integradora para a compreensão da realidade. **Psicol. estud.** [online]. 2010, vol.15, n.2, pp.373-379.
- KAIRALA, A.S.S. Técnica Delphi para análise de um sistema de informação: estudo de viabilidade. **Ciência da Informação**, v.13,n.1,p.11/23; Jan/Jun.1984.
- KREMER, J.M. A técnica do incidente crítico. **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG**, Belo Horizonte Set. de 1980/ v.9,n.2,p.165/176.
- O LIVRO DA PSICOLOGIA. São Paulo: Globo, 2013. Behaviorismo/cognitivismo..
- SANTOS, José Alex Soares. **Teorias da Aprendizagem**: Comportamentalista, Cognitivista e Humanista. Disponível em: <http://iesap.edu.br/sigma/100416101846Revista_SIGMA_2_Parte_3.pdf>. Acesso em: 02 jan. 2012.
- WILSON, T.D. Human Information Behavior. **Informing Science Research**, v.3,n.2, p. 49-55, 2000. Disponível em: <<http://inform.nu/Articles/Vol3/v3n2p49-56.pdf>>. Acesso em: 10 mar. 2012.
- WILSON, T.D. Models in information behaviour research. **Journal of Documentation**, 55, v. 3, p. 249-270. Disponível em: <<http://informationr.net/tdw/publ/papers/1999jDoc.html>>. Acesso em: 27 jan. 2012.
- VASCONCELLOS, Maria Esteves. O pensamento sistêmico. Campinas: papirus, 2003.(Paradigma de pesquisa)

8. BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR

- BAPTISTA, Sofia Galvão; CUNHA, Murilo Bastos. Estudo de usuários: visão global dos métodos de coleta de dados. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 12, n. 2, ago. 2007. Disponível em: <www.scielo.br/pdf/pci/v12n2/v12n2a11.pdf>. Acesso em: 2 jan. 2012.
- FLICK, Uwe. **Uma introdução à pesquisa qualitativa**. Porto Alegre: Bookman, 2007.
- FIGUEIREDO, N.M. Estudo de usuários como suporte para planejamento e avaliação de sistemas de informação. **Ciência da Informação**, Julho/Dezembro de 1985, v.14,n.2,p.127/135.
- GOODWIN, C. James. **História da Psicologia Moderna**. São Paulo: Cultrix, 2005.
- HOCKENBURY, D.; HOCKENBURY, S. **Descobrimos a psicologia**. São Paulo: Manole, 2003.
- LIU, J. Toward a unified model of human information behavior: an equilibrium perspective, **Journal of Documentation**, v. 73, n. 4, p. 666-688, 2017. <https://doi.org/10.1108/JD-06-2016-0080>
- UNIVERSITY OF SHIFFIELD. Center for Research in user studies. v.24,n.3,p.483/489 Jan. de 1976.
- WILSON, T.D. Information behaviour: an interdisciplinary perspective. **Information Processing and Management**, v. 33, n. 4, 1997, p. 551-572. Disponível em: <210.48.147.73/ptarpprack/.../infoBehavior.pdf>. Acesso em: 29 jan. 2012.

Trabalho final – Elementos de avaliação

Folha de rosto:

Sumário:

Resumo:

Introdução:

Objetivos geral e específicos:

Problema:

Justificativa:

Revisão:

Fontes científicas atualizadas(últimos 6 anos):

Metodologia:

Apresentação dos dados:

Conclusão:

Referências:

Questionário:

Gramática, coesão textual.

ATENCAO!

Trabalho deve ser realizado em grupo de 3 pessoas no máximo.

Usar o template enviado pela professora.

Entregar trabalho impresso na data combinada.

Informar professora sobre atestado médico no mesmo dia da tarefa. Atestado pode ser entregue posteriormente.

Proibido uso de celulares em sala de aula. Estes somente poderão ser usados em situações de pesquisas, autorizadas pela professora.

ANEXO G - Plano de ensino da disciplina da UFR

07/11/2023, 10:50

SEI/UNIR - 1529139 - Plano de Ensino



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DE RONDÔNIA
DEPARTAMENTO ACADÊMICO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO - PORTO VELHO

PLANO DE ENSINO

DISCIPLINA: DEP00166 - ESTUDOS DE USUÁRIOS E COMUNIDADES

PROFESSOR(A): PROFA. DRA. DJULI MACHADO DE LUCCA

CARGA HORÁRIA: 80 horas – 4 créditos

PERÍODO: 4º Período (04/11/2023 a 21/03/2024)

HORÁRIO: Quinta-feira N1234*

MODALIDADE: Ensino presencial**

E-MAIL DO(A) PROFESSOR(A): djuli@unir.br

HORÁRIO DE ATENDIMENTO EXTRA AULA: sextas-feiras das 14h às 18h, mediante agendamento prévio via djuli@unir.br

OBSERVAÇÕES:

* Eventualmente, poderão ocorrer aulas aos sábados em função de feriados, complementação de carga horária, reposições e imprevistos, tais como falta de luz e água no campus ou problemas críticos com o transporte público etc.

** De acordo com o Art. 3º da Resolução nº 421/CONSEA, de 14 de junho de 2022, “considerando a organização das semanas letivas e a necessidade de adequação do calendário letivo ao ano civil, as(os) docentes poderão planejar 30% da carga horária em atividades que sejam mediadas por recursos Educacionais digitais, Tecnologias de Informação e Comunicação ou outros meios convencionais, previstos nos planos de ensino e apensados aos projetos pedagógicos dos cursos, com o objetivo de cumprir a carga horária das disciplinas”.

1. EMENTA

Concepções históricas de usuário da informação. A função do bibliotecário junto ao usuário da informação. Tipos de estudo em relação ao usuário (Estudo de uso, de usuário, de comunidade e de demanda). Principais teorias e metodologias de estudos de usuários e comunidade usuária, físicos e virtuais. Necessidades e demandas de informação. Comportamento e atitudes de busca e uso de informação. Competência informacional. Educação de usuários.

2. OBJETIVOS

- Apresentar metodologias e técnicas para elaboração de programas de treinamento de usuários para o uso de bibliotecas, de fontes de informação e para normalização do trabalho intelectual.
- Fundamentar a necessidade dos estudos de usuários e comunidades como objeto do planejamento e gestão da informação.
- Caracterizar os tipos de usuários e os tipos de comunidades de informação.
- Aplicar os procedimentos metodológicos abordados na disciplina para a realização de estudos de usuários.

3. CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

SILVA, Helen de Castro (Org.); CONEGLIAN, André Luís Onório (Org.) *et al.* **Estudos de usuário da informação**. Brasília: Thesaurus, 2014. 318 p.

7.2 COMPLEMENTAR

AGUILAR, Alejandra. Identidade/diversidade cultural no ciberespaço: práticas informacionais e de inclusão digital nas comunidades indígenas no Brasil. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 22, n. 1, p. 121-128, jan./abr. 2012.

AMARAL, Sueli Angélica do. Estudos de usuários e marketing da informação. **Brazilian Journal of Information Science**, Marília, v. 7, n. esp., 2013.

DIAS, Maria Matilde Kronka; PIRES, Daniela. **Usos e usuários da informação**. São Carlos: EdUFSCar, 2004.

DUARTE, Adriana Bogliolo Sirihal. Mediação da informação e estudos de usuários: interrelações. **InCID: Revista de Ciência da Informação e Documentação**, Ribeirão Preto, v. 3, n. 1, p. 70-86, 2012. Disponível em: <<http://revistas.ffelrp.usp.br/incid/article/view/94>>. Acesso em: 11 fev. 2015.

GUINTER, Harmuth. Pesquisa qualitativa versus quantitativa. Esta é a questão? *Teor. e Pesq.* 2006. v. 22, n.2. p. 201-209. Disponível em: < <http://dx.doi.org/10.1590/80102-37722006000200010> >. Acesso em: 11 fev. 2015.

7.3 ADICIONAL

CUNHA, Murilo Bastos da. **Manual de estudo de usuários da informação**. São Paulo: Atlas, 2014.

FIGUEIREDO, Nice. **Estudos de uso e usuários da informação**. Brasília: IBICT, 1994.

SANS CASADO, Elias. **Manual de estudios de usuarios**. Madrid: Piramide, 1994.

BIBLIOGRAFIA SUPLEMENTAR – TEXTOS PARA APRESENTAÇÃO EM SALA DE AULA

TEXTOS – ESTUDOS DE USUÁRIOS (módulo 01)

ARAÚJO, C. A. A. Estudos de usuários conforme o paradigma social da ciência da informação: desafios teóricos e práticos de pesquisa. **Informação & Informação**, v. 15, n. 2, p. 23-39, jul./dez. 2010. Disponível em: <<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/viewFile/6485/6995>>. Acesso em: 01 jun. 2021.

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Manifestações (e ausências) de pensamento crítico na ciência da informação. **Biblos: Revista do Instituto de Ciências Humanas e da Informação**, v. 27, n. 2, p. 9-29, jul./dez. 2013.

BAPTISTA, S. G. CUNHA, M. B. Estudo de usuários: visão global dos métodos de coleta de dados. **Perspectivas em ciência da informação**, v. 12, n. 2, p. 168-184, maio/ago. 2007. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/pci/v12n2/v12n2a11.pdf>>. Acesso em: 01 jun. 2021.

DUARTE, A. B. S. Mediação da informação e estudos de usuários: interrelações. **InCID: Revista de Ciência da Informação e Documentação**, Ribeirão Preto, v. 3, n. 1, p. 70-86, jan./jun. 2012. Disponível em: <<https://www.revistas.usp.br/incid/article/view/42370>>. Acesso em: 01 jun. 2021.

FIGUEIREDO, Nice. Aspectos especiais de estudos de usuários. **Ciência da Informação**, Brasília, V. 12, n. 2, p. 43-57, jul./dez. 1983.

GASQUE, K. C. G. D.; COSTA, S. M. S. Evolução teórico-metodológica dos estudos de comportamento informacional de usuários. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 39, n. 1, p. 21-32, jan./abr. 2010. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v39n1/v39n1a02.pdf>>. Acesso em: 01 jun. 2021.

NASCIMENTO, M. J.; CRUZ, A.; LUCAS, E. O. Usuário da informação nas revistas brasileiras de biblioteconomia e ciência da informação: mapeamento da produção científica de 2001 a 2013. **Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação**, v. 20, n. 42, p. 44-62, 2015. Disponível em: <<http://www.redalyc.org/pdf/147/14738258005.pdf>>. Acesso em: 01 jun. 2021.

07/11/2023, 10:50

SEI/UNIR - 1529139 - Plano de Ensino

AULA	DIA*	TEMA	ATIVIDADES
15	11/02/2024 (A)	Elaboração e entrega do relatório da Palestra	Via Sala virtual
16	15/02/2024 (P)	Educação de usuários. Competência em Informação.	
17	18/02/2024 (A)	Elaboração e entrega da lista de exercícios	Via Sala virtual
18	22/02/2024 (P)	Educação de usuários. Competência em Informação.	
19	29/02/2024 (P)	Educação de usuários. Competência em Informação.	
20	03/03/2024 (A)	Aula assíncrona: Atividade avaliativa sobre educação de usuários e competência em informação	Via Sala virtual
21	07/03/2024 (P)	Reuniões de orientação com a professora - em grupos	
22	10/03/2024 (A)	Finalização da elaboração e entrega dos trabalhos finais	Via Sala virtual
23	14/03/2024 (P)	Apresentação final dos trabalhos	
24	21/03/2024 (P)	Apresentação das notas, do resultado final e avaliação final da disciplina	
***	28/03/2024	Avaliação repositiva	

*(P) Presencial, (S) Remoto Síncrono, (A) Remoto Assíncrono, (E) Atividade Extra Sala. As datas das aulas e o conteúdo estão sujeitos a alterações, mediante prévio aviso.

6. AVALIAÇÕES

DESCRIÇÃO	PONTUAÇÃO
Avaliação 01 - Prova escrita (discursiva e objetiva) Critérios de avaliação: Objetividade e domínio do tema na elaboração das respostas, uso adequado da língua portuguesa, capacidade de articulação entre os conceitos e coesão e coerência no texto.	30% da nota final da disciplina
Conjunto das listas de exercícios e ensaio crítico final (atividade avaliativa estudo de usuários e competência em informação)	30% da nota final da disciplina
Trabalho final – projeto de estudo de usuários ou de comunidades. Em duplas ou, no máximo, trios. Consiste no desenvolvimento de um projeto de estudo de usuários da informação OU de comunidade, podendo assumir a forma de estudo de uso, de necessidade (viés do comportamento informacional) ou de práticas informacionais. Critérios de avaliação: capacidade de apresentação dos conceitos, de exposição dos argumentos, criatividade na estratégia envolvendo o projeto, uso correto da Língua Portuguesa (gramática), coesão e coerência, padronização conforme normalização vigente). Texto do trabalho final vale 7,0 pontos e a apresentação do trabalho final vale 3,0 pontos	30% da nota final da disciplina
Participação (Entrega do relatório da Palestra, mapa mental para sala de aula, apresentação dos textos semanais)	10% da nota final da disciplina
NOTA FINAL	Média ponderada dos itens avaliativos

7. BIBLIOGRAFIA

7.1 BÁSICA

ACCART, Jean-Philippe. **Serviço de referência**: do presencial ao virtual. Brasília, DF: Briquet de Lemos/Livros, 2012. xv, 312 p. ISBN 9788585637477.

GONÇALVES, Ana Lúcia Ferreira. **Gestão da informação na perspectiva do usuário**: subsídios para uma política em bibliotecas universitárias. Rio de Janeiro: Interciência, 2013. 156 p. ISBN 9788571933217.

07/11/2023, 10:50

SEI/UNIR - 1529139 - Plano de Ensino

RABELLO, R. Leituras sobre usuário e uso de informação na ciência da informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 18, n. 4, p. 152-184, out./dez. 2013. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/pci/v18n4/11.pdf>>. Acesso em: 01 jun. 2021.

SEPÚLVEDA; M. I. M.; ARAÚJO, C. A. A. Realização de estudos de usuários na prática profissional bibliotecária: estudo de campo no sistema de bibliotecas da UFMG. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, v.17, n.2, p.269-287, jul./dez., 2012.

TEXTOS - COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO E EDUCAÇÃO DE USUÁRIOS (módulo 02)

CAMPHELLO, Bernadete. O movimento da competência informacional: uma perspectiva para o letramento informacional. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 32, n. 3, p. 28-37, set./dez. 2003. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v32n3/19021.pdf>>. Acesso em: 01 jun. 2021.

BELLUZZO, Regina Célia Baptista; FERES, Glória Georges. **Competência em informação**: de reflexões às lições aprendidas. São Paulo: FEBAB, 2013. Disponível em: <https://issuu.com/necfci-unb/docs/competencia_em_informacao_de_reflexoes_a_licoes_aprendidas>. Acesso em: 01 jun. 2021.

DUDZIAK, Elisabeth Adriana. Os faróis da sociedade da informação: uma análise crítica sobre a situação da competência em informação no Brasil. **Informação & Sociedade: estudos**, João Pessoa, v. 18, n. 2, p. 41-53, maio/ago. 2008. Disponível em: <<http://www.ies.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/1704/2109>>. Acesso em: 01 jun. 2021.

DUDZIAK, Elisabeth Adriana. Information Literacy: princípios, filosofia e prática. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 32, n. 1, p. 23-35, jan./abr. 2003. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v32n1/15970.pdf>>. Acesso em: 01 jun. 2021.

GASQUE, Kelley Cristine Gonçalves Dias. **Letramento informacional**: pesquisa, reflexão e aprendizagem. Brasília: Editora FCI/UnB, 2012. Disponível em: <http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/13025/1/LIVRO_Letramento_Informacional.pdf>. Acesso em: 01 jun. 2021.

MIRANDA, Silvana Vieira. Identificando competências informacionais. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 33, n.2, p. 112-122, maio/ago. 2004. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-19652004000200012&lang=pt>. Acesso em: 01 jun. 2021.

VITORINO, Elizete Vieira; PIANTOLA, Daniela. Competência informacional: bases históricas e conceituais: construindo significados. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v.38, n. 3, p. 130-141, set./dez. 2009. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v38n3/v38n3a09.pdf>>. Acesso em: 01 jun. 2021.

VITORINO, Elizete Vieira; PIANTOLA, Daniela. Dimensões da competência informacional. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v.40, n.1, p.99-110, jan./abr., 2011. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/1918/1397>>. Acesso em: 01 jun. 2021.



Documento assinado eletronicamente por **DJULI MACHADO DE LUCCA, Docente**, em 01/11/2023, às 15:27, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.unir.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **1529139** e o código CRC **0694511C**.

Referência: Processo nº 23118.013010/2023-98

SEI nº 1529139

07/11/2023, 10:50

SEI/UNIR - 1529139 - Plano de Ensino

Usuários da Informação. Evolução histórica da figura do usuário na Biblioteconomia. Rotinas de bibliotecas relacionadas ao usuário: em foco, os estudos de usuários e a educação de usuários. Necessidade, desejo, demanda e uso da informação. Tipologias de usuários da informação. Estudos de usuários: história, conceitos e definições, características, tipologias, funções. Abordagens para estudos de usuários: tradicional, alternativa e sociocultural. Diferenças entre estudos de usuários, de usos, de necessidades e de práticas informacionais. Metodologias para estudos de usuários. Comportamento informacional: modelos de necessidades, busca e uso da informação. Educação de usuários. Competência em Informação.

4. ESTRATÉGIAS, METODOLOGIA E RECURSOS DE ENSINO

- Aulas expositivas dialogadas, usando ou não microcomputador, projetor multimídia e lousa, e ambiente virtual de aprendizagem: Sala virtual UNIR (plataforma Moodle)
- Protagonismo do aluno no processo de aprendizagem, por meio de discussão/reflexão/elaboração dos próprios conteúdos: Ensaaios críticos, resenhas;
- Coordenação e roteiros de leitura dos textos indicados pelo professor;
- Interrelação com a prática/vivência;
- Avaliações multifacetadas, equilibrando o esforço individual e em grupo, rotineiro e pontual.

5. CRONOGRAMA DE AULAS, ATIVIDADES, LEITURAS ETC.

AULA	DIA*	TEMA	ATIVIDADES
1	04/11/2023 (A)	Aula de reposição do feriado - elaboração de estudo dirigido	
2	09/11/2023 (P)	Apresentação da professora, da disciplina e do plano de ensino. Aula expositiva - Conteúdo: Usuários da Informação. Evolução histórica da figura do usuário na Biblioteconomia.	
3	16/11/2023 (P)	Aula expositiva - Conteúdo: Rotinas de bibliotecas relacionadas ao usuário: em foco, os estudos de usuários e a educação de usuários. Necessidade, desejo, demanda e uso da informação.	
4	23/11/2023 (P)	Aula expositiva - Conteúdo: Tipologias de usuários da informação. Estudos de usuários: história, conceitos e definições, características, tipologias, funções.	
5	30/11/2023 (P)	Aula expositiva - Conteúdo: Abordagens para estudos de usuários: tradicional, alternativa e sociocultural. Diferenças entre estudos de usuários, de usos, de necessidades e de práticas informacionais	
6	07/12/2023 (P)	Aula expositiva - Conteúdo: Metodologias para estudos de usuários.	
7	10/12/2023 (A)	Elaboração e entrega da lista de exercícios	Via Sala virtual
8	14/12/2023 (P)	Avaliação 01	
9	17/12/2023 (A)	Correção da avaliação 01 via Sala Virtual	Via Sala virtual
10	21/12/2023 (P)	Socialização das atividades e correção da avaliação	
11	25/01/2024 (P)	Retorno das aulas - sumarização dos conteúdos do módulo I	
12	28/01/2024 (A)	Elaboração e entrega da lista de exercícios	Via Sala virtual
13	01/02/2024 (P)	Comportamento informacional: modelos de necessidades, busca e uso da informação.	
14	08/02/2024 (P)	Palestra com Especialista em Estudos de usuários	

ANEXO H - Plano de ensino da disciplina da UNIRIO

UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO (UNIRIO)
CENTRO DE CIÊNCIAS HUMANAS E SOCIAIS (CCH)
DEPARTAMENTO DE ESTUDOS E PROCESSOS BIBLIOTECÔNOMICOS (DEPB)

PROGRAMA DE DISCIPLINA – 2016/2 – Noite

CURSO: LICENCIATURA EM BIBLIOTECONOMIA
DEPARTAMENTO DE ESTUDOS E PROCESSOS BIBLIOTECÔNICOS
DISCIPLINA: Estudo de Usuários e de Comunidades **CÓDIGO: HEB0069**
CARGA HORÁRIA: 60 HORAS **NÚMERO DE CRÉDITOS: 3**
PROFESSORA MINISTRANTE: Prof.^a Jaqueline Santos Barradas

EMENTA: Estudo de usuários: evolução histórica, objetivos e metodologias usadas na caracterização de usuários de informação para planejamento, desenvolvimento e avaliação de unidades de informação. Estudo e aplicação de abordagem tradicional e alternativa em estudos de uso e de usuários (*sense-making*, construtivismo, entre outras). Estudos de comunidade: fundamentos e aplicação

PRÉ-REQUISITOS: HFE0040

CO-REQUISITOS:

OBJETIVOS DA DISCIPLINA: Ao final do curso o(a) aluno(a) deverá estar familiarizado(a) com os conhecimentos básicos sobre estudos de usuários e de comunidades e sua aplicação no planejamento e desenvolvimento de serviços, a fim de otimizar a ação e os resultados das unidades de informação.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO:

- 1 - Usuários:** definições, categorias, tipos. Definição de usuários, seus tipos (individuais e coletivos) e categorias (reais ou efetivos e potenciais);
- 2 - Estudos de usuários:** definições, importância, funções, tipos. O que são Estudos de Usuários, quais os tipos (orientados para as unidades de informação ou para as pessoas), para que servem (funções e utilidades) e a importância de sua realização nas unidades de informação. Exemplos de algumas descobertas propiciadas pelos Estudos de Usuários e onde elas podem ser aplicadas
- 3 - Modelos de necessidade, de busca e de uso de informação.** Comportamento dos usuários e identificação das atividades a serem realizadas nas várias etapas (necessidade, busca e uso de informação) para êxito do processo informacional
- 4 - Estudos de usuários divulgados na literatura:** escolha e análise. Identificação de um estudo de usuário na literatura nacional e estrangeira, divulgado no formato de artigo ou de trabalho apresentado em evento. Leitura, análise e crítica do estudo e a apresentação oral e escrita deste produto.
- 5 - Metodologias para estudos de usuários:** elaboração de estudos, técnicas de coleta de dados, relatório. Metodologias qualitativas e quantitativas aplicadas aos estudos de usuários. Etapas de um projeto de estudo de usuários. Técnicas de coleta de dados aplicadas aos estudos de usuários. Relatório de um estudo de usuários
- 6 - Estudos de Comunidades:** conceitos, características, instrumentos. Conceito de comunidade e definição de estudo de comunidade. Importância dos estudos de comunidade para as bibliotecas públicas, museus e arquivos. Fonte de dados e métodos de coleta de dados. As unidades de informação e o desenvolvimento comunitário.
- 7 - Realização de um Estudo de Usuário.** Elaboração de um Projeto: identificação do local, justificativa, objetivos, descrição do contexto onde o estudo será realizado, levantamento do referencial teórico conceitual a ser utilizado, metodologia (tipo de estudo, sujeitos e amostra, instrumento de coleta de dados, procedimentos de coleta de dados, tratamento dos dados), recursos e cronograma para a realização do estudo. Entrega do Relatório do Estudo. Apresentação oral dos resultados.

CALVA GONZÁLES, J.J. Surgimiento y Manifestación de las Necesidades de Información en los Investigadores. **Investigaciones Bibliotecológicas**, UNAM, Mexico, v. 9, n. 19, p. 17-29, 1995. - Editora UNAM

CARVALHO, A.L.B. de et al. Entre Necessidades e Buscas: perfil e perspectivas do usuário da (in)formação. **Informação & Sociedade: estudos**, João Pessoa, v.11, n.2, p.188-206, 2001.

CUNHA, M.B.; AMARAL, S.A.; DANTAS, E.B. **Manual de estudos de usuários da informação**. São Paulo, Atlas, 2015. 448 p.

GASQUE, Kelley C.G.D. COSTA, Sely M. Evolução teórico-metodológica dos estudos de comportamento informacional de usuários. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 39, n. 1, p.21-32, jan./abr., 2010

GUINCHAT, Claire; MENOU, Michel. Os usuários. IN: **Introdução geral às ciências e técnicas da informação e documentação**. 2ed. IBICT: Brasília, DF, 1994. p. 481-492.

BIBLIOGRAFIA SUGERIDA

AMARAL, Sueli Angélica do. Estudos de usuários e marketing da informação. **Brazilian Journal of Information Science**, Marília, v. 7, n. esp., 2013.

ANTONIO, A. D. ; GRACIOSO, L. S. Comportamento de busca de informação na educação presencial e a distância. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Informação**, São Paulo, v.11. n especial, p. 314-332, 2015. Disponível em : < <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/514>>. Acesso em: 11 out. 2016

ARAÚJO, C. A. A. Um mapa dos estudos de usuários da informação no Brasil. **Em Questão**, Porto Alegre, v.15. n.1. p. 11- 26, jan. jun.2009. Disponível em: <<http://seer.ufrgs.br/index.php/EmQuestao/article/view/9317>>. Acesso em: 11 out. 2016

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila; SEPÚLVEDA, Maria Inês Moreira. Realização de Estudos de Usuários na prática bibliotecária: Estudo de Campo de Bibliotecas da UFMG. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v.17, n.2, p.269-287, jul.-dez., 2012. Disponível em: <<https://revista.acb.org.br/racb/article/viewFile/842/pdf>> Acesso em: 11 out. 2016

BAPTISTA, S.G. ; CUNHA, M. B. Estudos de usuários: visão global dos métodos de coleta de dados. Perspectivas em **Ciência da Informação**, v.12.n.2, p.168-184 , maio-ago, 2007. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-99362007000200011 >. Acesso em: 11 out. 2016

CORDOBA, Saray. Los Métodos Cualitativos en los Estudios de Usuarios: una revisión bibliográfica. **Forinf@Online**, Madrid, n.1, p.5-8, jul./sep. 1998.

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

CRESPO, Isabel Merlo ; CAREGNATO, S. E. Padrões de comportamento de busca e uso de informação por pesquisadores de biologia molecular e biotecnologia. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 35, n.3, p. 30-38, 2006.

DEVADASON, F. J.; LINGAM, P. P. - Methodology for the Identification of Information Needs of Users. **IFLA Journal**, n.23, p.41-51, 1997

DUARTE, Adriana Bogliolo Sirihal. Grupo focal online e offline como técnica de coleta de dados. **Informação e Sociedade**, João Pessoa, v.17, n.1, p.75-85, jan./abr., 2007. Disponível em: <<http://www.ies.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/487/1467>>. Acesso em: 11 out. 2016

FERREIRA, Sueli M. Design de biblioteca virtual centrado no usuário: a abordagem do *sense-making* para estudos de necessidades e procedimentos de busca e uso da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v.26, n.2, 1996.

FERREIRA, Sueli M. Novos paradigmas da informação e novas percepções do usuário. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 25, n. 2, p. 217-223, maio/ago. 1996.

METODOLOGIA:

Aulas expositivas dialogadas; Trabalho em grupo; Estudo individual; Estudos de casos; Seminário

AValiação:

Atividades individuais e em grupo em sala de aula e externa (50%); seminário (50% apresentação oral e relatório).

- A participação nas atividades internas e externas, assim como a pontualidade e a disciplina, serão observadas e desejadas pela professora.
- O plano de ensino é flexível, podendo sofrer alterações durante o semestre. Haverá lista de presença assinada pelo aluno a cada encontro.
- Em conformidade com o disposto na Resolução nº 3.117, de 10 de junho de 2009 da UNIRIO e na resolução CFE nº 4 de 16/9/86, a frequência mínima de 75% em cada disciplina é obrigatória.
- Só será realizada prova de segunda chamada, mediante o pedido deferido pela Secretaria, conforme legislação vigente na instituição
- Será aprovado na disciplina o aluno que obtiver média aritmética das avaliações realizadas igual ou superior a 7,0 (sete). O aluno que atingir média aritmética de 4,0 (quatro) à 6,9 (seis inteiros e nove décimos), tem o direito e deverá cumprir a avaliação final. Será tido como reprovado por insuficiência acadêmica o aluno que não alcançar a média aritmética 5,0 (cinco). O aluno que ficar para avaliação final deverá, para ser aprovado na disciplina, obter média final estimada entre a avaliação final e a média aritmética das aferições anteriores igual ou superior a 5,0 (cinco).

BIBLIOGRAFIA BÁSICA

CHOO, Chun Wei. **A organização do conhecimento**: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. São Paulo: SENAC São Paulo, 2006.

Situação BC: 6 exemplares

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Avaliação de coleções e estudo de usuários**. Brasília: Associação dos Bibliotecários do Distrito Federal, 1979.

Situação BC: 4 exemplares

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Estudos de usos e usuários da informação**. Brasília: IBICT, 1994.

Situação BC: 2 exemplares

GONÇALVES, Ana Lucia Ferreira. **Gestão da informação na perspectiva do usuário**: subsídios para uma política em bibliotecas universitárias. Niterói: Intertexto; Rio de Janeiro: Interciência, 2013. 156 p.

Situação BC: 3 exemplares

SANZ CASADO, Elias. **Manual de Estudios de Usuarios**. Editora Fundación Germán Sanchez Ruiperez: Madrid, 1994.

Situação BC: 0 edição esgotada disponibilizada na xerox para fins didáticos

BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR

ARAÚJO, C.A.A. Estudos de usuários conforme o paradigma social da Ciência da Informação: desafios teóricos e práticos de pesquisa. **Informação e Informação**, Londrina, SC, v. 15, n.2, p.23-39, jul/dez., 2010.

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, p. 168-184, maio/ago. 2007.

Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-99362007000200011 >. Acesso em: 11 out. 2016

CALVA GONZÁLES, J.J. El Comportamiento en la Búsqueda de Información de los Investigadores del Área de Humanidades y Ciencias Sociales. **Investigaciones Bibliotecológicas**, México, v.13, n.27, p.11-40, 1999.

CALVA GONZÁLES, J.J. Las Necesidades y Comportamiento de los Investigadores como Usuarios de las Bibliotecas de las Instituciones de Educación Superior en América Latina. **Documentación de las Ciencias de la Información**, Madrid, v.27, p.97-116, 2004.

- FREIRE, Isa Maria *et al.* Estudos de Usuários: o padrão que une três abordagens. **Ciência da Informação**, Brasília, v.31, n.3, p.103-107, set./dez. 2002.
- GONZÁLES TERUEL, Aurora. **Los Estudios de Necesidades y Usos de la Información**: fundamentos y perspectivas actuales. Editora Trea: Madrid, 2000.
- HNPRASAD, D. R. Usuarios y Necesidades de Información. **Forinf@**: Revista Iberoamericana de Usuarios de Información, Madrid, n.8, abr./jun.2000.
- INSTITUTO PRÓ-LIVRO. *Retratos da leitura no Brasil*. 4 ed. março 2016. 142p. Disponível em: http://prolivro.org.br/home/images/2016/Pesquisa_Retratos_da_Leitura_no_Brasil_-_2015.pdf. Acesso em: 27 ago 2016.
- MARCELLA, R.; BAXTER, G. Information Need, Information Seeking Behavior and Participation, with Special Reference to Needs Related to Citizenship: results of a national survey. **Journal of Documentation**, v.56, n.2, p.136-160, 2000.
- MIRANDA, A.C. *et al.* Los Usuarios en la Biblioteca Digital. **Revista Interamericana de Nuevas Tecnologías de la Información**, Santafé de Bogotá, v.5, n.2, p.26-29, abr./jun.2000.
- MORENO, C.M.; CASADO, E.S. Aplicación de dos Técnicas de Recogida de Datos para la Realización de Estudios de Usuarios. **Investigación Bibliotecológica**, Mexico, v.15, n.30, p.194-213, jan./jun. 2001.
- NASCIMENTO, Maria de Jesus. Planos de Ensino de Usuários da Informação nos cursos de Biblioteconomia no Brasil. **Datagramazero**, Rio de Janeiro, v.10, n.1, fev.2010.
- NASCIMENTO, M.J.; WESCHENFELDER, S. Necessidade de Informação dos Vereadores de Florianópolis: estudo de usuário. **Informação & Sociedade**: estudos, João Pessoa, v.12, n.1, p.253-289, 2002. Disponível em: <http://www.brapci.ufpr.br/brapci/index.php/article/view/0000001572/14a55012b3b84a4a4201114eace941cf>. > Acesso em: 11 out 2016
- NEVES, J.T.R.; CARVALHO, A.C.M. de . Necessidade e Uso da Informação em Empresas Incubadoras de Biotecnologia de Minas Gerais. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v.5, n.2, jul./dez.2000.
- PALETTA, F. C. et al. Estudos de usuário e o planejamento dos serviços de informação em biblioteca. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, v. 21, n. 1, 2016
- PAULA, I.A.N. Usos y Definiciones de los Terminos Relativos a los Usuarios o Clientes. **Revista Interamericana de Bibliotecología**, Medellín, v.32, n.1-2, p.107-121, jan./dez. 2000.
- RAMALHO, F.A. Produção sobre necessidade de informação. **Informação & Sociedade**: estudos. João Pessoa, v.22, Número Especial, p.101-120, 2012.
- SILVA, J.F.; FERREIRA, M.A.; BORGES, M.E.N. Análise Metodológica dos Estudos de Necessidades de Informação sobre Setores Industriais Brasileiros: proposições. **Ciência da Informação**, Brasília, v.31, n.2, p.129-141, ago.2002.
- SPUDEIT, Daniela F. A. O.; FÜHR, Fabiane. Planejamento em unidades de informação: qualidade em operações de serviços na Biblioteca do SENAC Florianópolis. **Bibl. Univ.**, Belo Horizonte, v.1, n.1, p.41-49, jan./jun. 2011
- TEIXEIRA, R. S. Estudo de usuários na biblioteca de um laboratório farmacêutico: relato de experiência. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 9, n. 2, 2004. Disponível em: <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/361/170> > Acesso em: 11 out. 2016
- VERGUEIRO, W. Estudos de Uso e de Usuários como Instrumentos para o Desenvolvimento de Coleções. **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG**, Belo Horizonte, v.17, n.1, p.104-18, mar. 1988.

Assinatura do Titular ou Professor Responsável:

ANEXO I - Plano de ensino da disciplina da UFPE



UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
PRÓ-REITORIA PARA ASSUNTOS ACADÊMICOS
DIRETORIA DE DESENVOLVIMENTO DO ENSINO

PROGRAMA DE COMPONENTE CURRICULAR

TIPO DE COMPONENTE (Marque um X na opção)

☒ Disciplina
☐ Atividade complementar
☐ Monografia

☐ Prática de Ensino
☐ Módulo
☐ Trabalho de Graduação

STATUS DO COMPONENTE (Marque um X na opção)

☐ OBRIGATÓRIO☒ ELETIVO☐ OPTATIVO**DADOS DO COMPONENTE**

Código	Nome	Carga Horária		Nº. de Créditos	C. H. Global	Período
		Teórica	Prática			
BI649	Usuários da Informação	30	30	3	60	7º

Pré-requisitos		Co-Requisitos		Requisitos C.H.	
----------------	--	---------------	--	-----------------	--

EMENTA

O paradigma do uso da informação. Estudo do perfil do usuário. Segmentação de usuários. Indicadores informétricos. Identificação das necessidades dos usuários. Indicadores de satisfação dos usuários e de performance dos sistemas informacionais. Técnicas de análise de resultados de indicadores de satisfação dos usuários.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

1. O paradigma do uso da informação.
2. Estudo do perfil do usuário: necessidade e uso.
3. Segmentação de usuários: níveis, variáveis, critérios e identificação.
4. Quantificação do potencial de usuários.
5. Indicadores informétricos.
6. Análise de resultados de indicadores.

BIBLIOGRAFIA BÁSICA

LE COADIC, Yves-François. *A Ciência da Informação*. 2ª. Edição. Brasília, DF: Briquet de Lemos/Livros, 2004.
 KOTLER, P. *Marketing para o século XXI: como criar, conquistar e dominar mercados*. 3. ed. São Paulo: Futura, 1999.
 KOTLER, P; KELLER K. L. *Administração de Marketing*. 12. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2006.

BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR

AMARAL, S.A. *Marketing: abordagem em unidades de informação*. Brasília: Thesaurus, 1998.
 CAMPOS, V. F. *TQC: controle da qualidade total (no estilo japonês)*. Belo Horizonte, MG: Fundação Christiano Ottoni, Escola de Engenharia da UFMG; Rio de Janeiro: Bloch 1992.
 LANCASTER, F. W. *Avaliação de serviços de bibliotecas*. Brasília: Briquet de Lemos Livros. 1996.
 LIMEIRA, T. *E-marketing*. São Paulo: Saraiva, 2003.
 MELLO, C. H. et al. *ISO 9001:2000: sistema de gestão da qualidade para organizações de serviços*. São Paulo: Atlas, 2002.

DEPARTAMENTO A QUE PERTENCE O COMPONENTE

Ciência da Informação

HOMOLOGADO PELO COLEGIADO DE CURSO

Biblioteconomia

ASSINATURA DO CHEFE DO DEPARTAMENTO

ASSINATURA DO COORDENADOR DO CURSO OU ÁREA

ANEXO J - Plano de ensino da disciplina da UDESC



UNIVERSIDADE DO ESTADO DE SANTA CATARINA - UDESC
CENTRO DE CIÊNCIAS HUMANAS E DA EDUCAÇÃO – FAED

PLANO DE ENSINO

DEPARTAMENTO	Biblioteconomia e Gestão da Informação	ANO/ SEMESTRE	2024/1
CURSO	Biblioteconomia – habilitação em Gestão da Informação	FASE	5ª
DISCIPLINA	Estudos de Usuários e Comunidades		
CARGA HORÁRIA	54 horas (3 créditos)	TURNO	Matutino
PROFESSOR	Dr. Jorge Moisés Kroll do Prado – jorge.prado@udesc.br		

1 EMENTA

Categorização e metodologias de estudo de usuários. Usuários e não usuários da informação. Fatores socioeconômicos que interferem no uso da informação. Planejamento, aplicação e avaliação de estudo de usuários da informação.

2 HORÁRIO DAS AULAS

Quintas-feiras, 07h30 às 10h10

3 OBJETIVOS**3.1 OBJETIVO GERAL**

Possibilitar a realização de programas de estudos de usuários e comunidades para diferentes unidades de informação.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a) Conhecer o campo de estudos de usuários e comunidades e sua trajetória histórica;
- b) Compreender os processos de planejamento de um programa de estudos de usuários e comunidades;
- c) Entender as abordagens teórico-metodológicas existentes para os estudos de usuários.

4 CONTEÚDO PROGRAMÁTICO**Unidade 1 – Introdução aos estudos de usuários e comunidades**

- 1.1 Conceitos introdutórios
- 1.2 Histórico dos estudos de usuários
- 1.3 Comportamento informacional e cultura informacional

Unidade 2 – Abordagens teórico-metodológicas de estudos de usuários

- 2.1 Modelo de Estado Anômalo do Conhecimento de Belkin
- 2.2 Modelo do Comportamento Informacional proposto por Wilson
- 2.3 Modelo de procura de informações de Krikelas
- 2.4 Modelo de construção de sentido de Brenda Dervin
- 2.5 Modelo comportamental de busca proposto por Ellis
- 2.6 Processo de busca da informação de Carol Kuhlthau
- 2.7 Modelo de comportamento informacional de Choo



UNIVERSIDADE DO ESTADO DE SANTA CATARINA - UDESC
CENTRO DE CIÊNCIAS HUMANAS E DA EDUCAÇÃO – FAED

Unidade 3 – Planejamento de Programas de Estudos de Usuários

- 3.1 Tipos de pesquisa aplicada aos estudos de usuários
- 3.2 Métodos e técnicas de pesquisa
- 3.3 Instrumentos e métodos de coleta de dados
- 3.4 Universo da pesquisa
- 3.5 Análise dos dados

5 METODOLOGIA

Aulas expositivas e dialogadas. Leituras de textos.

6 CRONOGRAMA PRELIMINAR

MÊS	DIA	CONTEÚDO
Fevereiro	29	Apresentação da disciplina. Conceitos introdutórios dos estudos de usuários e comunidades.
Março	07	Histórico dos estudos de usuários
	14	Comportamento informacional e cultura informacional
	21	Estudos de caso
	28	FERIADO - PÁSCOA
Abril	04	Atividade online
	11	Modelo de Estado Anômalo do Conhecimento de Belkin Modelo do Comportamento Informacional proposto por Wilson
	18	Modelo de procura de informações de Krikelas Modelo de construção de sentido de Brenda Dervin
	25	Modelo comportamental de busca proposto por Ellis Processo de busca da informação de Carol Kuhlthau
Maio	02	Modelo de comportamento informacional de Choo Revisão para a prova
	09	Prova Unidades 1 e 2
	16	Apresentação da atividade final da disciplina. Tipos de pesquisa aplicada aos estudos de usuários
	23	Atividade online
	30	Feriado
Junho	06	Instrumentos de coleta de dados
	13	Levantamento dos dados (atividade externa)
	20	Análise dos dados e construção do estudo
	27	Ajustes finais do Programa (atividade externa)
Julho	04	Apresentação dos Programas de Estudos de Usuários e Comunidades
	11	Exame final

7 AVALIAÇÃO

ATIVIDADE	CRITÉRIOS	PESO
Participação	Pontualidade; construção coletiva do conhecimento; leitura dos textos	20%
Prova	Redação; conhecimento do tema	20%
Seminário	Organização do conteúdo; criatividade; domínio do tema; qualidade da apresentação (material, oralidade)	20%



UNIVERSIDADE DO ESTADO DE SANTA CATARINA - UDESC
CENTRO DE CIÊNCIAS HUMANAS E DA EDUCAÇÃO – FAED

Programa de Estudos de Usuários e Comunidades	Qualidade (técnica e de redação); adequação teórico-metodológica; criatividade; raciocínio crítico.	40%
-----------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------	-----

8 BIBLIOGRAFIA

8.1 BIBLIOGRAFIA BÁSICA

CUNHA, Murilo Bastos, AMARAL, Sueli Angélica do, DANTAS, Edmundo Brandão. **Manual de Estudo de Usuários da Informação**. São Paulo: Atlas, 2015.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Estudos de uso e usuários da informação**. Brasília: IBICT, 1994.

GUINCHAT, Clarie; MINOU, Michel. Usuários. In: _____. **Introdução geral às ciências e técnicas da informação e documentação**. 2ª ed. Tradução de Miriam Vieira da Cunha. Brasília: IBICT, 1994. 540 p. p. 481-492.

8.2 BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR

ALMEIDA, Marco Antonio de; AITA, Tatiana Bocardo. Usuário da Informação, tecnologia e educação. **Transinformação**, Campinas, v. 21, n. 3, 2009.

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Um mapa dos estudos de usuário da informação no Brasil. **Em Questão**, Porto Alegre, v.15, n.1, 2009.

BATISTA, S. G.; CUNHA, M.B. Estudo usuários: visão global dos métodos de coleta de dados. **Perspectivas em Ci. Inf.**, Belo Horizonte, v. 12, n.2, p. 168-184, 2007.

CORRÊA, Elisa C. D. Usuário, não! Interagente. Proposta de um novo termo para um novo tempo. **Encontros Bibli**, v. 19, p. 23-40, 2014.

COSTA, Luciana Ferreira da; SILVA, Alan Curcino Pedreira da, RAMALHO, Francisca Arruda. (Re)visitando os estudos de usuário: entre a “tradição” e o “alternativo” **DataGramaZero - Revista de Ciência da Informação**, v.10, n.4, ago. 2009.

ANEXO K - Plano de ensino da disciplina da UFAM



PODER EXECUTIVO
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS



PLANO DE ENSINO

1. IDENTIFICAÇÃO DA DISCIPLINA

CURSO: Biblioteconomia **PERÍODO LETIVO:** 2º Semestre - 2023 **TURMA** 1
DISCIPLINA ESTUDO DO USUÁRIO **SIGLA:** IHB089
CARGA HORÁRIA 60 **CRÉDITOS:** 3
TEÓRICA: 30 **PRÁTICA:** 30 **PRÉ-REQUISITO:**
PROFESSOR(ES):
 RAIMUNDO MARTINS DE LIMA-Responsável

EMAIL(S) profmartins@ufam.edu.br

Horário das aulas teóricas	Horário das aulas Práticas	Horário e local de atendimento de alunos
Terça-feira - 08:00/10:00		
Quinta-feira - 08:00/10:00		Terça-feira - 10:00/12:00; Sala do professor

Endereço da Sala Virtual: (Classroom, Moodle ou outro)

Código do Google Classroom: a4455su

2. EMENTA (conforme o PPC do curso)

Abordagem histórico-conceitual sobre comunidade e desenvolvimento social. Usuários preferencial e eventual: necessidades, demandas, usos e comportamentos. O não usuário. Metodologia de estudos de usuários: variáveis e premissas.

3. OBJETIVOS

3.1 GERAL (conforme o PPC do curso)

Apresentar aos discentes os referenciais teórico-metodológicos acerca dos estudos de usuários e de comunidades e suas aplicações em bibliotecas, tendo em vista a adequação de suas estruturas físicas e de serviços de informação.

3.2 ESPECÍFICOS (se houver)

Ao final da disciplina, espera-se que os discentes sejam capazes de:

- conceituar os estudos de usuários e de comunidades, tomando como referência o campo social de atuação das bibliotecas, situando-os historicamente;
- descrever as metodologias de estudos de usos e usuários de informação em bibliotecas, estabelecendo as suas diferenças;
- aplicar a metodologia de estudos de usos e usuários de informação às estruturas físicas e de serviços das bibliotecas.

4. CONTEÚDO PROGRAMÁTICO/CRONOGRAMA

Datas	Aulas		Conteúdo	Professor
	Carga	Tipo (T,P)*		
05/12/2023	2	Teórica	Unidade I – Processamento da interação entre o indivíduo e a sociedade: 1. Apresentação geral do Plano de Ensino da disciplina aos alunos.	RAIMUNDO MARTINS DE LIMA
07/12/2023	2	Teórica	Unidade I – Processamento da interação entre o indivíduo e a sociedade: 2. O inter-relacionamento entre os indivíduos e a sociedade.	RAIMUNDO MARTINS DE LIMA
12/12/2023	2	Teórica	Unidade I – Processamento da interação	RAIMUNDO MARTINS DE LIMA

12/12/2023	2	Teórica	entre o indivíduo e a sociedade: 2. O inter-relacionamento entre os indivíduos e a sociedade.	RAIMUNDO MARTINS DE LIMA
14/12/2023	2	Teórica	Unidade I – Processamento da interação entre o indivíduo e a sociedade: 2. Continuidade da apresentação dos elementos que demarcam o inter-relacionamento entre os indivíduos e a sociedade. 3. Comunidades e desenvolvimento social.	RAIMUNDO MARTINS DE LIMA
19/12/2023	2	Teórica	Unidade I – O contexto social dos serviços de informação em biblioteca e centros de documentação: 4. Primeiro exame: aferição da aprendizagem relativa aos conteúdos desta unidade.	RAIMUNDO MARTINS DE LIMA
21/12/2023	2	Teórica	Unidade II – O contexto social dos serviços de informação em biblioteca e centros de documentação: 1. Biblioteca e mediação das culturas e das relações sociais. 2. Conceituação dos usuários, clientes e interagentes preferenciais e eventuais. 3. Contextos da atuação dos usuários, clientes e interagentes: mediação e interação presencial e remota. 4. Necessidades, demandas, comportamentos e usos dos usuários, clientes e interagentes.	RAIMUNDO MARTINS DE LIMA
02/01/2024	2	Teórica	Unidade II – O contexto social dos serviços de informação em biblioteca e centros de documentação: 4. Necessidades, demandas, comportamentos e usos dos usuários, clientes e interagentes.	RAIMUNDO MARTINS DE LIMA
04/01/2024	2	Teórica	Unidade II – O contexto social dos serviços de informação em biblioteca e centros de documentação: 5. Segundo exame: aferição da aprendizagem alusiva aos conteúdos desta unidade.	RAIMUNDO MARTINS DE LIMA
09/01/2024	4	Teórica	Unidade III – Metodologia do estudo de frequentadores de bibliotecas e centros de documentação: 1. Conceituação e classificação dos estudos de usuários, clientes e interagentes de bibliotecas e centros de documentação: Observação: serão solicitados aos (às) discentes a leitura e o fichamento do texto: (Re) visitando os estudos de usuário: entre a “tradição” e o “alternativo”. DataGramZero-Revista de Ciência da Informação, v. 10, n. 4, ago. 2009, de autoria de Luciana Costa, Alan Cursino e Francisca Ramalho. Duas discentes foram indicadas para apresentação da síntese das partes principais do texto na aula do dia 11/01/2024.	RAIMUNDO MARTINS DE LIMA

11/01/2024	2	Teórica	<p>Unidade III – Metodologia do estudo de frequentadores de bibliotecas e centros de documentação:</p> <p>2. Metodologia das ciências sociais:</p> <p>2.1. Métodos de abordagens: indutivo, dedutivo e dialético.</p> <p>Observação: Serão iniciadas e concluídas a apresentação, a discussão e os esclarecimentos sobre as partes principais do texto: (Re) visitando os estudos de usuário: entre a "tradição" e o "alternativo".</p> <p>DataGramaZero-Revista de Ciência da Informação, v. 10, n. 4, ago. 2009, de autoria de Luciana Costa, Alan Cursino e Francisca Ramalho, pelas alunas...</p>	RAIMUNDO MARTINS DE LIMA
16/01/2024	2	Teórica	<p>Unidade III – Metodologia do estudo de frequentadores de bibliotecas e centros de documentação:</p> <p>2. Metodologia das ciências sociais:</p> <p>2.2. Métodos de procedimentos: histórico, comparativo, monográfico e tipológico.</p>	RAIMUNDO MARTINS DE LIMA
18/01/2024	2	Teórica	<p>Unidade III – Metodologia do estudo de frequentadores de bibliotecas e centros de documentação:</p> <p>2. Metodologia das ciências sociais:</p> <p>2.2. Métodos de procedimentos: histórico, comparativo, monográfico e tipológico.</p>	RAIMUNDO MARTINS DE LIMA
23/01/2024	2	Teórica	<p>Unidade III – Metodologia do estudo de frequentadores de bibliotecas e centros de documentação:</p> <p>2. Metodologia das ciências sociais:</p> <p>2.3. Técnicas de coleta de dados e informações: pesquisas bibliográfica e de campo (levantamento de opinião, incidente crítico e outros).</p> <p>Observação: será solicitado aos (às) discentes a formação de equipes com até três membros, para realização de estudos sobre frequentadores de bibliotecas. Inicialmente, as equipes foram orientadas a realizarem a coletas dos dados e informações referentes às estruturas das bibliotecas-campo dos seus estudos. O resultado dessa coleta deverá ser apresentado e discutida com as equipes nas aulas do dia 01/02/2024.</p>	RAIMUNDO MARTINS DE LIMA
25/01/2024	2	Teórica	<p>Unidade III – Metodologia do estudo de frequentadores de bibliotecas e centros de documentação:</p> <p>2. Metodologia das ciências sociais:</p> <p>2.3. Técnicas de coleta de dados e informações: pesquisas bibliográfica e de campo (levantamento de opinião, incidente crítico e outros).</p> <p>Observação: os (as) discentes serão liberados (as) da sala de aula para realização das coletas de dados e informações referentes às estruturas das bibliotecas-campo dos seus estudos.</p>	RAIMUNDO MARTINS DE LIMA
30/01/2024	2	Teórica	<p>Unidade III – Metodologia do estudo de frequentadores de bibliotecas e centros</p>	RAIMUNDO MARTINS DE LIMA

30/01/2024	2	Teórica	<p>de documentação:</p> <p>2. Metodologia das ciências sociais:</p> <p>2.3. Técnicas de coleta de dados e informações: pesquisas bibliográfica e de campo (levantamento de opinião, incidente crítico e outros).</p> <p>Observação: os (as) discentes continuarão liberados (as) da sala de aula para realização das coletas de dados e informações referentes às estruturas das bibliotecas-campo dos seus estudos.</p>	RAIMUNDO MARTINS DE LIMA
01/02/2024	2	Prática	<p>Unidade III – Metodologia do estudo de frequentadores de bibliotecas e centros de documentação:</p> <p>2. Metodologia das ciências sociais:</p> <p>2.3. Técnicas de coleta de dados e informações: pesquisas bibliográfica e de campo (levantamento de opinião, incidente crítico e outros).</p> <p>Observação: serão iniciadas as apresentações e análises dos dados e informações coletados pelas equipes.</p>	RAIMUNDO MARTINS DE LIMA
06/02/2024	2	Prática	<p>Unidade III – Metodologia do estudo de frequentadores de bibliotecas e centros de documentação:</p> <p>2. Metodologia das ciências sociais:</p> <p>2.3. Técnicas de coleta de dados e informações: pesquisas bibliográfica e de campo (levantamento de opinião, incidente crítico e outros).</p> <p>Observação: serão continuadas as apresentações e análises dos dados e informações coletados pelas equipes.</p>	RAIMUNDO MARTINS DE LIMA
08/02/2024	2	Prática	<p>Unidade III – Metodologia do estudo de frequentadores de bibliotecas e centros de documentação:</p> <p>2. Metodologia das ciências sociais:</p> <p>2.3. Técnicas de coleta de dados e informações: pesquisas bibliográfica e de campo (levantamento de opinião, incidente crítico e outros).</p> <p>Observação: serão concluídas as apresentações e análises dos dados e informações coletados pelas equipes.</p>	RAIMUNDO MARTINS DE LIMA
15/02/2024	2	Prática	<p>Unidade III – Metodologia do estudo de frequentadores de bibliotecas e centros de documentação:</p> <p>3. Terceiro exercício escolar: planejamento e execução de estudos sobre o comportamento de busca, recuperação ou uso de informações dos usuários, clientes ou interagentes das bibliotecas e centros de documentação de Manaus/AM:</p> <p>3.1. Definição do tema, métodos de abordagem e procedimental e das técnicas de coleta;</p>	RAIMUNDO MARTINS DE LIMA
20/02/2024	2	Prática	<p>Unidade III – Metodologia do estudo de frequentadores de bibliotecas e centros de documentação:</p> <p>3. Terceiro exercício escolar: planejamento e execução de um estudo</p>	RAIMUNDO MARTINS DE LIMA

20/02/2024	2	Prática	<p>sobre o comportamento de busca, recuperação ou uso de informações dos usuários, clientes ou interagentes das bibliotecas e centros de documentação de Manaus/AM:</p> <p>3.1. Definição do tema, métodos de abordagem e procedimental e das técnicas de coleta;</p>	RAIMUNDO MARTINS DE LIMA
------------	---	---------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------

22/02/2024	2	Prática	<p>Unidade III – Metodologia do estudo de frequentadores de bibliotecas e centros de documentação:</p> <p>3. Terceiro exercício escolar: planejamento e execução de um estudo sobre o comportamento de busca, recuperação ou uso de informações dos usuários, clientes ou interagentes das bibliotecas e centros de documentação de Manaus/AM:</p> <p>3.2. Levantamento da base teórica que conduzirá o estudo;</p>	RAIMUNDO MARTINS DE LIMA
------------	---	---------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------

27/02/2024	2	Prática	<p>Unidade III – Metodologia do estudo de frequentadores de bibliotecas e centros de documentação:</p> <p>3. Terceiro exercício escolar: planejamento e execução de um estudo sobre o comportamento de busca, recuperação ou uso de informações dos usuários, clientes ou interagentes das bibliotecas e centros de documentação de Manaus/AM:</p> <p>3.3. Elaboração e aplicação dos instrumentos de coleta;</p>	RAIMUNDO MARTINS DE LIMA
------------	---	---------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------

29/02/2024	2	Prática	<p>Unidade III – Metodologia do estudo de frequentadores de bibliotecas e centros de documentação:</p> <p>3. Terceiro exercício escolar: planejamento e execução de um estudo sobre o comportamento de busca, recuperação ou uso de informações dos usuários, clientes ou interagentes das bibliotecas e centros de documentação de Manaus/AM:</p> <p>3.3. Elaboração e aplicação dos instrumentos de coleta;</p>	RAIMUNDO MARTINS DE LIMA
------------	---	---------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------

05/03/2024	2	Teórica	<p>Unidade III – Metodologia do estudo de frequentadores de bibliotecas e centros de documentação:</p> <p>3. Terceiro exercício escolar: planejamento e execução de um estudo sobre o comportamento de busca, recuperação ou uso de informações dos usuários, clientes ou interagentes das bibliotecas e centros de documentação de Manaus/AM:</p> <p>3.4. Tabulação e tratamento dos dados e informações reunida;</p>	RAIMUNDO MARTINS DE LIMA
------------	---	---------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------

07/03/2024	2	Prática	<p>Unidade III – Metodologia do estudo de frequentadores de bibliotecas e centros de documentação:</p> <p>3. Terceiro exercício escolar: planejamento e execução de um estudo sobre o comportamento de busca,</p>	RAIMUNDO MARTINS DE LIMA
------------	---	---------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------

07/03/2024	2	Prática	recuperação ou uso de informações dos usuários, clientes ou interagentes das bibliotecas e centros de documentação de Manaus/AM: 3.5. Elaboração do relatório final do estudo, para socialização dos resultados;	RAIMUNDO MARTINS DE LIMA
------------	---	---------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------

12/03/2024	2	Prática	Unidade III – Metodologia do estudo de frequentadores de bibliotecas e centros de documentação: 3. Terceiro exercício escolar: planejamento e execução de um estudo sobre o comportamento de busca, recuperação ou uso de informações dos usuários, clientes ou interagentes das bibliotecas e centros de documentação de Manaus/AM: 3.6. Apresentação dos resultados em seminário organizado para esse fim.	RAIMUNDO MARTINS DE LIMA
------------	---	---------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------

14/03/2024	2	Prática	Unidade III – Metodologia do estudo de frequentadores de bibliotecas e centros de documentação: 3. Terceiro exercício escolar: planejamento e execução de um estudo sobre o comportamento de busca, recuperação ou uso de informações dos usuários, clientes ou interagentes das bibliotecas e centros de documentação de Manaus/AM: 3.6. Apresentação dos resultados em seminário organizado para esse fim.	RAIMUNDO MARTINS DE LIMA
------------	---	---------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------

19/03/2024	2	Prática	Unidade III – Metodologia do estudo de frequentadores de bibliotecas e centros de documentação: 3. Terceiro exercício escolar: planejamento e execução de um estudo sobre o comportamento de busca, recuperação ou uso de informações dos usuários, clientes ou interagentes das bibliotecas e centros de documentação de Manaus/AM: 3.6. Apresentação dos resultados em seminário organizado para esse fim.	RAIMUNDO MARTINS DE LIMA
------------	---	---------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------

21/03/2024	2	Prática	Unidade III – Metodologia do estudo de frequentadores de bibliotecas e centros de documentação: 3. Terceiro exercício escolar: planejamento e execução de um estudo sobre o comportamento de busca, recuperação ou uso de informações dos usuários, clientes ou interagentes das bibliotecas e centros de documentação de Manaus/AM: 3.6. Apresentação dos resultados em seminário organizado para esse fim.	RAIMUNDO MARTINS DE LIMA
------------	---	---------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------

*Aula teórica ou prática

**Em caso de disciplinas compartilhadas

5. PROCEDIMENTOS DE ENSINO E DE APRENDIZAGEM

Aulas expositiva-dialogadas presenciais, complementadas com leituras e discussões de textos, para fixação dos conceitos, expressões e terminologias da área profissional, e realização de trabalhos individual e em grupo para complementação das aprendizagens. Os discentes com dificuldades de compreensão receberão aulas suplementares, de forma reservada.

6. PROCEDIMENTOS DE AVALIAÇÃO

Serão realizados três exercícios escolares e uma prova final: o primeiro será realizado de forma escrita, em grupo, e aferirá as aprendizagens atinentes aos conteúdos da primeira unidade do conteúdo programático da disciplina; o segundo será realizado de forma escrita, individual, e aferirá as aprendizagens atinentes aos conteúdos da segunda unidade do conteúdo programático da disciplina; e o terceiro consistirá de um estudo de campo, realizado em grupo, focando para os comportamentos de busca, recuperação e uso da informação pelos usuários, clientes ou interagentes das bibliotecas e centros de documentação apresentados em sala, e visará aferir as aprendizagens relativas aos conteúdos da terceira unidade do conteúdo programático da disciplina. Já a prova final, que também será realizada de forma escrita e individual, versará sobre todos os conteúdos ministrados nas três unidades do conteúdo programático da disciplina.

Para atribuição das notas dos exercícios proceder-se-á da seguinte maneira:

- no primeiro e segundo exercícios serão considerados, além dos acertos e erros, a participação dos discentes durante as aulas;
- no terceiro exercício serão considerados a adequação do conteúdo ao tema do estudo de campo aos aportes teórico-metodológicos apresentados na terceira unidade do conteúdo programático da disciplina e do texto às normas da redação técnico-científica e da ortografia oficial;
- na avaliação final serão considerados apenas os acertos e erros dos discentes.

$$MF = \frac{(MEE \times 2) + PF}{3}$$

Legenda:

MF: Média Final

MEE: Média dos Exercícios Escolares

Conforme RESOLUÇÃO N° 023/2017 - CONSEPE - "Art. 10 - O discente que obtiver o mínimo de 75% (setenta e cinco por cento) de frequência e Média dos Exercícios Escolares (MEE) igual ou superior a 8,0 (oito vírgula zero) será considerado aprovado na disciplina e dispensado da prova final (PF), resguardado o direito de realizá-la."

7. REFERENCIAS (conforme PPC do Curso, e o disposto no Inciso IV, Art. 13, da Resolução nº 020/2019, de 16/12/2019)

7.1 BÁSICA (no máximo de 03 Indicações)

DIAS, Maria Matilde Kronka; PIRES, Daniela. Usos e usuários da informação. São Carlos: EdUFSCar, 2004.
FIGUEIREDO, Nice Menezes de. Estudos de usos e usuários da informação. Brasília: IBICT, 1994.
SOUZA, Maria Luíza de. Desenvolvimento de comunidade e participação. São Paulo: Cortez, 1993.

7.2 COMPLEMENTAR (no máximo de 05 Indicações)

ARANHA, Maria Lúcia de Arruda; MARTINS, Maria Helena Pires. Temas de Filosofia. 3. ed. Ver. São Paulo: Moderna, 2008.
CASARIN, Helen de Castro Silva (Org.). Estudos de usuário da informação. Brasília: Thesaurus, 2014.
BATISTA, Sofia Galvão; CUNHA, Murilo Bastos da. Estudo de usuários: visão global dos métodos de coleta de dados. Perspectiva em Ciência da Informação, v. 12, n. 2, p. 168-184, maio/ago. 2007.
COSTA, Luciana Ferreira; SILVA, Alan Cursino Pedreira da; RAMALHO, Francisca Arruda. (Re)visitando os estudos de usuário: entre a "tradição" e o "alternativo". DataGramaZero-Revista de Ciência da Informação, v. 10, n. 4, ago. 2009.
SANTOS, Luciano Costa; FACHIN, Gleisy Regina Bóries; VARVAKIS, Gregório. Gerenciando processos de serviços em bibliotecas. Ci. Inf., Brasília, v. 32, n. 2, maio/ago. 2003.

DATA DA APROVAÇÃO DO COLEGIADO DO CURSO: 31/01/2024



Documento assinado eletronicamente por **RAIMUNDO MARTINS DE LIMA**, Docente, em **30/11/2023**, às **23:46**, conforme horário oficial de Manaus, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **GUILHERMINA MELO TERRA**, Coordenador(a) do colegiado do curso, em **05/02/2024**, às **10:34**, conforme horário oficial de Manaus, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.



Documento emitido em: 06/04/2024 às 14:54:57.
Código de Autenticidade do Documento: 53a6509d4a
A autenticidade deste documento deverá ser confirmada em:
<http://ecampus.ufam.edu.br/ecampus/autenticacao> Permanente

ANEXO L - Plano de ensino da disciplina da UFCA



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO CARIRI
PRÓ-REITORIA DE GRADUAÇÃO – PROGRAD

PLANO DE ENSINO DE COMPONENTE CURRICULAR

Presencial ou Não Presencial

Oferta: Semestre Letivo 2022.2

Professor: Jonathas Luiz Carvalho Silva

1. DADOS DA TURMA

COMPONENTE CURRICULAR:	BIB0030 – ESTUDO DE COMUNIDADES E DE USUÁRIOS		
TURMA:	6º SEMESTRE		
CARGA HORÁRIA TOTAL:	64h	CARGA HORÁRIA PRESENCIAL:	48h
		CARGA HORÁRIA NÃO PRESENCIAL:	16h
HORÁRIO:	QUARTA – 08:00 às 12:00		
PRÉ-REQUISITOS:			
EMENTA:	Usuários de biblioteca que interferem na condição de usuário. Estudo da necessidade de informação dos usuários como base para planejamento e organização de serviços em bibliotecas e outros sistemas de informações.		
QUANTIDADE DE VAGAS:	50		

2. METODOLOGIA DE ENSINO E AVALIAÇÃO

METODOLOGIA	
Desenvolvimento de aulas expositivas e dialogadas Desenvolvimento de debates entre aluno-aluno e aluno-professor Uso de tecnologias digitais Uso de textos Uso de contextualizações empíricas atinentes ao conteúdo da disciplina	
PROCEDIMENTOS DE AVALIAÇÃO DA APRENDIZAGEM	
Diálogo e participação em sala de aula Leitura de textos Atividades baseadas nos textos e aulas expositivas Seminários Elaboração do projeto de estudo de usuários da informação (atividade final)	
HORÁRIO DE ATENDIMENTO	Presencialmente ou virtualmente durante o período da disciplina, conforme demanda da turma e após o término de cada aula.

UFCA UNIVERSIDADE
FEDERAL DO CARIRI

Pró-Reitoria de Graduação – PROGRAD
Av. Tenente Raimundo Rocha, 1639 - Cidade Universitária
Bloco I, Sala 1203. Fone (88) 3221-9261
Juazeiro do Norte/CE | CEP: 63.048-080

Site: www.ufca.edu.br - e-mail: prograd@ufca.edu.br



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO CARIRI
PRÓ-REITORIA DE GRADUAÇÃO – PROGRAD**

3. CRONOGRAMA DE AULAS

SEMANA:	1ª	PERÍODO:	01/03/2023	C.HORÁRIA SEMANAL:	4h
DATA INICIAL:	01/03/2023				
DATA FINAL:	01/03/2023				
DESCRIÇÃO:	Apresentação e discussão do plano de ensino				
CONTEÚDO:					

ORGANIZAÇÃO/DISTRIBUIÇÃO DAS ATIVIDADES DA SEMANA

CH PRESENCIAL:	2 h	CH NÃO PRESENCIAL:	2 h	CH TOTAL DO COMPONENTE:	4 h
-----------------------	------------	---------------------------	------------	--------------------------------	------------

SEMANA:	2ª	PERÍODO:	08/03/2023	C.HORÁRIA SEMANAL:	4h
DATA INICIAL:	08/03/2023				
DATA FINAL:	08/03/2023				
DESCRIÇÃO:	1. Comunidade: questões histórico-conceituais 2. Relações entre informação e comunidade				
CONTEÚDO:					

ORGANIZAÇÃO/DISTRIBUIÇÃO DAS ATIVIDADES DA SEMANA

CH PRESENCIAL:	4 h	CH NÃO PRESENCIAL:	X h	CH TOTAL DO COMPONENTE:	4 h
-----------------------	------------	---------------------------	------------	--------------------------------	------------

SEMANA:	3ª	PERÍODO:	15/03/2023	C.HORÁRIA SEMANAL:	4h
DATA INICIAL:	15/03/2023				
DATA FINAL:	15/03/2023				
DESCRIÇÃO:	1. Estudos de comunidade.				



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO CARIRI
PRÓ-REITORIA DE GRADUAÇÃO – PROGRAD**

CONTEÚDO:	2. Serviços de informação para a comunidade.				
	Livro de Nice de Figueiredo “Estudo de uso e usuários da informação”. Leitura do capítulo intitulado: Estudo da Comunidade (páginas 65 a 86). Link da obra: https://livroaberto.ibict.br/handle/1/452				
ORGANIZAÇÃO/DISTRIBUIÇÃO DAS ATIVIDADES DA SEMANA					
CH PRESENCIAL:	4 h	CH NÃO PRESENCIAL:	X h	CH TOTAL DO COMPONENTE:	4 h

SEMANA:	4ª	PERÍODO:	22/03/2023	C.HORÁRIA SEMANAL:	4h
DATA INICIAL:	22/03/2023				
DATA FINAL:	22/03/2023				
DESCRIÇÃO:	1. Estudos de uso e de usuários da informação: discussões iniciais				
	2. Perspectivas para elaboração do projeto de estudo de usuários				
CONTEÚDO:					
ORGANIZAÇÃO/DISTRIBUIÇÃO DAS ATIVIDADES DA SEMANA					
CH PRESENCIAL:	4 h	CH NÃO PRESENCIAL:	X h	CH TOTAL DO COMPONENTE:	4 h

SEMANA:	5ª	PERÍODO:	29/03/2023	C.HORÁRIA SEMANAL:	4h
DATA INICIAL:	29/03/2023				
DATA FINAL:	29/03/2023				
DESCRIÇÃO:	1. Usuários da informação: questões histórico-conceituais.				
	2. Estudos quantitativos e qualitativos de usuários da informação.				
CONTEÚDO:	Artigo de Luciana Ferreira da Costa e Alan Curcino Pedreira da Silva e Francisca Arruda Ramalho intitulado: (Re)visitando os estudos de usuário: entre a "tradição" e o "alternativo". Link do artigo: https://brapci.inf.br/index.php/res/download/45404				



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO CARIRI
PRÓ-REITORIA DE GRADUAÇÃO – PROGRAD**

ORGANIZAÇÃO/DISTRIBUIÇÃO DAS ATIVIDADES DA SEMANA

CH PRESENCIAL:	4 h	CH NÃO PRESENCIAL:	X h	CH TOTAL DO COMPONENTE:	4 h
-----------------------	-----	---------------------------	-----	--------------------------------	-----

SEMANA:	6ª	PERÍODO:	05/04/2023	C.HORÁRIA SEMANAL:	4h
DATA INICIAL:	05/04/2023				
DATA FINAL:	05/04/2023				
DESCRIÇÃO:	Orientação sobre o projeto de estudo de usuários da informação.				
CONTEÚDO:					

ORGANIZAÇÃO/DISTRIBUIÇÃO DAS ATIVIDADES DA SEMANA

CH PRESENCIAL:	2 h	CH NÃO PRESENCIAL:	2 h	CH TOTAL DO COMPONENTE:	4 h
-----------------------	-----	---------------------------	-----	--------------------------------	-----

SEMANA:	7ª	PERÍODO:	12/04/2023	C.HORÁRIA SEMANAL:	4h
DATA INICIAL:	12/04/2023				
DATA FINAL:	12/04/2023				
DESCRIÇÃO:	Atividade				
CONTEÚDO:					

ORGANIZAÇÃO/DISTRIBUIÇÃO DAS ATIVIDADES DA SEMANA

CH PRESENCIAL:	X h	CH NÃO PRESENCIAL:	4 h	CH TOTAL DO COMPONENTE:	4 h
-----------------------	-----	---------------------------	-----	--------------------------------	-----



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO CARIRI
PRÓ-REITORIA DE GRADUAÇÃO – PROGRAD**

SEMANA:	8ª	PERÍODO:	19/04/2023	C.HORÁRIA SEMANAL:	4h
DATA INICIAL:	19/04/2023				
DATA FINAL:	19/04/2023				
DESCRIÇÃO:	Métodos e técnicas para os estudos de usuários da informação.				
CONTEÚDO:	Artigo de Sofia Galvão Baptista e Murilo Bastos da Cunha intitulado “Estudo de usuários: visão global dos métodos de coleta de dados”. Link do artigo: https://www.scielo.br/pci/a/h6HP4rNKxTby9VZzqzp8qGQ/?format=pdf&lang=pt				
ORGANIZAÇÃO/DISTRIBUIÇÃO DAS ATIVIDADES DA SEMANA					
CH PRESENCIAL:	4 h	CH NÃO PRESENCIAL:	X h	CH TOTAL DO COMPONENTE:	4 h

SEMANA:	9ª	PERÍODO:	26/04/2023	C.HORÁRIA SEMANAL:	4h
DATA INICIAL:		26/04/2023			
DATA FINAL:		26/04/2023			
DESCRIÇÃO:		Orientação sobre o projeto de estudo de usuários da informação: apresentação da proposta			
CONTEÚDO:					
ORGANIZAÇÃO/DISTRIBUIÇÃO DAS ATIVIDADES DA SEMANA					
CH PRESENCIAL:	2 h	CH NÃO PRESENCIAL:	2 h	CH TOTAL DO COMPONENTE:	4 h

SEM	10ª	PERÍODO:	03/05/2023	C.HORÁRIA SEMANAL:	4h
------------	------------	-----------------	-------------------	---------------------------	-----------



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO CARIRI
PRÓ-REITORIA DE GRADUAÇÃO – PROGRAD**

ANA:					
DATA INICIAL:	03/05/2023				
DATA FINAL:	03/05/2023				
DESCRIÇÃO:	Educação de usuários: conceitos, características e aplicações.				
CONTEÚDO:	Artigo de Jonathas Carvalho intitulado "Como atuar com educação de usuários aplicada em ambientes de informação?" Link do artigo https://www.ofaj.com.br/colunas_conteudo.php?cod=1152				
ORGANIZAÇÃO/DISTRIBUIÇÃO DAS ATIVIDADES DA SEMANA					
CH PRESENCIAL:	4 h	CH NÃO PRESENCIAL:	X h	CH TOTAL DO COMPONENTE:	4 h

SEMANA:	11ª	PERÍODO:	10/05/2023	C.HORÁRIA SEMANAL:	4h
DATA INICIAL:	10/05/2023				
DATA FINAL:	10/05/2023				
DESCRIÇÃO:	Comportamento informacional: questões teórico-conceituais e aplicações.				
CONTEÚDO:					
ORGANIZAÇÃO/DISTRIBUIÇÃO DAS ATIVIDADES DA SEMANA					
CH PRESENCIAL:	4 h	CH NÃO PRESENCIAL:	X h	CH TOTAL DO COMPONENTE:	4 h

SEMANA:	12ª	PERÍODO:	17/05/2023	C.HORÁRIA SEMANAL:	4h
DATA INICIAL:	17/05/2023				
DATA FINAL:	17/05/2023				
DESCRIÇÃO:	Práticas informacionais: questões teórico-conceituais e aplicações.				



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO CARIRI
PRÓ-REITORIA DE GRADUAÇÃO – PROGRAD**

CONTEÚDO:					
ORGANIZAÇÃO/DISTRIBUIÇÃO DAS ATIVIDADES DA SEMANA					
CH PRESENCIAL:	4 h	CH NÃO PRESENCIAL:	X h	CH TOTAL DO COMPONENTE:	4 h

SEMANA:	13ª	PERÍODO:	24/05/2023	C.HORÁRIA SEMANAL:	4h
DATA INICIAL:	24/05/2023				
DATA FINAL:	24/05/2023				
DESCRIÇÃO:	Orientação sobre o projeto de estudo de usuários da informação: desenvolvimento da proposta				
CONTEÚDO:					
ORGANIZAÇÃO/DISTRIBUIÇÃO DAS ATIVIDADES DA SEMANA					
CH PRESENCIAL:	2 h	CH NÃO PRESENCIAL:	2 h	CH TOTAL DO COMPONENTE:	4 h

SEMANA:	14ª	PERÍODO:	31/05/2023	C.HORÁRIA SEMANAL:	4h
DATA INICIAL:		31/05/2023			
DATA FINAL:		31/05/2023			
DESCRIÇÃO:		Relações entre estudo de usuários e eixos temáticos do campo biblioteconômico-informacional.			
CONTEÚDO:					
ORGANIZAÇÃO/DISTRIBUIÇÃO DAS ATIVIDADES DA SEMANA					



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO CARIRI
PRÓ-REITORIA DE GRADUAÇÃO – PROGRAD**

CH PRESENCIAL:	4 h	CH NÃO PRESENCIAL:	X h	CH TOTAL DO COMPONENTE:	4 h
-----------------------	------------	---------------------------	------------	--------------------------------	------------

SEMANA:	15ª	PERÍODO:	07/06/2023	C.HORÁRIA SEMANAL:	4h
DATA INICIAL:	07/06/2023				
DATA FINAL:	07/06/2023				
DESCRIÇÃO:	1. Aula síntese da disciplina 2. Orientações finais sobre o projeto de estudo de usuários da informação. 3. Avaliação final da disciplina				
CONTEÚDO:					

ORGANIZAÇÃO/DISTRIBUIÇÃO DAS ATIVIDADES DA SEMANA

CH PRESENCIAL:	2 h	CH NÃO PRESENCIAL:	2 h	CH TOTAL DO COMPONENTE:	4 h
-----------------------	------------	---------------------------	------------	--------------------------------	------------

SEMANA:	16ª	PERÍODO:	14/06/2023	C.HORÁRIA SEMANAL:	4h
DATA INICIAL:	14/06/2023				
DATA FINAL:	14/06/2023				
DESCRIÇÃO:	Entrega do projeto				
CONTEÚDO:					

ORGANIZAÇÃO/DISTRIBUIÇÃO DAS ATIVIDADES DA SEMANA

	2 h	CH NÃO PRESENCIAL:	2 h	CH TOTAL DO COMPONENTE:	4 h
--	------------	---------------------------	------------	--------------------------------	------------



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO CARIRI
PRÓ-REITORIA DE GRADUAÇÃO – PROGRAD**

CH PRESENCIAL:					
----------------	--	--	--	--	--

4. REFERÊNCIAS (físicas e digitais)

Básicas:	<p>ALMEIDA JÚNIOR, Osvaldo Francisco. Sociedade e Biblioteconomia. São Paulo: Polis; APB, 1997. 129p.</p> <p>AMARAL, Sueli Angélica de. Análise do consumidor brasileiro do setor de informação: aspectos culturais, sociais, psicológicos e políticos. Perspectivas em Ciência da Informação. Belo Horizonte. v.1, n2, p.207-224, jul./dez. 1996.</p> <p>ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Abordagem interacionista de estudos de usuários de informação. Ponto de Acesso, Salvador, v. 4, n. 2, p. 2-32, set. 2010. Disponível em: <http://www.portalseer.ufba.br/index.php/revistaici/article/view/3856/3403></p> <p>ARAÚJO, C. A. A. 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.</p> <p>ARAÚJO, C. A. A. Estudos de usuários da informação: comparação entre estudos de uso, de comportamento e de práticas a partir de uma pesquisa empírica. Informação em Pauta, Fortaleza, CE, v. 1, n. 1, jan./jun. 2016.</p> <p>ARAÚJO, C. A. A. O QUE SÃO "PRÁTICAS INFORMACIONAIS"? Informação em Pauta, v. 2, n. Especial, p. 217-236, 2 nov. 2017.</p> <p>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, p. 168-184, maio/ago. 2007.</p> <p>BETIOL, Eugenia Maranhão. Necessidades de informação: uma revisão. Revista de Biblioteconomia. Brasília, v.18, n.1, p.59-69, jan./jun. 1990.</p> <p>CARDOSO, Ana Maria Pereira. Trabalho com comunidades no Brasil: uma interpretação baseada na história. Informação & Sociedade: estudos. João Pessoa, v.6, n.1, p.13-22, 1996.</p> <p>CAVALCANTE, L. E.; ARARIPE, F. M. A. Biblioteca e comunidade: entre vozes e saberes. Fortaleza: Edições UFC, 2015.</p> <p>CHOO, Chun Wei. A organização do conhecimento: como as organizações usam a informação para criar significados, construir conhecimento e tomar decisões. São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2003.</p> <p>COELHO, Beatriz Amaral de Sales. Estudo de usuários e comunicação científica: relações implícitas e explícitas. Ciência da Informação. Brasília, v.18(1): 62-73, jan./jun.1989.</p>
----------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO CARIRI
PRÓ-REITORIA DE GRADUAÇÃO – PROGRAD**

- COSTA, Luciana Ferreira da; RAMALHO, Francisca Arruda. A Usabilidade nos Estudos de Uso da Informação: em cena, usuários e sistemas interativos de informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 15, n.1, p. 92-117, jan./abr. 2010.
- COSTA, Luciana Ferreira; RAMALHO, Francisca Arruda. Novas perspectivas dos estudos de satisfação dos usuários. **Enc. Bibli: R. Eletr. Bibliotecon. Ci. Inf.**, Florianópolis, v. 15, n. 30, p.57-73, 2010.
- COSTA, M. F. O. **Estudos de usuários da informação: ensino e aprendizagem** no Brasil. Fortaleza: Edições UFC, 2016.
- CUENCA, Angela Maria Belloni. O usuário remoto de uma biblioteca acadêmica na área da saúde pública. **Perspectivas em Ciência da Informação**. Belo Horizonte, v.6,n.2,p.205-221,jul./dez.2001.
- CUNHA, Murilo Bastos de. Metodologia para estudo de usuários de informação científica e tecnológica. **Revista de Biblioteconomia**. Brasília, v.10, n.2, p.5 -19, jul./dez. 1982.
- DIAS, Eduardo Wense; et.al. O usuário pesquisador e a análise de assunto. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v.6,n.2,p.205-221,jul./dez.2001.
- DIAS, Maria Matilde; PIRES, Daniela. **Usos e usuários da informação**. São Carlos: Edufscar, 2004.
- DUCKWORTH, Ana Maria; BARRETO, Auta Rojas; MARQUES, Eliana Ma. et al. **Estudo de necessidades de informação: dos paradigmas tradicionais a abordagem Sense-making**. Porto Alegre, 1997.
- DUDZIAK, Elisabeth Adriana; GABRIEL, Maria Aparecida; Villela, Maria Cristina Olaio. A educação de usuários de bibliotecas universitárias frente à sociedade do conhecimento e sua inserção nos novos paradigmas educacionais. Disponível em: <<http://www.snbu.bus.br/snbu2000/docs/pt/doc/t060.doc>>
- FERREIRA, Sueli. Novos paradigmas e novos usuários da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 25, n. 2, p. 217-223, maio/ago. 1996.
- FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Estudos de uso e usuários da informação**. Brasília: IBICT, 1994. 154p.
- FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Textos avançados em referência e informação**. São Paulo: Ed. Polis, 1996. p.111.
- FIGUEIREDO, Nice Menezes de. Estudo de usuários como suporte para planejamento e avaliação de sistemas de informação. **Ciência da Informação**, Brasília. v.14, n.1, p.127-135, jul./dez., 1985.
- GARCEZ, Eliane Maria Stuart; RADOS, Gregório J. Varvakis. Biblioteca híbrida: um novo enfoque no suporte à educação a distância. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 31, n. 2, p. 44-51, maio/ago. 2002. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v31n2/12907.pdf>>



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO CARIRI
PRÓ-REITORIA DE GRADUAÇÃO – PROGRAD**

GASQUE, Kelley C.G.D. COSTA, Sely M. Evolução teórico-metodológica dos estudos de comportamento informacional de usuários. *Ciência da Informação*, Brasília, DF, v. 39 n. 1, p.21-32, jan./abr., 2010.

GOMES, Henriette Ferreira. O ambiente informacional e suas tecnologias na construção dos sentidos e significados. **Ciência da Informação**. Brasília, v.29, n.1, p.61-70. jan./abr. 2000.

GUINCHAT, Clarice; MENOU, Michel. **Introdução geral às ciências e técnicas da informação e documentação**. Brasília: MCT/CNPq, 1994.

JARDIM, José Maria; FONSECA, Odília Maria. Estudo de usuários em arquivos: em busca de um estado da arte. **DataGramZero** - Revista de Ciência da Informação - v.5 n.5 out/2004. Disponível em http://www.datagramazero.org.br/out04/Art_04.htm

JUAN JOSÉ, Calva González (coord.). **Investigaciones sobre las necesidades de información, el comportamiento informativo y la satisfacción en diferentes comunidades**: proyectos, avances y resultados. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas. 2011. Disponible en: http://132.248.242.3/~publica/archivos/libros/investigaciones_necesidades_informacion.pdf

LIMA, Ademir Benedito Alves de Lima. Estudo de usuários de bibliotecas: aproximação crítica. *Ci. Inf. Brasília*, 21(3): 173-185 set. /dez.1992.

MACHADO, Maria Tereza Ferlini. Relacionamento Biblioteca/usuário : fator relevante no processo de disseminação da informação jurídica. In: Congresso Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação, 19. Porto Alegre, 2000. Anais. CD-ROM. Disponível em: <http://dici.ibict.br/archive/00000777/01/T126.pdf>

NASCIMENTO, Maria de Jesus. Informação e cidadania: necessidades e formas de busca por parte da mulher catarinense. **Perspectivas em Ciência da Informação**. Belo Horizonte. v.1, n1, p.207-224, jan./jun. 2003.

NOGUEIRA, Maria C.A. **A importância da Educação de Usuário de biblioteca escolar para programas de incentivo à leitura e pesquisa**. Campinas: PUCAMP, 1987. 166p. (Dissertação-Mestrado).

OLIVEIRA, Sueli Ferreira Júlio de. A contribuição dos esforços de educação de usuário para a formação dos usuários de informação tecnológica. In **Proceedings XIX Congresso Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação 1**, Centro de eventos da PUCRS, 2000. Disponível em: <http://dici.ibict.br/archive/00000818/01/T166.pdf>

PILARES, Nanci Capel. **Atendimento ao cliente**: o recurso esquecido. São Paulo: Nobel, 1991. 87p.

REY MARTIN, Carina. La satisfacción del usuario: un concepto en alza. **Anales de Documentación**, n. 3, p. 139-153, 2000.

ROCHA, Janicy Aparecida Pereira; SIRIHAL DUARTE, Adriana Bogliolo; PAULA,



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO CARIRI
PRÓ-REITORIA DE GRADUAÇÃO – PROGRAD**

	<p>Claudio Paixão Anastácio de. Modelos de práticas informacionais. Em Questão, n. 1, v. 23, p. 36- 61, jan/abr. 2017.</p> <p>ROCHA, Marisa Perrone Campos. A questão cidadania na Sociedade de Informação. Ciência da Informação. Brasília, v.29, n.1, p.40-45, jan./abr. 2000.</p> <p>SILVA, H. C. (Org.). Estudos de usuários da informação. Brasília, DF: Thesaurus, 2014.</p> <p>SILVA, Jonathas Luiz Carvalho. Como realizar estudo de uso e usuários da informação? Infohome – Ofaj. 2016. Disponível em: http://www.ofaj.com.br/colunas_conteudo.php?cod=984</p> <p>SILVA, Jonathas Luiz Carvalho. 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. Disponível em: <http://www.revistas.usp.br/incid/article/view/48656/52727>.</p> <p>SUAIDEN, Emir. Biblioteca Pública e informação à comunidade. São Paulo, Global, 1995. 112p.</p> <p>SUAIDEN, Emir. A biblioteca pública no contexto da Sociedade da Informação. Ciência da Informação. Brasília, v.29, n.2, p. 52-60, maio./ago. 2000.</p> <p>SILVA, Neto Casemiro. O Receptor globalizado: para além das visões reducionistas do sujeito. Redes. Rio de Janeiro, v.2, n.4, jan./abril de 1998.</p> <p>SILVA, Gilda Olinto do Valle. Bibliotecas e estudos de comunidade. Ciência da Informação. Brasília, v.18, n.2, p. 151-154, jul./dez. 1989.</p> <p>VALENTIM, Marta Lúcia. Atuação profissional na área de informação. São Paulo: Polis, 2004.</p>
Complementares:	<p>ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. Mediação da informação e múltiplas linguagens. Tendências da pesquisa brasileira em Ciência da Informação, Brasília, v. 2, n. 1, p. 89-03, jan./dez. 2009.</p> <p>ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Um mapa dos estudos de usuários da informação no Brasil. Em Questão, Porto Alegre, v. 15, n. 1, p. 11-26, jan./jun. 2009. Disponível em: <http://seer.ufrgs.br/index.php/EmQuestao/article/viewArticle/9317></p> <p>ARAÚJO, Vânia M. R. Hermes de; FREIRE, Isa Maria. MENDES; Teresa Cristina. Demanda de Informação pelo setor industrial: dois estudos no intervalo de 25 anos. Ciência da Informação. Brasília, v.26, n.3, p.283-289, set./dez.1997.</p> <p>CARVALHO, Rosane Maria Rocha de. As transformações da relação museu e público: as influências das tecnologias da informação e comunicação no desenvolvimento de um público virtual. Orientador: Lena Vânia Ribeiro Pinheiro. Rio de Janeiro, IBICT-ECO/UFRJ, 2005. 300p. Tese (Doutorado em Ciência da Informação).</p> <p>CRESTANA, Maria Fazanelli. Bibliotecários da área médica: o discurso a respeito da profissão. Perspectivas em Ciência da Informação, Belo Horizonte, v. 8, n. 2, p.</p>



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO CARIRI
PRÓ-REITORIA DE GRADUAÇÃO – PROGRAD

	<p>134-149, jul./dez. 2003</p> <p>FIGUEIREDO, Nice M. Aspectos especiais de estudo de usuários. Ciência da Informação. Brasília, v.12, n.2, p.43-57, jul./dez. 1983.</p> <p>FLANAGAN, John C. A técnica dos incidentes críticos. Arq Bras Psicol Aplicada, 1973 Abr/Jun; 21(5): 99-141.</p> <p>GARCEZ, Eliane Fioravante. Avaliação de uso como indicador para a gestão da biblioteca escolar: estudo de caso. Florianópolis: Revista ACB, 2007. v. 12, n. 1, p. 59-73. Disponível em: www.acbsc.org.br/revista/ojs/include/getdoc.php?id=761&article=203&mode=pdf</p> <p>GODOY e VASCONCELOS, Rosa Maria Araújo de. Avaliação dos serviços informacionais. IN: CONGRESSO LATINO AMERICANO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 2; CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, Belo Horizonte, 1995. Anais... Belo Horizonte, Esc. Biblioteconomia. UFMG, 1994.</p> <p>GONZÁLEZ, Saray Córdoba. La información de usuarios con métodos participativos para estudiantes universitarios. Ciência da Informação. Brasília, v.27, n.1, p.61-65, jan./abr. 1998.</p> <p>POLKE, Ana Maria. A biblioteca, comunidade e informação utilitária: um relato de como circula a informação utilitária no bairro Pompéia em Belo Horizonte. IN: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO. 11. João Pessoa, 17-22, 1982. Anais... João Pessoa APBEB, 1982. v.1, p.131-159.</p> <p>POLKE, Ana Maria.; A ABATH, Rachel J.; CARVALHO, Livia Marques et all. Como os moradores vêm um centro popular de documentação e informação utilitária. IN: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO. 16. Salvador, p. 22-27, set. 1991. Anais... Salvador APBEB, 1991, v.1, p.557-571.</p> <p>SILVA, Jonathas Luiz Carvalho. Percepções conceituais sobre mediação da Informação. InCID: Revista de Ciência da Informação e Documentação, v. 6, n.1, p. 93-108, jan./jun. 2015.</p>
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Aprovado em reunião do Colegiado do Curso em:	____/____/2022.
-----------------------------------------------	-----------------

Assinaturas:	
Coordenação:	
Docente(s):	
Data:	


**UNIVERSIDADE
FEDERAL DO CARIRI**

Pró-Reitoria de Graduação – PROGRAD
 Av. Tenente Raimundo Rocha, 1639 - Cidade Universitária
 Bloco I, Sala 1203. Fone (88) 3221-9261
 Juazeiro do Norte/CE | CEP: 61.048-080

Site: www.ufca.edu.br - e-mail: prograd@ufca.edu.br



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO CARIRI
PRÓ-REITORIA DE GRADUAÇÃO – PROGRAD

	____/____/2022.
--	-----------------

ANEXO M - Plano de ensino da disciplina da UFMG



UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS
DEPARTAMENTO DE TEORIA E GESTÃO DA INFORMAÇÃO
Disciplina Graduação - Usuários da Informação

DISCIPLINA Usuários da Informação			CÓDIGO TGI 004	
PROFESSOR Adriana Mortara Almeida				
DEPARTAMENTO Teoria e Gestão da Informação			UNIDADE Escola de Ciência da Informação	
CARGA HORÁRIA	TEÓRICA	PRÁTICA	TOTAL	CRÉDITOS
	30	30	60	04
ANO LETIVO 2º semestre de 2023			PERÍODO 3º	
PRÉ-REQUISITOS ----			CÓDIGOS ----	
CURSOS PARA OS QUAIS É MINISTRADA			CLASSIFICAÇÃO	
Biblioteconomia, Sistemas de Informação e Museologia			Obrigatória	
TURMA: BIBLIOTECONOMIA				

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.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

1. Estudos de usuários e de públicos – histórico e evolução
 - 1.1. Histórico e evolução dos estudos de usuários e de públicos
 - 1.2. Conceitos de usuário, comunidade e público
 - 1.3. Tipologia de estudos de usuários (estudos de público; estudo de usuários)
 - 1.4. Necessidades, demandas e usos da informação
2. Abordagem tradicional, alternativa e contemporâneas de estudos de usuários
 - 2.1. Comportamento e práticas informacionais
3. Trabalhos práticos de estudos de usuários e públicos. Técnicas de pesquisa e análise.
 - 3.1. Amostragem
 - 3.2. Técnicas de pesquisa: introdução
 - 3.3. Construção de instrumentos de coleta de dados quantitativos. Questionários.
 - 3.4. Incidente crítico, Delfos e Grupo Focal
 - 3.5. Análise de dados quantitativos. Tabelas e gráficos.
 - 3.6. Análise de respostas a questões abertas
 - 3.7. Construção de instrumentos de coleta de dados qualitativos. Entrevistas.
 - 3.8. Técnicas de pesquisa: observação
 - 3.9. Análise de entrevistas. Análise de conteúdo.
4. Ética em pesquisa

OBJETIVOS

OBJETIVO GERAL

- Capacitar os alunos a realizarem pesquisas de usuários no âmbito do uso de sistemas de informação, bibliotecas ou atividades cotidianas.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- identificar os principais tipos de estudos de usuários quanto aos modelos teóricos, técnicas de pesquisas e resultados esperados/obtidos;
- perceber as contribuições das diferentes abordagens para a realização de estudos de público e usuários;
- conhecer e aplicar técnicas de pesquisa de usuário.

MÉTODOS DIDÁTICOS

- aulas expositivas com debates
- debates acerca das referências bibliográficas indicadas
- práticas investigativas de avaliação e pesquisa de usuário

PROCESSO AVALIATIVO

O processo avaliativo leva em conta as normas acadêmicas da UFMG e será realizado de maneira processual, contemplando as seguintes atividades:

- Participação nas aulas e debates: 10 pontos
- Trabalho prático de estudo de usuário (prática investigativa): 40 pontos
- Exercícios: 30 pontos
- Prova escrita: 20 pontos

As atividades avaliativas acima ocorrerão durante o semestre letivo.

Data	Aula	Assunto
17/08/2023	1	Apresentação da professora, dos alunos, do programa da disciplina e cronograma de aulas. Divisão dos grupos para o trabalho investigativo. Origem e evolução do campo dos estudos de usuários. Conceitos de usuário, público.
24/08/2023	2	Necessidades, demandas e usos da informação. Definição do tema do trabalho investigativo pelos grupos. Tarefa 1 - Exercício sobre conceitos da disciplina (12 pontos). Entregar até 01/09.
31/08/2023	3	Elaboração em grupo da Entrega 1 do trabalho prático – Definição do problema de pesquisa. Entrega até 08/09.
07/09/2023		Feriado
14/09/2023	4	Técnicas de pesquisa de usuário. Amostragem. Introdução.
21/09/2023	5	Revisão - Escolha do tema e objetivos do trabalho investigativo. Construção de instrumentos de coleta de dados quantitativos. Questionários.
28/09/2023	6	Formulário google. Excel. Elaboração de questionários pelos grupos. Desenvolvimento do trabalho prático. Tarefa 2 - Exercício sobre métodos de pesquisa (8 pontos). Entregar até 22/09.
05/10/2023	7	Variáveis, frequências, tabelas. Análise de dados quantitativos. Definição amostra, das técnicas e instrumentos de coleta de dados, dos procedimentos éticos. Entrega 2 até 13/10.
07/10/2023 sábado	8	Ética na pesquisa.
12/10/2023		Feriado
19/10/2023	9	Revisão do questionário pelos grupos. Aplicação dos questionários entre 19/10 e 29/10.
26/10/2023	10	Aplicação / Envio dos questionários e coleta de respostas entre 19/10 e 29/10

		Técnicas de pesquisa qualitativa: Técnicas de coleta de dados qualitativas (entrevista, incidente crítico, grupos focais, observação). Entrega 3 do trabalho prático - análise dos dados quantitativos. Entrega até 06/11. Tarefa 3 - Exercício sobre conceitos (10 pontos). Entregar até 13/11.
02/11/2023		Feriado
09/11/2023	11	Elaboração de instrumentos de coleta de dados qualitativos (entrevistas). Orientação de trabalhos práticos finais (etapa qualitativa). Elaboração de instrumentos de coleta de dados qualitativos (entrevistas). Entrega 4 do trabalho prático - definição dos participantes, das técnicas e instrumentos de coleta de dados qualitativos. Entrega até 16/11
16/11/2023	12	Observação Análise de respostas de perguntas abertas. Análise de conteúdo. Realização de entrevistas entre 17 a 24/11.
23/11/2023	13	Realização e Análise das entrevistas. Comportamento e práticas informacionais
30/11/2023	14	Preparação de apresentação e relatórios pelos grupos Atividade avaliativa final – prova/questionário no ambiente do Moodle (20 pontos)
07/12/2023	15	Apresentação para turma pelos grupos - Entrega dos trabalhos práticos (apresentação) Entrega final dos relatórios dos trabalhos práticos. Entrega até 12/12.

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.
- Referências bibliográficas adicionais podem ser contempladas em exercícios e trabalhos da disciplina ao longo do semestre.

REFERÊNCIAS

Referências Básicas:

- [1] CUNHA, Murilo Bastos da; AMARAL, Sueli Angélica; DANTAS, Edmundo Brandão. *Manual de estudos de usuários da informação*. São Paulo: Atlas, 2015. (E-book na biblioteca da ECI)
- [2] CUNHA, Murilo Bastos da. Metodologias para estudo dos usuários de informação científica e tecnológica. *Revista de Biblioteconomia de Brasília*, Brasília, v.10, n.2, p. 5-20, jul./dez. 1982. <https://periodicos.unb.br/index.php/rbbsb/article/view/30334/25693>
- [3] GONZÁLEZ TERUEL, Aurora. *Los estudios de necesidades y usos de la información: fundamentos y perspectivas actuales*. Espana: Ediciones Trea, S. L., 2005.

Referências Complementares

- [4] 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.
- [5] ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. O QUE SÃO “PRÁTICAS INFORMACIONAIS”? *Informação em Pauta*, Fortaleza, v. 2, p. 217-236, nov. 2017. ISSN 2525-3468. Disponível em: <http://www.periodicos.ufc.br/informacaoempauta/article/view/20655/31068>. Acesso em: 24 jan. 2018.
- [6] BAPTISTA, M. M.; GONÇALVES, M. S. Estudo do usuário nas bibliotecas da Universidade de Caxias do Sul. *Bibliotecas Universitárias: pesquisas, experiências e perspectivas*, v. 4, n. 2, 2017. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/107235>. Acesso em: 10 fev. 2020.
- [7] 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.

- [8] DERVIN, Brenda; MILAN, Michael. Information Needs and Uses. *Annual Review of Information Science and Technology*, vol.21, 1986, p.3-33.
- [9] DIAS, Maria Matilde Kronka; PIRES, Daniela. *Usos e usuários da informação*. São Paulo: EdUFSCar, 2004. (Série Apontamentos).
- [10] 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.
- [11] GUEDES; Terezinha Aparecida; MARTINS, Ana Beatriz Tozzo; ACORSI, Clédina Regina Lonardan; JANEIRO, Vanderly. *Estatística descritiva*. Projeto de ensino - Aprendendo a fazer estatística. Universidade Estadual de Maringá, 2005. Disponível em <<http://www.each.usp.br/rvicente/Estatistica_Descritiva.pdf>> Acesso em 8 Jan. 2021, páginas 1-27.
- [12] KUHLTHAU, Carol Collier. Inside the Search Process: Information Seeking from User's Perspective. *Journal of the American Society for Information Science.*, 42(5), 1991, p.361-371.
- [13] ROCHA, Janicy Aparecida Pereira; SIRIHAL DUARTE, Adriana Bogliolo; PAULA, Claudio Paixão Anastácio de. Modelos de práticas informacionais, *Em Questão*, Porto Alegre, v. 23, n.1, p.36-61, jan/abr. 2017. Disponível em: <<http://seer.ufrgs.br/index.php/EmQuestao/article/view/67014/39098>>. Acesso em: 19 maio 2017.
- [14] SIRIHAL DUARTE, Adriana Bogliolo. PRÁTICAS INFORMACIONAIS: ENSINO E PESQUISA. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB, 18., 2017. *Anais...* Marília, 2017. Disponível em < <http://enancib.marilia.unesp.br/index.php/xviiienancib/ENANCIB/paper/view/120/136> > Acesso em fev. 2018.

ANEXO N - Plano de ensino da disciplina da FURG



UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE - FURG

Unid. Acadêmica: ICHI - Instituto de Ciências Humanas e da Informação

Disciplina: Estudo de Uso e Usuários de Informação

Código / Turma : 10214 / U

PLANO DE ENSINO

1.Sem.2024

Metodologia e Procedimentos

- * aulas expositivas; vídeos, webinars, disponibilizados no AVA/FURG;
 - * apresentação de seminário pelos alunos;
 - * desenvolvimento de projeto de pesquisa, a partir das normas da ABNT, sobre estudos de usuários e estudos sobre o uso da informação;
 - * Relatório final na forma de artigo.
- A disciplina será ministrada de forma presencial, utilizar-se-á Ambiente Virtual de Aprendizagem - AVA/FURG para registro do plano de aula, conteúdos e atividades.
- Todos os materiais utilizados na disciplina serão disponibilizados no AVA/FURG. Tais materiais são de uso exclusivo da disciplina e nenhum participante está autorizado a divulgar, reproduzir ou compartilhar os conteúdos produzidos, sob pena de acusação de violação de direito autoral, nos termos da Lei 9.610/98.

Características

Duração:	Semestral	Carga Horária Total (em horas) :	45 horas
Sist. Avaliação :	2 Notas e Exame o/Freq.	Total de Aulas por Semana:	3 horas aula
Oferecimento :	1.Sem.2024	Créditos:	3

Ementa

O profissional da informação e a mediação entre a informação e o usuário. Conceitos de mediação e os procedimentos e técnicas adotadas na relação do profissional com o usuário e a sociedade.

Objetivos

OBJETIVO
Proporcionar aos alunos oportunidade para elaborar projetos de estudos de usuários, bem como investigação de demandas sobre o uso da informação.

Conteúdos

Conteúdo - UNIDADES DESENVOLVIDAS
Unidade 1 - Introdução aos estudos de usuários
Unidade 2 - Estudo e uso da informação. Processos, produtos e serviços
Unidade 3 - Métodos, técnicas e instrumentos para estudo de usuários
Unidade 4 - Novos serviços de informação

ESTUDO DO USO E USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO

04 e 11 de Março - Aulas 1 e 2

Leitura e resenha do texto a seguir, páginas 07 a 20. (base histórica)
FIGUEIREDO, Nise. Estudo de uso e usuários da informação. Brasília: Ibict, 1994. Disponível em < <http://vivroberto.ibict.br/handle/1/452> >
Acesso em 03/03/2024
Apresentar na aula do dia 25/03/2024

11 de Março - Aula 1 e 2

Apresentação da disciplina, ementa, objetivos e unidades.
Proposta didático-pedagógica
Avaliação
Ppt: Ciência da Informação: estudo do uso da informação

Via Rede Social, discussões sobre temas de pesquisa.

18 de março - Aula 3

Participação da Doutoranda Edna Karina Lima
Palestra: A Biblioteconomia no contexto da Agenda 2030 e a relação com as Bibliotecas
Atividade mediada pelo Monitor da disciplina Luis Cardinali

25 de Março - Aula 4

- * Histórico dos Estudos do uso e Usuário da informação
- * Produtos, bens e serviços em unidades de informação

Apresentação dos exercícios anteriores e entrega do trabalho.

01 de Abril - Aula 5

Estudo do uso da informação: Orientação para sistema, orientação para usuário.
Procedimentos metodológicos para estudo de usuários. Instrumentos de pesquisa.

Elaborado em 13/06/2024

página 1 de 4

Consulte de autenticidade em www.furg.br - chave: 9996.6687.220C.44CA


UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE - FURG

 Unid. Acadêmica: **ICHI - Instituto de Ciências Humanas e da Informação**

 Disciplina: **Estudo de Uso e Usuários de Informação**

 Código / Turma: **10214 / U**
PLANO DE ENSINO
1.Sem.2024

Atividade em sala de aula : exercícios (levar os textos abordados)

Próximas leituras:

 ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Abordagem interacionista de estudos de usuários da informação. Ponto de Acesso. V. 4, N. 2, 2010. Disponível em: DOI: <http://dx.doi.org/10.9771/1981-6766rpa.v4i2.3856>

 RABELLO, Rodrigo. Leituras sobre usuário e uso de informação na Ciência da Informação. Perspect. ciênc. inf., Belo Horizonte, v. 18, n. 4, p. 152-184, dez. 2013. Disponível em <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-99362013000400011&lng=pt&nrm=iso>. acessos em 19 mar. 2017. <http://dx.doi.org/10.1590/S1413-99362013000400011>

 RODRIGUES, V. L.; CARDOSO, A. M. P. O campo de estudos de usuários na ciência da informação brasileira: uma revisão sistemática da literatura. Em Questão, Porto Alegre, v. 23, n. 2, p. 234-251, 2017. DOI: 10.19132/1808-5245232.234-251. Disponível em: <https://www.seer.ufrgs.br/index.php/EmQuestao/article/view/67205>. Acesso em: 4 abr. 2023.

 08 e 15 de Abril - Aulas 6 e 7

Leitura dos textos e extração de citações com comentários que sejam do seu interesse

Elaboração da proposta de estudo.

Revisão dos textos.

Exercícios em sala de aula. (ter os textos disponíveis para uso, seja no formato impresso ou digital)

Elaboração do Pré-projeto de pesquisa conforme NBR 15287 - Projeto de Pesquisa. Usar normas para elaboração de referências e citações. (não serão aceitos projetos fora das normas, inclui texto justificado, alinhado e demais elementos de um Projeto de Pesquisa - no caso de dúvida ver conteúdo da aula de metodologia ou usar o template de Projeto)

 ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Abordagem interacionista de estudos de usuários da informação. Ponto de Acesso. V. 4, N. 2, 2010. Disponível em: DOI: <http://dx.doi.org/10.9771/1981-6766rpa.v4i2.3856>

 22 de Abril Aula 8

Procedimentos metodológicos para estudo de usuários.

Métodos de pesquisa : estudos quantitativos e qualitativos; Instrumentos de pesquisa

Exercício de Revisão pelos pares. Levar proposta de pesquisa para sala de aula.

Texto:

 PEREIRA, Frederico Cesar Mafra. Necessidades e usos da informação: a influência dos fatores cognitivos, emocionais e situacionais no comportamento informacional de gerentes. Perspect. ciênc. inf. [online]. 2010, vol.15, n.3 [citado 2018-03-11], pp.176-194. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-99362010000300010&lng=pt&nrm=iso>. ISSN 1981-5344. <http://dx.doi.org/10.1590/S1413-99362010000300010>.

 29 de Abril Aula 9

Avaliação.

Prova: conteúdo das aulas, ppts, textos e material escrito no quadro.

Entrega da proposta de pesquisa no AVA.

 06 de Maio - Aula 10

Revisão da prova.

Exercícios.

 13 de Maio - Aula 11

Pré-teste. Teste Piloto. Instrumento de pesquisa (revisão bibliográfica/pesquisa de opinião/relatório de dados)

 PRODANOV, C. C. e PRODANOV, E. C. de. Metodologia do trabalho científico [recurso eletrônico] : métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico. - 2. ed. - Novo Hamburgo: Feevale, 2013. Disponível em: <https://www.feevale.br/institucional/editora-feevale/metodologia-do-trabalho-cientifico---2-edicao> Acesso em: 01/03/2023

 20 e 27 de Maio - Aulas 12 e 13 - Revisão do Conteúdo

 A visão de, Carlos Alberto Ávila ARAÚJO, Rafael Capurro, Brenda Dervin, Carol C. Kuhlthau e D. Ellis nos estudos do uso da informação., ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Estudos de usuários conforme o paradigma social da ciência da informação: desafios teóricos e práticos de pesquisa. Informação & Informação, [S.l.], v. 15, n. 2, p. 23-39, dez. 2010. ISSN 1981-8920. Disponível em: <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/6485>. Acesso em: 20 maio 2017. doi:<http://dx.doi.org/10.5433/1981-8920.2010v15n2p23>.

CHOO, Chun Wei. 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: SENAC, 2003. p. 63-120.

 03 de Junho - Aula 14

Exercícios.


UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE - FURG

 Unid. Acadêmica: **ICHI - Instituto de Ciências Humanas e da Informação**

 Disciplina: **Estudo de Uso e Usuários de Informação**

 Código / Turma : **10214 / U**
PLANO DE ENSINO
1.Sem.2024

 Revisão.
 Execução da pesquisa

 10 de Junho - Aula 15
 Exercícios.
 Revisão.
 Execução da pesquisa

 17 de Junho - Aulas 16
 Elaboração do relatório do estudo realizado.

 24 de Junho - Aulas 17
 Avaliação 2º Bim.
 Entrega do trabalho Final

 01 de Julho - Aula 16
 Revisão

Conteúdos Adicionais
BIBLIOGRAFIA USADA NO SEMESTRE
ARTIGOS

 ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Abordagem interacionista de estudos de usuários da informação. Ponto de Acesso. V. 4, N. 2, 2010. Disponível em: DOI: <http://dx.doi.org/10.9771/1981-6766rpa.v4i2.3856>

 FIGUEIREDO, Nice. Estudo de uso e usuários da informação. Brasília: Ibict, 1994. Disponível em < <http://livroaberto.ibict.br/handle/1/452> > Acesso em 20/02/18

 FIGUEIREDO, Nice Menezes de. Aspectos especiais de estudos de usuários. Ciência da Informação, [S.l.], v. 12, n. 2, dec. 1983. ISSN 1518-8353. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/184/184>>. Acesso em: 15 mar. 2018. doi:<https://doi.org/10.18225/ci.inf.v12i2.184>.

 PEREIRA, Frederico Cesar Mafra. Necessidades e usos da informação: a influência dos fatores cognitivos, emocionais e situacionais no comportamento informacional de gerentes. Perspect. ciênc. inf. [online]. 2010, vol.15, n.3 [citado 2018-03-11], pp.176-194. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-99362010000300010&lng=pt&nrm=iso>. ISSN 1981-5344. <http://dx.doi.org/10.1590/S1413-99362010000300010>.

CHOO, WEI. A organização do conhecimento : como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. São Paulo: SENAC, 2003.

DAVENPORT, Thomas H. Ecologia da informação : por que só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação. 4. ed. São Paulo: Futura, 1998. 316p.

 FIGUEIREDO, Nice. Estudo de uso e usuários da informação. Brasília: Ibict, 1994. Disponível em < <http://livroaberto.ibict.br/handle/1/452> > Acesso em 20/02/17

GALVÃO, Sofia; CUNHA, Munilo. 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.

 Disponível em <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/48> março 2017

 PALETTA, Francisco Carlos et al. Estudos de usuário e o planejamento dos serviços de informação em biblioteca. Revista ACB, [S.l.], v. 21, n. 1, p. 145-155, mar. 2016. ISSN 1414-0594. Disponível em: <<https://revista.acb.org.br/rac/article/view/1043>>. Acesso em: 19 mar. 2017.

 RABELLO, Rodrigo. Leituras sobre usuário e uso de informação na Ciência da Informação. Perspect. ciênc. inf., Belo Horizonte, v. 18, n. 4, p. 152-184, dez. 2013. Disponível em <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-99362013000400011&lng=pt&nrm=iso>. acessos em 19 mar. 2017. <http://dx.doi.org/10.1590/S1413-99362013000400011>.

Avaliação
AVALIAÇÃO :

Elaboração de Projeto de pesquisa/prova : 9

Prova/artigo final : 9

A Elaboração do diário de aula poderá ser pontuada em até 1 ponto.

Obs.: O artigo elaborado ao final deverá estar vinculado ao projeto de pesquisa inicial. A não observância deste item, ocasionará na exclusão do trabalho final.


UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE - FURG

 Unid. Acadêmica: **ICHI - Instituto de Ciências Humanas e da Informação**

 Disciplina: **Estudo de Uso e Usuários de Informação**

 Código / Turma : **10214 / U**
PLANO DE ENSINO
1.Sem.2024
Bibliografia Básica

- A organização do conhecimento : como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões; Choo, Chun Wei; São Paulo : Senac, 1998.
- Dominando a gestão da informação; Davenport, Thomas H; Porto Alegre : Bookman, 2004.
- Estudos de uso e usuários da informação; Figueiredo, Nice Menezes de; Brasília : IBICT, 1994.
- Gestão da informação na perspectiva do usuário : subsídios para uma política em bibliotecas universitárias; Gonçalves, Ana Lúcia Ferreira; Rio de Janeiro : Interciência, 2013.
- Manual de estudo de usuários da informação; Cunha, Murilo Bastos da; São Paulo: Atlas, c2014.

Bibliografia Complementar

- A ciência da informação; Coadic, Yves-Francois Le; Brasília : Briquet de Lemos, 2004.
- A perspectiva social nos estudos de usuário em arquivos, bibliotecas e museus : teoria e prática; ; Florianópolis : Rocha e Gráfica, 2021.
- Avaliação de coleções e estudo de usuários; Figueiredo, Nice; Brasília : Associação dos Bibliotecários do Distrito Federal, 1979.
- Organização da informação na web : das tags à web semântica; Feitosa, Ailton; Brasília : Thesaurus, 2006.
- Segurança da informação: o usuário faz a diferença; Fontes, Edison; São Paulo: Editora Saraiva, [2006]. -

ANEXO O - Plano de ensino da disciplina da UFAL



UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS – UFAL
SECRETARIA EXECUTIVA DOS CONSELHOS SUPERIORES – SECS
PRÓ-REITORIA DE GRADUAÇÃO

PLANO DE ENSINO PARA COMPONENTES CURRICULARES/DISCIPLINA

I – IDENTIFICAÇÃO	
UNIDADE/ CAMPUS: Instituto de Ciências Humanas, Comunicação e Artes – A.C. Simões	
CURSO: Biblioteconomia	
PERÍODO LETIVO:	
COMPONENTE CURRICULAR: BIBL083-Estudos de Usuários da Informação	
(<input checked="" type="checkbox"/>) OBRIGATÓRIO (<input type="checkbox"/>) ELETIVO	
PRÉ-REQUISITO: BIBL068 - Introdução à Biblioteconomia e à Ciência da Informação	
CO-REQUISITO:	
DOCENTE(S) RESPONSÁVEL(EIS): Marcos Aurélio Gomes	CH 54
CARGA HORÁRIA TOTAL: 54 Teórica: 36 Prática: 18	
(<input checked="" type="checkbox"/>) Disciplina com carga horária 100% presencial (P) (<input type="checkbox"/>) Disciplina com carga horária 100% não presencial (NP) (<input type="checkbox"/>) Disciplina com carga horária presencial e não presencial conjuntamente (PNP)	
II - EMENTA Conceitos e evolução dos estudos de usuários. Terminologias e tendências em estudos de usuários. Estudos de usuários como instrumento de planejamento de serviços/produtos de informação e gestão em unidades de informação. Tipologias de usuários e públicos, considerando relações de gênero, étnico-raciais e geracionais. Métodos e instrumentos de coleta e análise de dados em estudos de usuários. Competência em informação.	
III - OBJETIVOS Objetivo geral: √ Introduzir os(as) discentes aos aspectos históricos, teóricos e metodológicos relacionados aos estudos de usuários, uso e necessidades de informação. Apresentar a relação existente entre a disciplina, o planejamento e a gestão de unidades de informação e o desenvolvimento de produtos e serviços de informação conforme a tipologia dos usuários além das relações étnico-raciais, gênero, geracionais, sociais e de sustentabilidade.	
Objetivos específicos: √ Apreender os conceitos de estudos de usuários e necessidades da informação de públicos	

diversos;
 ✓ Compreender a importância dos estudos de usuários como instrumento da gestão, desenvolvimento e implementação de produtos e serviços de informação nas unidades de informação;
 ✓ Identificar e analisar os elementos fundamentais dos estudos de usuários da informação para eficácia e satisfação dos serviços e produtos disponibilizados aos usuários;
 ✓ Identificar e aplicar métodos e instrumentos para coleta e análise de dados nas pesquisas sobre estudos de usuários;
 ✓ Refletir sobre aspectos da competência em informação e educação de usuários nas unidades de informação.

IV - CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

UNIDADE 1: USUÁRIOS E NÃO USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO

- 1.1 Estudos de usuários: definição, aspectos históricos, teóricos, objetivos e tendências;
- 1.2 Necessidade, busca e uso da informação;
- 1.3 Usuário, público, interagente, cliente, sujeito informacional: aspectos conceituais;
- 1.4 Não usuários da informação: invisibilidade nas unidades de informação;
- 1.5 Estudos da informação em grupos sociais;
- 1.6 Estudo de comunidade;
- 1.7 Comportamento em informação.

UNIDADE 2: SERVIÇOS INFORMACIONAIS

- 2.1 Serviços de informação: aspectos históricos e conceituais;
- 2.2 Estudo de usuário: instrumento de planejamento e avaliação de serviços de informação.

UNIDADE 3: MÉTODOS EM PESQUISAS – USUÁRIOS

- 3.1 Principais instrumentos de coleta de dados utilizados em estudos de usuários.

UNIDADE 4: COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO – EDUCAÇÃO/FORMAÇÃO/CAPACITAÇÃO DE USUÁRIOS

- 4.1 Educação/formação/capacitação de usuários da informação: aspectos históricos e conceituais;
- 4.2 Competência em informação: origem e tendências;
- 4.3 Competência crítica em informação.

V - METODOLOGIA

- ✓ Aulas expositivas – recursos pedagógicos: uso de ferramentas tradicionais e/ou tecnológicas – quadro, data show e computador;
- ✓ Fórum de discussão por meio da plataforma Moodle/AVA ou presencial;
- ✓ Acesso a vídeos e *lives*;
- ✓ Estudos dirigidos – elaboração de textos e resumos conforme conteúdo programático;
- ✓ Palestras – participação do PPGCI/UFAL, profissionais e docentes de outras Instituições de forma presencial e/ou remota.

VI - PLATAFORMA/S ESCOLHIDA/S PARA AS ATIVIDADES ACADÊMICAS NÃO PRESENCIAIS:

- (✓) Ambiente Virtual de Aprendizagem Institucionais (Moodle/SIGAA)
- () Conferência Web - RNP
- (✓) Google Meet
- () Zoom
- () Google Classroom
- () Site do docente
- () Blog do docente
- (✓) Outros: uso do e-mail institucional, caso a comunicação por meio Moodle/SIGAA não seja possível.

VII - FORMAS DE AVALIAÇÃO

✓ AB1 – Atividade em grupo: Seminário.

Tema: Principais instrumentos de coleta de dados utilizados em estudos de usuários.

Pontuação: 0 - 8,0 pontos. Itens a serem analisados: clareza e objetividade na apresentação (2,0 pontos); conteúdo (4,0 pontos); domínio temático, capacidade e coerência nas respostas (2,0 pontos).

Data da apresentação:

✓ Atividades complementares: estudo dirigido, fórum, entre outras (0 - 2,0 pontos).

AB1= Seminário (0 - 8,0 pontos) + atividades complementares (0 - 2,0 pontos).

Total AB1= 0 - 10,0 pontos.

✓ AB2 – Prova escrita - conteúdo: Unidades 2,3 e 4

Pontuação: 0 - 8,0 pontos

Data da prova:

✓ Atividades complementares: estudo dirigido, elaboração de relatórios, fórum, entre outras (0 - 2,0 pontos).

AB2= Prova (0 - 8,0 pontos) + atividades complementares (0 - 2,0 pontos) Total AB2= 0 - 10,0 pontos.

✓ Reavaliação – Elaboração textual: conteúdo referente ao bimestre que o(a) discente obteve nota inferior a 7,0. Pontuação: 0-10 pontos – Data:

✓ Prova Final

Conteúdo: abordado no semestre.

Pontuação: 0-10 pontos – Data:

VIII - CRONOGRAMA DO COMPONENTE CURRICULAR

SEMANA/DATA	DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES PLANEJADAS

IX – REFERÊNCIAS**BÁSICAS:**

1. BELLUZZO, R. C. B.; FERES, G. G.; VALENTIM, M. L. P. (Org.). **Redes de conhecimento e competência em informação**: interfaces da gestão, mediação e uso da informação. Rio de Janeiro: Interciência, 2015. 414p.

2. CUNHA, M. B.; AMARAL, S. A.; DANTAS, E. B. **Manual de estudo de usuários da informação**. São Paulo: Atlas, 2015. 448p.

3. DIAS, M. M. K.; PIRES, D. **Usos e usuários da informação**. São Carlos: EDUFSCAR, 2004. 48p.

COMPLEMENTARES:

1. BELLUZZO, R. C. B. Competência em informação: das origens às tendências. **Inf. & Soc.: Est., João Pessoa**, v.30, n.4, p.1-28, out./dez. 2020. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/57045/32504>. Acesso em: 08 ago. 2023.

2. CORRÊA, E. C. D. Usuário, não! Interagente. Proposta de um novo termo para um novo tempo. **Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação**, v. 19, n.41, p. 23-40, set./dez., 2014.

- Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2014v19n41p23>. Acesso em: 10 set. 2023.
3. FIGUEIREDO, N. M. **Avaliação de coleções e estudos de usuários**. Brasília, DF: Associação dos Bibliotecários do Distrito Federal, 1979. 96p.
 4. FIGUEIREDO, N. M. **Estudos de uso e usuários da informação**. Brasília: IBICT, 1994. 154p.
 5. GARCIA CANCLINI, N. **Leitores, espectadores e internautas**. São Paulo: Iluminuras, 2008. 94p.
 6. GUINCHAT, C.; MENU, M. J. **Introdução geral às ciências e técnicas da informação e documentação**. 2. ed. Brasília: Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia, 1994. 540p.
 7. LIMA, A. B. A. **Aproximação crítica a teoria dos estudos de usuários de biblioteca**. Londrina, 1993. 94p.
 8. PALETTA, F. C. et al. Estudos de usuário e o planejamento dos serviços de informação em biblioteca. **Revista ACB: Biblioteconomia**. em Santa Catarina, Florianópolis, v.21, n.1, p. 145-155, dez./mar. 2016. Disponível em: <https://revista.acb.org.br/racb/article/view/1043>. Acesso em: 08 out. 2023.
 9. RABELLO, R.; ALMEIDA JUNIOR, O. F. Usuário da informação e realé estrutural como não-público: reflexões sobre desigualdade e invisibilidade social em unidades de informação. **Inf. & Sociedade: Est.**, João Pessoa, v. 30, n. 4, p. 1-24, out./dez. 2020.
 10. SANTOS, A. P.; CALDA, F. C. Comportamento informacional e avaliação de serviços bibliotecários. **Inf. & Soc.: Est.**, João Pessoa, v.26, n.1, p. 91-101, jan./abr. 2016. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/article/download/45628>. Acesso em 08 out. 2023.
 11. SCHNEIDER, M. Competência crítica em informação (em 7 níveis) como dispositivo de combate à pós-verdade. IN: BEZERRA, A. C. et al. **Ikritica: estudos críticos em informação**. Rio de Janeiro: Garamond, 2019, p. 73-116. Disponível em: https://www.garamond.com.br/wp-content/uploads/2020/06/iKr%C3%ADtika_Livro.pdf?thwepof_product_fields=. Acesso em: 06 out. 2023.
 12. 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**, v. 3, n. 2, p. 102-123, jul./dez. 2012. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/incid/article/view/48656/52727>. Acesso em: 06 out. 2023.
 13. SILVEIRA, M. M.; KARPINSKI, C.; VARVAKIS, G. Serviços informacionais: aspectos históricos e conceituais. **Inf. & Soc.: Est.**, João Pessoa, v.30, n.3, p. 1-27, jul./set. 2020. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/52634/31123>. Acesso em: 06 out. 2023.
 14. VECHIATO, F.L.; VIDOTTI, S.A.B.G. Idoso como usuário da informação. IN: CASARIN, H.C.S (Org.). **Estudos de usuários da informação**. Brasília: Thesaurus, 2014. p. 97-127.

____/____/____
Data de entrega do plano

Assinatura dos docente/s responsável/eis

____/____/____
Data da aprovação no Colegiado

Assinatura do/a Coordenador/a do Curso

ANEXO P – Plano de ensino da disciplina da UFC



Universidade Federal do Ceará
Centro de Humanidades
Departamento de Ciências da Informação
PLANO DE ENSINO DE DISCIPLINA

Ano/Semestre

2023.1

1. Identificação		
1.1. Unidade Acadêmica: Centro de Humanidades		
1.2. Curso(s): Biblioteconomia		
1.3. Nome da Disciplina: Estudo de Comunidades e de Usuários da Informação		
1.4 Código: HJ0084		
1.5. Caráter da Disciplina: (X) Obrigatória () Optativa		
1.6. Regime de Oferta da Disciplina: (X) Semestral () Anual () Modular		
1.7. Carga Horária (CH) Total: 64h	CH Teórica: 48h	CH Extensão: 16h
1.8. Pré-requisito: HJ0078 - Metodologia da Pesquisa em Biblioteconomia e CI		
1.9 Co-requisito: Não.		
1.10 Equivalências:		
1.11. Professora: MARIA DE FÁTIMA OLIVEIRA COSTA		
2. Justificativa		
<p>A importância e necessidade da disciplina inclusa na integralização curricular do 6º semestre do Curso de Biblioteconomia, tem o intuito de capacitar os alunos a realizarem pesquisa com usuários nos diferentes ambientes informacionais, quer sejam físicos ou virtuais.</p> <p>Assegura-se que a essência da disciplina é tratada nos conteúdos referentes a informação e a sociedade situando os estudos realizados e avaliação desses mesmos estudos.</p> <p>Os gestores de bibliotecas, e de diferentes unidades de informação deverão ter a compreensão da relevância das pesquisas com usuários e aplicação de uma metodologia adequada para cada realidade estudada, devendo conhecer as reais necessidades, comportamento de uso da informação e demandas sociais para a oferta de serviços.</p>		
3 – Ementa		
<p>A Informação e Comunicação como ponto de partida para interação entre usuários e serviços de informação no contexto da informação científica e tecnológica. Usuário, Sujeito, Cliente, Receptor, Comunidade e informação em busca da cidadania. Estudo da necessidade de informação de usuários como base para planejamento e organização de serviços em unidades de informação.</p>		
4. Objetivos – Geral e Específicos		

<p>4.1. Objetivo Geral: Ao final da disciplina o aluno deverá: Compreender os objetivos dos estudos de comunidade e de usuários, identificando os problemas existentes, realizando avaliação dos benefícios e resultados desses estudos para as bibliotecas, unidades de informação, e em qualquer ambiente informacional, físico ou digital, por meio de pesquisa realizada, com a finalidade de possibilitar resultados de qualidade de maneira permanente nesses ambientes.</p> <p>4.2 .Objetivos Específicos: a) Conhecer os aspectos conceituais e metodológicos dos estudos de comunidade e de usuários identificando as características e o significado dos mesmos;</p>

<p>b) Analisar os estudos com aplicação de métodos e técnicas adequadas a cada tipo de pesquisa;</p> <p>c) Elaborar e apresentar projeto com relatório de pesquisa com usuários e avaliar seus resultados.</p>	
5. Descrição do Conteúdo/Unidades	Carga Horária
<p>Unidade I 1 Apresentação da disciplina e do plano de ensino. 1.1 Informação e Cidadania: conceitos; objetivos, evolução, serviços e perspectivas. 1.2 Informação Centrada na Comunidade e Sociedade. 1.3 Estratégias de Comunicação: Mediação; bibliotecário e comunidade de usuários. 1.4 Estudos de Comunidade</p>	16h/a
<p>Unidade II 1 Usuários da Informação: categorias ou tipologia de usuários. 1.1 Necessidades, demandas, usos e comportamento informacional. 1.2 Usuários potenciais, reais e não usuários; receptores, sujeitos, clientes e públicos. 1.3 Aspectos psicológicos, econômicos, culturais e sociais, que interferem na condição de usuários. 1.4 Pesquisa: entendimento, necessidade, e aplicação. 1.5 Procedimentos Metodológicos.</p>	16h/a
<p>Unidade III 3. Estudos de usuários: tipos, finalidades e resultados. 3.1 Exemplos de estudos já realizados. 3.2 Projeto de pesquisa para estudos de usuários. 3.3 Problemas e dificuldades identificados nos estudos de usuários. 3.4 Avaliação desses estudos.</p>	16h/a
<p>Unidade IV 4. Projeto de Extensão "Seminário de Informação" (43º edição) - a decidir ou apresentação do relatório de pesquisa</p>	16h/a
	64h/a
6. Metodologia de Ensino	
<p>Aulas teóricas com atividades práticas físicas ou virtuais; Leitura e discussão de textos, de projetos e avaliação de resultados; Apresentação de experiências ligadas à temática da disciplina; Orientação de visitas on-line, a diferentes instituições, no intuito de selecionar temas e instituições a serem trabalhados e apresentados no Seminário de Informação.</p>	
7. Atividades Discentes	

- Leituras de artigos de periódicos; de capítulos de livros; de material diverso;
- Visitas às instituições físicas ou virtuais.
- Entrevistas com bibliotecários, quando necessárias; • Participação em seminários;
- Construção de resumos;
- Elaboração e apresentação de relatório de projetos de pesquisa.

8. Avaliação

Cumprimento das ações solicitadas aos alunos (resumos, trabalhos, provas, relatórios e projetos). (50%).

Participação do aluno nas atividades descritas; nos exercícios em sala de aula e em seminários. (50%).

Assiduidade, pontualidade e participação nas diversas atividades da disciplina.

9. Bibliografia Básica e Complementar

9.1 Bibliografia Básica

1. ALVARES, Cláudio Diniz. ROCHA, Janicy Aparecida Pereira. DUARTE, Adriana Bogliolo Sirihal. E-Acessibilidade e Ciência da Informação. **Inc. Soc.**, Brasília, DF, v. 5, n. 1, p.78-91, jul./dez. 2011.
2. ARAUJO, Carlos Alberto Ávila Araújo. **Paradigmas sociais nos estudos de usuários da Informação.** Inf. & Soc.: Est., João Pessoa, v.22, n.1, p. 145-159, jan./abr. 2012.
3. COSTA, Maria de Fátima Oliveira. **Estudos de Usuários: ensino e aprendizagem no Brasil.** Fortaleza: Edições UFC, 2016. (Tem no acervo, mas não tem o formato online)
4. COSTA, Maria de Fátima Oliveira; ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. Os conceitos de estudos de usuários e a visão do bibliotecário no processo de mediação da informação. In: CAVALCANTE, Lidia Eugenia; BENTES PINTO, Virgínia; VIDOTTI, Silvana Aparecida Borsetti Gregório (Org.). **Ciência da informação e contemporaneidade:** tessituras e olhares. Fortaleza: Edições UFC, 2012. p. 59-87. (Não tem no acervo)
5. CUNHA, Murilo Bastos da; AMARAL, Sueli Angelica do; DANTAS, Edmundo Brandao. **Manual de estudo de usuários da informação.** São Paulo: Atlas, 2015. 448 p. (Tem online, mas só é disponibilizada um resumo da obra).
6. FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Textos avançados em referência e informação.** São Paulo: Polis: APB, 1996. 124p. (Tem no acervo, mas não tem online)
7. FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Avaliação de coleções e estudos de usuários.** Brasília, DF: Associação dos Bibliotecários do Distrito Federal, 1979. 96p. (Tem no acervo, mas não tem online)
8. FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Estudos de usos e usuários da informação.** Brasília, DF: IBICT, 1994. 154p. (Tem no acervo, mas não tem online)
9. FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Metodologias para a promoção do uso da informação:** técnicas aplicadas particularmente em bibliotecas universitárias e especializadas. São Paulo: Nobel, 1990. (Tem no acervo, mas não tem online)
10. FOSKETT, D. J. RANGANATHAN, S. R. PEREIRA, M. N. et alii. **A contribuição da psicologia para os estudos de usuários da informação técnico científica.** CALUNGA, Rio de Janeiro. 1980.
11. FUJINO, Asa. Acessibilidade informacional de PcD no contexto da Lei de acesso à informação: desafios para estudo de usuários. **Informação em Pauta**, Fortaleza, v. 2, n. especial, p. 237-257, out. 2017. Disponível em: <http://www.repositoriobib.ufc.br/000058/00005863.pdf>. Acesso em: 27 mar. 2020.
12. GONÇALVES, Ana Lúcia Ferreira. **Gestão da informação na perspectiva do usuário: subsídios para uma política em bibliotecas universitárias.** Niterói: Intertexto; Rio de Janeiro: Interciência, 2013. 156p. (Tem no acervo, mas não tem online)

13.ROCHA, Eliane Cristina de Freitas. Abordagens dos usuários da informação por

profissionais da informação e da informática. **Informação em Pauta**, Fortaleza, v. 4, n. especial, p. 44-61, maio 2019. Disponível em: <http://www.repositoriobib.ufc.br/000059/0000590b.pdf>. Acesso em: 10 abr. 2020

Sugestões de leitura: Não se encontram no acervo da BCH

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

2.PIMENTA, Márcia Teresa da Rocha. O profissional da informação e as novas mediações no atendimento ao cliente. In: CASTRO, César Augusto. (Org.). **Ciência da informação e Biblioteconomia: múltiplos discursos**. São Paulo: EDUFMA, 2002.

3.RABELLO, Odília Clark. O usuário nos currículos de biblioteconomia. **R. Esc. Bibliotecon.** UFMG, Belo Horizonte, v.10, n.2, p.179-92, set. 1981.

4.SANZ CASADO, Elias. **Manual de estudos de usuários**. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez; Madrid: Pirâmide, 1994.

5TARGINO, Maria das Graças. **Biblioteconomia, Informação e Cidadania**. R. Esc. Bibliotecon. UFMG, BH, v.20, n. 2, p. 149-160, jul.-dez. 1991

**CALENDÁRIO
2022.1**

MÊS	DIAS	CARGA HORÁRIA
MARÇO	17; 22; 24; 29; 31	10 h/a
ABRIL	05; 07; 12; 19; 26; 28	12 h/a
MAIO	03; 05; 10; 12; 17; 19; 24; 26; 31	18 h/a
JUNHO	02; 07; 09; 14; 21; 23; 28; 30	16 h/a
JULHO	05; 07; 12; 14	08h/a
TOTAL CARGA HORÁRIA	32	64h/a

Dia 12 de JULHO DE 2022 – 43º Seminário de Informação Dia
14 DE JULHO de 2022– Avaliação da disciplina.

obs: Este é um planejamento de desenvolvimento da disciplina que poderá sofrer alterações, a depender das necessidades dos estudantes ou da professora, e por outras questões técnico-acadêmicas.

Parecer do Representante Titular da Unidade Curricular

PARECER

Na qualidade de representante titular, da Unidade Curricular de Pesquisa, tenho a declarar que o conteúdo programático do plano de ensino em foco, bem como os recursos

metodológicos empregados, e as bibliografias básica e complementar, correspondem ao que é exigido para indicar ao graduando, as vias de acesso à competência informacional, no que concerne a unidade de Pesquisa.

Fortaleza, 07/03/2022

Maria de Fátima Oliveria Costa
Titular da Unidade Curricular de Pesquisa

gov.br Documento assinado digitalmente
HAMILTON RODRIGUES TABOSA
Data: 03/04/2023 07:48:04-0300
Verifique em <https://validar.itu.gov.br>

gov.br Documento assinado digitalmente
ARNOLDO NUNES DA SILVA
Data: 16/04/2023 10:38:43-0300
Verifique em <https://validar.itu.gov.br>

gov.br Documento assinado digitalmente
MARIA DE FATIMA OLIVEIRA COSTA
Data: 11/06/2023 22:22:23-0300
Verifique em <https://validar.itu.gov.br>