

PLANO DE ENSINO
Ficha nº 2

Disciplina: Usuários/clientes da Informação

Código: HB062

Departamento ministrante: Ciência e Gestão da Informação

Curso: Gestão da Informação

Válido para o ano de: 2000

1º semestre

2º semestre

Carga horária semanal: 03 horas

Aluas: 45 teóricas

00 práticas

00 estágio

Créditos: 03

Total: 45

Turma(s):

Horário(s):

Pré-requisitos: não têm

Co-requisitos: não têm

EMENTA:

Estudo e análise de atitudes e comportamentos de pessoas e grupos frente a busca de informação.

Programa (itens de cada unidade didática):

1. O contexto profissional e tecnológico
 - 1.1 Áreas e perfis profissionais associados à informação;
 - 1.2 Contexto tecnológico e implicações nos perfis de uso de sistemas.
2. Usuários/clientes de informação: demandas X necessidades reais
 - 2.1 Conceitos de demanda e de necessidade real
3. Usuários/clientes de informação: não-usuário
 - 3.1 Conceito de não-usuário;
 - 3.2 Taxonomia de não-usuários.
4. Metodologias tradicionais de estudo de usuários
 - 4.1 Características das metodologias tradicionais do estudo de usuários/clientes;
 - 4.2 Projeto de estudo de usuários/clientes.
5. Tendências nas novas abordagens de estudo de usuários
 - 5.1 Características das novas abordagens de estudo de usuários/clientes
6. Projeto de sistemas centrados no usuário/cliente
 - 6.1 Conceito de sistemas centrados no usuário;
 - 6.2 Aplicação ao projeto do ambiente, de interfaces de sistemas computacionais e de sistemas de informação na Internet.

Objetivos (competências do aluno):

- Adquirir uma postura crítica no tratamento de usuários/clientes;
- Conhecer os conceitos necessários ao projeto de estudos de usuários/clientes;
- Conhecer os requisitos de sistemas centrados no usuário/cliente.

Procedimentos didáticos:

- Leitura;
- Discussão em grupo;
- Sistematização.

Formas de avaliação:

- Nota dos trabalhos feitos ao longo da disciplina;
- Projeto final.

Bibliografia:

DUMONT, L.M.M., O não-usuário de serviços de informação, este ilustre desconhecido, in: Anais do 2º Congresso Latino-americano de Biblioteconomia e Documentação, Belo Horizonte, 1994.

FERREIRA, S.M.S.P., Estudo de necessidades de informação: dos paradigmas tradicionais à abordagem de *Sense-making*, in: Documentos ABEED, 2 Associação Brasileira de Ensino de Biblioteconomia e Documentação, Porto Alegre, 1997.

FERREIRA, S.M.S.P., Novos paradigmas da informação e novas percepções do usuário, in: Ci. Inf., Brasília, v.25, n.2, p.217-223, maio/agosto 1996.

GARCÍA, L.S. Direções no projeto de interfaces-usuário, Curso de Especialização em Engenharia de Siftware, Centro federal de Educação Tecnológica do Paraná, 1998.

NORMAN, D. , Cognitive Engineering. in: Draper, N. User-Centered Systems Design, 1988.

PONCE, A.M.C.; Peres, R.U., Estudo de usuários: sob o prisma do comportamento, in: Anais do IX Seminário de Biblioteca Universitárias, Curitiba, 1996.

WITTER, G.P. Aspectos psicológicos no relacionamento bibliotecário-usuário, in: Ci. Inf., Brasília, 15 (1): 33-7, jan./jun 1986

Assinaturas:

Professor responsável:



Coordenador do Curso:



Patricia Zeni Marchiori

Chefe do Departamento:



Helena de Fátima Nunes Silva