

**PLANO DE ENSINO**  
**Ficha nº 2**

---

Disciplina: Usuários/clientes da Informação

Código: SIN006

Departamento ministrante: Ciência e Gestão da Informação

Curso: Gestão da Informação

Válido para o ano de: 2003

( ) 1º semestre

( X ) 2º semestre

Carga horária semanal: 03 horas

Créditos: 03

Aluas: 45 teóricas

00 práticas

00 estágio

Total: 45

Turma(s): A

Horário(s): 4as das 07:30 às 10:30h

Pré-requisitos: não tem

Co-requisitos: não tem

### **EMENTA**

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

### **OBJETIVOS**

1. Sensibilizar os alunos em relação à importância estratégica do estudo do usuário/cliente no desenvolvimento de produtos e serviços de informação;
2. Proporcionar os subsídios teóricos necessários ao atendimento das necessidades reais do usuário/cliente na resolução de situações-problema de informação.

### **PROGRAMA**

1. O contexto profissional e tecnológico
  - O contexto tecnológico;
  - Perfis de tarefa;
  - Perfis de usuário.
2. Introdução exploratória ao Estudo de Usuários;
3. Projeto de pesquisa para o estudo de usuários
  - Roteiro de Projeto de Pesquisa;
  - *Design* de um instrumento de Pesquisa;
4. O não-usuário de informação
  - Conceito;
  - Taxonomia.
5. Demanda *versus* necessidade real;
6. A entrevista de referência
  - Seleção de mensagem;
  - Negociação de consultas;
7. Estudos de usuários tradicionais;
8. Perspectivas de estudo centradas no usuário.

### **METODOLOGIA**

A disciplina é de cunho teórico, mas será iniciada a partir de um estudo exploratório da realidade nos centros de informação no tocante ao estudo de usuários.

A partir da realidade sentida em campo, será feita a construção do Projeto de Pesquisa para o estudo do usuário, e discutidos os conceitos associados à identificação das necessidades reais do usuário/cliente (incluindo os conceitos de não-usuário de informação, seleção de mensagem e negociação de consultas).

Na última parte da disciplina, serão revisadas as metodologias tradicionais e apresentadas algumas formas alternativas de estudos centrados no usuário.

Os procedimentos didáticos a serem empregados incluirão: leitura, discussão e sistematização.

### **BIBLIOGRAFIA BÁSICA**

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.

Jahoda, Gerald. The librarian and reference queries : :a systematic approach. New York : Academic, 1980.

### **BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR**

Cheuk, Bonnie Wai-Yi; Dervin, Brenda. A Qualitative Sense-Making Study of the Information Seeking Context Situations Faced by Professionals in three Workplace Contexts. Electronic Journal of Communication, Volume 9 Numbers 2, 3, 4 1999

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

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.

Wang, Peiling. Methodologies and Methods for User Behavioral Research. Annual Review of Information Science and Technology (ARIST), Volume 34, 1999

### **AVALIAÇÃO**


A avaliação levará em consideração os trabalhos feitos ao longo da disciplina, a prova e o projeto final.

#### **Assinaturas:**


Professor responsável:

  
\_\_\_\_\_  
Laura Sánchez García

Coordenador do Curso:

  
\_\_\_\_\_  
Laura Sánchez García

Chefe do Departamento:

  
\_\_\_\_\_  
Ricardo TRiska