



Universidade de Brasília. Faculdade Ciência da Informação. Curso de Arquivologia. Seminário em Arquivística 1. Estudo de Usuário. Código 182800. Créditos 4. Período. 1º/2020.
Professoras: Ivette Kafure; Maria Albeti Vieira Vitoriano; Mayra Batista Corrêa.
E-mail grupo da disciplina: <sa1estudodeusuariols2020@googlegroups.com>
E-mail da disciplina: <estudoeinteracaodosusuarios@gmail.com>

Plano de Ensino

Ementa Geral

Estudo da Interdisciplinaridade da Arquivologia. Interação do conhecimento das diversas áreas envolvidas na produção e preservação digital.

Ementa Específica

Este seminário trata dos fundamentos básicos e das metodologias aplicáveis aos estudos de usuários.

Objetivo Geral

Ao final da disciplina o estudante deve ser capaz de analisar as práticas informacionais na elaboração de um estudo de usuário de arquivo.

Objetivos Específicos

- Identificar qual o Estudo de Usuário a ser realizado (indicar o nome do estudo de usuário a ser realizado).
- Descrever o contexto/sistema/ambiente arquivístico do estudo.
- Identificar o perfil dos diferentes tipos de usuários do contexto de estudo.
- Averiguar e caracterizar as demandas, necessidades e usos de informação arquivística dos usuários do contexto de estudo.
- Identificar os recursos, instrumentos e os locais utilizados pelos diferentes tipos de usuários para acessar à informação.
- Identificar as facilidades e as dificuldades encontradas pelos diferentes tipos de usuários ao acessar a informação.

Procedimentos de ensino

No curso é realizado um trabalho coletivo e colaborativo. São utilizadas as plataformas adotadas pela Universidade de Brasília (UnB) para o ensino remoto emergencial, *Microsoft Teams* e o Ambiente Virtual de Aprendizagem - Aprender 3. São realizadas aulas expositivas dialogadas, conversas, dinâmicas, tarefas, exposição de temas e apresentação de resultados relacionados ao desenvolvimento do estudo de usuário.

Para o controle de frequência é considerada a presença nas aulas ministradas pelo *Microsoft Teams*.

Conteúdo Programático

Fundamentos básicos, definição, histórico, o estado da arte, tipologia e caracterização dos usuários e de arquivo. Procedimentos metodológicos; métodos: quantitativos e qualitativos. Instrumentos: questionários, entrevistas, diários; observação. Identificação das demandas e necessidades informacionais em arquivos públicos e privados; estudo do uso da informação arquivística e da satisfação do usuário. Elaboração de estudo de usuários em arquivo.

Cronograma pelo nº de aula, data, conteúdo (previsão – pode apresentar mudanças)

nº	Data	Conteúdo
1	09/mar	Apresentação e introdução da disciplina. Indicação de leitura.
2	11/mar	ABNT aplicada em textos Arquivísticos. Exercício prático em sala. Referências: Rangel, Thayron Rodrigues (capítulo 4) e ABNT (Guia Rápido de Citação e Referência (segundo as normas da ABNT).
3	17/ago	Retomada da disciplina no ambiente virtual. Atividade sobre Instituições Arquivísticas e os Usuários. Revisão do conteúdo inicial. Instruções sobre as plataformas utilizadas na disciplina.

4	19/ago	Estudo de usuários: abordagens e usuários na arquivologia. Evolução do estudo de usuários e o perfil dos usuários na Arquivologia. Referências: Cunha, Amaral e Dantas (2015); Araújo (2010); Cavalcante, Galo e Vendramini (2017). Atividade: tipos de usuários em instituições arquivísticas.
5	24/ago	Identificação dos tipos de usuários em instituições arquivísticas. Revisão das abordagens e conversa relacionada aos tipos de usuários em instituições arquivísticas.
6	26/ago	Comportamento informacional dos usuários e na Arquivologia. Perfil e comportamento informacional dos usuários, estudos de uso e busca de informação, hábitos, cognição, sentimentos, busca ativa e passiva de informação. Referência: Cunha, Amaral e Dantas (2015). Atividade sobre o comportamento informacional dos usuários em instituições arquivísticas.
7	31/ago	Perfil e comportamento informacional dos tipos de usuários na Arquivologia. Revisão e conversa sobre o uso e busca de informação, hábitos, cognição, sentimentos, busca ativa e passiva de informação dos tipos de usuários da informação da Arquivologia em uma instituição.
8	02/set	Definição e conceito de personas no estudo de usuários de arquivo. Referências: Cooper (1999); Nobrega (2011); Côrrea (2016); Vaz (2011); Vaz (2019). Atividade para definir as "Personas" a partir dos usuários das instituições.
9	07/set	Feriado
10	09/set	Conceito de personas a partir dos usuários das instituições arquivísticas. Conversa sobre o levantamento de dados e informações para a criação de "Personas" a partir dos usuários das instituições arquivísticas.
11	14/set	Apresentação do estudo de usuários na fase inicial e entrega via Internet: 15%. Apresentação e conversa sobre a instituição; os serviços oferecidos; e, a caracterização do usuário/"persona" da instituição arquivística. Entrega de trabalho escrito via Internet.
12	16/set	Continuação das apresentações.
13	21/set	Semana Universitária
14	23/set	Semana Universitária
15	28/set	Necessidades de informação dos usuários e o Arquivo das instituições arquivísticas: o arquivo e sua importância dentro do estudo de usuários. Referência: Ávila (2011), p. 54. Atividade para descrever sobre o arquivo da instituição e o levantamento das necessidades de informação dos usuários.
16	30/set	Conversa sobre a descrição do arquivo da instituição e as necessidades informacionais dos usuários de arquivo.
17	05/out	A abordagem de construção de sentido sobre necessidades e usos da informação: os usuários passam por diferentes fases na busca pela informação. Referência: Dervin e Nilan (1986); Malheiros (2013); Vitoriano (2018). Atividade aplicando as diretrizes da abordagem de construção do sentido.
18	07/out	Conversa sobre necessidades informacionais do usuário de arquivo e a abordagem de construção do sentido.
19	12/out	Feriado
20	14/out	Criação e caracterização de personas no estudo de usuários de arquivo. Referências: Cooper (1999); Nobrega (2011); Côrrea (2016); Vaz (2011); Vaz (2019). Atividade para a criação das "Personas" a partir dos usuários das instituições.
21	19/out	Criação de "personas" a partir dos usuários das instituições arquivísticas. Revisão e conversa sobre a criação de "Personas" a partir dos usuários das instituições arquivísticas.

22	21/out	Apresentação do estudo de usuários na fase intermediária e entrega via Internet: 25%. Apresentação dos trabalhos e conversa sobre o desenvolvimento do estudo de usuários na fase intermediária. Entrega de trabalho escrito via Internet.
23	26/out	Continuação das apresentações.
24	28/out	Avaliação do grau de satisfação das necessidades dos usuários nas instituições arquivísticas. Batista e Cunha (2007); Cunha; Amaral e Dantas (2015). Atividade sobre como favorecer a satisfação dos usuários.
25	02/nov	Feriado
26	04/nov	Instrumentos de coleta: Estudo de instrumentos de coleta de informação (entrevista, questionário, observação, entre outros). Referências: Cunha (1982); Batista e Cunha (2007); Cunha; Amaral e Dantas (2015), p. 193; Vaz (2011), a partir da p. 66 (sobre coleta de dados no arquivo); Ávila (2011). Atividade para saber se o usuário está satisfeito ou não. Aplicar técnicas de coleta.
27	09/nov	Recomendações para satisfazer às necessidades das “personas” das instituições arquivísticas. Atividade de satisfação das necessidades das “personas”.
28	11/nov	Apresentação do estudo de usuários na fase final e entrega via Internet: 30%.
29	16/nov	Continuação da apresentação e entrega do trabalho final.
30	18/nov	Continuação da apresentação e entrega do trabalho final.
31	23/nov	Encerramento da disciplina.

Procedimentos de Avaliação

- Apresentação do estudo de usuários na fase inicial e entrega via Internet: 15%.
- Apresentação do estudo de usuários na fase intermediária e entrega via Internet: 25%.
- Apresentação do estudo de usuários na fase final e entrega via Internet: 30%.
- Participação e realização de atividades nas aulas remotas: 30%.

Estrutura dos documentos escritos (individuais e em grupo)

Os documentos escritos são um convite para o leitor conhecer sobre o nosso trabalho. Dessa maneira devem conter todas as informações necessárias relacionadas ao nosso estudo, sendo de fácil compreensão.

Para o desenvolvimento dos trabalhos escritos é preciso aplicar as normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT (www.abnt.org.br/) e a estruturação dos itens que podem ir mudando seus conteúdos ao longo do semestre:

1. Título do trabalho;
2. Identificação de quem realiza o trabalho (nome completo e número de registro/matricula);
3. Local e Data de entrega do estudo (se é uma entrega inicial, intermediária ou final);
4. Sumário: descrição dos itens do estudo de usuário;
5. Resumo: é a sinopse do trabalho (consultar ABNT 6028 sobre resumo). O resumo informativo: informa ao leitor: finalidades, metodologias, resultados, e conclusões do documento;
6. Introdução (resumo ampliado);
7. Justificativa (o porquê do estudo ser realizado, motivação, mais pergunta do problema);
8. Objetivos (geral e específicos);
9. Itens relacionados ao desenvolvimento do trabalho;
10. Considerações sobre o trabalho realizado (são retomados os objetivos para descrever como estão sendo alcançados se é o trabalho está num estágio intermediário; ou, como foram alcançados ou não, se o trabalho se encontra num estágio final);
11. Referências (para fundamentar os diferentes itens e o estudo como um todo).

Acesso aos livros digitais da Biblioteca Central da Universidade de Brasília (BCE)

Para acessar os livros em formato digital da Biblioteca da Universidade de Brasília, o usuário deve seguir os seguintes passos:

1. Escolher um navegador para acessar o endereço <<https://bce.unb.br>>
2. Em “Pesquisa Integrada” o usuário pode pesquisar em todos documentos físicos e digitais disponíveis no sistema da Bibliotecas da UnB. Na figura, a seguir, é ilustrado um exemplo de como pesquisar pelo livro: “Manual de estudo de usuários da informação”. Depois de ser descrito o nome, é preciso clicar no botão <Pressionar>, para recuperar a informação desejada.



3. Quando chegar o resultado (imagem abaixo), selecionar “View record at Minha Biblioteca”

1. Manual de estudo de usuários da informação



Livro eletrônico

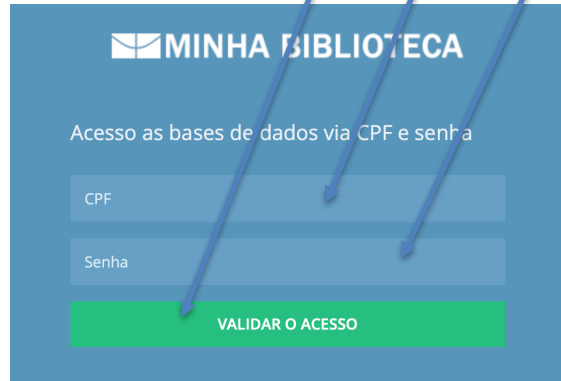
By: Cunha, Murilo Bastos da. São Paulo: Atlas, 2015. Language: Portuguese, Base de dados: Minha Biblioteca

[View record at Minha Biblioteca](#)

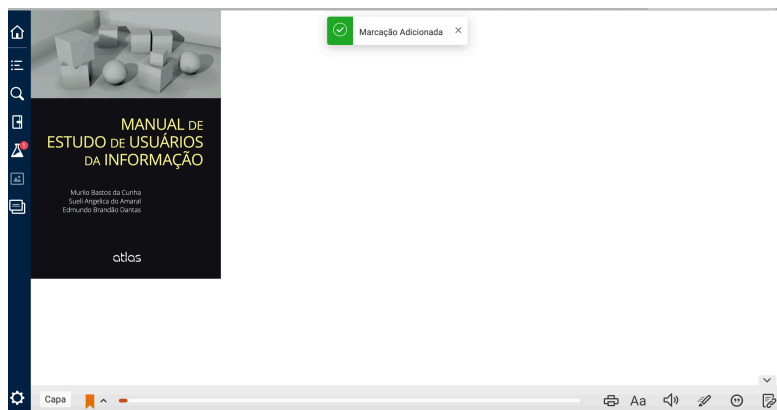


[Exportar para Mendeley/Zotero](#)

4. Para poder visualizar o livro, é preciso entrar com o CPF e senha utilizados para a biblioteca e depois clicar no botão como <validar acesso>, como ilustrado, a seguir:



5. Dessa maneira, pode acessar este livro e demais no formato digital disponíveis no ambiente do sistema da BCE. Boa leitura 😊



Referências básicas e complementares

- 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, 2010.
- ARAÚJO, C. A. A. Abordagem interacionista de estudos de usuários da informação. *Ponto de Acesso*, v. 4, n. 2, p. 2-32, 2010.
- ARAÚJO, Priscylla Silva. A aplicação do conceito de curadoria digital na gestão e preservação de documentos arquivísticos digitais. Dissertação (Mestrado em Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação), Universidade de Brasília, Brasília, 2020.
- Arquivo Público do Distrito Federal. *Diagnóstico dos arquivos do Governo do Distrito Federal*. Brasília: SEA, 1990.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. NBR 15287: informação e documentação - projeto de pesquisa – apresentação. 2.ed. Rio de Janeiro (RJ): ABNT, 2011. III, 7f. Número de Chamada: NBR 15287 A849n Pasta DOC.

- ÁVILA, Rodrigo Fortes de. Além do que se vê: uso e pós-uso da informação orgânica arquivística (Mestrado em Ciências da Informação) - Universidade de Brasília, Brasília, 2011.
- ÁVILA, Rodrigo Fortes de; SOUSA, Renato Tarciso Barbosa de. Além do que se vê: uso e "pós-uso" da informação orgânica arquivística. In: CONGRESSO NACIONAL DE ARQUIVOLOGIA, 4., 2010, Vitória. Anais eletrônicos... Vitória, ES: AARQUES, 2010. p. 335-350.
- BAPTISTA, Sofia Galvão; CUNHA, Murilo. 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.
- BARROS, Dirlene Santos; NEVES, Dulce Amélia de Brito. Estudo de usuários no Arquivo Público do Estado do Maranhão (APEM): analisando as estratégias metacognitivas no processo de busca de informação. Perspectivas em Ciência da Informação, v. 16, n. 4, p. 228-242, out./dez., 2011.
- BOTÃO, Antônio Victor Rodrigues. Recuperação da informação digital: a Norma Brasileira de Descrição Arquivística (NOBRADE) na descrição de material imagético. 91f. Dissertação (Mestrado) - Universidade Federal do Rio de Janeiro, Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia, 2011.
- CARVALHO, L. P.; SANTOS, P. R. E.; INDOLFO, A. C. Diagnóstico dos serviços arquivísticos do Poder Executivo do município de Duque de Caxias. Revista do Arquivo Geral da Cidade do Rio de Janeiro, v. 10-11, p. 37-59, 2016.
- CAVALCANTE, L. de F. Beckman; GALO, Regina A. da Cruz; VENDRAMINI, Virgínia. Estudo de usuários na arquivologia: reflexões. VII Seminário em Ciência da Informação, 21 a 23.08.2017.
- COOPER A. The Inmates Are Running the Asylum: Why High-Tech Products Drive Us Crazy and How to Restore the Sanity. Indianapolis, Ind.: Sams, 1999.
- CORRÊA, Mayra Batista. Uma metodologia para o projeto de interfaces homem-máquina orientado a pessoas com deficiência visual, no contexto de ambientes domóticos. 2016. Dissertação (Mestrado em Programa de Pós-Graduação em Sistemas Mecatrônicos) - Universidade de Brasília.
- COSTA, Luciana Ferreira da; SILVA, Alan Curcino Pedreira da; RAMALHO, Francisca Arruda. Para além dos estudos de uso da informação arquivística: a questão da acessibilidade. Ci. Inf., Brasília, v. 39, n. 2, p. 129-143, Aug. 2010. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/1283/1461>>
- CUNHA, M. B. da; AMARAL, S. A. do; DANTAS, E. B. Manual de Estudo de Usuários da Informação. São Paulo: Atlas, 2015.
- CUNHA, Murilo Bastos da. Metodologias para o estudo de usuários de informação científica e tecnológica. Revista de Biblioteconomia de Brasília, v. 10, n. 2, p. 5-19, jul./dez. 1982.
- DERVIN, Brenda; NILAN, Michael. Information needs and uses. Annual Review of Information Science and Technology (ARIST), v. 25, 1986.
- FIGUEIREDO, Nice Menezes de. Estudos de uso e usuários da informação. Brasília: IBICT, 1994.
- FONSECA, Maria Odila. Arquivologia e Ciência da Informação: (re)definição de marcos interdisciplinares. 1997. 181 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2004.

MALHEIROS, Tânia Milca de Carvalho. Necessidade de informação do usuário com deficiência visual: um estudo de caso da Biblioteca Digital e Sonora da Universidade de Brasília. 2013. Dissertação (Mestrado em Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação)

MARQUES, Angélica Alves da Cunha. Os espaços e os diálogos da formação e configuração da Arquivística como disciplina no Brasil. 2007. Dissertação (Mestrado em Ciências da Informação). Universidade de Brasília.

NÓBREGA, Carlos Lenine de Oliveira. Um Framework de Elaboração de Persona Empresa para Suporte na Análise de Valor de Negócio na Aplicação em Sistemas de Redes Sociais. Universidade de Fortaleza, Fortaleza, 2011.

RANGEL, Thayron Rodrigues. Estudos de usuário em unidades de informação arquivísticas: uma análise teórica e curricular do campo. 2017. Monografia. (Aperfeiçoamento/Especialização em Arquivologia) - Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro.

PORTELLA DE PORTELLA, Viviane; BLAYA PEREZ, Carlos. Perfil dos usuários do Arquivo Público do Estado do Rio Grande do Sul. Em Questão 2013, 19 (Julio-Diciembre).

ROCKEMBACH, M. Difusão em arquivos: uma função arquivística, informacional e comunicacional. Informação Arquivística, 4, out. 2015.

SANTOS, Paulo Roberto Elian dos. A institucionalização da arquivologia no Brasil e a reforma administrativa no primeiro governo Vargas (1935-1945). Rev. Bras. Hist., São Paulo, v. 38, n. 78, p. 121-146, Aug. 2018.

SOUZA, K., CÂNDIDO, F. Um novo olhar pelas páginas dos arquivos públicos estaduais brasileiros. Informação Arquivística, Local de publicação, 3, mar. 2015.

SOUZA, L.; SILVA, A.; FRANÇA, H. ISP no arquivo: uma proposta de estudo de usuários a partir do modelo de Carol Kuhlthau. Informação Arquivística, 3, mar. 2015.

VAZ, Gláucia Aparecida. A importância dos estudos de usuários na formação do arquivista. 2015. Dissertação (Mestrado em Ciências da Informação) - Universidade Federal de Minas Gerais.

VAZ, Gláucia Aparecida. Práticas Informacionais em arquivos: quadro comportamental e contexto social dos usuários do Arquivo Público Mineiro. 2019. Tese (Doutorado em Ciências da Informação) - Universidade Federal de Minas Gerais.

WILSON, Thomas Daniel. On user studies and information needs. The Journal of Documentation, v. 31, n., 3-15. 1981.

WILSON, Thomas Daniel. Models in information behaviour research. The Journal of Documentation, v. 55, n., 249-270. 1999.

VITORIANO, Maria Albeti Vieira. Impactos da busca de informações não relevantes na produtividade de profissionais de tecnologia da informação. 2018. Tese (Doutorado em Ciências da Informação) – Universidade de Brasília.