

ESTUDOS DE USUÁRIOS: REALIDADE VIVENCIADA EM SALA DE AULA

Marli Dias de Souza Pinto - UFSC
Doutora em Engenharia de Produção
Professora do Departamento de Ciência da Informação
marli.dias@ufsc.br

Emanoel Quartiero - UFSC
Bacharel em Biblioteconomia
emanoelquartiero@hotmail.com

Resumo

Relata uma experiência vivenciada na condução da disciplina Estudos de Usuários e de Comunidades, ministrada no curso de graduação em Biblioteconomia da Universidade Federal de Santa Catarina, no período que compreende os semestres letivos 2013.2 e 2014.1. Possui o objetivo de conhecer a percepção dos estudantes da disciplina Estudos de Usuários e de Comunidades dos semestres 2013.2 e 2014.1, quanto ao desenvolvimento e divulgação de pesquisas e a práticas pedagógicas adotadas na disciplina. Obteve como objetivos específicos: Destacar a apreciação sobre a temática de pesquisa, a prática educacional de seminários e a metodologia de avaliação por eles próprios e Relatar as sugestões de melhorias para o desenvolvimento da disciplina nos próximos semestres. Trata-se de um estudo exploratório-descritivo, com abordagem qualitativa. Após a realização de pesquisas com usuários da informação, os acadêmicos apresentaram suas investigações por meio de seminários. Juntamente a esta atividade, adotou-se uma dinâmica de avaliação dos trabalhos por parte dos próprios alunos. A fim de obter *feedback*, elaborou-se um questionário para que os estudantes expressassem sua opinião quanto as atividades desenvolvidas. Obteve-se o total de 57 estudantes respondentes. Entre os resultados, destaca-se que houve a compreensão dos alunos quanto à importância dos usuários para as Unidades de Informação, e que a metodologia de avaliação foi considerada uma prática positiva. Constatou-se que a experiência de pesquisa contribuiu para o aprendizado dos estudantes sobre a temática da disciplina e que a socialização dos trabalhos e o diálogo estabelecido foram proveitosos para a classe.

Palavras-chave: Estudos de usuários. Ensino em biblioteconomia. Prática pedagógica.

1 INTRODUÇÃO

Os estudos de usuários e de comunidades são elos fundamentais no planejamento de uma biblioteca, assim como de qualquer unidade de informação (UI). O dever dessa entidade é declarar a que público visa dar subsídios informacionais e, partir disso estabelecer medidas sobre como pretende atender todas as necessidades, demandas e expectativas a curto, médio e longo prazo. O advento de um novo paradigma, que sucede o que estava centrado nos acervos, estabeleceu o foco nas necessidades dos usuários e das comunidades, e, tendo em vista essa nova visão, o usuário passa a ser agente ativo do processo de disseminação informacional.

Frente à importância de averiguações sobre usuários ou comunidades os conteúdos curriculares dos cursos de biblioteconomia do Brasil integram normalmente disciplinas voltadas ao aprendizado sobre esses agentes ou grupos.

No curso de biblioteconomia da Universidade Federal de Santa Catarina (Campus Reitor João David Ferreira Lima, Florianópolis – Santa Catarina) manifesta-se também a importância do reconhecimento dos clientes de UIs. Uma das disciplinas trata especificamente do tema, intitulada Estudos de Usuários e de Comunidades. Tal disciplina caracteriza-se como obrigatória e é ofertada na sexta fase do curso de graduação, com carga horária de 72 horas/aulas e, desenvolvida a partir de aulas teóricas e práticas sobre o conteúdo. A partir da experiência na condução dessa disciplina realiza-se o presente relato.

Propôs-se aos estudantes da classe a elaboração em equipes de pesquisas com usuários, as quais representariam uma das atividades avaliativas da disciplina, compondo um requisito a conclusão da mesma. Não foram requeridas investigações com comunidades, pois estudos desse tipo envolvem, conforme Figueiredo (1994), a compreensão dos significados das características levantadas para um determinado núcleo de pessoas, além de considerar outros aspectos, tais como a

participação do bibliotecário na comunidade. Portanto, tornaria dificultada a realização da investigação pelos estudantes, visto que poderia também não ser exequível dentro do tempo previsto.

Neste texto narra-se uma experiência de sala de aula obtida a partir da apresentação de seminários que apresentaram as realidades vivenciadas com o desenvolvimento de estudos de usuário em determinadas UIs existentes na cidade de Florianópolis. Nesse momento de divulgação de resultados determinou-se que todos os grupos deveriam realizar uma avaliação do trabalho explanado por outro grupo. Dessa forma, descrevem-se aqui opiniões dos estudantes quanto a esse momento vivenciado na disciplina, durante os períodos letivos compreendidos entre o segundo semestre de 2013 e o primeiro semestre de 2014.

Acredita-se que o desenvolvimento da prática proposta em sala de aula é relevante para proporcionar aos acadêmicos amplos conhecimentos sobre estudos de usuários por meio das informações teóricas e da prática exteriorizados, de forma que isso possa exercer influência sobre tais futuros bibliotecários, favorecendo a promoção de benefícios ou mudanças positivas para a gestão de pessoas, jornada importante que irão trilhar em suas atividades profissionais em UIs.

A fim de reconhecer o pensamento dos alunos quanto às atividades desenvolvidas, buscaram-se respostas para as seguintes perguntas:

- Qual o aprendizado que as pesquisas da disciplina proporcionaram sobre estudos de usuários para os alunos?
- Qual a percepção dos alunos sobre a metodologia de avaliação dos Seminários desenvolvida na disciplina?
- Que melhorias são necessárias para o desenvolvimento da disciplina nos próximos semestres?

Tais questões orientaram os objetivos dessa investigação, a qual possui como ideal principal Conhecer a percepção dos estudantes da disciplina Estudos de Usuários e de Comunidades dos semestres 2013.2 e 2014.1,

quanto ao desenvolvimento e divulgação de pesquisas e a práticas pedagógicas adotadas na disciplina. E como objetivos específicos Destacar a apreciação sobre a temática de pesquisa, a prática educacional de seminários e a metodologia de avaliação por eles próprios e Relatar de sugestões de melhorias para o desenvolvimento da disciplina nos próximos semestres.

2 ESTUDOS DE USUÁRIOS

As bibliotecas ou unidades de informação, como são designadas, devem buscar constantemente a promoção da qualidade, o que pode ser traduzido pela procura da melhoria contínua. Assim como as demais organizações existentes, essas entidades necessitam avaliar a eficiência e eficácia de seus produtos e prestação de serviços, a fim de comprovar acertos, detectar falhas e propor soluções para problemas. Mesmo não possuindo, normalmente, fins lucrativos as bibliotecas devem se apropriar da visão de mercado para dar continuidade a prestação de seus serviços, observando seu produto, que é a informação em seus mais variados suportes e reconhecendo sua clientela ou público-alvo, seus usuários.

O usuário de uma UI tem características próprias e necessidade de informação diferenciada. Desse modo, se faz necessário conhecê-lo para saber o que ele espera com o atendimento informacional a ele dispensado e, o quanto essa disseminação de informação contribui em suas necessidades e expectativas. Assim, o bibliotecário deverá estar preparado para lidar com o sujeito usuário da informação, que é a razão de ser de sua profissão, em toda sua complexidade e subjetividade humana e numa perspectiva multidisciplinar (NASCIMENTO, 2011).

A literatura sinaliza que o tema estudos de usuários é recente. Surge nos anos quarenta, tornando-se possível afirmar que sua preocupação começa a existir a partir da Conferência da *Royal Society* de Londres, em 1948. Entretanto, seu auge ocorreria mais tarde, dez anos depois, em Washington, com a

Conferência Internacional de Informação Científica, a qual apresentou a maior contribuição sobre o assunto.

No Brasil, a autora Nice Figueiredo lança, em 1994 o livro intitulado “Estudo de uso e usuários da informação”, em que apresenta uma definição de estudos de usuários como um campo investigativo em que se busca saber o que os indivíduos precisam de informação e, como as necessidades estão sendo atendidas por uma biblioteca ou centro de Informação (FIGUEIREDO, 1994).

A trajetória de estudos de usuários baseou-se e baseia-se na busca de dados que possibilitem avaliar serviços e produtos informacionais. Esta modalidade de investigação é definida por Sanz Casado (1994, p. 31) como “um conjunto de estudos que tratam de analisar qualitativamente e quantitativamente os hábitos de informação dos usuários, mediante a aplicação de distintos métodos, entre eles os matemáticos – principalmente os estatísticos – ao consumo da informação”.

Percebe-se, na atualidade, uma discreta preocupação sobre a perspectiva de estudos de usuários como um elemento focal e razão de existência de uma biblioteca. Casos em que outras direções são tomadas como focos são frequentes, tal como a preocupação exacerbada com o desenvolvimento do acervo e pouca consideração com o ator principal, o usuário. Os fatos de descaso merecem ser repensados e rediscutidos, pois a partir do conhecimento sobre quem precisa dos itens informacionais, poderá ser mais bem direcionado o desenvolvimento de coleções, além de obterem-se muitos outros subsídios para a garantia da qualidade.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Trata-se de um estudo exploratório-descritivo. Para a descrição e análise dos resultados adotou-se a abordagem qualitativa. Acerca desse tipo de pesquisa, Minayo (1993) descreve que é uma forma adequada para o conhecimento da natureza de um fenômeno social, haja vista o pesquisador coletar os dados

na realidade pesquisada para, posteriormente, analisá-los de forma indutiva. A pesquisa uma vez procede à reunião em categorias mais relevantes e idênticas, caracterizado análise do conteúdo das falas.

Com a finalidade de fornecer subsídios teóricos e conhecimentos sobre a realidade dos estudos de usuários, além dos testes, exercícios e processos avaliativos comuns de disciplinas, propôs-se como requisito à conclusão da disciplina Estudos de Usuários e de Comunidades a elaboração de pesquisas em UIs existentes na cidade. Os estudantes deveriam elaborar o projeto, efetuar a coleta dos dados e posteriormente a redação de um relatório de pesquisa. Os locais para aplicação e forma de abordagem das investigações ficaram a critério da turma, contudo propôs-se que a mesma deveria dividir-se em equipes de três membros.

Após a realização da pesquisa, ao final da disciplina, os alunos deveriam disseminar os conhecimentos adquiridos com a visualização de diferentes realidades por meio de seminários. Antes do início de cada apresentação, realizava-se um sorteio onde outra equipe era selecionada para avaliação do trabalho da equipe que iniciaria. Durante o período da apresentação oral, os membros do grupo avaliador também possuíam acesso ao trabalho impresso. Um roteiro de avaliação foi entregue a esses avaliadores, estando baseado em um questionário, onde os aspectos da pesquisa e do assunto explanado recebiam notas de 1 a 5 e justificativas para a pontuação registrada. Destaca-se que além do grupo sorteado, a docente da disciplina também realizava sua avaliação. Após o término de todas as apresentações os grupos examinadores pontuavam todos os comentários realizados no questionário para a equipe avaliada e, poderia então realizar-se uma discussão ou troca de ideias. Acredita-se que a ação de avaliação dos trabalhos possibilita um aprendizado ativo no momento em que são ouvidas recomendações, potencialidades e fragilidades da apresentação oral e escrita e, não somente de forma passiva efetivada pela avaliação da professora quando da leitura dos projetos.

Os procedimentos utilizados para esta prática de avaliação dos trabalhos de estudos de usuários se basearam em características da avaliação de desempenho, que é uma atividade utilizada na área de Administração, e que segundo Pontes (1999, p. 22) “é um processo que envolve o avaliado e o seu líder/gestor e são discutidos os problemas no desenvolvimento das atividades, os pontos fortes e frágeis e as oportunidades de melhoria”. Neste estudo utilizaram-se características do método de Avaliação 360 Graus (“*feedback360*”), que é um método de avaliação de pessoas que se baseia na ampla participação de todos os integrantes da equipe (REIS, 2010).

Posteriormente a troca de ideias, a professora distribuiu um questionário aos estudantes a fim de obter respostas, avalia-las e efetuar o relato do presente estudo. Tal instrumento continha as questões que guiaram este relato de experiência – a respeito do aprendizado proporcionado pelos Seminários, metodologia de avaliação e proposição de melhorias para o desenvolvimento das atividades da disciplina para os próximos semestres. Todos os alunos foram consultados individualmente, portanto o levantamento exhibe o total de 57 questionários respondidos. Ressalta-se que eles deveriam ser respondidos anonimamente.

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS

A seguir são descritas as respostas das equipes, acerca das quatro questões levantadas – em relação ao desenvolvimento da pesquisa em si e do tema, ao aprendizado obtido com a realização de seminários para divulgação de suas pesquisas, à metodologia empregada de avaliação de seminários e sugestões para o aperfeiçoamento da atividade de pesquisa e socialização na disciplina.

4.1 Aprendizado sobre estudo de usuários nas unidades de informação estudadas

Muitos estudantes sinalizaram a importância do usuário para UIs, afirmando que as pesquisas realizadas por eles mesmos reforçaram mais

uma vez o que a teoria sedimenta: “que é fundamental o conhecimento do usuário de sua unidade de informação para que o gestor possa direcionar as ações da biblioteca visando atender suas necessidades, demandas e expectativas”.

Outros estudantes também destacaram a presença fundamental do usuário, explanando que as investigações possibilitaram visualizar o usuário como ator principal de uma unidade de informação. Um deles afirmou que “todos os gestores tem que entender quem é o seu público alvo e, este deverá ser o ator principal desse cenário” e, outro apresentou uma definição de usuário como “qualquer ser humano que precise de informação”.

Entre as respostas dos questionários encontram-se também afirmações acerca da relevância de estudos com usuários ou comunidades. Uma delas explicita que a realização desses estudos promove, levando-se em consideração a literatura consultada pelos mesmos ao longo da disciplina, uma “aproximação da teoria com a prática”. Outra acrescenta que “estudo de usuários e de comunidades é de extrema importância para a formação do bibliotecário” e que “os usuários precisam de treinamento e as bibliotecas necessitam investir em ações de marketing e manter o foco no usuário e, não somente nos processos e na tecnologia”.

A descrição dessa opinião vai ao encontro dos estudos realizados pelas autoras Amaral (2011) e Rozados e Piffer (2009), os quais acreditam que o desenvolvimento de estudos e pesquisas sobre marketing da informação na área da Ciência da Informação poderá contribuir no aprimoramento do desempenho da prestação de serviços de informação direcionada para o atendimento e o relacionamento com os diferentes públicos das bibliotecas e demais Unidades de Informação. Portanto, torna-se possível afirmar que o marketing e o atendimento às expectativas de usuários são fatores que se encontram conectados e que carecem de constante atenção.

A respeito do conteúdo das pesquisas socializadas pelos estudantes, uma parcela

significativa de respostas apontou que tais estudos descreveram amplamente as características específicas das UIs estudadas. Destaca-se que, a partir do conhecimento dos estudos apresentados, grande parte da classe pôde conscientizar-se no que se refere à importância da aplicação de ideias voltadas à acessibilidade. Um dos alunos evidenciou que “usuários com deficiência é um importante segmento de estudo e de disponibilização de produtos e serviços e também um desafio para os bibliotecários”.

Algumas respostas focaram, dentre os estudos apresentados, os referentes aos avanços das tecnologias e redes. Uma delas destacou como importante um “projeto apresentado de usuários das redes sociais da biblioteca”.

4.2 Percepção quanto aos seminários e metodologia de avaliação

A maioria dos estudantes pesquisados entende o seminário como um espaço de socialização de ideias e de aprendizado. Entre as respostas relativas ao conhecimento gerado pelas pesquisas efetuadas pelos colegas e à forma de sua apresentação, a grande maioria forneceu respostas positivas, tal como: “apresentações objetivas com conteúdos relevantes” e, “conhecemos várias unidades de informação e isso possibilitou ver pelas falas de meus colegas pontos fortes e pontos fracos dos estudos apresentados”. Quanto ao posicionamento de tornar público aos demais colegas a investigação elaborada ao longo da disciplina, entre as opiniões descritas está: “muito importante e gratificante, apresentar aos colegas e verificar estes envolvidos avaliando”.

No que se refere à metodologia proposta de avaliação, a qual propunha um momento para diálogo após a apresentação de cada equipe – onde outro grupo exibia um parecer avaliativo quanto ao desenvolvimento do trabalho apresentado e as demais equipes, bem como o grupo avaliado, poderiam exclamar réplicas ou justificativas aos quesitos avaliados – um aluno acredita que “a metodologia é relevante uma vez que nos faz compreender a necessidade de

estudos de usuários, nos colocando mais diretamente com as realidades apresentadas”. Outro sinalizou que “foi possível confrontar ideias e trocar informação consistentes entre as equipes, o que possibilitou aperfeiçoar o aprendizado da disciplina” e, uma resposta salientou ainda que “os questionamentos após as apresentações são espaços ricos de fixação e de revisão dos conteúdos da disciplina”. Acredita-se que a compreensão de que o apontamento de erros é fundamental para o aprendizado foi comum à grande maioria, como pode ser verificado com a breve descrição de que por meio das avaliações pode-se obter uma “aprendizagem sobre erros e acertos comuns de um trabalho acadêmico”.

O intuito de conceder aos alunos o direito de avaliar os trabalhos realizados por seus colegas visou promover uma interação entre todos os acadêmicos e facilitar a organização de informações em aprendizado, de forma que pudessem além de compreender o trabalho de avaliação – que cabe a função de docentes – dar sua opinião em meio à descontração do diálogo com seus pares. Esse caráter integrativo da prática pôde ser verificado com o nível proveitoso de conversas observado pela professora e pode ser confirmado pela resposta de um estudante, ao explanar que “a dinâmica da disciplina possibilitou maior interação com os colegas”.

Em uma avaliação geral sobre as atividades de apresentação, análise e debate, constatou-se efetividade. Algumas das respostas realizaram apontamentos como “esta prática de *feedback* devia ser inserida desde a primeira fase do curso” e a “apresentação com avaliação dos seminários foi fundamental para o crescimento pessoal e para futuros trabalhos”.

Os métodos de avaliação ocupam espaço relevante no conjunto das práticas pedagógicas aplicadas ao processo de ensino e aprendizagem. Ainda com base no momento de discussão de ideias, um aluno discorreu que “toda a forma de discussão proporcionada foi de grande valia, tanto em relação à parte teórica como o aprendizado de pesquisa”. Houve também uma consideração quanto ao

posicionamento e relevância do trabalho de um avaliador. Sobre essa dinâmica um estudante afirmou que “avaliar é de fato difícil, porém esta prática é importante para o bibliotecário”.

A partir da análise das repostas, verifica-se uma valorização do procedimento de avaliação. A afirmação de Benvenuto (2002) pode sintetizar com propriedade tal ação em um direcionamento a prática pedagógica. A autora descreve que avaliar é mediar o processo ensino/aprendizagem, é oferecer recuperação imediata, é promover cada ser humano, é vibrar junto a cada aluno com seus progressos. Dessa forma, torna-se possível afirmar que a avaliação proporciona em diversos contextos – sejam eles formados pelo confronto entre docentes e docentes, docentes e discentes ou discentes e discentes – *feedbacks* e prováveis discussões que permitirão contribuir para a organização de ideias e construção de conhecimentos.

4.3 Proposição de melhorias para as atividades desenvolvidas para os próximos semestres da disciplina

Entre os comentários que avaliam a disciplina Estudo de Usuários e de Comunidades como um todo não foram encontradas críticas negativas. Um aluno descreveu que a “disciplina foi bem contextualizada e o aprendizado ficou a para a vida profissional”.

Em relação à elaboração dos projetos de pesquisa e redação do relatório contendo os resultados obtidos, diversas respostas indicaram o fator tempo como determinante ao desenvolvimento da pesquisa. Um dos comentários sugeriu “maior disponibilidade de tempo para elaborar os projetos”. Outro expôs que a “entrega dos projetos de estudo de usuários deve ser no mesmo dia que o sorteio das equipes de apresentação e avaliação”. Essa afirmação remete ao fato de que as entregas e apresentações de algumas equipes ocorriam em datas diferentes, e, possibilita que a docente da disciplina repense o princípio inicialmente estabelecido, presumindo que uma única data para entrega poderá ser mais válida, não

beneficiando ou prejudicando qualquer acadêmico.

Uma das sugestões explanadas diz respeito à realização de estudos de comunidades. Um aluno gostaria que houvesse “mais projetos especificamente sobre estudos de comunidades”.

Por fim, quanto a propostas para melhoria das atividades de seminários e avaliação, nenhuma das respostas demonstrou intuito de mudança. Um estudante exibiu potencialidades da atividade ao acrescentar que “melhorias não são necessárias uma vez que esta prática enriqueceu o conhecimento de maneira mais ampla”.

A proposta de prática educacional apresentada pode constituir um caminho para repensar algumas práticas educacionais existentes em universidades. A dinâmica descrita vai ao encontro do estudo dissertativo realizado por Hillesheim (2001, p. 15), no qual afirma que “os docentes que hoje atuam nas universidades são desafiados a criarem projetos que trabalhem o conhecimento aliado à pesquisa, e também a participação efetiva dos alunos no processo educativo”. Dessa forma, entende-se que, assim como a prática avaliativa por alunos, outras práticas devam ser desenvolvidas visando aumentar a eficiência na captação de informações, formação de competências e de conhecimento, aliado ao desenvolvimento da pesquisa.

Acredita-se que tais atividades possam contribuir para a dinamicidade dos alunos nesse universo de informações acadêmicas, bem como para se situarem no mundo profissional, com maior preparação para o um melhor estabelecimento da comunicação, interação e trabalho em equipe com seus pares.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este relato de experiência objetivou conhecer a percepção dos estudantes da disciplina Estudos de Usuários e de Comunidades dos semestres 2013.2 e 2014.1, quanto ao desenvolvimento e divulgação de pesquisas sobre a temática da disciplina por meio do

conhecimento sobre sua apreciação sobre a temática de pesquisa, a prática educacional de seminários e a metodologia de avaliação por eles próprios, e ainda, pelo relato de sugestões de melhorias para o desenvolvimento da disciplina nos próximos semestres. Acredita-se que os objetivos foram atendidos.

Entre as principais conclusões obtidas com a análise dos dados de pesquisa estão a compreensão da importância do usuário para Unidades de Informação. Percebeu-se que todos os discentes compreenderam a importância do reconhecimento deste ator para que o gestor possa direcionar as ações de bibliotecas, ou demais UIs, visando atender suas necessidades, demandas e expectativas.

Constatou-se o entendimento de que o estudo de usuários é fundamental para uma UI e da relevância da prática de pesquisa. A realização de projetos de pesquisa deve ser uma ação frequente na vida acadêmica e por meio do exposto pela classe pôde-se considerar que a investigação realizada proporcionou aprendizado tanto em relação aos passos de pesquisa quanto ao tema.

A metodologia de avaliação dos seminários como proposta de método para desenvolvimento de ensino-aprendizagem foi entendida como um espaço aberto para diálogo, onde o apontamento de erros e o debate proporcionam o reconhecimento do que deve ser melhorado e podem contribuir significativamente para a construção de conhecimentos. Além disso, a realização dessa prática pedagógica auxilia no desenvolvimento de uma postura avaliativa, do senso crítico, da ética de forma autônoma e criativa, e, do gerenciamento de seu próprio conhecimento e aprendizado, para uma interação significativa e desejada nas relações sociais.

As proposições de melhorias citadas foram importantes e algumas delas podem ser adotadas aos semestres posteriores. São elas: uma maior disponibilidade de tempo para elaborar os projetos e redação do relatório e a entrega de todos os trabalhos em um mesmo dia. Quanto ao tempo disponível para pesquisa, convém apontar que os estudantes podem

realmente necessitar de um maior tempo para efetivação das investigações, visto que o curso é ofertado no período noturno, tornando possível afirmar que maiorias significativas dos estudantes estão inseridas em outras atividades profissionais no período diurno.

A eficiência de estudos de usuários ou comunidades para o aperfeiçoamento de bibliotecas e demais unidades de informação é um fato inegável. Realizar esse tipo de pesquisa

em um curso de graduação em Biblioteconomia proporciona muito mais do que o aprendizado de pesquisa – o qual constitui também um aspecto importante à trajetória acadêmica. A prática desse estudo proporciona um encontro fiel com a vida profissional dos futuros bibliotecários e sua realização deve intencionar a contribuição para a formação de profissionais conscientes da necessidade de compreensão de seu usuário ou comunidade.

USER STUDIES: REALITY EXPERIENCED IN THE CLASSROOM

Abstract: *It reports an experience lived while conducting the subject Users and Communities Studies, taught in the Library Science undergraduate course from the Federal University of Santa Catarina, during the period comprising the semesters 2013.2 and 2014.1. It aimed to understand the perception of students of the Users and Communities Studies subject from the 2013.2 and 2014.1 semesters regarding the development and dissemination of research and the pedagogical practices used in the discipline. It had as specific goals to highlight the consideration of the research theme, the educational practice of seminars and the methodology of evaluation by themselves and to report suggested improvements for the development of the subject in the coming semesters. It is an exploratory and descriptive study, with qualitative approach. After conducting research with users of information, the students presented their investigations through seminars. Along with this activity, a dynamic of evaluation of the work by the students themselves was adopted. In order to obtain feedback, a questionnaire was designed for students to express their opinion regarding the developed activities. There was a total of 57 student responses. Among the results, it is emphasized that there was students' understanding as to the importance of users for Information Units and that the evaluation methodology was considered a positive practice. It was found that the research experience contributed for the students' learning about the theme of the subject and that the socialization of work and the established dialogue were useful for the class.*

Keywords: *User studies. Application in course. Pedagogical practice.*

REFERÊNCIAS

AMARAL, S. A. do. Marketing da informação: abordagem inovadora para entender o mercado e o negócio da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 40, n. 1, p. 86–98, jan./jun. 2011.

BENVENUTTI, D. B. Avaliação, sua história e seus paradigmas educativos. **Pedagogia: a Revista do Curso Brasileira de Contabilidade**, São Miguel do Oeste, v. 1, n. 1, p. 47-51, jan. 2002.

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

<<http://livroaberto.ibict.br/handle/1/452>>.

Acesso em: 04 mar. 2015.

HILLESHEIM, A. I. de A. **A prática pedagógica no curso de Biblioteconomia da UFSC**: discurso dos docentes do CIN e dos alunos do curso. 253 f. Dissertação (Mestrado em Educação) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2001.

MINAYO, M. C. de S. **O desafio do conhecimento**. São Paulo: Hucitec, 1993.

NASCIMENTO, M. J. de. Usuário da informação como produção científica e disciplina curricular: origem dos estudos e o ensino no Brasil. **Revista Digital de**

Biblioteconomia & Ciência da Informação, Campinas, v. 8, n. 2, p. 41-71, jan./jun. 2011.

PONTES, B. R. **Avaliação de desempenho**: nova abordagem. 6. ed. São Paulo: LTR, 1999.

REIS, G. G. **Avaliação 360 graus**: um instrumento de desenvolvimento gerencial. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

ROZADOS, H. F.; PIFFER, B. P. Pesquisa de marketing e estudos de usuário: um paralelo entre os dois processos. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 15, n. 2, p. 169-182, jul./dez. 2009.

SANZ CASADO, E. **Manual de estudios de usuarios**. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1994.