



Universidade Federal do Ceará

Centro de Humanidades

Departamento de Ciências da Informação

Curso de Biblioteconomia

PLANO DE ENSINO DE DISCIPLINA

Ano/Semestre
2015.1

1. Identificação

1.1. Unidade Acadêmica: Centro de Humanidades		
1.2. Curso(s): Biblioteconomia		
1.3. Nome da Disciplina: Serviços de Informação		
Código: HI0037		
1.4. Professor(a): Maria Giovanna Guedes Farias		
1.5. Caráter da Disciplina: (<input checked="" type="checkbox"/>) Obrigatória (<input type="checkbox"/>) Optativa		
1.6. Regime de Oferta da Disciplina: (<input checked="" type="checkbox"/>) Semestral (<input type="checkbox"/>) Anual (<input type="checkbox"/>) Modular		
1.7. Carga Horária (CH) Total: 64h/a	CH Teórica: 34h/a	CH Prática: 30h/a

2. Justificativa

Os conhecimentos apreendidos nas demais disciplinas configuram-se como suportes teóricos a partir dos quais, constrói-se o arcabouço teórico-prático da disciplina serviços de informação. Estes na qualidade de serviços – cerne das unidades informacionais devem primar pela excelência do atendimento sendo, portanto, a ponte para o qual convergem usuários potenciais e reais. Assim, sendo, o conteúdo programático apresentado, atende as exigências do projeto pedagógico, nas especificidades atinentes aos objetivos e metas a serem alcançados pelo mesmo, relacionados com a disciplina em questão.

3. Ementa

Processo histórico do Serviço de Referência. Serviços de informação: conceito, objetivo e tipologia. Planejamento, implementação e avaliação de serviços de informação manuais e eletrônicos. Diretrizes para o serviço de informação. Dinamização dos serviços de informação. Educação do usuário. Marketing em serviços de informação.

4. Objetivos – Geral e Específicos

4.1 Geral:

Habilitar o aluno para planejar, desenvolver e avaliar os serviços de informação através do levantamento e diagnóstico do ambiente em que o usuário da informação se localiza.

4.2 Específicos:

- Conhecer a origem dos serviços de informação;
- Compreender a estrutura e organização dos serviços de informação;
- Conhecer os diversos serviços de informação;
- Avaliar e promover serviços de informação;
- Elaborar um projeto de serviços de informação.

5. Descrição do Conteúdo/Unidades

Carga Horária

UNIDADE I	<ul style="list-style-type: none"> a. Serviços de Referência e Informação: abordagem conceitual. b. Questões, processos e entrevista dos serviços de referência e informação. c. Educação do Usuário e Competência em Informação. d. Visita prático-pedagógica em unidades de informação com aplicação de roteiro. 	20 h/a
UNIDADE II	<ul style="list-style-type: none"> a. Do planejamento a Avaliação: Serviços de Referência e Informação. b. Redes sociais e serviços de referência e informação. c. Disseminação seletiva da informação. d. Prática de avaliação dos serviços oferecidos em diferentes unidades de informação (universitária, escolar e especializada) através das redes sociais. 	20 h/a
UNIDADE III	<ul style="list-style-type: none"> a. Qualidade nos serviços de referência e informação. b. Marketing aplicado aos serviços de informação c. Inovação e serviços de referência e informação d. Elaboração de um Projeto em Serviços ou produtos de informação; 	24h/a
6. Metodologia de Ensino	Aulas expositivas; Leitura e discussão de textos selecionados na bibliografia básica e complementar. Atividades práticas; Seminário e Avaliação escrita.	
7. Atividades Discentes	Visitas técnicas em unidades de informação, apresentação de seminários, elaboração de um projeto e produtos de informação.	
8. Avaliação	As avaliações ocorrerão em quatro etapas: Atividades práticas – valor: 100%; Trabalho final – valor: 100%; e Avaliação de conteúdo – valor: 100%.	
9. Bibliografia Básica e Complementar		
9.1 Básica		
	<ol style="list-style-type: none"> 1. ALMEIDA, M. C. B. <i>Avaliação de serviços de informação, programas e projetos. Planejando o projeto.</i> In: <i>Planejamento de bibliotecas e serviços de informação.</i> 2 ed. Brasília: Brinquet de Lemos, 2005. p.11-32, p.93-111. 2. BARBALHO, Celia Regina Simonetti; BERQUET, Vera Silvia Marão. <i>Planejamento estratégico para unidades de informação.</i> São Paulo: Polis, 1995. 69p 3. FOSKETT, D.J. <i>Serviço de informação em bibliotecas.</i> São Paulo: Polis, 1992. 4. GROGAN, D. <i>A prática do serviço de referência.</i> Brasília: Brinquet de Lemos. Livros, 1995. 5. LANCASTER, F. W. <i>Avaliação de serviços de bibliotecas.</i> Brasília: Brinquet de Lemos, 2004. 	

6. MANESS, J. M. Teoria da biblioteca 2.0: web 2.0 e suas implicações para as bibliotecas. *Informação & sociedade: Estudos*, João Pessoa, v.17, n.1, p.43-51, jan/abr. 2007. Disponível em: <<http://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/831/623>>.
7. VERGUEIRO, Waldomiro C. S. **Gestão da qualidade e bibliotecas públicas: o difícil caminho para as instituições brasileiras**. São Paulo: Associação Paulista de Bibliotecários, 1995. 13p (Ensaios APB; n.25).
8. SOUTO, L. F. S. Disseminação seletiva de informações: discussão de modelos eletrônicos. Enc. Bibli: R. Eletr. Bibliotecon. Ci. Inf., Florianópolis, n. esp., 1º sem. 2006. Disponível em: <<https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2006v11nesp1p60/386>>.
- ## 9.2 Complementar
1. BELUZZO, Regina Celia Batista, MACEDO, Neuza Dias. A gestão da qualidade em serviços de informação: contribuição para uma base teórica. Brasília, *Ciência da Informação*, v. 22, n.2, p. 124-132, maio/ago, 1993. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/view/1179/1760>>.
 2. BORGES, M. E. N. O essencial para a gestão de serviços e produtos de informação. Campinas, *Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação*, v.5, n.1, p. 115-128, jan./jun. 2007. Disponível: <<http://www.sbu.unicamp.br/seer/ojs/index.php/rbcj/article/view/375/253>>.
 3. FLORIANI, V. M.; VITAL, L. P.; VARVAKIS, G. O valor em unidades de informação: contextualização e importância. *Informação & sociedade: Estudos*, João Pessoa, v.17, n.1, p.23-30, jan/abr. 2007. Disponível em:<<http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/486>>
 4. LANCASTER, F. W. Ameaça ou oportunidade? O futuro dos serviços de bibliotecas à luz das inovações tecnológicas. Belo Horizonte, *Revista da Escola de Biblioteconomia UFMG*, v.23, n.1, p. 7-27, jan/jun. 1994. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000009375&dd1=157a5>>
 5. LIMA, R. C. M. Marketing de produtos de informação. Brasília, *Ciência da Informação*, v.23, n.3, p. 373-376, set./dez. 1994. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/viewArticle/1161>>
 6. PRIMO, Alex. O aspecto relacional das interações na web2.0. Brasília, *E-Compós*, v.9, p.1-21, 2007. Disponível em:<<http://www.ufggs.br/lmc/PDFs/web2.pdf>>
 7. MACEDO, N. D. de. Princípios e reflexões sobre o serviço de referência e informação (continua). *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação*, v. 23, n. 1/4, 1990. Disponível em:<<http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000002800&dd1=7d070>>
 8. SANTO, S. M. E. A mediação do profissional da informação nas florestas da sociedade da informação. Campinas, *Transinformação*, v.18, n.2, p.95-102, maio/ago., 2006. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0103-3786200600020001&script=sci_arttext>
 9. SANTOS, F. C. A.; et al. Tendências de reconfiguração dos serviços de informação de bibliotecas universitárias em função dos novos padrões de gestão. Londrina, *Informação & Informação*, v.2, n.2, p. 23-32, jul/dez. 1997. Disponível em:

<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/1624>

10. SOUZA, C. A. L. O salto da rã ou a questão das concepções “sociedade da informação” e “sociedade do conhecimento”. 8 p. Disponível em: <<http://www.ufpi.br/subsiteFiles/ppged/arquivos/files/eventos/evento2004/GT17/GT14.PDF>>.

11. YAMASHITA, M. M.; FAUSTO, S. S. Serviços de informação: tecnologias web 2.0 aplicadas às bibliotecas. Disponível em: <<http://rabcibiblio>>.
12. WITTER, G. P. Aspectos psicológicos no relacionamento bibliotecário e usuário. Brasília. Ciência da Informação, v.15, n.1, p. 33-17, jan./jun. 1986. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/1412>>.
13. ORELO, E. R. M.; CUNHA, M. F. V. da C. O bibliotecário e a competência informacional. Informação & Sociedade: Estudos, João Pessoa, v.23, n.2, p. 25-32, maio/ago. 2013. Disponível em: <<http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/12892/9682>>