



Universidade Federal do Ceará
Centro de Humanidades
Departamento de Ciências da Informação
Curso de Biblioteconomia
PLANO DE ENSINO DE DISCIPLINA

Ano/Semestre
2016.2

1. Identificação			
1.1. Unidade Acadêmica: Centro de Humanidades			
1.2. Curso: Biblioteconomia			
1.3. Nome da Disciplina: Serviços de Informação		Código: HJ0037	
1.4. Professora: Cyntia Chaves de Carvalho Gomes Cardoso			
1.5. Caráter da Disciplina: (☒) Obrigatória () Optativa			
1.6. Regime de Oferta da Disciplina: (☒) Semestral () Anual () Modular			
1.7. Carga Horária (CH) Total: 64 h	CH Teórica: 34 h	CH Prática: 30 h	
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 a qual convergem usuários potenciais e reais. Assim sendo, o conteúdo programático apresentado atende às exigências do projeto pedagógico nas especificidades atinentes aos objetivos e metas a serem alcançados por ele, 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. Dietetizantes 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 a 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 a 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

UNIDADE I	Carga Horária
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	20 h/a
a. Do planejamento à 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	24 h/a
UNIDADE III	24 h/a
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	

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

Apresentação de seminários, elaboração de um projeto e produtos de informação.

8. Avaliação

Apresentação de seminário (Valor: 100%)

Prova escrita (Valor: 100%)

9. Bibliografia Básica e Complementar

9.1 Básica

1. ALMEIDA, M. C. B. Avaliação de serviços de informação, programas e projetos. Planejando o projeto. In: _____. **Planejamento de bibliotecas e serviços de informação**. 2. ed. Brasília: Briquet de Lemos/Livros, 2005. p. 11-32; p. 93-111.
2. BARBALHO, Celia Regina Simonetti; BERAQUET, Vera Silva Marão. **Planejamento estratégico para unidades de informação**. São Paulo: Polis, 1995. 69 p.

3. FOSKETT, D. J. *Serviço de informação em bibliotecas*. São Paulo: Polis, 1992.
4. GROGAN, D. A *prática do serviço de referência*. Brasília: Briquet de Lemos/Livros, 1995.
5. LANCASTER, F. W. *Avaliação de serviços de bibliotecas*. Brasília: Briquet de Lemos/Livros, 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 (Ensaio 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. **Ciência da Informação**, Brasília, 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 em: <<http://www.sbu.unicamp.br/seer/ojs/index.php/rbci/article/view/375/253>>.
3. FLORIANI, V. M; VITAL, L. P; VÁRVAKIS, 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/view/Article/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.ufrgs.br/limc/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.ufrpr.br/documento.php?ddo=0000002800&ddl=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=S0103-37862006000200001&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://leg.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://www.sibi.ufjf.br/snbu2010/pdfs/orais/final_176.pdf>.
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/article/viewFile/245/245>>.
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>>.