

PROGRAMA DE DISCIPLINA

1. Curso: <b>BIBLIOTECONOMIA</b>		2. Código: <b>05</b>	
3. Modalidade(s): <input checked="" type="checkbox"/> Bacharelado <input type="checkbox"/> Profissional		Licenciatura <input type="checkbox"/> Tecnólogo	
4. Curriculo(Ano/Semestre): <b>2005.1</b>			
5. Turno(s): <input type="checkbox"/> Diurno <input checked="" type="checkbox"/> Vespertino <input checked="" type="checkbox"/> Noturno			
6. Unidade Acadêmica: <b>CENTRO DE HUMANIDADES</b>			
7. Departamento: <b>CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO</b>			
8. Código PROGRAD:		<b>HJ037</b>	
9. Nome da Disciplina:  <b>SERVÍCIOS DE INFORMAÇÃO</b> Profª Gabriela Belmont de Farias			
10. Pré-Requisito(s):  <b>VER SE TEM PRÉ-REQUISITO</b>			
11. Carga Horária/Número de créditos: <b>64h/s 04</b> créditos			
Duração em semanas	<b>18</b>	Carga Horária Semanal <b>4h</b>	Carga Horária Total - <b>64h</b>
Número de Créditos:	<b>04</b>	Teóricas: <input checked="" type="checkbox"/> Práticas: <input checked="" type="checkbox"/>	Semestre: <b>2011.1</b>
12. Caráter de Oferta da Disciplina:  <b>Obrigatória: X Optativa: X</b>			
13. Regime da Disciplina:  <b>Anual: Semestral: X</b>			
14. Justificativa:  Os conhecimentos aprendidos 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 deve primar pela excelência do atendimento sendo, portanto, a ponte para o 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 pelo mesmo, relacionados com a disciplina em questão.			

15. Ementa:

O Serviço de informação: conceito, origem, evolução e objetivo. O processo de referência/informação. Políticas do serviço de informação. Atividades dos serviços de informação: acesso e dinamização. Gestão de serviço de informação. Educação e treinamento do usuário. Avaliação e marketing em serviços de informação.

16. Descrição do Conteúdo:

Unidades e Assuntos das Aulas Teóricas	Semana	Nº de Horas-aulas
<b>UNIDADE I</b>		
a. O novo contexto da sociedade da informação; b. Serviços de informação – histórico, conceito, função, objetivos, tipos, finalidades e usuários; c. Do planejamento à avaliação dos serviços de informação.	7	25h/a
<b>UNIDADE II</b>		
a. O bibliotecário – mediador da informação; b. Competência informacional aplicada aos serviços de informação; c. Tecnologias web 2.0 aplicadas aos serviços de informação.	6	25h/a
<b>UNIDADE III</b>		
a. A qualidade nos serviços de informação; b. Marketing aplicado aos serviços de informação.	5	14h/a
<b>Unidades e Assuntos das Aulas Práticas</b>	<b>Semana</b>	<b>Nº de Horas-aulas</b>
<b>1. UNIDADE I</b>		
Do planejamento à avaliação dos serviços de informação - Elaboração de um Projeto Comercial tendo como suporte o trabalho realizado na disciplina Estudo de Comunidades e usuários HJ029; Avaliação prática de serviços e oferecidos na internet pelas bibliotecas universitárias.	7	8h/a

16.1 – Metodologia de Ensino

Aulas expositivas; Leitura e discussão de textos selecionados na bibliografia básica e complementar; Atividades práticas; Seminário e Avaliação escrita.

17. Bibliografia Básica:

- 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: Brinquet de Lemos, 2005. p.11-32, p.93-111.
- AMARAL, S. A. *Marketing na ciência da informação*. Brasília: UnB, 2007.
- FIGUEIREDO, N. M. de. *Serviços de referência e informação*. São Paulo: APB, 1992.
- FOSKETT, D. J. *Serviço de informação em bibliotecas*. São Paulo: Polis, 1992.
- GOMES FILHO, A. C; HONESKO, Astrid. Perspectiva sistêmica da qualidade de serviços. In: *Qualidade e empreendedorismo em unidades de informação: uma proposta integrada*. Guarapuava: Ed. UNICENTRO, 2004. p.55-89.
- GROGAN, D. *A prática do serviço de referência*. Brasília: Brinquet de Lemos.

Livros, 1995.

7. GUINCHAT, C.; MENOU, G. Os tipos de unidade de informação e as redes. Os serviços de difusão de informação. In: **Introdução geral às ciências e técnicas da informação e documentação**. 2 ed. Brasília: IBICT, 1994. p.337- 368.
  8. LANCASTER, F. W. **Avaliação de serviços de bibliotecas**. Brasília: Brinquet de Lemos, 2004.
  9. 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.
  10. VERGUEIRO, Waldomiro. **Qualidade em serviços de informação**. São Paulo: Arte & Ciência, 2002.
- 
18. **Bibliografia Complementar:**
  1. AGOSTINHO MANGAS, Sérgio Filipe. **Como planificar y gestionar un servicio de referencia**. *Biblios*, abr. 2007, no.28, p.1-31. ISSN 1562-4730.
  2. AMARAL, S. A . do. O profissional da informação e as técnicas de marketing. Brasília, **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, v.23/24, n.2, p.173-188, especial 1999/2000.
  3. BAPTISTA, S. G. A aplicação de marketing em serviços automatizado. Brasília, **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, v.28, n.2, p.301-310, jul/dez, 1990.
  4. BARBOSA, E; et al. Processo evolutivo do serviço de referência. Disponível em: <http://recantodasletras.uol.com.br/artigos/45998>.
  5. 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.
  6. 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.
  7. FIGUEIREDO, N. M.de. **Metodologia para promoção do uso da informação**. São Paulo: Nobel/APB, 1991.
  8. FIGUEIREDO, N. Evolução e avaliação do serviço de referência. Brasília, **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, v.2, n.2, p.175-198, jul./dez. 1974.
  9. 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.
  10. 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.
  11. LIMA, R. C. M. Marketing de produtos de informação. Brasília, **Ciência da Informação**, v.23, n.3, p. 373-376, set/dez. 1994.
  12. PRIMO, Alex. O aspecto relacional das interações na web2.0. Brasília, E-Compós, v.9, p.1-21, 2007.
  13. RIBEIRO, F; SILVA, A. M. da. **A avaliação de informação: uma operação metodológica**. Lisboa: Edições Colibri, n.14, p. 1-30. [2004]
  14. 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.
  15. 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.
  16. SHIOSAWA, R. S. C. Qualidade e atendimento: a nova organização voltada para o cliente. In: **Qualidade no atendimento e tecnologias de informação**. São Paulo: Atlas, 1993. p.43-64.

17. SOUZA, C. A. L. O salto da rã ou a questão das concepções “sociedade da informação” e “sociedade do conhecimento”. 8 p.

18. YAMASHITA, M. M; FAUSTO, S. S. Serviços de informação: tecnologias web 2.0 aplicadas às bibliotecas. Disponível em: <http://rabcj.org/rabcj/biblio>.

19. WITTER, G. P. Aspectos psicológicos no relacionamento bibliotecário e usuário. Brasília. Ciência da Informação, v.15, n.1, p. 33-17, jan./jun. 1986.

20. XAVIER, M. M.; AZEVÊDO, A. Sociedade da informação: um olhar funcional sobre a sociedade adjetivada de tecnológica. 7 p. [www.bocc.ubi.pt](http://www.bocc.ubi.pt)

19. Avaliação da Aprendizagem:

As avaliações ocorrerão em quatro etapas:

Avaliação Teórica – valor: 30 %

Participação em sala de aula – valor: 20 %

Seminário – valor: 20%

Artigo – valor: 30%

20. Observações:

21. Aprovação do Colegiado da Coordenação do Curso:  
Nº da ata da Reunião: \_\_\_\_\_ Data de Aprovação:

*Fábio Queiroz*  
Coordenador(a) de curso

22. Aprovação do Colegiado Departamental:  
Nº da ata da Reunião: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ Data de Aprovação:

Chefe(a) do Departamento

23. Aprovação do Conselho de Centro/Faculdade/Instituto/Campus:  
Nº da ata da Reunião: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ Data de Aprovação: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

Diretor(a)

24. Aprovação do Conselho de Ensino, Pesquisa e Ensino:  
Nº da ata da Reunião: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ Data de Aprovação: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

Presidente(a) do Conselho