



Ministério da Educação
Universidade Federal do Ceará
Pró-Reitoria de Graduação

PROGRAMA DE DISCIPLINA

1. Curso: BIBLIOTECONOMIA		2. Código: 05				
3. Modalidade(s):	Bacharelado	X	Licenciatura			
	Profissional		Tecnólogo			
4. Currículo(Ano/Semestre): 2005.1						
5. Turno(s):	Diurno		Vespertino	X	Noturno	X
6. Unidade Acadêmica: CENTRO DE HUMANIDADES						
7. Departamento: CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO						
8. Código PROGRAD:		HJ037				
9. Nome da Disciplina:		SERVIÇO DE INFORMAÇÃO				
10. Pré-Requisito(s):						
11. Carga Horária/Número de créditos: 60h/s 04 créditos						
Duração em semanas	18	Carga Horária Semanal			Carga Horária Total	
		4h			72h	
		Teóricas:	X	Práticas:		
Número de Créditos:		04				
		Semestre: 2009.2				
12. Caráter de Oferta da Disciplina:						
Obrigatória:		X	Optativa:			
13. Regime da Disciplina:						
Anual:			Semestral:		X	
14. Justificativa:						
15. Ementa:						
O Serviço de informação é o acesso rápido e eficaz aos documentos por parte dos usuários. A necessidade de um serviço na biblioteca para facilitar o desenvolvimento das atividades dos membros da comunidade a qual serve e a formação do bibliotecário para a realização desse serviço.						
16. Descrição do Conteúdo:						
Unidades e Assuntos das Aulas Teóricas				Semana	Nº de Horas-	

		aulas
1.UNIDADE I - A sociedade do conhecimento e o novo modelo organizacional. - Serviço de Referência/Informação: histórico, conceito, função, objetivos e finalidades. - O Bibliotecário – mediador da informação	5	
2. UNIDADE II - Conhecendo o usuário da informação - Desenvolvendo competência informacional no usuário da informação -Do planejamento à avaliação do serviço de referência/informação	6	
3. UNIDADE III - Serviços de Informação automatizados - Marketing dos Serviços de Informação - A Qualidade nos Serviços de Informação	6	

METODOLOGIA

- Aulas expositivas apoiadas no uso projetor de multimídia, quadro e outros;
- Leitura e discussão de textos selecionados na bibliografia;
- Atividades práticas;
- Seminários, com apresentação oral e escrita, envolvendo discussão em classe de trabalhos elaborados pelos alunos.

Unidades e Assuntos das Aulas Práticas	Semana	Nº de Horas-aulas
1.		
2.		
3.		
4.		

17. Bibliografia Básica:

FIGUEIREDO, N. M. de. **Metodologia para promoção do uso da informação**. São Paulo: Nobel/APB, 1991.

_____. **Serviços de Referência e Informação**. São Paulo: APB, 1992.

FOSKETT, D.J. **Serviço de Informação em bibliotecas**. São Paulo: Polígono, 1986.

GROGAN, Denis. **A prática do serviço de referência**. Brasília: Briquet de Lemos. Livros, 1995.

MARTINS, M. G. de, RIBEIRO, M. J. G. **Serviço de referência e assistência aos leitores**. Porto Alegre: Ed. UFRGS, 1979.

PENA, C.V., FOSKETT, D. J. **Serviços de informação e biblioteca: um manual para planejadores**. São Paulo: Pioneira/INL, 1979.

18. Bibliografia Complementar:

AMARAL, S. A . do. **Serviços bibliotecários e desenvolvimento social: um desafio**

- profissional. Brasília, **Ciência da Informação**, v.24, n. 2, p. 221-227, maio/ago. 1995.
- AMARAL, S. A . do. Marketing da Informação Eletrônica, Brasília, **Ciência da Informação**, v. 23, n.2, p. 226-232, maio/ago. 1994.
- 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.
- BORGES, Mônica E. N. A informação como recurso gerencial das organizações na sociedade do conhecimento. Brasília, **Ciência da Informação**, v.24, n.2, p. 181-188, maio/ago. 1995.
- CUNHA, M. B. da. As tecnologias de informação e a integração das bibliotecas brasileiras. Brasília, **Ciência da Informação**, v.23, n.2, p. 182-189, maio/ago. 1994.
- FERREIRA, Sueli M. S. P. Introdução às redes eletrônicas de comunicação. Brasília, **Ciência da Informação**, v.23, n.2, p. 258-263, maio/ago. 1994.
- GUINCHAT, Claire, MENDU, Michel. **Introdução geral às ciências e técnicas da informação e documentação**. 2 ed. Brasília: IBICT, 1994.
- HENNING, Patrícia Corrêa. Internet/RNP-BR: um novo recurso de acesso à informação. Brasília: **Ciência da Informação**. v.22, n.1, p. 61-64, jan./abr. 1993.
- LEVACOV, Marília. Bibliotecas Virtuais: r(evolução)? Brasília, **Ciência da Informação**, v.26, n.2, p. 125-135, maio/ago. 1997.
- LIMA, R. C. M. Marketing de produtos de informação. Brasília, **Ciência da Informação**, v.23, n.3, p. 373-376, set./dez. 1994.
- LOBOS, J. **Qualidade através das pessoas**. São Paulo: J. Lobos, 1991.
- SHIOSAWA, R. S. C. **Qualidade no atendimento e tecnologias de informação**. São Paulo: Atlas, 1993.
- WITTER, G. P. Aspectos psicológicos no relacionamento bibliotecário e usuário. Brasília. **Ciência da Informação**, v.15, n.1, p. 33-17, jan./jun. 1986.

19. Avaliação da Aprendizagem:

A avaliação será constituída por prova escrita; dinâmicas desenvolvidas em sala de aula; seminário e desenvolvimento de um projeto.

20. Observações:
