



Universidade Federal do Ceará
Pró-Reitoria de Graduação
Coordenadoria de Pesquisa e Acompanhamento Docente – CPAD
Divisão de Pesquisa e Desenvolvimento Curricular

PROGRAMA DE DISCIPLINA

Ano/Semestre
2010.1

1 – Identificação						
1.1 Centro: Humanidades						
1.2 – Departamento: Ciências da Informação						
1.3 – Disciplina:	1.4 Código:	1.5 Caráter:			1.6 Carga Horária:	
		S	A	O	O	
		e	n	b	pt.	
		m	u	r		
Serviço de Informação	HJ037	X		X		64h/aulas
1.7 – Professor(a): Gabriela Belmont de Farias						
1.8 - Curso(s): Biblioteconomia						

2 – Justificativa
Os conhecimentos apreendidos nas demais disciplinas configura-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 às exigências do projeto pedagógico, nas especificidades atinentes aos objetivos e metas a serem alcançados pelo mesmo, relacionados com a disciplina em questão.

3 – 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.

4 – Objetivos - Geral e Específicos
<u>Geral:</u> 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.
<u>Específicos:</u> a. Conhecer a origem dos serviços de informação; b. Compreender a estrutura e organização dos serviços de informação; c. Conhecer os diversos serviços de informação;

- d. Avaliar e promover serviços de informação;
- e. Elaborar um projeto de serviços de informação.

5 – Descrição do Conteúdo/Unidades	5.1 Carga Horária
UNIDADE I 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.	25h
UNIDADE II a. O bibliotecário – mediador da informação; b. Competência informacional aplicada aos serviços de informação; c. Tecnologias web 2.0 aplicadas aos serviços de informação.	25h
UNIDADE III a. A qualidade nos serviços de informação; b. Marketing aplicado aos serviços de informação.	14h

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

Avaliação Teórica (2); Resenhas; Seminário (1) e Projeto (1).

8 – Avaliação

Avaliação Teórica – valor: 50 %
 Resenhas – valor: 10 %
 Seminário – valor: 20%
 Projeto – valor: 20%

9 – Bibliografia

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: Brinquet de Lemos, 2005. p.11-32, p.93-111.
2. AMARAL, S. A. **Marketing na ciência da informação**. Brasília: UnB, 2007.
3. FIGUEIREDO, N. M. de. **Metodologia para promoção do uso da informação**. São Paulo: Nobel/APB, 1991.
4. _____. **Serviços de referência e informação**. São Paulo: APB, 1992.
5. FOSKETT, D.J. **Serviço de informação em bibliotecas**. São Paulo: Polis, 1992.
6. 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.
7. GROGAN, D. **A prática do serviço de referência**. Brasília: Brinquet de Lemos. Livros, 1995.
8. 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.
9. LANCASTER, F. W. **Avaliação de serviços de bibliotecas**. Brasília: Brinquet de Lemos, 2004.
10. 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.

11. VERGUEIRO, Waldomiro. **Qualidade em serviços de informação**. São Paulo: Arte & Ciência, 2002.

9.2 Bibliografias 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. Evolução e avaliação do serviço de referência. Brasília, **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, v.2, n.2, p.175-198, jul./dez. 1974.
8. 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.
9. 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.
10. LIMA, R. C. M. Marketing de produtos de informação. Brasília, **Ciência da Informação**, v.23, n.3, p. 373-376, set./dez. 1994.
11. PRIMO, Alex. O aspecto relacional das interações na web2.0. Brasília, **E-Compós**, v.9, p.1-21, 2007.
12. RIBEIRO, F; SILVA, A. M. da. **A avaliação de informação: uma operação metodológica**. Lisboa: Edições Colibri, n.14, p. 1-30. [2004]
13. 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.
14. 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.
15. 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.
16. SOUZA, C. A. L. O salto da rã ou a questão das concepções “sociedade da informação” e “sociedade do conhecimento”. 8 p.
17. YAMASHITA, M. M; FAUSTO, S. S. Serviços de informação: tecnologias web 2.0 aplicadas às bibliotecas. Disponível em: <http://rabci.org/rabci/biblio>.
18. 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. XAVIER, M. M.; AZEVÊDO, A. Sociedade da informação: um olhar funcional sobre a sociedade adjetivada de tecnológica. 7 p. www.bocc.ubi.pt

PARECER

Fortaleza, ____ / ____ / ____

Titular da Unidade Curricular

Aprovado em Reunião do Conselho Departamental em:
Encaminhado à Coordenação do Curso em:

Fortaleza, ____ / ____ / ____

Chefe do Departamento