



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

PROGRAMA DE DISCIPLINA

1. Curso: BIBLIOTECONOMIA		2. Código: 05				
3. Modalidade(s):	Bacharelado	<input checked="" type="checkbox"/>	Licenciatura			
	Profissional		Tecnólogo			
4. Currículo(Ano/Semestre): 2005.1						
5. Turno(s):	Diurno		Vespertino	<input checked="" type="checkbox"/>	Noturno	
6. Unidade Acadêmica: CENTRO DE HUMANIDADES						
7. Departamento: CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO						
8. Código PROGRAD:	HJ037					
9. Nome da Disciplina:	SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO Profª Gabriela Belmont de Farias					
10. Pré-Requisito(s):		VER SE TEM PRÉ-REQUISITO				
11. Carga Horária/Número de créditos: 64h/s 04 créditos						
Duração em semanas	18	Carga Horária Semanal	4h	Carga Horária Total	- 64h	
		Teóricas: <input checked="" type="checkbox"/>	Práticas: <input checked="" type="checkbox"/>			
Número de Créditos: 04		Semestre: 2011.1				
12. Caráter de Oferta da Disciplina:						
Obrigatória:		<input checked="" type="checkbox"/>	Optativa:			
13. Regime da Disciplina:						
Anual:		Semestral:		<input checked="" type="checkbox"/>		
14. 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 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
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.	7	25h/a
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.	6	25h/a
UNIDADE III a. A qualidade nos serviços de informação; b. Marketing aplicado aos serviços de informação.	5	14h/a
Unidades e Assuntos das Aulas Práticas	Semana	Nº de Horas-aulas
1. UNIDADE I 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:
<ol style="list-style-type: none"> 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: Briquet 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://rabci.org/rabci/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

19. Avaliação da Aprendizagem:

As avaliações ocorrerão em quatro etapas:

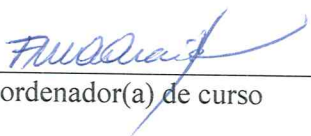
Avaliação Teórica – valor: 30 %

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: _____
  _____ 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	