



Fundação Escola de Sociologia e Política de São Paulo
FESPSP

PROGRAMA DE DISCIPLINA

I. IDENTIFICAÇÃO

DISCIPLINA	DISSEMINAÇÃO DA INFORMAÇÃO	CARGA HORÁRIA	68 h
CURSO	BIBLIOTECONOMIA	SEMESTRE 6º.	1s/2010
PROFESSOR	TELMA DE CARVALHO	TITULAÇÃO DOUTOR	
CÓDIGO DA DISCIPLINA			

II. OBJETIVOS

Objetivo Geral:

Proporcionar aos alunos noções sobre os serviços de bibliotecas que envolvem a disseminação da informação com enfoque para o Serviço de Referência e Informação estimulando o uso da informação e dos serviços convencionais e eletrônicos, a fim de capacitá-los na formulação, no planejamento e na avaliação de serviços.

Objetivos Específicos:

- Discutir sobre as atividades realizadas no Serviço de Referência tradicional e virtual;
- Introduzir conceitos teóricos e práticos para a criação de um serviço de "Disseminação Seletiva da Informação";
- Elaborar "Programa de Capacitação de Usuários";
- iniciar o aluno no processo de gestão da qualidade em serviços de referência
- Demonstrar as técnicas utilizadas para avaliação de serviços de informação

III. EMENTA

A disseminação da informação ocorre em qualquer tipo de ambiente e tem como foco principal atender às necessidades dos usuários. A proposta da disciplina é demonstrar os meios e as ferramentas mais utilizadas para a disseminação da informação em unidades de informação. Conceitua Serviços de Referência e Informação, fazendo um paralelo entre os serviços oferecidos de forma convencional e eletrônica. Explora aspectos relacionados ao treinamento/capacitação de usuários para lhes conferir autonomia no uso dos recursos da biblioteca. Apresenta iniciativas de aplicação da qualidade em ambientes de bibliotecas e algumas ferramentas de gestão de unidades de informação para avaliação de serviços.

IV. CONTEÚDO SELECIONADO

- Serviço de Referência e Informação: origens, conceito, evolução e tendências.
- Relacionamento bibliotecário x usuário
- As Questões de Referência
- O Processo de Referência.
- A entrevista de Referência
- Serviços de Alerta.
- Disseminação Seletiva da Informação (DSI)
- Treinamento de usuários nos produtos e serviços de uma Unidade de Informação
- Serviço de Referência tradicional e Serviço de Referência Virtual.
- A Qualidade no Serviço de Referência e Informação.

- Avaliação do Serviço de Referência e Informação

V. METODOLOGIA

Exposição teórica. Dinâmicas de grupo por meio de leituras e discussões de textos. Aulas expositivas e práticas. Apresentação de seminários.

Atividades Discentes:

- Presenciais:

Os alunos terão como atividades a participação nas aulas de forma de exposição de idéias, questionamentos, execução de exercícios teóricos e práticos.

VI. AVALIAÇÃO

Duas avaliações valendo 8,00 cada uma. A média final será composta pelas notas das avaliações bimestrais, somadas e divididas por dois, acrescidos de conceitos atribuídos pelo professor conforme o desenvolvimento de atividades em sala de aula e/ou extra aulas.

VII. BIBLIOGRAFIA

Básica:

GROGAN, D. A prática do serviço de referência. Brasília: Briquet de Lemos, 1995. 196p.

Complementar:

BARBEDO, Simone Angélica Del-Ducca; TURRIONI, João Batista. Sistemas de gestão da qualidade no setor de serviços: um estudo de aplicabilidade em bibliotecas de ensino superior de uma cidade mineira. Revista Pesquisa e Desenvolvimento Engenharia de Produção n.1, p. 63-76, dez. 2003. Disponível em: <http://www.revista-ped.unifei.edu.br/documentos/V01N01/n1_art05.pdf>. Acesso em: 28 maio 2009.

BARBOSA, Emanuella et al. Processo evolutivo do serviço de referência. 2005. Disponível em: <<http://recantodasletras.uol.com.br/artigos/45998>>. Acesso em: 28 maio 2009.

CARVALHO, Lidiane dos Santos; LUCAS, Elaine R. de Oliveira. Serviço de Referência e Informação: do tradicional ao online. 2005. Disponível em: <http://www.cinform.ufba.br/vi_anais/docs/LidianeElaineServicoReferencia.pdf>. Acesso em: 28 maio 2009.

CUENCA, A. M. B. O usuário final da busca informatizada: avaliação da capacitação no acesso a base de dados em biblioteca acadêmica. *Ci. Inf.*, Brasília, v. 28, n. 3, p. 293-301, set./dez. 1999

MACHADO, Maria Tereza Ferlini. Relacionamento bibliotecário/usuário: fator relevante no processo de disseminação da informação jurídica. [2000]. Disponível em: <<http://dici.ibict.br/archive/00000777/01/T126.pdf>>. Acesso em: 28 maio 2009.

MARCONDES, Carlos H.; MENDONÇA, Marília A. R.; CARVALHO, Suzana M. H. de. Serviços via web em bibliotecas universitárias brasileiras. 2005. Disponível em: <http://www.cinform.ufba.br/vi_anais/docs/CarlosMarcondesMariliaMendoncaSuzanaCarvalho.pdf>. Acesso em: 28 maio 2009.

OLIVEIRA, Gerusa Maria Teles et al. Ações da seção de referência da biblioteca central Julieta Carteadó – Universidade Estadual de Feira de Santana – BA, integradas pela qualificação dos serviços. 2000. Disponível em: <<http://dici.ibict.br/archive/00000728/01/T070.pdf>>. Acesso em: 28 maio 2009.

RIBEIRO, Célia Maria; VICENTINI, Regina Ap. Blanco. Desenvolvimento de material de apoio aos treinamentos presenciais utilizando ferramenta de EAD – Educação à Distância: WebCT no Sistema de Bibliotecas da Unicamp. 2002. Disponível em: <<http://www.ufpe.br/snbu/docs/25.a.pdf>>. Acesso em: 28 maio 2009.

SAMPAIO, Maria Imaculada Cardoso et al. PAQ – Programa de Avaliação de Qualidade de produtos e serviços de informação: uma experiência no SIBi/USP. *Ciência da Informação, Brasília*, v. 33, n.1, p. 141-148, jan./abr. 2004. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v33n1/v33n1a17.pdf>>. Acesso em: 28 maio 2009.

SOUTO, Leonardo Fernandes. Disseminação seletiva de informações: discussão de modelos eletrônicos. 2006. Disponível em: <<http://www.periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/viewFile/330/386>>. Acesso em: 28 maio 2009.

VALLS, Valéria Martin; VERGUEIRO, Waldomiro de Castro Santos. A gestão da qualidade em serviços de informação no Brasil: uma nova revisão de literatura, de 1997 a 2006. *Perspectivas em Ciência da Informação*, Belo Horizonte, v.11, n.1, p.118-137, jan./abr. 2006. Disponível em: <<http://www.eci.ufmg.br/pcionline/index.php/pci/article/viewFile/58/261>>. Acesso em: 28 maio 2009.

VANTI, N. Um ambiente de qualidade em uma biblioteca universitária: aplicação dos 5S e de um estilo participativo de administração. *Ciência da Informação, Brasília*, v. 28, n. 3, p. 333-339, set./dez. 1999

VERGUEIRO, Waldomiro; CARVALHO, Telma de. Gestão da qualidade em bibliotecas universitárias brasileiras: um enfoque na certificação. XXII Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias. Pernambuco, 21 a 25 de outubro de 2002. Disponível em: <<http://www.ufpe.br/snbu/docs/142.a.pdf>>. Acesso em: 28 maio 2009

VIII. CRONOGRAMA DE ATIVIDADES

AULAS	CONTEÚDO	ATIVIDADES
1ª. aula	Apresentação e Discussão da proposta do curso.	Leitura e Debate: Momentos da verdade
2ª. aula	Serviço de Referência e Informação	Barbosa, Emanuella. Processo evolutivo...
3ª. aula	Relacionamento bibliotecário x usuário	Machado, Maria Tereza Ferlini. Relacionamento bibliotecário/usuário: fator relevante...
4ª. aula	As questões de referência	Grogan, Cap. 2
5ª. aula	O processo de referência	Grogan, Cap. 3
6ª. aula	A entrevista de referência	Grogan, Cap. 4. Leitura do texto: Exemplo de entrevista de referência: negociação
7ª. aula	Serviços de alerta	Aula prática
8ª. aula	Disseminação Seletiva da Informação	Souto, Leonardo Fernandes. Disseminação seletiva de informações...
9ª. aula	1ª. prova	
10ª. aula	Serviço de referência tradicional x virtual	Carvalho, L. S.; Lucas, E.R. O. Serviço de referência e informação: do tradicional...

11ª. aula	Serviço de referência tradicional x virtual	de	Marcondes, Carlos H. et al. Serviços via web em bibliotecas universitárias brasileiras
12ª. aula	Treinamento de Usuários		Aplicação de questionário sobre treinamento Oliveira et al. Ações da seção de referência da biblioteca central...
13ª. aula	Treinamento de usuários		Ribeiro, Célia Maria; Vicentini, Regina Ap. Blanco. Desenvolvimento de material de apoio... Continuação de leitura e discussão de textos
14ª. aula	Qualidade no Serviço de Referência e Informação	de	SAMPAIO, Maria Imaculada Cardoso et al. PAQ – Programa de Avaliação de Qualidade de produtos e serviços de informação: uma experiência no SIBi/USP. <i>Ciência da Informação, Brasília</i> , v. 33, n.1, p. 141-148, jan./abr. 2004. Disponível em: < http://www.scielo.br/pdf/ci/v33n1/v33n1a17.pdf >. Acesso em: 28 maio 2009.
15ª. aula	A Qualidade no Serviço de Referência e Informação	de	Valls, Valéria Martin; Vergueiro, Waldomiro. A gestão da qualidade em serviços de informação...
16ª. aula	Avaliação do Serviço de Referência e Informação	de	Vergueiro, Waldomiro; Carvalho, Telma de. Gestão da qualidade em bibliotecas universitárias brasileiras:[...]
17ª. aula	2ª. prova		Vanti, N. Um ambiente de qualidade em uma biblioteca universitária: aplicação dos 5S e de um estilo participativo de administração.
18ª. aula	Discussão da prova e encerramento da disciplina		