

PLANO DE ENSINO

Ficha nº 2

Disciplina: Serviços de Informação

Código: HB066

Departamento ministrante: Ciência e Gestão da Informação

Curso: Gestão da Informação

Válido para o ano de: 1999

(X) 1º semestre

() 2º semestre

Carga horária semanal: 03 horas

Créditos: 03

Aulas: 45 teóricas 00 práticas

00 estágio

Total: 45 horas

Turma(s):

Horário(s):

Pré-requisitos: não tem

Co-requisitos: não tem

EMENTA:

Tipologia, estruturação e aspectos gerenciais de serviços de informação centrados no usuário/cliente.

Programa (itens de cada unidade didática):

1. Produtos e serviços: conceitos e características;
2. Informação como produto/serviço;
 - 2.1 ciclo da informação
 - 2.2 mercados
 - 2.3 usuários/clientes
 - 2.4 custos
 - 2.5 tecnologias
 - 2.6 tipos de serviços
3. Administração de serviços
 - 3.1 projeto do sistema de serviços
 - 3.2 importância do cliente
 - 3.3 estratégias de *marketing* para serviços de informação
 - 3.4 parâmetros de qualidade em serviços de informação
 - 3.5 parâmetros de avaliação de serviços de informação

Objetivos (competências do aluno):

- Identificar, analisar e planejar serviços de informação tendo em vista a abordagem qualitativa e voltada para o cliente/usuário de informação
- Explorar as possibilidades de administrar e estabelecer estratégias de *marketing* e avaliação de serviços de informação

Procedimentos didáticos:

- Leitura
- Discussão em grupo
- Sistematização

Formas de avaliação:

- Discussões em classe
- Uma prova semestral
- Relatório de visita
- Projeto individual

Bibliografia:

Livros base:

GIANESI, I.G.N.; CORRÊA, H.L. **Administração estratégica de serviços** : operações para satisfação do cliente. São Paulo : Atlas, 1994, 233p.

LAS CASAS, A.L. **Marketing de serviços**. São Paulo : Atlas, 1991. 163p.

Texto e leituras recomendadas:

ALBRECHT, K. **Revolução nos serviços** : como as empresas podem revolucionar a maneira de tratar os seus clientes. 4.ed. São Paulo : Pioneira, c.1994. 254p.

ANDERSON, K.; ZEMKE, R. **Oferecendo um super serviço ao cliente**. Rio de Janeiro : Campus, 1995. 138p.

BALMISA, Y.G. Marketing tools for information services in corporations : a new age for users/customers excellent service. **International Forum on information and Documentation**, v.22, n.4, 1997, p. 15-19.

BLUME, P. Legal and ethical issues for information. **International Forum on information and Documentation**, v.21, n.1, 1996, p. 30-37.

BOEKHORST, P. te. Measuring quality : the IFLA Guidelines for performance measurement in academic libraries. **IFLA Journal**, v.21, n.4, 1995, p. 278-281.

DHOLAKIA, N.; MUNDORF, N. DHOLAKIA, R.R. Novos serviços de informação e comunicação : um quadro de referência estratégico. **Ciência da Informação**, v.23, n.3, p.235-242, set./dez. 1997.

FIGUEIREDO, N.M.de. **Serviços de referência & informação**. São Paulo : APB/Polis, 1996. 124p.

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

KINNEL, M. Quality Management and Library and information services : competitive advantage for the information revolution. **IFLA Journal**, v.21, n.4, 1995, p. 265-273.

LAS CASAS, A.L. **Qualidade total em serviços** : conceitos, exercícios, casos práticos. 2.ed. São Paulo : Atlas, 1997. 183p.

PONJUAN DANTE, G. **Gestión de información em las organizaciones** : principios, conceptos y aplicaciones. Santiago (Chile) : CECAPI, 1998. 222p.

STOKER, D.; SECKER, J. The design and content of an electronic current awareness service for information professionals : the NewsAgent project. **Aslib**, May 1997, p. 57-64

Assinaturas:

Professor responsável:



Coordenador do Curso:



Patricia Zeni Marchiori

Chefe do Departamento:



Helena de Fátima Nunes Silva