

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: 2001

1º semestre

2º semestre

Carga horária semanal: 3 horas

Créditos: 03

Aulas: 3 teóricas práticas

estágio

Total: 45 horas

Turma(s): A

Horário(s): Terça-feira - 9:30 – 12:30

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):

- Serviços: evolução, conceitos
- Ciclo da informação e da prestação de serviços
- Mercados e usuários de serviços e produtos de informação
- Tipos de serviços de informação
- Estratégias de *marketing* para serviços de informação
- Fatores que influenciam o custo de serviços de informação
- Parâmetros qualidade e 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:

discussões e dinâmicas em sala de aula, leitura de textos, visitas a sites da Internet, elaboração de projeto

Formas de avaliação:

Exercícios em classe e extra-classe, visitas, uma prova escrita semestral, projeto.

Bibliografia:

BALMISA, V. 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

DHOLAKIA, Nikhilesh; MUNFORD, Norbert; DHOLAKIA, Ruby Roy. *Novos serviços de informação e comunicação : um quadro de referência estratégico. Ciência da Informação*, v. 23, n. 3, p. 235-242, ser./dez.. 1997.

GONÇALVES, David. *Serviços : os primeiro passos para o sucesso*. Florianópolis : Sebrae/SC, 1996. 149 p.

McGEE, James, PRUSAK, Laurence. *Gerenciamento estratégico da informação*. Rio de Janeiro : Campus, 1994. (Série Gerenciamento da Informação)

ROBERTS, Stephen A. (ed.) *Costing and the economics of library and information services*. London : Aslib, c.1984. 349 p.

SHAPIRO, Carl, VARIAN, Hal R. *A Economia da informação : como os princípios econômicos se aplicam à era da Internet*. Rio de Janeiro : Campus, 1999. 397 p.

WEITZEN, H. Skip. *O Poder da Informação : como transformar a informação que você domina em um negócio lucrativo*. São Paulo : Makron, McGraw-Hill, 1991. 243 p.

(outras referências serão adicionadas no decorrer da disciplina)

LIVROS BASE

GIANESI, Irineu G. N.; CORRÊA, Henrique Luiz. *Administração estratégica de serviços : operações para a satisfação do cliente*. São Paulo : Atlas, 1994. 233 p.

LUZZI LAS CASAS, Alexandre. *Marketing de serviços*. São Paulo : Atlas, 1991. 163 p.


Assinaturas:

Professor responsável:



Patricia Zeni Marchiori

Coordenador do Curso:



Patricia Zeni Marchiori

Chefe do Departamento:



Helena de Fátima Nunes Silva