

UFPR/SA/DECI GI

2002 - 1o. Sem

Serviços de informação - Sin 010

Prof. Patricia Zeni Marchiori

Carga horária semanal: 03 horas - total: 45 horas - máximo de faltas: 11 horas

Horário: Segunda-feira 9:30-12:30

Ementa:

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

Objetivo:

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.

Programa:

- Produtos e serviços: conceitos e características
- Mercados e usuários de serviços e produtos de informação
- Tipos de serviços de informação
- Fatores que influenciam o custo de serviços de informação
- Parâmetros qualidade e de avaliação de serviços de informação
- *Marketing* e serviços de informação

Procedimentos didáticos:

discussões e dinâmicas em sala de aula, leitura de textos, visitas (organizações e sites na Internet), elaboração de relatório de visita, projeto

Formas de avaliação:

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

Bibliografia básica recomendada:

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

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

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.

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

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.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Serviços de referência & informação**. São Paulo : APB/Polis, 1992. 167 p.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Textos avançados em referência & informação**. São Paulo : APB/Polis, 1996. 124 p.

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

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

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

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.

Lúcia Helena

Laura
 Profa. Dra. Laura Sánchez
 Coordenadora do Curso de Gestão da Informação
 Matr. nº 154385 - UFPR

Cecília L. S. Ramos e M. Fabian
 Cecília L. S. Ramos e M. Fabian
 Chefe do Departamento de Ciência e
 Gestão da Informação