

UFPR/SA/DECiGI

2003 - 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 discutir serviços, produtos e atividades de informação tendo em vista a abordagem qualitativa e voltada para o cliente/usuário de informação. Explorar as possibilidades de reconhecer e explorar estratégias de *marketing* e avaliação de serviços de informação.

***Programa:***

- Os serviços na economia
- Produtos e serviços: conceitos e características
- Mercados e usuários de serviços e produtos de informação
- Tipos de serviços/produtos de informação
- Custo, preço e valor de serviços/produtos de informação
- Parâmetros qualidade e de avaliação de serviços/produtos 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.

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

KOTLER, Philip Administração de serviços. In: \_\_\_\_\_. **Administração de marketing** : análise, planejamento, implementação e controle. 3. ed. São Paulo : Atlas, 1993 p. 538-556

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

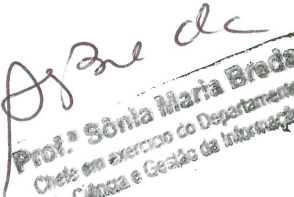
WEITZEN, H. Skip. **O Poder da Informação** : como transformar a informação que você domina em um negócio lucrativo. São Paulo : Makron, McGraw-Hill, 1991. 243 p.

#### 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.

LOVELOCK, Christopher; WRIGHT, Lauren. **Serviços, marketing e gestão**. São Paulo : Saraiva, 2001. 416 p.

  
 Prof. Dra. Laura Sánchez  
 Coordenadora do Curso de Gestão da Informação  
 Matr. N.º 154385 - UFPR

  
 Prof. Sônia Maria Breda  
 Chefe em exercício do Departamento  
 de Ciência e Gestão da Informação