



Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO)

Centro: <b>de Ciências Humanas e Sociais</b>	ANO LETIVO
Departamento: <b>de Estudos e Processos Biblioteconômicos</b>	<b>2014</b>
Curso: <b>Biblioteconomia</b>	

## PROGRAMA DE DISCIPLINA

CÓDIGO	NOME
HEB0025	TEORIA E PRÁTICA DO SERVIÇO DE REFERÊNCIA

PROFESSOR MINISTRANTE	TITULAÇÃO
ALEX GOMES GUIZALBERTH	Mestre

CARGA HORÁRIA			CRÉDITOS	SEMESTRE DE OFERTA	PRÉ-REQUISITOS	CO-REQUISITOS
TEÓRICA	PRÁTICA	TOTAL	3 (2T e 1P)	<input type="checkbox"/> 1° <input type="checkbox"/> 3° <input type="checkbox"/> 5° <input type="checkbox"/> 7°		
30	30	60		<input type="checkbox"/> 2° <input checked="" type="checkbox"/> 4° <input type="checkbox"/> 6° <input type="checkbox"/> 8°		

### EMENTA

O Processo do Serviço e Referência. Fundamentação teórica sobre o serviço de referência. O bibliotecário e o usuário de referência. Atendimento de qualidade no Serviço de Referência. O Serviço de Referência on-line.

### OBJETIVO(S)

- Compreender o processo de Referência no sistema da Biblioteca;
- Distinguir os tipos e as características das obras de referência;
- Avaliar aspectos intrínsecos, extrínsecos e específicos das obras de referência;
- Manusear diferentes obras que compõem a coleção de referência;
- Compreender o processo de referência;
- Instrumentar técnicas de atendimento no Serviço de Referência em Bibliotecas.

### CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

- 1 Processo de Referência.
- 2 Política de Serviço de Referência
- 3 Entrevista, questão e coleção de referência
- 4 Avaliação do Serviço de referência
- 5 Serviço de Referência tradicional e on-line
- 6 Fontes de referências gerais: localização e acesso à informação
- 7 Atendimento no Serviço de Referência

### METODOLOGIA E ESTRATÉGIA DE ENSINO

Aulas teóricas e práticas; leitura, análise e discussão de textos; seminários; visitas técnicas; Avaliação de serviços de Referência.

### FORMAS E CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO

Duas avaliações, no mínimo, que podem ser implementadas como: avaliação escrita, elaboração de trabalhos e seminários. Participação, presença e pontualidade.

## **BIBLIOGRAFIA**

### **BÁSICA:**

ACCART, Jean-Philippe. **Serviço de referência:** do presencial ao virtual. Brasília: Briquet de Lemos/Livros, 2012.

BAPTISTA, Dulce. A utilização da internet como ferramenta indispensável na busca contemporânea de informação: alguns aspectos relevantes. **Informação & Informação**, Londrina, v.12, n.1, jan./ jun. 2007.

BARBOSA, Emanuella et al. Processo evolutivo do serviço de referência. 2005. Disponível em: <<http://recantodasletras.uol.com.br/artigos/45998>>. Acesso em: 20 janeiro 2011.

CAMPELLO, Bernadete Santos; CENDÓN, Beatriz Valadares; KREMER, Jeannette Marguerite (org). **Fontes de informação para pesquisadores e profissionais**. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2003.

CONSELHO FEDERAL DE BIBLIOTECONOMIA. **Bibliografia sobre ética:** fundamentos e ética profissional do bibliotecário: 2003-2005. Brasília (DF): Comissão de Ética Profissional, 2006.

GOMES, Henriette Ferreira; PRUDÊNCIO, Deise Sueira; CONCEIÇÃO, Adriana Vasconcelos da. A mediação da informação pelas bibliotecas universitárias: um mapeamento sobre o uso de dispositivos de comunicação na web. **Informação & Sociedade:** Estudos, João Pessoa, v.20, n.3, p.145-156, set./ dez. 2010.

GROGAN, Denis. **A prática do serviço de referência**. Brasília: Briquet de Lemos/Livros, 2001.

MANGAS, Sérgio Filipe Agostinho. Como planificar e gerenciar um serviço de referência. **Biblios**, Ano 8, No.2, Abr – Jun. 2007. Disponível em:

<<http://sisbib.unmsm.edu.pe/BibVirtualData/publicaciones/biblios/n28/a02n28.pdf>>. Acesso em: 01 de fev. de 2010.

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: 20 janeiro 2011.

SOUTO, Leonardo Fernandes. **Informação seletiva, mediação e tecnologia:** a evolução dos Serviços de Disseminação Seletiva da Informação. Rio de Janeiro: Interciência, 2010.

TAKASHINA, Newton Tadachi; FLORES, Mario César Xavier. **Indicadores da qualidade e do desempenho:** como estabelecer metas e medir desempenhos. Rio de Janeiro: QualityMarket, 1996.

VERGUEIRO, Waldomiro. A globalização da informação e o futuro das bibliotecas: a valorização do cliente como alternativa profissional. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E

DOCUMENTAÇÃO, 18., 1997. São Luiz. **Anais...** São Luiz: Associação de Bibliotecários do Maranhão, 1997. 3 disquetes.

VERGUEIRO, Waldomiro. O fortalecimento do cliente: alternativa para a valorização das bibliotecas públicas em um ambiente de informação eletrônica. **Informação & Informação**, Londrina, v.1, n.2, p. 7-18, jul./dez., 1996.

### **COMPLEMENTAR:**

ALMEIDA, Sérgio. **Ah! Eu não acredito! Como cativar um cliente através de um fantástico atendimento**. 53. ed. Salvador: Cada da Qualidade, 2001.

AMARAL, Sueli Angélica do (Org.). **Marketing na Ciência da Informação**. Brasília: Editora da Universidade de Brasília, 2007.

AMARAL, Sueli Angélica do. **Marketing:** abordagem em unidades de informação. Brasília: Thesaurus, 1998.

BLACK, Elizabeth L. Web 2.0 and Library 2.0: what librarians need to know? In: COURTNEY, Nancy (Ed.) **Library 2.0 and Beyond:** innovative technologies and tomorrow's user. Westport : Libraries Unlimited, 2007.

CABRAL, Alice; LUCAS, Elaine R. de Oliveira; TRISKA, Ricardo. Serviço de referência no ambiente *second life*: apresentação de pesquisa. *Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina*, Florianópolis, v.15, n.1, p. 180-200, jan./jun., 2010.

CAMPOS, Luiz Fernando de Barros. Web 2.0, Biblioteca 2.0 e Ciência da Informação (I): um protótipo para disseminação seletiva de informação na Web utilizando mashups e feeds RSS. In: Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação, 8, 2007, Salvador. Salvador : PPGCI-UFBA, 2007.

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](http://www.cinform.ufba.br/vi_anais/docs/LidianeElaineServicoReferencia.pdf)>. Acesso em: 20 janeiro 2011.

CORRAL, Sheila. **Strategic planning for library and information services**. London: Aslib, 1994.

CUNHA, Murilo Bastos da. Construindo o futuro: a biblioteca universitária brasileira em 2010. **Revista Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 29, n. 1, p. 71-89, jan./abr. 2000.

\_\_\_\_\_. **Para saber mais:** fontes de informação em ciência e tecnologia. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2001.

DANTAS, Edmundo Brandão. A informação como insumo na prática do Marketing: possibilidade de capturar o

conhecimento do cliente. *Informação & Sociedade*, João Pessoa, v.16, n.1, p. 35-47, jan./jun., 2006.

HARTNESS, Ann. **Brasil, obras de referência 1965-1998**: uma bibliografia comentada. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 1999.

KATS, W. A. **Introduction to reference book**: basic information sources. 5. ed. New York: McGraw-Hill Book, ©1987.

LUCAS, Elaine de Oliveira; SOUZA, Nicole Amboni de. Disseminação seletiva da informação em bibliotecas universitárias sob o prisma do *Customer Relationship Management*. *Informação & Informação*, Londrina, v.12, n.1, jan./jun., 2007.

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: 20 janeiro 2011.

SANTOS, Newton Paulo Teixeira dos. **Direito autoral**: lei n. 9.610/98: lei de programas de computador – n. 9.609/98: Convenção de Berna. Rio de Janeiro: DP&A, 1998.