



## Fundação Escola de Sociologia e Política de São Paulo – FESPSP Escola de Sociologia e Política de São Paulo - ESP

Recredenciada pela Portaria SERES nº 754 de 08/07/2022  
Publicada no Diário Oficial da União de 11/07/2022. Edição 129. Seção 1. Página 42.

### PLANO DE ENSINO 2024

#### I – IDENTIFICAÇÃO

DISCIPLINA	Serviço de Referência e Informação	CARGA HORÁRIA	72 horas
CURSO	Biblioteconomia e Ciência da Informação	SEMESTRE	6º
PROFESSORA	Adriana Maria de Souza	TITULAÇÃO	Mestre
CÓDIGO DA DISCIPLINA	SRI-72		

#### II – OBJETIVOS

##### GERAL

Capacitar o aluno a desenvolver noções sobre serviços que envolvam: o Serviço de Referência e Informação (SRI), a Disseminação Seletiva da Informação (DSI) e o Marketing nos serviços de referência, estimulando e encorajando o uso e a avaliação dos aparatos convencionais e eletrônicos disponíveis.

##### ESPECÍFICOS

- ❖ Compreender as atividades realizadas no SR tradicional e virtual para a aplicação e uso nos serviços de informação;
- ❖ Considerar a importância de se ter avaliações constantes dos serviços prestados aos clientes de unidades de informação;
- ❖ Apresentar as técnicas e os métodos de Marketing utilizados em Serviços de Informação;
- ❖ Desenvolver a aprendizagem por resolução de problemas voltada ao SRI, DSI e MKT, objetivando a fidelização do público.

#### III – EMENTA

O serviço de referência e informação do presencial ao virtual: origens, conceito, evolução, processos e tendências. O profissional da informação e a relação com os usuários/clientes: competências pessoais e profissionais. O processo de referência. Produtos e serviços de informação: Disseminação Seletiva da Informação, tutoriais, capacitação de usuários internos e externos. Marketing e avaliação no serviço de informação. Tendências contemporâneas no Serviço de Referência.

#### IV. CONTEÚDO SELECIONADO

1. Serviço de Referência e Informação presenciais: origens, conceito, evolução.
2. A questão, a entrevista, o processo e a pesquisa de informação.
3. Serviço de Referência e Informação virtuais: origens, conceito, evolução e tendências. Experiência do Usuário. Etnografia.



## Fundação Escola de Sociologia e Política de São Paulo – FESPSP Escola de Sociologia e Política de São Paulo - ESP

Recredenciada pela Portaria SERES nº 754 de 08/07/2022

Publicada no Diário Oficial da União de 11/07/2022. Edição 129. Seção 1. Página 42.

4. Disseminação Seletiva da Informação: conceito, evolução, recursos informacionais, perfis dos usuários. Tendências em SRI e DSI.
5. Marketing nos Serviços de Referência.

### V. METODOLOGIA

#### A – MÉTODOS

Aulas expositivas e práticas, atividades individuais e em grupo, leitura de textos complementares, aprendizagem baseada em problemas (cases).

#### B – RECURSOS

Datashow para projeção de power point. Internet. Dramatização. AVA Moodle.

### VI. AVALIAÇÃO

- a) 03 Resenhas críticas sobre artigos e capítulos de livros (valendo até 3,0 pontos)
- b) 01 Atividade sobre as Gerações do Serviço de Referência e DSI (valendo até 1,0)
- c) Cases de resolução de problemas, apresentados em data definida no cronograma de atividades (valendo até 6,0 pontos)

**Composição da nota: a + b + c = 10**

**ATENÇÃO:** Quanto à assiduidade do aluno, as faltas não serão abonadas ou retificadas. Nesta disciplina são permitidas, no máximo, **18** faltas. Fique atento e organize-se para evitar a reprovação por faltas. Em caso de dúvida, consulte o Manual do Aluno para verificar as licenças previstas em lei (solicitação via secretaria).

### VII. BIBLIOGRAFIA

#### BÁSICA

1. ACCART, Jean-Philippe. **Serviço de referência: do presencial ao virtual**. Brasília: Briquet de Lemos, 2012. 312 p.
2. PRADO, Jorge do; PINTO, Adilson Luiz. Marketing na Ciência da Informação brasileira: quatro décadas de produção. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 28, n. 3, p. 53-68, set./dez. 2018. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/index.php/ies/article/view/37935/21800>. Acesso em: 20 jul. 2024.
3. SOUTO, Leonardo Fernandes. **Informação seletiva, mediação e tecnologia: a evolução dos serviços de disseminação seletiva da informação**. Rio de Janeiro: Interciência, 2010.

#### COMPLEMENTAR

1. ALENCAR, Danila Fernandes, et al. Experiência do usuário: análise de usabilidade do ambiente virtual de aprendizagem e-Campo (EMBRAPA). **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação (RDBCI)**. Campinas, SP, v. 21, 2023. DOI: 10.20396/rdbci.v21i00.8671313. Disponível em: <http://biblioteca.fesp.org.br:8080/pergamumweb/vinculos/000013/000013e5.pdf>. Acesso em: 20 jul. 2024.
2. AMARAL, Sueli Angélica do. **Marketing na ciência da informação**. Brasília: UnB, 2007. 230 p.



## Fundação Escola de Sociologia e Política de São Paulo – FESPSP Escola de Sociologia e Política de São Paulo - ESP

Recredenciada pela Portaria SERES nº 754 de 08/07/2022

Publicada no Diário Oficial da União de 11/07/2022. Edição 129. Seção 1. Página 42.

- BIBLIOTECONOMIA: passado e futuro de uma profissão. São Paulo: Sociologia e Política, c2020. 84 p. ISBN 978-85-62116-14-8. Disponível em:  
[https://pergamumweb.com.br/pergamumweb\\_fespsp/downloadArquivo?vinculo=RDQ5REVFNVkyOWtSVzF3Y21WellUMHpOeIVtWVdObGNuWnZQVE0yTIRjMEpuTmxjVkJoy21GbmNtRm1iejB4Sm5ObGNWTmxZMkZ2UFRnbWEyRnlaR1YOUFU0bWJHOWpZV3hCY25GMWFYWnZQVU5QVFZCQIVsUkpURWhCVFVVT1ZFoG1ibTI0WIVoAGJXbHVhRzg5TURBd01ERTBMekF3TURBeE5EZGIMbkJrWmc9PTRCOEM5NEU=&nomeExtensao=.pdf](https://pergamumweb.com.br/pergamumweb_fespsp/downloadArquivo?vinculo=RDQ5REVFNVkyOWtSVzF3Y21WellUMHpOeIVtWVdObGNuWnZQVE0yTIRjMEpuTmxjVkJoy21GbmNtRm1iejB4Sm5ObGNWTmxZMkZ2UFRnbWEyRnlaR1YOUFU0bWJHOWpZV3hCY25GMWFYWnZQVU5QVFZCQIVsUkpURWhCVFVVT1ZFoG1ibTI0WIVoAGJXbHVhRzg5TURBd01ERTBMekF3TURBeE5EZGIMbkJrWmc9PTRCOEM5NEU=&nomeExtensao=.pdf) Acesso em: 20 jul. 2024.
- GROGAN, Denis. **A prática do serviço de referência**. Brasília: Briquet de Lemos/Livros, 2001.
- PINTO, Alejandra Aguiar. Os serviços de referência: mudanças, desafios e oportunidades na sociedade da informação. In: RIBEIRO, Anna Carolina Mendonça Lemos; FERREIRA, Pedro Cavalcanti Gonçalves (orgs.). **Biblioteca do século XXI: desafios e perspectivas**. Brasília: Ipea, 2016. 241-279 p. Disponível em:  
<http://biblioteca.fespsp.org.br:8080/pergamumweb/vinculos/000012/000012f4.pdf>. Acesso em: 20 jul. 2024.

### VIII. CRONOGRAMA DE ATIVIDADES

Aulas	Datas	Conteúdo Programático	Atividades	Bibliografia
1	07/08	Apresentação da disciplina: conteúdo programático, cronograma de atividades, método de avaliação. Apresentação dos critérios dos cases	Aula remota	Plano de Ensino
2	14/08	Integração da Graduação		
3	21/08	O serviço de referência e informação presencial: a questão, o processo e a entrevista de referência: abordagem prática. <b>Ir presencialmente a uma Unidade de Informação para solicitar pesquisa. Relatar.</b>	Aula expositiva	ACCART, Jean-Philippe GROGAN, Denis
4	28/08	O serviço de referência e informação virtual. <b>Ligar, enviar um e-mail/sms/etc., a uma Unidade de Informação para solicitar pesquisa. Relatar.</b>	Aula expositiva	Do plano de ensino e livre
5	04/09	O serviço de referência e informação virtual: etnografia e experiência do cliente. <b>01 Resenha de SRI: presencial ou virtual</b>	Aula expositiva e resenha	SOUTO, Leonardo Fernandes
6	11/09	Disseminação seletiva da informação (DSI): definição, recursos informacionais e perfis de usuários	Aula expositiva, debate e atividade	SOUTO, Leonardo Fernandes
7	18/09	Evolução dos serviços de disseminação seletiva da informação: serviços tradicionais x virtuais. <i>Booktuber, gamificação, second life, etc.</i>	Aula expositiva e dialogada	Do plano de ensino e livre



## Fundação Escola de Sociologia e Política de São Paulo – FESPSP Escola de Sociologia e Política de São Paulo - ESP

Recredenciada pela Portaria SERES nº 754 de 08/07/2022

Publicada no Diário Oficial da União de 11/07/2022. Edição 129. Seção 1. Página 42.

8	25/09	Capacitação de pessoas internas e externas à organização. Competência Informacional.	Aula expositiva e prática	SOUTO, Leonardo Fernandes; ACCART, Jean-Philippe
9	02/10	Avaliação de serviços de informação. <b>02 Resenha de DSI</b>	Aula remota Resenha	
10	09/10	Marketing em serviços de Informação: definições, teoria e métodos aplicados	Aula expositiva e dialogada	PRADO, Jorge; AMARAL, Sueli
11	16/10	Marketing em serviços de Informação: marketing digital e redes sociais	Aula expositiva e prática	PRADO, Jorge; AMARAL, Sueli
12	23/10	Marketing em serviços de Informação	Atividade em sala	
13	30/10	As gerações de Leonardo Souto	Atividade em sala	
14	06/11	Seminário FESPSP		Do plano de ensino e livre
15	13/11	Orientação para os cases. <b>03 Resenha sobre MKT</b>	Aula remota Resenha	Toda a bibliografia
16	27/11	Congresso de Biblioteconomia (CBBB)	Pesquisa nos ANAIS do CBBB sobre as temáticas da disciplina	
17	04/12	Apresentação dos cases		
18	11/12	Prova substitutiva		
---	18/12	Exame		

Versão julho de 2024