

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA  
CENTRO DE CIÊNCIAS DA EDUCAÇÃO  
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

PLANO DE ENSINO SEMESTRE 2014.1

1 - IDENTIFICAÇÃO

DISCIPLINA: **CIN5023 - REFERÊNCIA**  
OFERTA: 6ª **FASE DO CURSO DE BIBLIOTECONOMIA**  
CARGA HORÁRIA: **72 horas/aula**  
PROFESSORA: **Miriam Vieira da Cunha**  
E-MAIL: [mcunha@cin.ufsc.br](mailto:mcunha@cin.ufsc.br)

EMENTA: Trata do processo de referência e dos serviços de referência tradicional e virtual, abordando aspectos relativos à comunicação científica.

OBJETIVOS

Geral: Possibilitar ao aluno a compreensão da importância dos processos de mediação e de referência.

Específicos: a) Operacionalizar a estrutura do serviço de referência por meio do estudo de conceitos;

b) utilizar os instrumentos de informação, tendo em vista a constituição de serviços de referência;

c) elaborar práticas dos serviços de referência.

PROGRAMA

Mediação da informação

1.1 Transferência da informação

1.2 Competência informacional

1.3 Barreiras no acesso à informação

2 Mediação e globalização

3 Mediação e referência

4 Serviços de referência: conceitos básicos, características e tipologia

4.1 Processo de referência

4.1.1 *A questão de referência*

4.1.2 *A entrevista de referência*

4.1.3 *Serviços de referência on-line: características e tipologia*

5 O serviço de referência no contexto nacional e internacional

6 O bibliotecário de referência: competências e habilidades

7 Avaliação de serviços de referência

## BIBLIOGRAFIA

- ANJOS, C.R.; MARTINS, G.L.; SILVA, K.M.C. Serviço de referência da Biblioteca do Instituto de Pesquis e Planejamento Urbano e Regional IPPUR/UFRJ e seu programa de capacitação de usuários. **Biblionline**, João Pessoa, v.8, n.2, p.90-96, 2012. Disponível em: <<http://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/biblio/article/view/10569/8640>>. Acesso em: 21 de fevereiro de 2014.
- ARELLANO, Miguel. Serviços de referência virtual. **Ciência da Informação**, v.30, n.2, 7-15, maio/ago.2001. Disponível em: Disponível em: <<http://revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/view/181/160>>. Acesso em: 25 fev. 2012.
- CAMPELLO, B.; ABREU, V.L.F. Competência informacional e formação do bibliotecário. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v.10, n.2, p.178-193, 2005. Disponível em: [portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/2/150](http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/2/150)>. Acesso em: 25 fev.2012.
- CAMPELLO, B. Del trabajo de referencia hacia la alfabetización informativa: la evolución del papel educativo del bibliotecário. **Investigación Bibliotecológica**, v.24, n.50, p.83-108. Disponível em: <<http://www.ejournal.unam.mx/ibi/vol24-50/IBI002405006.pdf>>. Acesso em: 27 fev.2012.
- CAMPELLO, B. O movimento da competência informacional: uma perspectiva para o letramento informacional. **Ciência da Informação**, v.32 n. 3, p.28-37, set./dez. 2003. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v32n3/19021.pdf>>. Acesso em: 25 fev.2012.
- DIAS, M.M.K. et al. Capacitação do bibliotecário como mediador do aprendizado no uso de fontes de informação. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v.2, n.1, p. 1-16, jul./dez. 2004. Disponível em: <[http://www.sbu.unicamp.br/seer/ojs/index.php/sbu\\_ri/article/view/299](http://www.sbu.unicamp.br/seer/ojs/index.php/sbu_ri/article/view/299)>. Acesso em: 25 fev.2012.
- DIAS, D.M.B. Internet e livro: uma falta dicotomia. **RICI: Revista Ibero-americana de Ciência da Informação**, Brasília, v. 4, n. 2, p. 40-52, ago./dez.2011. Disponível em: <<http://seer.bce.unb.br/index.php/RICI/article/view/6208/5101>>. Acesso em: 3 mar.2012.
- ECO, U. Muito além da Internet. **Infohome**. Colunas. Disponível em: [http://www.ofaj.com.br/textos\\_conteudo.php?cod=16](http://www.ofaj.com.br/textos_conteudo.php?cod=16)>. Acesso em: 25 fev.2012.
- EIRÃO, T.G. Disseminação seletiva da informação: uma abordagem. **Revista Digital de Biblioteconomia e Documentação**, v.7, n.1, 2009. Disponível em: <[http://www.sbu.unicamp.br/seer/ojs/index.php/sbu\\_ri/article/view/412](http://www.sbu.unicamp.br/seer/ojs/index.php/sbu_ri/article/view/412)>. Acesso em: 25 fev.2012.
- FERREIRA, M.I.G. High Tech/high touch: serviço de referência e mediação humana. In: CONGRESSO BAD, 2004, Estoril. **Anais**. Disponível em: <<http://sapp.telepac.pt/apbad/congresso8/com29.pdf>>. Acesso em: 27 de fevereiro de 2010.
- FIGUEIREDO, N.M. **Serviços de referência e informação**. São Paulo: Polis, 1992.
- FREIRE, I. Acesso à informação e identidade cultural: entre o global e o local. **Ciência da Informação**, v.35, n.2, p.58-67, maio/ago., 2006. Disponível em: <[www.scielo.br/pdf/ci/v35n2/a07v35n2.pdf](http://www.scielo.br/pdf/ci/v35n2/a07v35n2.pdf)>. Acesso em: 25 fev. 2012.
- GROGAN, D. **A prática do serviço de referência**. Brasília: Briquet de Lemos, 2001.
- HUTCHINS, M. **Introdução ao trabalho de referência em bibliotecas**. Rio de Janeiro: FGV, 1973.
- MANSO RODRIGUEZ **Servicio de Referencia virtual: concepto, organización y evaluación**. Santa Clara: Editorial Feijoo, 2006. Disponível em: <[http://eprints.rclis.org/12495/1/2\\_Servicio\\_de\\_Referencia\\_Virtual\\_-R.\\_Manso.pdf](http://eprints.rclis.org/12495/1/2_Servicio_de_Referencia_Virtual_-R._Manso.pdf)>. Acesso em 21 de fevereiro de 2014.
- MANSO RODRIGUEZ. Servicio de referencia virtual: teoria y práctica em torno a las políticas para su gestión y desarrollo. **Revista Española de Documentación Científica**, Madrid, v.31, n.1, p.39-51, ene-mar.2008. Disponível em: <<http://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/view/411/423>> Acesso em: 25 fev.2012.
- MARCONDES, C.H.; MENDONÇA, M.A.R; CARVALHO, S.H. Serviços via web em bibliotecas universitárias brasileiras. In: ENCONTRO NACIONAL DE ENSINO E PESQUISA DA INFORMAÇÃO(CINFORM), 6., 2007, Salvador. **Anais...** Disponível em: <[http://www.cinform.ufba.br/vi\\_anais/docs/CarlosMarcondesMariliaMendoncaSuzanaCarvalho.pdf](http://www.cinform.ufba.br/vi_anais/docs/CarlosMarcondesMariliaMendoncaSuzanaCarvalho.pdf)>. Acesso em: 25 fev.2012.

MERLO VEGA, J.A. Referencia digital y servicios electronicos de información. **Anuario EPI**. [http://gredos.usal.es/jspui/bitstream/10366/17930/1/DBD\\_Referencia-digital-y-servicios-e.%20de%20inf.pdf](http://gredos.usal.es/jspui/bitstream/10366/17930/1/DBD_Referencia-digital-y-servicios-e.%20de%20inf.pdf)>. Acesso em: 28 fev.2012.

MERLO VEGA, J.A. Pergunte a un bibliotecario: servicios de referencia em línea. **Revista Española de Documentación Científica**, v.26, n.11, 2003. Disponível em: <<http://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/view/235/291>>. Acesso em: 29 fev.2012.

MODESTO, F. A mão que embala a rede também pode ser bibliotecária. *Infhome*. Colunas. 2010. Disponível em: [http://www.ofaj.com.br/colunas\\_conteudo.php?cod=534](http://www.ofaj.com.br/colunas_conteudo.php?cod=534)>. Acesso em: 27 fev. 2012.

MOREIRA, W. Os colégios virtuais e a nova configuração da comunicação científica. **Ciência da Informação**, Brasília, v.34, n.1, p.57-63, jan./abr.2005. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/635/564>>. Acesso em: 25 fev.2012.

MORENO, P.S. ; SANTOS, P.L.V.A.C.. Proposta de um modelo de serviço de referência digital para a otimização de busca às informações disponíveis em catálogos digitais. **Informação & Informação**, v.14 , n.1, p.1-17, j an/ jun.2009. Disponível em: <<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/1846/2888>>. Acesso em: 25 fev.2012.

MUELLER, S.P.M. A comunicação científica e o movimento de acesso livre ao conhecimento. **Ciência da Informação**, Brasília, v.35, n.1, maio/ago.2006. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v35n2/a04v35n2.pdf>>. Acesso em: 25 fev.2012.

ROZADOS, H.B.F. A informação científica e tecnológica e os serviços de informação. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa,v.16, n.1, p.65-82, jan./jun.2006. Disponível em: <<http://www.ies.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/441/1493>>. Acesso em: 25 fev. 2012.

SIQUEIRA, J.C. Repensando o serviço de referência: a possibilidade virtual. **PontodeAcesso**, Salvador, v. 4, n. 2, p. 116-130, set. 2010. Disponível em: <<http://www.portalseer.ufba.br/index.php/revistaici/article/view/4238/3408>>. Acesso em: 10 ago.2011.

SUMAR, J.J. **El trabajo de referencia en la era digital**. Lima: Pontificia Universidad Católica de Peru, 2002. Disponível em: <[http://eprints.rclis.org/12125/1/EL\\_TRABAJO\\_DE\\_REFERENCIA\\_EN\\_LA\\_ERA\\_DIGITAL.pdf](http://eprints.rclis.org/12125/1/EL_TRABAJO_DE_REFERENCIA_EN_LA_ERA_DIGITAL.pdf)>. Acesso em: 21 de fevereiro de 2014.

TEOTONIO, M.K.L.Bibliotecário 2.0: novos desafios na era da sociedade em rede. **RICI**: Revista Ibero-americana de Ciência da Informação, Brasília,v. 3, n. 1, p. 34-49, jan./jul. 2011. Disponível em: <<http://seer.bce.unb.br/index.php/RICI/article/view/6160/5080>>. Acesso em: 4 mar.2012.

VARGAS LLOSA, M. Elogio à leitura e à literatura. **Infohome**. Colunas. Disponível em: < [http://www.ofaj.com.br/colunas\\_conteudo.php?cod=572](http://www.ofaj.com.br/colunas_conteudo.php?cod=572)>. Acesso em: 25 fev.2012.

#### METODOLOGIA

Aulas expositivas; leituras em sala; debates e discussões, mapas conceituais, seminários.

#### AValiação

Participação em sala de aula, trabalhos, seminários, prova escrita.

CRONOGRAMA		
Conteúdo/atividade	Horas /aula	Dias
Apresentação da disciplina.	4	18/3
DIAS, D.M.B. Internet e livro: uma falta dicotomia. 2011. < <a href="http://seer.bce.unb.br/index.php/RICI/article/view/6208/5101">http://seer.bce.unb.br/index.php/RICI/article/view/6208/5101</a> >. TEOTONIO, M.K.L.Bibliotecário 2.0: novos desafios na era da sociedade em rede. 2011 <a href="http://seer.bce.unb.br/index.php/RICI/article/view/6160/5080">http://seer.bce.unb.br/index.php/RICI/article/view/6160/5080</a>	4	25/3
GROGAN. Serviço de referência. 2001. GROGAN. A questão de referência.2001 Exercício	4	1/4
GROGAN. O processo de referência. 2001 GROGAN. A entrevista de referência. 2001	4	8/4
GROGAN. A busca. 2001 GROGAN. A resposta. 2001	4	15/4
Prova	4	22/4
MODESTO, F. O serviço bibliotecário em 140 toques. <a href="http://www.ofaj.com.br/colunas_conteudo.php?cod=534">http://www.ofaj.com.br/colunas_conteudo.php?cod=534</a> MODESTO, F. Internet móvel para bibliotecas sem rodinhas nas estantes de seus produtos e serviços. <a href="http://www.ofaj.com.br/colunas_conteudo.php?cod=618">http://www.ofaj.com.br/colunas_conteudo.php?cod=618</a> MODESTO, F. A mão que embala a rede também pode ser bibliotecária. 2010. <a href="http://www.ofaj.com.br/colunas_conteudo.php?cod=534">http://www.ofaj.com.br/colunas_conteudo.php?cod=534</a> SIQUEIRA, J.C. Repensando o serviço de referência. <a href="http://www.portalseer.ufba.br/index.php/revistaici/article/view/4238/3408">http://www.portalseer.ufba.br/index.php/revistaici/article/view/4238/3408</a>	4	29/4
MANSO RODRIGUEZ Servicio de Referencia virtual: concepto, organización y evaluación. 2006. Cap.1 < <a href="http://eprints.rclis.org/12495/1/2_Servicio_de_Referencia_Virtual_-R._Manso.pdf">http://eprints.rclis.org/12495/1/2_Servicio_de_Referencia_Virtual_-R._Manso.pdf</a> MANSO RODRIGUEZ Servicio de Referencia virtual: concepto, organización y evaluación. 2006. Cap.2 < <a href="http://eprints.rclis.org/12495/1/2_Servicio_de_Referencia_Virtual_-R._Manso.pdf">http://eprints.rclis.org/12495/1/2_Servicio_de_Referencia_Virtual_-R._Manso.pdf</a> MANSO RODRIGUEZ Servicio de Referencia virtual: concepto, organización y evaluación. 2006. Cap.3 < <a href="http://eprints.rclis.org/12495/1/2_Servicio_de_Referencia_Virtual_-R._Manso.pdf">http://eprints.rclis.org/12495/1/2_Servicio_de_Referencia_Virtual_-R._Manso.pdf</a> MANSO RODRIGUEZ Servicio de Referencia virtual: concepto, organización y evaluación. 2006. Cap.4 < <a href="http://eprints.rclis.org/12495/1/2_Servicio_de_Referencia_Virtual_-R._Manso.pdf">http://eprints.rclis.org/12495/1/2_Servicio_de_Referencia_Virtual_-R._Manso.pdf</a>	4	6/5
MERLO VEGA. Pregunte a un bibliotecario. 2003 <a href="http://exlibris.usal.es/merlo/escritos/pregunte.htm">http://exlibris.usal.es/merlo/escritos/pregunte.htm</a> MANSO RODRIGUEZ. Servicio de referencia virtual. 2008 <a href="http://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/view/411/423">http://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/view/411/423</a> Apresentação do trabalho sobre referencia virtual	4	13/5
EXERCÍCIO NO LABINFOR. Análise de serviços de referência virtuais.	4	20/5
Exercício no LABINFOR. Análise de serviços de referência virtuais.	4	27/5
Dia para trabalho	4	3/6
CAMPELO. Del trabajo de referencia... 2010. <a href="http://www.ejournal.unam.mx/ibi/vol24-50/IBI002405006.pdf">http://www.ejournal.unam.mx/ibi/vol24-50/IBI002405006.pdf</a> EIRÃO. Disseminação seletiva da informação. 2009. <a href="http://www.sbu.unicamp.br/seer/ojs/index.php/sbu_rci/article/view/412">http://www.sbu.unicamp.br/seer/ojs/index.php/sbu_rci/article/view/412</a> JESUS; CUNHA. Produtos e serviços da web 2.0 no setor de referência das bibliotecas. <a href="http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/885/1010">http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/885/1010</a>	4	10/6
Entrega da 1ª versão. Discussão do trabalho com os grupos	4	17/6
O serviço de referência: revisão. Devolução da 1ª versão. Discussão com os grupos.	4	24/6
Prova.	4	1/7
Recuperação	4	8/7

e