

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS
DEPARTAMENTO DE ORGANIZAÇÃO E TRATAMENTO DA INFORMAÇÃO
DISCIPLINAS DOS CURSOS DE GRADUAÇÃO

DISCIPLINA Tópicos Uso da Tec Org Trat Informação D – O uso da tecnologia nos Serviços de referência			CÓDIGO	
PROFESSOR Adriléia de Moura Lima (doutoranda - PPGGOC) Elisângela Aganette (Professora Drª ECI)				
DEPARTAMENTO Organização e Tratamento da Informação			UNIDADE Escola de Ciência da Informação	
CARGA	TEÓRICA	PRÁTICA	TOTAL	CRÉDITOS
HORÁRIA	30	30	60	04
ANO LETIVO 2024			NÍVEL Graduação – 7º Período	
CURSO PARA O QUAL É MINISTRADA BIBLIOTECONOMIA			CLASSIFICAÇÃO Optativa	

EMENTA

Serviços de referência: histórico, definições, características. Serviço de referência virtual: histórico, definições, características. Tecnologia no serviço de referência; histórico, definições. Inteligência artificial no serviço de referência. Biblioteca inteligente: histórico, definições, características. Serviço inteligente: histórico, definições, características.

OBJETIVOS

- Apresentar e discutir os fundamentos do Serviços de referência;
- Apresentar e discutir os fundamentos do Serviços de referência virtual;
- Apresentar e discutir as Tecnologia em uso no serviço de referência;
- Apresentar e discutir o uso de inteligência artificial no serviço de referência
- Apresentar e discutir os serviços inteligentes

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

<p>I. <u>Introdução sobre o serviço de referência</u> Definição; Histórico; Característica</p> <p>II. <u>Introdução sobre o serviço de referência virtual</u> Definição; Histórico; Características</p> <p>III. <u>Tecnologia no serviço de referência</u> Tecnologias utilizadas no serviço de referência</p> <p>IV. <u>Inteligência artificial no serviço de referência</u> Definição; Característica Histórico;</p> <p>V. <u>Bibliotecas inteligentes</u> Definição; Histórico; Característica</p> <p>VI. <u>Serviços inteligentes</u> Definição Histórico Característica</p>
--

METODOLOGIA E ESTRATÉGIA DE ENSINO

Aulas expositivas, discussões, seminários, trabalho de campo.

FORMAS DE AVALIAÇÃO

DESCRIÇÃO DA ATIVIDADE AVALIATIVA	PONTUAÇÃO
Participação ativa nas aulas e discussões -	20
Realização de atividades em grupo	15
Seminário em dupla: apresentação do serviço de referência realizado nas bibliotecas da UFMG, identificar possíveis serviços que a tecnologia poderá auxiliar o bibliotecário	15

Projeto do serviço de referência com auxílio da IA: grupo de 3 a 4 alunos	10
<ul style="list-style-type: none"> Projeto teórico de um serviço de referência com auxílio das novas tecnologias, incluindo planejamento, execução e apresentação dos resultados 	10
Análise do serviço de referência e informação virtual, disponibilizado por meio dos sites das Bibliotecas da UFMG.	15
<ul style="list-style-type: none"> Tipos de serviços oferecidos, tempo de retorno, meios para solicitação do serviço. Possui redes sociais? 	15
TOTAL	100

CRONOGRAMA

AULA	TEMA
-------------	-------------

<p>1</p> <p>12/03/2024</p>	<p>Apresentação das professoras;</p> <p>Apresentação geral do programa da disciplina; I. <u>Introdução do Serviço de Referência</u></p> <p>Discussão inicial sobre os assuntos: Conceitos de: serviço de referência</p> <p>ACCART, J. P. Serviço de referência: do presencial ao virtual. Brasília: Briquet de Lemos, 2012.</p> <p>COSSICH, M. O papel da qualidade e do marketing no serviço de referência. BIBLOS, v. 28, n. 2, p. 27–36, 2014.</p> <p>CUNHA, M. B.; AMARAL, S. A.; DANTAS, E. B. Manual de estudo de usuários da informação. São Paulo: Atlas, 2015.</p> <p>FIGUEIREDO, N. M. Evolução e avaliação do serviço de referência. São Paulo: Polis, 1992</p> <p>GROGAN, D. J. A prática do serviço de referência. Tradução Antonio Agenor Briquet de Lemos. Brasília: Briquet de Lemos, 1995.</p> <p>MELO, T. M. S.; PINTO, V. B. Avaliação da qualidade nos serviços de referência da biblioteca central da UECE. 2012.</p> <p>ONYEISI, O. F.; AJISAFE, S. U.; TOYESE, O. T. Evaluation of User?s Satisfaction with Reference Services in Selected Federal University Libraries in Southeastern Nigeria. Insaniyat: Journal of islam and humanities, v. 3, n. 2, p. 85–98, 2019.</p> <p>RUSA. Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services. 2017.</p> <p>SUTHIPRAPA, K.; TUAMSUK, K. Users’ experiences of reference services in Thai academic libraries. IFLA Journal, p. 034003522110354,2022.</p> <p>WORCESTER PUBLIC LIBRARY. Samuel Swett Green: 1837-1918. 2021c. Disponível em: .</p>
----------------------------	---

<p>2</p> <p>19/11/2024</p>	<p>Discussão inicial sobre os assuntos:</p> <p>II. <u>Introdução do Serviço de Referência Virtual</u></p> <p>Discussão inicial sobre os assuntos: Conceito de serviço de referência virtual</p> <p>ARELLANO, M. Á. M. Serviços de referência virtual. Ciência da Informação, v. 30, n. 2, p. 7–15, 2001. DOI: https://doi.org/10.18225/ci.inf.v30i2.919. Disponível em: https://revista.ibict.br/ciinf/article/view/919.</p> <p>COTE, M.; KOCHKINA, S.; MAWHINNEY, T. Do You Want to Chat? Reevaluating Organization of Virtual Reference Service at an Academic Library. Reference and user services quarterly, v. 56, n. 1, p. 36–46, 2016.</p> <p>DAMIAN, I. P. M.; SILVA, R. C.; NETO, J. A. S. Serviço de referência e informação no contexto da hibridéz em bibliotecas. RDBCI: Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação, v. 19, p. 1-19, 2021.</p> <p>DAMIAN, I. P. Análise do serviço de referência virtual em bibliotecas universitárias. Transinformação, v. 29, p. 221–232, 2017.</p> <p>DAMIAN, I. P. M. Modelo para análise do serviço de referência virtual: uma análise quantitativa. Em Questão, v. 22, n. 2, p. 220, 2016.</p> <p>MACIEL, A. C.; MENDONÇA, M. A. R. Biblioteca como organizações. Rio de Janeiro: Intertexto, 2006.</p> <p>RUSA. Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services. 2017</p>
----------------------------	--

<p>3</p> <p>26/03/2024</p>	<p>Discussão inicial dos assuntos:</p> <p>III. <u>Tecnologia no serviço de referência</u></p> <p>Discussão inicial sobre os assuntos: Tecnologia no serviço de referência</p> <p>AMARAL, Fernanda Vasconcelos; JULIANI, Jordan Paulesky; BETTIO, Raphael Winckler de. Internet das coisas aplicada no ambiente das bibliotecas: uma revisão sistemática da literatura internacional. Perspectivas em Ciência da Informação, v. 25, p. 80-101, 2021.</p> <p>FIGUEIREDO, Nice Menezes de. Textos avançados em referência & informação. São Paulo: Polis: Associação Paulista de Bibliotecários, 1996.</p> <p>IGWE, K.N; SULYMAN, A.S. Smart library: changing the paradigms of library services. <i>Business Information Review</i>, v. p. 1-7, 2022</p> <p>IFLA. IFLA trend report 2016 update, 2016.</p> <p>IFLA. IFLA trend report 2016 update, 2021.</p> <p>SAMPAIO, M. I. C.; MORESCHI, E.B.P. Disseminação seletiva da informação: uma abordagem teórica. R.bras.Bibliotecon.e Doc., São Paulo, v. 23, n.1/4, p. 38-57, jan.dez.1990.</p> <p>RUSA. Measuring and assessing reference services and resources: a guide. Disponível em: Measuring and Assessing Reference Services and Resources: A Guide Reference & User Services Association (RUSA) (ala.org).</p>
----------------------------	---

<p>4</p> <p>02/04/2024</p>	<p>Discussão inicial dos assuntos:</p> <p>III. <u>Tecnologia no serviço de referência</u></p> <p>Discussão inicial sobre os assuntos: Tecnologia no serviço de referência</p> <p>CHARBONNEAU, Deborah H.; VARDELL, Emily. The impact of COVID-19 on reference services: a national survey of academic health sciences librarians. Journal of the Medical Library Association: JMLA, v. 110, n. 1, p. 56, 2022.</p> <p>FIGUEIREDO, N. M. Textos avançados em referência & informação. Polis, 1996.</p> <p>MACIEIRA, J.G.B.; PAIVA, E. (2007). O serviço de referência virtual: relato de pesquisa em bibliotecas universitárias brasileiras. [em linha]. Biblionline, Vol. 3, No. 1.</p> <p>MANGAS, S. F. A. Como planificar e gerir um serviço de referência. Biblios, n. 28, 2007.</p> <p>MOTA, A. S. S. M. O serviço de referência nas bibliotecas públicas em Portugal. 2016. Tese (Doutorado em Ciências da Informação e da Documentação) - Universidade de Évora, Évora, 2016.</p> <p>OSTIROLLA, Gelci. Gestão do conhecimento no serviço de referência em bibliotecas universitárias: uma análise com foco no processo de referência. 2006. 174 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2006.</p> <p>PANDA, Subhajit. Infrastructural overview of college libraries towards implementation of virtual reference service (VRS): A study of North-Western India. Proceedings of IVCLIS, p. 86-96, 2021.</p>
<p>5</p> <p>09/04/2024</p>	<p>IV. <u>Inteligência Artificial nos serviços de referência</u></p> <p>Discussão inicial sobre os assuntos: Conceito de inteligência artificial</p> <p>GOMES, Dennis dos Santos. Inteligência Artificial: conceitos e aplicações. Revista Olhar Científico – Faculdades Associadas de Ariquemes, [S.l.], v. 1, n. 2, p. 234-246, ago./dez. 2010.</p> <p>LANCASTER, F.W.; SMITH, L.C. Artificial Intelligence and Expert Systems: Will They Change the Library? In: CLINIC ON LIBRARY APPLICATIONS OF DATA PROCESSING MARCH, 27th, Illinois. Anais [...]. Illinois: University of Illinois at Urbana- Champaign, 1990, p. 25-27.</p> <p>RICH, Elaine. Inteligência artificial. São Paulo: 1988. 503 p.</p> <p>SAS. Inteligência Artificial: o que é e qual sua importância. North Carolina, 2023.</p>

<p>6</p> <p>16/04/2024</p>	<p>V. <u>Biblioteca inteligente</u></p> <p>Discussão inicial sobre o assunto: Conceito de Biblioteca inteligente</p> <p>AITTOLA, M.; RYHANEN, T.; OJALA, T. SmartLibrary - location-aware mobile library service In: CHITTARO, L. (ed.). Human - computer interaction with mobile devices and services. Mobile HCI. Lecture Notes in Computer Science, Berlin: Heidelberg, v. 2795, p. 411-416, 2021.</p> <p>ASEMI, A.; KO, A.; NOWKARIZI, Mohsen. Intelligent libraries: a review on expert systems, artificial intelligence, and robot. Library Hi Tech, v. 39, n. 2, p. 412-434, 2021.</p> <p>BARYSHEV, R.A.;VERKHOVEC, S.V.; BABINA, O.I. The Smart Library: development of information and library services for educational and scientific activity. The Electronic Library, United Kingdom, v.36, n.3, p. 535-549.</p> <p>LIU, Yunmei; LI, Changling; GAO, Zichun. Can usage be used for scholars' evaluation in the construction of smart libraries?. Library Hi Tech, v. 40, n. 1, p. 45-61, 2022</p> <p>PALETTA, Francisco Carlos e VASCONCELOS, Paula Oliveira e GONÇALVES, Ygor Soares. A biblioteca no contexto das cidades inteligentes. Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação e Biblioteconomia, v. 10, n. 2, p. 001-018, 2015. Tradução . Disponível em: https://www.eca.usp.br/acervo/producao-academica/002731429.pdf. Acesso em: 18 dez. 2023.</p> <p>ROCKEMBACH, Moisés. Ciência da informação e inteligência artificial: um caminho para arquivos e bibliotecas inteligentes. In: Congresso ISKO Espanha-Portugal (5.: 2021: Lisboa): Organização do conhecimento no horizonte 2030: desenvolvimento sustentável e saúde. Atas..[recurso eletrônico]. Lisboa: Universidade de Lisboa, 2021. 2021.</p> <p>ROSSI, Tatiana et al. Melhoria de serviços e ambientes de bibliotecas por meio de aplicações baseadas na Internet das Coisas: em direção a uma biblioteca inteligente. Biblios Journal of Librarianship and Information Science, n. 85, p. 29-45, 2022.</p> <p>SCHÖPFEL, J. Smart libraries. Infrastructures v. 3, n. 46, 2018.</p> <p>YU, K.; GONG, R.; SUN, L.; JIANG, C. The application of artificial intelligence in smart libraries. In: INTERNATIONAL CONFERENCE OF ORGANIZATION INNOVATION, South Korea: Atlantis Press, anais [...]. South Korea, v. 100, p. 708-713, 2019,</p> <p>ZIMMERMAN, T.; CHANG, H.C. Getting Smarter: definition, scope, and implications of smart libraries. JCDL, n. 18, p. 1-2, 2018.</p>
----------------------------	---

<p>7 23/04/2024</p>	<p><u>VI. Serviços inteligentes</u></p> <p>Discussão inicial sobre o assunto: Conceito de Serviços inteligentes</p> <p>VINCZE, j. Virtual reference librarians (chatbots). Library Hi Tech News, v. 34, n.4, 2017.</p>
<p>8 30/04/2024</p>	<p>I. <u>Trabalho de campo: escolha da unidade da biblioteca para análise dos serviços de referência presencial e entrevista</u></p>
<p>9 07/05/2024</p>	<p>II. <u>Trabalho de campo: escolha da unidade da biblioteca para análise dos serviços de referência presencial e entrevista</u></p>
<p>10 14/05/2024</p>	<p>III. <u>Elaboração do projeto teórico de um serviço de referência com auxílio das novas tecnologias</u></p>
<p>11 21/05/2024</p>	<p>IV. <u>Análise do serviço de referência e informação virtual dos sites das bibliotecas da UFMG</u></p>
<p>12 28/05/2024</p>	<p>I. <u>Apresentação de seminário: análise dos serviços de referência presenciais das Bibliotecas da UFMG</u></p>
<p>13 04/06/2024</p>	<p>II. <u>Apresentação de seminário: Análise dos serviços de referência presenciais das Bibliotecas da UFMG</u></p>
<p>14 11/06/2024</p>	<p>III. <u>Apresentação: das análises dos serviços de referência e informação virtual dos sites das Bibliotecas da UFMG</u></p>

<p>15 18/06/2024</p>	<p>IV. <u>Apresentação: das análises dos serviços de referência e informação virtual dos sites das Bibliotecas da UFMG</u></p>
---------------------------------	--

BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR

Biblioteca inteligente. Disponível em: [Home | Binteligente \(biblotecainteligente.com.br\)](http://biblotecainteligente.com.br).