**PROCESSO SELETIVO PARA VAGAS RESIDUAIS 2018**

**ADMINISTRAÇÃO DE UNIDADES DE INFORMAÇÃO**

**EMENTA**

Aplicação dos princípios, teorias e técnicas da administração científica em serviços de informação. Organizações públicas e privadas. Organização e administração de serviços e recursos de informação. Avaliação de serviços e sistemas de informação. Gestão da qualidade em serviços de informação. O usuário do serviço de informação: suas características e necessidades informacionais; a customização de serviços para atender à especificidade do usuário; o marketing e a divulgação nos serviços de informação; o projeto de marketing como instrumento de orientação na busca da funcionalidade dos serviços da unidade de informação. As tecnologias de informação e da comunicação a serviço da gestão da biblioteca e dos arquivos.

**CONTEÚDO PROGRAMÁTICO**

**1. Administração de Unidades de Informação**

1.1. Conceitos e princípios administrativos: contextualização;

1.2. Processos administrativos:

1.2.1. Planejamento;

1.2.2. Organização;

1.2.3. Direção ou execução;

1.2.4. Controle.

1.3. As organizações: definição e caráter sistêmico;

1.4. Definição de políticas de atuação;

1.5. Serviços de informação: características e funções;

1.6. Serviços bibliotecários e arquivísticos (serviços meios e fim):

1.6.1. Tipos e características;

1.6.2. Organização de bibliotecas, arquivos e centros de informação: objetivos, métodos, processos, técnicas e tecnologias;

1.6.3. Métodos, padrões e instrumentos de controle na avaliação dos serviços e sistemas de informação.

1.7. Tecnologias da informação a serviço da gestão da biblioteca e dos arquivos; sistemas de Informação devotados às atividades de biblioteca e de arquivos;

1.8. Gestão da qualidade: princípios, processos, métodos e técnicas de qualidade, aplicados aos serviços e produtos de bibliotecas e arquivos.

**2. Gerenciamento de unidades de Informação**

2.1. Direção, assessoria e consultoria;

2.2. Comunicação:

2.2.1. Formal;

2.2.2. Relações interpessoais.

2.3. Recursos humanos em bibliotecas, arquivos e centros de documentação:

2.3.1. Características e atribuições;

2.3.2. Dimensionamento;

2.3.3. Treinamento.

2.4. Recursos Materiais. Patrimônio;

2.5. Orçamento. Licitação:

2.5.1. Previsão;

2.5.2. Aplicação.

2.6. Custos de serviços;

2.7. Serviços gerais.

**3. Estudos de Usuário da informação em bibliotecas e arquivos**

3.1. Estudos de usuário: conceito e objetivo;

3.2. Usuários da informação: real e potencial;

3.3. Tipos e necessidades de informação:

3.3.1. Fatores que afetam as necessidades de informação.

3.4. Perfil de interesse;

3.5. Técnicas mais utilizadas nos estudos de usuários;

3.6. Customização dos serviços para atender ao perfil do usuário.

**4. Marketing em serviços de informação**

4.1. Marketing: Conceito e objetivos;

4.2. Composto de marketing;

4.3. Marketing em serviços de informação: objetivos e importância;

4.4. Estratégias de marketing aplicadas aos serviços de informação;

4.5. Promoção e publicidade dos serviços de informação.

**5. Qualidade em Serviços de informação**

5.1. Qualidade, competitividade e produtividade;

5.2. Qualidade e melhoria contínua;

5.2. Qualidade total e administração estratégica;

5.3. Benchmarking;

5.4. Vantagem competitiva por maio da qualidade.

**BIBLIOGRAFIA**

AMARAL, S. A. do (Org.). M**arketing na ciência da informação.** Brasília: Ed. da UNB, 2007.

BERAQUET, V. S. M.; CIOL, R. (Orgs.). **O profissional da informação na gestão**: uma coletânea. Campinas, São Paulo: Akademika, 2010.

CHIAVENATO, I. **Administração nos novos tempos**: os novos horizontes em administração. 3. ed. Barueri, SP: Manole, 2014.

\_\_\_\_\_\_. **Introdução à teoria geral da administração**. 9. ed. Barueri, SP: Manole, 2014.

GOMES, G.; NOGUEIRA, I.; ABRUNHOSA, J. J. **Tecnologia RFID sem mistérios**: mitos e verdades sobre o seu uso em acervos bibliográficos & documentais. Nova Friburgo: Êxito, 2009.

GONÇALVES, A. L. P. **Gestão da informação na perspectiva do usuário**: subsídios para uma política em bibliotecas universitárias. Niterói: Intertexto; Rio de Janeiro: Interciência, 2013.

**KOTLER, P. Administração de marketing. 10. ed. São Paulo: Pearson Prentice Halll, 2000.**

LUBISCO, N. M. L. (Org.). **Biblioteca universitária**: elementos para o planejamento, avaliação e gestão. Salvador: EDUFBA, 2011.

MACIEL, A.; MENDONÇA, M. A. R. **Bibliotecas como organização**. Rio de Janeiro: Interciência; Niterói: Intertexto, 2000.

**MAXIMIANO, A. C. A. Introdução à administração. 8. ed. rev. e ampl. São Paulo: Atlas, 2011.**

ROSINI, A. M.; PALMISANO, A. **Administração de sistemas de informação e a gestão de conhecimento**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2006.

RUSSO, M. **Fundamentos da Biblioteconomia e Ciência da Informação**. [S.l.]: Editora E-papers, 2010.

TAMMARO, A. M.; SALARELLI, A. **A biblioteca digital**. Brasília: Briquet de Lemos Livros, 2008.

VERGUEIRO, W.; MIRANDA, A. (Org.). **Administração em unidades de informação**. Rio Grande: FURG, 2007.

VERGUEIRO, W. **Qualidade em serviços de informação**. São Paulo: Arte e Ciência,

2002.

VIEIRA, R. **Introdução à teoria geral da biblioteconomia**. Rio de Janeiro: Interciência, 2014.