**PROCESSO SELETIVO PARA VAGAS RESIDUAIS 2019**

**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;

**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.**

**\_\_\_\_\_\_\_ . Fundamentos da administração: introdução à teoria geral e aos processos da administração. 3ed. Rio de Janeiro: LTC, 2014.**

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.