XX ENANCIB
21 a 25 Outubro/2019 – Florianópolis
A Ciência da Informação e a era da Ciência de Dados

GT- 4 – GESTÃO DA INFORMAÇÃO E DO CONHECIMENTO

GESTÃO DA INFORMAÇÃO NO SISTEMA INTEGRADO DE BIBLIOTECAS DA UEPB

INFORMATION MANAGEMENT IN THE UEPB INTEGRATED LIBRARY SYSTEM

Luciana Dantas de Medeiros (Universidade Estadual da Paraíba - UFPB)
Júlio Afonso de Sá Pinho (Universidade Federal da Paraíba - UFPB)

Modalidade: Trabalho Completo

Resumo: O presente trabalho apresenta os resultados de uma pesquisa de mestrado na área de gestão da informação, cujo objetivo foi analisar o processo de Gestão da Informação no Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade Estadual da Paraíba, considerando-se que a gestão da informação é capaz de proporcionar um melhor aproveitamento dos recursos informacionais existentes nas bibliotecas do referido Sistema, viabilizando, assim, as mudanças organizacionais necessárias para obter a eficiência e eficácia no funcionamento dessas unidades de informação. Esta é uma pesquisa aplicada, de abordagem qualitativa, caracterizada, quanto aos seus objetivos, como exploratória e descritiva. Os instrumentos de coleta de dados utilizados foram questionários e entrevistas semiestruturadas aplicados com os diferentes públicos das bibliotecas. A partir dos resultados obtidos, concluiu-se que a gestão da informação no referido Sistema Integrado de Bibliotecas apresenta falhas em todas as fases que compõem o seu ciclo informacional, o que significa dizer que não há um planejamento estruturado para execução de tal gestão. Os resultados evidenciaram a necessidade de implementar uma gestão da informação profissionalmente estruturada nesse Sistema, contribuindo desta forma para um melhor aproveitamento dos recursos informacionais disponíveis nas bibliotecas, objetivando atender às necessidades de informação dos seus usuários, e, consequentemente, potencializar o uso da informação para o direcionamento de suas ações e tomadas de decisão.

Palavras-Chave: Gestão da informação; Sistema Integrado de Bibliotecas; Ciência da Informação.

Abstract: This paper presents the results of a master's research in the area of information management, whose objective was to analyze the process of Information Management in the Integrated Library System of the State University of Paraíba, considering that information management is capable of provide a better use of the information resources existing in the libraries of the referred System, thus enabling the organizational changes necessary to obtain the efficiency and effectiveness in the operation of these information units. This is an applied research with a qualitative approach, characterized as its objectives, as exploratory and descriptive. The data collection instruments used were questionnaires and semi-structured interviews applied with the different audiences of the libraries. From the results obtained, it was concluded that the information management in the mentioned Integrated Library System presents flaws in all phases that make up its informational cycle, which means that there is no structured planning for the implementation of such management. The results showed the need to implement a professionally structured

information management in this system, thus contributing to a better use of information resources available in libraries, aiming to meet the information needs of its users, and consequently, to enhance the use of information to the direction of their actions and decision making.

Keywords: Information Management; Integrated Library System; Information Science.

1 INTRODUÇÃO

As bibliotecas universitárias (BU's) são órgãos vinculados às universidades e assim se produzem historicamente, dentro de um contexto educacional, científico e cultural em que se desenvolvem estas universidades. As reformas universitárias ocorridas no Brasil interferiram significativamente no planejamento, missão e objetivos dessas bibliotecas. Como também, a Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDB), que disciplina a educação nacional frente às exigências da atual sociedade, contribuindo para uma educação mais justa e democrática (BRASIL, 1996). Portanto, todos esses direcionamentos provocaram mudanças nas gestões das BU´s, com vistas a garantir um acesso às informações de forma igualitária, contribuindo para o desenvolvimento científico, tecnológico, cultural e social do país.

As Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC´s) também foi um fator que contribuiu para a produção, disseminação e uso de informações, impulsionando as BU´s a gerirem seus recursos de informação e conhecimento no âmbito das universidades. Além disso, as BU´s estão inseridas na sociedade da informação, que Takahashi (2000, p. 5), define como sendo "um fenômeno global, com elevado potencial transformador das atividades sociais e econômicas, uma vez que a estrutura e a dinâmica dessas atividades inevitavelmente serão, em alguma medida, afetadas pela infraestrutura de informações disponível".

Considera-se que a informação é o principal objeto de estudo da Ciência da Informação (CI). Neste sentido, Araújo (2014) aponta que a partir desse entendimento a CI passou a ter uma preocupação com a circulação, disseminação e uso das fontes de informação, tendo como foco a informação contida nessas fontes. Para Borko (1968), a CI é uma ciência interdisciplinar que investiga as propriedades, o comportamento, o processamento e os fluxos da informação, dedicando-se às técnicas de processamento com a finalidade de armazenar, recuperar e disseminar a informação, visando a sua acessibilidade e o seu uso.

Partindo destas concepções, para que os usuários tenham a maior facilidade possível de acesso aos recursos informacionais disponíveis nas bibliotecas, e também para que estes sejam efetivamente utilizados, é necessário que os mesmos sejam geridos. Deve-se, então, ressaltar o papel da Gestão da Informação (GI) como mediadora entre as ações da informação e os atores sociais envolvidos que, neste caso, são os usuários das BU´s. Choo (2011), define a GI como um processo em que a informação é usada estrategicamente para criar uma organização do conhecimento. Tal processo se desenvolve em três momentos distintos, porém interligados: quando as organizações utilizam a informação para observar a influência do ambiente, criam, organizam e processam a informação para gerar novos conhecimentos, e por último, buscam e avaliam informações para tomada de decisões. Para as BU´s, torna-se relevante a aplicação da GI, tendo em vista que elas se constituem em fontes de informação que dão suporte às atividades de ensino, pesquisa e extensão desenvolvidas nas universidades. São delas também que provém grande parte dos recursos de informação de forma seletiva e organizada, fazendo com que a GI seja capaz de nortear todo o fluxo de informação que envolve os seus setores, permitindo uma aplicação estratégica e orientada destas informações.

Nesse contexto, insere-se o Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade Estadual da Paraíba (SIB/UEPB), que compreende um conjunto de 15 (quinze) bibliotecas integradas e distribuídas em oito *campi*, que dão suporte informacional aos programas de ensino, pesquisa e extensão da UEPB, por meio das atividades de seleção, armazenamento, recuperação e disseminação de informações, utilizando-se de bases digitais, portais e repositórios para que seus usuários tenham em mãos a informação de que necessitam para produzirem seus conhecimentos.

Diante dessas considerações, o objetivo geral da pesquisa foi analisar o processo de Gestão da informação no Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade Estadual da Paraíba, tendo como objetivos específicos: a) identificar as necessidades de informações dos usuários do SIB/UEPB; b) identificar os recursos humanos, informacionais e tecnológicos que possibilitam a aquisição da informação pelos usuários do SIB/UEPB; c) identificar como os sistemas de automação de bibliotecas, os repositórios digitais e os suportes informacionais viabilizam a organização e armazenamento da informação; d) identificar quais os produtos e serviços informacionais oferecidos que atendem às necessidades dos

usuários; e) identificar as formas de distribuição da informação no SIB/UEPB que promovem o compartilhamento de informações; f) descrever o uso da informação adquirida por meio do SIB/UEPB. Desse modo, tais objetivos propuseram responder à questão-problema desta pesquisa, a saber: em que medida as ações e práticas de GI poderão contribuir para melhorar o processo organizacional existente no SIB/UEPB?

2 O SISTEMA INTEGRADO DE BIBLIOTECAS DA UEPB

O Sistema Integrado de Bibliotecas da UEPB tem como missão atender os propósitos da instituição, e desta forma, prima pela excelência da qualidade dos serviços e produtos prestados aos seus usuários (UEPB, 2019). Conforme dados institucionais de 2017, o Sistema possui um acervo de 321.285 materiais informacionais distribuídos em suportes impressos e digitais. Conta com um sistema de automação de bibliotecas (SIABI), um Repositório institucional (utilizando o *software Dspace*), uma Biblioteca digital de teses e dissertações (BDTD) e um Portal de acesso aos periódicos da Capes. Todas as bibliotecas são coordenadas por bibliotecários, encarregados das atividades administrativas e dos recursos humanos e informacionais.

3 GESTÃO DA INFORMAÇÃO

Um dos questionamentos apontados por Choo (2011) é como as organizações usam a informação, já que para o autor ela representa um elemento essencial para tudo que a organização faz, visto que por meio dos processos organizacionais e humanos pelos quais a informação transforma-se em percepção, conhecimento e ação, as empresas percebem suas fontes e tecnologias de informação.

Neste entendimento acerca da informação, percebe-se a importância da GI nos ambientes das organizações, tendo em vista a sua funcionalidade e aplicabilidade no processo informacional que circula dentro das empresas, instituições, órgãos públicos e comunidades. Dentro desse contexto, Davenport (1998, p. 173) afirma que a GI é um "conjunto estruturado de atividades que incluem o modo como as empresas obtêm, distribuem e usam a informação e o conhecimento". Deste modo, tomando este posicionamento, as empresas que estruturam suas atividades a favor de um gerenciamento informacional podem usá-lo estrategicamente para atingir suas metas e diretrizes de forma planejada, e assim obter o conhecimento necessário para mudar o que não está funcionando

a contento. Para Tarapanoff (2006), a GI tem suas origens na biblioteconomia especializada e na CI, e o seu objetivo é identificar e potencializar recursos informacionais de uma organização, e desta forma capacitando-a por meio da informação a aprender e adaptar-se a mudanças ambientais.

Neste sentido, torna-se visível que a informação constitui um insumo básico para o desenvolvimento de atividades nas organizações, visto que, uma vez sendo utilizada estrategicamente, conduz a organização a definir suas metas, políticas, programas e planejamentos. Com isso, a GI representa um processo norteador para as organizações, uma vez que permite a elas realizar a identificação das necessidades informacionais, obtenção, tratamento, distribuição e uso da informação adequadamente, fazendo com que tenham condições de analisar suas ações e atuações dentro da sociedade ou do mercado onde atuam.

Vale ressaltar que McGee e Prusak (1994), Davenport (1998), Beal (2012) e Choo (2011) propuseram alguns dos principais modelos clássicos de gestão da informação encontrados na literatura científica. Dentre eles, o modelo de Choo (2011) foi o escolhido para a realização desta pesquisa, pelo fato de que o mesmo contempla o uso da informação organizacional em termos de suas necessidades, busca e uso, possibilitando desta forma um melhor aproveitamento dos recursos informacionais existentes nas unidades de informação do SIB/UEPB, além de ser capaz de viabilizar mudanças organizacionais nas suas estruturas funcionais e de recursos humanos, envolvendo todas as categorias de usuários, sejam estes internos ou externos.

3.1 O Modelo de Chun Wei Choo

Ao se reportar às necessidades e uso da informação, Choo (2011) apresenta uma característica bem importante acerca da informação, quando diz que ela existe *a priori*, e o usuário é quem deve ter o interesse de localizá-la e extraí-la. O autor enfatiza que cada documento ou registro de certa forma contém informações sobre algo, onde este algo pode ser determinado objetivamente, e que a informação só pode ser representada, organizada e armazenada a partir da especificação do conteúdo informacional. Na relação do usuário com a informação, percebe-se, na proposta de Choo (2011), que a informação só terá significado para o usuário a partir da construção subjetiva que ele fizer dela, e, neste aspecto, estão

envolvidos suas experiências, pensamentos, sentimentos, ações e o ambiente onde esses fatores se manifestam.

O modelo de Choo desenvolve-se em três estágios: no ambiente onde a informação é buscada; no ambiente interno de processamento da informação (necessidades cognitivas e reações emocionais do indivíduo) e no ambiente externo onde a informação é utilizada (meio profissional ou social do indivíduo). Estes estágios e grupos estão bem representados na Figura 1.

Figura 1 - Estrutura teórica de busca e uso da informação

COMPORTAMENTO	AMBIENTE		
	Ambiente de processamento da informação		Ambiente de uso da informação
	Necessidades cognitivas	Reações emocionais	Dimensões situacionais
Necessidades de informação			
Busca de informação			
Uso da informação			

Fonte: Adaptado de Choo (2011, p. 84).

Percebe-se, portanto, que o modelo se estrutura em uma análise que se processa de forma integrada entre três elementos: necessidade, busca e uso da informação. Em cada estágio, o modelo examina os efeitos das necessidades cognitivas, reações emocionais e demandas situacionais sobre o indivíduo. Neste contexto, a GI, no modelo proposto por Choo (2011), consiste em vários processos que tratam a informação, distribuídos em seis categorias, a saber: Identificação das necessidades de informação; Aquisição da informação; Organização e armazenamento da informação; Produtos e serviços de informação; Distribuição da informação e Uso da informação.

4 PERCURSO METODOLÓGICO

No que diz respeito aos objetivos pretendidos, o estudo constitui-se em uma pesquisa exploratória e descritiva, sendo que a finalidade da pesquisa exploratória é "examinar um tema ou um problema de pesquisa pouco estudado, sobre o qual temos muitas dúvidas ou que não foi abordado antes" (HERNÁNDEZ SAMPIERI; FERNÁNDEZ COLLADO; BAPTISTA LUCIO, 2013, p. 101). Já as pesquisas descritivas têm como objetivo "especificar as propriedades, as características e os perfis de pessoas, grupos, comunidades,

processos, objetos ou qualquer outro fenômeno que se submeta a uma análise" (HERNÁNDEZ SAMPIERI; FERNÁNDEZ COLLADO; BAPTISTA LUCIO, 2013, p. 102).

No que se refere à abordagem, optou-se pelo uso de uma pesquisa qualitativa, tendo em vista que este tipo de abordagem contribui para que o pesquisador tenha uma percepção da realidade situacional em que os sujeitos da pesquisa estão envolvidos, ou seja

> compreender a perspectiva dos participantes (indivíduos ou grupos pequenos de pessoas que serão pesquisados) sobre os fenômenos que os rodeiam, aprofundar em suas experiências, pontos de vista, opiniões e significados, isto é, a forma como os participantes percebem subjetivamente sua realidade (HERNÁNDEZ SAMPIERI; FERNÁNDEZ COLLADO; BAPTISTA LUCIO, 2013, p. 102).

Complementando ainda acerca da abordagem qualitativa, a mesma se desenvolve a partir de um contexto mais complexo, utilizando-se de símbolos, significados, subjetividade e intencionalidade humanas. Nesta perspectiva, Bardin (2009, p. 142) diz que o que "caracteriza a análise qualitativa é o fato de a inferência - sempre que é realizada - ser fundada na presença do índice (tema, palavra, personagem, etc.), e não sobre a frequência de sua aparição, em cada comunicação individual". Para a referida autora, na pesquisa qualitativa o universo de uma pesquisa não são os sujeitos em si, mas as suas representações, conhecimentos, práticas, comportamentos e atitudes (BARDIN, 2009).

O universo da pesquisa foi formado pelos "sujeitos" envolvidos diretamente no processo de GI do SIB/UEPB, definidos aqui como sendo os coordenadores de bibliotecas, bibliotecários, coordenadores de cursos de graduação, professores e alunos cadastrados nas bibliotecas, tendo como recorte as Bibliotecas do *campus* I, localizadas no município de Campina Grande – PB, visto que o *campus* I concentra sete das 15 bibliotecas da universidade, o que representa 47% do total. Além disso, proporcionalmente, essas sete unidades de informação atendem a um grande número de alunos, uma vez que o *campus* I abriga, conforme os últimos dados coletados no Portal da Transparência da UEPB, em 2018, 63% dos discentes de graduação (UEPB, 2018).

Nas categorias de coordenadores de bibliotecas, bibliotecários e coordenadores de cursos, a amostra foi por acessibilidade, onde os indivíduos selecionados são aqueles com os quais é possível ter acesso, admitindo que esses possam representar o universo (GIL, 2019). Já na categoria dos professores, a pesquisa utilizou o tipo de amostra intencional, que é quando o pesquisador se dirige intencionalmente a um grupo de elementos escolhidos por

ele, dos quais ele precise obter determinada opinião (BARROS; LEHFELD, 2008). Por último, na categoria de alunos, o tipo de amostra foi aleatória simples, que, segundo Gil (2019) é quando se atribui a cada elemento da população um número único, e a partir disso selecionam-se alguns desses elementos casualmente. Ou seja, na amostra aleatória simples, que representa o subconjunto de indivíduos selecionados a partir de uma população total, a escolha de um indivíduo entre essa população total, é ao acaso, aleatoriamente, como por exemplo, através de sorteio.

A Tabela 1 apresenta a distribuição dos sujeitos que compuseram o universo da pesquisa.

Tabela 1 – Sujeitos da pesquisa

SUJEITOS	UNIVERSO	AMOSTRA
Coordenadores de bibliotecas	02	02
Bibliotecários	05	05
Coordenadores de cursos de graduação	25	08
Professores cadastrados no Sistema	34	10
Alunos cadastrados no Sistema	1.400	200
TOTAL	**1.466**	**225**

Fonte: Elaborado pelos autores (2019).

Para o procedimento da coleta de dados utilizou-se o estudo de campo, por ser uma técnica flexível, podendo ocorrer mesmo que seus objetivos sejam reformulados ao longo do processo de pesquisa (GIL, 2019). Como instrumentos de coleta de dados foram aplicadas entrevistas semiestruturadas ao público dos coordenadores de bibliotecas, bibliotecários, coordenadores de cursos de graduação e professores. Para Bardin (2009), as entrevistas são muito importantes, pois a fala do sujeito entrevistado contém seus pensamentos, seus processos cognitivos, seus sistemas de valores e de representações, suas emoções, afetividade e a afloração do seu inconsciente. Ao público dos alunos foram aplicados questionários com perguntas abertas e fechadas, que são concebidos como "um conjunto de perguntas a respeito de uma ou mais variáveis que serão mensuradas" (HERNÁNDEZ SAMPIERI; FERNÁNDEZ COLLADO; BAPTISTA LUCIO, 2013, p. 235).

5 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

As informações para análise foram obtidas por meio de entrevistas e questionários aplicados aos sujeitos da pesquisa, considerados aqui os coordenadores de bibliotecas,

bibliotecários, coordenadores e professores de graduação e alunos, onde foram realizadas visitas na Coordenadoria de Bibliotecas, nas Bibliotecas Setoriais, nas Coordenações de cursos, salas de aula e áreas de vivência da universidade para coleta de dados. A pesquisa seguiu a análise de conteúdo orientada por Bardin (2009), numa operação de categorização, e estabelecidas as categorias temáticas a partir do modelo de GI de Choo (2011).

5.1 Perfil dos públicos pesquisados

Neste tópico, apresenta-se os perfis dos sujeitos da pesquisa, entrevistados na UEPB, *campus* I. Conforme as informações obtidas por meio dos instrumentos de coleta de dados, foi possível traçar os seguintes perfis.

5.1.1 Perfil dos Coordenadores de Bibliotecas

O Sistema de Bibliotecas é um órgão da Administração Suplementar da UEPB, e possui caráter executivo e destinado à prestação de serviços de natureza técnica, cultural e assistencial, vinculados à Reitoria (UEPB, 2014). O SIB/UEPB possui duas Coordenadoras de Bibliotecas nomeadas pelo Reitor, sendo a Coordenadora de Bibliotecas especialista em Gestão de Pessoas e atua no cargo há dez anos. Já a Coordenadora de Bibliotecas Adjunta é graduada em Biblioteconomia e atua há três anos e seis meses no cargo.

5.1.2 Perfil dos Bibliotecários

O SIB/UEPB apresentava um quadro de bibliotecários responsáveis pela gestão das bibliotecas setoriais, onde, dos cinco entrevistados, todas são do sexo feminino, todas são graduadas em Biblioteconomia, sendo que três delas já possuem mestrado. Do total de bibliotecárias, duas possuem contrato temporário com a UEPB e as demais são servidoras efetivas. As contratadas atuavam nas bibliotecas em torno de 7 meses a 1 ano, enquanto que a média de atuação das bibliotecárias efetivas nas bibliotecas da UEPB é de 6 a 10 anos.

5.1.3 Perfil dos Coordenadores de Cursos de Graduação

O *campus* I da UEPB, localizado em Campina Grande, possui uma estrutura de cinco centros que “são organizados com estruturas e métodos de funcionamento que preservam a unidade de suas funções de ensino, pesquisa e extensão e as áreas fundamentais do conhecimento e é formado por Departamentos” (UEPB, 2014, p. 102). A Coordenação de curso faz parte dos Órgãos de execução da Universidade, que “é a primeira instância

administrativa e integradora das atividades didático-científicas relacionadas com o curso, tendo um Colegiado de Curso como órgão deliberativo" (UEPB, 2014, p. 108).

Dos oito Coordenadores de cursos entrevistados, dois são do sexo masculino e os seis restantes do sexo feminino. Todos são servidores efetivos com experiência anterior em coordenação de curso, exceto a coordenadora do curso de Geografia, que se encontra na sua primeira experiência como coordenadora.

5.1.4 Perfil dos Professores

A UEPB possui um plano de carreira docente com base na Lei n. 8.441, de 28 de dezembro de 2007, que institui o Plano de Cargos, Carreira e Remuneração do Pessoal Docente, e está estruturada nas seguintes classes e níveis:

I – Professor Graduado;

II – Professor Mestre;

III – Professor Doutor;

IV – Professor Doutor Associado;

V – Professor Doutor Pleno.

O regime de trabalho de um docente da universidade é de 20 horas para tempo parcial ou 40 horas para tempo integral em dois turnos diários completos, distribuídas entre as atividades de ensino, pesquisa e extensão e, eventualmente, gestão acadêmica, com dedicação exclusiva (UEPB, 2014).

Quanto ao perfil dos dez professores entrevistados, seis são do sexo masculino e quatro do sexo feminino, sorteados aleatoriamente de um universo de 34 professores cadastrados no Sistema de Bibliotecas da UEPB. Dentre esses, dois possuem a titulação de mestres e os demais são doutores.

5.1.5 Perfil dos Alunos

As contribuições dos alunos através de informações contidas nos questionários abrangeram os diversos cursos oferecidos no *campus I*. No entanto, alguns cursos foram mais destacados que outros, tais como Enfermagem, Geografia, Letras Português, Psicologia e Química Industrial, devido à concentração de alunos em algumas das áreas de vivências próximas aos departamentos em que eles estudam, como a área da Central de Aulas, onde circulam estudantes de diversas áreas do conhecimento.

Quanto aos períodos dos cursos, a maioria dos alunos que responderam o questionário estavam frequentando entre o 3º e o 8º período de cursos de graduação.

5.2 Análise das categorias

Nesta seção, apresentam-se os dados coletados por meio do levantamento de campo, como também as suas respectivas análises, construídas a partir das seis categorias propostas no modelo de GI de Choo (2011).

5.2.1 Categoria 1 – Necessidades de informação

Nesta primeira categoria foram identificadas as necessidades de informação dos sujeitos que compuseram a amostra da pesquisa. Percebeu-se, então, conforme os resultados obtidos, que as necessidades de informação das Coordenadoras de bibliotecas surgem a partir dos planejamentos, treinamentos e reuniões realizadas com as equipes de trabalho, onde são obtidas as informações consideradas essenciais para a implementação de ações no SIB. No caso das bibliotecárias, as suas necessidades de informação surgem durante as reuniões com a Coordenadoria de Bibliotecas e com os bibliotecários, ocasião onde são obtidas as informações relacionadas às atividades que serão desenvolvidas semestralmente e também elaborado o planejamento estratégico das bibliotecas. As suas necessidades informacionais também surgem nos treinamentos para a obtenção de informações técnicas a partir de novos serviços e sistemas a serem implantados ou aprimoramento dos já existentes; nos cursos de atualização em normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), do Código de Catalogação Anglo Americano (AACR2), em restauração de obras, elaboração de vocabulários controlados e ainda diferentes modalidades de capacitação profissional na área de biblioteconomia e gestão, tais como congressos, seminários, encontros, *workshops*, etc.

Observou-se, por fim, que tanto as coordenadoras quanto as bibliotecárias não apontaram quais informações elas necessitam para tomada de decisão para resolução de problemas relacionados ao SIB.

Quanto ao público dos Coordenadores de curso, as suas necessidades de informação surgem a partir das reuniões com a Pró-Reitoria de Graduação (PROGRAD), com os Colegiados e com os Núcleos Docentes Estruturantes (NDEs) dos cursos; durante o processo de elaboração dos Projetos Pedagógicos de Cursos (PPCs); a partir das demandas dos alunos

referentes às questões pedagógicas e em ainda em reuniões com os professores para o planejamento das disciplinas.

Já com relação aos professores, eles necessitam de informações contidas nos recursos informacionais disponíveis nas bibliotecas, tais como os livros, periódicos e repositórios, para a elaboração de conteúdos e metodologias de ensino que serão aplicadas em sala de aula, como também servirão para aprimorar seus conhecimentos nas suas áreas de interesse. Percebeu-se, então, que as necessidades de informação de boa parte dos Coordenadores de Cursos e dos Professores não são atendidas por meio dos recursos informacionais disponíveis nas bibliotecas. Eles relataram, na sua maioria, que as bibliotecas não possuem fontes de informação atualizadas e em quantidade suficiente capazes de atenderem suas necessidades em matéria de informação.

No público dos alunos, que utilizam os produtos e serviços das bibliotecas, verificou-se que as suas necessidades de informação estavam concentradas, basicamente, na busca de informações contidas nos livros. Vale ressaltar que as bibliotecas possuem outras fontes de informação, como é o caso do Repositório Institucional, da BDTD e do próprio Portal de Periódicos Capes. Percebe-se, portanto, que a falta de uma divulgação mais efetiva e contínua dos demais recursos existentes no SIB compromete a identificação das necessidades informacionais desses usuários.

5.2.2. Categoria 2 – Aquisição e busca da informação

Nesta segunda categoria, buscou-se identificar os recursos humanos, informacionais e tecnológicos que possibilitam a aquisição e busca da informação pelos sujeitos participantes da pesquisa. Os dados revelaram que as Coordenadoras de Bibliotecas utilizam, para adquirir informações, mais os documentos oficiais e formais, gerados pela própria Instituição, estando as suas buscas por informação concentradas nos manuais, portarias, estatutos, *e-mails* institucionais e também nos relatórios gerados pelo SIAB. Já as Bibliotecárias quando necessitam de informações para desenvolver e elaborar os conteúdos de divulgação nas redes sociais, exposições de obras e atividades em datas específicas, buscam essas informações no SIABI e no repositório institucional. Já para a execução das atividades de recepção aos calouros e as visitas guiadas, elas buscam informações por meio de documentos formais, como as normas e regimentos do SIB. Quando precisam ministrar

os cursos de formação e os serviços de normalização, as bibliotecárias buscam informações nas próprias normas da ABNT, que estão disponíveis nos acervos das bibliotecas.

Prosseguindo, no que concerne aos grupos das Coordenadoras de Bibliotecas e das Bibliotecárias, percebeu-se que não há uma padronização e nem um direcionamento institucional para a aquisição e busca da informação, pois verificou-se que cada uma delas age individualmente nesse quesito, visando atender às suas necessidades informacionais pessoais.

Já quanto às buscas por informação realizadas pelos Coordenadores de cursos, estas se concentram mais nos livros. O que difere do público dos Professores, pois estes, na sua maioria, fazem uso dos meios digitais, a partir do acesso à internet, embora considerem o livro convencional a fonte mais facilitadora para aquisição da informação. Destarte, suas buscas estão concentradas nos periódicos digitais (artigos *online*), nos Trabalhos de Conclusão de Curso (TCC´s) armazenados no repositório do SIB e na BDTD. Por fim, para os Alunos, as buscas por informação acontecem por meio das fontes impressas e digitais, tais como livros, periódicos e trabalhos de conclusão de curso. Para realizar tais buscas, eles utilizam tanto os espaços físicos das bibliotecas como também o Portal do SIB/UEPB.

Vale ressaltar, aqui, que poderia haver mais conscientização e incentivos junto aos alunos, para que eles explorassem o Portal da Biblioteca, que dá acesso aos sistemas, repositório, BDTD e Portal de Periódicos Capes. Todos esses serviços e sistemas disponíveis no Portal possibilitam a realização de buscas com maior profundidade, facilitando sobremaneira o processo de seleção e uso da informação.

5.2.3 Categoria 3 – Organização e armazenamento da informação

Nesta terceira categoria procurou-se investigar como se processa a organização e o armazenamento da informação no SIB/UFPB. Tais procedimentos viabilizam a recuperação e o armazenamento das informações consideradas relevantes, tanto para tomada de decisões, para a construção do conhecimento como ainda para a organização do conhecimento na instituição.

As informações adquiridas pelas Coordenadoras de Bibliotecas por meio das reuniões, treinamentos e encontros com as equipes de trabalho são organizadas e armazenadas no HD (*hard disk*) dos computadores institucionais. Por outro lado, os

documentos formais, como memorandos, ofícios, etc., estão armazenados no Sistema Administrativo (SisAdm). Já as Bibliotecárias catalogam e indexam todos os livros e trabalhos de conclusão de curso (TCC´s) no SIABI, no repositório institucional e na Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações (BDTD). Elas fazem uso, inclusive, da Classificação Decimal de Dewey (CDD) e do Código de Catalogação Anglo Americano (AACR2) para padronizar tais fontes.

As bibliotecárias, no que se refere à organização dos trabalhos acadêmicos, adotam as normas da ABNT e para o armazenamento dos documentos formais, tipo memorandos e ofícios, elas fazem uso do SisAdm. Contudo, alguns documentos são organizados em suportes físicos, compondo um pequeno arquivo, organizado por ano e tipo de documento. Por fim, também são feitos inventários de obras raras para armazenar informações.

Observou-se, contudo, que não existe uma orientação padronizada para organização e armazenamento das informações gerenciais, utilizadas pelas Coordenadoras de bibliotecas e bibliotecárias. Percebeu-se que as práticas de organização e armazenamento tanto das Coordenadoras de Bibliotecas quanto das Bibliotecárias são limitadas. No depoimento das bibliotecárias, por exemplo, não houve qualquer menção a outras formas de organizar e armazenar informações relacionadas às suas funções como gestoras; elas referiram-se apenas aos processos técnicos de catalogação e indexação, que é uma prática padrão para toda e qualquer unidade de informação.

Prosseguindo, chegou-se até os Coordenadores de cursos. Estes utilizam, para armazenar as informações, os seguintes recursos: o SisAdm, onde são visualizados todos os memorandos e processos que circulam na instituição, arquivos físicos, acondicionados em pastas, para armazenar outros tipos de documentos e ainda lançam mão do computador e da nuvem de dados na internet para salvar e armazenar memorandos ou *e-mails*. Já no que se refere às informações relacionadas às atividades exercidas na coordenação, elas são organizadas e armazenadas tanto no computador pertencente à própria Coordenação, como em um HD externo, *pen drives* e ainda na nuvem digital (*dropbox* e *google drive*).

Por fim, os Professores utilizam, na sua maioria, os meios digitais para organizar e armazenar as informações consideradas relevantes para o exercício da docência, tais como as nuvens de dados na internet, bases de pesquisa e os sistemas de informação online, desenvolvidos pela própria UEPB. Eles também fazem uso de computadores pessoais e de

HDs externos. Percebeu-se que as práticas de organização e armazenamento de informações adotadas pelos Coordenadores de cursos e professores são bem individuais, com exceção das informações que são obtidas, compartilhadas e arquivadas por meio do SisAdm e do Controle Acadêmico, já que as demais não seguem uma padronização ou norma de organização e armazenamento.

Por fim, os Alunos organizam e armazenam as informações obtidas por meio dos livros, selecionados por área de conhecimento, cursos, materiais distribuídos em disciplinas, anotações manuscritas, resumos e fichamentos elaborados em diferentes ocasiões, tais como seminários, apresentações em eventos etc. Constatou-se, assim, que tais formas de organizar e armazenar informações são bem tradicionais, não havendo uma preferência pelos suportes digitais.

5.2.4 Categoria 4 – Produtos e serviços de informação

Nesta quarta categoria, a pesquisa procurou analisar quais os produtos e serviços, oferecidos pelo SIB/UEPB, que atendem às necessidades de informação dos seus usuários, destacando, para isso, a qualidade desses produtos e serviços quanto à sua facilidade de uso e confiabilidade de dados oferecidos a seus usuários. Na opinião das Coordenadoras de bibliotecas, Bibliotecárias, Coordenadores de curso e Professores, os produtos e serviços existentes no SIB, que possuem maior facilidade de uso, são os *folders*, manuais impressos, cartazes, quadros de aviso, as redes sociais da biblioteca, o serviço de empréstimo, o serviço de guia da ABNT, o serviço de solicitação da ficha catalográfica e o SIABI *online*.

Com relação aos sistemas implantados e adquiridos pelo SIB/UEPB, as Coordenadoras de bibliotecas relataram que o Repositório institucional é o sistema que apresenta o menor ruído proveniente de informações indesejáveis. Já na opinião da maioria das Bibliotecárias, o SIABI e o Repositório institucional *Dspace* foram os sistemas que mais apresentam confiabilidade de dados. Por fim, no que concerne aos alunos, a maioria deles elegeu o Portal da biblioteca (*site*) como o serviço que possui maior confiabilidade no que diz respeito aos dados.

Constatou-se, ainda, que os produtos e serviços do SIB desenvolvidos para atender às necessidades de informação dos seus usuários, precisam ser melhor divulgados, principalmente, entre os coordenadores de cursos e professores, que utilizam muito pouco tais produtos e serviços. Observa-se, portanto, que não há um planejamento para nortear

tanto o desenvolvimento quanto ao uso desses produtos, serviços e sistemas disponíveis no SIB.

5.2.5 Categoria 5 – Distribuição da informação

Nesta quinta categoria, a pesquisa buscou identificar quais as formas de distribuição da informação presentes no SIB/UEPB. Tal distribuição promove o compartilhamento de informações, que favorece a criação de significado, a construção de conhecimento e a tomada de decisão para seus usuários. As Coordenadoras de bibliotecas compartilham as informações técnicas e administrativas sobre as atividades, os sistemas e os serviços executados pelos bibliotecários e auxiliares de biblioteca por meio de reuniões, treinamentos, palestras ou encontros. Já as Bibliotecárias compartilham informações por meio de reuniões com as equipes de trabalho, redes sociais, e-mail, telefone, *sites* do SIB, SisAdm e salas de aulas.

No que diz respeito aos Coordenadores de cursos e Professores, estes preferem compartilhar informações com as bibliotecas através de *e-mail, site*, telefone ou mesmo comparecendo pessoalmente nesses setores. Por fim, o compartilhamento de informações feito pelos Alunos acontece por meio de diálogos, debates, discussões, conversas, mesas redondas, palestras, fóruns, exposições, redes sociais, *e-mail*, *WhatsApp*, grupos de estudo e por meio das aulas ministradas pelos professores. Percebe-se, em todas as categorias de sujeitos, que as práticas de compartilhamento de informações não são padronizadas e nem seguem um planejamento capaz de gerir ordenadamente esse processo.

5.2.6 Categoria 6 – Uso da informação

Nesta sexta categoria, buscou-se descrever de que forma se processa o uso da informação pelos sujeitos da pesquisa, por meio dos recursos informacionais existentes nas Bibliotecas da UEPB do *campus* I. As Coordenadoras de bibliotecas utilizam as informações e experiências que possuem no desenvolvimento de projetos, construção de manuais e regimentos, treinamentos, condutas e rotinas das bibliotecas. Já as Bibliotecárias utilizam as informações adquiridas para elaboração das suas atividades rotineiras nas bibliotecas. São elas: administração das postagens de divulgação das bibliotecas nas redes sociais, realização das visitas dirigidas, apoio e orientação ao usuário acerca das normas e utilização dos recursos informacionais, realização de eventos e cursos.

Os Coordenadores de cursos apontaram como facilitadores para o acesso e uso da informação o repositório institucional, o Portal de Periódicos Capes e os recursos humanos das bibliotecas. Já os Professores utilizam as informações que possuem para subsidiar suas aulas através de discussões, debates, dinâmicas em sala de aula, seminários e atividades práticas realizadas com os alunos. Por fim, no que se refere aos alunos, estes relataram que o uso da informação se concentra nas necessidades dos usuários, fazendo com que se deva levar em conta a subjetividade e a análise crítica que cada sujeito faz da informação. Enfatizaram, também, que as fontes devem ser verdadeiras e confiáveis para que haja a garantia de um bom acesso e uso da informação.

Observou-se, nesta categoria, que as bibliotecas da UEPB não exploram outras fontes de informação existentes além dos livros, tais como o repositório, a BDTD e o Portal de Periódicos da Capes. Isto faz com que a grande maioria dos usuários não desenvolva o hábito de pesquisar nessas outras fontes, revelando que há uma falta de incentivo e treinamento para que as mesmas sejam exploradas por alunos e demais usuários.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Considerando os resultados obtidos por meio da análise do processo de gestão da informação no SIB/UEPB, percebeu-se que tal processo apresenta fragilidades em todas as etapas que compõem o seu ciclo informacional. Faz-se necessário divulgações mais eficazes dos recursos informacionais existentes no SIB para se obter uma melhor visibilidade desses recursos, e assim, garantir que as necessidades de informação dos seus usuários sejam atendidas com qualidade.

Observou-se que a distribuição e o compartilhamento da informação promovidos pelo SIB, não possuem o intuito de gerar novos conhecimentos, mas têm o propósito de resolver e contornar alguns problemas, tirar dúvidas ou até mesmo obter informações sobre alguns procedimentos e atividades geradas pelas bibliotecas, revelando um funcionamento bastante fragmentado e descontínuo, não realizado com muita frequência e intensidade.

Já no que diz respeito ao uso da informação, percebeu-se que as buscas por informação não se processam em todos os sistemas do SIB, o que limita a pesquisa do usuário, uma vez que ele poderia obter e compartilhar informações utilizando-se dos demais recursos informacionais disponíveis nas bibliotecas, tais como o Repositório, a BDTD e o Portal de Periódicos Capes.

Concluiu-se, portanto, que é necessário a implementação de uma gestão da informação de forma profissional e estruturada para o Sistema Integrado de Bibliotecas, uma vez que isto contribuirá sobremaneira para que seja obtido um melhor aproveitamento dos recursos informacionais disponíveis nessas bibliotecas, promovendo, consequentemente, um melhor compartilhamento de informações nesses setores junto à comunidade acadêmica.

Tudo isto deverá ser previsto num planejamento inicial que deverá orientar todo um trabalho de elaboração e oferta de produtos, serviços e sistemas. Agora muito mais bem elaborados e capazes de atender às verdadeiras necessidades de informação dos seus usuários, potencializando, assim, o uso da informação para a sua formação intelectual, o direcionamento de suas ações e tomadas de decisão.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, C. A. A. O que é ciência da informação? **Informação & Informação**, Londrina, v. 19, n. 1, p. 16, jan./abr. 2014.

BARDIN, L. **Análise do conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 2009.

BARRETO, A. de A. A condição da informação. **São Paulo em Perspectiva**, São Paulo, v. 16, n. 3, p. 67-74. 2002.

BARROS, A. J. de S.; LEHFELD, N. A. de S. **Fundamentos de metodologia científica**. 3. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2008.

BEAL, A. **Gestão estratégica da informação**: como transformar a informação e a tecnologia da informação em fatores de crescimento e de alto desempenho nas organizações. São Paulo: Atlas, 2012.

BORKO, H. Information Science: what is it? **American Documentation**, v.19, n.1, p.3-5, jan. 1968.

BRASIL. Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996. Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 20 dez. 1996. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9394.htm. Acesso em: 08 nov. 2017.

CHOO, C. W. **A organização do conhecimento**: como as organizações usam a informação para criar significados, construir conhecimento e tomar decisões. 3. ed. São Paulo: SENAC, 2011.

DAVENPORT, T. H. **Ecologia da informação**: por que só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação. São Paulo: Futura, 1998. Disponível em: http://amormino.com.br/livros/20141114-ecologia-informacao.pdf. Acesso em: 05 nov. 2017.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2019.

HERNÁNDEZ SAMPIERI, R.; FERNÁNDEZ COLLADO, C.; BAPTISTA LUCIO, M. P. **Metodologia de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Penso, 2013.

MCGEE, J.; PRUSAK, L. **Gerenciamento estratégico da informação**: aumente a competitividade e a eficiência de sua empresa utilizando a informação como uma ferramenta estratégica. 4. ed. Rio de Janeiro: Campus, 1994.

TAKAHASHI, T. (org.). **Sociedade da informação no Brasil**: Livro verde. Brasília: Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000. Disponível em: https://www.governoeletronico.gov.br/documentos-e-arquivos/livroverde.pdf. Acesso em: 17 nov. 2017.

UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA. **Plano de desenvolvimento institucional - PDI**. Campina Grande: UEPB, 2014. Disponível em: http://transparencia.uepb.edu.br/download/arquivos_diversos/PDI-UEPB-2014-2022.pdf. Acesso em: 22 nov. 2017.

UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA. **UEPB Transparência**. Campina Grande, 2018. Disponível em: http:// transparencia.uepb.edu.br/. Acesso em: 22 jun. 2019.

UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA. Biblioteca. **Missão do Sistema Integrado de Bibliotecas**. Campina Grande, 2019. Disponível em: http://biblioteca.uepb.edu.br/missao/. Acesso em: 22 jun. 2019.