



UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
MESTRADO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

LUCIANA DANTAS DE MEDEIROS

**GESTÃO DA INFORMAÇÃO NO SISTEMA INTEGRADO DE BIBLIOTECAS DA
UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA**

JOÃO PESSOA/PB
2019

LUCIANA DANTAS DE MEDEIROS

**GESTÃO DA INFORMAÇÃO NO SISTEMA INTEGRADO DE BIBLIOTECAS DA
UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Paraíba (PPGCI /UFPB), na linha de pesquisa Ética, Gestão e Política de Informação, como requisito final para obtenção do título de Mestre em Ciência da Informação.

Orientador: Prof. Dr. Júlio Afonso Sá de Pinho Neto

JOÃO PESSOA/PB
2019

Catálogo na publicação
Seção de Catalogação e Classificação

M488g Medeiros, Luciana Dantas de.

Gestão da informação no sistema integrado de
bibliotecas da Universidade Estadual da Paraíba /
Luciana Dantas de Medeiros. - João Pessoa, 2019.
142 f. : il.

Orientação: Júlio Afonso Sá de Pinho Neto.
Dissertação (Mestrado) - UFPB/PPGCI.

1. Gestão da Informação. 2. Sistema Integrado de
Bibliotecas. 3. Ciência da Informação. I. Sá de Pinho
Neto, Júlio Afonso. II. Título.

UFPB/BC

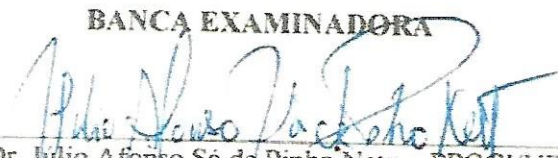
LUCIANA DANTAS DE MEDEIROS

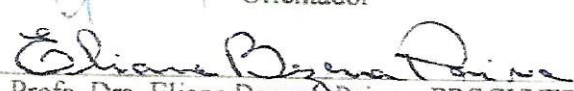
**GESTÃO DA INFORMAÇÃO NO SISTEMA INTEGRADO DE BIBLIOTECAS
DA UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Paraíba (PPGCI/UFPB), como requisito final para obtenção do título de Mestre em Ciência da Informação.

Aprovado em: 28 de junho 2019.

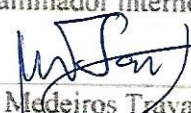
BANCA EXAMINADORA


Prof. Dr. Julio Afonso Sá de Pinho Neto – PPGCI/UFPB
Orientador


Profa. Dra. Eliane Bezerra Paiva – PPGCI/UFPB
Membro examinador interno

Profa. Dra. Elisa Pereira Gonsalves – PPGE/UFPB
Membro examinador externo

Prof. Dr. Henry Poncio Cruz de Oliveira – PPGCI/UFPB
Membro examinador interno (suplente)


Profa. Dra. Márcia Maria de Medeiros Travassos Saeger – CCAE/UFPB
Membro examinador externo (suplente)

À
Minha Maggie, fonte de puro amor!

DEDICO

AGRADECIMENTOS

À Deus, em primeiro lugar, por tudo que sou.

Ao meu orientador, **Prof. Dr. Júlio Afonso Sá de Pinho Neto**, por sua excelente orientação, de forma sábia e competente, a qual me ajudou a desenvolver esta dissertação.

Ao meu esposo **Rômulo Rodrigues**, pelo seu amor e dedicação.

Aos meus pais, **Antônio e Zenaide** (*in memorian*), minha base e maiores referências de luta e coragem.

Ao meu filho **Matheus**, meu neto **Noah** e a minha nora **Thainá**, razões do meu viver.

Às **minhas irmãs** (Severina, Gorette, Fátima, Juliana e Zeneide) e aos **meus sobrinhos** (Theodoro, Rafael, Maria Luiza e Rafaela), por todo amor que me dedicam. Aos meus sogros **Olinto e Acácia** que me acolheram em dias de muita luta.

Às minhas amigas **Iris Barreto** e **Andressa Cristiny**, pelas contribuições de afeto.

Aos meus **amigos bibliotecários**, em especial **Giulianne Monteiro**.

Ao **Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade Estadual da Paraíba**, por ser a minha motivação para realizar esta pesquisa.

Aos colegas **bibliotecários, coordenadoras de bibliotecas, coordenadores de curso, professores e alunos** da Universidade Estadual da Paraíba (UEPB), que me ajudaram com informações valiosas para o enriquecimento científico deste trabalho.

Aos **professores** do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Paraíba (**PPGCI/UFPB**) pelos ensinamentos que me proporcionaram conhecimentos essenciais e atuais na área da Ciência da Informação.

Aos meus **colegas de mestrado**, pelo compartilhamento de informações e debates formais e informais durante o período de aulas do PPGCI.

Meu muito obrigada!

“Um trabalho tem sentido para uma pessoa quando ela o acha importante, útil e legítimo”.

(Edgar Morin)

RESUMO

A presente pesquisa apresenta a Gestão da informação (GI) no Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade Estadual da Paraíba (SIB/UEPB), considerando-se que a GI possibilita um melhor aproveitamento dos recursos informacionais existentes nas unidades de informação, além de promover mudanças organizacionais nas suas estruturas funcionais e de recursos humanos. O objetivo geral é analisar o processo de GI no Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade Estadual da Paraíba. Como objetivos específicos, buscou-se identificar as ações e práticas de GI de acordo com o modelo proposto por Choo (2006), seguindo as seis categorias que contemplam as necessidades, busca e uso da informação. Trata-se de uma pesquisa exploratória e descritiva, utilizando-se o método qualitativo e como estratégia de pesquisa o estudo de campo. Quanto aos instrumentos de coleta de dados foram utilizadas entrevistas semiestruturadas para todos os sujeitos da pesquisa, exceto para a categoria de alunos, que foram utilizados questionários semiestruturados. Os resultados revelaram que existe uma gestão da informação que atua de forma deficitária no Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade Estadual da Paraíba. Percebem-se falhas em todas as fases que compõem o ciclo informacional, o que significa dizer que não há um planejamento estruturado para a gestão da informação nesse contexto. Isto, portanto, compromete o acesso e uso da informação por parte dos seus usuários. Por fim, tais resultados evidenciaram a necessidade de implementar uma gestão da informação estruturada de maneira profissional nesse Sistema, contribuindo assim para um melhor aproveitamento dos recursos informacionais disponíveis nas bibliotecas, com vistas a atender às necessidades de informação dos seus usuários, e, conseqüentemente, 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

The present research presents information management (GI) in the Integrated System of Libraries of the State University of Paraíba (SIB / UEPB), considering that the GI allows a better use of the information resources existing in the information units, besides promoting changes functional and human resources structures. The general objective is to analyze the GI process in the Integrated System of Libraries of the State University of Paraíba. As specific objectives, we sought to identify the actions and practices of GI according to the model proposed by Choo (2006), following the six categories that contemplate the needs, search and use of information. It is an exploratory and descriptive research, using the qualitative method and as a research strategy the field study. As for the data collection instruments, semi-structured interviews were used for all the subjects of the research, except for the category of students, who used semi-structured questionnaires. The results revealed that there is information management that acts in a deficit way in the Integrated System of Libraries of the State University of Paraíba. Failures are perceived in all the phases that compose the informational cycle, which means that there is no structured planning for information management in this context. This, therefore, compromises the access and use of information by its users. Finally, these results evidenced the need to implement a professionally structured information management in this system, thus contributing to a better use of information resources available in libraries, in order to meet the information needs of its users, and, consequently, the use of information to guide their actions and decision-making.

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

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Ciclo da gestão da informação	34
Figura 2 - Ciclo de vida da informação.....	34
Figura 3 - Tarefas do processo de gerenciamento de informações.....	38
Figura 4 - O processo de gerenciamento da informação.....	38
Figura 5 - Modelo ecológico para o gerenciamento da informação	39
Figura 6 - Modelo do fluxo da informação nas organizações	41
Figura 7 - Estrutura teórica de busca e uso da informação	42
Figura 8 - Fluxo da pesquisa	54

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Destaques dos cursos	58
Gráfico 2 - Períodos dos cursos	58
Gráfico 3 - Satisfação quanto aos produtos e serviços utilizados nas bibliotecas que atendem às necessidades informacionais	67
Gráfico 4 - Produtos e serviços de conhecimento dos alunos	68
Gráfico 5 - Tipos de fontes de informação mais utilizados pelos alunos nas suas pesquisas.....	75
Gráfico 6 - Locais mais utilizados pelos alunos para buscar informações.....	76
Gráfico 7 - Avaliação dos alunos quanto aos serviços de informação das bibliotecas	94
Gráfico 8 - Alunos que já acessaram o Portal da Biblioteca	95
Gráfico 9 - Opinião sobre o Portal da Biblioteca quanto à sua elaboração para busca da informação.....	95
Gráfico 10 - Opinião sobre o Portal da Biblioteca quanto à confiabilidade dos serviços de informação do SIABI <i>online</i>	95
Gráfico 11 - Opinião dos alunos quanto ao uso da biblioteca como espaço facilitador para se obter e compartilhar informações que promovam a construção de novos conhecimentos	104

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Categorias temáticas de análise conforme o modelo de Choo (2006)	51
Quadro 2 - Locais de entrevistas dos Coordenadores de Cursos	56
Quadro 3 - Informações relevantes para incentivar os usuários a utilizarem as bibliotecas	60
Quadro 4 - Atividades desenvolvidas nas bibliotecas que atendem às necessidades de informação dos usuários.....	60
Quadro 5 – Atividades desenvolvidas nas bibliotecas que atendem às necessidades de informação dos usuários.....	61
Quadro 6 – Motivos apresentados pelos alunos para frequentar às Bibliotecas	61
Quadro 7 – Síntese da categoria Necessidades de informação	68
Quadro 8 – Fontes de informação utilizadas na busca da informação pelas Coordenadoras de Bibliotecas	70
Quadro 9 – Ações desenvolvidas para estimular os usuários a utilizarem as fontes de informação e que auxiliam na busca de informação	70
Quadro 10 – Fontes de informação disponíveis nas bibliotecas que facilitam a busca da informação pelos professores	71
Quadro 11 – Síntese da categoria Aquisição e busca da informação	77
Quadro 12 – Organização e armazenamento de informações obtidas por meio de reuniões e treinamentos realizados pelas Coordenadoras de Bibliotecas	79
Quadro 13 – Organização e armazenamento de informações obtidas por meio de relatórios, planejamentos e documentos relacionados com as atividades do SIB	79
Quadro 14 – Padrões de classificação (catalogação, indexação) aplicados pelos bibliotecários para padronizar e organizar as informações no Sistema de Automação do SIB	79
Quadro 15 – Tipos de organização e armazenamento da informação desenvolvidos pelos bibliotecários no SIB.....	79
Quadro 16 – Como são organizados os memorandos e os <i>e-mails</i> recebidos pelos Coordenadores de Curso	80
Quadro 17 – Suportes informacionais utilizados pelos Coordenadores de Cursos para armazenar informações relacionadas às suas funções	80
Quadro 18 – Como são organizadas as informações relacionadas com o trabalho de docência	

.....	81
Quadro 19 – Como são armazenadas e recuperadas as informações consideradas importantes para o trabalho como docente.....	81
Quadro 20 – Como são organizadas as informações obtidas por meio das fontes de informação consultadas nas bibliotecas pelos alunos	82
Quadro 21 – Síntese da categoria Organização e armazenamento da informação.....	87
Quadro 22 – Produtos e serviços oferecidos nas bibliotecas do <i>Campus I</i>	88
Quadro 23 – Produtos e serviços - Opinião quanto à facilidade de uso	88
Quadro 24 – Sistemas de informação – Opinião das Coordenadoras de Biblioteca quanto à redução dos ruídos de informações indesejáveis	89
Quadro 25 – Sistemas de informação – Opinião das Coordenadoras de Biblioteca quanto à redução dos ruídos de informações indesejáveis	89
Quadro 26 – Opinião dos Coordenadores de Curso quanto à utilização e qualidade dos serviços no Portal da Biblioteca	90
Quadro 27 – Sistema de Automação SIABI - Opinião dos professores quanto à utilização e qualidade do catálogo <i>online</i>	90
Quadro 28 – Síntese da categoria produtos e serviços de informação	96
Quadro 29 – Formas de compartilhamento de informações declaradas pelas Coordenadoras de Biblioteca e Bibliotecárias utilizadas no Sistema de Bibliotecas da UEPB.....	97
Quadro 30 – Instrumentos de comunicação utilizados para compartilhar informações junto ao Sistema de Bibliotecas da UEPB	97
Quadro 31 - Parcerias das Bibliotecas do Campus I nos eventos promovidos pelas Coordenações de Curso.....	98
Quadro 32 - Opinião dos Coordenadores de Cursos quanto às atividades que podem promover o compartilhamento de informações	98
Quadro 33 - Principais canais de transferência de informações consideradas importantes pelos alunos para compartilhar informações	98
Quadro 34 - Opinião dos alunos quanto às melhores formas de compartilhar informações para construção de conhecimento	99
Quadro 35 - Síntese da categoria Distribuição da informação.....	104
Quadro 36 - Opinião das Coordenadoras de Bibliotecas quanto ao uso da informação para construção de conhecimentos e tomada de decisão	105
Quadro 37 - O que representa o uso da informação para as bibliotecárias.....	105

Quadro 38 - Opinião das bibliotecárias quanto às atividades desenvolvidas nas bibliotecas para motivar o uso da informação.....	106
Quadro 39 - Opinião dos Coordenadores de Cursos quanto aos produtos e serviços disponíveis nas bibliotecas que facilitam o acesso e uso da informação	106
Quadro 40 - Depoimentos dos professores quanto ao uso de informações obtidas por meio das fontes de informação e aplicadas em sala de aula	106
Quadro 41 - Opinião dos alunos quanto ao uso correto e eficiente da informação.....	107
Quadro 42 - Opinião dos alunos quanto às fontes de informação disponíveis na biblioteca que facilitam o acesso e uso da informação	107
Quadro 43 - Síntese da categoria Uso da informação.....	111

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Sujeitos da pesquisa.....	49
---	----

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

BDTD	Biblioteca Digital de Tese e Dissertação
BU	Biblioteca Universitária
CI	Ciência da Informação
C&T	Ciência e Tecnologia
GI	Gestão da Informação
IES	Instituições de Ensino Superior
LDB	Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional
PDI	Plano de Desenvolvimento Institucional
PNE	Plano Nacional de Educação
SIB	Sistema Integrado de Bibliotecas
SIB/UEPB	Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade Estadual da Paraíba
TIC's	Tecnologias da Informação e Comunicação
UEPB	Universidade Estadual da Paraíba

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	16
2	A UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA (UEPB)	23
2.1	CONTEXTUALIZANDO A UEPB	23
2.2	O SISTEMA INTEGRADO DE BIBLIOTECAS DA UEPB	23
3	OBJETIVOS	27
3.1	GERAL	27
3.2	ESPECÍFICOS	27
4	FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	28
4.1	AS CONDIÇÕES DA INFORMAÇÃO E OS PARADIGMAS DA CI	28
4.2	GESTÃO DA INFORMAÇÃO (GI)	32
4.2.1	Principais modelos teóricos referentes à Gestão da Informação	36
4.2.1.1	<i>Modelo de James McGee e Laurence Prusak</i>	<i>36</i>
4.2.1.2	<i>Modelo de Thomas Davenport</i>	<i>38</i>
4.2.1.3	<i>Modelo de Adriana Beal</i>	<i>39</i>
4.2.1.4	<i>Modelo de Chun Wei Choo.....</i>	<i>41</i>
5	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	45
5.1	CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA	46
5.2	OBJETO DE PESQUISA	47
5.3	UNIVERSO E AMOSTRA	47
5.4	PROCEDIMENTOS DE COLETA DE DADOS	49
5.5	PROCEDIMENTOS DE ANÁLISE DOS DADOS COLETADOS	50
5.6	OPERACIONALIZAÇÃO DA PESQUISA	53
6	APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS	55
6.1	PERFIL DOS PESQUISADOS	55
6.1.1	Perfil dos Coordenadores de Bibliotecas	55
6.1.2	Perfil dos Bibliotecários	55
6.1.3	Perfil dos Coordenadores de Cursos de Graduação	56
6.1.4	Perfil dos Professores	56
6.1.5	Perfil dos Alunos	57
6.2	ANÁLISE DAS CATEGORIAS	59
6.2.1	Categoria 1 - Necessidades de informação	59
6.2.2	Categoria 2 – Aquisição e busca da informação	69

6.2.3	Categoria 3 – Organização e armazenamento da informação	78
6.2.4	Categoria 4 – Produtos e serviços de informação	88
6.2.5	Categoria 5 – Distribuição da informação	96
6.2.6	Categoria 6 – Uso da informação	105
7	CONSIDERAÇÕES FINAIS	112
	REFERÊNCIAS	120
	APÊNDICES	125

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. Fazendo um recorte temporal, o surgimento das bibliotecas universitárias brasileiras é perceptível a partir de 1945, e pode-se deduzir que o avanço da ciência e tecnologia (C&T) provocado pela revolução tecnológica tenha sido um dos fatores mais importantes que impulsionou este crescimento das bibliotecas nas universidades, tendo em vista as pesquisas científicas desenvolvidas a partir das mudanças provocadas pelo novo cenário, que atingiu todos os segmentos sociais, políticos e econômicos da sociedade.

Corroborando com essa compreensão, Tarapanoff (1981) diz que a biblioteca universitária (BU) é totalmente dependente da universidade, portanto, toda interação que a BU possui com a sociedade se faz por meio da universidade mantenedora. E todo este processo interativo depende das funções que a universidade desenvolve junto à sociedade, e isto envolve decisões e negociações políticas, constituindo um relacionamento mutável no tempo e no espaço. Por isso, Tarapanoff (1981, p. 10) conclui que "a universidade e a biblioteca universitária brasileira são produtos da história social, econômica e cultural do país, bem como das características regionais brasileiras."

Pode-se inferir que, sendo as Bibliotecas Universitárias, órgãos dependentes das universidades, as reformas universitárias, que são os resultados produzidos a partir das leis e normas que regem estas instituições, irão interferir no planejamento, missão e objetivos dessas bibliotecas. Nesse sentido, as bibliotecas universitárias devem acompanhar as diretrizes propostas por estas reformas, como também as mudanças socioeconômicas e culturais, o desenvolvimento da ciência e tecnologia, ocorridas na contemporaneidade.

No Brasil, a Reforma Universitária de 1968, Lei 5540/68, propôs que os serviços das bibliotecas fossem planejados conforme os objetivos da universidade, reestruturando as atividades das bibliotecas às atividades das universidades. No entanto, isto não ficou bem esclarecido, uma vez que a própria reforma não mencionava diretrizes de mudança ou adaptação para a biblioteca universitária (TARAPANOFF, 1981).

Na década de oitenta, as universidades passaram a ter autonomia, conforme está escrito no art. 207 da Constituição Federal de 1988, que estabelece que "as universidades gozam de autonomia didático-científica, administrativa e de gestão financeira e patrimonial, e obedecerão ao princípio de indissociabilidade entre ensino, pesquisa e extensão" (BRASIL, 2016, p. 123).

Nas últimas décadas, o cenário da educação superior no Brasil tomou novos rumos com o crescimento das Instituições de Ensino Superior (IES), principalmente no setor privado, ocasionando, portanto, um aumento da demanda de alunos na graduação e pós-graduação. Esse fato levou o poder público a tomar algumas medidas político-administrativas para regulamentar o ensino superior brasileiro, nascendo, assim, a segunda Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDB), Lei n.9394/96, que tem como objetivo disciplinar a educação nacional frente às exigências da atual sociedade, pautada em princípios da igualdade e democracia, com propósitos à educação para a cidadania. Sob esta perspectiva, uma das finalidades da educação superior, descrita no art. 43 da LDB é "estimular a criação cultural e o desenvolvimento do espírito científico e do pensamento reflexivo" (BRASIL, 1996, p. 31).

Com a nova LDB, as universidades procuram se adaptar às normas e regulamentações do ensino superior, e esse direcionamento também é refletido nas gestões das BU's, que passam a garantir o acesso às informações de forma igualitária, contribuindo para o desenvolvimento científico, tecnológico, cultural e social do país. Corroborando com esse entendimento, o art. 43 da LDB considera implícita a participação da BU como suporte comunicacional, ao dizer que uma das finalidades da educação superior é "promover a divulgação de conhecimentos culturais, científicos e técnicos que constituem patrimônio da humanidade e comunicar o saber através do ensino, de publicações ou de outras formas de comunicação" (BRASIL, 1996, p. 31).

O Plano Nacional de Educação (PNE), aprovado pela Lei n. 13.005/2014, também contempla de forma geral a participação das bibliotecas na educação básica e superior, embora não especifique exatamente o tipo de biblioteca, como bem apontam França e Carvalho (2015, p.13), quando dizem que:

O PNE, de uma maneira mais ampla, inclui as bibliotecas escolares e as bibliotecas universitárias como elementos estratégicos para contribuir com a erradicação do analfabetismo, superação das desigualdades educacionais, melhoria da qualidade da educação, dentre outras diretrizes do plano.

Percebe-se, portanto, que as BU's ocupam papel de destaque no âmbito das universidades, visto que são setores que contribuem significativamente para que os pesquisadores, docentes e discentes obtenham o conhecimento necessário tanto para o desenvolvimento de suas pesquisas, como para as atividades ligadas ao ensino, contribuindo assim com o progresso da ciência.

O surgimento das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC's) gerou uma exponencial produção, disseminação e uso de informações, e este fato impulsionou as BU's a gerirem seus recursos de informação e conhecimento conforme as alterações provocadas pelas

TIC's nos diversos setores das universidades. Com isso, elas contribuíram, de fato, com a implantação de novas rotinas de trabalho, de acesso às informações, de novas técnicas de ensino e aprendizagem e de novos equipamentos de tecnologias digitais voltados para o ensino e pesquisa. Dessa forma, as BU's tentam acompanhar estas mudanças a fim de melhorar seus serviços e produtos, como também para acompanhar o comportamento e as necessidades dos seus usuários, que hoje se encontram cada vez mais imersos no ambiente do ciberespaço.

As BU's estão inseridas dentro da chamada sociedade da informação, onde esta última representa um produto de valor dentro da sociedade, visto que a fluidez na qual ela se processa, atrelada à velocidade e às grandes quantidades de informação, proporcionadas pelas TIC's, provoca novos cenários tanto sociais como econômicos. Ponjuán Dante (1998) define a sociedade da informação como um amontoado de indivíduos cujas ações de sobrevivência e desenvolvimento se encontram baseadas predominantemente em um uso intenso, distribuído, armazenado e criado de recursos de informação e conhecimento mediados pelas TIC's.

Já o Livro Verde (TAKAHASHI, 2000, p. 5) defini a sociedade da informação 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.”

Destarte, observa-se que a informação se apresenta como um agente transformador dentro da sociedade, mas isto só acontece quando ela se transforma em conhecimento, e nesse processo as organizações ou indivíduos podem fazer uso deste conhecimento para gerar crescimento e desenvolvimento no âmbito dos seus empreendimentos. Para Barreto (2002), a informação se constitui num instrumento modificador da consciência do homem, e quando esta informação é adequadamente apropriada, produz conhecimento, acrescentando mais saber ao indivíduo, possibilitando então o seu desenvolvimento, que resulta seguramente em mais benefícios para a sociedade em que ele vive.

Considerando que a informação representa o principal objeto de estudo da Ciência da Informação (CI), faz-se necessário abordar algumas das suas características. Araújo (2014, p. 10) aponta duas características: a primeira é que a CI passou a ter uma preocupação com a circulação, disseminação e uso das fontes de informação. Já a segunda característica corresponde ao foco na informação contida nessas fontes.

Em outra concepção, Borko (1968) diz que 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.

Em alguns casos, pode-se fazer uma analogia entre o papel das BU's na sociedade e a finalidade da CI, visto que esta última contribui com o desenvolvimento da ciência e da tecnologia, desempenhando também sua função social junto às questões relacionadas aos usuários e às suas necessidades de informação, além de seguir as vertentes do novo paradigma tecnológico. Este paradigma, vale ressaltar, se encontra centrado na informação e no conhecimento, com foco nas práticas sociais, onde seus atores sociais são os pesquisadores, ensinantes e aprendentes (AQUINO, 2007).

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. Para isso, deve-se 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.

Marchiori (2002) fez um recorte da GI dentro da CI, tendo em vista que essa área tem como foco o estudo da teoria e da prática da informação que corresponde a todo um processo que envolve a sua criação, identificação, coleta, validação, representação, recuperação e uso. Nele há um produtor/consumidor de informação que lhe dará um significado de uso. A referida autora diz também que o trabalho da GI se inicia com o estudo da informação, por intermédio da análise de seus fluxos, necessidades e usos por parte das pessoas ou grupos, com o objetivo de identificar os conteúdos de informação contidos nos variados formatos e canais.

Para Lopes e Valentim (2013, p. 172), o processo de GI, composto pelas etapas de seleção, tratamento, disseminação, recuperação e uso da informação, tem como principal objetivo “apoiar a organização seja ela de qualquer setor, no âmbito do processo decisório, no desenvolvimento de atividades e tarefas, na elaboração de estratégias de ação”.

Já Choo (2006), 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. Um dos seus objetivos, inclusive, é habilitar os gestores a tomar decisões seguras e eficientes diante dos processos de trabalho que compõem as atividades das BU's.

Dentro desse 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. Sendo assim, o SIB/UEPB não trata somente de um composto integrado de bibliotecas físicas e estruturais, mas de um conjunto de serviços e produtos que demandam normas e gerenciamento informacional.

Embora a Internet contenha, atualmente, os maiores mecanismos de busca utilizados pelos usuários, percebe-se que a velocidade, complexidade e efemeridade, que são características do ambiente das redes digitais, podem comprometer o controle e a qualidade das informações. Nesta compreensão, o papel do profissional bibliotecário como gestor da informação é extremamente importante, visto que ele pode conduzir os usuários a realizar pesquisas mais elaboradas por meio de diferentes estratégias de busca, utilizando-se das TIC's para ter acesso às informações. Entende-se que os bibliotecários são gestores que permanentemente buscam estratégias junto à universidade para que suas unidades de informação possam acompanhar as possibilidades oriundas do ambiente digital. Tratando-se desta realidade, o SIB/UEPB investe nas suas bases digitais, portais e repositórios para que seus usuários tenham em mãos a informação de que necessitam para produzirem seus conhecimentos.

No entanto, apesar da modernização dos seus serviços com a implantação de sistemas de automação, repositórios digitais, bases de dados, portais de periódicos digitais, além dos investimentos em espaços físicos e atualização frequente dos acervos bibliográficos feitos pela UEPB, há uma carência de procedimentos gerenciais no que diz respeito aos recursos informacionais. Por conseguinte, esta pesquisa buscou responder à seguinte questão-problema: Como as ações e práticas de GI poderão contribuir para melhorar o processo organizacional existente no SIB/UEPB?

Diante da temática em questão, faz-se necessário analisar de forma cautelosa e investigativa o processo de gerenciamento da informação no SIB/UEPB, visto que ainda não foram implantadas metodologias direcionadas exclusivamente para este fim nestas bibliotecas.

Destarte, este trabalho de pesquisa tem como finalidade analisar o processo de GI no SIB/UEPB, tendo como embasamento os aportes teóricos da CI.

Justifica-se, portanto, desenvolver esta pesquisa em gestão da informação, utilizando-se o modelo proposto por Choo (2006), primeiramente, por considerar que o referido modelo pode oferecer um referencial de análise mais adequado à realidade do objeto em questão, que é a GI no SIB/UEPB, visto que suas etapas podem ser direcionadas para a administração da informação, contribuindo assim para atingir os propósitos e objetivos estabelecidos para esta pesquisa.

Segundo, no aspecto científico, por ter como alicerce teórico a Ciência da Informação, tendo em vista que a GI constitui uma de suas subáreas (ARAÚJO, 2014). O terceiro ponto, justifica-se pela adequação da linha de pesquisa escolhida: Ética, Gestão e Políticas de Informação, regulamentada pela Resolução n. 06/2016 do PPGCI/UEPB, onde a GI faz parte do rol das temáticas discriminadas.

E, por último, no aspecto pessoal, visto que a pesquisadora atua como bibliotecária há nove anos no SIB/UEPB, fazendo parte da organização informacional deste Sistema. Desta forma, a GI influenciará estrategicamente nas decisões dos gestores das bibliotecas, proporcionando que a informação circule em fluxos sistematicamente organizados e dentro de um modelo definido de GI, sendo isto, o que contempla o propósito maior do SIB/UEPB, que é disponibilizar a informação aos seus usuários, contribuindo para que a UEPB se destaque como fomentadora do conhecimento científico no estado da Paraíba e a nível mundial, já que suas produções científicas são de livre acesso.

Corroborando com este entendimento, Pires e Silva (2013) apontam que a GI é o instrumento que facilita o controle da informação e de seus fluxos, de forma que estes possam atingir eficientemente as pessoas dentro da organização. Seu foco não poderia ser outro: deixar as informações disponíveis, com fácil acesso para as pessoas, potencializando os meios de tomada de decisão necessários ao prosseguimento das atividades das organizações.

Dessa forma, compreende-se que os resultados que serão obtidos por meio desta pesquisa contribuirão para atender às demandas da CI, no aspecto acadêmico-científico, por proporcionar a difusão dos modelos conceituais, teóricos e metodológicos desta área; por outro lado, também serão bastante positivos em nível institucional, pois favorecerá ao SIB/UEPB implantar práticas organizacionais capazes de nortear suas metas e diretrizes junto à UEPB.

Por fim, para a pesquisadora haverá a oportunidade de poder contar com novos conhecimentos, habilidades e capacitações no campo da pesquisa científica e também inúmeros serão os ganhos para a sociedade, já que todo o enfoque da pesquisa direciona-se para atender

à comunidade acadêmica de uma universidade, ultrapassando, assim, os "muros" da academia, pois tais informações acabam perpassando todo o contexto social em que estão inseridos os sujeitos participantes e cognoscentes do processo de construção e desenvolvimento da ciência.

2 A UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA (UEPB)

2.1 CONTEXTUALIZANDO A UEPB

A Universidade Regional do Nordeste (URNe), instituída pela Lei Municipal nº. 23, de 15 de março de 1966 foi substituída pela Universidade Estadual da Paraíba através da Lei nº. 4.977, de 11 de outubro de 1987, sendo regulamentada pelo Decreto nº 12.404, de 18 de março de 1988, modificado pelo Decreto nº 14.830, de 16 de outubro de 1992. A UEPB está inserida nas entidades autárquicas estaduais, sendo uma instituição de nível superior de ensino, pesquisa e extensão, vinculada à Secretaria de Educação e Cultura do Estado da Paraíba, sendo sua sede e foro localizada na cidade de Campina Grande – PB. (UEPB, 2017).

A UEPB tem como propósito estimular e promover a cultura, o desenvolvimento científico e o pensamento reflexivo da comunidade na qual ela faz parte, tendo como objetivo principal a "busca e a construção do conhecimento para o avanço científico e como orientação o comprometimento com um saber que pode, efetivamente, contribuir para o desenvolvimento educacional, social, econômico e cultural do Estado da Paraíba" (UEPB, 2017).

Atualmente, a UEPB conta com oito *campi* e doze Centros, onde o ensino é ministrado através das modalidades de graduação (presencial, semipresencial e a distância), médio profissionalizante, extensão, pós-graduação *stricto sensu* e *lato sensu*.

O *Campus* I está localizado em Campina Grande, onde funciona a sede da Reitoria e da Administração Central da UEPB, onde funcionam suas Pró-Reitorias e principais coordenações. É considerado, portanto, o campus com maior concentração de docentes, discentes e servidores, onde estão concentrados os cinco maiores centros, dispondo de 29 cursos de graduação, 14 cursos de pós-graduação *lato sensu* – especialização e 24 cursos de pós-graduação *stricto sensu* – mestrado/doutorado. Conforme dados do Relatório de Atividades de 2017, a UEPB teve 17.889 alunos de graduação matriculados no período letivo 2017.1, sendo deste total, 11.046 alunos matriculados no *Campus* I (UEPB, 2017, p. 61-83).

2.2 O SISTEMA INTEGRADO DE BIBLIOTECAS DA UEPB

Todos os *campi* da UEPB possuem bibliotecas, que são órgãos suplementares que compõem o organograma da instituição, e correspondem a ambientes propícios para a construção do conhecimento, contribuindo, dessa forma, para o desenvolvimento da universidade. Diante dessa realidade, o SIB/UEPB representa um

conjunto de bibliotecas diretamente integradas, da Universidade Estadual da Paraíba (UEPB). Este agrupamento está organizado de modo funcional e operacionalmente interligado, com o objetivo de unificar e padronizar as atividades de seleção, de armazenagem, de recuperação e de disseminação de informações, a fim de colaborar com os programas de ensino, de pesquisa e de extensão oferecidos pela Instituição UEPB (UEPB, 2019).

O SIB/UEPB está subordinado à Coordenadoria de Bibliotecas, representada por duas coordenadoras, e tem como missão gerenciar os serviços e produtos de informação desenvolvidos pelo SIB, visando à disseminação do conhecimento, e assim, colaborar para o desenvolvimento educacional e sociocultural da Paraíba e demais regiões brasileiras. A missão do SIB está diretamente relacionada com os propósitos da instituição, e desta forma, prima pela excelência da qualidade dos serviços e produtos prestados aos seus usuários (UEPB, 2019).

O SIB/UEPB possui, conforme dados institucionais de 2017, um acervo de 321.285 materiais informacionais distribuídos em suportes impressos e digitais. Conta com um sistema de automação de bibliotecas (SIABI), que faz todo o processo de catalogação do acervo, um Repositório institucional (utilizando o *software* Dspace), uma Biblioteca Digital de teses e dissertações (BDTD) e um Portal de acesso aos periódicos da Capes.

Além disso, o SIB/UEPB faz parte do Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI), que consiste numa exigência do Ministério da Educação (MEC) às IES, através do Decreto n. 5773/06, que "dispõe sobre o exercício das funções de regulação, supervisão e avaliação de instituições de educação superior e cursos superiores de graduação e sequenciais no sistema federal de ensino" (BRASIL, 2006).

Nesse sentido, o PDI tem como finalidade nortear a UEPB num processo dinâmico de aprendizado, participação, discussão e reflexão contínuos, utilizando-se de uma metodologia participativa. Destarte, pretende-se com o PDI acompanhar as atividades a serem desenvolvidas na universidade, a fim de avaliar e planejar ações futuras visando à busca do equilíbrio das dimensões técnicas e políticas necessárias a uma escolha mais adequada das estratégias de desenvolvimento institucional (UEPB, 2014).

A participação do SIB se faz presente em algumas diretrizes do PDI, como na política de ensino da instituição, que se compromete a integração das bibliotecas em um sistema informatizado; na preservação e catalogação do acervo de obras raras que constitui patrimônio cultural da Paraíba; como órgão de apoio às atividades acadêmicas e administrativas. E, contemplando as diretrizes dispostas no PDI, o SIB se assenta nas seguintes diretrizes:

- Assegurar a expansão, modernização e otimização dos serviços prestados pelas bibliotecas à comunidade universitária e à sociedade;
- Implementar a informatização das bibliotecas e investir em bibliotecas digitais, permitindo o acesso aos diferentes meios de informação científica e o intercâmbio entre bibliotecas;
- Desenvolver mecanismos para o aumento do acervo das bibliotecas, com elaboração de projetos para obtenção de recursos;
- Destinar recursos para atualização e complementação das coleções de livros, periódicos e outros documentos (mapas, filmes, bases de dados em CD-ROM e outros);
- Estabelecer normas e disciplinar o processo de seleção, tanto em quantidade como em qualidade, de acordo com as características de cada curso oferecido pela UEPB;
- Expandir o acesso *online* às informações científicas, tecnológicas, artísticas e culturais produzidas em instituições, nacionais e do exterior, de renome;
- Manter o profissional de Biblioteconomia sempre atualizado, preparado para trabalhar em equipe e tendo o computador como seu companheiro inseparável de trabalho, já que a tecnologia passou a fazer parte do dia-a-dia deste profissional;
- Possibilitar a formação de coleções de acordo com os objetivos da Instituição e a disponibilidade dos recursos financeiros, permitindo um processo de seleção sistematizado e consistente, propiciando o crescimento racional e equilibrado das diferentes áreas do acervo que deem suporte ao ensino, pesquisa/iniciação científica e extensão;
- Proceder à avaliação do seu acervo sempre que necessário, sendo empregados métodos quantitativos e qualitativos, cujos resultados serão comparados e analisados, assegurando o alcance dos objetivos da avaliação da coleção;
- Realizar o processo de desbaste do material desatualizado, para retirar do acervo, títulos ou partes da coleção, para a obtenção de maior espaço físico para a coleção em uso e para manter a qualidade do acervo. O material desbastado poderá ser remanejado ou descartado, segundo os critérios estabelecidos.

Já quanto ao gerenciamento das atividades, o Sistema conta com um quadro de bibliotecários e auxiliares de bibliotecas, onde está integrado também o bibliotecário responsável por cada unidade informacional, encarregado das atividades de gestão de recursos,

administrativo e de pessoal. Para isso ele segue um planejamento estratégico elaborado de forma participativa com todos os bibliotecários. Assim, o SIB/UEPB possui um

papel claramente definido e fundamental que é o de atender qualitativamente às necessidades de informações da comunidade acadêmica. Dar suporte ao desenvolvimento da missão da instituição, apoiando-a na qualificação profissional, na formação de pesquisadores, no crescimento da pesquisa/iniciação científica e nas atividades de extensão que ligam diretamente a UEPB à comunidade (UEPB, 2014, p. 126).

Considera-se, portanto, que a inclusão do SIB no PDI da UEPB representa um grande avanço para esse Sistema, pois por meio da elaboração de diretrizes as bibliotecas podem desenvolver suas atividades de forma mais planejada. Seguindo este entendimento, o SIB ganhará visibilidade e representatividade junto à instituição, participando ativamente das tomadas de decisões que podem envolver seus diferentes setores.

3 OBJETIVOS

Rojas Soriano (2004, p. 57) diz que "o estabelecimento dos objetivos é parte fundamental do estudo, pois os pontos de referência ou assinalamentos é que guiam o desenvolvimento da pesquisa e a eles visam todos os esforços". Segundo essa perspectiva, nesta pesquisa foram delineados os seguintes objetivos:

3.1 GERAL

Analisar o processo de Gestão da informação no Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade Estadual da Paraíba.

3.2 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.

4 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Esta seção apresenta todo embasamento teórico que conduziu a pesquisa, trazendo conceitos e posicionamentos de autores das áreas da gestão da informação e da ciência da informação. Desta forma, os tópicos foram distribuídos nas seguintes subseções: As condições da informação e os paradigmas da CI, Gestão da informação (GI) e os Principais modelos teóricos referentes à gestão da informação.

4.1 AS CONDIÇÕES DA INFORMAÇÃO E OS PARADIGMAS DA CI

Com muita evidência consegue-se enxergar as mudanças sociais, culturais, políticas e econômicas ocorridas após a quebra dos paradigmas da modernidade, e nesta nova roupagem de uma sociedade pós-moderna encontra-se o apogeu da informação como interferência primordial nas decisões que envolvem os cidadãos e suas relações com a sociedade.

Entende-se que, o sujeito pós-moderno é aquele que se defronta com uma ruptura dos padrões culturais já construídos em determinado tempo, na qual o indivíduo passa a se fragmentar por estar inserido em uma multiplicidade de culturas e identidades. Desta forma, o contexto social destas identidades, que antes tinham seus fundamentos e objetivos culturais, entra em crise devido às mudanças ocorridas nas instituições e em suas estruturas (HALL, 2005).

Ao se tratar do lugar e do contexto situacional ao qual o indivíduo é desafiado, Lyotard (2009, p. 29) discorre

[...] numa sociedade em que a componente comunicacional torna-se cada dia mais evidente, simultaneamente como realidade e como problema, é certo que o aspecto de linguagem (*langagier*) adquire uma nova importância, que seria superficial reduzir à alternativa tradicional da palavra manipuladora ou da transmissão unilateral de mensagem, por um lado, ou da livre expressão ou do diálogo, por outro lado.

Destarte, entende-se que a sociedade passa a estar inserida em um novo contexto no qual se ressalta a importância primordial da linguagem, mesmo que a comunicação seja ainda um grande problema. Diante dessa realidade, torna-se necessário um melhor entendimento a respeito das origens da CI, compreendendo que a informação é um dos seus objetos de estudo.

Assevera-se que a CI como ciência estabeleceu-se no pós-guerra, onde surgiram os problemas relacionados ao volume de informações. Nesta época a CI ainda não era considerada

uma ciência, mas diante da grande explosão da informação, principalmente de natureza científica e tecnológica, os cientistas da época mobilizaram-se para solucionar o problema do difícil acompanhamento desse crescente volume de informações nos seus campos de atuação devido, principalmente, a um grande acúmulo de documentos informacionais técnicos que começou a ocorrer nessa época (ARAÚJO, 2014).

Percebe-se, portanto, que os problemas surgidos no pós-guerra já se apresentavam como um desafio para o futuro da CI, notando-se, assim, sua relevância para organizar e disseminar informações científicas e tecnológicas para a comunidade científica, tendo em vista poder contribuir na solução de problemas políticos e econômicos daquele período. E, neste aspecto, Araújo (2014, p. 58) aponta que "a informação passou a ser entendida, nesse contexto, como um recurso, uma condição de produtividade".

É notório, portanto, que a informação se constitui num objeto da CI, visto que segundo o pensamento de Borko (1968), a CI estuda as propriedades e as potencialidades que orientam os fluxos de informação, como também os meios de processamento e tratamento visando o acesso e o uso por parte dos indivíduos. No mesmo contexto, Aquino (2007, p. 11) ressalva que sendo a informação um objeto de estudo da CI, esta se faz presente em vários suportes, tais como nos "diálogos entre cientistas, comunicação informal, inovação para indústria, patente, fotografia, registro magnético de base de dados e biblioteca virtual, digital eletrônica e na Internet".

Para um melhor entendimento da CI, faz-se necessário ainda abordar os principais conceitos elaborados segundo a visão de alguns dos pensadores da área. Na concepção de Capurro (2003), a CI teve origem a partir dos paradigmas físico, cognitivo e social.

Segundo o referido autor a CI inicia-se a partir do paradigma físico, que possui forte ligação com a Teoria da informação de Shannon (1949) e da cibernética de Wiener (1961). Neste paradigma há um objeto físico, que na Teoria de Shannon representa uma mensagem ou um signo, e estes são transmitidos de um emissor para um receptor. A partir então de um processo de comunicação entre o emissor e o receptor estes signos são codificados e resultam numa determinada quantidade de seleções, que a teoria denomina como informações, sendo que quanto maior o número de seleções, maior a insegurança na recuperação da informação.

Contudo, a crise do paradigma físico acontece quando este exclui o papel ativo do sujeito cognoscente, o usuário, dos processos de recuperação da informação, do informativo e do comunicativo, e assim acontece a quebra deste paradigma (CAPURRO, 2003).

Surge então, o paradigma cognitivo que tem forte influência de Karl Popper e foi proposto por Brookes (1977; 1980). A teoria de Popper se baseia em três mundos: o mundo

físico, o da consciência, e o do conteúdo intelectual dos suportes informacionais. O terceiro mundo, assim denominado por Popper, se constitui de um conjunto de objetos inteligíveis e/ou de conhecimento sem sujeito cognoscente. Brookes chama este modelo, no qual os conteúdos intelectuais formam uma espécie de rede que existe somente em espaços cognitivos ou mentais, de informação objetiva (CAPURRO, 2003).

Já Peter Ingwersen (1992) dá a esse paradigma um enfoque social, quando tenta integrar o objeto perdido ao sujeito cognoscente, que é o usuário. No entanto, Capurro (2003, p. 7) diz que mesmo assim o paradigma continua sendo cognitivo,

no sentido de que se trata de ver de que forma os processos informativos transformam ou não o usuário, entendido como sujeito cognoscente possuidor de modelos mentais do mundo exterior que são transformados durante o processo informacionais.

No entanto, o paradigma cognitivo começa a apresentar anomalias, como a crítica feita por Frohmann (1995), que considera este paradigma idealista e associal. A partir desse contexto de crise, nasce então o paradigma social, com fortes influências das correntes da hermenêutica artificial de Wittgenstein (1958) e Heidegger (1973) (CAPURRO, 2003).

Corroborando com essa compreensão, Freire e Silva (2012) definem que no paradigma físico a informação representa um objeto físico, sendo transmitida do emissor para o receptor por meio de um canal. Continuando, estes mesmos autores dizem que no paradigma cognitivo o usuário usa seus modelos mentais para recepcionar a informação, podendo, a partir deste processo, alterar os dados da informação e gerar um novo conhecimento. Já com relação ao paradigma social, os autores apontam que os campos cognitivos sensitivos, onde se processam a recepção e a interpretação da informação, estão diretamente relacionados com as comunidades e grupos sociais que compõem a sociedade.

Segundo a interpretação de Freire e Freire (2009), a relação da informação com a CI teve início durante a Segunda Guerra Mundial, quando se deu grande destaque para o armazenamento e disseminação da informação destinada aos cientistas e gestores de pesquisas tecnológicas. Nesta época também foram criadas tecnologias objetivando o armazenamento do crescente volume de informações produzidas, além de processos intelectuais para organizar e disseminar a informação.

Numa outra concepção acerca da informação, Le Coadic (1996, p. 5) corrobora que a informação conduz um elemento de sentido, e acrescenta que ela

é um significado transmitido a um ser consciente por meio de uma mensagem inscrita em um suporte espacial-temporal: impresso, sinal elétrico, onda sonora, etc. Esta

inscrição é feita graças a um sistema de signos (a linguagem), signo este que é um elemento da linguagem que associa a um significante a um significado. Signo alfabético, palavra, sinal de pontuação.

Percebe-se, nas palavras de Le Coadic, uma representação dos paradigmas físico e cognitivo, onde há a presença do suporte informacional e o sujeito cognoscente, aquele que consegue utilizar-se da linguagem para processar a informação, é o que ele retrata como sendo o significante e o significado. E atentando-se para o paradigma social, diz que a CI, atua

com a preocupação de esclarecer um problema social concreto, a informação, e voltada para o ser social que procura informação, coloca-se no campo das ciências sociais (das ciências do homem e da sociedade), que são o meio principal de acesso a uma compreensão do social e do cultural (LE COADIC, 1996, p. 21).

Na abordagem feita por Saracevic (1996), a CI tem origem e evolução a partir de três características: a primeira delas faz referência à sua natureza, classificando-a como uma área interdisciplinar, tendo em vista a complexidade de envolvimento com as demais áreas do conhecimento, onde o autor destaca a biblioteconomia, a ciência da computação, as ciências cognitivas e a comunicação como sendo as principais áreas em que a CI mantém relações interdisciplinares.

Uma outra característica apontada por esse autor é a relação da CI com a tecnologia da informação, uma vez que os avanços tecnológicos influenciaram e transformaram a sociedade moderna. Por último, o autor ainda menciona a participação ativa e deliberada da CI na sociedade da informação, demonstrando que o seu papel social e humano é bem mais forte que o seu papel na tecnologia. Desta forma, percebe-se que mesmo tendo uma influência significativa do paradigma tecnológico no campo da CI, há uma inegável inclinação da área para o paradigma social.

Seguindo esse mesmo raciocínio, os autores Freire e Freire (2009) defendem que a CI se insere nos paradigmas tecnológico e social, sendo que o primeiro paradigma se baseia na circulação de informação em ambientes que predominam as tecnologias; já no segundo, apresenta a informação dentro de um contexto social, onde se constitui a comunicação humana.

Em outra vertente, Aquino (2007, p. 9) apresenta o paradigma informacional, fruto da reestruturação capitalista, tendo o “capital financeiro como característica central e dependente do conhecimento e da informação, os quais são gerados e aperfeiçoados pela tecnologia da informação”.

Para González de Gómez (2001), a CI apresenta um pluralismo metodológico que se assemelha às ciências sociais, possuindo um vasto campo interdisciplinar. Para uma melhor

definição acerca do termo interdisciplinar, a autora cita Rawski (1973), que trata sobre o encontro interdisciplinar, que é o "momento da comunicação e do intercâmbio efetivo entre áreas do conhecimento anteriormente diferenciadas, mas com um interesse de conhecimento compartilhado que impulsiona sua convergência em direção a um problema comum" (RAWSKI, 1973 apud GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 2001, p. 16).

Portanto, todo esse contexto é capaz de evidenciar que a CI se apresenta, na contemporaneidade, como uma ciência interdisciplinar, aliada às TICs, com uma forte característica do paradigma social, não descartando, contudo, os demais paradigmas físico e cognitivo, existindo aí a ideia de uma verdadeira complementação. Além disso, pode-se considerar que a CI representa um campo da ciência muito representativo para as tomadas de decisões que os cidadãos necessitam com o objetivo de exercer e reaver seus direitos de cidadania, visto que esta ciência tem como objeto de estudo a "informação", entendida como um instrumento de poder dentro do contexto social, político, econômico e cultural de uma sociedade.

Conforme as abordagens teóricas apresentadas até o momento, e considerando que uma das finalidades das bibliotecas universitárias é contribuir para a inclusão dos indivíduos na sociedade, visto que estes, ao terem acesso a estas unidades de informação, adquirem conhecimento, pois as bibliotecas são fontes de criação e produção de saberes. Além disso, todo esse cenário possibilita que tais sujeitos sejam levados a despertar cultural e científico, beneficiando de muitas maneiras a sociedade onde estão inseridos. Levando em conta este entendimento, considera-se que o presente trabalho se engaja no paradigma social, e assim, aplica-se sua teoria e referencial de análise necessário à consecução dos objetivos desta pesquisa.

4.2 GESTÃO DA INFORMAÇÃO

Um dos questionamentos apontados por Choo (2006) 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, comunidades. Implementar uma

GI nos diversos departamentos e setores de uma organização, pode sim, ser um diferencial para dar visibilidade aos seus serviços e produtos, já que a GI envolve não só as partes técnicas que compõem o fluxo de informações, mas também recursos humanos, e este conjunto beneficia os gestores à tomada de decisão.

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 indo bem dentro da empresa.

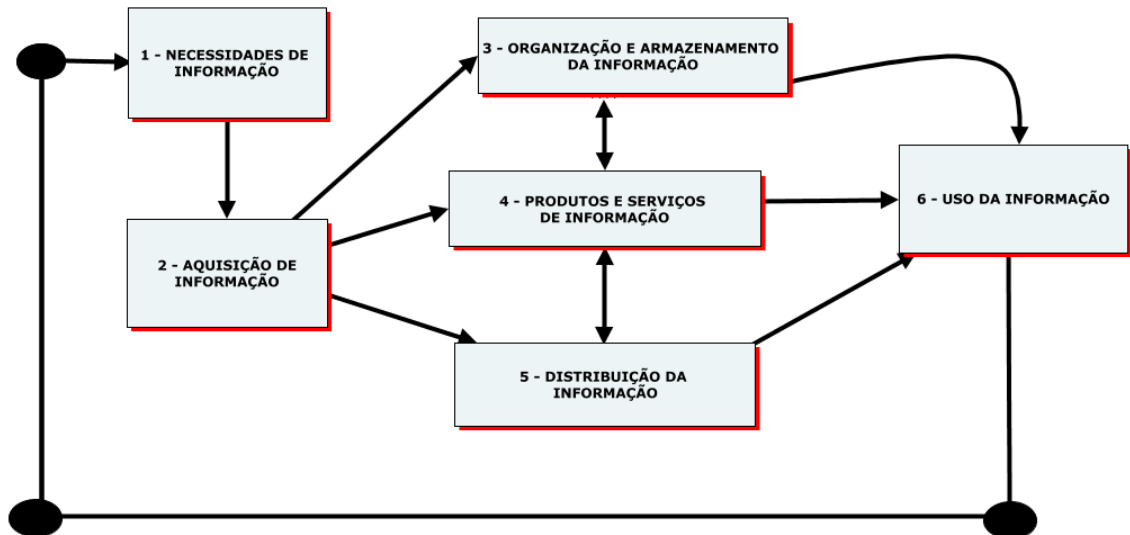
Ainda segundo este autor, quando se define a GI é necessário saber que esta precisa ter um gerente de processos que cuidará de toda a parte informacional da organização, que desempenhará a função de reforçar a cooperação entre os vários setores da organização. Além disso, o foco maior desta GI são os clientes, onde o gerente de processos atuará para satisfazer as suas necessidades de uso e satisfação do produto ou serviço que a empresa lhes oferece. Adaptando-se às ideias deste autor, podemos pensar que em um Sistema de bibliotecas o bibliotecário assume o papel de gestor da informação, tomando para ele a responsabilidade de gerir junto à sua equipe de trabalho todos os processos informacionais existentes na unidade de informação, com foco em satisfazer às necessidades de uso da informação por parte dos usuários.

Corroborando com este pensamento, Tarapanoff (2006) diz que 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. A autora enfatiza que a

informação, no contexto da gestão da informação, refere-se a todos os tipos de informação de valor, tanto de origem interna quanto externa à organização inclui recursos que se originam na produção de dados, tais como de registros e arquivos, que vêm da gestão de pessoal, pesquisa de mercado, da observação e análise utilizando os princípios da inteligência competitiva, de uma vasta gama de fontes (TARAPANOFF, 2006, p. 23).

Contribuindo ainda, a autora menciona o Ciclo da GI proposto por Choo (2006), e diz que o referido ciclo se identifica como Ciclo informacional da biblioteconomia e da CI proposto por Ponjuán Dante (1998). A figura a seguir apresenta o Ciclo da GI, numa versão atualizada, onde Choo (2006) define como Modelo processual da administração da informação.

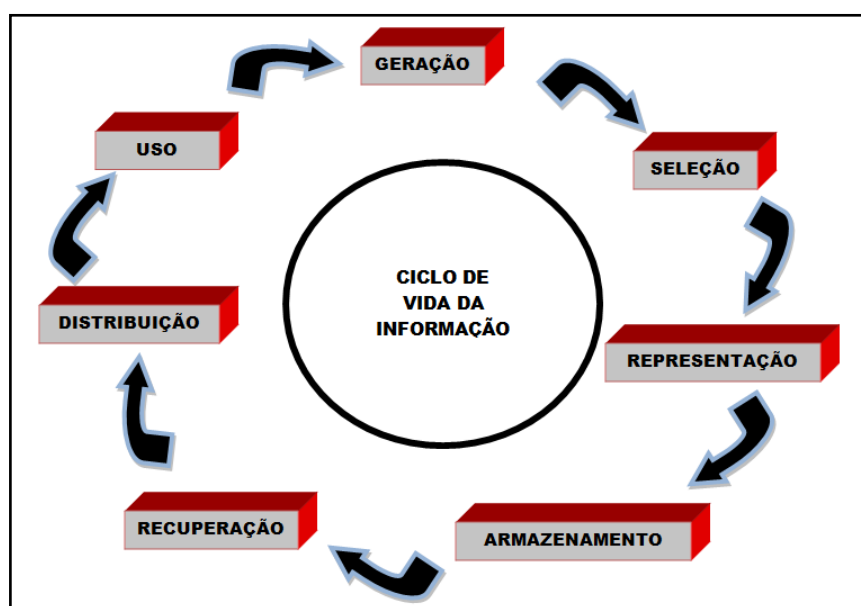
Figura 1 - Ciclo da gestão da informação



Fonte: Adaptado de Choo (2006).

Quanto ao Ciclo de vida da informação apresentada na próxima figura, Ponjuán Dante (1998, p. 47, tradução nossa), define que "a informação não é apenas dinâmica no sentido de sua transferência permanente, mas também no sentido de sua própria evolução. E à medida que vai fluindo vai se modificando na forma permanente".

Figura 2 - Ciclo de vida da informação



Fonte: Adaptado de Ponjuán Dante (1998).

Percebe-se pela explanação dos ciclos de informação supramencionados que algumas das etapas do tratamento da informação se apresentam em ambas as áreas, tanto na CI quanto na GI. Neste sentido, os elementos mais presentes nos dois exemplos de ciclos são a necessidade, aquisição, distribuição e uso. E estas características estão intrínsecas tanto na GI quanto na CI, por isso, ambas as áreas se identificam e trabalham com a informação.

Dialogando ainda sobre a GI, Valentim (2002) acrescenta que a mesma tem forte relação com o conhecimento explícito, uma vez que os dados e informações que fazem parte deste processo já estão explicitados em algum veículo de comunicação, que pode ir desde o livro impresso até a internet. Esta mesma autora elabora um quadro com conceitos sobre GI, gestão do conhecimento e inteligência competitiva.

Dando enfoque, a autora discorre que a GI tem como foco o negócio da organização, ou seja, o que a organização produz como mercadoria, trabalhando desta forma com os fluxos formais de informação. E assim, ela elenca as seguintes etapas que compõem a GI dentro das organizações:

- Prospecção, seleção e obtenção da informação;
- Mapeamento e reconhecimento dos fluxos formais de informação;
- Tratamento, análise e armazenamento da informação utilizando tecnologias de informação;
- Disseminação e mediação da informação ao público interessado;
- Criação e disponibilização de produtos e serviços de informação.

Conforme o que foi supracitado acerca da GI, 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, planejamentos. E neste entendimento, a GI representa um processo norteador para as organizações, uma vez que permite a identificação das necessidades informacionais, obtenção, tratamento, distribuição e uso da informação adequadamente, permitindo-as que tenham condições de analisar suas ações e atuações dentro da sociedade ou mercado em que esta atua.

No entanto, para a implantação de uma GI no âmbito das organizações, é necessário ter conhecimento dos modelos processuais adotados, principalmente, pela CI.

4.2.1 Principais modelos teóricos referentes à Gestão da Informação

Para a implementação de uma GI torna-se necessário a escolha de um dos modelos propostos nesta área, que irão direcionar as organizações nas suas práticas informacionais, contribuindo para uma melhor aplicabilidade da informação, e assim, gerando recursos estratégicos, econômicos, políticos e sociais para as organizações.

Modelo teórico, para Sayão (2001), significa uma criação cultural que representa uma realidade ou parte dos seus aspectos, e tem como finalidade torná-los descritíveis e observáveis. Para o autor, os modelos possuem quase sempre uma analogia com o objeto real, onde esta analogia pode ser construída por meio de formalismo matemático, fenomenológico ou conceitual. Acrescenta-se que cada modelo expressa e justifica um método de abordagem de uma realidade física, e algumas vezes os modelos apresentam uma dimensão heurística, uma vez que podem descobrir outros aspectos da realidade não percebidos antes da elaboração destes modelos. Sendo assim, uma realidade pode possuir vários modelos, e estes podem ser diferentes um dos outros, conclui o autor.

Entende-se, portanto, que adotar modelos teóricos para implantação de uma GI numa organização consiste em adaptar estes modelos a uma realidade da qual se pretende analisar, e por meio deles descrever e observar os aspectos que permeiam esta realidade seja eles qualitativos ou quantitativos. Desta forma, faz-se necessário apresentar os principais modelos clássicos encontrados na literatura científica, propostos por McGee e Prusak (1994), Davenport (1998), Beal (2012) e Choo (2006).

4.2.1.1 Modelo de James McGee e Laurence Prusak

Antes de definir um modelo para o gerenciamento da informação, McGee e Prusak (1994, p. 24) afirmam que a “informação” se constitui em dados coletados, organizados, ordenados, aos quais são atribuídos significados e contexto”. Para os autores, a informação constitui para as grandes organizações um dos recursos para aplicação das estratégias competitivas, sendo comparada a recursos importantes como o capital e o trabalho. Aliada à informação, encontram-se as novas tecnologias que juntas propiciam às empresas produtos e serviços que possam atender de forma eficiente as necessidades dos clientes.

Neste sentido, McGee e Prusak (1994) apontam que existem estratégias genéricas em relação ao uso da informação, sendo elas identificadas como: informação como vantagem competitiva, produtos e serviços de informação e comercialização de informação. Neste

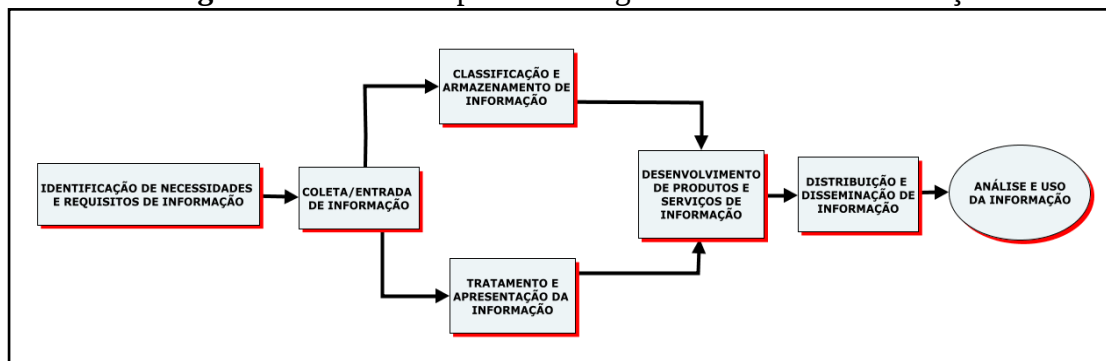
aspecto, a primeira estratégia pode ser aplicada em qualquer organização, as demais estratégias só são aplicadas em circunstâncias mais específicas, ou seja, não são apropriadas a todas as organizações.

Diante disso, o modelo proposto por estes autores, ilustrado na figura 3, é constituído de um conjunto de tarefas coordenadas, que tem como finalidade a análise e uso da informação.

Portanto, as etapas do modelo são:

1. Identificação de necessidades e requisitos de informação: constitui a etapa mais importante do processo de gerenciamento de informação, onde os responsáveis pelo projeto de sistemas frequentemente consideram garantida a identificação da informação. Eles possuem intuição quanto à necessidade de informação pelo usuário.
2. Coleta/entrada de informação: nesta etapa se constrói um plano sistemático para adquirir a informação de sua fonte de origem ou coletá-la dos que a desenvolvem internamente. Esta etapa envolve muita criatividade dos profissionais de sistemas.
3. Classificação e armazenamento de informação/tratamento e apresentação da informação: estas duas etapas ocorrem simultaneamente, e representam a forma como os usuários poderão ter acesso às informações necessárias e selecionar os suportes para armazená-las.
4. Desenvolvimento de produtos e serviços de informação: consiste no aproveitamento de conhecimento e experiências desenvolvidos pelos usuários finais do sistema.
5. Distribuição e disseminação de informação: basicamente esta é a etapa final do processo, onde os profissionais estão todos envolvidos no gerenciamento da informação e compreendem as necessidades de informação dos usuários. Esta etapa preenche as lacunas intelectuais das organizações a partir da análise e uso da informação, desenvolvendo o capital intelectual destas organizações.

Todo este processo para o gerenciamento da informação “mantém em foco o seu valor estratégico” (MCGEE; PRUSAK, 1994, p. 114). A próxima figura representa o modelo definido pelos autores.

Figura 3 - Tarefas do processo de gerenciamento de informações

Fonte: Adaptado de McGee e Prusak (1994).

4.2.1.2 Modelo de Thomas Davenport

Ao utilizar-se da metáfora "ecologia da informação", Davenport (1998) induz que um modelo de ambiente informacional deve ser formulado a partir de uma perspectiva holística, onde são envolvidos todos os elementos culturais, comportamentais, técnicos, políticos e tecnológicos que constituem as partes da totalidade do ambiente informacional, onde este último é mais centrado no ser humano, o colocando acima da tecnologia.

Os ecologistas informacionais, gestores que planejam o ambiente informacional de uma empresa, estariam empenhados em desenvolver estratégias para atender aos sujeitos que necessitam e utilizam a informação, sendo o gerenciamento informacional voltado para um processo comportamental e prático, não eliminando os demais processos que constituem o todo, mas dando ênfase a estes dois processos supramencionados.

Em se tratando do gerenciamento informacional, o autor diz que o primeiro passo é identificar as atividades básicas que levam a demanda dos processos informacionais. A partir disso cria-se um modelo geral, ou processo genérico, que será aplicado a diversos métodos específicos de informação, após isto se pode analisar processos mais específicos, dependentes da informação. Para ilustrar o processo genérico, o autor menciona quatro passos, que serão mostrados na figura abaixo:

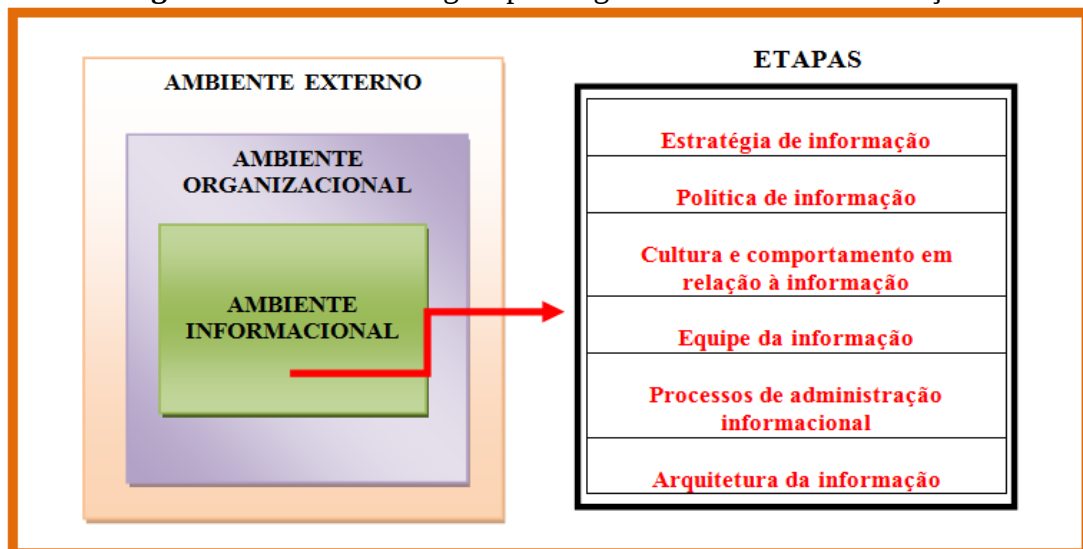
Figura 4 - O processo de gerenciamento da informação

Fonte: Adaptado de Davenport (1998, p. 175).

O modelo de processos genéricos, como o demonstrado acima, direcionado ao gerenciamento informacional, só será elaborado a partir dos interesses, dos problemas e do setor de cada organização. No entanto, o autor propõe um modelo mais específico, que ele define como um modelo ecológico, originado da ecologia informacional.

Este modelo está interligado com três ambientes, o informacional, o organizacional e o ambiente externo, como pode ser visto na figura 5. Porém, é no ambiente informacional que se processa a abordagem ecológica para o gerenciamento da informação, e ele se processa em seis etapas: estratégia de informação, políticas de informação, cultura e comportamento em relação à informação, equipe da informação, processo de administração informacional, arquitetura da informação. Estas etapas são demonstradas na figura 5.

Figura 5 - Modelo ecológico para o gerenciamento da informação



Fonte: Adaptado de Davenport (1998, p. 51).

4.2.1.3 Modelo de Adriana Beal

Para Beal (2012), a informação possui um valor estratégico para as organizações, no que faz referência ao processo decisório, aos bens e serviços, a qualidade das ligações e relações entre as unidades organizacionais e ao comportamento dos indivíduos e grupos, favorecendo os vários segmentos e setores que as compõem.

Conforme a abordagem descrita pela autora, a informação perpassa todos estes pontos acima mencionados. E neste entendimento, considera-se que a informação irá favorecer na tomada de decisão, no entanto, isto só é possível quando as decisões são tomadas mediante a qualidade da informação provida e a capacidade dos gestores responsáveis pelas tomadas de

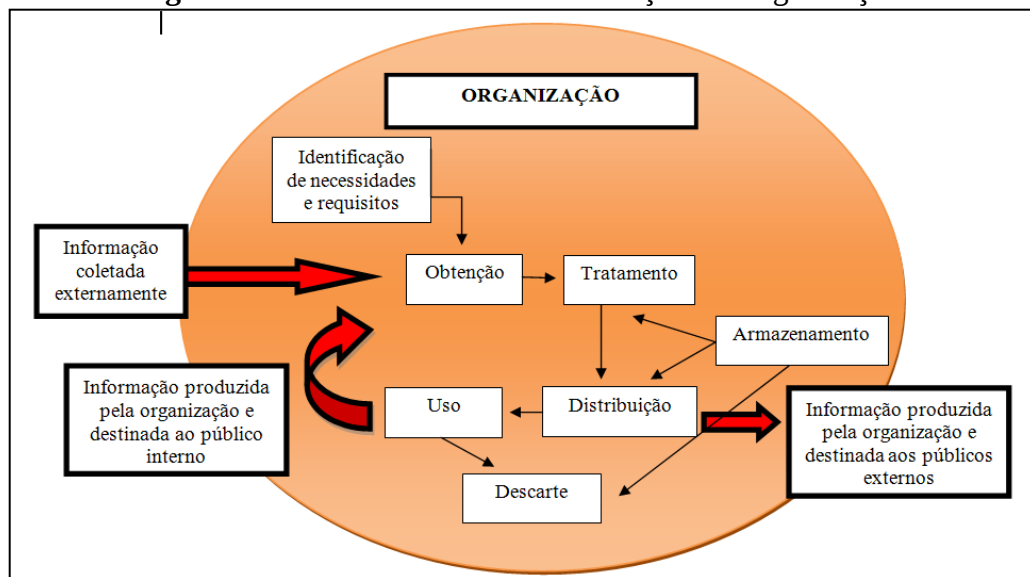
decisões de saberem interpretar e usar a informação de forma a escolher uma melhor alternativa para tal decisão. Esta postura de gerir a informação com qualidade gera para a organização uma "redução da incerteza na tomada de decisão, permitindo que escolhas sejam feitas com menor risco e no momento adequado" (BEAL, 2012, p. 21).

Além disso, quando as organizações potencializam a informação de forma estratégica, poderão ser criados novos produtos e serviços com maior valor adicionado, de acordo com a demanda do mercado atual, como por exemplo, o surgimento de recursos tecnológicos avançados, destinados a atender às necessidades básicas e essenciais dos seus usuários ou clientes.

A referida autora também aborda que é necessário haver uma sinergia na qualidade das ligações e relações entre as unidades organizacionais, e estas últimas dependem da qualidade do fluxo informacional existente para proporcionar o intercâmbio de ideias e informações. Outro fator importante é a influência que a informação exerce no comportamento dos indivíduos e grupos para que as ações destes sejam condizentes com os objetivos corporativos e organizacionais, sejam eles indivíduos internos ou externos (BEAL, 2012).

Mediante a importância que a informação exerce no contexto das organizações, Beal (2012) propôs um modelo para o fluxo informacional que percorre nestas unidades organizacionais, sejam elas informações não estruturadas, estruturadas em papel ou em meio digital. Neste modelo, a identificação de necessidades e requisitos de informação é quem determina o fluxo informacional, podendo "estabelecer um ciclo contínuo de coleta, tratamento, distribuição/armazenamento e uso para alimentar os processos decisórios e/ou operacionais da organização, e leva também à oferta de informações para o ambiente externo" (BEAL, 2012, p. 30). Diante disso, o modelo proposto para representar o fluxo da informação possui sete etapas descritas abaixo e representadas na figura 6.

1. Identificação de necessidades e requisitos;
2. Obtenção;
3. Tratamento;
4. Distribuição;
5. Uso;
6. Armazenamento;
7. Descarte

Figura 6 - Modelo do fluxo da informação nas organizações

Fonte: Adaptado de Beal (2012, p. 29).

4.2.1.4 Modelo de Chun Wei Choo

Quando estava realizando suas pesquisas em torno do estudo do comportamento das pessoas na busca e uso da informação, Choo (2006, p. 67), destacou que

A busca e o processamento da informação são fundamentais em muitos sistemas sociais e atividades humanas, e a análise das necessidades e dos usos da informação vem se tornando um componente cada vez mais importante da pesquisa em áreas como a psicologia cognitiva, comunicação, difusão de inovações, recuperação da informação, sistemas de informação, tomada de decisões e aprendizagem organizacional.

Neste sentido, ao se reportar as necessidades e uso da informação, Choo (2006) 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 dentro da teoria de Choo (2006) que a informação só terá significado para o usuário a partir da construção subjetiva que ele fizer dela. De uma forma mais objetiva, pode-se dizer que a informação possui significado quando assume para o usuário uma interpretação subjetiva. Concluindo este entendimento, Choo (2006, p. 70) diz que "o valor da informação reside no relacionamento que o usuário constrói entre si

mesmo e determinada informação". Assim, a informação só se torna útil ao usuário quando ele atribui significado a esta informação.

Para entender o modelo de uso da informação proposto por Choo (2006), vale ressaltar alguns aspectos que estão relacionados ao usuário. Começando pela elaboração do modelo, que o autor frisa que deve levar em consideração a totalidade da experiência humana, que são os pensamentos, sentimentos, ações e o ambiente aonde eles se manifestam. Ainda assim, deve-se considerar outros pontos para conclusão do modelo, como o entendimento de que o usuário da informação é um sujeito cognoscente e perceptível, que a busca e o uso da informação constituem processos dinâmicos que se estendem no tempo e no espaço e finalmente, o contexto do uso da informação é quem determina a maneira e à medida que ela é útil.

Ainda sobre o modelo de Choo, ele 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 usada (meio profissional ou social do indivíduo). Estão contidos nestes estágios três grupos de comportamentos em relação à informação: clarificação das necessidades de informação, busca da informação e o uso da informação. Estes estágios e grupos estão bem representados na figura 7.

Figura 7 - 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 (2006, 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.

Choo (2006) destaca que o modelo possui três propriedades importantes da busca e do uso da informação:

- a) O uso da informação é construído pelo usuário, que lhe dar significado conforme seus pensamentos cognitivos;
- b) O uso da informação é situacional, que consiste no meio social ou profissional que ele pertence;
- c) O uso da informação é dinâmico em dois sentidos complementares.

Neste contexto, a GI no modelo proposto por Choo (2006) consiste em vários processos que tratam da informação, distribuídos em seis categorias, a saber:

- I. **Identificação das necessidades de informação.** Este processo envolve as habilidades de identificar quais os grupos e indivíduos da organização que necessitam da informação; reconhecer os tipos de problemas, incertezas e ambiguidade que os usuários enfrentam ao buscar e usar a informação; analisar o ambiente ao qual o usuário esteja inserido, se no profissional ou social; e por fim, entender as maneiras pelas quais os usuários consideram que um problema foi resolvido.
- II. **Aquisição da informação.** Nesta etapa identificam-se os recursos humanos de conhecimento especializado; cria-se canais de comunicação, utilizando-se de tecnologias da informação para relatar e sistematizar as informações; estabelece-se regras, rotinas e preferências para o compartilhamento das informações.
- III. **Organização e armazenamento da informação.** Elabora os sistemas de classificação/indexação a partir das informações adquiridas ou criadas na organização; cria-se sistema de recuperação da informação, facilitando o debate, a discussão e o diálogo, com também responder perguntas, interpretar situações ou resolver problemas; constrói conhecimento a partir dos sistemas de armazenamento de informações.
- IV. **Produtos e serviços de informação.** É a etapa que gera facilidades de uso, aumentando a capacidade de busca da informação; reduz os ruídos através da exclusão de informações indesejáveis; envolve a qualidade dos produtos de informações; adaptabilidade em responder às necessidades e

circunstâncias dos usuários no seu ambiente profissional; proporciona economia de tempo e custo para o usuário.

- V. **Distribuição da informação.** Promove-se e facilita-se o compartilhamento de informações, proporcionando a criação de significado, construção do conhecimento e a tomada de decisão; este compartilhamento pode ser feito por comunicações mediadas por computador, fontes impressas e fontes informais;
- VI. **Uso da informação.** Nesta última etapa são gerados os processos dinâmicos de pesquisa e construção, que resultam na criação de significado, na construção de conhecimento e na seleção de padrões de ação.

Ao implantar uma GI conforme o modelo proposto por Choo (2006) nas bibliotecas universitárias, os gestores poderão perceber a grande contribuição que o modelo sugere para a administração da informação, já que o mesmo pode se apresentar como um modelo que administra uma rede de processos que "adquirem, criam, organizam, distribuem e usam a informação" (CHOO, 2006, p. 403).

Para criar estratégias de administração da informação é preciso que todos estes processos sejam elaborados em forma de um ciclo contínuo e correlatos, construindo, portanto, as seis categorias já mencionadas anteriormente (CHOO, 2006).

Observa-se, então, que o modelo de Choo propõe o uso eficiente da informação em ambientes informacionais, tendo como resultado um comportamento adaptativo, ou seja, em se tratando de unidades de informação, as metas e objetivos que estes setores almejam podem seguir uma adaptação do ambiente em que as ações são desenvolvidas.

5 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Entende-se por metodologia o processo pelo qual a pesquisa aplica seus métodos e procedimentos para adquirir os resultados propostos nos objetivos. Além disso, empregam-se os conhecimentos e as experiências do pesquisador e dos sujeitos envolvidos no estudo, e assim pretendeu-se concluir o propósito da pesquisa.

Nesse aspecto, Minayo (2012, p. 14) conceitua metodologia como o "caminho do pensamento e a prática exercida na abordagem da realidade". A autora acrescenta que inclui na metodologia os métodos, as técnicas e a criatividade do pesquisador através das suas experiências, capacidade pessoal e sua sensibilidade. Destarte, entende-se que a metodologia envolve tanto os processos técnicos quanto o pensamento científico do pesquisador, e estes estão diretamente envolvidos com a realidade do ambiente a ser pesquisado.

Neste capítulo, portanto, serão apresentadas as etapas que compreendem a metodologia que foi aplicada nesta pesquisa, das quais foram distribuídas nos seguintes subtítulos: caracterização da pesquisa, o objeto de pesquisa, universo e amostra da pesquisa, instrumentos de coleta de dados e análise dos dados coletados.

As fontes utilizadas para realização da pesquisa se constituíram de uma pesquisa documental e de um levantamento de campo, especificamente nas bibliotecas localizadas no *campus* I da UEPB. Este recorte do universo total de bibliotecas da UEPB deu-se devido aos seguintes fatores: 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). No entanto, dessas sete unidades de informação, a Biblioteca de Obras Raras Átila de Almeida e a Biblioteca do Museu Assis Chateaubriand ficaram fora da pesquisa por não realizarem o cadastramento de usuários, servindo somente como ambientes de consultas locais.

Como técnicas de coleta de dados foram utilizadas entrevistas e questionários, direcionados aos coordenadores de bibliotecas, bibliotecários, coordenadores de cursos, professores e alunos, todos pertencentes ao *campus* I da UEPB.

Uma pesquisa que se utiliza do levantamento de campo na sua metodologia, segundo Gil (2009), possui a vantagem de ter acesso ao conhecimento direto da realidade analisada, em virtude da contribuição dos entrevistados em fornecer informações acerca dos dados pesquisados; além desta vantagem, conta ainda com a economia e a rapidez no processo de

tabulação dos dados coletados, sendo possível obter a quantificação através de análise estatística.

5.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

Rojas Soriano (2004) esclarece que a pesquisa científica se utiliza de métodos e técnicas orientados por teorias que permitem formular explicações, que darão resultados mais precisos e utilizáveis voltados para as atividades do ser humano. No entanto, as teorias desenvolvidas para a pesquisa científica também sofrem influências das experiências dos indivíduos, que uma vez devidamente sistematizadas, ajudam no desenvolvimento dos conhecimentos teóricos.

Este mesmo autor argumenta que a pesquisa científica tem como objetivo dar respostas aos problemas colocados pelo homem e também ampliar o seu conhecimento; porém, para que isto gere verdadeiramente resultados, é necessário contar com uma metodologia. Destarte, o referido autor afirma que a pesquisa científica visa, portanto, descrever, explicar e prever fenômenos (ROJAS SORIANO, 2004).

No que diz respeito aos objetivos pretendidos, a pesquisa se constituiu 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). Portanto, tais modalidades de pesquisa visam garantir um melhor aprofundamento teórico, contribuindo assim para o desenvolvimento da dissertação, uma vez que na pesquisa exploratória foram utilizados aparatos conceituais e registros documentais, enquanto que a pesquisa descritiva possibilitou o estudo das características dos sujeitos inseridos no processo de gestão da informação, envolvidos com SIB/UEPB. Por isso, tais técnicas foram fundamentais para cumprir o desenvolvimento metodológico da pesquisa.

No que se refere à abordagem, optou-se pelo uso de uma pesquisa qualitativa, tendo em vista que este tipo de abordagem proporciona ao pesquisador

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).

Corroborando com tais ideias, Minayo (2012) diz que a abordagem qualitativa está presente nas ciências sociais, e trabalha com o universo dos significados, dos motivos, das aspirações, das crenças, dos valores e das atitudes, e estes elementos são subjetivos, incapazes de serem quantificáveis.

5.2 OBJETO DE PESQUISA

O objeto de pesquisa foi o processo de Gestão da Informação no SIB/UEPB. A pesquisa analisou a contribuição que a gestão da informação será capaz de oferecer para a consecução dos objetivos do SIB/UEPB, utilizando-se, para isto, o modelo proposto por Choo (2006), pois esse modelo traz uma proposta mais adaptável à realidade das bibliotecas, uma vez que suas etapas podem ser direcionadas para a administração da informação, e assim atingindo o propósito do objeto de pesquisa.

5.3 UNIVERSO E AMOSTRA

Para definir o universo da pesquisa é necessário compreender a sua definição. Para Barros e Lehfeld (2008, p. 101) o termo significa o "conjunto, a totalidade de elementos que possuem determinadas características definidas para um estudo. Cada unidade ou membro do universo denomina-se elemento".

Neste entendimento, o universo desta pesquisa foi formado pelos "elementos ou 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. A escolha dos sujeitos em questão se deu pelo fato de que as atividades desenvolvidas nas bibliotecas, que estão relacionadas ao ciclo informacional, envolvem em cada uma das suas etapas a participação destes sujeitos.

Vale ressaltar que diante do fato de que as bibliotecas do *Campus I* representam 47% das unidades de informação do Sistema, e também porque seria inviável pesquisar a totalidade das bibliotecas da UEPB, uma vez que elas se encontram espalhadas em vários *campi*, localizados em nove municípios em diferentes regiões do Estado da Paraíba, decidiu-se por aplicar a pesquisa nas unidades do *Campus I*, localizado em Campina Grande devido também à sua grande representatividade em relação a esse universo.

Desta forma, para conseguir alcançar os objetivos deste estudo, foi necessário analisar as etapas que compõem o processo de GI adotadas na implementação dos serviços e produtos desenvolvidos pelo SIB/UEPB.

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, 2009). Por isso, a pesquisa nestas categorias foi feita em sua totalidade.

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).

Ambas amostragens, por acessibilidade e intencional, são consideradas não probabilísticas, ou seja, os elementos de uma pesquisa são selecionados de forma intencional ao invés de aleatoriamente (BARROS; LEHFELD, 2008).

Por último, na categoria de alunos, o tipo de amostra foi aleatória simples, que, segundo Gil (2009, p. 91), "consiste em atribuir a cada elemento da população um número único para depois selecionar alguns desses elementos de forma casual". 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 a seguir, 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 pelo autor (2019).

Os elementos pertencentes aos grupos de coordenadores de bibliotecas e bibliotecários foram pesquisados em sua totalidade. Já para os sujeitos que fazem parte dos grupos de coordenadores de curso e professores de graduação foi utilizada uma amostra por acessibilidade, que Gil (2009, p. 94) define como sendo uma amostragem onde o "pesquisador seleciona os elementos a que tem acesso, admitindo que estes possam, de alguma forma, representar o universo".

Vale ressaltar ainda que no grupo de sujeitos correspondente aos alunos, a amostra foi de 14% do total dos discentes cadastrados no Sistema das Bibliotecas do *Campus I*, conforme dados mais recentes.

5.4 PROCEDIMENTOS DE COLETA DE DADOS

Nesta seção encontram-se os procedimentos de análise documental e coleta de dados, que serviram para a análise e interpretação dos mesmos, constituindo-se, portanto, em um dos passos mais importantes para o delineamento da pesquisa. Quanto a isso, Gil (2009, p. 49) define que "o delineamento considera o ambiente em que são coletados os dados, bem como as formas de controle das variáveis envolvidas".

Para o procedimento da coleta de dados utilizou-se a pesquisa de campo, por ser uma técnica flexível, podendo ocorrer mesmo que seus objetivos sejam reformulados ao longo do processo de pesquisa. Além disso, no estudo de campo a pesquisa é desenvolvida em um único grupo ou comunidade, contribuindo para a interação dos seus componentes, por isso, neste método utiliza-se mais da técnica da observação (GIL, 2009).

Como instrumentos de coleta de dados foram utilizados entrevistas e questionários aplicados aos sujeitos da pesquisa. Junto ao público composto pelos coordenadores de bibliotecas, bibliotecários, coordenadores de cursos de graduação e professores foram aplicadas entrevistas semiestruturadas, que se baseiam em um "roteiro de assuntos ou perguntas e o entrevistador tem a liberdade de fazer outras perguntas para precisar conceitos ou obter mais

informações sobre os temas desejados” (HERNÁNDEZ SAMPIERI, FERNÁNDEZ COLLADO, BAPTISTA LUCIO, 2013, p. 426).

Para Bardin (2009), as entrevistas apresentam muita subjetividade, 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.

Por fim, no que concerne ao público dos alunos foram aplicados questionários, 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). Para este público, os questionários foram constituídos por perguntas abertas e fechadas.

5.5 PROCEDIMENTOS DE ANÁLISE DOS DADOS COLETADOS

Para a análise dos dados coletados, aplicou-se o método de análise de conteúdo de Bardin (2009), que a autora define como sendo um "conjunto de técnicas de análise das comunicações que utiliza procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens" (BARDIN, 2009, p. 40).

Dentre as técnicas da análise de conteúdo, a pesquisa seguiu a etapa da análise temática, que

recorta o conjunto das entrevistas através de uma grelha de categorias projetada sobre os conteúdos. Não se têm em conta a dinâmica e a organização, mas a frequência dos temas extraídos do conjunto dos discursos, considerados dados segmentáveis e comparáveis (BARDIN, 2009, p. 220).

A organização da análise de conteúdo se realiza por meio de três fases: a *pré-análise*, a *exploração do material* e o *tratamento dos resultados* obtidos e a *interpretação*.

A **pré-análise** é a fase em que o pesquisador sistematiza as ideias, tornando-as operacionais, e assim conduzindo a pesquisa a um desenvolvimento das operações sucessivas, num plano de análise. Nesta fase, o pesquisador pode utilizar-se dos recursos tecnológicos, como o computador, para estabelecer um programa, que seja flexível e preciso. Esta primeira fase da pesquisa é aonde há a escolha dos documentos a serem submetidos à análise, a formulação das hipóteses e dos objetivos e a elaboração de indicadores que fundamentem a interpretação final.

Nessa fase foi elaborada a proposta do projeto de pesquisa, onde foram formulados os objetivos, as hipóteses e o *corpus*, que Bardin (2009, p.122) denomina como sendo “o conjunto dos documentos tidos em conta para serem submetidos aos procedimentos analíticos”, e para isso foram elaborados os roteiros de entrevistas e questionários para fundamentação dos resultados da pesquisa. Paralelo a isso, foi sendo desenvolvida a fundamentação teórica.

Concluída a pré-análise, o pesquisador parte para a segunda fase da análise de conteúdo, que é a **exploração do material**. Esta fase nada mais é que colocar em prática o que foi formulado na fase anterior. Consiste numa fase longa, onde acontecem as operações de codificação, decomposição ou enumeração, em função de regras previamente formuladas na pré-análise. Sendo assim, as entrevistas e os questionários nessa fase exploratória foram devidamente aplicados aos sujeitos da pesquisa, e iniciados os processos de codificação dos dados coletados.

Na última fase da análise de conteúdo, encontra-se o **tratamento dos resultados obtidos e a interpretação**. É nesta fase que o pesquisador tratará das operações estatísticas, permitindo estabelecer quadros de resultados, diagramas, figuras, modelos, os quais condensam e põem em destaque as informações fornecidas pela análise. Com estes resultados, o pesquisador pode propor inferências e adiantar interpretações a propósito dos objetivos da pesquisa.

Como mencionado anteriormente, a pesquisa seguiu a análise temática através do processo de categorização, ou seja, o critério de categorização foi semântico, por categorias temáticas. Quanto ao termo categorização, Bardin (2009, p. 145) define como "operação de classificação de elementos constitutivos de um conjunto por diferenciação e, seguidamente, por reagrupamento segundo o gênero (analogia), com critérios previamente definidos".

Desta forma, foram adotadas nesta pesquisa as categorias temáticas construídas a partir do modelo de GI proposto por Choo (2006), conforme especificado no quadro a seguir.

Quadro 1 - Categorias temáticas de análise conforme o modelo de Choo (2006)

Categoria 1	Categoria 2	Categoria 3	Categoria 4	Categoria 5	Categoria 6
Necessidades de informação	Aquisição e busca da informação	Organização e armazenamento da informação	Produtos e serviços de informação	Distribuição da informação	Uso da informação
Identificação das condições, padrões e regras de uso da informação	Busca da informação	Sistemas de armazenamento da informação	Desenvolvimento de sistemas de indexação e banco de dados	Promoção e facilitação a partilha de informação	Identificação do uso da informação

Relevância das informações para uso	Fontes de informação	Recuperação da informação	Qualidade e confiabilidade dos dados	Compartilhamento da informação	Seleção do uso da informação
Identificação dos grupos de usuários da informação	Controlar a variedade de informações		Agregação de valor	Canais de transferência de informações	Criação de significado, de conhecimento e de decisões

Fonte: Elaborado pelo autor (2018).

Categoria 1 - Necessidades de informação: identifica as necessidades de informação dos sujeitos participantes do universo da pesquisa, analisando os problemas enfrentados por estes na busca e uso da informação.

Categoria 2 – Aquisição e busca da informação: evidencia quais os recursos humanos e tecnológicos que possibilitam a aquisição de informações pelos usuários, observando-se, neste aspecto, as fontes de informações e o controle na variedade de informações fornecidas por esses recursos.

Categoria 3 - Organização e armazenamento da informação: identifica como os sistemas de armazenamento da informação, representados pelos sistemas de automação de bibliotecas, as bases de dados e repositórios digitais contribuem para a organização e armazenamento da informação, facilitando a sua recuperação.

Categoria 4 - Desenvolvimento de produtos e serviços de informação: identifica como os produtos e serviços que são oferecidos pelo SIB/UEPB atendem às necessidades dos usuários, promovem a qualidade, confiabilidade e agregam valor à informação.

Categoria 5 - Distribuição da informação: evidencia como a informação é distribuída e compartilhada nas bibliotecas da UEPB.

Categoria 6 - Uso da informação: descreve o uso da informação por parte dos sujeitos da pesquisa, observando-se as possibilidades de criação de significado e a contribuição para a tomada de decisões.

5.6 OPERACIONALIZAÇÃO DA PESQUISA

Nesta seção discorreremos acerca do desenvolvimento da pesquisa, que se inicia desde a preparação do projeto para qualificação até a última etapa, que compreende a interpretação dos resultados e as considerações finais, o que se denomina como a fase exploratória e descritiva da pesquisa. Neste ponto, a pesquisadora aborda as etapas que foram desenvolvidas durante todo o trajeto da pesquisa, apontando inclusive, os desafios que surgiram durante algumas dessas etapas.

A pesquisa teve início desde a elaboração do projeto para qualificação, onde foi preciso analisar de forma criteriosa todas as etapas da pesquisa, a começar pelo tema a ser discutido e a formulação da questão-problema, e assim, desenvolver os objetivos a serem alcançados conforme o direcionamento escolhido, que foi a gestão da informação a partir do modelo proposto por Choo (2006). A primeira tarefa a ser desenvolvida foi o levantamento de literatura relacionada ao tema escolhido do projeto, ou seja, a revisão bibliográfica. Nesse ponto, foram elencados alguns autores que contribuem com modelos que tratam do gerenciamento da informação.

Nesse sentido, o modelo de Choo (2006) foi escolhido, dentre os demais modelos abordados, 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.

Uma vez escolhido esse modelo de GI para direcionar a pesquisa, os objetivos foram sendo traçados conforme as categorias temáticas de análise propostas por Choo (2006), e consequentemente, essa complementaridade entre os objetivos e as categorias contribuiu para a elaboração do objetivo geral, que é analisar o processo de GI no SIB/UEPB.

Avançando na fundamentação teórica, a revisão bibliográfica passou a ser contínua durante todo o trabalho de pesquisa, utilizando-se como fontes de informações: dissertações, teses, artigos científicos, relatórios e outros documentos consultados em meios eletrônicos. Os conteúdos estudados nas disciplinas oferecidas pelo Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da UFPB (PPGCI/UFPB) também contribuíram significativamente para o embasamento teórico.

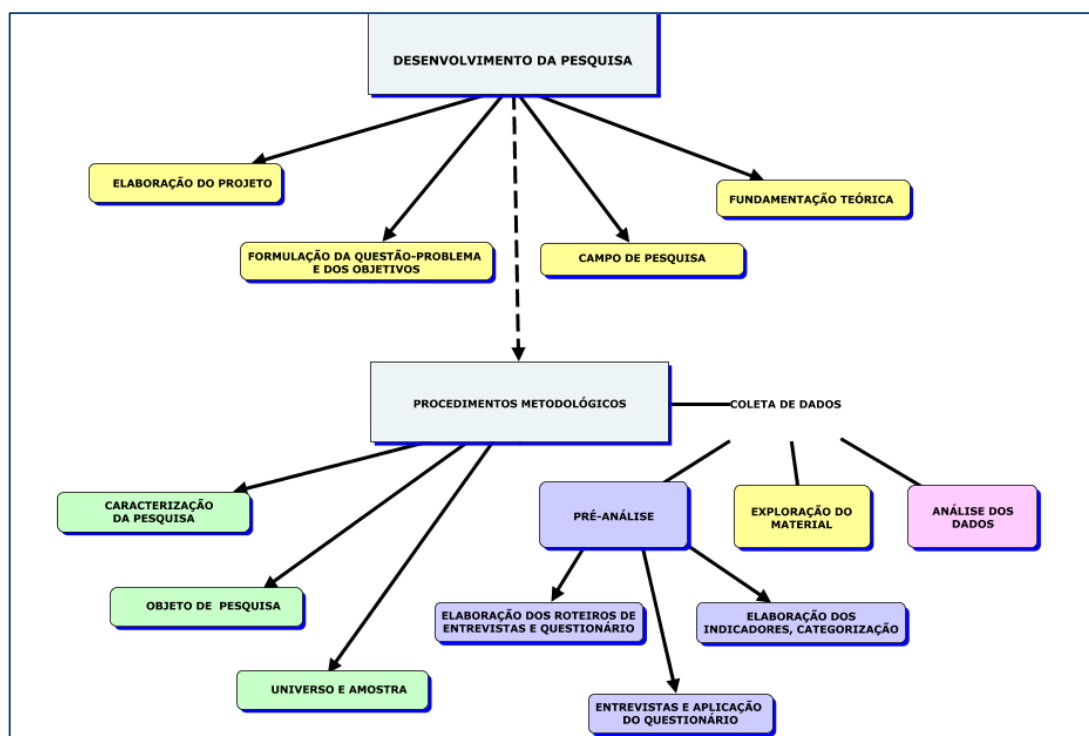
Após a aprovação do projeto pela banca de qualificação, iniciou-se a etapa do levantamento de campo, e a primeira providência foi elaborar os roteiros de entrevistas e o

questionário aplicados aos sujeitos da pesquisa. Todos os roteiros foram construídos com base nas categorias temáticas contidas no modelo de Choo (2006).

Para a realização do pré-teste, foram aplicadas entrevistas com três sujeitos, representados por bibliotecários, coordenadores de cursos e professores. Na categoria de alunos foram aplicados seis questionários. Os coordenadores de bibliotecas não foram entrevistados nessa fase, pois o universo desse grupo é composto por duas coordenadoras, número esse muito reduzido para se fazer uma pré-análise.

Seguindo as etapas, os roteiros de entrevistas e questionário foram adequadamente reformulados após serem analisados e refeitas algumas questões para um melhor entendimento sobre o objeto de estudo. A partir disso, iniciou-se a coleta de dados propriamente dita. As entrevistas foram gravadas e, posteriormente, transcritas para um editor de textos. Quanto à categoria de alunos, foi aplicado um questionário de forma presencial. A Figura 8 apresenta as etapas percorridas para o desenvolvimento desta pesquisa.

Figura 8 – Fluxo da pesquisa



Fonte: Elaborado pelo autor (2019).

Finalizada a etapa de entrevistas e aplicação dos questionários, observou-se que esses instrumentos de coleta de dados atenderam às expectativas, pois produziram resultados coerentes com a realidade em que os sujeitos estão inseridos, no caso particular de cada um, e que esteja envolvido o SIB/UEPB.

6 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Neste capítulo, apresentam-se os resultados e análises dos dados coletados com os sujeitos da pesquisa, que são os coordenadores de bibliotecas, bibliotecários, coordenadores e professores de graduação e alunos, sendo o recorte as Bibliotecas do *campus* I da UEPB.

As informações para análise foram obtidas por meio de entrevistas e questionários aplicados aos sujeitos da pesquisa, e foram realizadas visitas na Coordenadoria de Bibliotecas, nas Bibliotecas Setoriais, nas Coordenações de cursos, salas de aulas 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, já comentada na metodologia desta pesquisa, e estabelecidas as categorias temáticas a partir do modelo de GI de Choo (2006).

6.1 PERFIL DOS PESQUISADOS

Neste tópico, apresenta-se os perfis dos sujeitos da pesquisa, entrevistados na UEPB, *campus* I. Para preservar a identidade dos participantes da pesquisa, optou-se pela supressão dos seus referidos nomes. Conforme as informações obtidas por meio dos instrumentos de coleta de dados, têm-se os seguintes perfis.

6.1.1 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 que 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.

6.1.2 Perfil dos Bibliotecários

Nesse perfil, o SIB/UEPB apresentava um quadro de bibliotecários responsáveis pela gestão das bibliotecas setoriais, onde dos cinco entrevistados, todas são do sexo feminino, todas com graduação em Biblioteconomia, sendo que três já possuíam mestrado. Duas bibliotecárias

possuíam 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 era de 6 a 10 anos.

6.1.3 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 preservem 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. Para a realização das entrevistas foram necessárias muitas tentativas, já que a maioria dos coordenadores possuem uma agenda muito lotada, dificultando a disponibilidade dos mesmos para a pesquisa. As entrevistas efetivamente realizadas foram aplicadas nos seguintes locais:

Quadro 2 – Locais de entrevistas dos Coordenadores de Cursos

CENTRO			
COORDENAÇÃO DE CURSO	CCSA	CEDUC	CCBS
	Administração Ciências Contábeis Serviço Social	Ciências Sociais Filosofia Geografia Letras Inglês	Psicologia

Fonte: Elaborado pelo autor (2019).

6.1.4 Perfil dos Professores

A UEPB possui um plano de carreira docente com base na Lei 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.

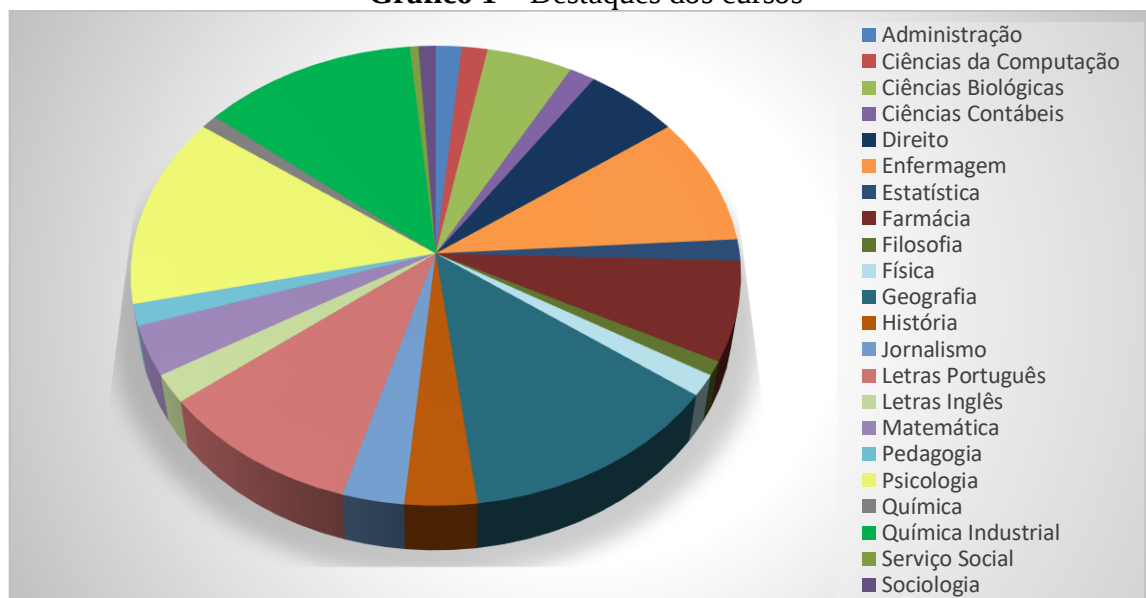
O regime de trabalho de um docente da universidade é de 20 horas para tempo parcial ou 40 horas para tempo integral em dois turnos diários completos, distribuídas entre as atividades de ensino, pesquisa e extensão e, eventualmente, gestão acadêmica, com dedicação exclusiva (UEPB, 2014).

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. Os cursos aos quais eles estão ligados são Comunicação Social, Química, Psicologia, Sociologia, Biologia, Engenharia Sanitária e Ambiental, Filosofia e Geografia.

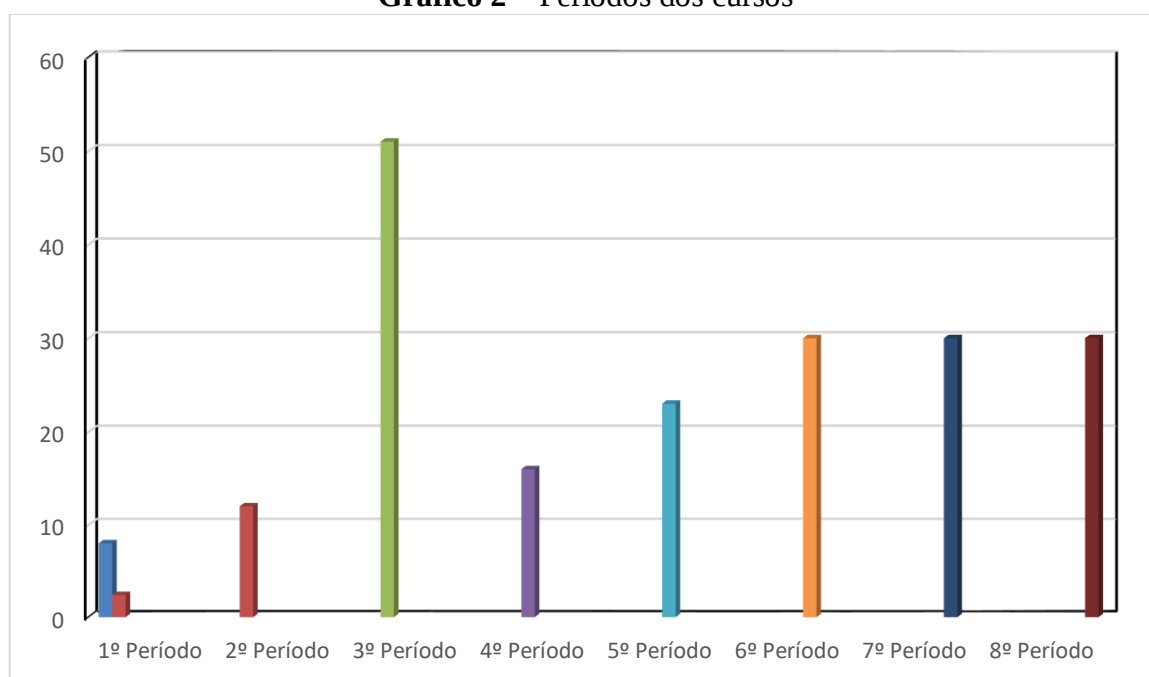
6.1.5 Perfil dos Alunos

Esse perfil foi traçado a partir dos 200 questionários aplicados aleatoriamente com os alunos de graduação, num período em que os técnicos administrativos se encontravam em greve, modificando, assim, a abordagem realizada com esse perfil de público, já que a proposta inicial era aplicar os questionários aos alunos cadastrados na Biblioteca por meio de formulários enviados via *e-mail*. No entanto, nesse período todas as bibliotecas estavam fechadas, impossibilitando o acesso aos bancos de dados que continham os *e-mails* dos discentes para que fosse realizado o posterior envio do formulário eletrônico.

Desta forma, optou-se por aplicar os questionários nas áreas de vivência da UEPB do *campus I* de maneira aleatória, mas somente entre aqueles que atestassem estar devidamente cadastrados no Sistema de Bibliotecas. Os gráficos 1 e 2 apresentam os dados referentes aos cursos e períodos cursados pelos alunos respondentes à pesquisa.

Gráfico 1 – Destaques dos cursos

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

Gráfico 2 – Períodos dos cursos

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

Como pode ser observado no gráfico 1, as contribuições dos alunos através de informações contidas nos questionários abrangeram os diversos cursos oferecidos no referido *campus*. 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, como pode ser observado no gráfico 2.

6.2 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 (2006).

Para preservar a identidade dos sujeitos entrevistados nesta pesquisa, seus nomes foram suprimidos, utilizando-se para identificação de suas falas uma codificação, representada por **CB** (Coordenadores de bibliotecas), **B** (Bibliotecários), **CC** (Coordenadores de curso), **P** (Professores) e **A** (Alunos). Além disso, em cada código foi acrescentado um número para diferenciar cada participante. Por exemplo: **CB1**, **CB2**, **P1**, **P2**, etc.

6.2.1 Categoria 1 - Necessidades de informação

Segundo Choo (2006, p. 405), “durante a construção do conhecimento, são necessárias informações capazes de especificar lacunas no conhecimento, na capacidade ou na compreensão existentes, e identificar fontes e métodos capazes de preencher essas lacunas”. Nesse entendimento, procurou-se identificar nesta categoria, quais as necessidades de informação dos participantes da pesquisa, no âmbito das bibliotecas do *Campus I*. Tais necessidades puderam ser analisadas a partir dos recursos informacionais, dos produtos e serviços dessas bibliotecas, observando-se também, o ambiente no qual seus usuários estão inseridos.

Hodiernamente, sabe-se que a sobrevivência das organizações num mundo cada vez mais competitivo e globalizado depende de estratégias inovadoras em seus ambientes organizacionais, que não se restringem somente ao campo das tecnologias, produtos e serviços de última geração, mas também devem estar voltadas para novos modelos de empreendimentos, novas formas de atender as necessidades dos clientes, novos processos organizacionais, capazes de cooperar com o ambiente externo.

Nesse cenário, encontram-se também as universidades, que tentam se enquadrar dentro desse foco inovador e competitivo das instituições públicas. E, conseqüentemente, as bibliotecas universitárias que também avançam para acompanhar tais mudanças, buscando

novos ambientes focados nas necessidades informacionais dos seus usuários. Neste sentido, Choo (2006, p. 123) diz que “As organizações estão conscientes de que sua sobrevivência e sua evolução dependem de sua capacidade de dar sentido ou influenciar o ambiente e de renovar constantemente seu significado e seu propósito à luz das novas condições.”

Dentro deste contexto, prosseguiu-se à investigação das necessidades de informação dos sujeitos participantes da pesquisa. Ressalta-se que estão registradas aqui as falas mais expressivas, pois estas foram as que mais contribuíram para a análise das categorias. Seguem, abaixo, os quadros com as respostas selecionadas sobre essa categoria.

Quadro 3 – Informações relevantes para incentivar os usuários a utilizarem as bibliotecas

CB1	Passar para o usuário o valor do nosso acervo, o que ele possui, como: periódicos atualizados, livros, informações que ele não tem em casa.
CB2	Divulgar os serviços oferecidos e os materiais disponíveis no acervo.

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

Quadro 4 – Atividades desenvolvidas nas bibliotecas que atendem às necessidades de informação dos usuários

CB1	Eu acho que é muito importante a questão da entrevista com o usuário, que possa lhe atender pra saber se a sua necessidade é uma necessidade que é encontrada num periódico semanal, se é uma necessidade de um repositório institucional, eu acho que é mais o atendimento ali primeiro com um bibliotecário de referência ou um auxiliar preparado.
CB2	Acho que o principal para atingir a necessidade de informação dos usuários é a manutenção da atualização do acervo, e uma boa equipe preparada para tentar entender as demandas informacionais dos usuários e fazer aquela conversão da linguagem popular, da linguagem coloquial para linguagem documentária. Também acho que a criação e a implantação de um sistema de automação de bibliotecas.
B1	Bem a nossa parte de atendimento ao usuário é muito importante, e eu penso também que a parte da visita guiada, porque algumas pessoas, fora da universidade, vêm pra cá, conhecem a biblioteca através da visita guiada e a partir daí eles fazem agendamentos pra vir pesquisar aqui.
B3	A gente fornece um curso, praticamente um por período, sobre as normas da ABNT. E quando eles assistem esse curso eles começam a procurar mais a biblioteca e quando eles vêm a gente acaba acompanhando esse aluno, com normas da ABNT e fontes de informação que eles precisam.
B4	Eu acho que é o Setor de Circulação, não só a questão do nosso espaço físico, mas usar os recursos da biblioteca, a questão de empréstimo mesmo e a entrega de trabalhos acadêmicos, que é aonde eles têm a maior interação.
B5	Eu acho que é basicamente a questão de empréstimo de livros, e os cursos na área de normalização. Eu acho que são as atividades que mais impactam nos estudantes nessa questão da informação.

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

Quadro 5 – Opinião sobre os acervos físicos das Bibliotecas do *campus I* para atender à demanda dos cursos

CC1	Atendem às minhas necessidades de informação, mas poderia ocorrer um aumento na quantidade de exemplares de livros.
CC2	Atende às necessidades. Inclusive os livros que nós temos no acervo da biblioteca são aqueles que nós indicamos. Nós temos obras que são suficientes para os alunos cursarem.
CC6	O acervo não atende às nossas necessidades informacionais.
CC7	Não atende às necessidades informacionais, tanto pela quantidade porque às vezes quando a gente faz o pedido só vem um e também alguns que não vêm, e também os que não vêm vão ficando defasados pelo ano.
CC8	Para a área de geografia o acervo deveria ser um pouco mais amplo.
P2	Atende sim, porque a demanda de reclamações é quase zero, então está de boa, está suficiente.
P3	Eu diria que a gente tem hoje uma lacuna no que se refere à questão das publicações digitais, a gente tem um referencial muito bom na parte impressa, mas no que se refere às publicações digitais a gente não tem ainda essa atualização.
P5	Não atende às minhas necessidades informacionais na área de sociologia, precisa ser melhorado.
P6	Não, ainda não. Exatamente essa questão de estar constantemente se atualizando, sabe-se que a velocidade que com que se produz hoje o conhecimento é inversamente proporcional à capacidade que a gente vai adquirindo de possibilitar a disponibilidade desse conhecimento. Muitas vezes o processo de aquisição dos materiais informacionais depende da tomada de decisão e dos recursos financeiros da Universidade, e isso demanda tempo, ocasionando um atraso nas compras de tais recursos.
P8	Não são atendidas, e eu tenho sempre que buscar o material inclusive com outros professores, na internet, pra facilitar a vida dos próprios alunos.
P10	São insuficientes. No nosso caso que é geografia, o acervo além de pequeno é antigo, ultrapassado, tem pouca coisa recente comprada, então eu acabo utilizando a minha própria biblioteca particular pra montar as aulas e trabalhar com eles um texto aqui outro ali.

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

Quadro 6 – Motivos apresentados pelos alunos para frequentar às Bibliotecas

A3	A demanda de leituras para o curso me faz frequentar a biblioteca
A5	Solicitar empréstimos de livros que auxiliam nos estudos
A6	Para ter um embasamento teórico e uma boa carga literária para nos aprofundarmos nos conteúdos abordados em sala de aula
A10	A diversidade de livros e o uso para trabalhos acadêmicos
A26	Para desenvolver nossos trabalhos de pesquisas e adquirir mais conhecimento
A37	A busca pelos conteúdos mais amplos dispostos nos livros
A39	Ampliar o rol de referencial teórico e auxiliar na formação acadêmica
A48	Leituras complementares
A66	Busca por conhecimento aprofundado, não me detendo apenas à internet
A68	A maioria dos professores usam os livros e recomendam, e muitos não têm na internet

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

Ao analisar essa categoria, verifica-se que as necessidades de informação dos sujeitos participantes da pesquisa são bastante peculiares às suas atividades desempenhadas na Universidade, sejam estas relacionadas às suas funções de gestores como também nas suas condições de docentes e discentes.

A gestão das **Coordenadoras de bibliotecas** visa atender os usuários do SIB/UEPB, seja para disponibilizar acervos físicos e eletrônicos ou demais serviços e produtos prestados à comunidade acadêmica. Para **CB2**, divulgar os serviços oferecidos e os materiais disponíveis no acervo são fatores relevantes para incentivar os usuários a frequentarem essas unidades informacionais. Neste aspecto, as necessidades de informação das Coordenadoras de bibliotecas surgem a partir das atividades que elas desenvolvem com o intuito de atender o público de usuários do SIB, no que se refere aos serviços prestados por essas bibliotecas. Na concepção de **CB1** é muito importante “passar para o usuário o valor do nosso acervo, o que ele possui, como: periódicos atualizados, livros, informações que ele não tem em casa”.

Segundo os relatos das Coordenadoras de bibliotecas, suas atividades frente à coordenação do SIB/UEPB estão direcionadas para o gerenciamento administrativo e técnico do sistema, onde são executados os planejamentos estratégicos, treinamentos e reuniões, que visam articular, promover e interagir as equipes e Pró-Reitorias que estão ligados diretamente ao SIB. Choo (2006, p. 405) diz que “a determinação das necessidades de informação exige perguntas constantes, como: O que você deseja saber?, Por que você precisa saber isso?”.

Neste entendimento, pode-se dizer que as **necessidades de informação** das Coordenadoras de bibliotecas são determinadas a partir dos planejamentos, treinamentos e reuniões realizadas em conjunto com as equipes de trabalho, onde são discutidos os principais problemas e ações a serem implementadas durante cada ano. Esses tipos de reuniões as Coordenadoras definem como sendo um planejamento anual, nelas também são discutidas as falhas e o que precisa ser melhorado no SIB.

O Plano de Desenvolvimento Institucional da UEPB destaca como papel fundamental das bibliotecas da Instituição o atendimento qualitativo das necessidades de informações da comunidade acadêmica, servindo como setores de apoio e suporte às atividades de ensino, pesquisa e extensão (UEPB, 2014). Para atingir um atendimento de qualidade, o SIB precisa desenvolver constantemente serviços e produtos que atendam as demandas dos seus usuários. Neste sentido, durante a pesquisa de campo algumas falas deram destaques às atividades que poderiam ser desenvolvidas nas bibliotecas, consideradas importantes para atender as necessidades informacionais dos usuários.

Segundo o relato de **CB1**, a entrevista com o usuário feita por um bibliotecário de referência ou auxiliar capacitado é uma atividade que pode direcionar o usuário ao que ele procura em termos de informações, que podem estar disponíveis em um periódico ou num repositório institucional, por exemplo. Já **CB2**, acha que para atender às necessidades de informação dos usuários é preciso manter um acervo atualizado, uma boa equipe capaz de

“fazer aquela conversão da linguagem popular, da linguagem coloquial para linguagem documentária” (**CB2**), e assim, entender as demandas informacionais dos usuários. Além disso, **CB2** acredita que a criação e a implantação de um sistema de automação de bibliotecas contribuem para um melhor atendimento.

No que se refere às bibliotecárias, elas são responsáveis pela gestão das bibliotecas setoriais do SIB, no que concerne ao tratamento técnico dos recursos informacionais e dos sistemas de informação, sendo ainda responsáveis pela supervisão e distribuição das atividades dos auxiliares de biblioteca. Por fim, coordenam também o desenvolvimento de ações educativas, como eventos culturais, exposições e cursos de formação, etc.

Desta forma, as suas necessidades de informação surgem a partir das reuniões com a Coordenadoria de bibliotecas e demais bibliotecários do SIB, onde são obtidas informações relacionadas às atividades a serem desenvolvidas semestralmente, como também elaborados os planejamentos estratégicos das bibliotecas; treinamentos para obter informações técnicas de novos serviços e sistemas ou aprimoramento dos já existentes; cursos de atualização em normas da ABNT, AACR2, vocabulários controlados, restauração e conservação de obras; capacitações profissionais na área de biblioteconomia e gestão, tais como: congressos, seminários, encontros, *workshops*, etc.; consultas em fontes de informação do tipo: livros, artigos em periódicos para atualização dos conhecimentos na área de atuação; conversas informais por meio de grupos de aplicativos de mensagens instantâneas (*WhatsApp*) e comunidades das redes sociais para compartilhamento de conteúdos profissionais e ainda encontros presenciais com bibliotecários do SIB.

Por outro lado, a partir de todo esse contexto, os relatos feitos pelas bibliotecárias **B1** e **B3** indicam que a visita guiada e os cursos sobre as Normas da ABNT, serviços oferecidos pelas bibliotecas, auxiliam também os usuários quanto nas suas buscas por fontes de informações e direcionamento nas pesquisas científicas. No entanto, **B4** e **B5** relatam que o Setor de Circulação, que é o setor que realiza os serviços de empréstimos, reserva, devoluções e entrega de trabalhos acadêmicos, é um dos setores da biblioteca que mais desenvolve atividades voltadas para atender às necessidades de informação dos usuários.

Quanto ao público dos Coordenadores de curso, verificou-se pelos seus depoimentos, que suas atividades estão voltadas para a gestão das atividades acadêmico-pedagógicas, principalmente, para atender às demandas dos alunos, prestando-lhes apoio e assessoria no que diz respeito às essas questões.

Neste contexto, as suas necessidades de informação surgem a partir das reuniões com a Pró-Reitoria de Graduação (PROGRAD), com o colegiado dos cursos e com o Núcleo Docente

Estruturante (NDE); na elaboração dos Projetos Pedagógicos de Cursos (PPCs), que exigem as referências das bibliografias básicas e complementares; das demandas dos alunos nas questões pedagógicas e nos planejamentos junto aos professores. Portanto, as informações adquiridas através das reuniões, da elaboração de projetos e atividades acadêmico-pedagógicas que envolvem os alunos e professores irão contribuir para o direcionamento da gestão dos coordenadores.

Diante disso, observou-se em seus depoimentos, uma preocupação com os acervos disponíveis nas bibliotecas, tendo em vista que os cursos são criados e geridos com base nos PPCs. No Art. 30 do Regimento dos Cursos de Graduação da UEPB – aprovado pela Resolução/UEPB/CONSEPE/068/2015 – que trata do PPC, consta que a bibliografia básica faz parte da estrutura curricular, conteúdos e metodologia. Teoricamente, toda bibliografia básica de cada curso deve estar disponível nos acervos das bibliotecas, sendo essa uma exigência do Conselho Estadual de Educação (CEE), que segue os Instrumentos de Avaliação disponibilizados pelo MEC para avaliação, credenciamento e credenciamento dos cursos. (UEPB, 2015).

Destarte, na opinião dos coordenadores **CC6**, **CC7** e **CC8**, as fontes de informação, que compõem os acervos físicos das bibliotecas do *Campus I* **não atendem suas necessidades informacionais**, pois são insuficientes para atender às demandas dos cursos dos quais eles coordenam. Tal situação pôde ser percebida na fala de **CC7**: “Não atende às necessidades informacionais, tanto pela quantidade, porque às vezes quando a gente faz o pedido só vem um e também alguns que não vêm, e os que não vêm vão ficando defasados pelo ano”. Já **CC1** e **CC8** disseram que o acervo deveria ser mais amplo no que se refere à quantidade de exemplares de livros. No entanto, na fala de **CC2**, a opinião é bem diferente dos demais coordenadores, quando este afirma que “**atende às necessidades de informação**”. Inclusive os livros que nós temos no acervo da biblioteca são aqueles que nós indicamos. Nós temos obras que são suficientes para os alunos cursarem”.

Com relação aos **professores**, as suas necessidades de informação se dão diante das práticas docentes, que englobam o planejamento, execução e metodologias de aprendizagem direcionadas para o aprimoramento do ensino na Universidade. Diante disso, eles **necessitam de informações** contidas nos recursos informacionais disponíveis nas bibliotecas, como os livros, periódicos, repositórios, etc., que podem contribuir para a elaboração de atividades e metodologias de ensino aplicadas em sala de aulas, como também para aprimorar seus conhecimentos nas áreas de seus interesses.

No entanto, na opinião da maioria dos professores, os acervos físicos das referidas bibliotecas **não atendem às necessidades informacionais** por vários motivos apontados por eles. O primeiro deles é percebido através da fala de **P3**, quando este menciona que: “[...] a gente tem hoje uma lacuna no que se refere à questão das publicações digitais, a gente tem um referencial muito bom na parte impressa, mas no que se refere às publicações digitais a gente não tem ainda essa atualização”.

Essa questão das publicações digitais é bastante pertinente nos dias atuais, principalmente nos ambientes das unidades informacionais. Nos Estados Unidos e Europa, essa realidade já vem sendo adotada por algum tempo, e, no Brasil, ela surgiu há pouco mais de dez anos. A partir desse período é que as bibliotecas têm implementado tais recursos de informação em seus acervos. No entanto, Serra e Silva (2017) apontam que a inclusão desses recursos nas rotinas das bibliotecas ainda causa dúvidas no que se refere à aquisição, formas de acesso e utilização pelos usuários. Devido ao alto investimento para se ter acesso às publicações em formatos digitais, por meio de dispositivos de leitura, algumas bibliotecas universitárias dispõem de publicações digitais por meio das obras de acesso aberto (*open access*) ou de domínio público.

Ainda abordando esse assunto, Serra e Silva (2017) dizem que os livros digitais são oportunidades para as bibliotecas ampliarem suas ofertas de conteúdo e serviços, além de proporcionarem uma experiência diferenciada, aliada a novos aparatos tecnológicos utilizados no processo de mediação da leitura.

Outro motivo, esse relatado pelo professor **P6**, diz que suas necessidades de informação não são atendidas, e indica, na sua fala, que a atualização dos acervos das bibliotecas não consegue acompanhar a velocidade em que o conhecimento é produzido no momento atual. E complementa dizendo que “muitas vezes o processo de aquisição dos materiais informacionais depende da tomada de decisão e dos recursos financeiros da Universidade, e isso demanda tempo, ocasionando um atraso nas compras de tais recursos”. Ou seja, todo esse processo que envolve as etapas de aquisição das publicações é lento, diante do que se produz em matéria de conhecimento. Já para **P8** os acervos não atendem às suas demandas para o curso em que ele leciona, por isso é preciso “buscar o material inclusive com outros professores, na internet, pra facilitar a vida dos próprios alunos”.

Nos relatos de **P5** e **P10**, ambos os professores das disciplinas dos cursos de sociologia e geografia, os acervos físicos das referidas bibliotecas **não atendem às suas necessidades de informação**. Na opinião deles, os acervos precisam ser melhorados. Segundo o depoimento de **P10**, para montar suas aulas e trabalhar os textos em sala de aula com seus alunos, ele recorre

à sua própria biblioteca particular, já que, segundo seu relato: “No nosso caso que é geografia, o acervo além de pequeno é antigo, ultrapassado e tem pouca coisa recente comprada”.

Dos dez professores entrevistados, seis contribuíram dando suas opiniões sobre os acervos físicos das bibliotecas do *campus* I. Desses seis, todos disseram que os referidos acervos não atendiam às suas necessidades informacionais. Somente um professor, no caso **P2**, relatou que tais **necessidades eram atendidas** quando se tratava desses acervos. Na sua entrevista sobre o assunto ele disse: “atende sim, porque a demanda de reclamações é quase zero, então está de boa, está suficiente”.

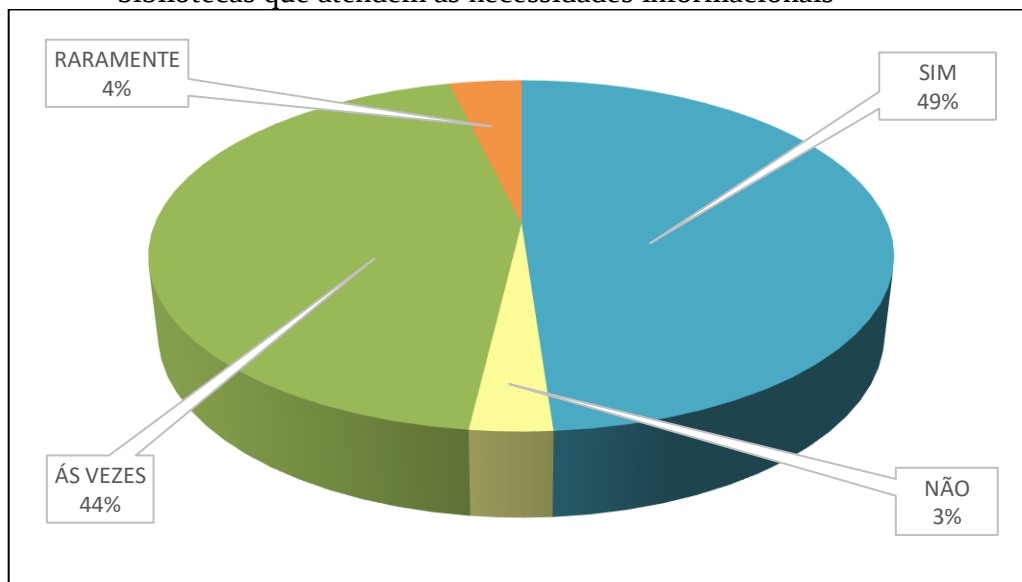
Quanto aos **alunos**, foram questionados os motivos pelos quais eles frequentavam os ambientes das bibliotecas. Percebeu-se, conforme o Quadro 6, que os maiores motivos apontados por esses alunos estavam voltados para atender às suas **necessidades informacionais** relacionadas com os conteúdos exigidos nas disciplinas dos seus cursos. Observou-se, também, que a busca por fontes de informação disponíveis nas bibliotecas, como os livros, por exemplo, pode ajudá-los no desenvolvimento de suas pesquisas e também no aprimoramento de seus conhecimentos. Fez-se necessário, então, destacar os motivos considerados mais relevantes e mais apontados por esses alunos em relação à frequência deles nos ambientes das bibliotecas.

Para aluna **A3**, as informações que ela necessita para atender à sua “demanda de leituras para o curso” foi citado como um dos motivos para que ela frequente a biblioteca. Motivo bem parecido com os que foram elencados pelas alunas **A6** e **A48**, que afirmaram procurar a biblioteca para ter um “embasamento teórico” e uma “boa carga literária” para o “aprofundamento nos conteúdos abordados em sala de aula” e também para “complementar suas leituras” acadêmicas. Nos relatos de **A5**, **A10** e **A37** os livros foram os principais motivos para que eles frequentassem as bibliotecas. Eis alguns de seus depoimentos: “solicitar empréstimos de livros que auxiliam nos estudos” (**A5**); “a diversidade de livros e o uso para trabalhos acadêmicos” (**A10**); “a busca pelos conteúdos mais amplos dispostos nos livros” (**A37**).

Já **A26** e **A39** relataram que as fontes de informação disponíveis nas bibliotecas eram para “desenvolver seus trabalhos de pesquisas e adquirir mais conhecimento” e ainda também para “ampliar o rol de referencial teórico e auxiliar na formação acadêmica”. Nos depoimentos de **A66** e **A68**, observou-se que eles buscam informações utilizando os meios convencionais, que são os acervos físicos das bibliotecas e também os meios digitais, no caso, a internet. Os motivos relatados por eles ao utilizarem as bibliotecas foram: “busca por conhecimento aprofundado, não me detendo apenas à internet” (**A66**); “a maioria dos professores usam os livros e recomendam, e muitos não são encontrados na internet” (**A68**).

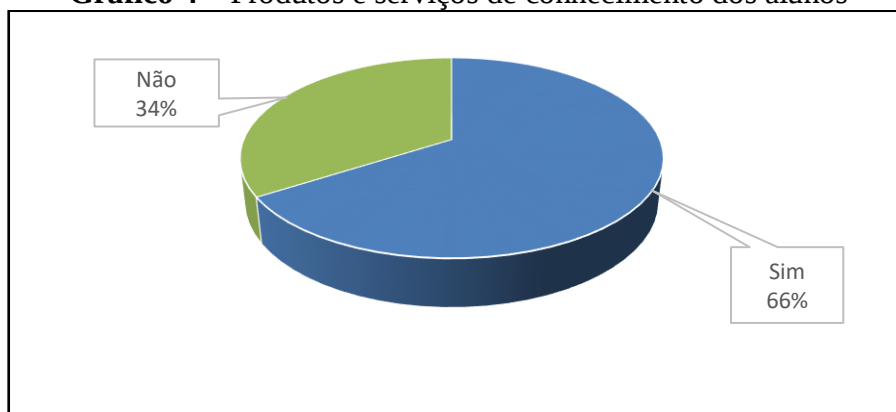
Aos serem indagados sobre os produtos e serviços utilizados nas bibliotecas que atendem às suas **necessidades de informação**, 49% dos 133 alunos respondentes disseram que sim, que estão satisfeitos com esses produtos e serviços oferecidos na Biblioteca. Já para 44% dos alunos essas necessidades informacionais são apenas às vezes atendidas. Outros 4% relataram que raramente saem satisfeitos das bibliotecas quando procuram por esses produtos e serviços. Porém, somente 3% destacaram que não encontram o que procuram, ou seja, as suas necessidades informacionais não são atendidas ao frequentarem esses setores. O Gráfico 3, abaixo, apresenta esses dados.

Gráfico 3 – Satisfação quanto aos produtos e serviços utilizados nas bibliotecas que atendem às necessidades informacionais



Fonte: Dados da pesquisa (2019).

A pesquisa de campo também procurou investigar se os alunos realmente conheciam os produtos (cartazes, folders, quadros de aviso) e serviços (empréstimo, reserva, normalização acadêmica, repositório institucional, etc.) destinados ao acesso e à busca da informação disponíveis nas bibliotecas. E conforme os resultados descritos abaixo, no Gráfico 4, 66% relataram que conheciam alguns desses produtos e serviços, enquanto que 34% não tinham conhecimento algum de tais itens.

Gráfico 4 – Produtos e serviços de conhecimento dos alunos

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

Por fim, observou-se, dentre a maioria dos alunos que utilizavam esses produtos e serviços, que as suas **necessidades de informação** estavam **concentradas**, basicamente, na busca de informações contidas nos **livros**, que eles adquiriam através de empréstimo. Além disso, os quadros de avisos e cartazes eram os produtos mais utilizados pelos alunos quando necessitavam de informações específicas sobre as bibliotecas.

Esta primeira categoria, portanto, buscou atender o primeiro objetivo específico, que foi identificar as necessidades de informação dos sujeitos que compuseram a amostra da pesquisa. Tais necessidades foram determinadas a partir das condições apontadas por esses sujeitos para buscar e usar a informação.

Segue, portanto, a síntese dos resultados obtidos nesta categoria apresentada no Quadro 7.

Quadro 7 – Síntese da categoria Necessidades de informação

CATEGORIA DE SUJEITOS	NECESSIDADES DE INFORMAÇÃO
Coordenadoras de Bibliotecas	Surgem a partir dos planejamentos, treinamentos e reuniões realizadas em conjunto com as equipes de trabalho, onde são obtidas informações consideradas essenciais para a implementação de ações no SIB.
Bibliotecárias	Surgem a partir das reuniões com a Coordenação de bibliotecas e demais bibliotecários do SIB, onde são obtidas informações relativas às atividades a serem desenvolvidas semestralmente, como também projetados os planejamentos estratégicos das bibliotecas; treinamentos para obter informações técnicas de novos serviços e sistemas ou aprimoramento dos já existentes; cursos de atualização em normas da ABNT, AACR2, vocabulários controlados, restauração e conservação de obras; capacitações profissionais na área de biblioteconomia e gestão, como: congressos, seminários, encontros, workshops, etc.; consultas em fontes de informação do tipo: livros, artigos em periódicos para atualização dos conhecimentos na área de atuação; conversas informais por meio de grupos de aplicativos de mensagens instantâneas (WhatsApp) e comunidades das redes sociais para compartilhamento de conteúdos profissionais e encontros presenciais com bibliotecários do SIB.
	São determinadas a partir das reuniões com a Pró-Reitoria de Graduação (PROGRAD), com o colegiado dos cursos e com o Núcleo Docente Estruturante (NDE); na

Coordenadores de Curso	elaboração dos Projetos Pedagógicos de Cursos (PPCs), que exigem as referências das bibliografias básicas e complementares; das demandas dos alunos nas questões pedagógicas e nos planejamentos junto aos professores.
Professores	Necessitam de informações contidas nos livros, periódicos, repositórios, para a elaboração de conteúdos e metodologias de ensino aplicadas em sala de aula, como também para aprimorar seus conhecimentos nas áreas de seus interesses.
Alunos	As necessidades de informação são concentradas nos livros.

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

6.2.2 Categoria 2 – Aquisição e busca da informação

Esta categoria procurou identificar os recursos envolvidos no processo de aquisição e busca da informação através das fontes de informações utilizadas pelos usuários das bibliotecas do *campus* I. Identificando também, quais recursos são utilizados para controlar a variedade de informações, que permite aos usuários resultados com maior precisão na hora da busca de informações.

No seu modelo de GI que trata da aquisição da informação, Choo (2006, p. 407) sugere que as “fontes usadas para monitorar o ambiente sejam suficientemente numerosas e variadas para refletir todo o espectro de interesses da organização”. No entanto, o referido autor orienta que essa variedade de fontes seja planejada, controlada, administrada e monitorada para evitar o saturamento da informação.

Continuando acerca dessa questão, Choo (2006) diz que para uma organização melhorar a sua variedade de fontes utilizadas para aquisição da informação, ela pode se utilizar do conhecimento de bibliotecários e outros profissionais da informação, contratando um monitoramento externo, caso a organização precise de informações consideradas importantes ou que ela não tenha experiência, e finalmente, utilizando a tecnologia da informação através de sistemas que auxiliem os usuários nas suas necessidades de informação, já que esses recursos tecnológicos disponibilizam uma variedade maior de informações, adaptando-se às preferências dos usuários.

No processo de uso da informação, segundo alguns estudos, as necessidades de informação dos indivíduos envolvem aspectos emocionais e cognitivos, e desta forma, as reações emocionais irão interferir na busca da informação, provocando mudanças em seu pensamento no momento da busca, tais como: dúvidas e incertezas, gostos e aversões (CHOO, 2006). Neste sentido, buscou-se interpretar as formas de busca e aquisição da informação por parte dos sujeitos envolvidos nesta pesquisa, destacando as principais fontes de informação utilizadas e quais atividades ou sistemas são direcionados para controlar a variedade de

informações. Portanto, seguem abaixo os quadros com as informações relevantes obtidas na pesquisa de campo.

Quadro 8 – Fontes de informação utilizadas na busca da informação pelas Coordenadoras de Bibliotecas

CB1	Eu geralmente procuro em periódicos, procuro em manuais que a gente tem aqui, portarias, quando eu tenho alguma dúvida sobre a questão da UEPB, eu procuro sempre no seu estatuto.
CB2	Relatórios gerados pelo SIAB, processos que são oriundos da Coordenadoria de Bibliotecas a partir de demandas das bibliotecas, de funcionários e da administração superior, <i>e-mails</i> , documentação das gestões anteriores, tudo isso a gente utiliza para nortear nossas ações.

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

Quadro 9 – Ações desenvolvidas para estimular os usuários a utilizarem as fontes de informação e que auxiliam na busca de informação

B1	Bem, a gente tem as redes sociais da biblioteca, que a gente faz essa divulgação e através da rede social muita gente realmente vem aqui, conhece o <i>site</i> e a partir do <i>site</i> é que eles conhecem todo o serviço da biblioteca, tudo o que tem aqui. Então basicamente no momento o que está fazendo essa ponte para que o usuário conheça a biblioteca e venha fazer suas pesquisas são mais as redes sociais.
B2	Aqui na biblioteca nós temos o Instagram, e a gente sempre promove, por exemplo, coloca algumas coisas que despertam a curiosidade do usuário, geralmente é um assunto específico, dia do jornalista, aí a gente coloca algum livro, alguma coisa que enalteça as profissões de ser jornalista.
B3	Os cursos de formação para usuários oferecidos pela biblioteca é uma ação que a gente tem, que ela é bem forte. A gente também comparece a recepção aos feras para apresentar a biblioteca e o que ela oferece e as abordagens também ao usuário, que é quando ele vem e demonstra sua necessidade de informação.
B4	As ações maiores são mais as visitas guiadas quando acontece, as exposições das novas aquisições e de todos os produtos que a gente adquire, os novos serviços a gente tenta disponibilizar, seja <i>online</i> , através de cartazes, painéis ou no boca a boca mesmo dentro da unidade.
B5	Acho que em geral esses cursos de formação. É uma atividade que leva mais os usuários a procurarem a biblioteca, por exemplo, têm cursos na área de normalização, utilização do Portal de Periódicos da Capes. E algumas atividades em datas específicas que levam os usuários a perceberem que existe, além dos livros, outros acessos que eles podem ter a outro tipo de informação, que não necessariamente seja a informação acadêmica.
CC3	A biblioteca, os responsáveis da biblioteca virem para os cursos, e não nós irmos para lá, por exemplo, para entender o que é um TCC. Devia vir alguém curso a curso, centro a centro pra mostrar essas questões técnicas de como se constrói um TCC, como é que funciona as questões internas do próprio sistema da biblioteca.
CC4	Eu acho que a biblioteca poderia abrir um espaço para rodas de leitura, por exemplo, porque a gente sabe que a biblioteca precisa de silêncio, mas se você tem excepcionalmente uma programação ou mesmo que fosse no auditório, mas que a biblioteca estivesse junto, que ela participasse, por exemplo, de um lançamento de um livro [...], a gente poderia junto com a biblioteca ir discutindo sobre isso ou melhor, antes disso, a gente poderia está discutindo o papel da biblioteca.
CC6	Eu acho que promover mais workshops, de como trabalhar a metodologia, da divulgação dos livros.
CC7	Eu acho que essa parceria biblioteca e coordenação, ela pode existir a partir do momento em que os professores também se dispuserem a desenvolver algumas atividades relacionadas ao uso específico do material que está na biblioteca.
CC8	Eu acho que a biblioteca pode auxiliar os alunos na formação de cursos, como por exemplo, normas da ABNT, sistematização e elaboração dos TCC's.

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

Quadro 10 – Fontes de informação disponíveis nas bibliotecas que facilitam a busca da informação pelos professores

P1	O livro é fundamental, ele sempre vai ter um papel imprescindível, insubstituível, mas ele não pode estar desassociado de outra fonte fundamental que são os periódicos, as revistas científicas, que por sua vez já tem um papel e inclusive uma especificidade a exercer, que é o fato de poder atualizar o estado da arte do conhecimento em todas as áreas de atuação.
P2	Dentro do espaço da biblioteca pra mim, o livro é o meio que mais facilita a absorver informação, que a internet, por exemplo, deixa a desejar.
P3	O mais facilitador são os livros, porque eles estão no formato físico e é mais fácil manusear, tem um tempo maior de empréstimo, que é um tempo bastante amplo, podendo ser renovado.
P4	Os artigos <i>online</i> .
P5	Com o sistema <i>online</i> , o repositório institucional é um espaço muito interessante e precisa ser mais divulgado.
P6	O recurso computacional, a internet.
P7	Os livros e os artigos de periódicos.
P8	Livros e e-books, os mais atualizados.
P9	Todas as fontes de informação. A internet hoje é uma ferramenta perspicaz pra quem quer ser pesquisador, a gente tem que recorrer a essa ferramenta, ao Portal Capes, a BDTD, ao Google acadêmico, mas também a gente não pode ficar limitado à internet, tem que frequentar o espaço físico da biblioteca, procurar fontes que nos ajude.
P10	Olha, mais fácil ainda é o livro, porque o livro é a forma mais tradicional de escrita e comumente ele é mais didático, a própria linguagem, enfim, é mais fácil você encontrar as obras.

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

Nessa categoria, a pesquisa revelou que, durante o processo de busca da informação, tanto os gestores, coordenadores, professores, quanto os usuários das bibliotecas, utilizam-se de fontes de informação que vão desde os suportes físicos até os digitais. Sales e Almeida (2007, p. 72) dizem que “todo conhecimento advém de uma fonte de informação”. E para gerar um novo conhecimento é preciso que esse seja embasado por outro conhecimento já existente e comunicado através de qualquer fonte de informação, seja ela por meio da oralidade, escrita ou recursos tecnológicos (SALES; ALMEIDA, 2007).

As **Coordenadoras de Bibliotecas**, quando questionadas quais as fontes de informação disponíveis no SIB/UEPB que podem auxiliá-las na busca da informação e com isso contribuir com suas atividades na gestão do sistema, relataram que a maioria das fontes utilizadas por elas eram documentos oficiais e formais gerados pela própria Instituição, e que a **aquisição e busca da informação** por meio dessas fontes eram essenciais para execução e direcionamento de suas ações frente à Coordenação. A coordenadora **CB1** disse que geralmente consultava periódicos quando precisava obter informações que colaborassem com suas atividades, mas sua busca por informações se concentrava em manuais, portarias e estatutos criados pela própria UEPB. Já a coordenadora **CB2**, utiliza-se de “relatórios gerados pelo SIABI, processos oriundos a partir de demandas das bibliotecas, de funcionários e da administração superior, *e-mails* e documentação das gestões anteriores”.

Sabe-se que a troca e o compartilhamento de informações entre pessoas, equipes e funcionários de uma organização são fatores que podem contribuir no processo de aquisição da informação, modificando uma situação, tirando a incerteza em uma tomada de decisão, e até mesmo complementando um conhecimento ou um aprendizado. Percebe-se, portanto, que é por meio das fontes de informação que essa troca e compartilhamento acontece. Complementando esse entendimento, Oliveira e Ferreira (2009, p. 70) apontam que “as fontes são documentos, pessoas ou instituições que fornecem informações pertinentes à determinada área, fatores essenciais para se produzir conhecimento”. As referidas autoras destacam, ainda, a mudança na forma de disseminar a informação nos dias atuais, devido ao desenvolvimento da ciência e das tecnologias.

Diante dessa realidade, constatou-se, nas entrevistas, que as Coordenadoras de Bibliotecas, quando necessitam trocar ou compartilhar informações relevantes entre os bibliotecários e auxiliares de biblioteca do SIB/UEPB, se utilizam de instrumentos de comunicação formais, como o **e-mail institucional** e os **memorandos**. E quando precisam de informações mais rápidas utilizam, informalmente, o aplicativo **WhatsApp**.

Já no que diz respeito às **bibliotecárias**, boa parte dos questionamentos foram voltados para analisar quais as ações desenvolvidas nas bibliotecas que poderiam estimular os usuários a buscarem e utilizarem suas fontes de informação. Elas relataram que uma das atividades desenvolvidas é a divulgação dos recursos informacionais, produtos e serviços através das **redes sociais**, considerado por elas como um produto para dar visibilidade às bibliotecas. Por meio das redes sociais, conforme enfatizou a bibliotecária **B1**, “muita gente realmente vem aqui, conhece o *site* e a partir do *site* é que eles conhecem todo o serviço da biblioteca, tudo o que tem aqui”.

A mesma bibliotecária destacou: “basicamente, no momento, o que está fazendo essa ponte para que o usuário conheça a biblioteca e venha fazer suas pesquisas são mais as redes sociais”. Intensificando o papel das redes sociais para as bibliotecas da Instituição, a bibliotecária **B2** especificou o *Instagram* como sendo a rede social utilizada para promover a divulgação das fontes de informação disponíveis na biblioteca, em que ela é gestora. Ela exemplificou como utiliza essa rede social: “a gente sempre promove, por exemplo, coloca algumas coisas que despertam a curiosidade do aluno, geralmente é um assunto específico, dia do jornalista, aí a gente coloca algum livro, alguma coisa que enalteça as profissões de ser jornalista”.

Outra ação apontada pelas bibliotecárias são os **cursos de formação** promovidos pelas bibliotecas, que segundo os relatos das bibliotecárias **B3** e **B5**, representam um fator positivo

para estimular os usuários a visitarem a biblioteca e fazer uso das fontes de informação. O depoimento de **B3** relatou que: “os cursos de formação para usuários oferecidos pela biblioteca é uma ação que a gente tem, que ela é bem forte”. E para reforçar essa questão, a bibliotecária **B5** disse que esses cursos se constituem numa atividade que leva mais os usuários a procurarem a biblioteca, por exemplo, “têm cursos na área de normalização e utilização do Portal de Periódicos da Capes”.

A **recepção aos “feras”**, as **visitas guiadas**, as **exposições**, sejam para divulgar novas aquisições ou o acervo, bem como outras atividades realizadas em datas específicas, foram as ações mencionadas pelas bibliotecárias **B3**, **B4** e **B5** para apresentar e divulgar o que a biblioteca pode oferecer aos seus usuários visando atender suas necessidades informacionais. No relato de **B4**, ela enfatizou que fora as visitas guiadas e as exposições das novas aquisições, “os novos serviços a gente tenta disponibilizar, seja *online*, através de cartazes, painéis ou no boca a boca mesmo dentro da unidade”. Quando se faz referência às **atividades realizadas em datas específicas**, a bibliotecária **B5** apontou uma questão bem relevante, quando disse que essas atividades “levam os usuários a perceberem que existe, além dos livros que normalmente eles utilizam para estudar, outros acessos que eles podem ter outros tipos de informações, que não necessariamente seja somente a informação acadêmica”.

Contudo, no que diz respeito às próprias necessidades de aquisição e busca por informações para justamente poder desenvolver e elaborar os conteúdos de divulgação nas redes sociais, exposições de obras e atividades em datas específicas, as bibliotecárias buscam informações através do SIABI e do repositório institucional. Esses sistemas recuperam informações quanto às fontes de informação existentes no acervo, como os livros e TCC’s, além do próprio *site* da Biblioteca. Já para a execução das atividades de recepção aos calouros e as visitas guiadas, as buscas por informação acontecem por meio de documentos formais, como as normas e regimentos do SIB. Tais informações são necessárias para guiar as bibliotecárias na elaboração dos conteúdos e materiais que serão divulgados nessas atividades, como os folders e guias de utilização dos acervos.

Já quanto à elaboração dos cursos de formação e os serviços de normalização, as bibliotecárias buscam informações nas próprias normas da ABNT, que estão disponíveis nos acervos das bibliotecas. Vale ressaltar que, para buscar informações que contribuam para a realização de todas essas atividades, as bibliotecárias se utilizam também dos seus conhecimentos e experiências adquiridas ao longo da profissão.

Na maioria das opiniões dos **Coordenadores de Curso**, as possíveis ações que as bibliotecas poderiam realizar para estimular os usuários a explorar as fontes de informação

disponíveis nessas unidades informacionais foram as ofertas de cursos e oficinas de formação voltados para normalização de trabalhos, conforme os depoimentos de **CC6** e **CC8**: “Eu acho que precisam promover mais workshops, de como trabalhar a metodologia” (**CC6**). “Eu acho que a biblioteca pode auxiliar os alunos na formação de cursos, como por exemplo, normas da ABNT, sistematização e elaboração dos TCC’S” (**CC8**).

Já **CC4**, acredita que “rodas de leitura”, “lançamento de livros” são programações que contribuem para dar visibilidade à biblioteca, acrescentando ainda que, “a gente poderia, junto com a biblioteca, ir discutindo sobre isso, ou melhor, antes disso, a gente poderia estar discutindo o papel da biblioteca”. Já **CC7** relatou que poderia existir uma parceria entre as Coordenações de Cursos e a Biblioteca, porém, tal parceria deveria ocorrer “a partir do momento em que os professores também se dispuserem a desenvolver algumas atividades relacionadas ao uso específico do material que está na biblioteca”.

Como as atividades dos Coordenadores de cursos estão voltadas para as atividades administrativas e acadêmico-pedagógicas, conforme já mencionado anteriormente, as suas buscas por informações estão mais concentradas nos livros disponíveis e que são capazes de atender às demandas dos cursos por eles coordenados. No entanto, a maioria deles relatou que faz uso dessas fontes principalmente quando estão exercendo o seu papel de professor.

Quanto aos **professores**, a pesquisa procurou levantar quais as fontes de informação disponíveis na biblioteca que eles consideram de fácil acesso para buscar e utilizar a informação. Dos dez professores entrevistados, seis indicaram o **livro** como a fonte de informação mais facilitadora.

Destaca-se a seguir, conforme exposto no Quadro 9, os depoimentos mais expressivos que fazem menção ao uso dos livros: “o livro é fundamental, ele sempre vai ter um papel imprescindível, insubstituível” (**P1**); “dentro do espaço da biblioteca pra mim, o livro é o meio que mais facilita a absorver informação” (**P2**); “o mais facilitador são os livros, porque eles estão no formato físico e é mais fácil manusear, tem um tempo maior de empréstimo, que é um tempo bastante amplo, podendo ser renovado” (**P3**); “olha, mais fácil ainda é o livro, porque o livro é a forma mais tradicional de escrita e comumente ele é mais didático, a própria linguagem, enfim, é mais fácil você encontrar as obras” (**P10**).

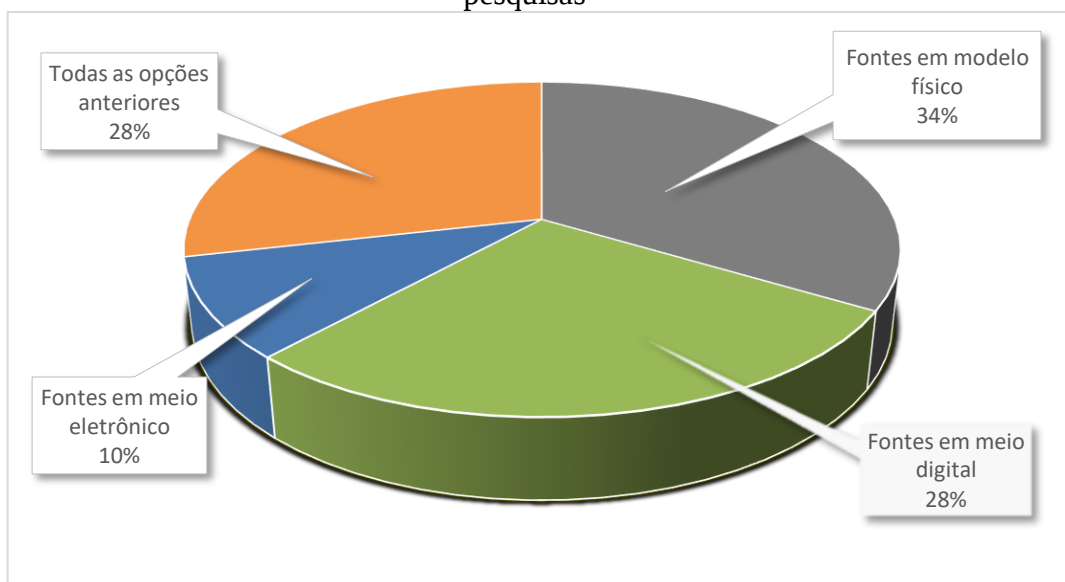
Nos demais depoimentos recolhidos, dois professores mencionaram os **periódicos** como fontes facilitadoras na busca da informação. Para **P1**, que embora ache que o livro é um recurso insubstituível, ele “não pode estar desassociado de outra fonte fundamental que são os periódicos”, e acrescenta no seu relato, que as revistas científicas, “têm um papel e inclusive uma especificidade a exercer, que é o fato de poder atualizarem o estado da arte do

conhecimento em todas as áreas de atuação”. Segundo os professores, **P5** e **P8**, o **repositório institucional** e os **E-books** são as fontes em meio digital que poderiam facilitar a busca por informação.

No entanto, três professores destacaram a **internet** como um recurso importante para se obter fontes de informação capazes de auxiliarem em suas pesquisas. Nesse sentido, **P4** relatou que “busca informações nos artigos *online*”. Já **P9** relatou que todas as fontes de informação são importantes, mas foi enfático no caso da internet, quando disse: “a internet hoje é uma ferramenta perspicaz pra quem quer ser pesquisador, a gente tem que recorrer sempre a essa ferramenta, ao Portal Capes, à BDTD, ao Google Acadêmico”.

Conforme os depoimentos revelados pelos **alunos** e apresentados no Gráfico 5, logo abaixo, 34% deles utilizavam, para realizarem suas pesquisas, as fontes em modelo físico, tipo: livros, periódicos, TCC’s, disponíveis em formatos impressos. Já 28% deles relataram que pesquisavam em fontes em meio digital e 10% em fontes de meio eletrônico. Finalizando, 28% desses discentes declararam que utilizavam todas as fontes de informação por meio de todos os acessos, sejam eles impressos, eletrônicos ou digitais.

Gráfico 5 – Tipos de fontes de informação mais utilizados pelos alunos nas suas pesquisas



Fonte: Dados da pesquisa (2019).

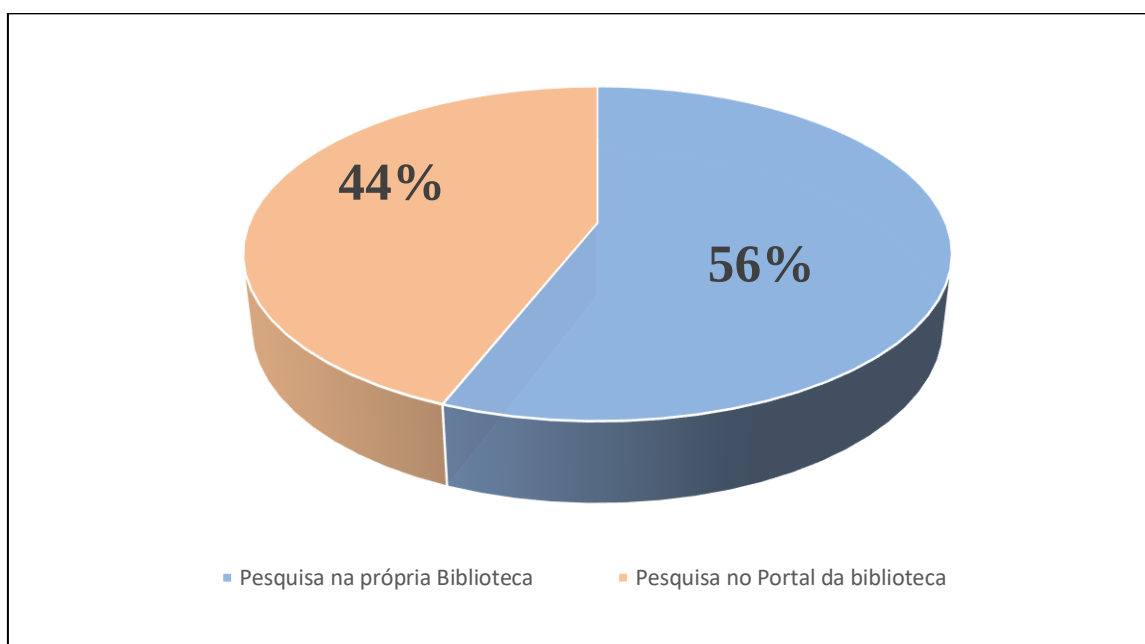
Para uma melhor compreensão acerca dos formatos das fontes de informação mencionadas no Gráfico 5, Wensing (2010) aponta que até o final dos anos 1990, as fontes de informação mais utilizadas eram as de formato impresso, ditas convencionais. Com a chegada

dos computadores e o advento da internet, as fontes de informação utilizadas passaram a ser também em formato digital.

Nesse aspecto, Brum e Barbosa (2009) definem que as fontes de informação disponíveis em ambiente digital, no caso da internet, são as listas de discussão, correio eletrônico (*e-mail*), informativos via correio eletrônico (*newsletters*), salas de bate papo (*chat*), mensageiros instantâneos (*instant messengers*), *sites* de busca, etc. Quanto às fontes de informação em meio eletrônico, Waltrick (2009) diz se tratar de fontes em formato multimídia, como: imagens, sons, textos, que podem ser vistos por meio de animações, gráficos, vídeos, áudios e demais recursos multimídia.

No que se refere à aquisição da informação, 56% dos alunos demonstraram nas suas respostas, que a busca por informação realizada por meio de pesquisas no próprio ambiente físico da biblioteca atende mais às suas necessidades de informação. Por outro lado, 44% deles responderam que as pesquisas realizadas através do Portal da Biblioteca facilitam mais suas buscas pela informação. O Gráfico 6, a seguir, esclarece essas preferências.

Gráfico 6 – Locais mais utilizados pelos alunos para buscar informações



Fonte: Dados da pesquisa (2019).

Conclui-se, nesta categoria, que as fontes usadas pelos sujeitos participantes da pesquisa para busca de informações, estavam relacionadas diretamente com o ambiente do qual cada sujeito pertencia. Tais fontes variavam conforme as necessidades informacionais de cada indivíduo, por isso, tratavam de fontes de informações formais e informais, obtidas tanto por meio convencional (impresso) como também por meio digital.

Conforme os depoimentos expostos nesta categoria, as fontes utilizadas para busca de informações se configuraram, no caso das Coordenadoras de Bibliotecas, em documentos oficiais da própria Instituição, tais como manuais, portarias, estatutos, memorandos, relatórios e *e-mails*, já que suas funções como gestoras dependiam dessas fontes para a execução de trabalhos e tomada de decisão que o cargo exige.

Já no grupo de bibliotecários, os depoimentos revelaram que a aquisição e busca de informações foram colhidos para identificar quais suas opiniões quanto às fontes de informação que poderiam estimular os usuários a frequentarem as bibliotecas.

E as respostas foram bem variadas, indicando-se, conforme aponta Choo (2006), em “fontes humanas, textuais e *online*”. Dentre essas fontes, portanto, estavam as redes sociais, cursos de normalização promovidos pelas bibliotecas, recepção aos calouros, visitas guiadas, exposições, rodas de leitura, lançamentos de livros, livros, repositório digital, *e-books* e os recursos da internet.

Já no que se refere ao grupo de alunos, observou-se uma leve preferência por fontes impressas, como os livros. Inclusive é de fácil observação, nos gráficos apresentados, que essa diferença por fontes impressas e fontes digitais no momento da busca pela informação é bem pequena, representando uma diferença de 6%, revelando que a aquisição e busca da informação podem ser feitas tanto nos espaços físicos das bibliotecas como também no Portal do SIB/UEPB e na própria internet.

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, atendendo assim, ao seu objetivo específico (b). Como já foi anteriormente mencionado, observou-se que a busca por informação estava relacionada diretamente com o ambiente do qual cada sujeito pertencia, e os recursos utilizados nas buscas variavam conforme as necessidades informacionais de cada indivíduo, por isso, tratavam de fontes de informações formais e informais, obtidas tanto por meio convencional (impresso) como também por meio digital. Dessa forma, seguem abaixo os resultados obtidos nesta categoria apresentada no Quadro 11.

Quadro 11 – Síntese da categoria Aquisição e busca da informação

CATEGORIA DE SUJEITOS	RECURSOS INFORMACIONAIS PARA BUSCA DA INFORMAÇÃO
Coordenadoras de Bibliotecas	Utilizam mais documentos formais gerados pela própria Instituição. Embora pesquisassem alguns periódicos no acervo da biblioteca, mas as suas buscas por informação estavam concentradas nos manuais, portarias, estatutos, <i>e-mails</i> institucionais, e também nos relatórios gerados pelo SIAB.

Bibliotecárias	Utilizam tanto os meios convencionais quanto os digitais para buscar informações em fontes como livros e TCC's, e o próprio <i>site</i> da UEPB. Buscam também informações em fontes formais, como normas e regimentos.
Coordenadores de Curso	A aquisição e busca por informações estão mais concentradas nos livros. No entanto, eles relataram que as necessidades de informação por meio dessas fontes refletem mais quando exercem o papel de professor.
Professores	Utilizam na sua maioria os meios digitais (internet), embora considerem o livro convencional a fonte mais facilitadora para aquisição da informação. Mas suas buscas estão concentradas nos periódicos digitais (artigos <i>online</i>), nos TCC's armazenados no repositório e BDTD.
Alunos	As buscas por informações acontecem por meio das fontes impressas e digitais, como: livros, periódicos e TCC's. Utilizam tanto os espaços físicos das bibliotecas como também o Portal do SIB/UEPB para realizar tais buscas.

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

6.2.3 Categoria 3 – Organização e armazenamento da informação

Para que as bibliotecas possam atender às necessidades de informação de seus usuários é preciso que seus recursos informacionais estejam devidamente organizados. Sabe-se que a disseminação da informação nos dias de hoje perpassa os moldes tradicionais, e percorre os meios digitais, ocasionando um excesso de informações que circula por diversos instrumentos de comunicação, e conseqüentemente, isso já é uma realidade nos ambientes internos das bibliotecas universitárias.

Desta forma, é necessário haver uma gestão da informação nesses setores, e um dos processos do ciclo informacional proposto por Choo (2006) no seu modelo de GI, é a organização e armazenamento da informação, onde são criados os arquivos, banco de dados, sistemas de informação e demais suportes destinados a recuperar e compartilhar informações. Neste contexto, Choo (2006, p. 409) diz que, “a informação é recuperada para facilitar o debate, a discussão e o diálogo, assim como para responder perguntas, interpretar situações ou resolver problemas”. Além de que, o armazenamento de informações representa a memória da organização.

Corroborando, Saeger *et al.* (2016, p. 55) apontam que “a organização da informação requer um suporte, para que a partir da sua representação ela seja corretamente organizada”. Tais suportes têm a finalidade de armazenar informações, e com a presença das TIC's esses suportes informacionais podem estar disponíveis tanto em formato impresso quanto em meio eletrônico/digital, constituindo-se em uma variedade de opções.

Desta forma, para que as pessoas e as organizações possam adquirir ou criar informações, elas precisam obter recursos e suportes informacionais para organizar e armazenar essas informações, só assim, terão condições de recuperá-las ou compartilhá-las.

Nesta categoria, portanto, procurou-se investigar através das entrevistas e questionários aplicados aos sujeitos da pesquisa, como se processava a organização e armazenamento da informação relacionadas às suas atividades como gestores, docentes e discentes. Seguem abaixo, os depoimentos dispostos nos quadros 12 a 20.

Quadro 12 – Organização e armazenamento de informações obtidas por meio de reuniões e treinamentos realizados pelas Coordenadoras de Bibliotecas

CB1	Se for uma reunião formal, todos os documentos do SIB são guardados no computador institucional, no HD. Então a gente faz backup mensalmente e todas as pastas do SIB são organizadas por ano. Eu tenho de 2014 até hoje, todo ano a gente abre uma nova pasta e lá ficam reuniões, informações de usuários, todos os processos que foram abertos, memorandos importantes, todos os arquivos. Se tiver reunião, geralmente a gente faz uma ata e geralmente a gente combina com os funcionários, [...] e manda por <i>e-mail</i> .
CB2	Após a realização das reuniões, treinamentos ou encontros com a equipe de trabalho do SIB as informações são organizadas, anotadas ou ordenadas em arquivos de computador.

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

Quadro 13 – Organização e armazenamento de informações obtidas por meio de relatórios, planejamentos e documentos relacionados com as atividades do SIB

CB1	Os relatórios são organizados por pastas e por ano, no computador, nada físico, a gente não imprime mais esse material, nem os memorandos são impressos porque eles estão dentro de um sistema. O que a gente imprime geralmente é um diário oficial de algum servidor, uma publicação ou outra que não tem como ficar falando porque é pesado, mas essas informações até pra busca é mais fácil, elas estão todas organizadas.
CB2	Todas as nossas informações, a não ser os processos que são físicos, estão em arquivos de computador.

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

Quadro 14 – Padrões de classificação (catalogação, indexação) aplicados pelos bibliotecários para padronizar e organizar as informações no Sistema de Automação do SIB

B1	Não, a nossa biblioteca não é assim organizada por assunto e não é catalogada. [...], tá separado mesmo por título, autor, ano, local, no caso nos catálogos. Não existe um padrão de classificação.
B2	Nós usamos a CDD, temos também o AACR2, e todos os trabalhos acadêmicos tem que ser formatado de acordo com as normas da ABNT.
B3	A gente utiliza a CDD e o AACR2, basicamente é isso, a gente não tem necessariamente um vocabulário controlado.
B4	O AACR2 e a CDD.
B5	No nosso caso é a CDD que a gente utiliza, que é padronizado no SIB, e o AACR2 também é utilizado para padronização de todas as bibliotecas.

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

Quadro 15 – Tipos de organização e armazenamento da informação desenvolvidos pelos bibliotecários no SIB

B1	Eu estou por enquanto, [...] fazendo inventário das obras raras, que é um acervo muito importante da biblioteca, e basicamente o que a gente usa aqui por enquanto são os inventários mesmo né, por justamente armazenar as informações. Então esses inventários eles estão compartilhados com outros computadores, justamente pra não perder a estação no computador e acabar aquele armazenamento.
----	--

B2	Então, toda biblioteca tem que ter um arquivo corrente [...]. Hoje com a automatização das coisas, tudo <i>online</i> , a maior parte do arquivo da biblioteca de modo geral ele fica mesmo <i>online</i> , porque hoje a gente não imprime [...] e nem faz uma pasta física [...]. Mas com relação a recebimento de material, processos, a gente tem um arquivo físico pequeno, aonde consta esses materiais, organizado por ano e tipo de documento.
B3	Hoje com os sistemas a gente precisa organizar as informações <i>online</i> , [...] mas também da organização física. Quanto a organização dos livros, a gente tem um manual de catalogação que é feita a partir do módulo de catalogação do Siabi, que a gente toma como base.
B4	A organização do acervo em si, tanto a aquisição, avaliação e seleção de materiais informacionais, sempre passa por mim, pra eu tentar avaliar da melhor forma possível, se realmente deve fazer parte do acervo ou em que ordem, categoria vai ficar a abordagem do assunto.
B5	A catalogação dentro do sistema que a gente tem e que a gente faz todo o processo.

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

Quadro 16 – Como são organizados os memorandos e os *e-mails* recebidos pelos Coordenadores de Curso

CC1	Eu abro pastas exclusivas no computador quando são memorandos que precisam ser repassados para os professores vou salvando. Os demais memorandos quando eu preciso rever eu olho diretamente no sistema da Universidade.
CC2	Todos os memorandos e <i>e-mails</i> são gerenciados pelas secretárias da coordenação, aí toda vez que eu preciso eu solicito pra elas. Então eu não sei te informar como é que esses documentos são organizados.
CC3	A gente tem pastas da coordenação na nuvem, onde são organizados os <i>e-mails</i> , [...]. Além disso, a gente também tem a preocupação da questão física. Então geralmente a gente tira cópias, e pede algum tipo de impressão e armazena em pastas físicas.
CC4	Eles ficam no próprio sistema da UEPB, alguns que são muito importantes, eu imprimo e arquivo em pastas físicas.
CC5	São organizadas <i>online</i> pelo próprio sistema da universidade.
CC6	O próprio sistema, dentro da sua operacionalidade do SisAdmin, tem os memorandos que vão chegando, os pendentes que são enviados. Então aqui as informações são organizadas <i>online</i> . O que precisa imprimir a gente imprime e organiza de acordo com o assunto.
CC7	Alguns a gente imprime, porque a gente precisa de visibilidade. Outros memorandos ficam agrupados lá mesmo no sistema, e em alguns casos eu abro aqui no computador pastas e vou organizando por tópicos todos eles.
CC8	A secretária faz pastas separando por temas e deixa tudo no HD do computador.

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

Quadro 17 – Suportes informacionais utilizados pelos Coordenadores de Cursos para armazenar informações relacionadas às suas funções

CC1	Eu tenho um HD externo.
CC2	O meu computador que fica a minha disposição para consultas da vida acadêmica dos alunos.
CC3	Normalmente eu uso o Dropbox, o drive do Google e o computador normal.
CC4	Eu utilizo o computador da coordenação
CC5	Nós temos aqui um sistema da própria universidade, que estão os artigos, os memorandos, pastas dos alunos.
CC6	No computador da universidade.
CC7	No Google drive.
CC8	HD externo, <i>pen drive</i> , <i>e-mail</i> ou no próprio computador.

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

Quadro 18 – Como são organizadas as informações relacionadas com o trabalho de docência

P1	O computador ajuda bastante pela capacidade de armazenamento dos arquivos, dos organogramas que a gente vai elaborando. No primeiro momento, esse dispositivo nos ajuda muito, de alguma forma montando uma agenda, tanto diária como também a médio e longo prazo para cada semestre.
P2	Eu organizo tudo na nuvem.
P3	A gente tem o sistema de controle acadêmico, que a Universidade nomeia aqui uma plataforma onde a gente cadastra essas informações: o plano de aula, os registros das aulas, tudo isso é feito lá.
P4	Nós temos uma base de pesquisa NEPS (Núcleo de Estudos em Psicanálise, Saúde, Educação e Artes), ele é cadastrado no CNPq, e esse núcleo ele engloba tanto os componentes dos quais eu ministro, como também pesquisa e extensão. E ele segue uma orientação teórica, então tudo que a gente ministra está vinculado a esse corpo teórico. E essa é uma plataforma <i>online</i> que fica dentro do Lattes.
P5	Todos esses conteúdos eu organizo no computador
P6	Eu organizo por aulas, plano de curso, ementa e a bibliografia básica. Eu faço a parte prática, parte teórica em função de aulas preparadas. E são organizadas no meu computador.
P7	São temáticos, dentro de um eixo que pra mim é lógico, dentro do curso e componente que estou ministrando, então eu tento fazer um encadeamento, e sempre fazendo uma articulação teoria e prática que eu acho fundamental. A forma que eu organizo essas informações são através de <i>e-mail</i> da turma criado pelos alunos, e a gente vai se comunicando por meio desse <i>e-mail</i> .
P8	Em pastas no computador.
P9	Organizo tudo no computador.
P10	Todas as minhas aulas estão montadas em PowerPoint. Eu tenho um banco de textos que forneço para os alunos no início da disciplina, e em termo digital eu salvo todas as aulas em PDF para poder repassar e utilizar.

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

Quadro 19 – Como são armazenadas e recuperadas as informações consideradas importantes para o trabalho como docente

P1	No computador, e sempre que possível eu gero todo esse material impresso.
P2	Na nuvem, eu pago os drives do Google e da Microsoft, o OneDrive. Tudo o que eu tenho eu salvo lá, meus planos de aula, aulas, vídeos e vídeos aulas.
P3	Eu tenho uma pasta no meu disco virtual chamado DropBox, que eu sincronizo todas as informações que eu utilizo dos componentes do semestre naquela pasta. Então eu utilizo atividades práticas que eu utilizo em sala de aula, alguns textos que foram digitalizados, os planos de cursos daquele semestre. O próprio sistema da Universidade também armazena essas informações. E eu recupero facilmente essas informações porque elas estão todas digitalizadas.
P4	No computador e na nuvem, e compartilho com os alunos através de <i>e-mail</i> e por ferramentas disponíveis na nuvem.
P5	Eu tenho um processo bem tradicional em que eu anoto tudo das aulas no caderno, e também faço uso do computador. Eu sempre salvo no HD externo e recupero facilmente todos esses conteúdos.
P6	Salvo tudo no meu computador e na nuvem.
P7	No computador e as recupero facilmente.
P8	Na nuvem.
P9	Parte no computador, mas para cada componente disciplinar eu tenho um fichário, um fichário próprio, onde eu preparo minhas aulas, tudo por escrito. Cada disciplina tem um fichário datado e com os assuntos que serão trabalhados de forma planejada.
P10	Computador, nuvem e HD externo. E também um material escrito.

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

Quadro 20 – Como são organizadas as informações obtidas por meio das fontes de informação consultadas nas bibliotecas pelos alunos

A2	Por área de conhecimento
A37	Anotações, fichamentos
A38	Tiro prints das informações
A44	Divisões de disciplinas e de temas
A48	Fazendo fichamento e resumo
A50	Em blocos temáticos
A63	Anotações no caderno
A65	Tiro fotos
A90	Por curso e disciplina
A103	Esquema ou fichamento
A116	Organizo no bloco de notas
A149	Na mente e anotações paralelas
A165	Resumos, xérox, fotografias
A176	Organizo por autor e assunto
A178	Em notas adesivas
A180	Fotografo páginas e escrevo pequenos resumos no computador

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

De acordo com os depoimentos apresentados nesta categoria, percebeu-se uma variedade de suportes informacionais utilizados por todas as categorias de sujeitos para organizar e armazenar informações. Observou-se que os meios eletrônicos/digitais são mais utilizados, porém alguns indivíduos ainda fazem uso de meios tradicionais, como anotações em cadernos. Considerando que na realidade atual praticamente tudo tem relação com os meios eletrônicos/digitais, essa maior utilização desses suportes seria mesmo uma inovação ou um acompanhamento daquilo que já é uma prática comum?

Para Saeger *et al.* (2016), os suportes são formas que as organizações, ou até mesmo os indivíduos, escolhem para armazenar suas informações, de acordo com seus interesses. E, segundo os referidos autores, esses suportes podem ser em formatos impressos, digitais, áudios e hipertextos. Neste mesmo entendimento, Choo (2006) diz que a organização e armazenamento da informação em suportes como arquivos, banco de dados ou demais sistemas de informação, visam seu compartilhamento e recuperação.

Na concepção de Choo (2006, p. 410), a construção do conhecimento é feita a partir da utilização dos sistemas de armazenamento de informações, que visam: “localizar fontes de experiência dentro da organização e recuperar relatórios de trabalhos anteriores ou problemas semelhantes”.

Nesse entendimento, as **Coordenadoras de Bibliotecas CB1 e CB2** declararam, que as informações adquiridas por meio das reuniões, treinamentos e encontros com as equipes de trabalho, são organizadas e armazenadas no HD (*hard disk*) do computador institucional. **CB1** relatou que “faz backup mensalmente e todas as pastas do SIB são organizadas por ano”. A

referida coordenadora enfatiza que desde 2014 faz o backup de todas as informações que envolve sua gestão: “lá ficam reuniões, informações de usuários, todos os processos que foram abertos, memorandos importantes, atas e todos os arquivos” (**CB1**).

Quanto às informações obtidas por meio de relatórios, planejamentos e documentos relacionados com as atividades do SIB, ambas as Coordenadoras, **CB1** e **CB2** apontaram que a organização e o armazenamento de informações seguiam os mesmos procedimentos já citados acima, porém, **segundo CB1**: os memorandos, que são documentos formais, “estão dentro de um sistema”, por isso, subentende-se que eles já seguem um padrão de organização. Outra observação feita pelas Coordenadoras é que alguns documentos precisam ser impressos para melhor avaliação dos seus conteúdos, como os diários oficiais e processos que circulam impressos, todos relacionados com o SIB.

Já no que diz respeito ao relato da maioria das **bibliotecárias**, conforme exposto no Quadro 12, os processos técnicos de catalogação e indexação, que correspondem à representação descritiva e temática dos materiais informacionais no Sistema de Automação do SIB/UEPB, seguem os seguintes padrões de classificação: a CDD (Classificação Decimal de Dewey) e o AACR2 (Código de Catalogação Anglo Americano), que são instrumentos da área de biblioteconomia. Já para os trabalhos acadêmicos são adotadas as normas da ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas). No entanto, **B1** relatou que a biblioteca que ela é gestora não utiliza nenhum padrão de classificação, sendo que as obras do acervo são organizadas por título, autor, ano e local, descritas em catálogos.

Prosseguindo com os depoimentos, foram pontuadas outras atividades inerentes às bibliotecárias que visam também organizar e armazenar informações relativas aos seus recursos informacionais. Cada bibliotecária relatou um tipo de atividade, no entanto, todas essas atividades apontadas no Quadro 13 são comuns para todas as bibliotecas.

Observou-se pelos depoimentos de **B3** e **B5**, que todos os materiais informacionais existentes nos acervos das bibliotecas são catalogados e indexados em sistemas de automação. Conforme já mencionado em capítulos anteriores, o SIB/UEPB conta com um sistema de automação, o SIABI, um repositório institucional e uma BDTD, portanto, todas as informações contidas nos suportes impressos e eletrônicos são armazenadas nesse sistema, repositório e base de dados. E todo esse processo organizacional é de responsabilidade do bibliotecário, pois isto ficou claro nas falas das referidas bibliotecárias: “hoje, com os sistemas, a gente precisa organizar as informações *online* [...]. Quanto à organização dos livros, a gente tem um manual para catalogação que é feita a partir do módulo de catalogação do SIABI, que a gente toma

como base” (B3). “A catalogação, dentro do sistema que a gente tem, e é assim que a gente faz todo o processo” (B5).

Pela fala de B4, percebeu-se que a gestão de coleções bibliográficas é também uma das funções desempenhadas pelas bibliotecárias. Segundo Santa Anna (2015, p. 550), “as coleções bibliográficas correspondem ao aglomerado de itens informacionais tratados, organizados e sistematizados nos acervos das bibliotecas”. Baseado nisso, B4 destacou: “a organização do acervo em si, tanto a aquisição, avaliação e seleção de materiais informacionais, sempre passa por mim, pra eu tentar avaliar da melhor forma possível, se realmente deve fazer parte do acervo”.

Já no relato de B2, a questão da automação foi reforçada, como também o armazenamento de informações em suportes digitais. Na sua fala ela disse que “toda biblioteca tem que ter um arquivo corrente”, e acrescenta: “a maior parte do arquivo da biblioteca de modo geral fica mesmo *online*, porque hoje a gente não imprime”. No entanto, observou-se, que alguns documentos ainda são organizados em suportes físicos, conforme demonstrou ainda o depoimento de B2: “com relação a recebimento de material, processos, a gente tem um arquivo físico pequeno, onde consta esses materiais, organizados por ano e tipo de documento”. Já no depoimento de B1, além das demais responsabilidades como gestora da biblioteca, sua atual atividade, no momento, é fazer um inventário das obras raras.

Ribeiro *et al.* (2015, p. 554) definem inventário como sendo um “instrumento técnico de verificação e controle do patrimônio, que deve ser realizado periodicamente, consistindo numa ferramenta importante para a gestão do acervo com excelência”. Por isso, B1 relatou que as obras raras representam “um acervo muito importante da biblioteca, e basicamente o que a gente usa aqui por enquanto são os inventários, por justamente armazenar as informações”.

No que se refere aos depoimentos dos Coordenadores de Cursos, dispostos no Quadro 14, os processos de organização e armazenamento de documentos oficiais, do tipo: memorandos e *e-mails* relacionados às demandas da comunidade acadêmica, de setores da Universidade e demais informações destinadas à Coordenação de Cursos, são realizados, segundo os relatos da maioria dos Coordenadores entrevistados, por meio do sistema SisAdm¹ (Sistema Administrativo), onde são visualizados todos os memorandos e processos que circulam entre os setores da Universidade.

No entanto, a forma tradicional de armazenar documentos em arquivos físicos ordenados em pastas também é uma realidade nesses setores, conforme os seguintes relatos:

¹Sistema Administrativo que gerencia todos memorandos e processos da Universidade Estadual da Paraíba.

“então geralmente a gente tira cópias, e pede algum tipo de impressão e armazena em pastas físicas” (CC3). “Alguns que são muito importantes, eu imprimo e arquivo em pastas físicas” (CC4). “O que precisa imprimir a gente imprime e organiza de acordo com o assunto” (CC6).

Três coordenadores relataram também que utilizam o computador e a nuvem para salvar alguns memorandos ou *e-mails* considerados importantes para a coordenação: “Eu abro pastas exclusivas no computador quando são memorandos que precisam ser repassados para os professores” (CC1). “A gente tem pastas da coordenação na nuvem, onde são organizados os *e-mails*” (CC3). “Em alguns casos eu abro aqui no computador pastas e vou organizando por tópicos todos eles” (CC7). Já os coordenadores, CC2 e CC8 disseram que esta parte de organização e armazenamento desses tipos de documentos são de responsabilidade das secretárias da coordenação, e que elas fazem todo gerenciamento através do computador da própria coordenação.

Com relação aos suportes informacionais utilizados pelos Coordenadores de Cursos para armazenar informações relacionadas às atividades exercidas na coordenação, observou-se, por meio dos relatos apresentados no Quadro 15, o uso dos seguintes suportes: *HD* externo, computador da própria coordenação, serviços de armazenamento e partilha de arquivos em nuvem (Dropbox e Google Drive), sistema da própria Universidade, *Pen drive* e *e-mail*.

Já no que diz respeito aos professores, os depoimentos expostos no Quadro 16 demonstraram que todas as informações consideradas relevantes para o exercício de professor na UEPB são organizadas, na sua maioria, no próprio computador pessoal. O professor P1, por exemplo, monta toda a sua agenda pelo computador, “tanto diariamente como também a médio e longo prazo para cada semestre”. Ele ainda relata que “o computador ajuda bastante pela capacidade de armazenamento dos arquivos, dos organogramas que a gente vai elaborando”.

É o mesmo caso de P6, que também utiliza o computador para “organizar seus planos de aula e as ementas dos cursos”. Os professores P2, P7 e P10 utilizam os meios digitais para organizar seus trabalhos docentes. Conforme relatou P2, ele “organiza tudo na nuvem”.

Já P7, organiza todas as informações relacionadas aos componentes curriculares das disciplinas que ele ministra através de “*e-mail* da turma criado pelos próprios alunos”, e a partir disso todas as informações são compartilhadas por esse meio digital. E por último, P10 declarou que prepara suas aulas no *PowerPoint*, além de ter criado um banco de dados de textos em *PDF*, relacionados às disciplinas, e que todas essas informações são armazenadas, compartilhadas e utilizadas por meio digital.

Observou-se ainda que os professores P3 e P4 utilizam sistemas de informação *online* para organizar suas informações. P3 declarou que utiliza o “Sistema de Controle Acadêmico da

Universidade”, e nesse sistema existe uma “plataforma onde a gente cadastra essas informações: o plano de aula, os registros das aulas, tudo isso é feito lá”. A professora **P4** relatou que utiliza uma base de pesquisa, o NEPS (Núcleo de Estudos em Psicanálise, Saúde, Educação e Artes), que faz parte da Plataforma *Lattes* do CNPq (Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico). Quanto ao NEPS, a professora declarou que: “esse núcleo engloba tanto os componentes dos quais eu ministro, como também pesquisa e extensão. Ele segue uma orientação teórica, então tudo que a gente ministra está vinculado a esse corpo teórico”.

Outro questionamento feito aos professores diz respeito às formas que eles utilizavam para armazenar e recuperar as informações consideradas importantes para suas atividades de docência. Verificou-se, conforme os depoimentos expostos no Quadro 17, que o computador, *HD* externo e a nuvem são os meios mais utilizados, apesar de alguns deles fazerem uso de materiais impressos e anotações por escrito, como nos casos de **P1**, **P5**, **P9** e **P10**. O professor **P9** foi mais específico em seu relato e disse que utiliza o computador para armazenar seus dados informacionais, mas “para cada componente disciplinar eu tenho um fichário, onde eu preparo minhas aulas, tudo por escrito. Cada disciplina tem um fichário datado e com os assuntos que serão trabalhados de forma planejada”. Já o professor **P3** disse que pelo “Sistema da Universidade também armazena essas informações”.

Por fim, os demais professores disseram, em seus depoimentos, que utilizavam os serviços de armazenamento e partilha de arquivos em nuvem (Dropbox, Google drive e o OneDrive da Microsoft), para armazenar seus planos de aulas, aulas, videoaulas, textos, digitalizações.

No que diz respeito aos alunos, verificou-se que as formas de organização das informações que estes utilizavam a partir das fontes de informação consultadas nas bibliotecas eram bastante comuns a todos. Conforme os relatos anteriores, os alunos buscam os ambientes das bibliotecas, principalmente, para atender às suas necessidades informacionais no que se refere às demandas de conteúdos exigidos nas disciplinas cursadas por eles. E os livros são as fontes de informação mais procuradas para atender tais necessidades informacionais.

Desta forma, observou-se que as informações obtidas por meio dessas fontes eram organizadas de diferentes modos. No entanto, a pesquisa procurou pontuar algumas formas de organização mais comuns entre os alunos, conforme os dados contidos no Quadro 18. Destarte, foram observados os seguintes métodos de organização da informação: por área de conhecimento, curso, disciplinas, autor e áreas temáticas, anotações manuscritas, resumos, fichamentos, esquemas, prints, xérox, fotografias, bloco de notas e ainda notas adesivas.

Buscou-se, portanto, nesta terceira categoria, identificar como os suportes informacionais, sistemas de automação e repositórios digitais viabilizam a organização e o armazenamento da informação, possibilitando aos sujeitos da pesquisa a recuperação de informações consideradas relevantes para tomada de decisão e construção do conhecimento, contribuindo também para a organização do conhecimento da Instituição.

Nesse sentido, Choo (2006) aponta que “um sistema bem indexado oferece acesso ao conhecimento explícito acumulado pela organização e pode acelerar o processo de construção do conhecimento”. Assim, a referida categoria buscou atender ao objetivo específico (c) da pesquisa. Segue abaixo, no Quadro 21, os dados compilados sobre esta categoria.

Quadro 21 – Síntese da categoria Organização e armazenamento da informação

CATEGORIA DE SUJEITOS	RECURSOS INFORMACIONAIS QUE VIABILIZAM A ORGANIZAÇÃO E ARMAZENAMENTO DA INFORMAÇÃO
Coordenadoras de Bibliotecas	As informações adquiridas por meio das reuniões, treinamentos e encontros com as equipes de trabalho são organizadas e armazenadas no HD (<i>hard disk</i>) do computador institucional, e os documentos formais, como memorando, estão armazenados dentro de um sistema próprio da UEPB.
Bibliotecárias	Todos os livros e TCC's são catalogados e indexados no SIABI, no repositório institucional e na BDTD. Utilizam a CDD (Classificação Decimal de Dewey) e o AACR2 (Código de Catalogação Anglo Americano) para padronizar tais fontes. Para os trabalhos acadêmicos são adotadas as normas da ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas). Os documentos formais, tipo memorandos, são armazenados no SisAdm, porém alguns documentos são organizados em suportes físicos, fazendo parte de um pequeno arquivo, organizado por ano e tipo de documento. Também são feitos inventários de obras raras para armazenar informações.
Coordenadores de Curso	Utilizam o SisAdm para armazenar documentos oficiais, do tipo: memorandos e <i>e-mails</i> relacionados às demandas da comunidade acadêmica, de setores da Universidade e demais informações destinadas à Coordenação de Cursos; porém fazem uso de arquivos físicos para armazenar documentos, acondicionados em pastas; utilizam o computador e a nuvem para salvar alguns memorandos ou e-mails considerados importantes para a coordenação; informações relacionadas às atividades exercidas na coordenação são organizadas e armazenadas em HD externo, computador da própria coordenação, serviços de armazenamento e partilha de arquivos em nuvem (Dropbox e Google drive), sistema da própria Universidade, Pen drive e <i>e-mail</i> .
Professores	Utilizam na sua maioria os meios digitais para organizar e armazenar as informações consideradas relevantes para o exercício de professor, como; os serviços de armazenamento e partilha de arquivos em nuvem, bases de pesquisa, do tipo NEPS e os sistemas de informação <i>online</i> desenvolvidos pela própria UEPB; utilizam também o computador e o HD externo.
Alunos	Organizam e armazenam as informações obtidas por meio dos livros por área de conhecimento, curso, disciplinas, autor e áreas temáticas, anotações manuscritas, resumos, fichamentos, esquemas, prints, xerox, fotografias, bloco de notas e notas adesivas.

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

6.2.4 Categoria 4 – Produtos e serviços de informação

O objetivo primordial de implantar uma GI no SIB/UEPB é garantir que as necessidades de informação de seus gestores e usuários sejam atendidas, e um dos processos do ciclo informacional que favorece essa questão é a criação de produtos e serviços. Para Choo (2006, p. 412), os produtos e serviços são concebidos para atender “não apenas a área do problema, mas também as circunstâncias específicas que afetam a resolução de cada problema ou cada tipo de problema”. É passar de respostas a soluções, ou seja, é criar produtos e serviços que forneçam informações suficientes sobre um determinado tema, assunto, e que as informações obtidas possam ser usadas para gerar uma ação ou decisão (CHOO, 2006).

Segundo Choo (2006), a abordagem de agregação de valor de Taylor (1986), sugere que os produtos e serviços sejam desenvolvidos para agregar valor à informação, objetivando auxiliar os usuários a tomarem as melhores decisões, perceber melhores soluções e empreender ações mais eficazes. E para isso, Taylor classificou em seis categorias as atividades que agregam valores a produtos e serviços de informação: facilidade de uso, redução de ruído, qualidade, adaptabilidade, economia de tempo e economia de custo.

Baseado no que foi exposto acima, esta categoria procurou analisar os produtos e serviços oferecidos pelo SIB/UEPB que podem atender às necessidades de informação dos seus usuários. Seguem abaixo os quadros 22 a 27:

Quadro 22 – Produtos e serviços oferecidos nas bibliotecas do *Campus I*

B1	No caso a gente tem os nossos folders, cartazes, um banner e as redes sociais.
B2	Nós divulgamos bastante no Instagram, lá nós tiramos dúvidas, esclarecemos algumas coisas como, o empréstimo de livros, a ficha catalográfica, como faz para pagar uma multa [...]. Quanto aos serviços de informação temos o empréstimo e devolução de livros, normalização da ABNT, temos o repositório institucional Dspace e o SIABI, que é o sistema da biblioteca que oferece um catálogo <i>online</i> .
B4	Os quadros de aviso pra poder disponibilizar questões de acesso, horário, novos serviços que a gente possa propor. A gente tem os produtos <i>online</i> , o Facebook e o Instagram da biblioteca, que a gente também disponibiliza os serviços e as atualizações. Quanto aos serviços nós temos, empréstimos, devoluções, reservas, confecção de fichas catalográficas, repositório institucional.

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

Quadro 23 – Produtos e serviços - Opinião quanto à facilidade de uso

CB1	O que eu acho mais fácil são os folders e os manuais impressos do usuário, e os serviços do SIABI.
CB2	Além das redes sociais, como o Facebook da Biblioteca, os folders.
B1	No caso são as redes sociais e os folders.
B2	Eu acho que com certeza o SIABI e o Instagram.
B3	Os cartazes que divulgam a biblioteca, os serviços de empréstimo, devolução, renovação e reserva.
B4	Renovação e reserva.

B5	O empréstimo de livros.
CC1	Não conhece todos produtos e serviços.
CC2	Não conhece todos produtos e serviços.
CC4	O SIABI ajuda muito a facilitar, por exemplo, às vezes você não está aqui e precisa renovar o livro, aí você usa o sistema <i>online</i> para renovação.
CC5	Eu acho que é o empréstimo.
CC6	O que eu acho mais fácil é o serviço de empréstimo.
CC7	Não conhece os produtos e serviços.
CC8	Só os que são divulgados no corredor, como os cartazes e quadros de aviso. Nunca utilizei os serviços da biblioteca.
P1	Serviço de empréstimo.
P2	Não conhece todos produtos e serviços.
P3	Consulta e empréstimo para montar meus componentes curriculares.
P4	Atualmente não utilizo mais.
P5	Não conhece todos produtos e serviços.
P6	Não conhece todos produtos e serviços.
P7	Não conhece todos produtos e serviços.
P8	Atualmente não utilizo mais.
P9	O empréstimo com maior facilidade.
P10	O serviço de Guia da ABNT e o serviço de solicitação da ficha catalográfica.

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

Quadro 24 – Sistemas de informação – Opinião das Coordenadoras de Biblioteca quanto à redução dos ruídos de informações indesejáveis

CB1	A gente tem um problema, porque o nosso sistema de automação de bibliotecas, o SIABI, é muito poluído, existem muitas palavras duplicadas, que não são indexadores, equivocadas, com erros de português mesmo. Então, ao invés dele contém informações mais definidas, ele confunde mais, porque ele não traz o que o usuário está buscando. O que pode ser mais limpo, sem ruídos, é o repositório institucional, indexado com a referência da ficha catalográfica, que é elaborada pelos bibliotecários, por isso a indexação é mais criteriosa.
CB2	Bem, para reduzir o ruído de informações indesejáveis eu acredito que a gente precisava ter um vocabulário controlado, um vocabulário fechado. Tendo em vista que hoje todos bibliotecários tem o poder de inserir as palavras a partir da sua percepção da catalogação e da indexação, e isso colabora para o surgimento de ruídos no sistema, então para reduzir os ruídos era preciso que a gente criasse esse vocabulário. Hoje a gente trabalha com o SIABI, repositório institucional e com a BDTD, mas todos eles com o vocabulário aberto, portanto, com todos eles pode acontecer ruídos na recuperação de informações.

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

Quadro 25 – Sistemas de informação – Opinião das bibliotecárias quanto à confiabilidade de dados

B1	A Biblioteca não possui sistemas de informação.
B2	O SIABI e o Dspace, se forem dados relativos ao material existente na biblioteca e dados relativos aos trabalhos de conclusão.
B3	O SIABI, é o sistema que a gente mais se apoia pra buscar dados de alunos, dados de empréstimo, de tudo.
B4	Eu acredito que seja o repositório institucional.
B5	Acho que todos são confiáveis.

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

Quadro 26 – Opinião dos Coordenadores de Curso quanto à utilização e qualidade dos serviços no Portal da Biblioteca

CC1	Conheço superficialmente, por isso não tenho como avaliar.
CC2	Os serviços funcionam adequadamente, as informações que a gente busca encontra rapidamente.
CC3	É muito autoexplicativo, então a gente vai direto nas informações que deseja [...] mas eu considero a qualidade dos serviços do Portal boa.
CC4	Eu acho didático.
CC5	Já acessei, mas não utilizei. Mas acho que é um tipo de serviço bastante útil e necessário.
CC6	Eu geralmente busco o que ele tem de disponível na minha área, os livros, os periódicos. E a gente usa a parte da coordenação do TCC, pra ver a situação de regularidade do aluno quanto a entrega do TCC. A qualidade dos serviços no portal é boa.
CC7	Não utiliza o Portal.
CC8	Utilizo o link para o guia da ABNT. E acho o serviço excelente.

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

Quadro 27 – Sistema de Automação SIABI - Opinião dos professores quanto à utilização e qualidade do catálogo *online*

P1	Às vezes que consultei me atendeu satisfatoriamente.
P2	Nunca utilizei.
P3	Utilizei algumas vezes. Como eu não uso como muita frequência, então eu não posso apontar a qualidade desse sistema.
P4	Já utilizei.
P5	Já utilizei e achei muito difícil.
P6	Sim. Bom.
P7	Nunca utilizei.
P8	Sim. Bom.
P9	Nunca utilizei.
P10	Nunca utilizei.

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

Nesta categoria a pesquisa identificou os sistemas, produtos e serviços disponíveis no SIB/UEPB utilizados pelos sujeitos da pesquisa. Tais recursos informacionais foram desenvolvidos com o propósito de auxiliar os usuários na busca e uso da informação. Por isso, esses recursos foram analisados com foco na facilidade de uso, redução dos ruídos de informações indesejáveis, confiabilidade dos dados, utilização e qualidade dos serviços do Portal da Biblioteca e do SIABI.

A princípio, a pesquisa procurou identificar quais os produtos, serviços e sistemas disponíveis nas bibliotecas do *Campus I*, para depois prosseguir com as questões relativas à utilização desses recursos pelos sujeitos da pesquisa. Diante disso, esses recursos foram apontados pelas bibliotecárias, já que elas são gestoras das referidas bibliotecas, e consequentemente, puderam contribuir nesta questão.

Verificou-se, portanto, que os principais produtos oferecidos por essas bibliotecas, conforme os dados descritos no Quadro 22 se concentram nos folders, cartazes, banners,

quadros de aviso e uma predominância do uso das redes sociais para divulgação desses produtos, como também dos serviços e atividades promovidas pelas bibliotecas, conforme relataram **B2 e B4**: “nós divulgamos bastante no *Instagram*, lá nós tiramos dúvidas, esclarecemos algumas coisas como, o empréstimo de livros, a ficha catalográfica, como faz para pagar uma multa [...]”; “a gente tem os produtos *online*, o *Facebook* e o *Instagram*, que a gente também disponibiliza os serviços e as atualizações da biblioteca”.

Quanto aos serviços oferecidos, as bibliotecas dispõem dos serviços básicos de uma biblioteca universitária, que são: os serviços de empréstimo, reserva e devolução de materiais informacionais. Contam com o serviço de normalização da ABNT, onde os usuários recebem orientação das normas por intermédio de um bibliotecário capacitado no assunto, além disso eles têm acesso a essas normas, podendo fazer cópia desse material. A confecção da ficha catalográfica para alunos concluintes também é outro serviço oferecido pelas bibliotecas, porém esse serviço só está disponível *online*, no *site* da biblioteca. Já no catálogo *online* do SIABI os usuários contam com os serviços de consulta do acervo, renovação e reserva de obras.

No que se refere aos sistemas, os depoimentos demonstraram que as bibliotecas possuem três sistemas de informação direcionados para a busca e uso da informação. No SIABI, os usuários têm acesso às informações que remetem às fontes de informação que constituem o acervo físico e digital do SIB, que são os livros, folhetos, periódicos, anais, relatórios, TCC's, etc. Já no repositório institucional Dspace são disponibilizados os TCC's, que podem ser em formatos de monografias, relatórios ou artigos. Enquanto que na BDTD se encontram as teses e as dissertações defendidas pelos alunos da Instituição.

Prosseguindo a pesquisa, foi questionado entre as Coordenadoras de bibliotecas, bibliotecárias, Coordenadores de curso e professores, quais os produtos e serviços considerados por eles com maior facilidade de uso. Neste caso, os produtos apontados, conforme consta no Quadro 23, foram os folders, manuais impressos do usuário, cartazes, quadros de aviso e as redes sociais da biblioteca, como o *Facebook* e o *Instagram*. Já no que se refere aos serviços, a maioria deles tiveram a mesma opinião que **CC6**, quando disse: “o que eu acho mais fácil é o serviço de empréstimo”, por isso, esse serviço foi considerado por eles o mais fácil para ser utilizado. Já o professor **P10** relatou que os serviços de guia da ABNT e a de solicitação da ficha catalográfica no Portal da Biblioteca são os mais fáceis de serem utilizados. Três coordenadores de curso e quatro professores apontaram que não conhecem os produtos e serviços das bibliotecas. Enquanto que **P4 e P8** disseram que conhecem tais produtos e serviços, mas atualmente não os utilizam mais.

Os produtos e serviços com maior facilidade de uso proporcionam aos usuários uma busca e seleção de informações mais ampla e acessível, permitindo aos usuários não só resultados, mas fazendo com que eles compreendam e experimentem esses produtos e serviços, e a partir disso, eles tenham condições de ter acesso aos recursos informacionais com mais facilidade (CHOO, 2006).

Com relação aos sistemas implantados e adquiridos pelo SIB/UEPB, foi questionado às Coordenadoras de bibliotecas quais desses sistemas apresentam uma redução dos ruídos de informações indesejáveis. Nesse aspecto, a implantação de sistemas de indexação ou administração de banco de dados contribui para a redução desses ruídos, permitindo aos usuários uma seleção e recuperação de informações úteis (CHOO, 2006).

Diante disso, a coordenadora **CB1** relatou que o sistema de automação de bibliotecas, o SIABI, é muito “poluído, existem muitas palavras duplicadas, que não são indexadores, equivocadas, com erros de português mesmo. Então, ao invés dele conter informações mais definidas, ele confunde mais, porque ele não traz o que o usuário está buscando”. Na opinião da referida coordenadora, o repositório institucional é o que apresenta menor ruído de informações indesejáveis, tendo em vista que ele é “indexado com a referência da ficha catalográfica, que é elaborada pelos bibliotecários, por isso a indexação é mais criteriosa”.

Já **CB2** relatou que para reduzir os ruídos de informações indesejáveis, os sistemas de informação existentes no SIB precisavam adotar um vocabulário controlado, visto que “hoje todos os bibliotecários têm o poder de inserir as palavras a partir da sua percepção da catalogação e da indexação, e isso colabora para o surgimento de ruídos no sistema. Almeida e Souza (2011) apontam que os vocabulários controlados representam instrumentos importantes para os sistemas de informação, visto que eles objetivam controlar palavras que possuem vários significados na linguagem natural.

Nesse caso, uma palavra que possui diversos significados passa a ter só um, sendo esse significado determinado pelo contexto no qual a palavra está inserida. As referidas autoras apontaram também que a criação de vocabulários controlados proporciona aos usuários uma busca de informação com resultados mais eficazes. Sendo assim, **CB2** afirmou que os referidos sistemas, SIABI, repositório e BDTD, possuem um vocabulário aberto, e consequentemente, os resultados são os ruídos indesejáveis na recuperação da informação.

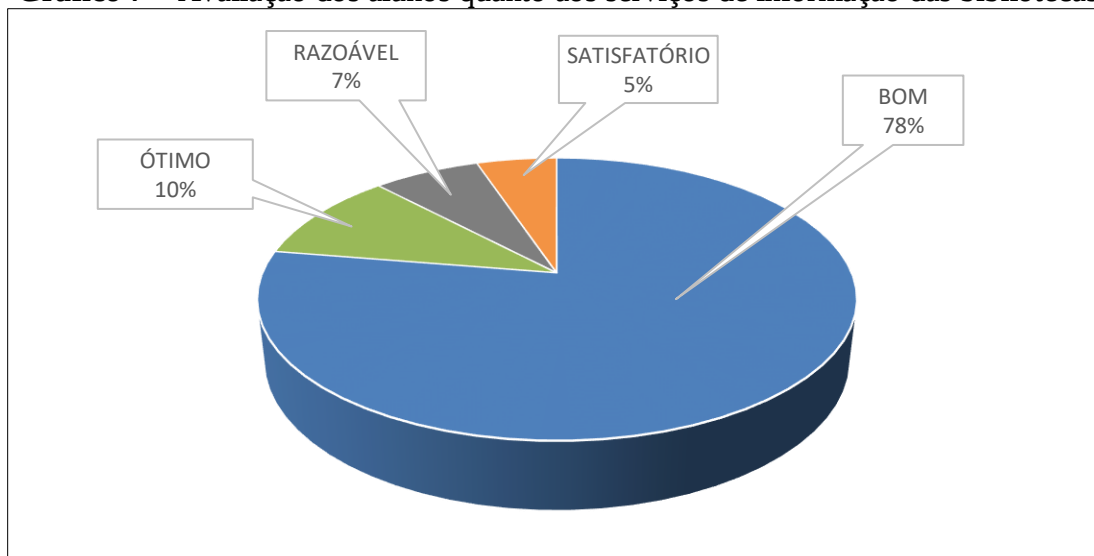
Já na opinião da maioria das bibliotecárias, o SIABI foi o sistema que mais emite confiabilidade de dados, e isto significa, na percepção do usuário, a qualidade de um sistema (CHOO, 2006). O repositório institucional Dspace foi considerado pelas bibliotecárias **B2** e **B4** como sistemas que também possuem confiabilidade de dados. Já **B5** considera que todos os

sistemas de informação do SIB possuem confiabilidade de dados. **B1** relatou que a biblioteca que trabalha não possui sistemas de informação.

Aos coordenadores de cursos fora questionado qual a opinião deles quanto à utilização e qualidade dos serviços no Portal da Biblioteca. Os coordenadores **CC1**, **CC5** e **CC7** relataram que conhecem o Portal, mas nunca acessaram, por isso não tinham como avaliá-lo. Os demais coordenadores que acessavam, apontaram que o Portal era de boa qualidade e didático. Na opinião de **CC2**, “os serviços funcionam adequadamente, as informações que a gente busca encontra rapidamente”. Já **CC3** relatou que o Portal era muito “autoexplicativo, então a gente vai direto nas informações que deseja”. Dois coordenadores, além de apontarem o Portal como de boa qualidade, relataram também o que geralmente pesquisavam nele. “Eu geralmente busco o que ele tem de disponível na minha área, os livros, os periódicos. E a gente usa a parte da coordenação do TCC, pra ver a situação de regularidade do aluno quanto à entrega do TCC” (**CC6**); “Utilizo o link para o guia da ABNT” (**CC8**).

Quanto aos professores, o questionamento foi em relação à utilização e qualidade do catálogo *online* do SIABI. Conforme os dados apresentados no Quadro 27, dos dez professores, quatro relataram que nunca utilizaram o sistema, desta forma não tiveram como avaliá-lo. **P3** relatou que utilizou algumas vezes o catálogo *online*, por isso também não tinha como avaliá-lo criteriosamente. **P1**, **P6** e **P8** apontaram o SIABI *online* como satisfatório e bom. **P4** utiliza o sistema, mas não opinou sobre a qualidade e já **P5** disse que o utiliza apesar de achá-lo difícil.

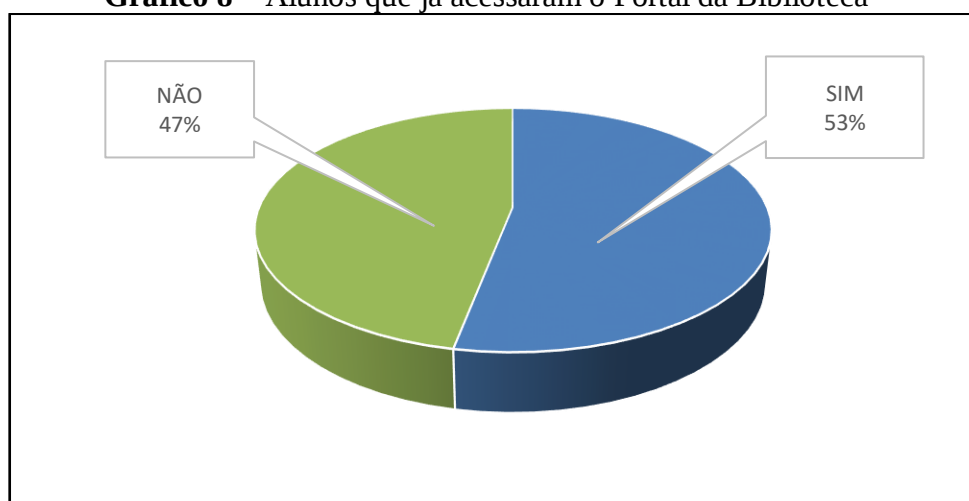
No que diz respeito aos alunos, a pesquisa procurou saber como eles avaliavam os serviços de informação, do tipo empréstimo, reserva, normalização acadêmica, etc., oferecidos pelas bibliotecas do *Campus I*. Os resultados descritos no Gráfico 8, a seguir, apontaram que os serviços na sua maioria eram considerados bons, uma vez que cerca de 78% dos alunos fizeram essa avaliação. Em seguida, somente 10% disseram que os serviços eram ótimos, enquanto que 5% e 7% os classificaram como satisfatórios e razoáveis. Ressalta-se que só foram mencionadas as opiniões acima de um percentual de 5%, por considerar que a maioria das opiniões se concentrou nestes resultados supramencionados.

Gráfico 7 – Avaliação dos alunos quanto aos serviços de informação das bibliotecas

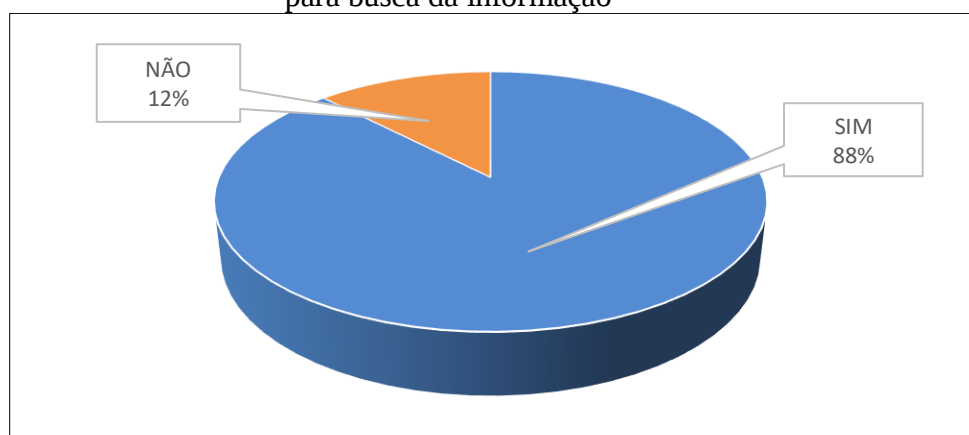
Fonte: Dados da pesquisa (2019).

Outro questionamento feito aos alunos foi sobre o acesso ao Portal da Biblioteca, a pesquisa queria saber se eles utilizavam esse serviço, e aos que disseram sim, quais as opiniões deles quanto à elaboração do *site*, no que se refere à facilidade na busca da informação. Conforme demonstrado no Gráfico 8, a seguir, dos 196 alunos que responderam esse questionamento, 53% disseram que já haviam acessado o Portal, enquanto que 47% nunca haviam acessado. Desses alunos que responderam sim, 88% afirmaram que o *site* do Portal facilitava a busca pela informação, enquanto que 12% relataram que não tinham essa mesma opinião.

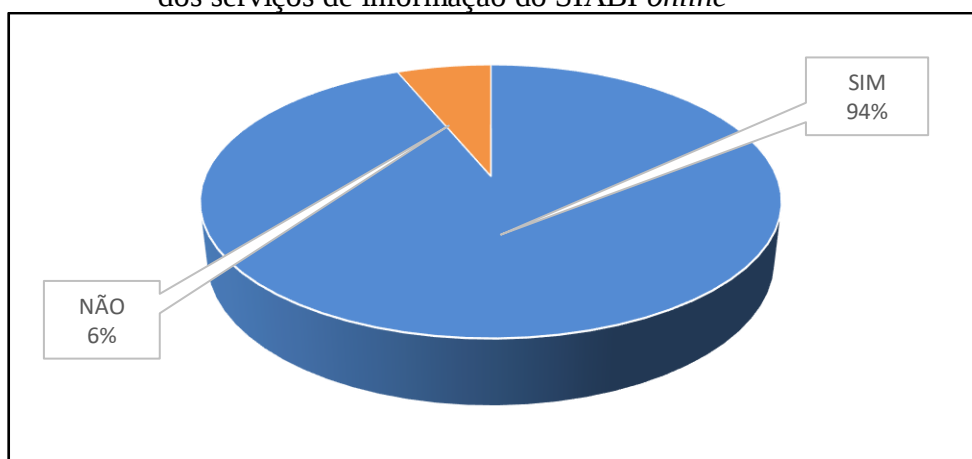
Já no que se refere à opinião sobre o Portal da Biblioteca quanto à confiabilidade dos serviços de informação do SIABI *online*, 94% afirmaram que tais serviços demonstravam confiabilidade para eles, enquanto que 6% responderam que não sentiam essa confiabilidade, e algumas das suas justificativas para isso foi que o acesso desses serviços por esse Portal devia ser “mais prático”, “com um sistema mais claro e atualizado” e, por fim, “poderia ser ampliado e melhorado”.

Gráfico 8 – Alunos que já acessaram o Portal da Biblioteca

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

Gráfico 9 – Opinião sobre o Portal da Biblioteca quanto à sua elaboração para busca da informação

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

Gráfico 10 – Opinião sobre o Portal da Biblioteca quanto à confiabilidade dos serviços de informação do SIABI *online*

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

Nesta quarta categoria, a pesquisa procurou analisar quais os produtos e serviços oferecidos pelo SIB/UEPB atendem às necessidades de informação dos seus usuários, destacando para isso a qualidade desses produtos e serviços quanto à sua facilidade de uso e a confiabilidade de dados oferecidos a seus usuários. Desta forma, a referida categoria buscou atender ao seu objetivo específico (d). Segue abaixo, no Quadro 28, os dados compilados sobre esta categoria.

Quadro 28 – Síntese da categoria produtos e serviços de informação

OPINIÃO	PRODUTOS	SERVIÇOS	SISTEMAS
FACILIDADE DE USO	Folders, manuais impressos, cartazes, quadros de aviso e as redes sociais da biblioteca, como o <i>Facebook</i> e o <i>Instagram</i>	Serviço de empréstimo, serviços de guia da ABNT e a de solicitação da ficha catalográfica	SIABI <i>online</i>
REDUÇÃO DOS RUÍDOS DE INFORMAÇÕES INDESEJÁVEIS			Repositório institucional Dspace
CONFIABILIDADE DOS DADOS		Portal da Biblioteca (<i>site</i>)	SIABI, Repositório institucional Dspace

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

6.2.5 Categoria 5 – Distribuição da informação

Nesta categoria, Choo (2006) orienta que as informações sejam disseminadas pela organização, de maneira que a informação certa atinja a pessoa certa, no tempo, lugar e formato apropriados. O referido autor argumenta que a ampla distribuição da informação favorece o aprendizado organizacional, a recuperação da informação e a possibilidade da criação de novas informações. Além do mais, a distribuição da informação proporciona o seu compartilhamento e isto é essencial para criar significados, construir conhecimento e influenciar na tomada de decisão.

Desta forma, buscou-se nesta categoria identificar quais as formas de distribuição e compartilhamento de informações que são promovidas pelo SIB/UEPB para atender às necessidades de informação dos seus usuários. Seguem, portanto, os resultados descritos nos próximos quadros 29 a 34.

Quadro 29 – Formas de compartilhamento de informações declaradas pelas Coordenadoras de Biblioteca e Bibliotecárias utilizadas no Sistema de Bibliotecas da UEPB

CB1	Compartilho informações técnicas e administrativas através de diálogos com as equipes de trabalho.
CB2	A gente tenta atender as demandas informacionais através de reuniões, treinamentos, palestras ou encontros.
B1	Então, a gente realiza reuniões periódicas com a equipe de trabalho para compartilhar informações sobre as atividades que a biblioteca precisa executar de acordo com as demandas solicitadas pela Coordenação de Bibliotecas. Além disso, compartilhamos informações através das redes sociais e do próprio <i>site</i> do SIB, onde realmente vai ter absolutamente todas as informações sobre as notícias do SIB.
B2	Aqui na Biblioteca realizamos reuniões que acontecem pelo menos duas vezes ao ano. Uma é realizada com a equipe de trabalho para compartilhar informações relativas às bibliotecas, que precisam obviamente do conhecimento de todos, como por exemplo: alguma coisa que a gente vai desenvolver aqui, algum projeto, trabalhos técnicos no SIABI, organizar fisicamente a biblioteca, etc. E a outra reunião é realizada com a Coordenadoria de Bibliotecas, que também compartilha informações com os bibliotecários para serem repassadas aos seus auxiliares. Outras formas que compartilhamos informações é através de <i>e-mail</i> para resolvermos algumas questões, como por exemplo: um problema de multa, um erro na confecção da ficha catalográfica, etc. No entanto, dependendo da gravidade da situação utilizamos o telefone para resolver com mais brevidade o problema.
B3	Quando eu percebo alguma caída nos serviços da Biblioteca ou então alguma novidade, eu realizo uma reunião por setor, por turno ou quando eu vejo que as informações estão um pouco desencontradas eu agendo uma reunião geral para compartilhar informações relativas à essas questões. As demais informações relacionadas à biblioteca são compartilhadas no <i>site</i> do SIB, mas quando tem algo mais relevante a gente coloca também lá no <i>Facebook</i> . Outras formas utilizadas para compartilhar as informações sobre a Biblioteca é visitando as salas de aulas, enviando <i>e-mails</i> , fixando cartazes.
B4	Eu planejo reuniões semestrais com a minha equipe para compartilhar informações sobre novos serviços, regras ou um novo recurso que a biblioteca tenha que disponibilizar e que eles ainda não têm acesso. A gente também utiliza as redes sociais, estamos tentando compartilhar o máximo de informações no <i>Instagram</i> e no <i>Facebook</i> .
B5	Realizamos reuniões com os auxiliares com pauta sobre serviços ou de alguma coisa pontual, onde compartilhamos informações abertamente. Compartilhamos informações também por <i>e-mail</i> e redes sociais para comunicações internas e externas. A biblioteca tem <i>Instagram</i> e <i>Facebook</i> , e no geral a gente atualiza quando temos tempo e fazemos algumas divulgações a partir daí.

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

Quadro 30 – Instrumentos de comunicação utilizados para compartilhar informações junto ao Sistema de Bibliotecas da UEPB

CB1	Por memorandos e <i>e-mails</i> .
CB2	<i>E-mail</i> e telefone.
B1	<i>E-mail</i> e telefone.
B2	Telefone, <i>e-mail</i> e memorando.
B3	No caso, a gente tem o SisAdmin, sistema administrativo da UEPB, o meio de compartilhar informação formal é lá, aonde a gente consegue enviar e receber os memorandos, processos, circulares. Para o compartilhamento de informações informais utilizamos o <i>site</i> da biblioteca e da Universidade.
B4	Os memorandos institucionais, <i>e-mails</i> e redes sociais.
B5	No geral a gente uso as redes sociais, como o <i>WhatsApp</i> e o <i>Instagram</i> para fazer o compartilhamento de informações, além do telefone.
CC1	Diretamente na biblioteca ou pelo telefone.
CC2	Me dirijo diretamente à biblioteca, aí falo com alguns técnicos que estão lá.
CC4	Telefone.
CC5	Nunca compartilho informações com as bibliotecas.

CC6	Não há o compartilhamento de informações com a biblioteca. O que acontece é uma comunicação das Bibliotecas para a Coordenação sobre algumas regras adotadas por eles, quando mudam as regras, por exemplo, dos TCC's. A única comunicação é essa, chegando de lá pra cá.
CC7	Utilizo o telefone.
CC8	Eu nunca precisei fazer essa comunicação com a biblioteca.
P1	Pessoalmente, e recentemente mais <i>online</i> .
P2	Não existe essa comunicação.
P3	Presencialmente.
P4	Através do <i>site</i> da Biblioteca.
P5	Não faço nenhuma comunicação com a biblioteca.
P6	Por <i>e-mail</i> .
P7	Não tenho comunicação com a biblioteca.
P8	Pessoalmente.
P9	Presencialmente.
P10	No <i>site</i> da biblioteca.

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

Quadro 31 – Parcerias das Bibliotecas do Campus I nos eventos promovidos pelas Coordenações de Curso

CC1	Não existe parceria
CC2	Não existe parceria
CC3	Não existe parceria
CC4	Não existe parceria
CC5	Não existe parceria
CC6	Não existe parceria
CC7	Não existe parceria
CC8	Não existe parceria

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

Quadro 32 – Opinião dos Coordenadores de Cursos quanto às atividades que podem promover o compartilhamento de informações

CC2	Seria interessante que na acolhida aos feras em cada semestre, a coordenação, juntamente com a biblioteca, compartilhassem com os alunos informações não só sobre os cursos, disciplinas, professores, mas também sobre os produtos e serviços oferecidos pelas bibliotecas.
CC3	Eu acho interessante que o compartilhamento de informações feitas por funcionários das bibliotecas, como os bibliotecários, nos cursos, motiva as coordenações e os nossos estudantes a frequentarem o ambiente da biblioteca.
CC4	Eu acho que a coordenação poderia estabelecer uma parceria de fato com as bibliotecas. O que eu vejo é que não existe uma comunicação para além das demandas que são geradas pela confecção das fichas catalográficas e entrega de TCC's.
CC7	Disponibilizar informações sobre as bibliotecas no <i>site</i> das coordenações.

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

Quadro 33 – Principais canais de transferência de informações consideradas importantes pelos alunos para compartilhar informações

A1	<i>WhatsApp</i>
A2	<i>E-mail</i>
A5	<i>E-mails</i> e fóruns
A11	<i>E-mail</i> e redes sociais
A15	Fóruns, Stack Overflow
A16	<i>E-mail</i> , LinkedIn, Skype e <i>WhatsApp</i>
A25	<i>WhatsApp</i>
A52	<i>E-mail</i> e grupos de redes sociais

A61	<i>E-mail</i> e videoconferência
A96	<i>E-mail</i> e palestras

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

Quadro 34 – Opinião dos alunos quanto às melhores formas de compartilhar informações para construção de conhecimento

A2	Por meio de diálogos
A3	Através das mesas redondas e debates
A4	Participando de fóruns, debates e exposições
A10	Entre diálogos e redes sociais
A18	Participação em grupos de estudo e palestras
A27	Por meio da leitura
A30	Compartilhando entre colegas por meio de <i>e-mail</i> , <i>WhatsApp</i> e redes sociais
A41	Através das discussões entre colegas, professores
A66	Através de conversas para compartilhar os conhecimentos adquiridos
A87	Por meio das aulas ministradas pelos professores

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

Nesta categoria a pesquisa procurou identificar, dentre os sujeitos da pesquisa, quais as formas e canais de comunicação que eles utilizam para distribuir e compartilhar informações de seus interesses junto ao SIB/UEPB. Observou-se que, apesar de haver um compartilhamento de informações entre os sujeitos da pesquisa e as bibliotecas, esse processo ainda não é realizado com muita frequência e intensidade por alguns sujeitos. Verificou-se também que os canais de comunicação via internet são os mais utilizados para o compartilhamento de informação, como: as redes sociais, *e-mails*, *sites*, fóruns, etc.

Desta forma, as Coordenadoras de Bibliotecas e bibliotecárias, relataram quais eram as formas de compartilhamento de informações utilizadas por elas para disseminar as informações relacionadas às suas gestões no SIB. No que diz respeito às Coordenadoras de Bibliotecas, as informações geralmente compartilhadas com as suas equipes de trabalho, envolvem, conforme relatou **CB1**, “informações técnicas e administrativas”, que se referem àquelas informações sobre as atividades, os sistemas e serviços executados pelos bibliotecários e auxiliares de biblioteca. Já no relato de **CB2**, ela apontou que para atender às demandas informacionais das equipes de bibliotecários e auxiliares, são realizados “reuniões, treinamentos, palestras ou encontros”, onde são compartilhadas informações acerca de todas as questões relacionadas às atividades, experiências e orientações, como por exemplo: um novo serviço, sistema, norma, planejamentos, etc.

Nos depoimentos das bibliotecárias descritos no Quadro 29, observou-se que as formas mais utilizadas de compartilhar informações é por meio de reuniões com as equipes de trabalho, pelas redes sociais e por *e-mails*. Conforme o relato de **B4**, ela planeja reuniões semestrais com a sua equipe para “compartilhar informações sobre novos serviços, regras ou um novo recurso

que a biblioteca tenha que disponibilizar e que eles ainda não têm acesso”, além disso ela utiliza as redes sociais para divulgar informações sobre a Biblioteca. Já **B5** realiza “reuniões com os auxiliares com pauta sobre serviços ou de alguma coisa pontual”, onde são compartilhadas informações abertamente. Utiliza também as redes sociais e o *e-mail* para “comunicações internas e externas”.

Através desses meios de comunicação digitais, as referidas bibliotecárias compartilham as informações mais pertinentes que circulam nas bibliotecas, como avisos sobre alguma alteração nos horários de funcionamento, eventos que irão acontecer, mudanças nos procedimentos de alguns serviços, ou seja, diversas divulgações. No relato de **B2**, ela disse que as formas de compartilhar informações mais utilizadas por ela é através de “reuniões que acontecem pelo menos duas vezes ao ano”, sendo uma reunião com a equipe de trabalho, onde são “compartilhadas informações relativas às bibliotecas, que precisam obviamente do conhecimento de todos, como por exemplo: alguma coisa que a gente vai desenvolver aqui, algum projeto, trabalhos técnicos no SIABI, organizar fisicamente a biblioteca, etc.”. E a outra reunião é realizada com a Coordenadoria de Bibliotecas, que compartilha informações com os bibliotecários para serem repassadas aos seus auxiliares.

Além disso, a referida bibliotecária utiliza o telefone ou *e-mail*, porém considera o *e-mail* um instrumento mais confiável, e explicou o porquê: “divulgamos informações importantes, como por exemplo: um problema de multa, um erro na confecção da ficha catalográfica, etc.”. Já a bibliotecária **B1**, relatou que “realiza reuniões periódicas com a equipe de trabalho para compartilhar informações sobre as atividades que a biblioteca precisa executar de acordo com as demandas solicitadas pela Coordenação de Bibliotecas”.

Outra forma de compartilhar informações apontadas pela referida bibliotecária é através do *site* do Sistema de Bibliotecas. Ela afirma que lá é “onde realmente vai ter absolutamente todas as informações sobre as notícias do SIB”. Já **B3** relatou que quando percebe alguma caída nos serviços da Biblioteca ou então alguma novidade, ela realiza uma reunião por setor e turno ou quando vê que as informações estão um pouco desconstruídas entre os funcionários, então ela agenda uma reunião geral para compartilhar informações relativas a essas questões. Já as demais informações relacionadas à biblioteca são compartilhadas no *site* do SIB ou nas redes sociais.

Outra forma de compartilhar informações, relatada por **B3**, que chamou bastante atenção, foi o uso das salas de aula para disseminar informações sobre as questões das bibliotecas. Conforme os três modos de uso da informação apontado por Choo (2006), essa forma de compartilhar informações através de uma comunicação em que as pessoas se

encontram no mesmo ambiente, olhando uma para outra, pode favorecer o indivíduo fazendo com que este se concentre mais nos problemas, saiba lidar com as incertezas, possa resolver diferenças e obtenha a criatividade para seus propósitos e objetivos. Portanto, o uso das salas de aula para divulgar as notícias, informes e demais informações relacionadas às bibliotecas é bastante positivo para o compartilhamento de informações no SIB/UEPB.

No Quadro 30 estão reunidos os depoimentos das Coordenadoras de Bibliotecas, Bibliotecárias, Coordenadores de Cursos e professores acerca dos instrumentos de comunicação utilizados por eles para compartilhar informações junto ao SIB/UEPB. No caso das Coordenadoras de Bibliotecas, elas relataram que utilizam mais o *e-mail* e o telefone, uma vez que elas geralmente compartilham informações formais. Segundo tais coordenadoras, o uso do *e-mail* é uma forma de deixar as informações registradas, enquanto que o telefone é utilizado para compartilhar informações que merecem uma certa brevidade para solucionar algum problema.

A maioria das bibliotecárias utilizam com mais frequência o *e-mail* e o telefone, mas a presença das redes sociais e dos aplicativos de mensagens instantâneas também foram mencionados. Tais instrumentos de comunicação são utilizados para compartilhar informações tanto formais como informais acerca das bibliotecas. Neste aspecto, Choo (2006) aponta que as comunicações via computador, como o correio eletrônico, fóruns e videoconferências, possibilitam métodos alternativos de compartilhamento de informações para promover a colaboração remota, oferecendo, assim, um grau de informalidade, *feedback* e espontaneidade, proporcionando comunicações bastante eficazes em muitos aspectos.

A bibliotecária **B3** relatou que utiliza o SisAdm, sistema administrativo da UEPB, para compartilhar informações formais, como: memorandos, processos, circulares, etc. Para o compartilhamento de informações informais ela utiliza os *sites* da Biblioteca e da Universidade. Já a bibliotecária **B5** disse que “no geral utiliza as redes sociais, como o *WhatsApp* e o *Instagram* para fazer o compartilhamento de informações”.

Já no grupo dos Coordenadores de Cursos, os depoimentos foram bem divergentes. Os coordenadores **CC1** e **CC2** relataram que quando precisam compartilhar ou obter algumas informações com as bibliotecas se dirigem diretamente a esses setores. **CC1** também relatou que utiliza o telefone quando precisa compartilhar informações mais urgentes, como é o caso também de **CC4** e **CC7**. Já os coordenadores **CC5**, **CC6** e **CC8** disseram que nunca compartilhavam informações com as bibliotecas, e esta questão foi bem destacada nas falas de **CC6** e **CC8**: “não há o compartilhamento de informações com a biblioteca. O que acontece é uma comunicação das Bibliotecas para a Coordenação sobre algumas regras adotadas por eles,

quando mudam as regras, por exemplo, dos TCC's. “A única comunicação é essa, chegando de lá pra cá”; “eu nunca precisei fazer essa comunicação com a biblioteca”.

A pesquisa também questionou a todos os Coordenadores de Cursos qual a parceria que as Bibliotecas do *Campus I* poderiam ter nos eventos promovidos pelas coordenações, como por exemplo, congressos, seminários, palestras, etc., frisando inclusive quais as possíveis contribuições que tais bibliotecas poderiam oferecer no sentido de compartilhar informações que pudessem enriquecer esses eventos. Nesse aspecto, todas as respostas dos coordenadores, conforme o Quadro 31 foram unânimes em afirmar que não existe essa parceria, mas que acham importante que esforços sejam feitos nesse sentido.

Desta forma, os coordenadores **CC2**, **CC3**, **CC4** e **CC7** sugeriram algumas atividades que poderiam promover o compartilhamento de informações, e assim favorecer a comunicação entre as coordenações de curso e as bibliotecas. **CC2** relatou que a cada semestre na recepção aos calouros, seria interessante que a “coordenação, juntamente com a biblioteca, compartilhassem com os alunos informações não só sobre os cursos, disciplinas, professores, mas também sobre os produtos e serviços oferecidos pelas bibliotecas”. Na opinião de **CC3**, o compartilhamento de informações feitas por funcionários das bibliotecas, como os bibliotecários, nos cursos da Universidade, motivaria as coordenações e os estudantes a frequentarem o ambiente da biblioteca. A coordenadora **CC4** foi mais enfática, quando disse: “eu acho que a coordenação poderia estabelecer uma parceria de fato com as bibliotecas. O que eu vejo é que não existe uma comunicação para além das demandas que são geradas pela confecção das fichas catalográficas e entrega de TCC's”. Já **CC7** acredita que o compartilhamento de informações sobre as bibliotecas no *site* das coordenações é uma forma de promover esses setores.

Nos depoimentos dos professores, observou-se que quase a metade deles quando precisam compartilhar informações com as bibliotecas, se dirigem pessoalmente a esses setores. Os professores **P4** e **P10** utilizam o *site* da biblioteca para fazer esse compartilhamento de informações, somente **P6** utiliza o *e-mail* da biblioteca para tal finalidade. Já **P2**, **P5** e **P7** relataram que não possuem nenhuma comunicação com as bibliotecas, desta forma, não há nenhum compartilhamento de informações entre eles.

No que se refere aos alunos, foi questionado quais os canais de transferência de informações que eles consideravam importantes para compartilhar informações. Portanto, a maioria dos alunos responderam que utilizavam o *e-mail* para compartilhar informações relacionadas com suas demandas dos cursos, assuntos profissionais e particulares. Os demais canais de transferência se concentraram nos aplicativos de mensagens instantâneas, como o

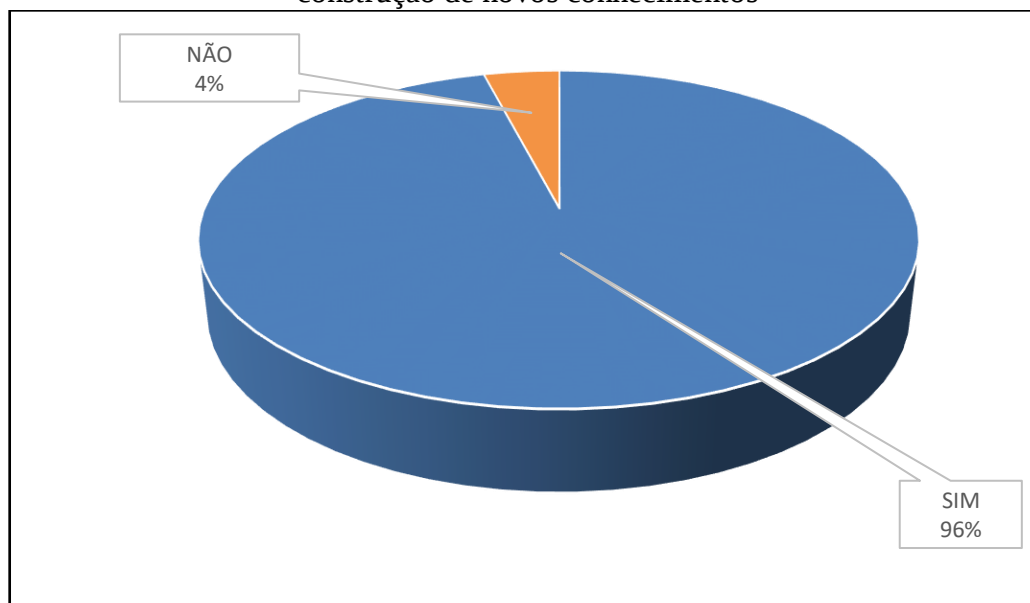
WhatsApp, as redes sociais, do tipo: *Facebook*, *Instagram*, *LinkedIn*, além dos fóruns, palestras, videoconferências, *sites* de perguntas e respostas, como o *Stack Overflow*, programas de comunicação via internet, como o *Skype*.

Foi questionado também aos alunos quais as melhores maneiras de compartilhar informações dentro do ambiente acadêmico para promover e facilitar a construção de novos conhecimentos. Para Choo (2006), na construção do conhecimento, as pessoas podem trabalhar em equipes através de diálogos de grupo, e desta forma podem compartilhar experiências, especializações e assim extrair novos conhecimentos.

Desta forma, as opiniões dos alunos se concentraram nas seguintes formas de compartilhamento de informações: por meio de diálogos, debates, discussões, conversas, mesas redondas, palestras, fóruns, exposições, redes sociais, *e-mail*, aplicativos de mensagens instantâneas, grupos de estudo, através da leitura e por meio das aulas ministradas pelos professores.

Por fim, a pesquisa questionou aos alunos se eles consideravam a biblioteca como um espaço facilitador para eles obterem e compartilharem informações, por meio do uso dos recursos informacionais existentes nesses ambientes, e a partir disso construir novos conhecimentos. Nesta questão, 96% dos alunos responderam positivamente, considerando a biblioteca como um espaço facilitador para obter e compartilhar informações e consequentemente gerar novos conhecimentos, já 4% dos alunos não concordaram que a biblioteca seja um ambiente propício para atingir esse propósito. Isto demonstra que os alunos que não concordaram com esta questão, desconhecem ou não exploram suficientemente os recursos informacionais existentes no SIB, que possibilitam o compartilhamento de informações para geração de novos conhecimentos, como é o caso do Repositório Institucional e da BDTD. Tais sistemas disponibilizam toda produção científica e intelectual da comunidade acadêmica da UEPB, proporcionando aos seus usuários adquirir e compartilhar informações atualizadas, e que podem contribuir para atender as suas necessidades de informação. Os resultados sobre esta questão estão descritos no Gráfico 11, a seguir:

Gráfico 11 – Opinião dos alunos quanto ao uso da biblioteca como espaço facilitador para se obter e compartilhar informações que promovam a construção de novos conhecimentos



Fonte: Dados da pesquisa (2019).

Nesta quinta categoria, a pesquisa buscou identificar quais as formas de distribuição da informação presentes no SIB/UEPB. Tal distribuição da informação promove o compartilhamento de informações, que favorece a criação de significado, a construção de conhecimento e a tomada de decisão para seus usuários. Desta forma, a referida categoria buscou atender ao seu objetivo específico (e). Segue abaixo, no Quadro 35, os dados compilados sobre esta categoria.

Quadro 35 – Síntese da categoria Distribuição da informação

Coordenadoras de Bibliotecas	Compartilham informações técnicas e administrativas sobre as atividades, os sistemas e serviços executados pelos bibliotecários e auxiliares de biblioteca por meio de reuniões, treinamentos, palestras ou encontros.
Bibliotecárias	Compartilham informações por meio de reuniões com as equipes de trabalho, redes sociais, <i>e-mail</i> , telefone e <i>site</i> do SIB, SisAdm e salas de aulas.
Coordenadores de Cursos	Compartilham informações com as bibliotecas através de <i>e-mail</i> , telefone das bibliotecas ou diretamente nesses setores.
Professores	Compartilham informações com as bibliotecas indo diretamente a elas, pelo <i>site</i> e <i>e-mail</i> do SIB.
Alunos	Compartilham informações por meio de diálogos, debates, discussões, conversas, mesas redondas, palestras, fóruns, exposições, redes sociais, <i>e-mail</i> , aplicativos de mensagens instantâneas, grupos de estudo, através da leitura e por meio das aulas ministradas pelos professores.

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

6.2.6 Categoria 6 – Uso da informação

Nesta categoria buscou-se descrever como os sujeitos da pesquisa utilizam a informação a partir do momento em que eles têm acesso às informações contidas nos recursos informacionais existentes nas bibliotecas.

Para um melhor entendimento, Choo (2006, p. 417) diz que “o uso da informação resulta da criação de significado, de conhecimento e de decisões”. Para que isto aconteça, é necessário métodos e processos capazes de oferecerem flexibilidade da informação e que facilitem a avaliação e a troca das múltiplas representações existentes entre os indivíduos. O referido autor diz que a informação deve ser compartilhada facilmente, utilizando-se da riqueza cognitiva que cada indivíduo possui, levando-se em conta também o seu conhecimento tácito e explícito durante a troca e a interpretação da informação.

Desta forma, seguem abaixo os quadros e gráficos que tratam sobre esta categoria.

Quadro 36 – Opinião das Coordenadoras de Bibliotecas quanto ao uso da informação para construção de conhecimentos e tomada de decisão

CB1	Geralmente, as informações obtidas por meio das reuniões, treinamentos e encontros com as equipes de bibliotecários e auxiliares do SIB podem ser utilizadas para enriquecer nossos projetos, construir manuais, reformular regimentos das bibliotecas, etc. Nesses dez anos frente à gestão do SIB, todo o conhecimento adquirido é proveniente das experiências que tenho do dia a dia e das leituras que faço por meio dos artigos na área de biblioteconomia e gestão de bibliotecas, procuro tudo o que está sendo publicado nessas áreas pra me atualizar daquela informação e poder utilizar numa tomada de decisão. Além disso, sempre que eu tenho alguma dúvida de algum assunto que eu não conheço, eu compartilho com alguma pessoa que possa me ajudar sobre tal assunto. Todas as minhas decisões, portanto, são embasadas nas minhas experiências, em algo que eu li ou compartilhei com alguém, eu não tomo decisão sem antes buscar o conhecimento prévio.
CB2	As informações compartilhadas com as equipes de trabalho podem ser transformadas em conhecimentos para conduzir treinamentos, condutas, rotinas, elaborar manuais, etc. Todas as nossas ações a médio, curto e longo prazo são norteadas a partir das informações obtidas, seja de maneira formal ou informal, por exemplo, numa conversa com bibliotecários, para que a gente possa tomar a melhor decisão para o bem da biblioteca, da Coordenadoria de Bibliotecas e do usuário.

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

Quadro 37 – O que representa o uso da informação para as bibliotecárias

B1	É quando a informação é utilizada de forma consciente e inteligente, conforme a interpretação de cada sujeito.
B2	E quando o sujeito faz a busca, seleciona e utiliza a informação para chegar a um objetivo.
B3	Então, o uso da informação é quando o indivíduo busca a informação, que pode estar presente no ambiente da biblioteca disponíveis nos livros, artigos, periódicos, etc. Então o uso é o que pode suprir com as necessidades informacionais desse indivíduo, preenchendo suas lacunas de conhecimentos.
B4	O uso da informação é você utilizar da melhor forma o recurso informacional para atender a necessidade do usuário.
B5	É quando a informação é utilizada para criar novos conhecimentos ou para suprir uma necessidade informacional ligada ao que o indivíduo está fazendo, trabalhando.

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

Quadro 38 – Opinião das bibliotecárias quanto às atividades desenvolvidas nas bibliotecas para motivar o uso da informação

B1	O que eu percebo é que com as postagens de informações no <i>Instagram</i> sobre os nossos catálogos dos materiais informacionais existentes na nossa biblioteca, os usuários acabam procurando esses acervos, e, a partir disso, eles têm acesso às informações contidas nesses suportes, e consequentemente, poderão fazer uso dessas informações.
B3	As visitas dirigidas no início do semestre, o atendimento personalizado ao usuário para atender suas necessidades de informação, como por exemplo, orientando ele a usar os nossos sistemas, repositórios e bases de dados e até mesmo as orientações sobre as normas da ABNT, são exemplos de atividades que motivam os usuários a buscar e utilizar informações.
B4	As atividades voltadas ao incentivo à leitura, à divulgação dos produtos e serviços das bibliotecas e dos seus recursos informacionais são atividades motivadoras para o usuário ter acesso e fazer uso da informação.
B5	Os eventos e cursos oferecidos pelas bibliotecas são meios para motivar e atrair os usuários a esses setores, lhes proporcionando o acesso e uso da informação.

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

Quadro 39 – Opinião dos Coordenadores de Cursos quanto aos produtos e serviços disponíveis nas bibliotecas que facilitam o acesso e uso da informação

CC1	Acredito que o repositório institucional, devido à sua funcionalidade e seus conteúdos informacionais que proporcionam a criação de novos conhecimentos através do acesso e uso da informação.
CC2	Na minha opinião o Portal de Periódicos da Capes, pela qualidade das informações disponíveis para o usuário, que poderá ter acesso e fazer uso dessas informações e a partir disso ter condições de direcionar suas pesquisas.
CC4	Os recursos humanos, as próprias pessoas que trabalham na biblioteca, porque todo uso dos recursos informacionais é orientado por eles.
CC8	Eu acho que todos os produtos e serviços proporcionam o acesso e uso da informação, cada um no seu ponto de vista, no seu objetivo específico.

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

Quadro 40 – Depoimentos dos professores quanto ao uso de informações obtidas por meio das fontes de informação e aplicadas em sala de aula

P1	As informações obtidas por meio das leituras feitas em livros e periódicos, eu distribuo com os alunos com antecedência via <i>e-mail</i> e essas informações irão subsidiar as minhas aulas.
P2	Eu obtenho informações por meio dos vídeos documentais, especificamente, alguns documentários da BBC, da History. A partir dessas informações eu crio as provocações entre os alunos e a partir disso surgem os debates e discussões sobre um determinado assunto.
P4	Eu tenho um texto referência, eu disponibilizo para os alunos, e a gente tem várias dinâmicas de aula, tanto aula expositiva dialogada como seminários, e as vezes algum recorte de algum tema para discutir. Por exemplo, os casos clínicos para discutir e relacionar com o referencial teórico.
P5	Através dos planos de leitura por meio dos livros, vídeos e artigos de periódicos obtenho informações que serão discutidas em sala de aula.
P6	Por meio das leituras em livros e artigos de periódicos eu obtenho informações necessárias para direcionar os seminários e as atividades práticas com os alunos.
P8	Obtenho e utilizo informações através de artigos, TCC's e dissertações atualizados e aplico isso nos seminários desenvolvidos em sala de aula.
P10	Obtenho e utilizo informações a partir da bibliografia básica do curso e aplico na sala de aula para gerar discussões entre os alunos.

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

Quadro 41 – Opinião dos alunos quanto ao uso correto e eficiente da informação

A9	O uso da informação deve ser feito de forma objetiva de acordo com o que se deseja obter de conhecimento.
A11	Deve-se observar o meio de pesquisa, buscando sempre informações verdadeiras e confiáveis.
A39	De modo que cumpra uma função social, de maneira que não fique restrita a determinados grupos, seja socializada a informação para todos.
A49	Depende da informação que se queira buscar, isso é subjetivo, vai depender do interesse do indivíduo.
A53	Acredito que toda informação para ser usada correta e eficientemente deve ser submetida a uma análise crítica do próprio indivíduo que pesquisa.
A78	Verificar se a informação vem de uma fonte confiável.
A94	De modo a promover conscientização e investigação do que se queira obter de conhecimento.
A100	Através de informações exatas e verdadeiras por meio de fontes de informação seguras.
A115	Através de fontes confiáveis e de forma crítica para que a informação possa ser utilizada corretamente.
A124	O uso da informação não pode ser caracterizado como certo ou errado, o mesmo deve se adequar às necessidades do usuário, de modo que seu acesso seja livre e efetivo.
A136	Usar a informação de forma que essa possa contribuir e satisfazer o propósito da pesquisa.
A139	De maneira que a informação seja pertinente para o crescimento pessoal, profissional e social do indivíduo.
A177	Deve ser usada de maneira clara que possa ser explicada e entendida.

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

Quadro 42 – Opinião dos alunos quanto às fontes de informação disponíveis na biblioteca que facilitam o acesso e uso da informação

A9	Livros e TCC's.
A11	Livros e TCC's.
A39	Livros.
A49	Toda fonte de informação disponível pode agregar algum valor para o indivíduo.
A53	Livros.
A78	Livros.
A94	Livros.
A100	Livros e TCC's.
A115	TCC's.
A124	Livros.
A136	Livros e TCC's.
A139	Livros e artigos de periódicos.
A177	Livros.

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

Segundo Choo (2006, p. 107) o “uso da informação é uma mudança no estado de conhecimento do indivíduo ou de sua capacidade de agir”. Ou seja, ao selecionar e processar uma informação, o indivíduo terá condições de utilizar essa informação para solucionar seus problemas, questionamentos, tomar decisões mais cautelosas, negociar uma posição e entender uma situação.

Diante disso, a pesquisa buscou analisar como se processa o uso da informação pelos sujeitos da pesquisa, e de que forma as informações são selecionadas e processadas objetivando o uso adequado para atender suas necessidades informacionais. Enfatizando que o processo de busca e uso da informação pelo usuário acontece em três estágios, a saber: o situacional, que é o ambiente onde o indivíduo faz a busca pela informação, isso envolve suas necessidades informacionais e o meio profissional e social do qual ele esteja inserido; o cognitivo e o emocional, que são os ambientes onde se processa a busca e o uso da informação (CHOO, 2006).

Nesta perspectiva, buscou-se analisar, através dos depoimentos das Coordenadoras de Bibliotecas, quais as opiniões delas quanto ao uso da informação para a construção de conhecimentos e tomadas de decisões no âmbito das atividades desenvolvidas no SIB/UEPB. Na opinião de **CB1**, “as informações obtidas por meio das reuniões, treinamentos e encontros com as equipes de bibliotecários e auxiliares do SIB podem ser utilizadas para enriquecer projetos, construir manuais, reformular regimentos das bibliotecas, etc.”.

A referida coordenadora enfatiza que parte do seu conhecimento foi adquirido por meio das suas experiências e das leituras feitas por meio de artigos nas áreas de biblioteconomia e gestão de bibliotecas, onde ela pode extrair informações e fazer uso delas para tomar decisões frente à Coordenação de Bibliotecas. Além disso, **CB1** relatou que quando tem alguma dúvida sobre um determinado assunto ela compartilha com pessoas que talvez possam ajudá-la no referido assunto. E finaliza seu depoimento dizendo que, “todas as minhas decisões, portanto, são embasadas nas minhas experiências, em algo que eu li ou compartilhei com alguém, eu não tomo decisão sem antes buscar o conhecimento prévio”.

Já a coordenadora **CB2**, intensificou que as “informações compartilhadas com as equipes de trabalho podem ser transformadas em conhecimentos para conduzir treinamentos, condutas, rotinas, elaborar manuais, etc.”. Ela relatou que todas as atividades e ações desenvolvidas a curto, médio e longo prazo no Sistema de Bibliotecas são norteadas a partir das informações que ela obtém, por meio de informações formais e informais, como por exemplo, em conversas com os bibliotecários. Tais posicionamentos em relação ao uso da informação visa tomar a melhor decisão para o bem da biblioteca, da Coordenadoria de Bibliotecas e do usuário.

Nos depoimentos das bibliotecárias foi questionado o que representava o uso da informação para elas. A maioria relatou que o uso da informação estava relacionado com as necessidades informacionais dos indivíduos. Neste aspecto, observa-se a interpretação subjetiva que os indivíduos fazem da informação, os objetivos frente às suas necessidades de informação

e de que forma eles a utilizam para a construção do conhecimento. Diante disso, **B1** relatou que usar corretamente uma informação exige que esta venha a ser utilizada de forma consciente e inteligente, contudo, cada sujeito tem sua forma de interpretação. Já **B2** disse que o uso da informação é “quando o sujeito faz a busca, seleciona e utiliza a informação para chegar a um objetivo”.

No entendimento de **B3**, **B4** e **B5**, o uso da informação está ligado às necessidades informacionais que os indivíduos têm para suprir suas lacunas de conhecimento ou até mesmo criar novos. **B3**, no seu relato, afirma que a busca por informação pode ser feita no ambiente da biblioteca através de consultas aos livros, artigos, periódicos, etc. Já para **B4** o uso da informação está na forma como o indivíduo utiliza o recurso informacional visando, por meio dele, atender à sua necessidade informacional.

Ainda sobre o público das bibliotecárias, a pesquisa buscou saber suas opiniões quanto às atividades desenvolvidas nas bibliotecas que poderiam motivar os usuários no processo de uso da informação. Assim, cada bibliotecária apresentou sua opinião, resultando em várias opiniões bem diversificadas umas das outras. Para **B1**, as postagens dos catálogos referentes aos materiais informacionais feitas por intermédio das redes sociais, especificamente pelo Instagram da biblioteca, é um tipo de iniciativa que atrai os usuários para os acervos, e a partir disso eles têm acesso às informações contidas nesses suportes, e, conseqüentemente, poderão fazer uso dessas informações.

Já **B3**, acredita que as visitas dirigidas realizadas no início de cada semestre, o atendimento personalizado ao usuário, como a “orientação para uso dos sistemas, repositórios e base de dados, as orientações sobre as normas da ABNT, são exemplos de atividades que motivam os usuários a buscar e utilizar informações”. Na concepção de **B4**, as atividades voltadas para promover o incentivo à leitura, a divulgação dos produtos e serviços, como também os recursos informacionais existentes nas bibliotecas são atividades motivadoras para que o usuário tenha acesso e faça uso da informação. E por fim, na opinião de **B5**, os eventos e cursos organizados e promovidos pelas bibliotecas, com certeza são uma forma de motivar o usuário a frequentar os acervos das bibliotecas e a ter acesso aos seus recursos informacionais, conseguindo, por meio deles, buscar e utilizar informações que atendam às suas necessidades informacionais.

No que se refere aos Coordenadores de Cursos, foi questionado qual a opinião deles quanto aos produtos e serviços disponíveis nas bibliotecas que facilitam o acesso e uso da informação. Dos oito coordenadores, somente quatro colaboraram com opiniões nesse aspecto. Na opinião de **CC1**, o repositório institucional, no caso o Dspace, é um dos serviços que

propõem um acesso e uso da informação de maneira mais eficaz, devido à sua “funcionalidade e conteúdos informacionais que proporcionam a criação de novos conhecimentos”. Para **CC2**, o Portal de Periódicos da Capes é o serviço mais fácil e também relevante onde o usuário é capaz de ter acesso para utilizar a informação. Na sua opinião, o Portal contém informações de qualidade para direcionar os usuários nas suas pesquisas.

Já **CC4** apresentou uma opinião bastante peculiar, quando disse que “os recursos humanos, as próprias pessoas que trabalham na biblioteca” são os que mais facilitam o acesso e uso da informação, visto que “todos os usos dos recursos informacionais são orientados por eles”. O coordenador **CC8** não selecionou nenhum produto ou serviço específico que trate sobre esta questão. Para ele, “todos os produtos e serviços proporcionam o acesso e uso da informação, cada um com seu ponto de vista, com seu objetivo específico”.

Quanto ao público dos professores, buscou-se identificar quais as atividades realizadas em sala de aula eles desenvolvem a partir do uso de informações que obtiveram com o auxílio das fontes de informação consultadas. A maioria dos professores relatou que tem acesso às informações por meio de fontes de informação do tipo: livros, artigos de periódicos, vídeos, TCC's, dissertações e teses. Nos relatos de **P1**, **P5** e **P10**, as informações obtidas por meio de leituras são utilizadas para “subsidiar” suas aulas através de discussões e debates.

Já **P2** se baseia nas informações que ele obtém por meio dos vídeos documentais, utilizando-as para criar provocações entre os alunos. A partir disso surgem os debates e discussões sobre um determinado assunto. **P4** utiliza as informações obtidas a partir de um texto referência para realizar dinâmicas em sala de aula, “tanto aulas expositivas dialogadas como seminários”. Além disso, ele faz um recorte a partir de algum tema para promover discussões entre os alunos. Por exemplo: “casos clínicos para se discutir e relacioná-los com o referencial teórico”. No caso de **P6** e **P8** as informações obtidas são utilizadas para direcionar os seminários e as atividades práticas realizadas com os alunos.

No que se refere aos alunos, foram identificados alguns relatos que corroboram com aquilo que é discutido na literatura sobre o tema no que diz respeito à utilização correta e eficiente da informação. Observou-se, a partir da maioria dos depoimentos, que o uso correto e eficiente da informação deve ser feito a partir de fontes verdadeiras e confiáveis. Na opinião de **A9**, **A124** e **A136**, o uso da informação está focado nas necessidades de informação do indivíduo, ou seja, no que ele “deseja alcançar em matéria de conhecimento” (**A9**). Para isso, “não pode ser caracterizado como certo ou errado, o mesmo deve se adequar às necessidades do usuário, de modo que seu acesso seja livre e efetivo” (**A124**).

Já segundo as opiniões de **A39** e **A139**, as informações devem ser utilizadas para cumprir uma função social de forma democratizada, observando-se a sua importância para o crescimento pessoal, profissional e social do indivíduo. Os alunos **A49** e **A53** disseram que o uso da informação é muito subjetivo, “vai depender do interesse do indivíduo” (**A49**), e a mesma deve ser submetida a uma “análise crítica por parte do próprio pesquisador” (**A53**). Já para **A94**, o uso correto e eficiente da informação deve ser feito “de modo a promover a conscientização e a investigação do que se queira obter de conhecimento”. E, por fim, **A177** define que o uso da informação “deve ser usada de maneira bastante clara que forma que ela possa ser explicada e entendida”.

No que se refere às fontes de informação disponíveis na biblioteca que facilitam o acesso e uso da informação, a maioria dos alunos responderam que o livro é o recurso informacional atualmente mais utilizado que atende esse propósito.

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*. Na oportunidade também foram levantadas algumas opiniões e conceitos acerca desta categoria. Desta forma, a referida categoria buscou atender ao objetivo específico (f) da pesquisa. Segue abaixo, no Quadro 43, os dados compilados sobre esta categoria.

Quadro 43 – Síntese da categoria Uso da informação

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.
Bibliotecárias	Utilizam as informações adquiridas para elaboração das suas atividades rotineiras nas bibliotecas, como: 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.
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. Apenas um coordenador julgou que todos os produtos e serviços disponíveis no SIB são propícios para o acesso e uso da informação.
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.
Alunos	Apontaram que o uso da informação se concentra nas necessidades dos usuários, que se deve levar em conta a subjetividade e análise crítica que cada sujeito faz da informação. Enfatizaram que as fontes de informações devem ser verdadeiras e confiáveis para se ter acesso e uso da informação.

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta pesquisa teve como objetivo geral analisar o processo de gestão da informação no Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade Estadual da Paraíba (SIB/UEPB), tendo como fundamento o modelo de gestão da informação proposto por Choo (2006). A partir do objetivo geral foram definidos os objetivos específicos, dos quais foi possível analisar o uso da informação pelos usuários do SIB/UEPB no que se refere às suas necessidades, busca e uso da informação. Portanto, tais objetivos propuseram responder a questão-problema desta pesquisa, a saber: **como as ações e práticas de gestão da informação poderão contribuir para melhorar o processo organizacional existente no SIB/UEPB?** Com isso, a pesquisa apresenta todas as etapas do processo de GI do Sistema de Bibliotecas, seguindo as seis categorias sugeridas pelo Modelo de Choo (2006).

As necessidades de informação dos usuários das bibliotecas do *Campus I* da UEPB foram analisadas a partir dos depoimentos feitos pelos sujeitos da pesquisa, que apontaram quais recursos informacionais são utilizados por eles no processo de busca e uso da informação, capazes de atender às suas necessidades informacionais.

Deste modo, constatou-se que as necessidades de informação das Coordenadoras de Bibliotecas e das bibliotecárias surgem nos encontros realizados entre as equipes de bibliotecários com a Coordenadoria de Bibliotecas, como também nos diálogos mantidos por meio de grupos de *WhatsApp* e redes sociais, onde são compartilhadas informações de forma interativa e dinâmica com os bibliotecários e demais integrantes do SIB acerca das atividades e ações projetadas durante o ano. Observou-se que, tanto as coordenadoras quanto as bibliotecárias não apontaram quais informações elas necessitam para tomada de decisão, por exemplo, quando surgem problemas no SIB, não especificando assim que informações são necessárias para que elas resolvam tais problemas.

As necessidades informacionais dos coordenadores de cursos e dos professores surgem entre as reuniões de planejamento, de projetos e durante todo o desenvolvimento de atividades acadêmico-pedagógicas. Por isso, eles precisam constantemente de informações contidas nos livros, nos artigos de periódicos e nos trabalhos científicos, que podem ser adquiridas no próprio SIB/UEPB. No entanto, percebe-se que as necessidades de informação de boa parte dos Coordenadores de Cursos e 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 para atender suas necessidades informacionais. A partir dessa constatação, percebe-se uma falha nesse processo de GI, visto

que não há uma interação entre esses sujeitos e o SIB, pois eles não são assíduos nos ambientes das bibliotecas, conforme depoimentos já mencionados nesta pesquisa, e isto dificulta a identificação das suas reais necessidades junto ao Sistema.

Quanto aos alunos, as suas necessidades de informação são atendidas através da utilização dos livros, dos quais eles obtêm por empréstimo nas bibliotecas. Deve ressaltar-se que as bibliotecas possuem outras fontes de informação que podem ajudar os alunos nas suas pesquisas, como é o caso do Repositório Institucional, da BDTD e do próprio Portal de Periódicos Capes. No entanto, a preferência dos alunos por livros representa uma lacuna no processo de GI do Sistema, visto que não há uma divulgação mais efetiva e contínua dos demais recursos existentes no SIB, comprometendo assim a identificação das necessidades informacionais de seus usuários.

Após identificar as necessidades de informação, a próxima categoria foi a aquisição e busca da informação. As Coordenadoras de Bibliotecas e as bibliotecárias quando necessitam obter informações formais, consultam fontes de informação do tipo: manuais, relatórios, resoluções e regimentos. Já quando necessitam de informações rápidas que não exigem formalidade, a busca se faz através de *e-mails* e conversas em grupos de *WhatsApp*. As bibliotecárias também fazem uso do SIABI e do Repositório para obter e buscar informações quando precisam saber algo relacionado ao acervo de materiais informacionais, como livros, TCC's, dissertações e teses. Percebe-se nos grupos das Coordenadoras de Bibliotecas e das Bibliotecárias que não há uma padronização e nem um direcionamento para a aquisição e busca da informação, cada um procede conforme seu entendimento e sua necessidade, e isto pode ocasionar uma insegurança no processo, já que não existe essa diretriz que indique a melhor forma e o melhor recurso para que sejam obtidas as informações.

Os Coordenadores de Curso não apontaram com firmeza as maneiras por eles utilizadas para buscar informações, mas alguns mencionaram que consultavam livros, muito embora essa prática seja mais exercida nas suas atividades de docente e não como gestores nas coordenações. Já os professores e os alunos utilizam, basicamente, os mesmos recursos informacionais para buscar e obter informações, que são os livros, os artigos de periódicos, o repositório, os *e-books* e a internet. Observa-se que poderiam haver mais incentivos para os usuários neste processo de aquisição e busca por informação, o que provocaria uma maior utilização dos recursos informacionais existentes no SIB, como o Portal da Biblioteca, que dá acesso para os sistemas, repositório, BDTD e Portal de Periódicos Capes. Todos esses serviços e sistemas possibilitam buscas mais exaustivas para o usuário selecionar e fazer uso da informação.

O próximo processo que pode garantir uma gestão eficiente no SIB/UEPB se refere às práticas de organização e armazenamento de informações por parte daqueles que estão interligados ao Sistema. Este processo, portanto, busca garantir a preservação das informações produzidas e compartilhadas, e isto contribuirá para que o gestor ou usuário faça uma recuperação da informação mais segura e confiável, que possa ser utilizada nas suas atividades no âmbito da Universidade.

Diante disso, percebe-se que o processo de organização e armazenamento de informações praticado pelas Coordenadoras de Bibliotecas se faz, em grande parte, utilizando-se os computadores da própria instituição, onde são feitos os *backups* de todas as informações relacionadas às suas atividades como gestoras, em outros casos, utilizam os arquivos físicos. No que se refere às bibliotecárias, elas seguem as normas da biblioteconomia, quando as práticas são voltadas para catalogação e indexação das fontes de informação, por isso elas aplicam à CDD e o AACR2. Utilizam também os arquivos físicos para guarda e preservação de documentos como memorandos e processos. Percebe-se, portanto, que as práticas de organização e armazenamento tanto das Coordenadoras de Bibliotecas quanto das Bibliotecárias não foram esmiuçadas. As bibliotecárias, por exemplo, não mencionaram outras formas de organizar e armazenar informações relacionadas às suas funções como gestoras mantiveram-se apenas aos processos técnicos. Observa-se, portanto, que não existe uma orientação padronizada para organização e armazenamento das informações gerenciais, somente no processo técnico exercido pelas bibliotecárias, porém essa é uma prática padrão para toda e qualquer unidade de informação.

Observa-se entre os Coordenadores de Cursos e os professores que as formas de organização e armazenamento de informações acontecem através dos meios digitais. Eles utilizam o SisAdm e o Sistema de Controle Acadêmico, além da nuvem, onde eles guardam todas as suas informações relacionadas às suas atividades acadêmico-pedagógicas. No entanto, eles não descartam o uso dos computadores e *pen drives* como outro meio de preservar suas informações para possível uso. Percebe-se que as práticas adotadas pelos referidos sujeitos são bem individuais, tirando as informações que são obtidas, compartilhadas e arquivadas por meio dos sistemas da UEPB, como o SisAdm e o Controle Acadêmico, as demais não seguem uma padronização ou norma de organização e armazenamento. Desta forma, observa-se uma falha neste processo, já que o compartilhamento e arquivo de informações fica restrito a um grupo de indivíduos, podendo ocasionar a perda dessas informações, que serviriam para preservar a memória da Universidade.

Observa-se que as formas de organização e o armazenamento de informações adotadas pelos alunos ainda são bem tradicionais, como as anotações manuscritas em cadernos. Sabe-se que o uso das TIC's no momento atual potencializa as estratégias de GI, uma vez que as informações podem ser gerenciadas em meios eletrônicos e digitais, possibilitando uma melhor recuperação e compartilhamento de informações de forma rápida, e em alguns casos, segura. Portanto, os referidos alunos podem utilizar-se desses meios tecnológicos para organizar e armazenar suas informações, mesmo não tendo recursos financeiros favoráveis para tais práticas, mas as Bibliotecas da UEPB disponibilizam esses recursos nos seus ambientes, dando-lhes oportunidades de realizarem resumos, fichamentos e anotações por meio de seus computadores.

Com base nos depoimentos das bibliotecárias foram observadas quais as qualidades contidas nos produtos, serviços e sistemas do SIB, que contribuem para que os usuários busquem e utilizem informações de maneira a gerar ações para a tomada de decisão ou para resoluções de problemas. Neste sentido, os produtos e serviços considerados com maior facilidade de uso foram os folders, manuais, cartazes, quadros de aviso, redes sociais e o serviço de empréstimo. No que se refere à confiabilidade de dados, os sistemas do SIABI e do Repositório foram apontados como os mais confiáveis. Observou-se que o Portal da Biblioteca, que dá acesso ao acervo *online*, BDTD, Periódicos Capes, repositório institucional e demais serviços, mesmo sendo considerados pelos Coordenadores de Cursos e Professores como de boa qualidade, eles os utilizam raramente ou quase nunca. No entanto, os alunos apontaram, na sua maioria, que fazem uso do Portal e o consideram o mais confiável dos serviços para busca e uso da informação.

Constatou-se, portanto, que há uma lacuna neste processo que envolve os produtos e serviços do SIB desenvolvidos para atender às necessidades de informação dos seus usuários. Existe a necessidade de melhorar a divulgação desses produtos e serviços, principalmente, entre os coordenadores de cursos e professores. Durante os depoimentos foi possível detectar que há a necessidade de envolver mais os coordenadores de curso e professores no processo de desenvolvimento e criação de produtos e serviços do SIB. Isto porque tais participações representam uma grande contribuição para esse processo, principalmente pelo fato de que as atividades acadêmico-pedagógicas fazerem parte também dos interesses das bibliotecas. Então, o que se percebe é que não há um planejamento para nortear tanto o desenvolvimento quanto ao uso desses produtos, serviços e sistemas disponíveis no SIB.

No processo de distribuição da informação, são identificadas algumas falhas no compartilhamento de informações que envolvem alguns setores dos quais as bibliotecas

mantêm relacionamento. As práticas de compartilhamento de informações não são padronizadas e nem seguem um planejamento. As atividades desenvolvidas pelos gestores demandam um compartilhamento de informações efetivamente por meio de reuniões, treinamentos, palestras e encontros, além da utilização dos canais de comunicação como o *e-mail*, telefone, SisAdm, redes sociais e o *WhatsApp*, onde são compartilhadas informações formais e informais. Observa-se que os Coordenadores de Cursos e os professores não usufruem de práticas mais atuais para compartilhar informações com as bibliotecas, como o uso do *e-mail*, do *site* e até mesmo das redes sociais das bibliotecas. Eles preferem, na sua maioria, ir diretamente aos ambientes das bibliotecas. Ora, isso representa uma lacuna sob a perspectiva da GI, já que possuímos meios de comunicação mais eficazes para compartilhar informações, enquanto ir presencialmente às bibliotecas às vezes demanda motivação e disponibilidade de tempo e deslocamento por parte de quem precisa obter ou compartilhar uma informação, procrastinando assim o acesso às fontes de informação, necessárias para a resolução de um problema ou tomada de decisão.

Diferentemente dos demais sujeitos da pesquisa, os alunos já estão mais atualizados nos meios digitais e preferem o compartilhamento de informações por meio do uso das redes sociais, como o *WhatsApp*, e também pelo *site* da biblioteca. No ambiente acadêmico eles utilizam as conversas informais, como os diálogos, debates, discussões, conversas e reuniões, como também comunicações formais por meio de eventos científicos, grupos de estudo para compartilhar informações relacionadas às suas atividades discentes.

Na última categoria analisada observou-se, o uso da informação por meio dos recursos informacionais existentes nas bibliotecas da UEPB, objetivando atender às necessidades de informação dos seus usuários. Destaca-se no grupo das Coordenadoras de Bibliotecas que elas utilizam informações por meio das reuniões, treinamentos e encontros para criação e elaboração de documentos, manuais, normas e regimentos para o funcionamento das bibliotecas. Ressalta-se que todas as informações, sejam elas formais ou informais, são utilizadas pelas coordenadoras para nortear ações e tomadas de decisão no Sistema.

Vale destacar que as bibliotecárias responsáveis pelas Bibliotecas Setoriais da UEPB, agem como gestoras dessas unidades informacionais, por isso torna-se importante para elas o conhecimento de como as informações nesses setores são utilizadas pelos usuários. A partir desta constatação foi possível observar, pelos depoimentos das bibliotecárias, que as divulgações dos materiais informacionais por meio das redes sociais, das visitas dirigidas, dos cursos de capacitação para normalização de trabalhos acadêmicos, dos eventos culturais e atividades voltadas para o incentivo à leitura são atividades que contribuem para que os usuários

tenham acesso às dependências das bibliotecas, e, a partir daí, busquem e utilizem informações para criação de novos conhecimentos ou resoluções de seus problemas e incertezas. Deve ser ressaltado também que o processo de uso da informação, no entendimento das bibliotecárias, ocorre quando a informação é utilizada de forma consciente e inteligente, valendo-se dos objetivos que cada pessoa deseja alcançar antes mesmo de fazer uso dessa informação, e por último, o uso da informação está ligado também às necessidades informacionais dos indivíduos para suprir suas lacunas de conhecimento ou mesmo para criar novos.

Os recursos informacionais disponíveis nas bibliotecas e utilizados pelos Coordenadores de Cursos e Professores, que são os meios pelos quais eles buscam e utilizam informações para construir novos conhecimentos ou mesmo para obter maior aperfeiçoamento profissional, estão disponíveis no Repositório, no Portal de Periódicos Capes e no acervo geral de livros, TCC's, dissertações e teses. Já os alunos preferem utilizar os livros como fonte de acesso e busca da informação, já que por meio dessas fontes eles se utilizam das informações daí provenientes e que lhes são úteis aos seus aprendizados.

Observou-se, portanto, que no que diz respeito ao uso da informação existem falhas, uma vez que as bibliotecas da UEPB não exploram as 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. Falta estímulo, treinamento e incentivo para que tais fontes sejam exploradas por alunos e demais usuários.

Considerando os resultados obtidos por meio da análise do processo de gestão da informação no Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade Estadual da Paraíba, percebe-se que tal processo precisa passar por uma estruturação e gestão profissionais com vistas à agregar valor aos produtos, serviços e sistemas disponíveis no SIB, e assim, poder atender às necessidades informacionais de seus usuários com qualidade e de maneira satisfatória. Observa-se, tomando como base as seis categorias de análise propostas por Choo (2006), que a GI no SIB/UEPB apresenta lacunas em todo seu processo. A começar pelas necessidades de informação, pois durante a pesquisa foi observado que boa parte dos sujeitos entrevistados tiveram dificuldades em descrever suas reais necessidades informacionais junto ao SIB, na grande maioria das vezes por não saberem identificar quais são os produtos, serviços e sistemas existentes nas bibliotecas que podem auxiliá-los a buscar e utilizar informações. Desta forma, percebe-se que os recursos informacionais existentes no SIB precisam obter uma melhor visibilidade através de divulgações mais eficazes, e isto é algo que precisa ser urgentemente

sanado, pois corresponde a uma das falhas que compromete o processo de aquisição da informação.

Ressalta-se também, que dentre os serviços oferecidos pelo SIB, a pesquisa apontou o repositório como o sistema que apresenta o menor percentual de ruídos, com informações indesejáveis, enquanto que o SIABI é considerado o que mais emite confiabilidade de dados. Com isso, percebe-se que nem todos os sistemas de informação existentes no SIB são desenvolvidos com esse mesmo patamar de qualidade. Além disso, o Portal da Biblioteca, mesmo dispondo de todos os recursos informacionais provenientes das fontes de informação disponíveis a partir dos seus acervos, não consegue atender às necessidades dos usuários, tendo em vista que o acesso para esse Portal é pouco frequentado. Desta forma, todos esses elementos citados compreendem falhas em uma das fases da GI, a que trata da criação de produtos e serviços de informação.

Observou-se também, uma lacuna na distribuição da informação promovida pelo SIB, visto que nesse aspecto as informações ali não são compartilhadas com o intuito de gerar novos conhecimentos, mas com o propósito de resolver e contornar alguns problemas, tirar dúvidas ou até mesmo obter informações sobre alguns procedimentos e atividades geradas pelas bibliotecas. Além disso, percebeu-se que o compartilhamento de informações não é um processo contínuo, ele se fragmenta quando os problemas e as dúvidas são resolvidos. Destarte, o compartilhamento de informações entre as bibliotecas e alguns sujeitos apontados nesta pesquisa é considerado insuficiente, visto que esse compartilhamento, além de descontínuo, não é realizado com muita frequência e intensidade.

Já o uso da informação também apresenta lacunas, uma vez que as buscas por informação não se processam em todos os sistemas do SIB, e isso 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.

Conclui-se, portanto, que a análise do processo de gestão da informação no SIB/UEPB, realizada por meio desta pesquisa, permitiu identificar como se processa o ciclo informacional que envolve todos os recursos humanos e informacionais que estão integrados às bibliotecas do *Campus I* da UEPB. A partir do que foi analisado, constatou-se que é necessário a implementação de uma gestão da informação de forma profissional e estruturada no Sistema Integrado de Bibliotecas, visto que suas ações e práticas contribuirão para um melhor aproveitamento dos recursos informacionais disponíveis nessas bibliotecas, promovendo também um compartilhamento de informações mais efetivo nos ambientes aonde circulam as

informações de interesse de toda comunidade acadêmica. Tudo isto possibilitará a realização de todo um planejamento para a posterior criação 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 o direcionamento de suas ações e tomadas de decisão.

REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, T.; SOUZA, R. F. O vocabulário controlado como instrumento de organização e representação da informação na FINEP. *In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO*, 12., 2011, Brasília, DF. **Anais eletrônicos [...]**. Brasília: UnB, 2011. Disponível em: <http://ridi.ibict.br/bitstream/123456789/88/1/RosaliTatianaEnancib2011b.pdf>. Acesso em: 16 de jun. 2019.
- ARAÚJO, C. A. A. O que é ciência da informação? **Informação & Informação**, Londrina, v. 19, n. 1, p. 16, jan./abr. 2014.
- AQUINO, M. de A. A ciência da informação: novos rumos sociais para um pensar reconstrutivo no mundo contemporâneo. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 36, n. 3, p. 9-16, set./dez. 2007.
- 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. [Constituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil**: texto constitucional promulgado em 5 de outubro de 1988, com as alterações determinadas pelas Emendas [...]. Brasília: Senado Federal, Coordenação de Edições Técnicas, 2016. Disponível em: https://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/518231/CF88_Livro_EC91_2016.pdf. Acesso em: 05 mar. 2019.
- BRASIL. Decreto nº 5.773, de 09 de maio de 2006. Dispõe sobre o exercício das funções de regulação, supervisão e avaliação de instituições de educação superior e cursos superiores de graduação e sequenciais no sistema federal de ensino. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 10 mai. 2006. Disponível em: <http://www2.mec.gov.br/sapiens/portarias/dec5773.htm>. Acesso em: 08 nov. 2017.
- 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.

BRUM, M.; BARBOSA, R. Comportamento de busca e uso da informação: um estudo com alunos participantes de empresas juniores. **Perspectivas em Ciência da informação**, v. 14, n.2, p. 52-75. mai./ago. 2009. Disponível em: <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/750>. Acesso em: 23 abr. 2019.

CAPURRO, R. Epistemologia e Ciência da Informação. *In*: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 5., 2003, Belo Horizonte. **Anais [...]** Belo Horizonte: ANCIB, 2003. Disponível em: http://www.capurro.de/enancib_p.htm. Acesso em: 20 nov. 2017.

CHOO, C. W. **A organização do conhecimento**: como as organizações usam a informação para criar significados, construir conhecimento e tomar decisões. 2. ed. São Paulo: SENAC, 2006.

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.

FRANÇA, M. N.; CARVALHO, Â. M. G. de. Sociedade da informação e biblioteca universitária: contribuições para democratização do conhecimento. *In*: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 16., 2015, João Pessoa. **Anais eletrônicos [...]** João Pessoa: UFPB, 2015. Disponível em: <http://www.ufpb.br/evento/lti/ocs/index.php/enancib2015/enancib2015/paper/viewFile/3012/1120>. Acesso em: 17 nov. 2017.

FREIRE, G. H. de A.; FREIRE, I. M. **Introdução à Ciência da Informação**. João Pessoa: Editora Universitária da UFPB, 2009.

FREIRE, G. H. de A.; SILVA, J. L. C. A configuração do campo da ciência da informação: marcas de uma identidade. **Inf. & Soc.: Est.**, João Pessoa, v. 22, p. 161-174, Número especial. 2012.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

GONZÁLEZ DE GÓMEZ, M. N. Para uma reflexão epistemológica acerca da ciência da informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 6, n. 1, p. 5 - 18, jan./jun. 2001.

HALL, S. A identidade em questão. *In*: HALL, S. **A identidade cultural na pós-modernidade**. 10. ed. Rio de Janeiro: DP&A editora, 2005.

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

LE COADIC, Y. F. **A ciência da informação**. Tradução Maria Yêda F. S. de Filgueiras Gomes. Brasília: Briquet de Lemos, 1996.

LOPES, E. C.; VALENTIM, M. L. P. Processos de gestão da informação: tratamento, recuperação e uso da informação no mercado de capitais. **Perspectivas em Gestão &**

Conhecimento, João Pessoa, v. 3, n. 1, p. 157-174, jan./jun. 2013. Disponível em: <http://www.periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/pgc/article/view/15761/9328>. Acesso em: 02 jun. 2019.

LYOTARD, J. F. **A condição pós-moderna**. 12. ed. Rio de Janeiro: José Olympio, 2009.

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.

MARCHIORI, P. Z. A ciência e a gestão da informação: compatibilidades no espaço profissional. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 31, n. 2, p. 72-79, maio/ago. 2002

MINAYO, M. C. de S. (org.). **Pesquisa social**: teoria, método e criatividade. 31. ed. Petrópolis: Vozes, 2012.

OLIVEIRA, E.; FERREIRA, K. Fontes de informação on line em arquivologia: uma avaliação métrica. **Biblos**, Rio Grande, v. 23, n. 2, p. 69-72. 2009. Disponível em: <https://periodicos.furg.br/biblos/article/view/1302/589>. Acesso em: 20 nov. 2017.

PIRES, D. C. G. B.; SILVA, J. F. M. da. Gestão da informação em organizações do conhecimento: reflexões para uma plataforma de colaboração. **Revista Prisma**, n. 21. 2013. Disponível em: <http://revistas.ua.pt/index.php/prismacom/article/viewFile/2654/pdf>. Acesso em: 05 nov. 2017.

PONJUAN DANTE, G. **Gestión de información en las organizaciones**: principios, conceptos y aplicaciones. Santiago: CECAPI, 1998.

RIBEIRO, Rejane M. R. et al. O uso das tecnologias de Comunicação e Informação na realização de inventários: o caso da Biblioteca Central Julieta Carteadó. In: CINFORM – Encontro Nacional de Ensino e Pesquisa em Informação, 12., 2015, Salvador. **Anais...** Salvador: UFBA, 2015. Disponível em: https://www.academia.edu/21806956/O_uso_das_tecnologias_de_informa%C3%A7%C3%A3o_e_comunica%C3%A7%C3%A3o_na_realiza%C3%A7%C3%A3o_de_invent%C3%A1rios?auto=download. Acesso em: 17 jun. 2019.

ROJAS SORIANO, R. **Manual de pesquisa social**. Tradução Ricardo Rosenbusch. Petrópolis: Vozes, 2004.

SAEGER, M. M. M. T. *et al.* Organização, acesso e uso da informação: componentes essenciais ao processo de Gestão da Informação nas organizações. **Páginas a&b**. s. 3, n. 6, p. 52-64, 2016. Disponível em: <http://ojs.letras.up.pt/index.php/paginasueb/article/view/1545>. Acesso em: 16 jun. 2019.

SALES, R.; ALMEIDA, P. Avaliação de fontes de informação na internet: avaliando o *site* do NUPILL/UFSC. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da informação**. v. 4, n. 2, p. 67-87. 2007. Disponível em: <https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/2022/2143>. Acesso em: 26 set. 2017.

SANTA ANNA, Jorge. Desafios para gestão de estoques de informação frente às coleções em diferentes contextos. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 20, n. 3, p. 550-556, set./nov. 2015. Disponível em: <https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/1092/pdf>. Acesso em: 17 jun. 2019.

SARACEVIC, T. Ciência da Informação: origens, evoluções e relações. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 1, n. 1, p. 41-62, jan./jun. 1996. Disponível em: <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/235/22>. Acesso em: 28 ago. 2017.

SAYÃO, L. F. Modelos teóricos em ciência da informação: abstração e método científico, **Ciência da Informação**, Brasília, v. 30, n. 1, p. 38-91, 2001.

SERRA, L. G.; SILVA, J. F. M. Empréstimo de dispositivos de leitura em bibliotecas: análise de experiências. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 22, n. 2, p. 264-276, abr./jun. 2017. Disponível em: <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/2701/1889>. Acesso em: 15 mai. 2019.

TARAPANOFF, K. Planejamento de e para bibliotecas universitárias no Brasil: sua posição socioeconômica e estrutural. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 2., 1981, Brasília. **Anais eletrônicos [...]** Brasília: CAPES, 1981. Disponível em: https://www.bu.ufmg.br/snbu2014/anais_anterior/II-SNBU.pdf. Acesso em: 17 nov. 2017.

TARAPANOFF, K. (org.). **Inteligência, informação e conhecimento**. Brasília: IBICT; UNESCO, 2006. Disponível em: <http://livroaberto.ibict.br/bitstream/1/465/1/Inteligencia%20e%20informa%C3%A7%C3%A3o%20e%20conhecimento.pdf>. Acesso em: 26 nov. 2017.

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. Conselho de Ensino, Pesquisa e Extensão. **Resolução nº 068/2015, de 27 de abril de 2015**. Aprova o Regimento dos Cursos de Graduação da UEPB, e dá outras providências. Campina Grande: CONSEPE, 2015. Disponível em: <http://proreitorias.uepb.edu.br/prograd/regimento-da-graduacao/>. Acesso em: 15 mai. 2019.

UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA. **Estatuto da Universidade Estadual da Paraíba**. Campina Grande: UEPB, 2017. Disponível em: http://transparencia.uepb.edu.br/download/atos_administrativos/2017/PORTARIA-UEPB-GR-0441-2017-Estatuto-da-UEPB.pdf. Acesso em: 22 nov. 2017.

UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA. **Relatório de atividades 2017**. Campina Grande: UEPB, 2017. Disponível em: <http://transparencia.uepb.edu.br/download/relatorio-de-atividades-2017/?wpdmdl=40016&refresh=5d14cfab0b2001561644971>. Acesso em: 22 nov. 2017.

UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA. **Dados institucionais para portal da transparência**. Campina Grande: UEPB, 2018. Disponível em: <http://transparencia.uepb.edu.br/institucional/dados-institucionais/>. Acesso em: 01 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.

VALENTIM, M. L. P. Inteligência Competitiva em Organizações: dado, informação e conhecimento, **DataGramaZero - Revista de Ciência da Informação**, v.3, n.4, ago. 2002. Disponível em: <http://www.brapci.inf.br/index.php/article/view/0000001277/1e577aaa62c703bffb9142bdf895b4a2>. Acesso em: 27 set. 2018.

WALTRICK, S. A. **Critérios para a seleção de fontes de informação científica multimídia em acesso livre na internet**: criação de acervo digital para cursos de graduação a distância. Orientadora: Ursula Blattmann. 2009. 169 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2009.

WENSING, J. **Preservação e recuperação de informação em fontes de informações digitais**: estudo de caso do Greenstone. Orientadora: Ursula Blattmann. 2010. 219 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2010.

APÊNDICES

APÊNDICE A - Roteiro de entrevista para coordenadores de bibliotecas

Nome: _____
Grau de escolaridade: _____
Cargo: _____
Função: _____
Há quanto tempo atua na Coordenação de Bibliotecas? _____

Bloco 1 - Necessidades de informação

1. Quais as atividades que você desempenha como coordenadora de bibliotecas?
2. De acordo com as atividades mencionadas acima, quais informações você considera importantes para que haja o planejamento e a execução destas atividades?
3. Que informações são relevantes para incentivar os usuários a utilizar os acervos das bibliotecas?
4. Quais as atividades devem ser desenvolvidas nas bibliotecas que você considera importantes para atender a demanda de usuários quanto às suas necessidades de informação?
5. De que forma as atividades desenvolvidas nas bibliotecas contribuem na gestão da Coordenadoria de bibliotecas?

Bloco 2 – Aquisição da informação

1. Quais os recursos informacionais disponíveis no SIB que podem auxiliá-la na busca de informações, necessárias para o desenvolvimento de suas atividades como coordenadora de bibliotecas?
2. Quais os instrumentos de comunicação utilizados entre a Coordenadoria de bibliotecas e o SIB que facilitem a troca e o compartilhamento informações de forma padronizada?

Bloco 3 - Organização e armazenamento da informação

1. Como são organizadas as informações obtidas por meio das reuniões e treinamentos realizados pela Coordenadoria com as equipes de trabalho do SIB?
2. Como são organizadas e armazenadas as informações obtidas através dos relatórios, planejamentos e documentos relacionados com as atividades desenvolvidas pelo SIB?
3. Conforme a resposta da questão anterior, quais dessas fontes de informação já foram utilizadas para recuperar informações importantes para resolver algum problema na sua gestão?

Bloco 4 - Produtos e serviços de informação

1. Quais os produtos (cartazes, folders, quadros de aviso) e serviços de informação (empréstimo, reserva, normalização acadêmica, repositório institucional, etc.) disponíveis no SIB/UEPB desenvolvidos durante a sua gestão como Coordenadora de bibliotecas?
2. Dentre esses serviços e produtos informacionais, acima mencionados, quais os que você considera que possui maior facilidade de uso pelos usuários?
3. Quais os sistemas de informação existentes no SIB que você considera reduzir os ruídos de informações indesejáveis?
4. Quais instrumentos de comunicação a Coordenadoria utiliza para divulgar seus eventos, informativos, comunicados em gerais?

Bloco 5 - Distribuição da informação

1. Que tipos de informações são periodicamente compartilhadas com a equipe de trabalho do SIB?

2. Por quais instrumentos de comunicação os problemas do SIB são frequentemente resolvidos?

3. Existe algum manual que contenham orientações acerca das funções que devem ser exercidas pelos bibliotecários e auxiliares de biblioteca? Se sim, em que situações esse documento deve ser utilizado por esses funcionários?

Bloco 6 - Uso da informação

1. Você acha que o uso devido da informação pode influenciar suas tomadas de decisões frente à gestão da Coordenadora de bibliotecas? Se sim, descreva de que forma isso pode acontecer.

2. Em que medida as informações que você obtém a partir das fontes de informação (livros, periódicos, relatórios, artigos, etc.) utilizadas auxiliam na tomada de decisão?

3. Quais são os profissionais do SIB que podem auxiliar na seleção de informações para solucionar algum problema na sua gestão, e consequentemente, induzir a tomar a decisão correta?

4. Em sua opinião, o uso estratégico da informação pelos profissionais do SIB pode favorecer a construção de novos conhecimentos? Se a resposta for positiva, especifique de que maneira este processo se desenvolve.

5. As atividades desenvolvidas pelos bibliotecários influenciam, em alguns casos, na tomada de decisão da Coordenadoria? Se sim, especifique alguns exemplos.

APÊNDICE B - Roteiro de entrevista para os bibliotecários

Nome: _____

Grau de escolaridade: _____

Sexo: _____

Vínculo: _____

Há quanto tempo atua na Biblioteca? _____

Bloco 1 - Necessidades de informação

1. Como gestor(a) da biblioteca, quais as principais atividades desenvolvidas neste setor?
2. De acordo com a pergunta anterior, como essas atividades são planejadas?
3. Quais dessas atividades desenvolvidas na biblioteca, dependem de outros setores da universidade para serem executadas? Caso existam, quais são esses setores que interagem com a biblioteca?
4. Dentre as atividades da biblioteca, quais as que você acha que mais atendem às necessidades de informação?

Bloco 2 - Busca de informação

1. Quais são as ações desenvolvidas na biblioteca que estimulam o usuário a selecionar e utilizar as fontes de informação (livros, periódicos, monografias, etc.)?
2. Quais são os sistemas de informação existentes na biblioteca que melhor controlam a variedade de informações, facilitando a sua busca pelos usuários?

Bloco 3 - Organização e armazenamento da informação

1. Qual o sistema de automação utilizado para controlar todo o acervo da biblioteca?
2. Que padrões de classificação (catalogação, indexação) são aplicados nesse sistema, que contribuem para padronizar e organizar as informações indexadas?
3. Como gestor(a) da biblioteca, quais atividades direcionadas à organização e armazenamento da informação são desenvolvidas por você?
4. Na sua opinião, quais são as fontes de pesquisa localizadas em meios eletrônicos que podem auxiliar na execução da tarefa de indexação na base de dados do sistema?

Bloco 4 - Produtos e serviços de informação

1. A biblioteca possui algum manual ou tutorial eletrônico que auxiliem os usuários em suas pesquisas e dúvidas em relação às fontes de informação disponíveis no seu acervo?
2. Quais são os produtos (cartazes, folders, quadros de aviso) e serviços de informação (empréstimo, reserva, normalização acadêmica, repositório institucional, etc.) oferecidos aos usuários nessa biblioteca?
3. Conforme a pergunta anterior, dentre esses produtos e serviços quais os que você considera que os usuários utilizam com maior frequência e facilidade?
4. Na sua opinião, quais dos sistemas de informação disponíveis na biblioteca possuem maior confiabilidade de dados?
5. A biblioteca possui o serviço de Disseminação Seletiva da Informação - DSI? Caso sim, descreva de que forma é realizado.

Bloco 5 - Distribuição da informação

1. Quais os instrumentos de comunicação que você utiliza para compartilhar informações entre os setores da universidade e demais servidores do SIB?
2. Como gestor(a) da biblioteca, você realiza reuniões periódicas com sua equipe de trabalho? Caso sim, descreva como são desenvolvidas essas reuniões.
3. A biblioteca desenvolve algum planejamento estratégico anual? Caso sim, como se processa a etapa de elaboração deste planejamento.
4. Como se processa o compartilhamento de informações entre a biblioteca e seus usuários? Quais os canais de transferência de informações são utilizados?

Bloco 6 - Uso da informação

1. O que você entende por Uso da informação?
2. Quais das fontes de informação (livros, periódicos, monografias...etc.) disponíveis na biblioteca podem oferecer ao usuário uma maior facilidade no acesso e uso da informação?
3. Quais os produtos, serviços ou sistemas de informação, disponíveis na biblioteca, são utilizados com o objetivo de partilhar a informação?
4. A biblioteca desenvolve alguma atividade que estimule/motive o uso da informação por meio dos seus serviços? Caso sim, descreva-os.

APÊNDICE C - Roteiro de entrevista para coordenadores de curso

Nome: _____

Curso que coordena: _____

Vínculo: _____

Já teve experiência anterior em coordenação de curso? Sim () Não ()

Bloco 1 - Necessidades de informação

1. Quais as atividades desenvolvidas como coordenador de curso?
2. Você conhece ou frequenta alguma biblioteca do *Campus I* da UEPB? Caso sim, qual a sua interação com as bibliotecas, no que se refere às suas necessidades de informação?
3. Na sua opinião, os acervos físicos das bibliotecas do *Campus I* atendem as necessidades informacionais voltadas para área do seu curso pelo qual você coordena?

Bloco 2 - Aquisição da informação

1. Quais atividades podem ser desenvolvidas em parceria coordenação/biblioteca, que possam motivar e auxiliar os alunos a utilizarem os acervos e serviços disponíveis nas bibliotecas do *Campus I*?
2. Você conhece ou utiliza o Sistema de Gerenciamento de Bibliotecas da UEPB (SAGBI)? Caso sim, o que costuma utilizar nesse sistema?
3. Os discentes recebem algum tipo de informativo/folder com esclarecimento sobre as normas da biblioteca? Se sim, comente a sua utilização.

Bloco 3 - Organização e armazenamento da informação

1. Em que suporte (computador, drives, nuvem, etc). Você armazena as informações relacionadas ao seu trabalho como coordenador de curso?
2. Como são organizadas as informações que chegam por meio de memorandos e *e-mails*?

Bloco 4 - Produtos e serviços de informação

1. Você conhece os produtos (cartazes, folders, quadros de aviso) e serviços de informação (empréstimo, reserva, normalização acadêmica, repositório institucional, etc.) disponíveis pelas bibliotecas aos seus usuários? Caso sim, descreva quais os que você já utilizou e qual sua avaliação quanto a qualidade dos mesmos.
2. Conforme a pergunta anterior, quais desses produtos e serviços que você considera que possuem maior facilidade de uso pelos usuários?
3. Você conhece o Portal da biblioteca? Caso sim, descreva quais serviços você mais utiliza e qual sua avaliação quanto a qualidade desses serviços.

Bloco 5 - Distribuição da informação

1. Quais os instrumentos de comunicação utilizados entre a coordenação e a biblioteca para o compartilhamento de informações?
2. Durante o ano as coordenações de curso participam ou realizam congressos, seminários, palestras, etc. Neste caso, existe alguma parceria com as bibliotecas, no que se refere ao compartilhamento de informações que contribuam com estes eventos?
3. Na sua opinião, quais as ações que podem melhorar a divulgação dos produtos e serviços de informação da biblioteca, que envolvam a coordenação de cursos?

Bloco 6 - Uso da informação

1. Os conteúdos obtidos por meio das fontes de informação (livros, periódicos, monografias, etc.) são aplicados nas suas atividades como coordenador de curso?
2. Na sua opinião, quais os produtos (cartazes, folders, quadros de aviso) e serviços de informação (empréstimo, reserva, normalização acadêmica, repositório institucional, etc.) disponíveis na biblioteca que podem facilitar o acesso e uso da informação pelos seus usuários?

APÊNDICE D - Roteiro de entrevista para os professores

Nome: _____

Área de ensino: _____

Grau de titularidade: _____

Bloco 1 - Necessidades de informação

1. Na sua opinião, que atividades didáticas com os alunos podem ser desenvolvidas no ambiente da biblioteca que envolvam a(s) sua(s) disciplina(s)?
2. Você utiliza a biblioteca? Caso sim, as suas necessidades de informação são atendidas?
3. Na sua opinião, os acervos bibliográficos existentes nas bibliotecas do *Campus I* da UEPB são suficientes para atender suas necessidades de informação? Caso negativo, descreva os motivos dessa insuficiência.

Bloco 2 –Aquisição da informação

1. Quais as fontes de informação (livros, periódicos, monografias, etc.) que você frequentemente indica para os alunos pesquisarem?
2. Das fontes de informações (livros, periódicos, monografias, etc.) disponíveis na biblioteca, quais as que você aponta como facilitador para a busca e uso da informação pelo usuário?
3. Você conhece as normas de funcionamento (cadastro, horário, multas, etc.) da biblioteca? Se sim, de que forma obteve essas informações?

Bloco 3 - Organização e armazenamento da informação

1. Como você organiza as informações relacionadas ao seu trabalho como docente (plano de aula, conteúdo das disciplinas, projetos de pesquisa e extensão, etc.)?
2. Considerando a questão anterior, como são armazenadas as informações consideradas importantes para o seu trabalho como docente? Você as recupera facilmente quando precisa?
3. Ao final de cada semestre você realiza alguma avaliação para diagnosticar o desempenho da disciplina, a opinião e as sugestões dos alunos? Caso sim, como é feita essa avaliação?

Bloco 4 - Produtos e serviços de informação

1. Você conhece os produtos (cartazes, folders, quadros de aviso) e serviços de informação (empréstimo, reserva, normalização acadêmica, repositório institucional, etc.) oferecidos pelas bibliotecas do *Campus I* da UEPB? Caso sim, quais desses produtos e serviços você utiliza com maior facilidade?
2. Você já utilizou o sistema de informação que dá acesso ao acervo *online* do SIB/UEPB? Caso sim, como você avalia esse sistema?
3. Você já realizou alguma pesquisa no Repositório institucional (Dspace, BDTD), disponível no Portal da biblioteca e que contém toda produção científica da UEPB? Em caso negativo, cite os motivos.

Bloco 5 - Distribuição da informação

1. Quais os instrumentos de comunicação (blogs, mídias sociais, *e-mails*, *sites*, grupos de *WhatsApp*, etc.) utilizados entre a biblioteca e os docentes para a busca, acesso, consulta de informações?
2. Que fontes de informação (livros, periódicos, monografias, artigos, etc.) são mais utilizadas em sala de aula pelos professores?

Bloco 6 - Uso da informação

1. Os conteúdos obtidos por meio das fontes de informação (livros, periódicos, monografias, etc.) são aplicados nas suas disciplinas como docente? Caso sim, cite as maneiras de como eles são utilizados.

2. Tais conteúdos descritos na questão anterior são utilizados também nas atividades de pesquisa e extensão? Em caso positivo, descreva de que forma ocorre essa utilização.

APÊNDICE E - Roteiro do questionário para alunos

Nome: _____

Curso de graduação: _____

Período do curso: _____

Bloco 1 - Necessidades de informação

1. Você é usuário de alguma das bibliotecas do *Campus I*? Caso sim, quais os motivos que o levam a frequentar o ambiente da biblioteca?
2. Você conhece os produtos (cartazes, folders, quadros de aviso) e serviços (empréstimo, reserva, normalização acadêmica, repositório institucional, etc.) destinados ao acesso e à busca da informação disponíveis na biblioteca? Caso sim, quais deles você utiliza com maior frequência?
3. Conforme a questão anterior, ao utilizar um desses produtos e serviços para suprir suas necessidades de informação, você encontra o que procura?
☐ Sim ☐ Não ☐ Às vezes ☐ Raramente

Bloco 2 - Aquisição da informação

1. Quais os tipos de fontes de informação (livros, periódicos, monografias, etc.) mais utilizadas por você para realizar suas pesquisas? Podem ser marcadas mais de uma opção.
☐ Fontes em modelo físico
☐ Fontes em meio digital
☐ Fontes em meio eletrônico
☐ Todas as opções anteriores
2. Cada disciplina cursada exige uma bibliografia. Sendo assim, qual(is) das opções abaixo facilita(m) mais a sua busca da informação?

() Pesquisa na própria biblioteca, utilizando os terminais de consulta

() Pesquisa no portal da biblioteca, utilizando os sistemas *online*

3. Qual sua atitude quando você tem dificuldades em encontrar a informação que busca no acervo da biblioteca? Marque uma das opções abaixo:

() Pede ajuda a um funcionário da biblioteca

() Pede ajuda a um colega de sala

() Desiste da busca

Justifique a sua resposta: _____

Bloco 3 - Organização e armazenamento da informação

1. Caso você frequente os acervos da biblioteca, como são organizadas as informações obtidas através das fontes de informação consultadas?

2. Caso você faça uso das fontes de informação (livros, periódicos, monografias, etc.) em meio eletrônico para realizar suas pesquisas, de que forma você geralmente organiza e armazena essas informações?

Bloco 4 - Produtos e serviços de informação

1. Como você avalia os serviços de informação (empréstimo, reserva, normalização acadêmica, repositório institucional, etc.) oferecidos pelas bibliotecas do *Campus I*?

2. Você já acessou o Portal da biblioteca? Caso sim, você acha que a forma como o *site* foi elaborado facilita sua busca pela informação?

() Sim

() Não

3. Conforme a resposta anterior, os serviços de informação disponíveis, como: acervo *online*, repositório institucional, periódicos Capes, emitem confiabilidade para você? Caso negativo, de que forma esses serviços podem melhorar para atender com mais eficiência seus usuários?

Bloco 5 - Distribuição da informação

1. Você considera que a biblioteca pode ser um espaço facilitador para que você obtenha e compartilhe informações para a construção do seu conhecimento?

() Sim

() Não

2. Quais canais de transferência de informações (*e-mail*, fóruns, videoconferências...) você considera importante para compartilhar e trocar informações?

3. Na sua opinião, qual(is) a(s) melhor(es) maneira(s) de compartilhar informações para gerar novos conhecimentos dentro de um ambiente universitário?

Bloco 6 - Uso da informação

1. Na sua opinião como deve ser realizado o uso correto da informação? Considere o uso da informação a maneira que selecionamos e processamos uma informação, de modo que essa informação possa responder a uma pergunta, resolver um problema, tomar uma decisão, etc.

2. Conforme a questão anterior, quais fatores podem contribuir para o uso eficiente da informação?

3. Quais são as fontes de informação (livros, periódicos, monografias, etc.) disponíveis na biblioteca que você acha que são de fácil acesso e uso, e que por isso mesmo podem contribuir para sua formação acadêmica?