

**UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE EDUCAÇÃO/CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
MESTRADO PROFISSIONAL - GESTÃO EM ORGANIZAÇÕES APRENDENTES**

GERSONILSON RIBEIRO HONORATO

**A INFORMAÇÃO COMO FUNDAMENTO PARA OTIMIZAÇÃO DOS SERVIÇOS
ADMINISTRATIVOS DA COORDENAÇÃO DO CURSO DE GRADUAÇÃO EM
BIBLIOTECONOMIA/CCSA/UFPB**

**João Pessoa
2012**

GERSONILSON RIBEIRO HONORATO

**A INFORMAÇÃO COMO FUNDAMENTO PARA OTIMIZAÇÃO DOS SERVIÇOS
ADMINISTRATIVOS DA COORDENAÇÃO DO CURSO DE GRADUAÇÃO EM
BIBLIOTECONOMIA/CCSA/UFPB**

Dissertação apresentada ao Mestrado Profissional -
Gestão em Organizações Aprendentes da Universidade
Federal da Paraíba, como exigência parcial à obtenção do
Grau de Mestre.

Orientador: Prof. Dr. Gustavo Henrique de Araújo
Freire

**João Pessoa
2012**

H774i

Honorato, Gersonilson Ribeiro

A informação como fundamento para otimização dos serviços administrativos da coordenação do curso de graduação em biblioteconomia da UFPB / Gersonilson Ribeiro Honorato. – João Pessoa, 2012.

92p. : il.

Dissertação (Mestrado Profissional – Gestão em Organizações Aprendentes) – Programa de Pós-Graduação em Administração e Educação. Centro de Educação e Ciências Sociais Aplicadas. Universidade Federal da Paraíba, 2012.

Orientador: Prof. Dr. Gustavo Henrique de Araújo Freire

1. Informação (Dissertação) 2. Serviços de Informação 3. Ciência da Informação 4. Informação – Produtos e Serviços I. Título.

CDU: 02(043)

GERSONILSON RIBEIRO HONORATO

**A INFORMAÇÃO COMO FUNDAMENTO PARA OTIMIZAÇÃO DOS SERVIÇOS
ADMINISTRATIVOS DA COORDENAÇÃO DO CURSO DE GRADUAÇÃO EM
BIBLIOTECONOMIA/CCSA/UFPB**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação:
Mestrado Profissional - Gestão em Organizações
Aprendentes da Universidade Federal da Paraíba, como
exigência parcial à obtenção do Grau de Mestre.

Aprovada em ____/____/____

BANCA EXAMINADORA

Professor Doutor Gustavo Henrique de Araújo Freire
Universidade Federal da Paraíba (MPGOA/UFPB)
Orientador

Professora Doutora Dulce Amélia de Brito Neves
Universidade Federal da Paraíba (DCI/UFPB)
Membro Externo

Professora Doutora Isa Maria Freire
Universidade Federal da Paraíba (MPGOA/UFPB)
Membro Interno

**João Pessoa
2012**

AGRADECIMENTOS

Ao Criador, razão de todas as coisas.

A meus pais, razão da minha existência.

À minha esposa Denise, grande incentivadora em minha vida.

Aos parentes e amigos que sempre me apoiaram nesta empreitada, em especial à Isabella Oliveira de Andrade Virgínio e Kelscia Angela Oliveira e Silva.

A Universidade Federal da Paraíba por proporcionar a realização deste Mestrado.

Ao Professor Doutor Gustavo Henrique de Araújo Freire, pela orientação e apoio na elaboração deste trabalho, um exemplo a ser seguido.

Aos colegas funcionários da Coordenação do Curso de Graduação em Biblioteconomia e do Departamento de Ciências da Informação, pelo apoio na construção deste trabalho, em especial a Gustavo Viana Montenegro.

Aos Coordenadores da Coordenação do Curso de Graduação em Biblioteconomia, professoras Alba Lígia de Almeida Silva e Geysa Flávia Câmara de Lima Nascimento.

Aos professores do Departamento de Ciência da Informação e outros Centros da Universidade Federal da Paraíba, pela colaboração em meu aprendizado ao longo da vida profissional.

Em especial a professora Isa Maria Freire, pelo incentivo e apoio no desenrolar da trajetória nos trabalhos da Coordenação do Curso de Biblioteconomia.

A Professora Doutora Dulce Amélia de Brito Neves, por ter aceitado participar como membro externo desta Banca Examinadora, que tenho certeza que irá abrilhantar ainda mais este trabalho.

Aos que estão em outro plano, mas que foram e são grandes edificadores em minha formação.

Enfim, a todos aqueles que de alguma forma contribuíram para que fosse possível a realização deste trabalho.

A equipe que compõe a Coordenação do Curso de Graduação em Biblioteconomia, usuários da informação e em especial aos discentes do Curso de Biblioteconomia.

“Deus não nos dá problemas cujas soluções não estejam ao nosso alcance.”

(Denise Ribeiro Honorato)

DEDICO

RESUMO

A ciência da informação exerce função primordial na sociedade da informação, na medida em que se preocupa com a produção científica estimulando pesquisas em várias áreas do conhecimento, pois o sucesso da informação depende daquilo que se sabe e não daquilo que se tem. Neste sentido a pesquisa teve como objetivo analisar os serviços de informação do Curso de Graduação em Biblioteconomia do Centro de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Federal da Paraíba (CGB/CCSA/UFPB) visando apresentar diretriz e normas administrativas que possam subsidiar a elaboração de um instrumento de comunicação e informação para atender as atuais demandas do corpo discente. A pesquisa foi realizada com uma amostra de 202 discentes, divididos entre as dez turmas existentes no Curso. A coleta de dados foi feita por meio de um questionário aplicado pelo próprio pesquisador. Os resultados mostraram que produtos e serviços de informação como: manual do aluno; guia para estágios; blog e jornal informativo são indispensáveis para atender suas necessidades informacionais. E por fim, sugere ainda que a Coordenação motive seus funcionários a se capacitarem, absorvendo valores como: ser servidor; de gestão administrativa; de competências comportamentais no atendimento ao público, que podem ser realizados através da Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas (PROGEP), por meio da Coordenação de Desenvolvimento de Pessoas (CDP) e da Divisão de Educação e Capacitação Profissional (DECP). Desta forma, torna-se possível que as informações produzidas, acessadas e compartilhadas atinjam seus objetivos propostos.

Palavras-chave: Ciência da Informação. Instrumento de Comunicação e Informação. Produtos e Serviços de Informação. Disseminação da Informação.

ABSTRACT

The Information science plays primary function in the information society, in that it wherein cares with the scientific research in various fields of knowledge, because the success of the information depends on what you know and not of what you have. In this sense the research aimed to analyze the information services of the Undergraduate Course in Librarianship at the Center for Applied Social Sciences, Federal University of Paraíba (CGB / CCSA / UFPB) a order to provide guidelines and standards administrative that can subsidize on development an communication instrument and information to meet the current demands of the student body. The survey was conducted with a sample of 202 students, divided among the ten existing classes of the course. Data collection was conducted through a questionnaire administered by the researcher of this study. The results showed that products and information services such as: student manual; guide to internships; blog and informative newspaper are indispensable to answer their informational needs. And finally, further suggests that Coordination in motivate their employees to build capacity, absorbing values as: being server, administrative management, behavioral skills in customer service, which can be realized through the Rectory Pro of Personnel Management (PROGEP), through the Coordination of Personnel Development (CDP) and the Division of Vocational Education and Training (DECP). Thus, it is possible that the information produced, accessed and shared to achieve their goals.

Keywords: Information Science. Instrument of Communication and Information. Products and Services Information. Dissemination of Information.

LISTAS DE FIGURAS

FIGURA 1 - Modelo de Gestão para Organizações Aprendentes	32
FIGURA 2 - Fluxo de Informação da Coordenação do Curso de Graduação em Biblioteconomia	36

LISTA DE QUADROS

QUADRO 1 – Etapas para atingir os objetivos da Pesquisa	35
QUADRO 2 – Classificação de Barreiras da Comunicação da Informação.....	37
QUADRO 3 – Amostra por período letivo	40

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 01 – Sexo	45
GRÁFICO 02 – Faixa Etária.....	46
GRÁFICO 03 – Estado Civil	47
GRÁFICO 04 – Naturalidade.....	48
GRÁFICO 05 – Com quem reside?	49
GRÁFICO 06 – Atividade Profissional	50
GRÁFICO 07 – Renda	51
GRÁFICO 08 – Escolaridade.....	52
GRÁFICO 09 – Gosta de Ler.....	53
GRÁFICO 10 – Tipo de Leitura	54
GRÁFICO 11 – Biblioteconomia primeira opção	56
GRÁFICO 12 – Por que Biblioteconomia	57
GRÁFICO 13 – Expectativa em Relação à Carreira Profissional.....	58
GRÁFICO 14 – Pretende fazer Pós-Graduação.....	59
GRÁFICO 15 – Quando utiliza a Coordenação.....	60
GRÁFICO 16 – Serviços de informação utilizados.....	62
GRÁFICO 17 – Conhecimento dos serviços da Coordenação	64
GRÁFICO 18 – Satisfação das necessidades informacionais.....	65
GRÁFICO 19 - Quanto ao atendimento.....	66
GRÁFICO 20 – Horário de funcionamento	67
GRÁFICO 21 – Produtos de Informação.....	68
GRÁFICO 22 – Um Manual do Aluno seria um produto de informação importante.....	69
GRÁFICO 23 – Coordenação orienta sobre mercado de trabalho.....	69
GRÁFICO 24 – Estrutura.....	70
GRÁFICO 25 – Barreiras.....	71

LISTA DE ABREVIATURA E SIGLAS

AC	ANÁLISE DE CONTEÚDO
ALA	AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION
CAPES	COORDENAÇÃO DE APERFEIÇOAMENTO AO PESSOAL DE NÍVEL SUPERIOR
CCSA	CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
CDP	COORDENAÇÃO DE DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS
CGB	COORDENAÇÃO DO CURSO DE GRADUAÇÃO EM BIBLIOTECONOMIA
CNPQ	CONSELHO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO CIÊNTÍFICO E TECNOLÓGICO
CONSEPE	CONSELHO SUPERIOR DE PESQUISA, ENSINO E EXTENSÃO
COPERVE	COMISSÃO PERMANENTE DO CONCURSO VESTIBULAR
DECP	DIVISÃO DE EDUCAÇÃO E CAPACITAÇÃO PROFISSIONAL
DCI	DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA E INFORMAÇÃO
FNDCT	FUNDO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO CIENTÍFICO E TECNOLÓGICO
IFES	INSTITUIÇÕES FEDERAIS DE ENSINO SUPERIOR
IPL	INSTITUTO PRÓ-LIVRO
LDB	LEI DE DIRETRIZES E BASES
MPGOA	MESTRADO PROFISSIONAL GESTÃO EM ORGANIZAÇÕES APRENDENTES
PDCA	PLANEJAMENTO, EXECUÇÃO, VERIFICAÇÃO E AÇÃO
PPP	PROJETO POLÍTICO PEDAGÓGICO
PROGEP	PRÓ-REITORIA DE GESTÃO DE PESSOAS
PROUCA	PROGRAMA UM COMPUTADOR POR ALUNO
SAE	SUPERINTENDÊNCIA DE ÁGUA E ESGOTOS DE INTUITABA

SCIELO	SCIENTIFIC ELECTRONIC LIBRARY
UFPB	UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBBA
UFPE	UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
UFSC	UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	14
1.1 OBJETIVO GERAL.....	17
1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	17
2 EPISTEMOLOGIA DA INFORMAÇÃO	18
2.1 O CAMPO DA CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO	20
2.2 NECESSIDADE E USO DA INFORMAÇÃO.....	22
2.3 MODELO DO PROCESSO DE DECISÃO DO USO DA INFORMAÇÃO.....	22
2.4 O FLUXO DA INFORMAÇÃO NO PROCESSO DE PESQUISA.....	23
2.5 DISSEMINAÇÃO DA INFORMAÇÃO COMO PROCESSO DE APRENDIZAGEM..	24
3 GESTAO DA INFORMAÇÃO	25
3.1 ADMINISTRAÇÃO CIENTÍFICA	26
3.2 GESTÃO EM UNIDADES DE ENSINO	27
3.3 GESTÃO EM ORGANIZAÇÕES APRENDENTES.....	29
3.3.1 Modelo de Gestão para Organizações Aprendentes.....	31
3.3.2 Concepção do Modelo de Gestão para Organizações Aprendentes.....	31
3.3.3 Como o Modelo de Gestão para Organizações Aprendentes pode ser colocado em Prática.....	32
3.4 DAS COMPETÊNCIAS ORGANIZACIONAIS AS COMPETÊNCIAS DAS PESSOAS.....	33
4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	34
4.1 FLUXO DA INFORMAÇÃO NA COORDENAÇÃO DO CURSO DE BIBLIOTECONOMIA DO CCSA DA UFPB.....	35
4.1.1 Barreiras no Fluxo da Informação.....	37
4.2 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA.....	38
4.3 DETERMINAÇÃO DO UNIVERSO E DA AMOSTRA	38
4.4 PROCEDIMENTOS DE COLETA DE DADOS.....	42
5 RESULTADOS	43
5.1 CARATERIZAÇÃO DO PERFIL DISCENTE DO CURSO DE BIBLIOTECONOMIA DO CCSA DA UFPB	44
5.2 NECESSIDADES E BARREIRAS NA COMUNICAÇÃO DA INFORMAÇÃO	59
5.3 ENTREVISTA COM AS GESTORAS DO CURSO DE BIBLIOTECONOMIA DO CCSA DA UFPB	74
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	77
REFERÊNCIAS	81
APÊNDICES	
APÊNDICE 1 Roteiro do questionário aplicado aos discentes	87
APÊNDICE 2 Roteiro da entrevista com as gestoras do Curso de Biblioteconomia do CCSA da UFPB.....	92

1 INTRODUÇÃO

As Instituições Federais de Ensino Superior (IFES) vivenciam mudanças organizacionais importantes na maneira de gerir e desenvolver suas ações administrativas, de modo a valorizar e potencializar competências para atingir as metas institucionais. Para atender esse propósito necessitam estabelecer condições favoráveis ao desenvolvimento de políticas e práticas de gestão que sejam ao mesmo tempo simples, flexíveis e transparentes.

Nesse cenário, *a informação*, seja ela escrita, oral ou audiovisual passou a ser um produto ou serviço de grande importância para o desenvolvimento satisfatório de qualquer setor administrativo. Isso se deve, principalmente, ao rápido desenvolvimento do consumo de produtos informacionais que se mostram um fenômeno crescente, tanto a nível local como global. Portanto é inegável que *a informação* se tornou um bem cada vez mais valorizado no contexto das sociedades.

Não que façamos da *informação* a chave da inteligibilidade dos processos naturais e do progresso das civilizações como Duhem fez com a energia no século XIX. No entanto, é preciso reconhecer que hoje a *informação* é matéria prima essencial para o desenvolvimento das entidades, organizações e/ou indústrias de ponta, como cita Lyotard (1979) referindo-se a mudança da condição do saber, consequência do ingresso das sociedades na chamada era pós-industrial e das culturas na chamada era pós-moderna. E acrescenta o referido autor:

[...] há quarenta anos, as ciências e técnicas chamadas ‘de ponta’ versam sobre a linguagem, a fonologia e as teorias linguísticas, os problemas da comunicação e a cibernética, as álgebras modernas e a informática, os computadores, suas linguagens, os problemas de tradução dessas linguagens e a busca de compatibilidade entre linguagem de máquina, os problemas de armazenamento e os bancos de dados, a telemática e o desenvolvimento de terminais ‘inteligentes’ [...] (LYOTARD, 1979 apud LE COADIC, 2004, p. 1).

Já no fim do século XX, o processo de globalização gerou como consequência uma “nova sociedade”, em que a *informação* flui numa velocidade exponencial. Mas, ao mesmo tempo ocasiona assimetria nos setores produtivos e administrativos. Para Duarte, Silva e Zago

(2004) a ampliação das indústrias, o avanço das tecnologias ligadas à comunicação e as mudanças no campo científico contribuíram para a formação da chamada “Sociedade da Informação” também denominada por alguns estudiosos de Sociedade do Conhecimento. (LIMEIRA, 2007).

Há mais de três décadas ainda persiste hoje em dia, como também é pertinente à fase de Wersig e Neveling, quando relata [...].

[...] A informação sempre foi importante no desenvolvimento sócio-cultural da humanidade, mas ganha uma nova relevância na sociedade atual, quando produtos e serviços ligados à sua produção e disseminação tornam-se elementos importantes para a geração de riqueza dos países [...]. (FREIRE, 2008, p. 1).

Dentre as grandes mudanças ocorridas no mundo a partir da segunda metade do século XX estão aquelas relacionadas aos processos de gestão da informação. Esse fenômeno acabou por delinear um cenário onde a produção, o processamento, a disseminação e o uso da informação passaram a ser o foco principal para qualquer setor administrativo, exigindo atualizações e formação de novos quadros de servidores com competência informacional para lidar com a exigente demanda.

É imperativo salientar que os problemas relacionados à informação sempre estiveram presentes no desenvolvimento humano. Contudo, a informação, enquanto objeto de investigação e também como importante insumo para organizações e países, surge apenas no período pós-guerra, no que se denominou “explosão de informação” (FERNANDES, 1995, p. 27).

Segundo o supracitado autor, este fenômeno se tornou mais evidente nas instituições modernas, em particular nos setores produtivos, na gestão pública e na própria ciência. Estes setores foram afetados, no que tange ao seu funcionamento, por uma avalanche de informações que precisam ser organizadas e disseminadas para atender melhor as atuais demanda.

Neste contexto, é necessário que saibamos trabalhar bem com esse fenômeno, porque a produtividade e a competitividade dependem da capacidade de gerar, processar e aplicar de forma eficiente à informação com base em conhecimentos.

Para Beer (2005), informação não é um objeto, conteúdos simplesmente calculados por alguém, como muitos afirmam. Ela não pode ser limitada a um lugar. Estabelece ligações e se mantém entre os meios de comunicação e das disciplinas.

Já para Araújo (1994 *apud* FREIRE, 2001, p.106), a informação é:

[...] a mais poderosa força de transformação do homem [o] poder da informação, aliado aos modernos meios de comunicação de massa, capacidade ilimitada de transformar culturalmente o homem, a sociedade e própria humanidade como um todo [...].

Essa “transformação” a que se refere Araújo (1994) é confirmada por Castells (1999, p.51) quando afirma que a “[...] nova estrutura social está associada ao surgimento de um novo modo de desenvolvimento, o informacionalismo [...]”.

Assim, por se tratar de uma proposta de estudo no âmbito de uma Instituição Federal de Ensino Superior se fez necessário destacar o compromisso social com a pesquisa no sentido de dar visibilidade as novas formas de gestão administrativa.

Optamos por trabalhar com o Curso de Biblioteconomia da UFPB, em razão de seu pioneirismo no estado da Paraíba, cuja finalidade destina-se a formar profissionais da informação para atuar de forma crítica e eficiente, em atividades que conduzam: a conscientização do valor da informação para a transformação da sociedade; a gestão de serviços e recursos de informação, através das ações de planejamento, organização e administração e ao manuseio de diferentes tecnologias de informação.

A iniciativa de elaborar um estudo sobre a informação como fundamento para otimização dos serviços administrativos da coordenação do curso de graduação em Biblioteconomia/CCSA/UFPB, surgiu a partir da vivência enquanto Secretário lotado nessa

unidade de ensino, que, cotidianamente, tem observado a necessidade e a procura constante dos discentes pela informação acadêmica e/ou profissional.

Dessa forma, justifica-se a escolha do tema não só pela originalidade e pela atualidade, mas também pela possibilidade de fornecer valiosas informações.

Assim, dentro deste contexto foram delineados os seguintes objetivos para a elaboração da pesquisa:

1.1 OBJETIVO GERAL

Analisar os serviços de informação do Curso de Graduação em Biblioteconomia/CCSA/UFPB.

1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a) Conhecer o perfil dos discentes do Curso de Graduação em Biblioteconomia;
- b) Identificar as necessidades informacionais dos discentes;
- c) Verificar a existência de possíveis barreiras no processo de comunicação entre os atores envolvidos na produção e uso de informações no contexto da Coordenação do Curso de Biblioteconomia da UFPB;
- d) Criar um instrumento de comunicação e informação (um manual) para facilitar a comunicação desses atores no processo de comunicação e informação.

Assim posto, nossa pesquisa esta dividida em quatro seções. A primeira introduz o tema, justificando a relevância da discussão e definindo com maior clareza a questão da pesquisa, apresentando os objetivos gerais e específicos.

Na seção 2, demonstraremos a revisão de literatura, onde abordaremos a temática da epistemologia da informação, gestão da informação e competências informacionais.

Na seção 3, abordamos os itinerários metodológicos e os resultados da pesquisa, assim como, sua análise acompanhada de reflexão formulada a partir das respostas às questões. A nossa metodologia adota dois modelos o quantitativo e o qualitativo.

A última seção traz as considerações finais, visando apresentar diretriz e normas administrativas que possam subsidiar a elaboração de um instrumento de comunicação e informação para atender as atuais demandas do corpo discente.

2 EPISTEMOLOGIA DA INFORMAÇÃO

A existência da informação vem desde os primórdios da história humana, quando o homem se comunicava com seus companheiros através de gestos, com o intuito de passar alguma informação.

Uma das mais marcantes características do ser humano é a busca natural de informações. Nela se inserem fatores até mesmo biológicos de cada indivíduo. Desde os primórdios, percebemos que enquanto a descoberta e a propagação da escrita eram divulgadas, a comunicação verbal (oral) agia de forma avassaladora e eficiente aos antepassados. Através de cancioneiros que montavam histórias contendo informações que deveriam ser distribuídas entre as comunidades.

Com a descoberta da escrita, as formas de circulação da informação surgiram de acordo com as culturas sociais de cada região e depois, um pouco mais tarde, com o advento da imprensa, essa distribuição informacional se encontrou num estado onde era dissipada em larga escala, tornando cada vez mais rápido sua absorção e conhecimento. Na atualidade percebemos que através das mídias digitais e/ou avanço tecnológico, as informações atingem

seu público alvo de forma instantânea com uma velocidade estupidamente espetacular. E esses fatores fazem parte da sucessão de conquistas que a área da informação e conhecimento tem conseguido (MORIN, 1991 apud FREIRE, 1991, p. 49).

Podemos verificar que houve uma mudança de paradigma com relação à narrativa oral para escrita, onde Santillana (1970 apud FREIRE 1970, p.18) denomina fenômeno de transmissão de alta cultura, onde se destacaria o salto qualitativo da história da humanidade.

Com a criação da tecnologia da impressão, se expandiu o processo da comunicação científica, facilitando assim a circulação da informação em larga escala, onde a produção de conhecimentos gera a necessidade de novos conhecimentos. Fato que merece destaque, devido a esse momento ser criados os primeiros periódicos científicos publicados, formalizando assim o processo de comunicação científica (FREIRE, 2006, p. 1-2).

Neste contexto, a evolução da tecnologia em parceria com a produção científica proporciona a sociedade à absorção das informações de forma cada vez mais profunda no tocante ao objetivo de conhecimento e a suas aplicabilidades.

De acordo com Freire (2007, p. 9-10), o “renascimento” informacional aconteceu, e ainda acontece, com o advento das tecnologias digitais, onde essa dissemina dados de forma avassaladora no âmbito mundial. A comunicação científica não se exclui desse progresso, uma vez que as redes sociais propagam informações cotidianas, frutificam sementes de conhecimentos científicos para os interessados, proporcionando uma vasta e acessível oferta de busca. É imprescindível afirmar que o acúmulo e a disseminação destas informações, no âmbito científico, busquem atrativos e formas para publicarem seus artigos e descobertas para que conservem a qualidade e a essência a que foram destinadas. Portanto, vale salientar alguns aspectos imprescindíveis: criatividade, conhecimento na abordagem das informações, qualidade dos artigos e acima de tudo a satisfação das expectativas do público que as buscam.

2.1 O CAMPO DA CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

Verifica-se que esse fenômeno informação, está presente em tudo que tratamos no dia-a-dia, seja sob a forma de fluxo de informação, redução de incerteza e variedades de informações.

Oficialmente ciência da informação data do início da década de 1960, a partir de eventos realizados pelo Geórgia Institute of Techonology, nos Estados Unidos da América, onde vários cientistas, de toda parte do mundo, estavam presentes, como também escritores e filósofos, quando da ocasião houve discussões sobre a criação de novas tecnologias de informação, resultando assim no conhecimento da produção científica, conseqüentemente na multiplicação dos periódicos científicos (MIKHAILOV, 1969 apud FREIRE, 2006, p. 17).

É oportuno lembrar quando Fosket (1967) relata que as atividades ligadas à produção e gerenciamento da informação científica e tecnologia já tinham uma longa tradição na antiga União Soviética e nos países da Europa Central, onde centros nacionais de informação serviam de modelo inclusive para os Estados Unidos na organização da informação.

Segundo Castells (1997), a partir das décadas de 60 e 70, a visão econômica geral do mundo se volta aos aspectos da troca de informações com o advento da tecnologia informacional, abrangendo três fatores primordiais que são: a economia, sociedade e cultura; pilares da transformação das rotinas produtivas, absorvendo com mais praticidade e rapidez os objetivos informacionais.

Castells (2000), afirma que a revolução da tecnologia da informação possui a mesma importância que a revolução industrial do século XVIII, ou seja: estimulando a não continuidade dos processos econômicos, sociais e culturais, relata ainda:

“O que caracteriza a atual revolução tecnológica não é a centralidade de conhecimentos e informação, mas aplicação desses conhecimentos e desta informação para a geração de conhecimentos e de dispositivos de processamento/comunicação da informação, em um ciclo de realimentação cumulativo entre a inovação e seu uso” (CASTELLS, 2000, p. 51).

Neste contexto, observamos que essa evolução informacional através das “tecnologias digitais de informação e comunicação” se mostram favoráveis ao sistema capitalista, tendo em vista que as barreiras comunistas podam alguns conhecimentos de acordo com suas doutrinas. Dentro desse pensamento percebemos uma exceção, quando citamos a China que representou tudo isso, tentando captar a evolução tecnológica, preservando o regime fechado que dita o comunismo.

Castells (1999) aborda que a busca pelo conhecimento ocasiona um desenvolvimento social, humano, tão significativa que os seus resultados poderão (talvez hoje, utopicamente) alcançar a meta de um “mundo ideal”, onde a permuta existida entre conhecimento e a aplicabilidade, resultem num ciclo natural, proporcionando o bem e a satisfação dos que neles se envolvem.

Segundo Freire (2004), a informação não depende só de nossa ação no mundo, e sim da nossa própria conscientização sobre o seu papel transformador. Pois...

[...] se a informação é a mais poderosa força de transformação do homem, o poder da informação, aliado aos modernos meios de comunicação de massa, tem capacidade ilimitada de transformar culturalmente o homem, a sociedade e a própria humanidade como um todo (ARAÚJO, 1994 apud FREIRE 2004, p. 189).

Diante deste fato, observamos que nosso papel aqui no mundo, é de interação entre os povos, a união dos contrários, a união do espírito e da matéria (FREIRE, 2006, p. 4).

2.2 NECESSIDADE E USO DA INFORMAÇÃO

A ascensão do estudo da aplicabilidade informacional tem se desenvolvido no caráter individual, ou seja, mesmo obtendo os conhecimentos de áreas específicas, temos que focar na situação real de cada organização, centrando-se na realidade onde esta será posta em prática.

Sabemos que o universo da informação é infinito diante das possibilidades de seu uso. Porém, esta deve ser aplicada na realidade das necessidades de seus usuários. Mesmo sabendo que a informação abrange conhecimentos diversos, cada organização tende a absorvê-las da forma que adeque a sua realidade, estudando fatores positivos e negativos e chegando a um consenso onde haja satisfação nos resultados entre o mensageiro e o receptor (FERREIRA, 1995, p. 6).

2.3 MODELO DO PROCESSO DE DECISÃO DO USO DA INFORMAÇÃO

O modelo proposto por Lira (2007) apresenta quatro estágios:

- O reconhecimento da necessidade de informação – surge da percepção da inabilidade para agir ou compreender uma situação devido à falta de informação;
- A busca de informação – se dar no momento em que as pessoas buscam resultados, sejam eles do lado profissional, pesquisas sobre determinado assunto ou mesmo pelo lado pessoal, por status, poder, sucesso;
- A decisão do uso da informação – quando o indivíduo utiliza a informação para suprir suas necessidades ou mesmo para adquirir novos conhecimentos e a
- Avaliação da decisão do uso da informação – momento onde se avaliar se fatores como tecnologia, pressões externas, comodidade, variedade, ambiente, qualidade da

informação, credibilidade, motivos pessoais e profissionais, exercem influência no comportamento dos usuários quando estes decidem usar a informação para tomar decisões. (LIRA, 2007, p. 8).

2.4 O FLUXO DA INFORMAÇÃO NO PROCESSO DE PESQUISA

O fluxo da informação no processo de pesquisa nasce desde a ideia que o pesquisador teve suas atividades desenvolvidas durante este processo, os seus recursos envolvidos, ou seja, é todo o caminho percorrido pelo pesquisador durante sua obra (MUELLER, 2000).

Esse fluxo de informação se dá através do trabalho intelectual dos pesquisadores que, segundo Mueller, (2000) depende de um sistema de comunicação que entenda como funcionam os canais formais e informais, sob a forma que tanto os cientistas quanto os pesquisadores se comuniquem a respeito dos resultados de cada pesquisa.

Tanto a transmissão como a disseminação da informação depende de como se organiza o fluxo da informação. Deve-se sempre ter a máxima atenção para os sistemas de comunicação, seja ela formal ou informal, por serem os canais de comunicação para que sejam divulgados os resultados de suas pesquisas, como também obterem informações necessárias. (CHRISTOVÃO & BRAGA, 1979, p.6).

Para que o conhecimento seja válido e socializado, é necessária sua publicação, ou seja: é o resultado de um ciclo auto regenerativo: conhecimento → publicidade → opinião pública → novo conhecimento (BARRETO, 1998, p. 123).

2.5 DISSEMINAÇÃO DA INFORMAÇÃO COMO PROCESSO DE APRENDIZAGEM

Com o progresso dos resultados através da ascensão da informação, surgiu à necessidade da criação de órgãos para administrar minuciosamente e com uma atenção mais direcionada, as informações num contexto profissional. Dentre estes citamos o Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq) (Pesquisas Científicas) e a Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES) que obtiveram um papel importantíssimo na captação de recursos, valorizando assim a área informacional no âmbito dos estudos e no profissional, criando também projetos de pesquisa se espelhando em exemplos de unidades do ensino superior norte-americano.

Outro aspecto importante na evolução das áreas informacionais que marcou o crescimento da mentalidade dos conhecimentos primitivos foi à formação do elo entre o desenvolvimento do país e os programas estratégicos nele aplicados, onde foram previstas ações pertinentes às elaborações de planos científicos e tecnológicos, fortalecimento das instituições do ramo e incentivos à pesquisa, tudo isso, implicando uma reorientação da mentalidade acadêmica no âmbito informacional e ainda a elaboração de políticas públicas e privadas para o uso de recursos, diretamente inseridos na criação do Fundo Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (FNDCT).

Com o apoio às pesquisas sendo cada vez mais atraente devido a sua ascensão, a intervenção das universidades foca num papel de extrema importância na área do conhecimento como um todo. É tanto que quando se detém a este tema, conhecimento científico, informação, etc., logo se vislumbra o papel das universidades. E com esta consciência observamos também a alienação de alguns fatores de incrementos, como por exemplo: mídias eletrônicas, comunidades virtuais, redes de computadores, acervos virtuais, Internet, enfim, todos estes dentre outros vem exigindo que a disseminação da informação

adquira posturas compatíveis a esta evolução, gerando cada vez mais novos investimentos na área informacional. Esta propagação de conhecimentos tende a gerar uma satisfação da sociedade, gerando um *feedback* natural, objetivo final dos recursos investidos para seu desenvolvimento. (UFPE, 2002).

Desta forma, o foco da pesquisa é direcionado ao processo da disseminação da informação procurando detectar possíveis problemas e soluções face à demanda do Curso de Graduação em Biblioteconomia/CCSA/UFPB.

Assim, a disseminação da informação recebe valor importante, pois supõe tornar público a produção de conhecimentos gerados ou organizados por uma instituição, que pode ser pessoal. (LARA, 2003).

3 GESTÃO DA INFORMAÇÃO

Na expressão Gestão da Informação está implícita todos os âmbitos a que ela se refere, ou seja, gerir a informação implica dizer que devemos captar os dados, processá-los diante das necessidades, vislumbrando os resultados dentro do desempenho organizacional.

Neste contexto podemos conceituar gestão da informação como sendo:

[...] conjunto de estratégias para criar, adquirir, compartilhar e utilizar ativos de conhecimento, bem como estabelecer fluxos que garantem a informação necessária no tempo e no formato adequado, a fim de auxiliar na geração de ideias, solução de problemas e tomada de decisão. Valentim (VALENTIM, 2006).

É importante afirmar que o gerenciamento da aplicabilidade do modelo desta gestão informacional deve seguir alguns passos primordiais que, de acordo com Stair (1998) possuem algumas características, como:

- ✓ Precisão: informação sem erros;
- ✓ Completa: contendo todos os fatos relevantes a ela;
- ✓ Econômica: o custo em si;
- ✓ Flexível: adequando as necessidades;
- ✓ Simples: de absorção imediata;
- ✓ Em Tempo: é obtida quando necessária;
- ✓ Verificável: de acordo com o uso, verificar a sua adaptação.

Seguindo esses passos dificilmente a gestão da informacional não obterá êxito, no contexto organizacional. (STAIR, 1998, p. 4).

3.1 ADMINISTRAÇÃO CIENTÍFICA

Não poderíamos começar a falar de Gestão da Informação, sem discorrer um pouco sobre a administração científica, um modelo de administração criado pelo americano Frederick Taylor final do séc. XIX e início do séc. XX. Modelo este que se baseia no método científico da administração, tendo como seu principal objetivo garantir e otimizar o custo/benefício aos sistemas produtivos de uma organização.

O método científico de Taylor, contribuiu para obter resultados através de três principais princípios a saber:

- a) substituir o critério individual do operário por uma ciência;
- b) selecionar e aperfeiçoar o trabalhador através de um método científico;
- c) existir uma cooperação íntima da alta administração com os trabalhadores, de modo que façam junto o trabalho, de acordo com leis científicas desenvolvidas, em lugar de deixar a solução de cada problema, individualmente, a critério do operário.

Com a adaptação aos novos princípios, em substituição ao antigo, e com a divisão imparcial, entre a alta direção e os trabalhadores, a administração encarrega-se das atribuições para as quais está mais bem preparada e os operários das restantes. (TAYLOR, 1990, p. 84).

Segundo Chiavenato, a administração deve ser encarada cientificamente, não empiricamente. A improvisação deve ceder lugar ao planejamento e o empirismo à ciência da administração. O mérito de Taylor reside em encarar sistematicamente o estudo da organização. Foi o primeiro a analisar o trabalho, os tempos e os movimentos, definir padrões de execução, treinar os operários, especializar o pessoal, inclusive o de gerência. Foi pioneiro em assumir uma atitude metódica de analisar e organizar o trabalho da base até o topo da organização. (CHIAVENATO, 2004, p. 43).

Diante do pensamento de Taylor, mesmo tomando a visão empírica da realidade funcional, devemos aplicar os estudos científicos baseados na realidade profissional de cada servidor, quando tomamos por dados às rotinas aplicadas na Coordenação do Curso de Biblioteconomia. Ao analisar as funções de cada setor responsável detectaremos as falhas e os possíveis sucessos nos seus desempenhos.

No estudo da realidade da instituição, adaptaremos as rotinas científicas, logicamente levando-se em conta os aspectos empíricos, para se chegar a um denominador comum, que seja de acordo com toda a realidade profissional vivenciada.

3.2 GESTÃO EM UNIDADES DE ENSINO

Na segunda metade do século XX, o advento da ciência da informação começou a florescer face ao crescimento e aplicação das tecnologias de informação – paradigma tecnológico. Esta nova realidade passou a exigir rapidez e flexibilidade no processo de tomada de decisão. Estudos indicam que, nos últimos tempos, o desafio que se coloca para as organizações não é apenas do acesso à informação, mas também de decifrar o seu valor estratégico para utilizá-la no momento adequado.

Neste contexto, uma das preocupações do Curso de Graduação em Biblioteconomia foi estabelecer procedimentos para a formação pedagógica dos alunos matriculados, materializado no Projeto Político Pedagógico (PPP) aprovado pela Resolução 02/2008 do CONSEPE/UFPB, onde constam dados relativos ao Curso, como:

a) Objetivos do Curso

O Curso de Biblioteconomia, modalidade Bacharelado, destina-se a formar profissionais da informação para atuar de forma crítica e eficiente, em atividades que conduzam: a conscientização do valor da informação para a transformação da sociedade; a gestão de serviços e recursos de informação, através das ações de planejamento, organização e administração e ao manuseio de diferentes tecnologias de informação.

b) Perfil Profissional

O bibliotecário é um profissional da informação qualificado para interagir com o processo de transferência da informação (da geração ao uso) e dos registros do conhecimento, interpretando criticamente a realidade social, com uma visão contributiva e consciente de seu papel social e de sua atuação no avanço científico e tecnológico do seu Estado e da região, sem desconsiderar as dimensões humanas e éticas do conhecimento, da tecnologia e das relações sociais.

Nesse sentido, o perfil do Bacharel em Biblioteconomia deverá contemplar consistente formação teórica, diversidade de conhecimento e de práticas, que se articulam ao longo do Curso, a fim de compreender que o Curso de Biblioteconomia trata do campo teórico-

investigativo das unidades de informação, e do trabalho informacional que se realiza na práxis.

c) Competências e Habilidades

As competências e habilidades inerentes ao profissional bibliotecário devem qualificá-lo para o exercício profissional em suas habilitações, de forma a atuar com ética e compromisso com vistas à construção de uma sociedade justa, equânime e igualitária.

O curso de graduação em Biblioteconomia deve possibilitar a formação profissional que revele as seguintes competências e habilidades: senso crítico; sensibilidade; rigor; proatividade; criatividade; espírito empreendedor; espírito associativo; curiosidade intelectual; postura investigativa; liderança; postura ética; caráter humanitário; versatilidade.

d) Campo de Atuação Profissional

O bibliotecário pode atuar como profissional liberal, prestando serviços de consultoria em unidades de informação, também, pode seguir a docência, continuando seus estudos em nível de pós-graduação (mestrado e doutorado) com vistas a ingressar no magistério superior. Muitos dos nossos ex-alunos são professores em universidades, faculdades e centros de ensino técnico, públicos e privados. (PPP, 2008).

3.3 GESTÃO EM ORGANIZAÇÕES APRENDENTES

Tendo como foco principal estudar os processos de gestão e aprendizagem organizacional, o Curso de Mestrado Profissional das áreas de conhecimento: administração e

educação da UFPB, busca um melhor desenvolvimento social, humano, organizacional, produtividade, competitividade, sustentabilidade e emancipação, e ainda o objetivo formar profissionais gestores-educadores para atuação inovadora no planejamento, monitoramento e avaliação em instituições públicas, privadas e do terceiro setor.

Neste contexto podemos conceituamos a Gestão em Organizações Aprendentes como sendo:

O conceito de Organização Aprendente é definido como sendo uma organização que está continuamente a expandir a sua capacidade de criar o seu próprio futuro, e baseia-se na visão de que a aprendizagem não existe só para o objetivo de sobrevivência, mas também com o objetivo criativo. A aprendizagem é vista como uma forma de otimizar a capacidade de criar e inovar (SENGE, 1990 apud FERREIRA, 2005).

Ademais, as organizações aprendentes, devem focar seus objetivos nos indivíduos, pois elas só se tornam organizações que aprendem com as experiências e ações dos mesmos.

Uma organização que aprende é um sistema estruturado economicamente onde permite processos de conhecimento e de aprendizagem contínuos entre os colaboradores, os grupos e as organizações na sua totalidade.

As dimensões que caracterizam as organizações aprendentes:

- a) A aprendizagem nas organizações tem um significado estratégico para garantir a capacidade competitiva (dimensão econômica)
- b) O contrato de trabalho é uno. Solicita e promove, ao mesmo tempo, a aprendizagem (dimensão qualificação);
- c) As metas organizacionais são buscadas em conjunto; cada colaborador está a aprender e a ensinar tudo ao mesmo tempo (dimensão cultural);

- d) Aprendizagem no processo de trabalho está aumentando. Combinações de locais de aprendizagem com aprendizagem *in situ*, são cada vez mais frequentes (dimensão aprendizagem);
- e) Aprendizagem instrutiva é suplementada pela aprendizagem construtiva, (dimensão aprendizagem teórica);
- f) O resultado é caracterizado por novas formas e conceitos de aprendizagem (dimensão didática e metodológica).

3.3.1 Modelo de Gestão para Organizações Aprendentes

Atualmente as grandes dificuldades dos gestores nas organizações são em conseguir criar valores organizacionais, neste sentido é que Ferreira (2005) concebeu o Modelo de Gestão para Organizações Aprendentes, tendo como pilares os valores organizacionais e o desenvolvimento humano.

Devido o foco de o modelo estar voltado para o desenvolvimento integral das pessoas, por meio do exercício do amor, pois são elas que fazem as organizações serem vivas e alcançarem resultados, é que esse modelo está dando certo, como pode ser comprovado na empresa: Superintendência de Água e Esgotos de Ituiutaba (SAE) – MG e outras empresas do setor público e privado do Estado de Minas Gerais, (FERREIRA, 2005).

3.3.2 Concepção do Modelo de Gestão para Organizações Aprendentes

O PDCA Humano (Figura 1) é um modelo de desenvolvimento das pessoas nas organizações e parte do pressuposto de que as organizações evoluem a partir do momento em que as pessoas que as compõem se desenvolvem.

FIGURA 1 – Modelo de Gestão para Organizações Aprendentes



Figura 1: PDCA Humano.
Fonte: Ferreira (2002, p.65)

3.3.3 Como o Modelo de Gestão para Organizações Aprendentes pode ser colocado em prática?

Para que seja colocado em prática o Modelo de Gestão para Organizações Aprendentes, é necessária a prática do amor, sentimento esse que deixa as pessoas com dificuldades de exercitá-los, haja vista, o medo que sentem em mostrar-se aos outros.

Numa organização a partir do momento que as pessoas se aceitam como são, passam a vê o próximo com outros olhos, enxerga seus defeitos se colocando no lugar de cada um, despertando um sentimento de união entre si, conseqüentemente serão mais capacitados e muito mais confiantes no desempenho profissional.

Outro fator importante na aplicação desse modelo é de que o líder da organização seja o primeiro a praticar o amor, só assim os outros colaboradores irão ter mais confiança e passarão a mudar de atitudes, dessa forma as pessoas passam a cuidar melhor de si mesmas e dos demais, resultando num processo de satisfação mútua entre os fornecedores, os clientes e

a comunidade de um modo geral. A organização passa a ser verdadeiramente orgânica e integrada, entendendo que ela é um cenário de transformação das pessoas que trabalham nela.

Neste contexto, devemos pensar a Coordenação do Curso de Graduação em Biblioteconomia/CCSA/UFPB como uma organização aprendente, pois nela trabalha-se com um cenário muito diversificado, seja sob a forma de transferir informações, compartilhar conhecimentos ou mesmo aprender a amar uns aos outros, respeitando suas virtudes e seus “defeitos”, suas qualidades e deficiências.

3.4 DAS COMPETÊNCIAS ORGANIZACIONAIS ÀS COMPETÊNCIAS DAS PESSOAS

O significado de competência informacional na biblioteconomia traduz a ideia de que o profissional da informação possui habilidades e conhecimentos que foram se somando ao longo de sua vida e de sua formação acadêmica, todo o conhecimento de mundo adquirido ao longo dos anos, aliados as informações absorvidas durante os estudos dão suporte ao profissional para desenvolver todo um processo de atribuições, identificando, selecionando e facilitando o uso de determinada informação em favor daqueles que a procuram.

Partindo desse pressuposto, a *American Library Association* (ALA) declara que:

Para ser competente em informação, uma pessoa deve ser capaz de reconhecer quando uma informação é necessária e deve ter a habilidade de localizar, avaliar e usar efetivamente a informação [...] As pessoas competentes em informação são aquelas que aprenderam a aprender. Elas sabem como o conhecimento é organizado, como encontrar a informação e como usá-la de modo que outras aprendam a partir dela. ALA (1989, p.1)

Dessa forma, observamos o importante papel que o profissional da informação pode oferecer ao usuário, seja ele tecnológico ou informacional; dominar ferramentas que auxiliem no manuseio da informação, é pressuposto básico no mundo globalizado; orientar o usuário de forma que o mesmo possa ter conhecimento e segurança na utilização de dados para sua

pesquisa, exige que o profissional da informação tenha um grau de competência informacional, de forma que desempenhe suas atividades de forma eficiente e eficaz.

4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A metodologia de um trabalho de pesquisa constitui-se um conjunto de etapas e técnicas para se alcançar um determinado fim. Segundo Minayo (2004, p. 22) “é o caminho e o instrumental próprios de abordagem da realidade”.

As informações para construção deste trabalho foram pesquisadas nos seguintes Portais e Sites: Revista Informação & Informação (Periódico Científico Eletrônico do PPGCI); Perspectivas em Ciência da Informação (Periódico Científico); Revista Eletrônica Biblionline; Revista Ciência da Informação; Manual do Caçador; Biblioteca Eletrônica Scielo e Atividades em sala de aula no decorrer do mestrado.

Dado à natureza da investigação, adotamos a pesquisa do tipo “pesquisa-ação” a partir de um recorte teórico que consiste em analisar as rotinas do cotidiano dos indivíduos envolvidos na pesquisa em estreita associação com uma ação, sem descartar nenhum detalhe nas suas relações de busca de soluções dos seus problemas. (BARBIER, 2002; THIOLENT, 1998).

Consideramos a pesquisa-ação adequada à nossa pesquisa porque tem como meta otimizar os serviços informacionais no ambiente de trabalho. Assim, para atingir os objetivos propostos, o processo de investigação será desenvolvido em quatro etapas, como mostra o Quadro 1:

QUADRO 1 – Etapas para atingir os objetivos da Pesquisa

ETAPAS	ATIVIDADES
Primeira Etapa	Realizou-se revisão bibliográfica sobre a temática: epistemologia da informação, gestão da informação e competência informacional.
Segunda Etapa	Através do cadastro dos alunos e aplicação de questionários com os mesmos, foram coletadas informações para o estabelecimento do novo perfil informacional dos discentes do Curso de Biblioteconomia, como também conhecer suas necessidades e as possíveis barreiras encontradas por eles em relação aos serviços de informação prestados pela Coordenação.
Terceira Etapa	Aplicou-se uma entrevista juntos aos Coordenadores do Curso de Biblioteconomia para identificar os principais problemas relacionados aos serviços informacionais do setor.
Quarta Etapa	Com base nos dados coletados nas etapas anteriores, apresentou-se uma proposta de elaboração de um instrumento de comunicação da informação voltado para os alunos do Curso.

Fonte: Elaboração do Autor, 2011.

Desta forma, nossa pesquisa realizou um levantamento bibliográfico sobre a temática: epistemologia da informação, gestão da informação e competência informacional.

Pesquisa de Campo que, de acordo com Gil (2002), possui semelhanças com os levantamentos amostrais e, sua principal característica é o envolvimento de seres humanos na coleta de dados como fonte de informação. A pesquisa de campo será aplicada pelo próprio pesquisador.

4.1 FLUXO DA INFORMAÇÃO NA COORDENAÇÃO DO CURSO DE BIBLIOTECONOMIA DO CCSA DA UFPB

O fluxo de informação na Coordenação do Curso de Graduação em Biblioteconomia realiza-se da seguinte forma:

FIGURA 2 - Fluxo de Informação da Coordenação do Curso de Graduação em Biblioteconomia

Fonte: Elaboração do autor, 2011.

Neste contexto, essas informações são transmitidas pelos servidores da Coordenação (comunicação humana) - que é um processo que envolve troca de informações. Processos estes realizados de várias maneiras de comunicação: duas pessoas realizando uma conversa frente a frente, ou mesmo através de gestos com as mãos, mensagens enviadas pela internet, através da fala, escrita, permitindo assim algum tipo de troca informacional, obviamente sobre o Curso de Biblioteconomia, sua grade curricular, local para estágios, como proceder para realizar sua matrícula, etc.

4.4.1 Barreiras no Fluxo da Informação

Segundo Freire (1991), as barreiras na comunicação da informação podem ser quebradas a partir do momento que existir uma maior interação entre o comunicador da informação e o seu receptor.

QUADRO 2 – Classificação de Barreiras da Comunicação da Informação

<p>- ideológicas, em dois níveis:</p> <p>(a) entre países com formas diferentes de ordem social, onde diferentes ideologias orientam à vida social;</p> <p>(b) entre grupos sociais em uma mesma sociedade, mas que possuem ideologias diferentes;</p> <p>- econômica - baseada no fato de o conhecimento ter adquirido valor de propriedade privada para seu produtor, e sua publicação e uso dependem do poder ou da negociação com o produtor;</p> <p>- legais - representadas pelas restrições estabelecidas ao acesso e uso da informação, especialmente a informação tecnológica (aplicável à produção de bens e serviços);</p> <p>- de tempo, em dois aspectos:</p> <p>(a) pelo fato de a informação "envelhecer", tornar-se obsoleta como bem cultural ou de produção, o que obriga o usuário a estar atento à oferta de conhecimento, de modo a encontrar novos dados que complementem seu conjunto de informações;</p> <p>(b) pelo fato de que, frequentemente, muito tempo é gasto entre a produção da informação e sua disseminação por um meio de comunicação eficiente;</p> <p>- de eficiência, de dois lados:</p> <p>(a) do ponto de vista do agente que transfere a informação (comunicador), que pode ser identificada na relação entre esforço para informar e usos/efeitos da informação;</p>	<p>(b) do ponto de vista do usuário, na medida dos esforços empreendidos para usar os serviços de informação (custos, financeiros, tempo, estratégias de busca e outros esforços);</p> <p>- financeiras, considerando que, enquanto mercadoria, a informação tem um preço relativo aos seus custos e à demanda do mercado;</p> <p>- terminológicas, pois nem sempre usuários e agentes de informação usam o mesmo código de linguagem no processo de recuperação do conhecimento, podendo ocorrer, especialmente na transferência da informação para o setor produtivo, que a terminologia utilizada dificulte a compreensão da mensagem pelos usuários finais;</p> <p>- de idioma, que pode ser facilmente superada pela tradução para língua compreendida pelo usuário;</p> <p>- de capacidade de leitura, que diz respeito à capacidade de o usuário selecionar o material informativo relevante para atender sua necessidade de informação, podendo ser superada pelo treinamento;</p> <p>- de consciência e conhecimento da informação, o que significa para o agente atender à demanda apenas com informação conhecida ou ampliar suas fontes no limite da exaustividade;</p> <p>- de responsabilidade, pois o uso da informação depende da atividade do usuário e de sua capacidade para fazer uso ativo do conhecimento técnico-científico no seu trabalho.</p>
--	---

Fonte: Revista Ciência e Informação, v. 20, n. 1. Barreiras na Comunicação da Informação Tecnológica. Adaptado de FREIRE, 1991.

Tipos de barreiras que incidem principalmente no modo de comunicação indireta, ou seja: quando o comunicador não alcançar com rapidez o receptor, diferentemente da comunicação pessoal, que também podem ocasionar problemas (barreiras). Se o comunicador e o receptor não tiverem bem definido suas necessidades e uso de informação (do lado do receptor) e saber usar técnicas de transferir informação (lado do comunicador) vão existir ruídos nessa transferência de informação.

4.2 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

Ao selecionar um determinado assunto, o estudioso ou o pesquisador, leva em consideração seu gosto pessoal, de valor relevante, teórico ou prático, para o grupo a que pertence (MEDEIROS, 1997). Medeiros diz ainda que “o assunto deverá estar de acordo com a formação intelectual do pesquisador”.

De um modo geral, esta pesquisa é caracterizada como de natureza quantitativa x qualitativa, devido esse ser um modelo que atende as necessidades da pesquisa, tanto do lado positivista, ou seja: respostas diretas e pelo lado interpretativo, atendendo as perguntas subjetivas.

4.3 DETERMINAÇÃO DO UNIVERSO E DA AMOSTRA

As pesquisas de campo trabalham com amostragens que representam uma parte da população que se pretende estudar. População representa todos os elementos que compõem o universo a ser estudado: os alunos do Curso de Graduação em Biblioteconomia. O Universo do número total de alunos do curso de Biblioteconomia é de 408 alunos, corresponde à população de futuros bibliotecários, já o número de alunos que responderam o questionário

foi de 202 alunos, corresponde a uma amostra de universitários do referido curso, calculado da seguinte forma:

$$n_o = 1/E_o^2$$

$$n = N \cdot n_o / (N + n_o)$$

onde,

N = tamanho da população

E_o = erro amostral tolerável

n_o = primeira aproximação do tamanho da amostra

n = tamanho da amostra

Fonte: MÉTODOS ESTATÍSTICOS – Estatística Aplicada às Ciências Sociais, Cap. 3. Pedro Alberto Barbeta. Ed. UFSC, 5ª. Edição, 2002.

A amostra da pesquisa foi calculada de acordo com Campos (2000), não probabilística acidental, pois todos os elementos da população não possuem a mesma probabilidade estatística de serem incluídos na amostra e foram determinados acidentalmente, ou seja, os primeiros elementos que apareceram foram utilizados como a amostra da pesquisa, em que o critério utilizado é a ordem de identificação do elemento. No caso desta pesquisa, foi aplicado um questionário, em que os alunos que estavam presentes participaram da pesquisa; a amostra não probabilística acidental foi de 202 dos alunos divididos da seguinte forma: 22 alunos do primeiro período, 25 alunos do segundo período, 18 alunos do terceiro período, 23 alunos do quarto período, 14 alunos do quinto período, 19 alunos do sexto período, 11 alunos do sétimo período, 16 alunos do oitavo período, 14 alunos do nono período e 39 alunos do décimo período, calculado da seguinte forma:

Utilizando uma regra de três simples, pois temos o número da amostra, que é 202, sabemos quantos alunos são matriculados por período, através de cadastro de alunos, conseqüentemente, realizaremos a regra de três simples e teremos o número de amostra de cada período.

QUADRO 3 – Amostra por período letivo

Períodos	Número de Alunos matriculados por período	Amostra de Alunos por Período
1	44	22
2	51	25
3	37	18
4	47	23
5	29	14
6	38	19
7	23	11
8	33	16
9	28	14
10	78	39

Fonte: Elaboração do Autor, 2011.

Foi solicitada a Coordenadora do Curso de Graduação em Biblioteconomia autorização para a realização da pesquisa. Inicialmente foi aplicado um questionário pré-teste (Apêndice I) com dez alunos do Curso, com 32 questões, sendo 28 questões fechadas (com múltiplas alternativas), 01 mista (com pergunta de múltipla escolha e justificativa) e 3 questões abertas (para que seja feitas sugestões e críticas sobre os serviços de comunicação da informação prestados pela Coordenação do Curso de Graduação em Biblioteconomia).

Lima e Stano (2004) sugerem que a empresa ou a pessoa responsável pelo questionário façam uma verificação do mesmo, observando se todas as perguntas são válidas para todos os pesquisados, e se os conteúdos abordados nas questões são corretamente interpretados.

Segundo Luz (2003), na validação deve-se notar a adequação quanto à forma, conteúdo e interpretação das perguntas. (LUZ, 2003).

Sugere-se a aplicação do pré-teste a um grupo de no mínimo 10 pessoas, para que se tenha uma avaliação do questionário vinda de diferentes pessoas, oriundas de diferentes turmas.

Esta é uma etapa do processo que não pode ser ignorada, já que é onde surge a oportunidade de, antes da aplicação maciça, possam ser identificados pequenos (ou até grandes) problemas. Estes problemas podem até não atrapalhar na hora da aplicação do questionário, mas no momento de tabular podem surgir problemas que comprometem todo o resultado da pesquisa.

O questionário pré-teste foi realizado no período de ajuste de matrícula na Coordenação do Curso com 10 alunos, um de cada período.

Pode-se identificar na fase de testes se existe alguma variável a mais a ser verificada que não tenha sido abordada no questionário, ou se o conteúdo contempla todos objetivos.

Diante do resultado do pré-teste, elaboramos um novo questionário com as devidas mudanças, como:

Das 32 questões que constavam do questionário pré-teste, foram retiradas três por não atenderem aos objetivos da pesquisa, fundidas as questões 6 com a 7 e 11 com a 12 para esclarecer melhor a questão e reestruturadas as questões de números 19, 20 e 30 com o intuito de facilitar o entendimento das perguntas, totalizando um novo questionário com 27 questões (Apêndice 1).

Depois de concluída estas duas fases foram aplicadas uma Entrevista com a Coordenadora e a Vice Coordenadora do Curso de Biblioteconomia (Apêndice 2), da seguinte forma:

Quatro perguntas abertas, tomando-se como base o tema prestação de serviços da Coordenação do Curso de Graduação em Biblioteconomia.

4.4 PROCEDIMENTOS DE COLETA DE DADOS

O questionário foi aplicado entre os dias 02/08/2011 a 16/12/2011 com 202 alunos do Curso de Biblioteconomia, escolhidos aleatoriamente da seguinte forma: Em um primeiro momento, toda pessoa que entrava na secretaria da Coordenação do Curso de Graduação em Biblioteconomia era perguntado se a mesma era aluno (a) do Curso de Biblioteconomia se fosse aluno (a), era explicado que estávamos realizando uma pesquisa para conhecer o Perfil, as Necessidades e as possíveis Barreiras encontradas pelos alunos do Curso de Biblioteconomia, com relação aos serviços de comunicação da informação prestados pela Coordenação do Curso, em seguida entregávamos o questionário e ficava esperando os alunos respondê-los, em um segundo momento foram feitas visitas as salas de aula das turmas do primeiro ao décimo período do referido Curso para que chegássemos aos 202 questionários respondidos.

Foi adotada a técnica de análise de conteúdo nas questões abertas e semiabertas, pois a mesma permite construir uma análise dos resultados de forma qualitativa e nas questões fechadas, utilizou-se a Planilha Eletrônica Excel, por ser um tipo de programa que utiliza tabelas para realização de cálculos ou apresentação de dados, sendo assim mostrará melhor os resultados da pesquisa.

A análise de conteúdo é hoje uma das técnicas ou métodos mais comuns na investigação empírica realizada pelas diferentes ciências humanas e sociais. Trata-se de um método de análise textual que se utiliza em questões abertas de questionários. Utiliza-se na análise de dados qualitativos, na investigação histórica, em estudos bibliométricos ou outros em que os dados tomam a forma de texto escrito¹.

De posse dos dados organizados surge o momento da análise do material coletado a partir das conversas com as fontes de informação. Analisar na visão de Queiroz (1991, p. 05)

¹ Fonte: <http://claracoutinho.wikispaces.com/O+que+%C3%A9+An%C3%A1lise+de+Conte%C3%BAdo%3F>. Acesso em: 02 out. 2012

“significa decompor um texto, fragmentá-lo em seus elementos fundamentais, isto é, separar claramente os diversos componentes, recortá-los, a fim de utilizar somente o que é compatível com a síntese que se busca”. Esse é também o momento de descobertas, de interpretações, de analisar o não dito, de fazer com que as falas dialoguem entre si e com os personagens envolvidos neste processo de desnudamento dos conhecimentos por eles transmitidos.

Essas possibilidades apontaram para a análise de conteúdo (AC), por ser entendida por Bardin (2009, p. 11), como um conjunto de instrumentos metodológicos em “constante aperfeiçoamento, que se aplicam a ‘discursos’ diversificados”. E por oscilar entre o rigor da objetividade e da fecundidade da subjetividade, e por atrair o investigador pelo escondido, “o latente, o não aparente, o potencial de inédito [...], redito por qualquer mensagem”. Gomes (1994, p. 74) em consonância com Bardin, explica que uma das funções da AC é a “descoberta do que está por trás dos conteúdos manifestos, indo além das aparências do que esta sendo comunicado”,

[...] sendo uma técnica utilizada para estudar material do tipo qualitativo, servindo para compreender melhor um discurso, de aprofundar suas características [...] e extrair os momentos mais importantes. Portanto, deve basear-se em teorias relevantes que sirvam de marco de explicação para as descobertas do pesquisador. (RICHARDSON et al., 2000, p. 224).

Neste contexto poderemos analisar com mais precisão os resultados da pesquisa, pois o método AC nos leva a ter uma visão mais clara dos problemas a serem resolvidos na Coordenação do Curso de Biblioteconomia.

5 RESULTADOS

Para a apresentação dos resultados utilizamos a metodologia quantitativa e qualitativa e para facilitar a apresentação e discussão do mesmo foi dividida em três partes, a primeira apresenta a Caracterização do Perfil do Aluno do Curso de Graduação em Biblioteconomia a segunda apresenta as Necessidades e as possíveis Barreiras a Comunicação da Informação e a

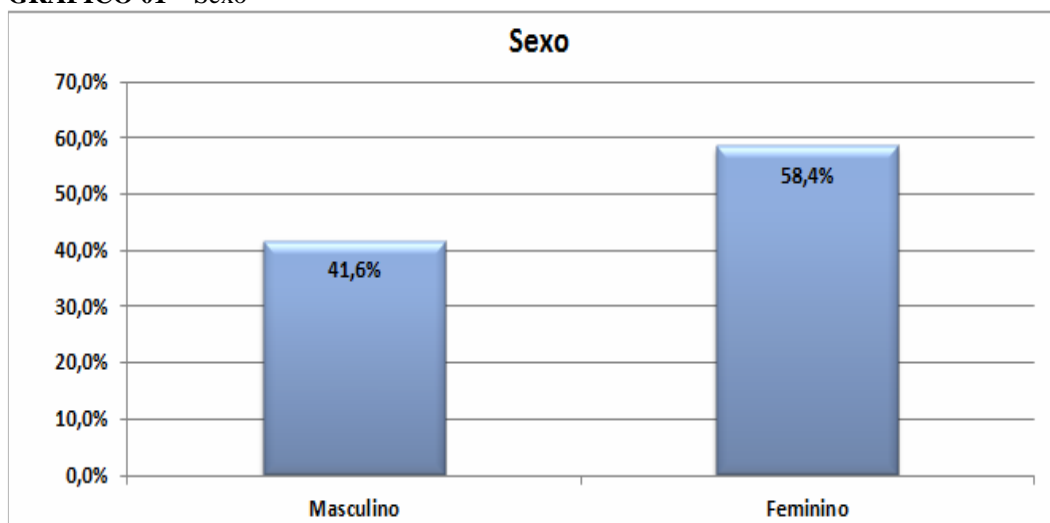
terceira a entrevista com a Coordenadora e Vice Coordenadora do Curso de Graduação em Biblioteconomia/CCSA/UFPB.

5.1 CARACTERIZAÇÃO DO PERFIL DISCENTE DO CURSO DE BIBLIOTECONOMIA DO CCSA DA UFPB

A pesquisa foi realizada junto aos discentes do primeiro ao décimo período do Curso de Graduação em Biblioteconomia do Centro de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Federal da Paraíba, com uma amostra de 202 (duzentos e dois) alunos, divididos conforme Quadro três citados no item 5.2 Determinação do Universo e da Amostra.

Nesta parte inicial da pesquisa, 14 questões foram levantadas: Sexo; Faixa Etária; Estado Civil; Qual sua Naturalidade; Com quem Reside; Atividade Profissional; Renda; Tipo de Escola que Estudou antes de ingressar na UFPB; Se gosta de Ler; Frequência de Leitura; Se quando fez o Vestibular, o Curso de Biblioteconomia foi sua Primeira Opção; Quais motivos o levaram a cursar Biblioteconomia; Qual sua expectativa com relação à carreira profissional e Qual sua expectativa quanto à educação continuada.

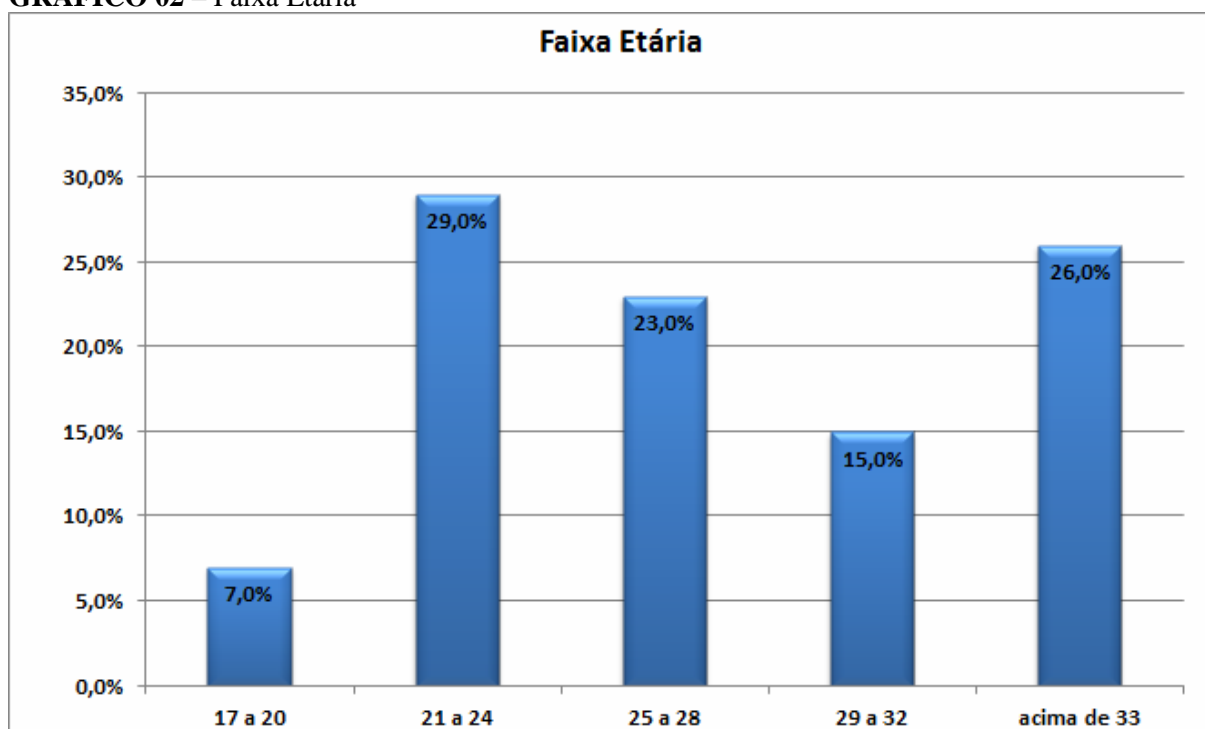
Os gráficos a seguir apontam as questões levantadas, descrevendo em percentuais os dados coletados e discussão sobre os mesmos.

GRÁFICO 01 – Sexo

Fonte: Dados da pesquisa, 2011.

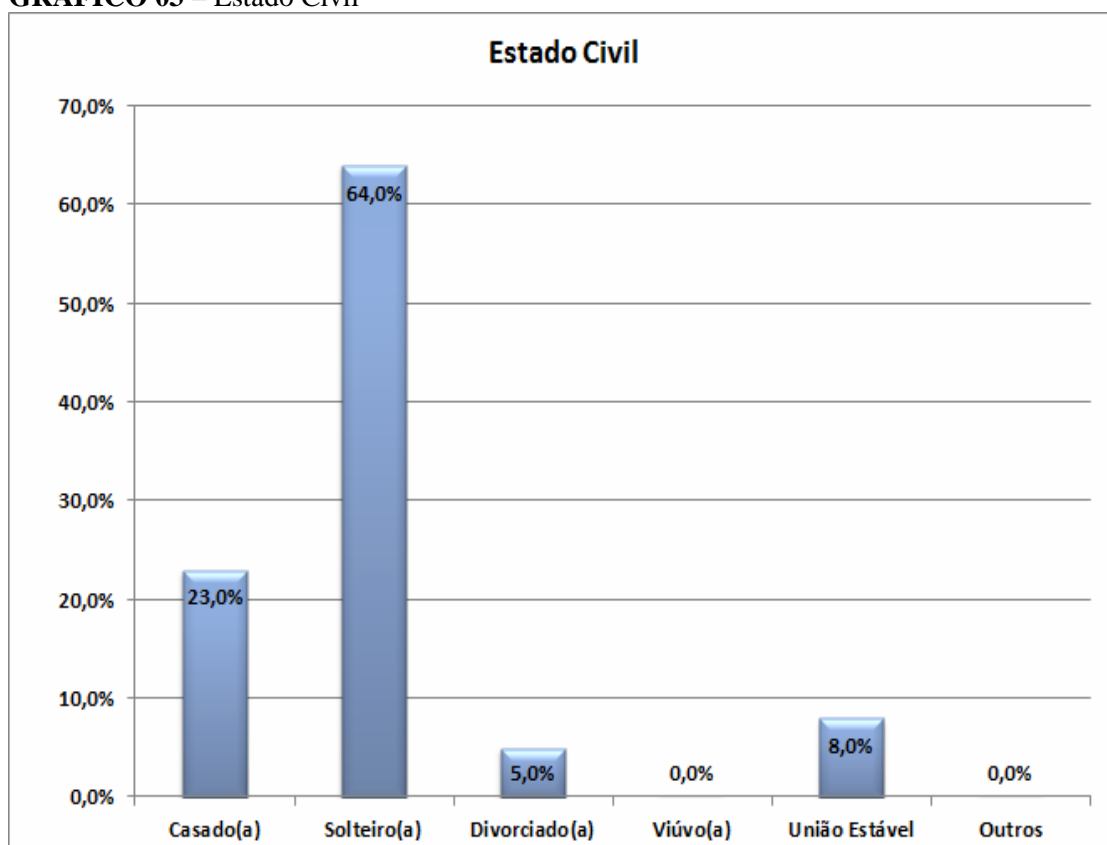
Conforme o gráfico acima (Gráfico 1), com base na amostra de 202 discentes, seus dados revelam que cerca de 42% deles são do sexo masculino, o que corresponde a um total de 84 discentes, e os 58% restantes dos discentes são do sexo feminino, correspondendo a 118 discentes.

Segundo levantamento feito junto aos registros da Coordenação do Curso de Graduação em Biblioteconomia, ao longo de sua existência o curso foi composto por um número predominante de discentes do sexo feminino. O que se revela com os dados coletados nesta pesquisa é que essa tônica feminina ainda ocorre na opção pelo curso. Mesmo não havendo nenhuma habilidade especificamente feminina para atuação como profissional da informação, o número de discentes masculinos ainda se faz inferior ao do sexo feminino, embora essa diferença não seja discrepante.

GRÁFICO 02 – Faixa Etária

Fonte: Dados da pesquisa, 2011.

No gráfico 2, referente à faixa etária na amostragem dos discentes do Curso de Biblioteconomia, quando comparada às outras faixas, verifica-se uma baixa concentração de alunos com idade entre 17 e 20 anos, faixa etária que corresponde naturalmente à fase de término do ensino de 2º grau seguida de ingresso em curso de ensino superior. A partir dos 21 anos, observa-se um expressivo aumento na concentração de alunos, chamando atenção principalmente à marca de 26% dos entrevistados com idade acima de 33 anos. De antemão, o que se pode perceber com esse gráfico é a existência de um ingresso tardio no curso, caracterizada pela concentração elevada de alunos na fase adulta da vida, pois 64% dos entrevistados possuem pelo menos 25 anos de idade. Portanto, o curso abrange uma extensa faixa etária de alunos, sejam eles jovens recém-saídos do 2º grau, sejam eles adultos ou idosos que ingressaram de forma tardia no curso. Quaisquer das situações, os demais dados coletados apresentados a seguir visam ao esclarecimento das condições pessoais, sociais e dos motivos do ingresso desses alunos no curso de Biblioteconomia.

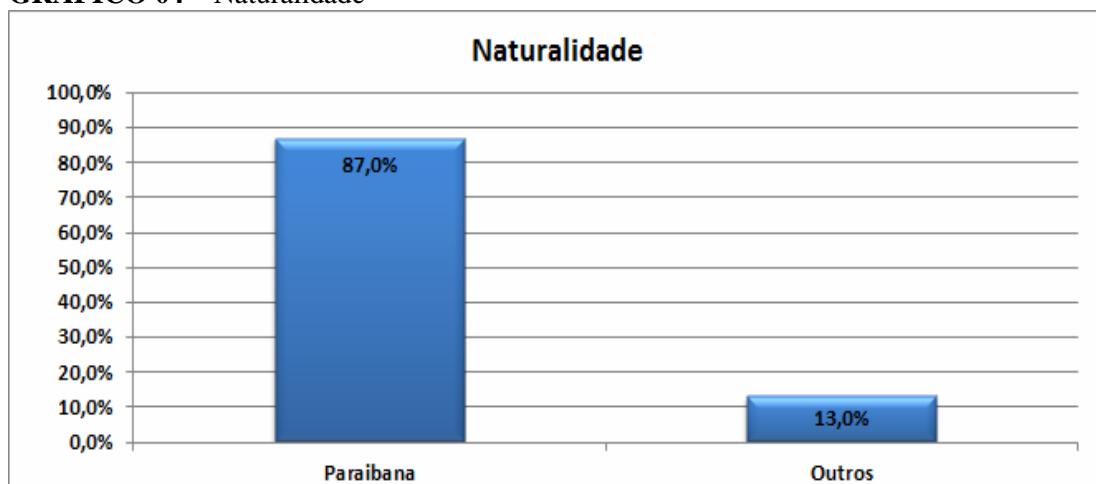
GRÁFICO 03 – Estado Civil

Fonte: Dados da pesquisa, 2011.

De acordo com os dados apresentados no gráfico 3, no curso de Biblioteconomia 64% dos alunos são solteiros. Embora esse estado civil não deixe de caracterizar a maioria dos alunos, o que chama atenção é o fato de 36% vivenciarem ou já terem vivenciado alguma experiência conjugal, fator que pode gerar alguma influência no comprometimento do aluno com a academia. Os casados representam 23% dos alunos, e os demais possuem ou já possuíram algum tipo de vínculo conjugal, estejam eles separados ou divorciados, 5%, ou convivendo em união estável, 8%. Não se pode, e nem se quer, afirmar que o estado civil direcione o ritmo de produção acadêmica de um aluno, porém os solteiros, normalmente por terem maior liberdade, disponibilidade de tempo e menos atribuições familiares, podem dedicar-se com mais facilidade ao curso, pois o ambiente acadêmico é vasto de oportunidades de estudos, monitorias, estágios, projetos e outras atividades que por muitas vezes

confrontam-se com a vida e o cotidiano daqueles que possuem muitas outras responsabilidades fora do meio acadêmico.

GRÁFICO 04 – Naturalidade

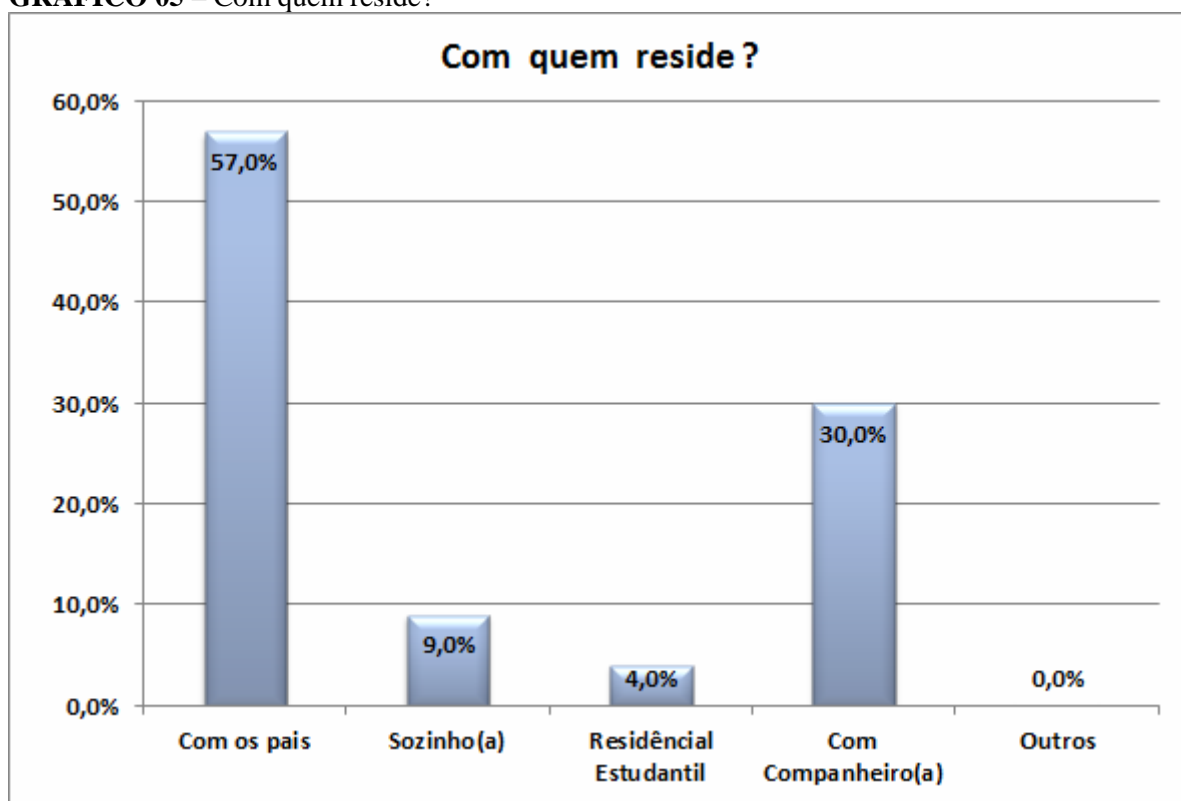


Fonte: Dados da pesquisa, 2011.

No Gráfico 4, podemos verificar que os discentes são formados essencialmente por paraibanos, correspondendo a 87% do total entrevistado. Os demais 13% são oriundos de outros estados, em sua maioria do estado de Pernambuco.

Este resultado mostra que atualmente o Curso de Biblioteconomia é ocupado em sua grande maioria por discentes do estado da Paraíba. Vale ressaltar que, de acordo com informações adquiridas junto aos arquivos da coordenação, na década de 1990 a maioria dos discentes era de outros estados, o que talvez se compreenda pelo fato de que as universidades federais de estados vizinhos como Rio Grande do Norte e Alagoas não possuíam o curso de Biblioteconomia.

Vale ressaltar que nessa fase do trabalho o intuito é traçar o perfil informacional dos discentes. Com essa expressiva quantidade de alunos paraibanos, o que se pode afirmar é que esse perfil pouco sofre influências regionais de outros estados.

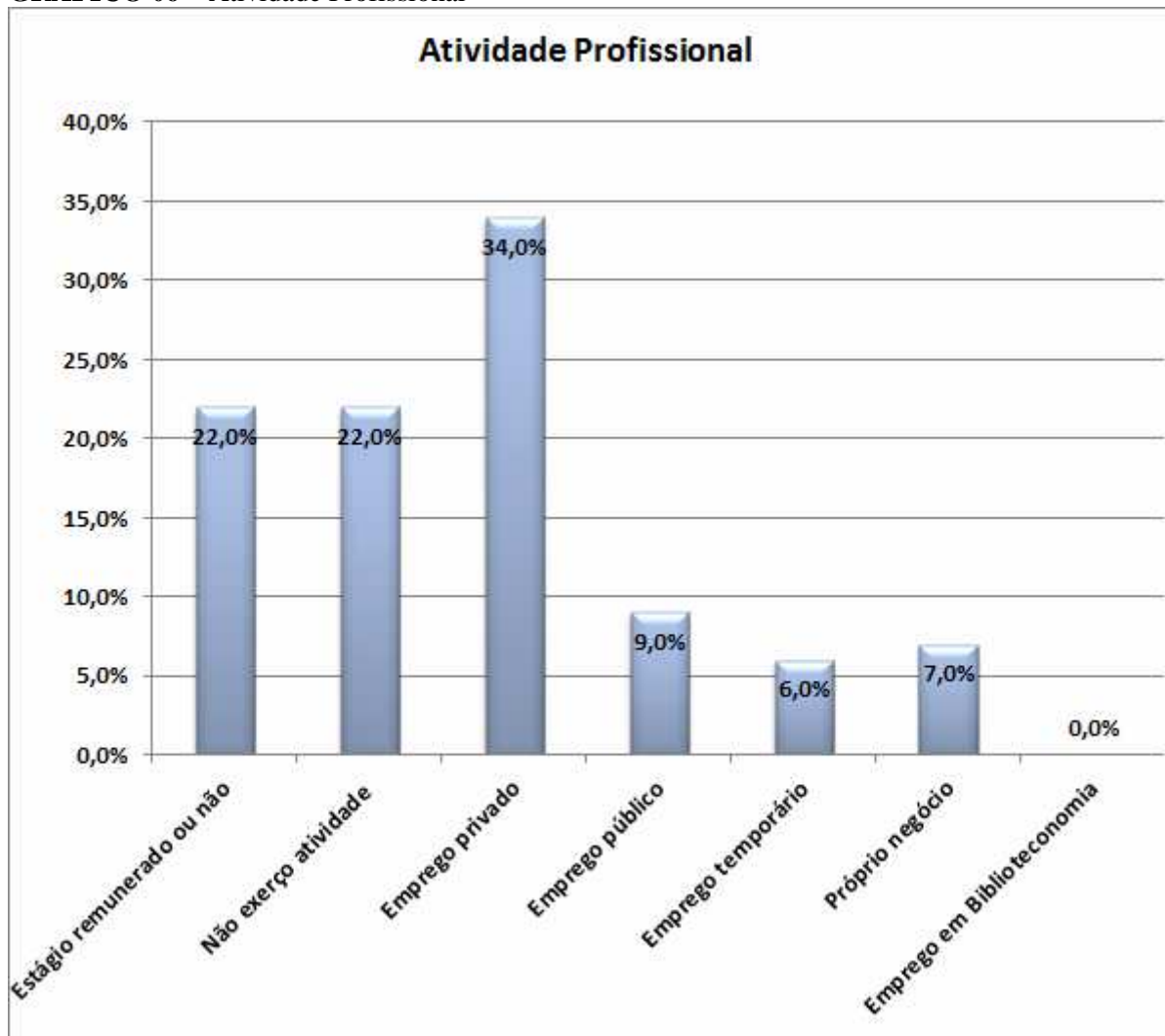
GRÁFICO 05 – Com quem reside?

Fonte: Dados da pesquisa, 2011.

No gráfico 05 têm-se os dados coletados a respeito da forma com a qual residem os discentes, considerando que, assim como na questão do estado civil, quanto maior o número de atribuições, atividades e responsabilidades fora do meio acadêmico o aluno possuir, menor tende a ser a disponibilidade de compromisso com o curso.

O que se obteve foi uma maioria absoluta de alunos que residem com os pais, 57%. É certo que não se pode afirmar que residir sob a tutela dos pais lhes garante isenção de atividades e responsabilidades pessoais e sociais, porém, seja por uma dependência afetiva ou econômica, traz-lhes uma comodidade que não dispensam. Ao contrário, 43% dos entrevistados vivem sozinhos, em residência estudantil ou já constituíram suas próprias entidades familiares, com isso assumem atividades ou aumentam responsabilidades, reduzindo a disponibilidade de dedicação ao curso.

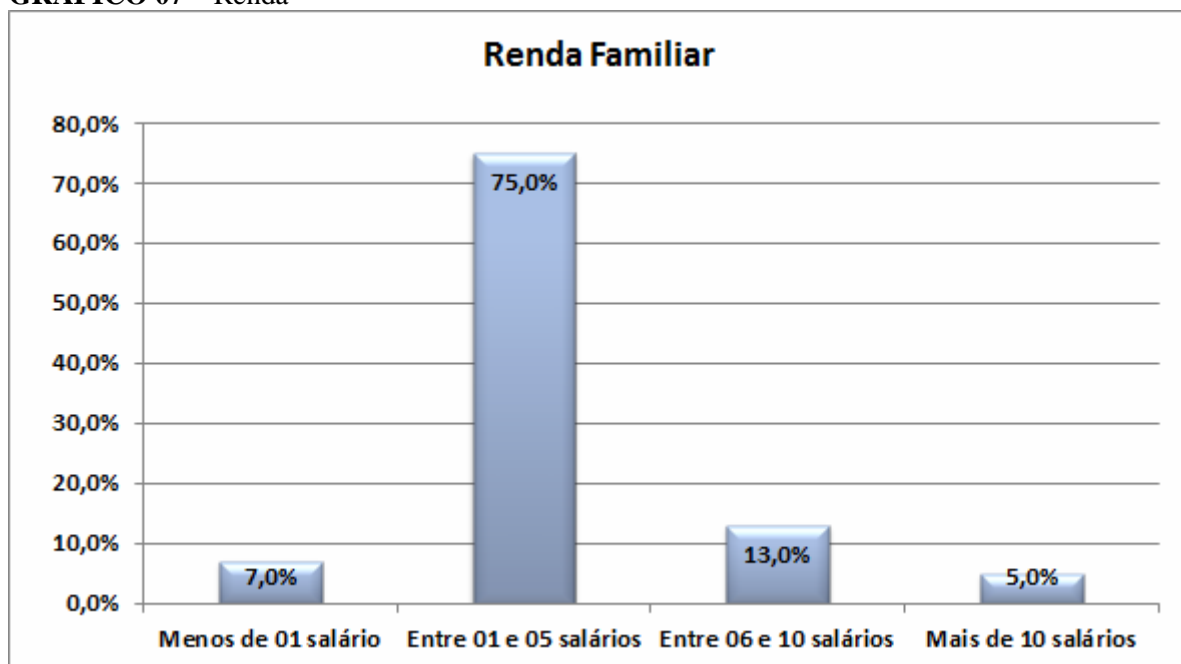
GRÁFICO 06 – Atividade Profissional



Fonte: Dados da pesquisa, 2011.

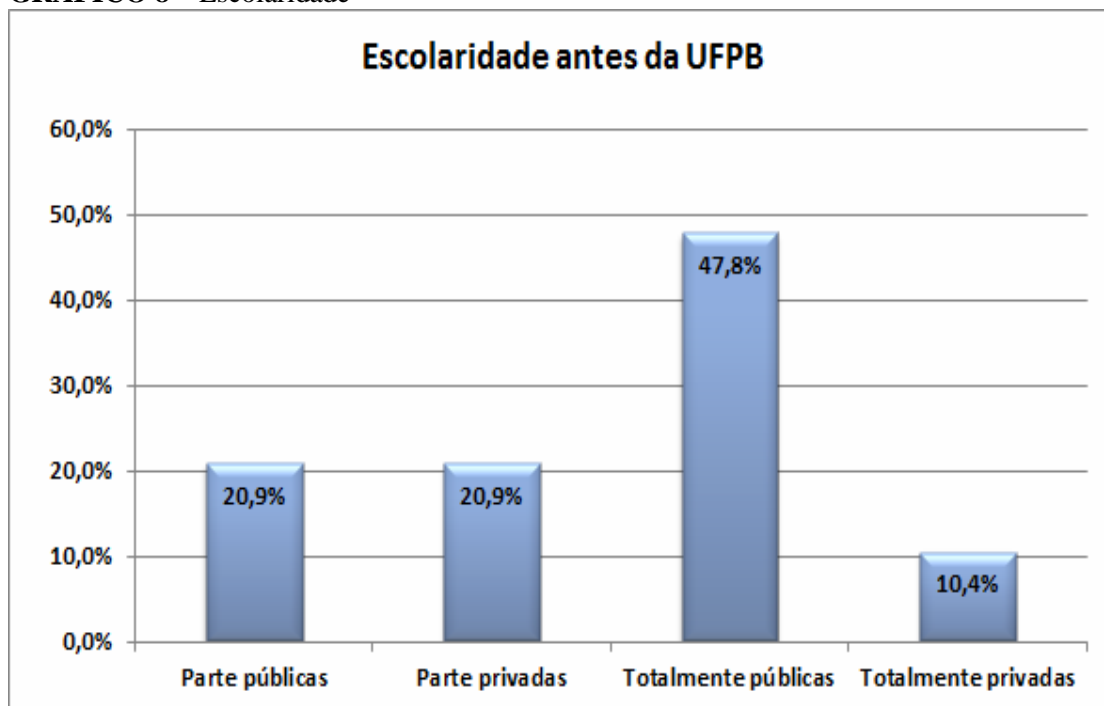
Questionados sobre o exercício de atividades profissionais, a maioria dos discentes respondeu que exerce algum tipo de atividade profissional, seja um emprego privado (que atinge a maior concentração de alunos, com a marca de 34%), emprego público (9%), temporário (6%), estágio (22%) ou negócio próprio (7%). O que se pode observar com esses dados apresentados no gráfico 6 é que, do total de alunos entrevistados, 22% estão exercendo estágios enquanto os demais, quando exercem alguma atividade, não trabalham em nenhuma atividade vinculada ao campo de atuação da Biblioteconomia.

GRÁFICO 07 – Renda



Fonte: Dados da pesquisa, 2011.

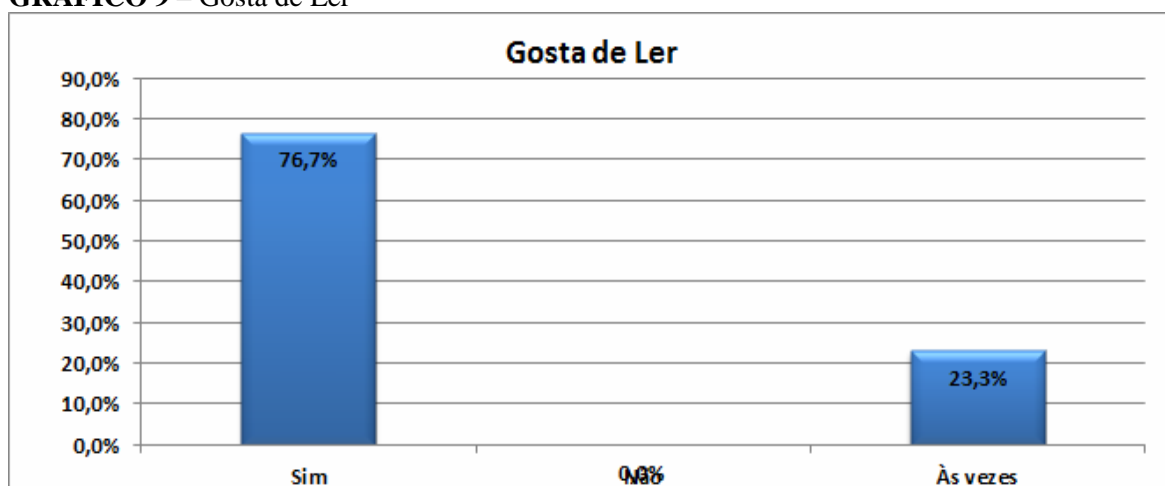
No gráfico 7 é apresentada uma alta concentração de alunos entre as classes pobre e média baixa, atingindo um índice de 82% dos entrevistados, enquanto 13% situam-se na classe média e apenas 5% na classe alta. Esse resultado mostra que o poder econômico da grande maioria dos discentes do curso é baixo. Isso significa, infelizmente, que esses alunos pertencem a uma classe desprivilegiada da sociedade brasileira, onde o baixo poder econômico gera uma série de consequências negativas, como por exemplo, baixos índices nos níveis e na qualidade da educação. A combinação deste gráfico com o gráfico 6 evidencia que a realidade social dos alunos do curso de Biblioteconomia é de pessoas com baixa renda, o que no Brasil é sinônimo não só de desvantagem social como também de desvantagem educacional, e que necessitam partir em busca do mercado de trabalho para prover ou contribuir nos seus sustentos e de seus familiares, acarretando consequentemente numa redução da priorização da qualificação, do aprendizado. Não se afirma que diante dessas condições sejam pessoas com menor capacidade. Pelo contrário, são pessoas que, diante das dificuldades da realidade em que vivem, buscam com o curso ascender socialmente com melhores oportunidades.

GRÁFICO 8 – Escolaridade

Fonte: Dados da pesquisa 2011.

Questionados sobre a escolaridade antes do ingresso na UFPB, os discentes responderam conforme o que se observa no gráfico 8. Apenas 10,4% deles responderam que tiveram uma formação escolar particular, percentual previsto diante dos percentuais de classe média e alta de alunos. Os demais 89,6% compuseram sua formação escolar através do ensino público, seja parcialmente (41,8%), seja totalmente (47,8%).

Esse resultado corrobora com o que foi relatado anteriormente quando da análise da renda familiar. O que se obtém é que a grande maioria dos alunos é oriunda de ensino público, cuja qualidade, atualmente, é de conhecimento comum que deixa a desejar por inúmeros motivos que não são do interesse deste trabalho. A sujeição a essa educação deficitária torna-se necessária por aqueles que por um baixo poder econômico não têm acesso à educação básica de melhor qualidade.

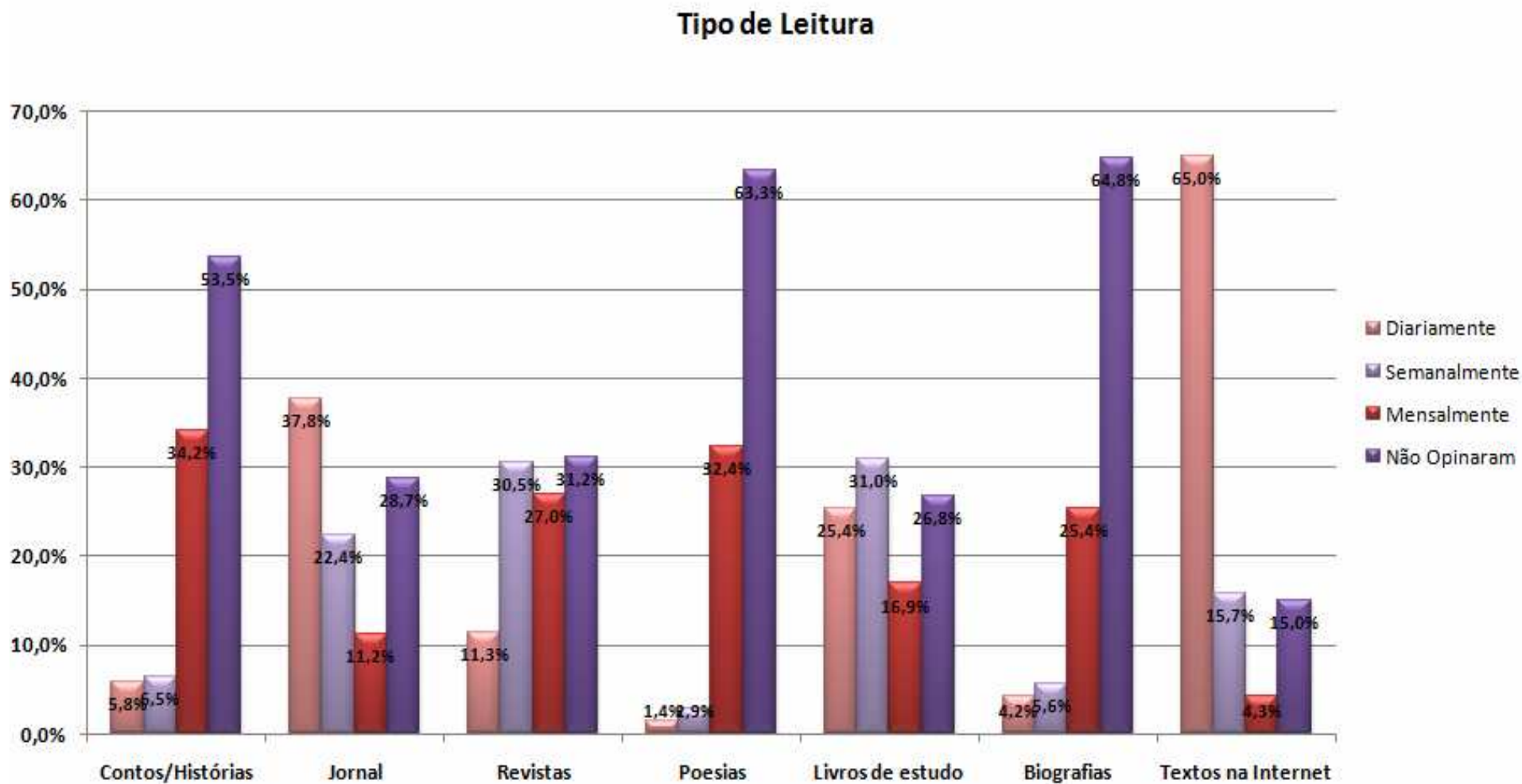
GRÁFICO 9 – Gosta de Ler

Fonte: Dados da pesquisa 2011.

No gráfico 9 foram coletadas as respostas dos alunos a respeito do gosto pela leitura. A maioria dos alunos, aproximadamente 77% dos entrevistados, alegou que gosta de ler, enquanto os demais alegaram que gostam de ler às vezes, o que não deve ser entendido como a frequência de leitura deles, mas sim como um gosto menos aguçado pela leitura. Curioso observar que nenhum dos entrevistados alegou que não gosta de ler, já que no Brasil o índice de leitura é pequeno. De acordo com informações divulgadas no *site* do Ministério da Cultura em 2010, o índice de leitura no Brasil tem aumentado consideravelmente nos últimos dez anos, passando de 1,8 livros por ano em média para 4,7. Apesar do aumento, o índice de leitura anual no Brasil ainda é baixo, não só por estar muito abaixo de países desenvolvidos ou mesmo de alguns em desenvolvimento, mas também porque inclui os livros didáticos de leitura obrigatória.

<http://www.cultura.gov.br/site/2010/08/11/indice-de-leitura-no-brasil-cresce-mais-de-150-em-dez-anos-mas-ainda-e-pequeno-segundo-editores/> , 25 de junho de 2011.

GRÁFICO 10 – Tipo de Leitura



Fonte: Dados da Pesquisa

O tipo e a frequência de leitura dos discentes foram questionados e são demonstrados percentualmente no gráfico 10.

Em relação à leitura de contos ou histórias, poesias e biografias, observa-se que praticamente não fazem parte da frequência diária ou semanal dos discentes do curso, visto os baixíssimos índices obtidos. Mensalmente foram muitos próximos e em média de 30%. Seja por falta de conhecimento, falta de interesse ou dificuldade de acesso, é relevante atentar que exatamente esses tipos obtiveram os menores índices de leitura como também as maiores abstenções de opinião.

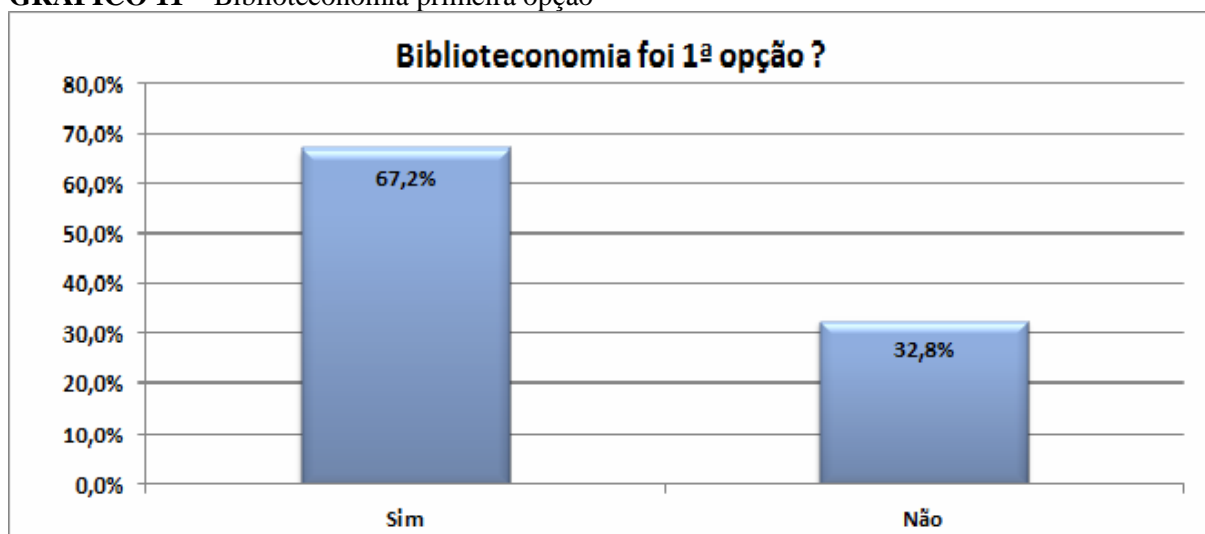
Com a leitura de revistas não foi muito diferente. Embora diariamente tenha obtida uma frequência superior aos contos, histórias, poesias e biografias, ainda assim seu índice foi de apenas 11,3%, o que pode ser explicado com o fato das edições de revistas serem normalmente publicadas semanalmente ou mensalmente, onde a frequência de leitura já se eleva a uma média em torno dos 30%.

A leitura obrigatória diante dos estudos apresenta índices próximos de frequência diária e semanal, sendo o índice desta ainda maior que o da diária. Não são índices altos, principalmente quando comparados com os outros tipos de leitura e ainda levando-se em consideração o caráter obrigatório desta.

A leitura de jornais já traz uma frequência mais concentrada na leitura diária, fato que com tipos abordados anteriormente não ocorreram. A popularização e o baixo custo do jornal pode ser um justificante para que aproximadamente 60% dos alunos façam uso dessa leitura diariamente ou semanalmente. Porém os textos da internet obtiveram um índice muito mais expressivo frequência da leitura dos discentes, com aproximadamente 80% alegando que lêem no mínimo semanalmente, sendo 65% diariamente. O que talvez possa justificar esse resultado é o avanço e a crescente popularização da tecnologia, e a dinamicidade das informações transmitidas pela internet.

O que chama atenção nesses dados é o alto índice de leitura informal dos alunos do curso de Biblioteconomia e o baixo índice da leitura formal. A leitura diária é muito concentrada na informalidade dos fatos do cotidiano, como em jornais, no passatempo ou na pluralidade de informações (corretas ou equivocadas, proveitosas ou descartáveis, excelentes ou asneiras) de textos da internet. A própria leitura obrigatória dos estudos apresenta frequências bastante baixas, demonstrando, independentemente de motivos pessoais ou profissionais, pouco comprometimento com os estudos. Pode-se até mesmo afirmar que o interesse pelos estudos semanalmente, quando se obtém o maior índice para este tipo de leitura, está no mesmo nível do interesse pela leitura de revistas.

GRÁFICO 11 – Biblioteconomia primeira opção



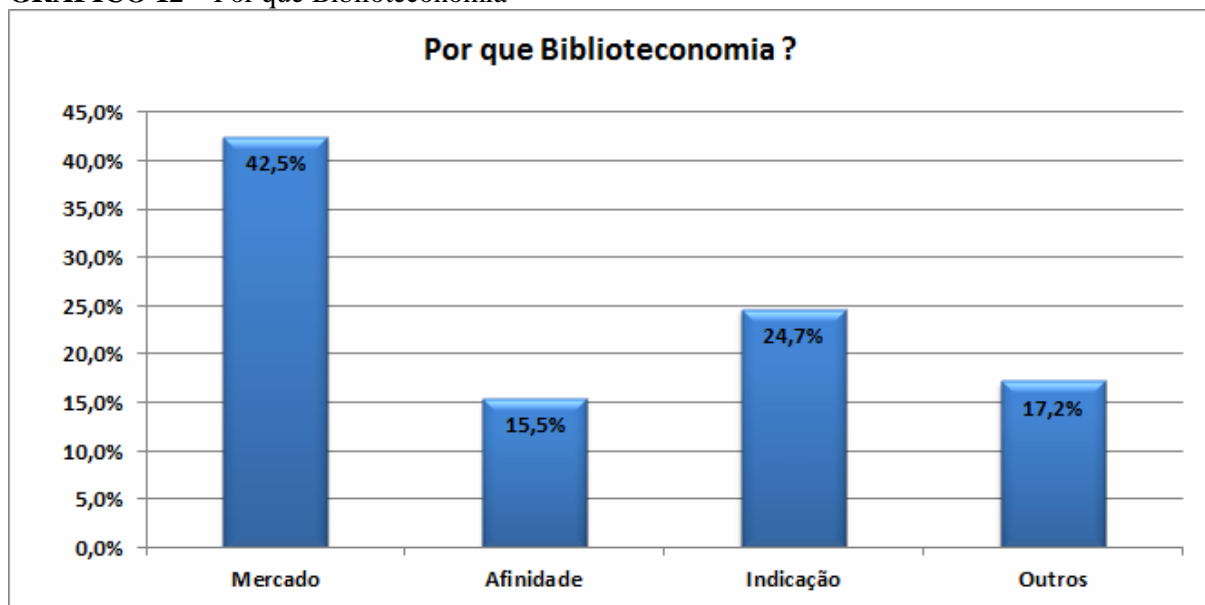
Fonte: Dados da pesquisa 2011.

Através dos dados coletados, obtém-se que 67,2% dos discentes responderam que o curso de biblioteconomia foi escolhido como primeira opção quando prestaram vestibular e 32,8% responderam que não.

Dados da COPERVE revelam que historicamente a concorrência do curso de Biblioteconomia é relativamente baixa quando comparada com a concorrência de outros cursos, assim como também o desempenho necessário para a aprovação no vestibular. Há uma

baixa demanda pelo curso que desencadeia num índice elevado de pessoas que ingressam nele como segunda, terceira, ou quem sabe até mesmo última opção.

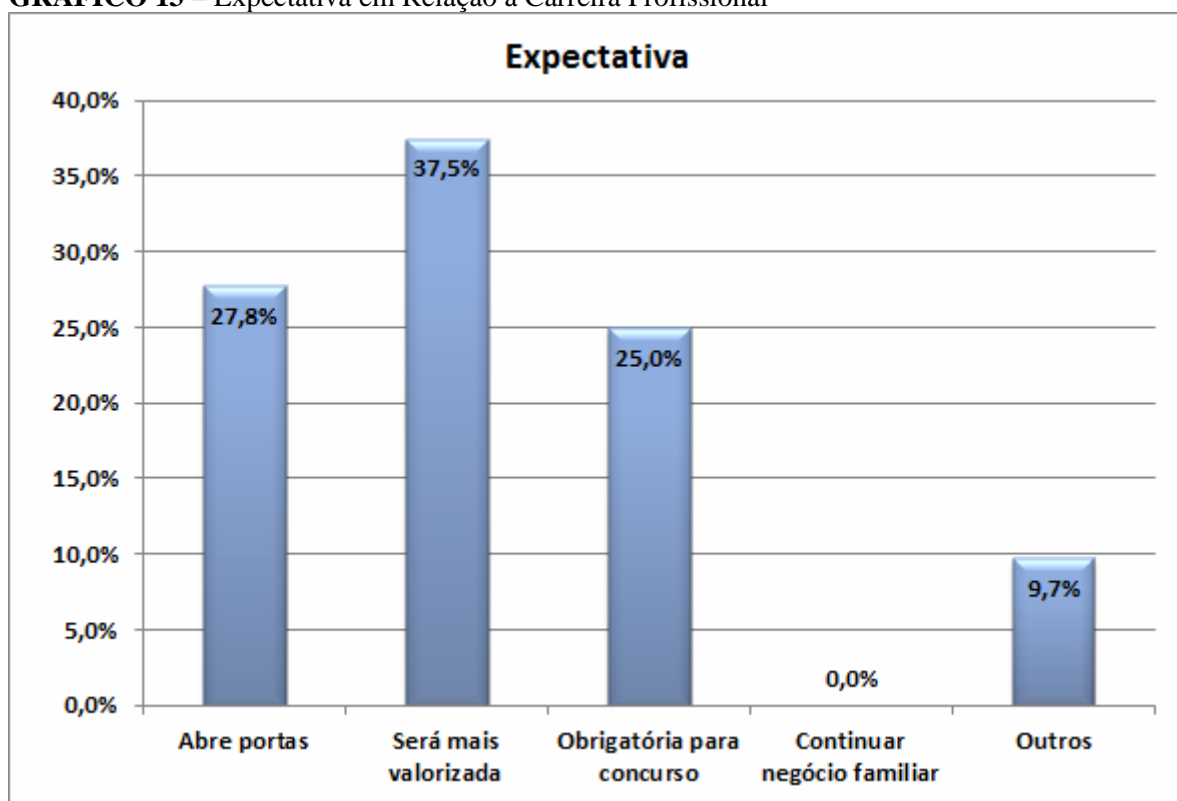
GRÁFICO 12 – Por que Biblioteconomia



FONTE: Dados da pesquisa 2011.

O gráfico 12 mostra que 42,5% dos discentes fazem biblioteconomia devido o mercado de trabalho; 24,7% por indicação; 17,2% outros motivos é apenas 15,5% por afinidade.

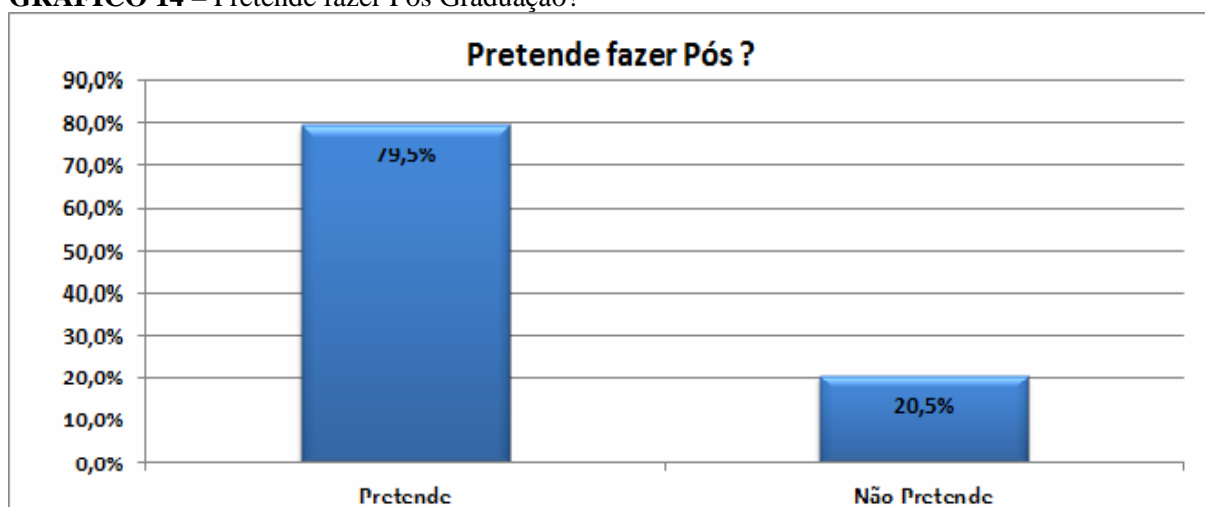
Percebemos que 42,5% dos discentes de Biblioteconomia optaram pelo Curso devido ao aumento significativo da oferta de trabalho através dos concursos públicos e outros, segmentos da rede privada, bem como a valorização do profissional da área. Fatos estes que se tornaram indicativos primordiais para a ascensão da demanda graduação. Observamos também outros aspectos que levaram os discentes a optar pelo Curso de Biblioteconomia como: 24,7% por indicação, 15,3% por afinidade e 17,2% outros motivos.

GRÁFICO 13 – Expectativa em Relação à Carreira Profissional

Fonte: Dados da pesquisa 2011.

No gráfico 13 em relação à expectativa profissional, verificamos que 37,5% afirmam que a profissão será mais valorizada no futuro, 27,8% relatam que a mesma abre portas devido sua importância no mercado de trabalho, 25% obrigatória para concursos, 9,7% outros e 0,0% continuarem negócio da família.

Isto nos sugere que este percentual de 37,5% se deva a publicação do Decreto Lei nº 1.244/2010 de maio de 2010 em matéria publicada pela UNIVERSIDICASBLOG, toda escola brasileira deverá possuir uma biblioteca até 2020, o que significa que o Brasil terá nove anos para suprir uma lacuna de 178 mil bibliotecários.

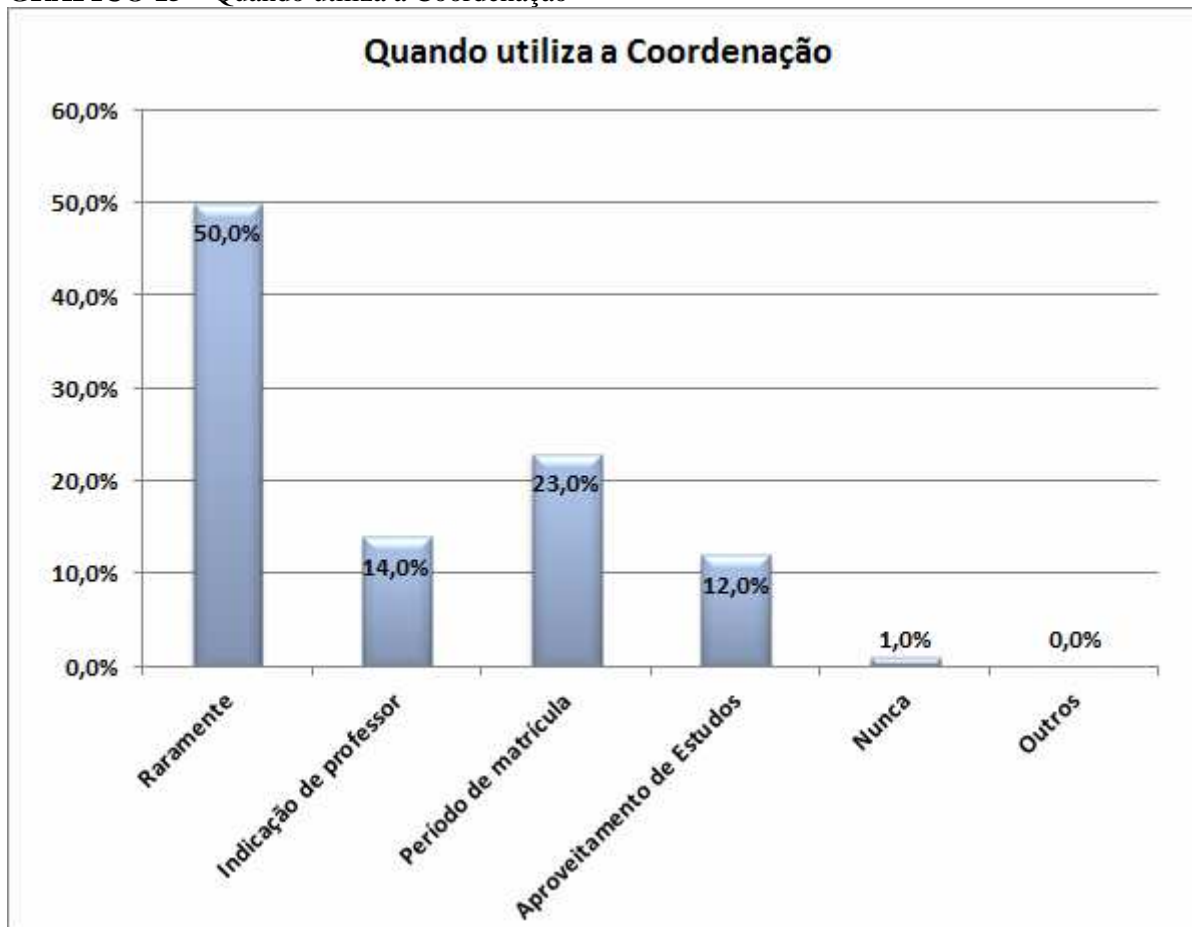
GRÁFICO 14 – Pretende fazer Pós Graduação?

Fonte: Dados da pesquisa 2011.

No gráfico 14, detectamos que 79,5% dos discentes do Curso de Biblioteconomia pretendem cursar pós-graduação contra 20,5% que não se interessam. Com este resultado, observamos que em relação à Educação Continuada, os discentes do Curso estão muito bem intencionados, isso se deve ao fato da exigência do mercado de trabalho nos dias de hoje priorizar profissionais melhor qualificados, como também, devido à pós-graduação na área da Ciência da Informação da UFPB ser de excelente nível.

5.2 NECESSIDADES E BARREIRAS NA COMUNICAÇÃO DA INFORMAÇÃO

As questões de número 15 até 25 fazem referência as Necessidades Informacionais e às Possíveis Barreiras a Comunicação da Informação dos alunos do Curso de Graduação em Biblioteconomia. No tocante a questão 15 do questionário, indagou-se o seguinte: Quando você utiliza a Coordenação do Curso de Biblioteconomia?

GRÁFICO 15 – Quando utiliza a Coordenação

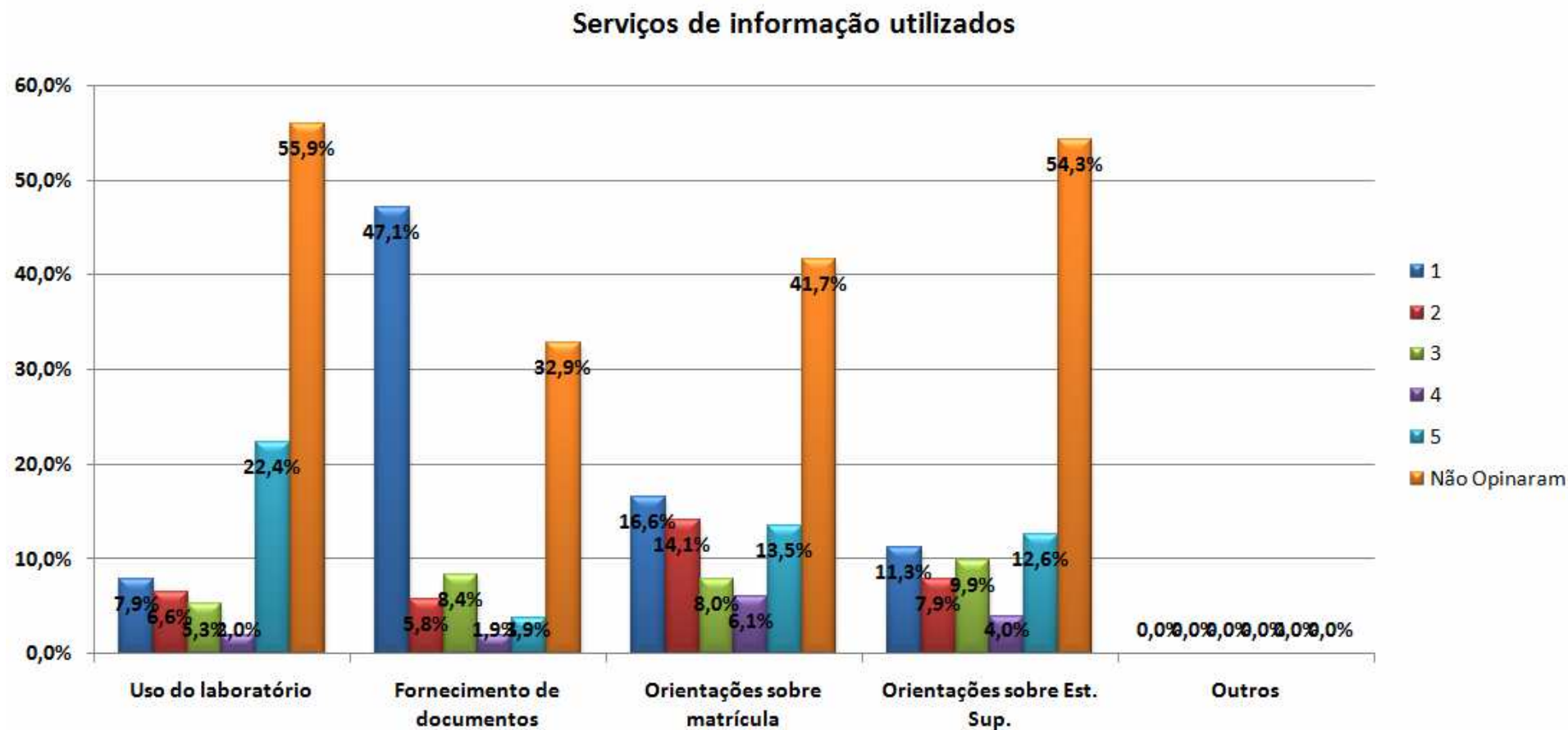
Fonte: Dados da pesquisa 2011.

O gráfico mostra que 50% dos entrevistados afirmam que raramente procuram a coordenação, 23% no período de matrícula, 14% por indicação do professor, 12% para aproveitamento de estudos, e apenas 1% dizem nunca foram a Coordenação.

Diante do exposto, observamos que a maioria dos discentes não procura a Coordenação. Isto pode ocorrer pelo fato dos mesmos serem alunos de curso noturno e por sua vez trabalham diuturnamente e quando está na UFPB dedicam-se apenas as aulas, não tendo disponibilidade de tempo para dirimir dúvidas na Coordenação. 23% procuram no período da matrícula para alguns ajustes, fato este comum neste período. 14% quando o professor sugere para resolver alguma pendência e os 12% restantes para efetuarem aproveitamentos de estudos, casos que isso ocorre quando os mesmos pretendem agregar

estudos de outros cursos vem de outra instituição ou de outros cursos compatíveis ou ainda de outras Instituições.

GRÁFICO 16 – Serviços de informação utilizados



Fonte: Dados da pesquisa 2011

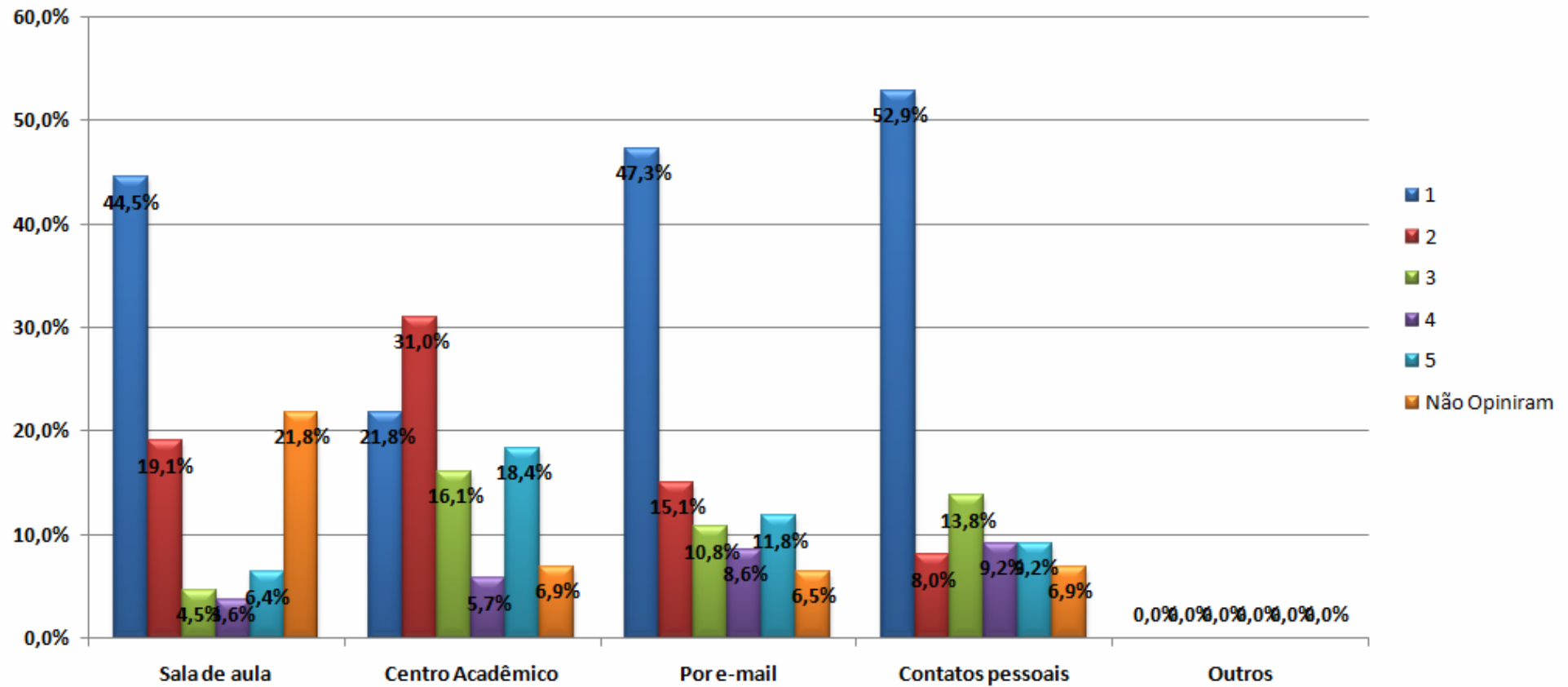
O gráfico 16 mostra o quanto os discentes do Curso de Biblioteconomia utilizam os serviços de informação da Coordenação, com um percentual de 47,1% fornecimento de documentos; 16,6% orientações sobre matrícula; 11,3% orientação sobre estágio supervisionado e 7,9% uso do laboratório.

Neste contexto, observamos que, o fornecimento de documentos alcança o maior percentual, isto ocorre devido à diversidade destes fornecidos pela Coordenação, seguido das informações sobre procedimentos da matrícula, uma vez, que a cada período ingressam mais alunos, cheios de dúvidas e expectativas, como também os alunos veteranos que procuram o setor para alguns ajustes, normalmente aqueles que estão fora da blocagem, além da falta de estrutura no que concerne ao sistema de informática.

Por fim, orientação sobre estágio supervisionado e uso do laboratório, que atinge mais os discentes no período de conclusão do Curso.

GRÁFICO 17 – Conhecimento dos serviços da Coordenação

Conhecimento dos serviços da Coordenação



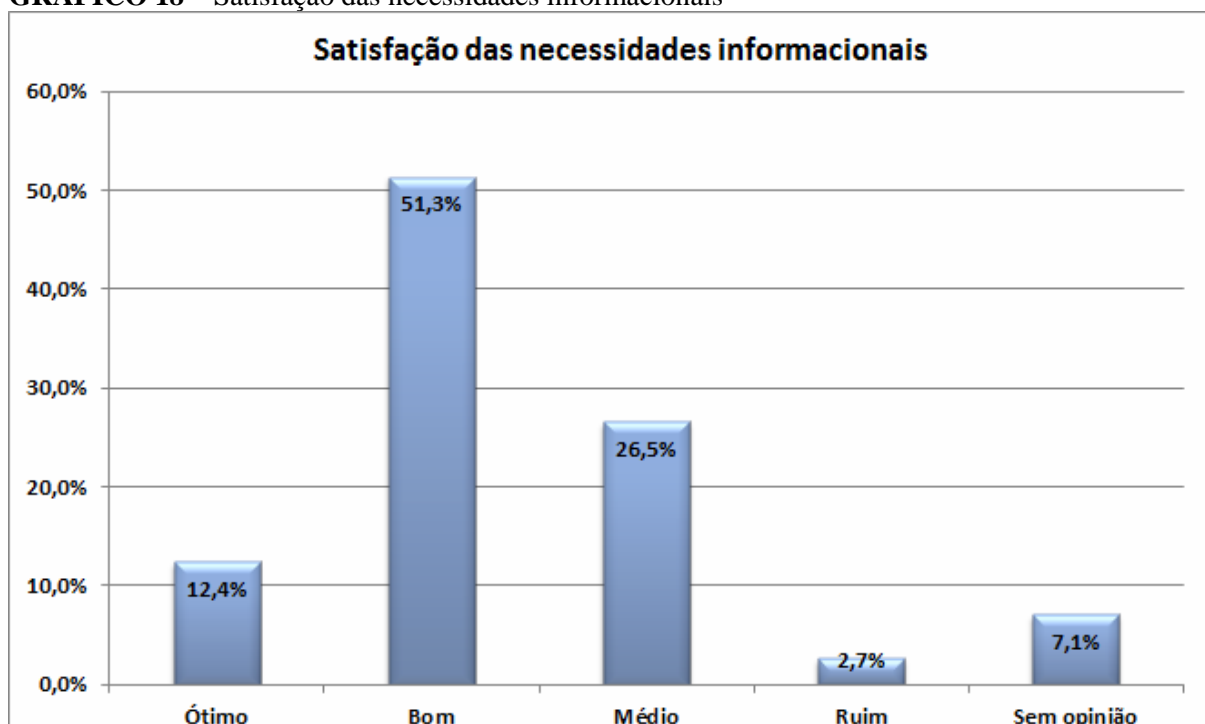
Fonte: Dados da pesquisa 2011

Neste gráfico podemos constatar que é através do contato pessoal que a informação chega ao aluno de forma mais rápida, ou seja, o famoso boca a boca, seguido da internet, meio este utilizado de maneira muito comum entre os discentes, uma vez que em sua maioria, possuem acesso à eles através das ferramentas como as redes sociais.

A sala de aula fica em terceiro lugar, acompanhada do Centro Acadêmico, aonde na primeira, as informações chegam via professor, já no segundo, as mesmas advém através de panfletos, informativos na própria sala de aula ou nas instalações da entidade.

Isto nos remete a sugerir que essas informações alcançariam um maior campo de difusão através de meios como própria internet, só que de maneira oficial, como um site direcionado para os alunos, onde poderiam encontrar as informações necessárias e precisas para um bom funcionamento do curso, como também, do próprio aluno enquanto estudante de Biblioteconomia, objeto de estudo nesta pesquisa.

GRÁFICO 18 – Satisfação das necessidades informacionais



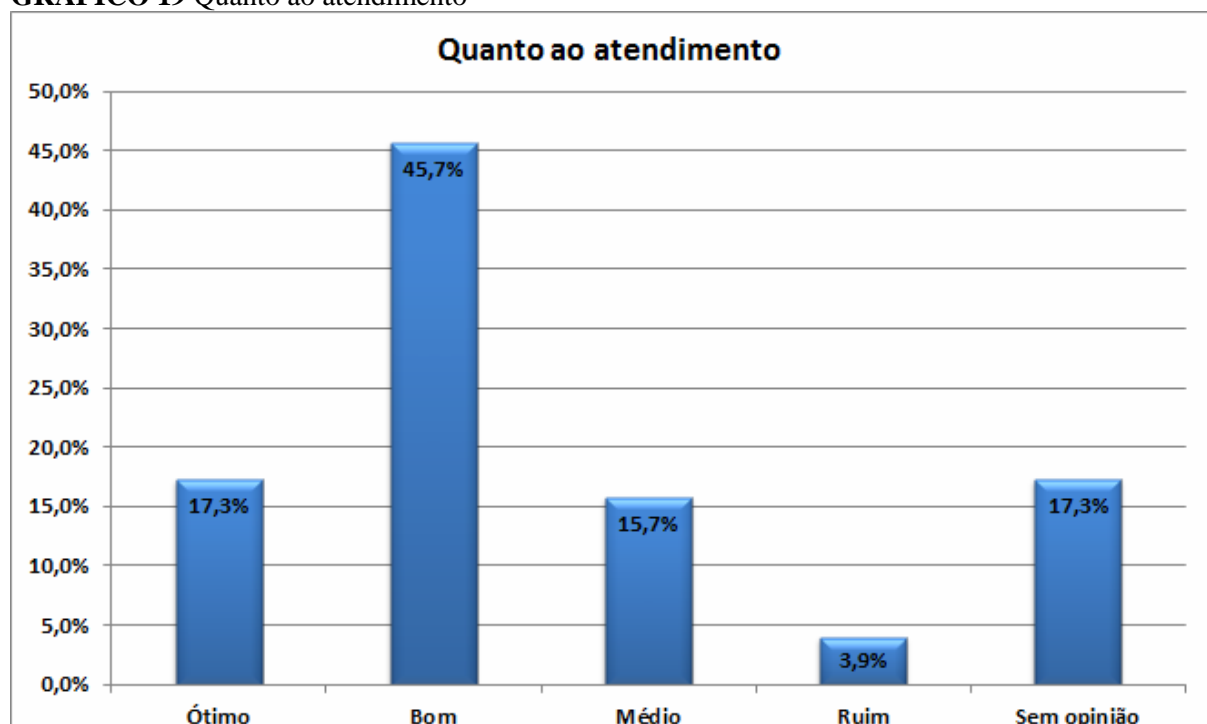
Fonte: Dados da pesquisa 2011.

O gráfico mostra que, quando os discentes procuram a Coordenação do Curso suas necessidades são atendidas num percentual considerado ótimo de 12,4%, bom de 51,3%,

médio 26,5%, sem opinião 7,1% e só 2,7% ruim. Verificamos neste gráfico que o serviço de informação prestado pela Coordenação é bom, embora de acordo com informações prestadas pelos mesmos nas questões abertas, essas precisam ser aprimoradas de acordo com as “tecnologias digitais de informação e comunicação, como também melhor divulgadas já que estamos na era da informação.

Pode está havendo uma barreira **de capacidade de leitura**, que diz respeito à capacidade de o usuário selecionar o material informativo relevante para atender sua necessidade de informação, podendo ser superada pelo treinamento ou mesmo - **terminológicas**, pois nem sempre usuários e agentes de informação usam o mesmo código de linguagem no processo de recuperação do conhecimento, podendo ocorrer, especialmente na transferência da informação para o setor produtivo, que a terminologia utilizada dificulte a compreensão da mensagem pelos usuários finais. (FREIRE, 1991, p. 51).

GRÁFICO 19 Quanto ao atendimento

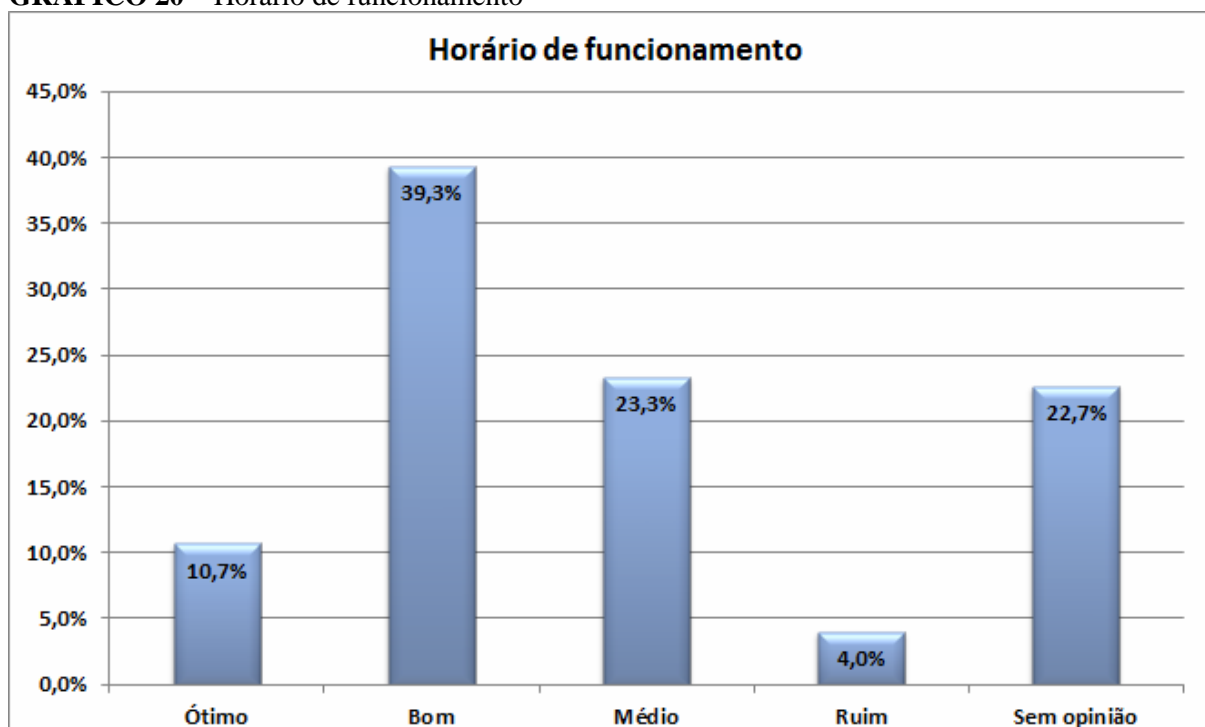


Fonte: Dados da pesquisa 2011.

Neste item, os alunos sinalizaram que 45,7% acham o atendimento na Coordenação bom, 17,3% ótimo, 15,7% médio, 17,3% sem opinião e só 3,9% ruim. Diante do quadro

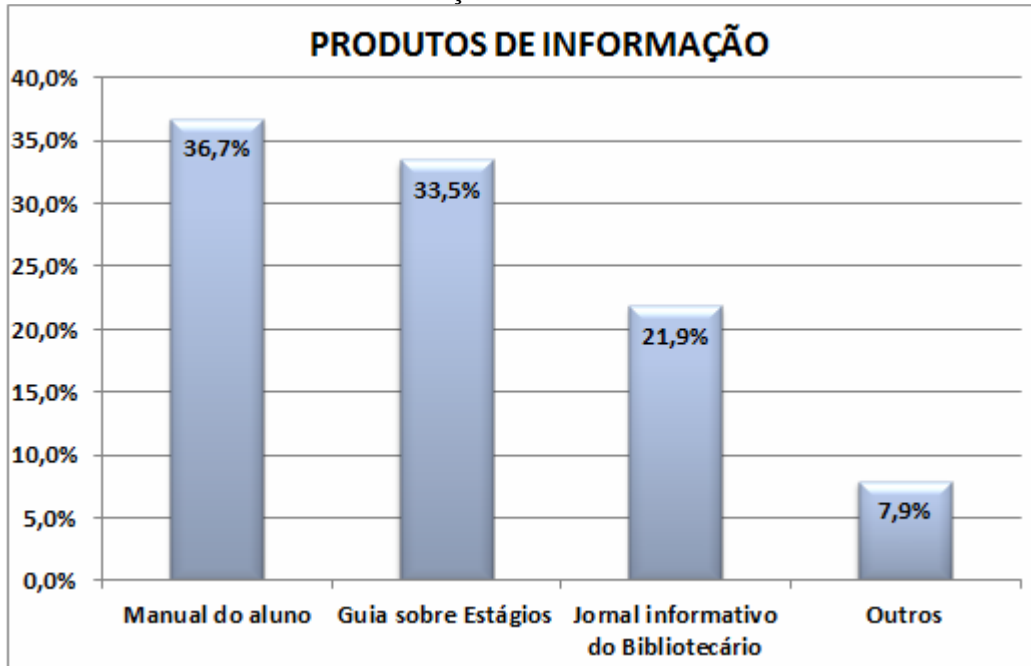
exposto, podemos verificar que a Coordenação de Biblioteconomia alcança um índice satisfatório entre seus usuários.

GRÁFICO 20 – Horário de funcionamento



Fonte: Dados da pesquisa 2011.

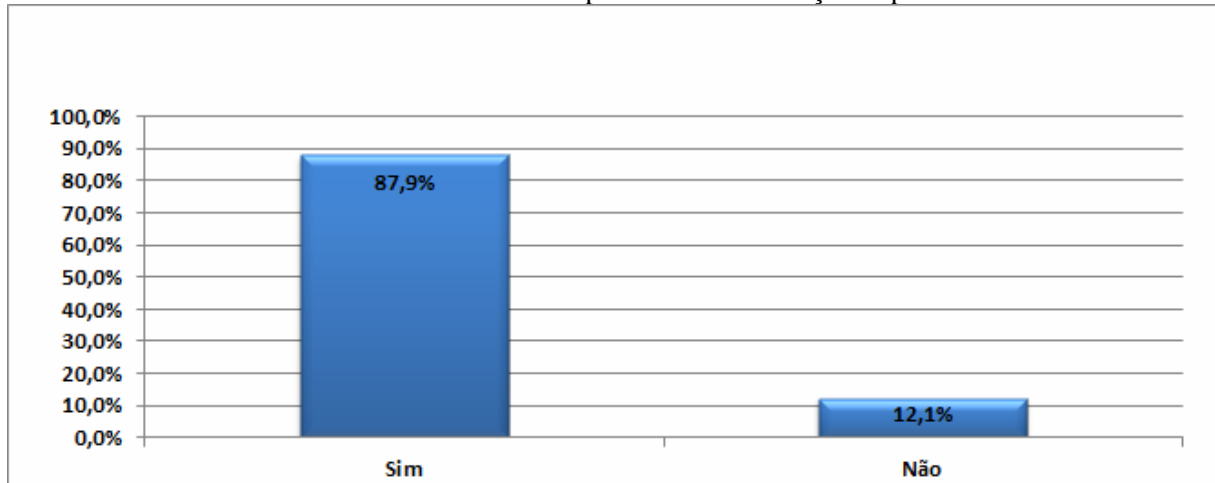
Neste item, os discentes sinalizaram que 39,3% acham o horário de funcionamento da Coordenação bom, 10,7% ótimo, 23,3% médio, 22,7% sem opinião e só 4,0% ruim, isso significa que a Coordenação está à disposição de seus usuários a maior parte do tempo estabelecido pela UFPB.

GRÁFICO 21 – Produtos de Informação

Fonte: Dados da pesquisa 2011.

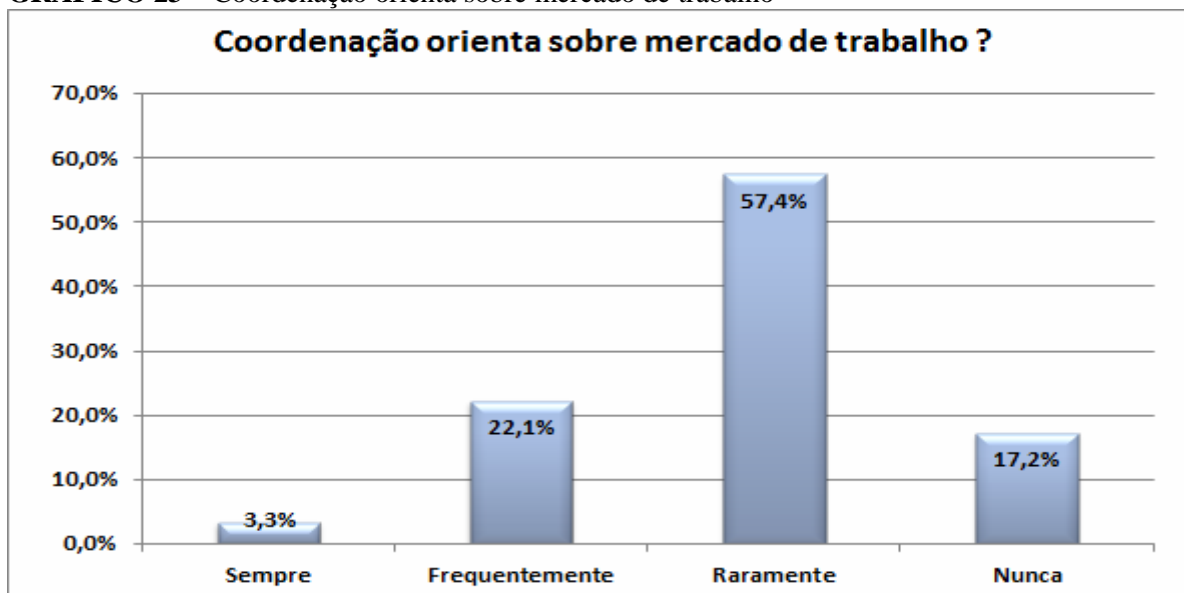
Verifica-se no gráfico 21 que um manual do aluno seria um produto de informação bastante interessante no percentual de 37,7%; guia sobre estágios 33,5%; 21,9% jornal informativo e apenas 7,9% disserem outros.

Podemos verificar neste item que os discentes do Curso de Biblioteconomia estão necessitando de produtos de informação dos mais variados em função das necessidades pessoais de acompanhar o mercado em constante mudança, como também para poder estar familiarizados com os procedimentos em relação as informação do próprio Curso.

GRÁFICO 22 – Um Manual do Aluno seria um produto de informação importante

Fonte: Dados da pesquisa 2011.

Verificou-se que neste quesito, a grande maioria dos discentes do Curso de Biblioteconomia afirma que um Manual do Aluno seria um produto de informação importante. Este tipo de instrumento pode facilitar e muito a vida do aluno no decorrer da sua vida acadêmica.

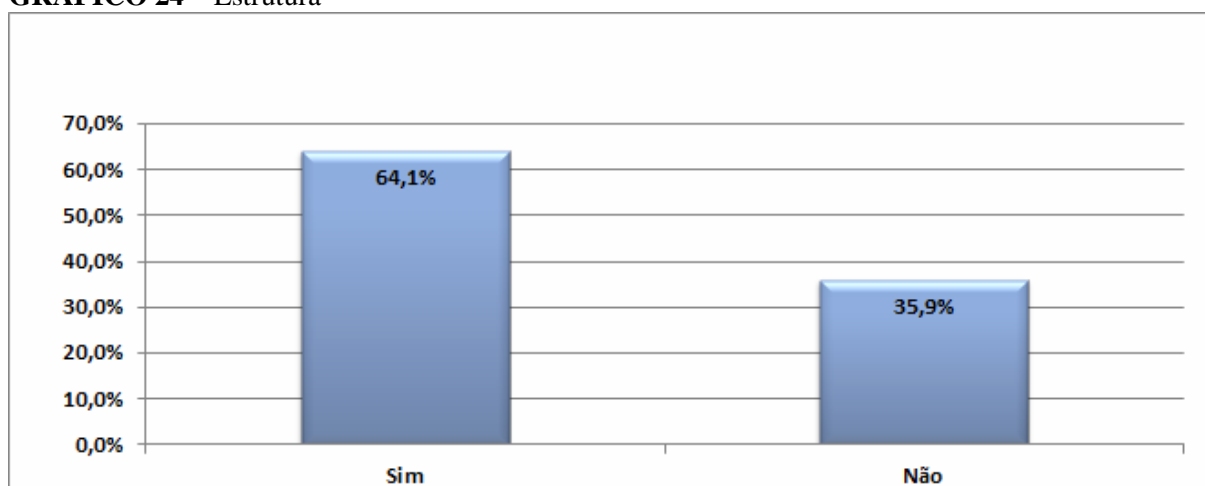
GRÁFICO 23 – Coordenação orienta sobre mercado de trabalho

Fonte: Dados da pesquisa 2011.

Neste quesito, um alto percentual de 57,4% afirma que a Coordenação do Curso de Biblioteconomia raramente orienta seus alunos para o mercado de trabalho, 17,2% nunca orienta, 22,1% frequentemente e só 3,3% sempre orienta.

O professor é o agente responsável por ensinar e despertar nos alunos o conhecimento, nesse contexto, é necessário para que ao finalizar o curso, o discente possa ser inserido no mercado de trabalho. O professor por sua vez deve possuir competências necessárias para levar sua disciplina sob a ótica deste, além de ser disponibilizado ao docente, ferramentas adequadas ao seu trabalho.

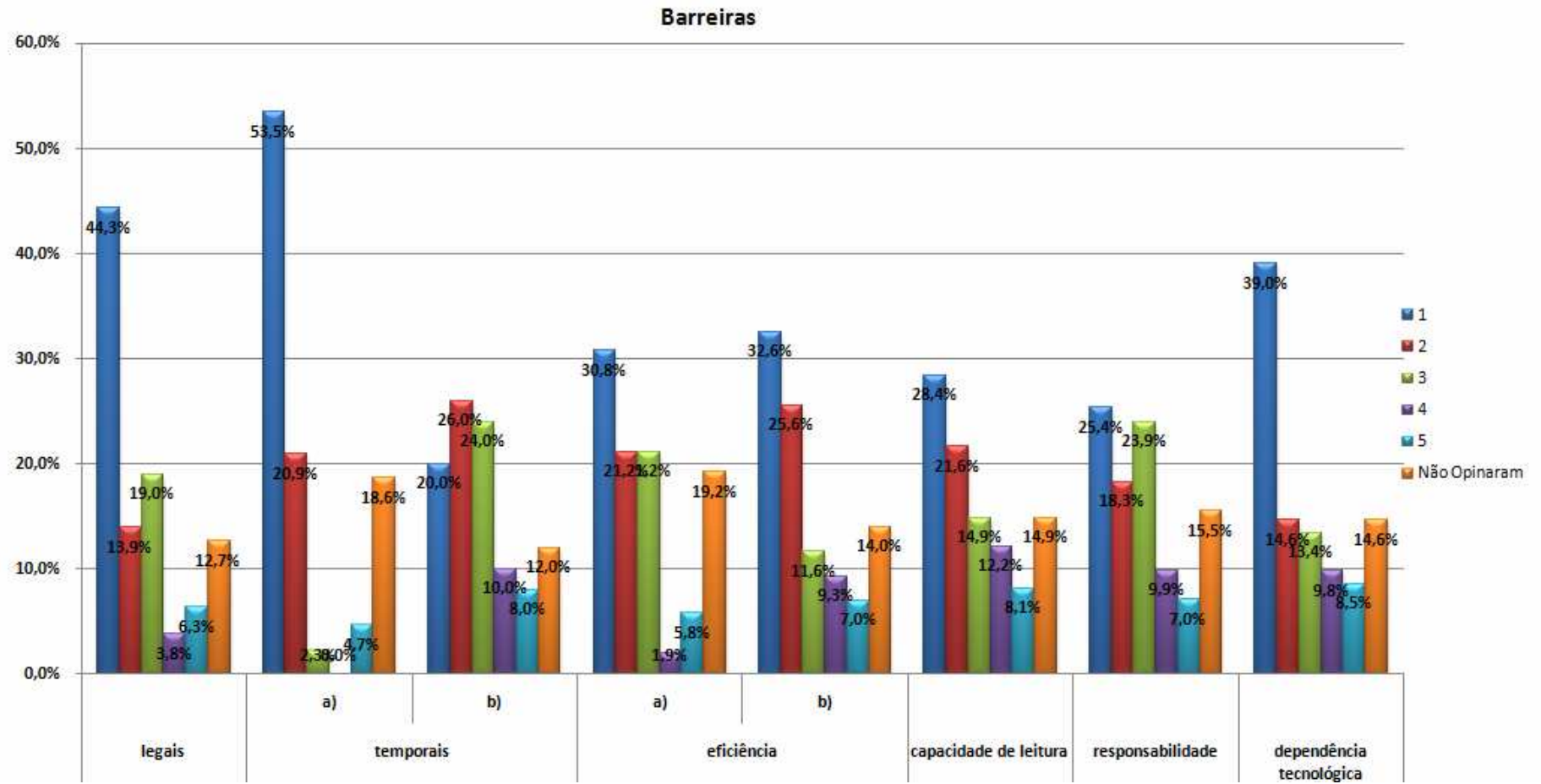
GRÁFICO 24 – Estrutura



Fonte: Dados da pesquisa 2011.

Neste quesito, 64,1% dos discentes do Curso de Biblioteconomia afirmam que a Coordenação de Biblioteconomia tem estrutura suficiente para transmitir as informações, porém sinaliza também com 35,9% que não tem estrutura suficiente, algo precisa ser analisado com mais profundidade. Nos itens posteriores veremos se teremos esta resposta.

GRÁFICO 25 – Barreiras



Fonte: Dados da Pesquisa 2011.

No gráfico 25, onde procuramos saber se existiam barreiras em relação aos serviços de informação prestados pela Coordenação, os discentes afirmaram que essas existiam sob as mais variadas, como: legais no percentual de 44,3%; tempo, sob dois aspectos a) pelo fato da informação “envelhecer” 53,5% e b) demora em transferir as informações 20,0%; de eficiência, sob dois aspectos a) do ponto de vista do comunicador 30,8% e b) 32,6%; de capacidade de leitura 28,4%; de responsabilidade 25,4% e de dependência tecnológica 39,0%.

Neste contexto, podemos verificar que muito tempo é gasto para se transferir as informações para os discentes, sendo assim, quando essa informação chega até os mesmos, eventos já tem passado ou mesmo está em cima da hora para que os alunos se inscrevam nestes. Outro fator é que, as informações chegam aos alunos com ruídos, ou seja: um funcionário fornece uma informação e outro fornece a mesma informação de formas desencontradas, não havendo sincronia nas informações.

As questões 26 e 27 referem-se às questões abertas, onde depois de processadas e interpretadas através da metodologia análise de conteúdo, a mesma organizam-se em torno de três polos, conforme Bardin (2009): 1. A pré-análise; 2. A exploração do material; e, por fim, 3. O tratamento dos resultados: a inferência e a interpretação (BARDIN, 2009, p.121).

Questão de número 26 - Quais as barreiras de comunicação da informação em relação à prestação de serviços de informação pela Coordenação do Curso você destacaria?

- Muito tempo é gasto para prestar informações;
- Falta de interesse em prestar informações por alguns funcionários;
- Clareza nas informações por parte dos funcionários, as informações são desencontradas;
- Frieza por parte de alguns funcionários na hora de prestar informações;

- Disponibilidade de horários em disciplinas do DCI como de outros departamentos da UFPB.

Questão de número 27 - Quais as suas sugestões para melhorar a qualidade dos serviços de informação prestados pela Coordenação do Curso de Biblioteconomia?

- Que seja disponibilizado um site para os alunos, informando tudo sobre o Curso de Biblioteconomia, o que o Curso oferece depois da conclusão da graduação, exemplo: mestrado; doutorado; especializações; mercado de trabalho, como também informações sobre os Conselhos Regional e Federal de Biblioteconomia;
- A construção de Blog, Manual, Guia para Estágio, Jornal Informativo, seriam serviços e produtos de informação indispensáveis aos discentes do Curso;
- Que a Coordenação poderia trabalhar com mais rigor em cima das empresas para conseguir mais estágios;
- Capacitar os funcionários ou mesmo um sistema operacional que atenda as necessidades dos usuários, e que se utilize a linguagem técnica de biblioteconomia;
- Uma maior participação dos alunos com a Coordenadora e serviços administrativos;
- Que seja disponibilizado um ambiente de socialização para alunos e professores, e que neste ambiente conste TV passando informações sobre o profissional bibliotecário; revistas técnicas da área e demais serviços inerentes ao Curso de Biblioteconomia.

5.3 ENTREVISTA COM AS GESTORAS DO CURSO DE BIBLIOTECONOMIA DO CCSA DA UFPB

Entrevista aplicada com a Coordenadora e Vice Coordenadora do Curso de Graduação em Biblioteconomia do CCSA/UFPB.

O Curso de Graduação em Biblioteconomia surgiu na década de 70 com uma proposta curricular que privilegiava especificamente as disciplinas técnicas da área, ou seja, os bibliotecários eram formados para atuar com um direcionamento único de operar de forma instrumental, os aspectos referentes ao acervo de bibliotecas. A crítica apontada pelos estudiosos da área era a de que os profissionais **não produziam conhecimento**, atuavam apenas como **mediadores** entre “*produtores e consumidores do conhecimento*”. (SOUZA, 1997, p.13).

Atualmente (sob a égide da LDB nº 9.494/96) o Curso passou por profundas transformações na sua estrutura curricular objetivando preparar os futuros profissionais para lidar, particularmente, com o convívio diário das ferramentas de tecnologias de informação e problemas relacionadas à gestão gerencial da informação.

Diante destas considerações, gostaria que a senhora me concedesse uma entrevista para responder as seguintes indagações:

- 1) Quais foram às mudanças que ocorreram na estrutura organizacional e que ações de apoio pedagógico foram implantadas para atender as atuais necessidades informacionais dos alunos de Biblioteconomia?
- 2) Dentre as ações implantadas no âmbito da estrutura organizacional e funcional do Curso, quais as que estão apresentando problemas para a gestão das atividades propostas e quais são os fatores causadores desses problemas?

3) Em sua opinião, quais são as medidas administrativas que podem ser implementadas para minimizar os atuais problemas (informacional e estrutural) no âmbito das ações administrativas do Curso?

4) Dentre os serviços de informação oferecidos aos alunos do Curso de Biblioteconomia, quais novos serviços e produtos poderiam ser oferecidos?

De acordo com entrevista realizada no dia 17/07/2012 às 10:00 horas na sala de Reunião da Coordenação do Curso de Graduação em Biblioteconomia/CCSA/UFPB, com a Coordenadora e vice Coordenadora do Curso, professoras Geysa Flávia Câmara de Lima Nascimento e Alba Lígia de Almeida Silva, tomando como ponto de partida o texto descrito por (SOUZA, 1997), onde discorre sobre críticas relativas aos profissionais da área, narrando que os mesmos eram apenas mediadores entre os “produtores e consumidores do conhecimento”, as mesmas relataram que dentre as mudanças ocorridas na estrutura organizacional, a considerada de maior importância, refere-se ao Bibliotecário ser como ser humano, já que antes trabalhavam de forma instrumental, não produziam conhecimento e sim passavam a informação de forma mecânica, ou seja, catalogando, classificando, arquivando, etc.

Hoje, este profissional tem um leque maior, além de atuar na parte técnica, desempenha suas atividades na área da gestão da informação munidas de competência informacional.

Relatam ainda que, outra mudança está relacionada com a estrutura curricular, onde a Coordenação se responsabiliza tanto pelo estágio curricular como o extra-curricular, como também são aproveitados sob a forma de créditos flexíveis, experiências vividas pelos alunos fora da Universidade, por exemplo: Congressos, seminários, atividades de pesquisa, relatórios, encontros, etc.

Atualmente, o aluno quando se forma é inserido no mercado de trabalho, não como um profissional meramente técnico e sim munido de competência informacional, capacitadas para atuar nas mais diversas áreas da biblioteconomia.

Na Estrutura atual, nos deparamos com alguns problemas que dificultam a execução das tarefas proposta pelo Curso, entre elas podemos destacar:

- ✓ Falta de recursos humanos para gerenciar e alimentar ferramentas tecnológicas;
- ✓ Informações desencontradas;
- ✓ Pessoal capacitado para prestar essas informações;
- ✓ Falta de programas direcionados aos usuários da Coordenação e
- ✓ Sistema operacional falho.

Diante do exposto, podemos destacar algumas medidas que podem ser implementadas como: a criação de um Disk Space (para armazenar informação dos alunos estagiários), um blog da Coordenação do Curso de Biblioteconomia, utilizar a ferramenta mala direta (para disseminar informações padronizadas para os discentes do Curso), sites do Curso de forma clara e precisa, contendo todas as informações inerentes ao Curso e um Manual do Aluno contendo todos os procedimentos em relação aos mais diversos serviços que a Coordenação oferece, sendo este manual disponibilizado de forma impressa e on-line.

Outro ponto fundamental seria a aquisição de um estagiário de forma contínua, junto com um servidor com competência informacional para dar suporte na atualização e manutenção das informações prestadas.

Assim sendo, ressaltamos que com a concretização de tais medidas, propiciaremos melhor qualidade nos serviços de informação prestados aos usuários do Curso de Graduação em Biblioteconomia.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Considerando que, o objetivo precípua desta pesquisa é analisar os serviços de informação do Curso de Graduação em Biblioteconomia/CCSA/UFPB visando apresentar diretrizes e normas administrativas que possam subsidiar a elaboração de um instrumento de comunicação e informação para atender as atuais demandas do corpo discente, iremos apresentar a seguir, algumas sugestões para otimizar os serviços de informação da Coordenação do Curso de acordo com as categorias de análise proposta, esperando que as mesmas possam auxiliar nos processos de gestão.

De acordo com a análise dos dados da pesquisa, verificou-se no item 7.1, que o Perfil dos Discentes do Curso de Biblioteconomia mudou consideravelmente nos últimos anos, antes o mesmo era formado essencialmente pelo sexo feminino, hoje vemos que o sexo masculino já ocupa quase 42,0% (Gráfico 1), isso se deve ao fato de que os homens estão buscando sua inserção no mercado dos profissionais da informação, como também pelo fato do mercado de trabalho está muito promissor para esta área, verificou-se também, que os mesmos são adultos e solteiros, e que vem na sua maioria de escolas públicas e que possuem renda familiar considerada baixa. Outra modificação importante se refere à entrada na UFPB, antes os alunos se inscreviam no Curso como segunda opção, como também existia várias entradas de processo solicitando reopção para outros Cursos, hoje a situação é diferente, como mostra o gráfico 11.

Diante desses dados, sugere-se que a Coordenação do Curso de Biblioteconomia, disponibilize serviços e produtos de informação que venham a atender as necessidades informacionais desses discentes, como por exemplo: Inclusão digital, através de projetos como o PROUCA - Programa um computador por aluno – que é um programa pelo qual

Estados, municípios e o Distrito Federal podem adquirir computadores portáteis novos para uso das suas redes públicas de educação básica.

Em relação às Barreiras à Comunicação da Informação, após a análise das respostas, observamos a necessidade de desenvolver os seguintes pontos:

- Programar um serviço de Marketing informando como funciona o sistema de informação da Coordenação do Curso de Biblioteconomia;
- Disponibilizar informações via on-line (pelo fato da informação “envelhecer”, tornando-se obsoleta);
- Motivar seus funcionários, através de Cursos de capacitação (pela falta de interesse, clareza e frieza nas informações prestadas por alguns funcionários);
- Criar normas e manuais (falta de padronização nas informações);
- Adquirir um terminal de computador para a Coordenação (falta de acesso através do computador);
- Dificuldade em usar o Laboratório de Informática - disponibilizar horários que atendam a demanda.

Diante das evidências citadas acima, fica claro que, para quebrarmos essas barreiras, é preciso entender o ambiente de uma organização de uma forma integrada e que funcione de acordo com os atributos do Modelo de Organizações Aprendentes respaldado por Ferreira (2005), quando se refere a:

- Que o líder da organização seja o primeiro a praticar o amor;
- Reconhecimento de suas falhas funcionais;
- Não ter medo em mostrar-se aos outros;

- Que as pessoas se aceitem como são;
- Enxergue seus defeitos se colocando no lugar de cada um;
- Despertar um sentimento de união entre seus pares.

Consequentemente serão mais capacitados e muito mais confiantes no desempenho profissional. Fatores importantes que impactam na cultura de uma empresa pode ser o ponto principal de uma comunicação ineficaz. Portanto, está nas mãos dos líderes, principalmente, a capacidade de agir e providenciar a mudança de cultura.

Nada muda de um dia pro outro. A mudança, muitas vezes, nem sempre é bem-vinda. Para impedir que um chefe ou qualquer outro membro da organização guarde a informação só pra ele, é necessário dizê-lo: - Vamos, a partir de agora, fazer reuniões mensais. A cada mês vamos apresentar o que cada setor tem feito e os resultados obtidos. As informações devem ser compartilhadas com os membros da organização a fim de garantir melhor harmonia no grupo, devemos torná-la sinérgica e integrada, ou seja: possibilidade de não se esconder nada de ninguém. Já se foi o tempo em que se guardava segredo. É claro que não devemos confundir informação sigilosa com divulgação correta dos fatos cotidianos de uma empresa.

Paralelamente a essas sugestões, temos que garantir aos servidores cursos de capacitação dos mais variados, como: qualidade no atendimento ao público; informática básica e avançada; ser servidor, etc., como também incentivá-los a realizarem Curso de Qualificação na área de informação.

Outro fato importante foi observado que não existe uma total interação entre os setores produtores de informação na UFPB, sendo assim por mais que os servidores da Coordenação se esforcem e se capacitem para fornecer informações para seus usuários, sempre haverá falha nessa comunicação.

Neste contexto, sugerimos que a Coordenação do Curso de Biblioteconomia do CCSA/UFPB elabore e disponibilize, tanto de forma impressa como pela internet produtos e serviços de informação que venham a facilitar a vida dos discentes do Curso, como também aos usuários de um modo geral.

Ademais, para que todas estas sugestões passem a ser efetivadas com eficiência e eficácia, é fundamental que a Coordenação do Curso de Biblioteconomia funcione como uma unidade de ensino integrada e sistêmica, inicialmente ao Centro e aos demais setores da UFPB, desta forma torna-se possível que as informações produzidas, acessadas e compartilhadas atinjam seus objetivos propostos, e que se torne essencialmente uma organização aprendente, como cita muito bem Ferreira (2005). Se torne [...]

[...] uma organização que está continuamente a expandir a sua capacidade de criar o seu próprio futuro, e baseia-se na visão de que a aprendizagem não existe só para o objetivo de sobrevivência, mas também com o objetivo criativo. A aprendizagem é vista como uma forma de otimizar a capacidade de criar e inovar (SENGE, 1990 apud FERREIRA, 2005).

Neste contexto, sugere-se que a Coordenação do Curso de Graduação em Biblioteconomia/CCSA/UFPB, deve focar seus objetivos nas pessoas, só assim expandirá seus horizontes de forma contínua, vislumbrando um futuro com êxito na permuta de informações e seus objetivos, baseando-se na concepção primária de prever que os processos informacionais transcendam a visão única de aprendizagem, ou seja: criando, inovando e otimizando os resultados de seus serviços.

REFERÊNCIAS

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION – ALA, 1989. **Presidential committee on information literacy**: final report. Disponível em:

<<http://www.ala.org/ala/acrl/acrlpubs/whitepapers/presidential.html>>.

Acesso em: 25 out. 2011.

BARBIER, R. **A pesquisa-ação. Brasília: Plano, 2002** In: _____. Pesquisa-ação na Instituição Educativa/Tradução de Estela dos Santos Abreu e Maria Wanda Maul de Andrade. Rio de Janeiro: Zahar Editor, 1985.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Tradução: Luis Antero reto e Augusto Pinheiro. Edição e revista atualizada. Lisboa: Edições 70, LDA, 2009.

BARRETO, A. de A. **Mudança estrutural no fluxo do conhecimento**: a comunicação eletrônica. Ciência da Informação, Brasília, v. 27, n. 2, p.122-127, maio/ago. 1998.

CAMPOS, L. F. L. **Métodos e técnicas de pesquisa em psicologia**. Campinas, São Paulo: Alínea, 2000.

CASTELLS, M. **A Era da Informação: Economia, Sociedade e Cultura**, vol.3, SP: Paz e Terra, 1999, p.411-439 – Capítulo Conclusão: Depreendendo nosso mundo.

_____. **A Sociedade em Rede**. São Paulo: Paz e Terra, 2000.

CHIAVENATO, I. **Introdução à Teoria Geral da Administração**: uma visão abrangente da moderna administração das organizações. Edição compacta. 3. ed. rev. e atualizada. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

CHOO, C. W. **A organização do conhecimento**: como as organizações usam a informação para criar significados, construir conhecimento e tomar decisões. São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2003. 425 p.

CHRISTOVÃO, H. T.; BRAGA, G. M. **Ciência da informação e sociologia do conhecimento científico**: a intertematicidade plural. Transinformação, Campinas, v.9, n.3, p.33-45, set./dez. 1979.

DUARTE, E. N.; SILVA, E. P.; ZAGO, C. C. **Gestão do Conhecimento: revelações da produção científica. Informação e Sociedade**: estudos, João Pessoa, v. 14, n. 2, 2004.

Disponível em: <<http://www.ies.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/65>>. Acesso em 19 julho 2012.

FERNANDES, G. C. O objeto de estudo da Ciência da Informação. **Revista Informare**. Cadernos do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação. ECO/UFRJ-IBICT/CNPq, 1(1): 25-30. 1995.

INFORMARE - **Caderno do Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação**, v. 1, n. 1, p. 25-30, jan./jun. 1995.

FERREIRA, S.M.S.P. Novos paradigmas e novos usuários de informação. **Ciência da Informação**, v. 25, n. 2. P. 1-10, 1995.

FERREIRA, J. R. **Aprendizagem organizacional**: um modelo de orientação para implantação de programa de excelência empresarial. 2002. 101f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) - Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, UFSC, Florianópolis.

_____. **Como desdobrar os Valores Organizacionais em Ações**: Programa Valor Ação - Nós a Serviço da Vida! IX Exposição de Experiências Municipais em Saneamento – ASSEMAE, 24 a 29 de julho de 2005, Belo Horizonte – MG.

FREIRE, G. H. de A. A Comunicação Científica na Ordem do Dia. **Inf. & Soc.:** Est., João Pessoa, v.17, n.1, p. 9-10, jan./abr. 2007.

_____. **Ciência da informação**: temática, histórias e fundamentos. Revista Perspect. ciênc. inf., Belo Horizonte, v.11 n.1, p. 6-19, jan./abr. 2006

_____. **“A NOVA RELEVÂNCIA DE UM FENÔMENO ANTIGO”**. Inf. & Soc.: Est., João Pessoa, v. 18, n. 3, p. 9, set./dez. 2008.

FREIRE, I.M. **Revista Ciência e Informação**. Acesso à informação e identidade cultural: entre o global e o local, 1970, p. 18.

_____. **Revista Ciência e Informação**. Acesso à informação e identidade cultural: entre o global e o local, 2006, p. 4. Disponível em: <www.scielo.br/pdf/ci/v35n2/a_07_v_35_n2.pdf>. Acesso em: 25 out. 2011.

_____. **Barreiras na Comunicação da Informação Tecnológica**. Revista ciência da informação, DF, v. 20, n. 1, p. 51-54, jan./jun. 1991.

_____. O desafio da inclusão digital. **Transinformação**, v. 16, n.2, maio/agosto 2004, p. 189-194. 1994. Disponível em: <www.isafreire.pro.br/FREIRE_desafio_inclusão_digi.htm>. Acesso em: 25 out. 2011.

_____. **A responsabilidade social da Ciência da Informação e/ou o olhar da consciência possível sobre o campo científico**. Rio de Janeiro: IBICT/UFRJ, 2001. Tese (Doutorado) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação – Universidade Federal do Rio de Janeiro.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4ª ed., São Paulo: Atlas, 2002.

GOMES, R. **A análise de dados em pesquisa qualitativa**. In: MINAYO, M. C. de S. Pesquisa social: teoria, método e criatividade. Petrópolis, RJ: Vozes, 1994, p. 67-80.

LARA, M. L. G. de; CONTI, V. L. Disseminação da informação e usuários. **São Paulo em Perspectivas**, v. 17, n. 3-4, p. 26-34, 2003.

LE COADIC, Y. F. **A ciência da Informação**. 2. Ed. Ver. E atual. Brasília, DF: Briquet de Lemos/Livro, 2004.

LIMEIRA, M. do S.C. O Des(conhecimento) da série “iniciados” produzida pela UFPB e a disseminação da produção científica no CCSA. Trabalho de Conclusão de Curso, **Biblionline**, João Pessoa, v.3, n.2, 2007.

LIRA, W.S. Processo de decisão do uso da informação. **Perspect. ciênc. inf.** vol.12 no.2 Belo Horizonte May/Aug. 2007.

LUZ, R. **Gestão do ciclo organizacional**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2003.

LYOTARD, J. F. La Condition Postmoderne. Paris, Minuit. **A Condição Pós-Moderna**. 1979.

MEDEIROS, J.B. **Redação Científica: A Prática de Fichamentos, Resumos, Resenhas**. São Paulo: Atlas, 1997.

MINAYO, M. C. de S. **O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde**. 8. ed. São Paulo: Hucitec, 2004.

MIRANDA, S. V. Identificando competências informacionais. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 33, n. 2, maio/ago. 2004. Disponível em: <www.scielo.br/scielo.php> Acesso em 19 julho 2012.

_____. Como as necessidades de informação podem se relacionar com as competências informacionais. **Ciência & Informação**, v. 35, n. 3, p. 99-114, Set./Dez. 2006.

MOURA, M.C.C. de; BITENCOURT, C.C. A articulação entre estratégia e o desenvolvimento de competências gerenciais. **RAE electron**. vol.5 no.1 São Paulo Jan./June 2006.

MUELLER, S.P.M. **O fluxo da Informação no Processo de Pesquisa**. 2000, p.22. Disponível em: <pgcin.paginas.ufsc.br/files/2010/10/CORREIA-Anna1.pdf>. Acesso em 19 julho 2012.

PROJETO POLÍTICO PEDAGÓGICO. Universidade Federal da Paraíba. **Curso de Graduação em Biblioteconomia**, João Pessoa, 2007.

QUEIROZ, H. **Brasil: uma questão de leitura – IPL (Instituto Pró-Livro)**, 25 de junho de 2011. Disponível em: <http://www.jccarangola.com.br/3991/brasil-uma-questao-de-leitura-helen-queiroz/>. Acesso em 19 julho 2012.

QUEIROZ, M. I. P. de. **Variações sobre a técnica de gravador no registro de informação viva**. São Paulo: T.A. Queiroz, 1991. (Biblioteca básica de ciências sociais. Serie 2. Textos; v.7)

RICHARDSON, R. J.; COLABORADORES. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. 3. ed. - 10. reimpressão. São Paulo: Atlas, 2000.

SANTOS, R.N.M. Métodos e ferramentas para gestão de inteligência e do conhecimento. **Perspect. cienc. inf.**, Belo Horizonte, v. 5, n. 2, p. 205 - 215, jul./dez.2000

SOUZA, F. das C. de O. **O ensino de biblioteconomia nova n o Brasil: o marco da construção de um projeto de ensino superior**. Florianópolis: Ed. UFSC, 1997.

SPARROW, P.R.; BOGNANNO, M. **Competency requirement forecasting: issues for International Selection and Assessment**. In: MABEY, C.; ILES, P. (Org). *Managing Learning*. London: Routledge, p. 57-69, 1994.

SPENCER, L.; SPENCER, S. *Competence at Work*. New York: **John Wiley & Ons**, 1993.

STAIR, R.; REYNOLDS, G. **Princípios de Sistemas de Informações: uma abordagem gerencial**. Livros Técnicos e Científicos, Rio de Janeiro. 1998.

TAYLOR, F.W. **Princípios de Administração Científica**. 8. ed. São Paulo: Atlas, 1990.

THIOLLENT, M. **Metodologia Pesquisa –Ação**. 8 ed. .São Paulo: 1998. 108p.

UFPE. **A disseminação da informação científica na UFPE**, 2002.

VALENTIM, **Conceito de Gestão do Conhecimento**. 2006. Disponível em:

<webartigos.com/artigos/conceitos-da-gestao-do-conhecimento/13312/> Acesso em: 19 julho 2012.

APÊNDICES

APÊNDICE 1 Roteiro do questionário aplicado aos discentes

Questionário para conhecer o Perfil, as Necessidades e as possíveis Barreiras encontradas pelos alunos do Curso de Graduação em Biblioteconomia/CCSA/UFPB, com relação aos serviços de comunicação da informação prestados pela Coordenação do Curso.

PERÍODO QUE ESTÁ CURSANDO _____

PERFIL DO ALUNO**1 Sexo**

Masculino Feminino

2 Faixa etária

Entre 17 e 20 anos Entre 21 e 24 anos Entre 25 e 28 anos
 Entre 29 e 32 anos Acima de 33 anos

3 Estado civil

Casado(a) Solteiro(a) Divorciado(a)
 Viúvo(a) União estável Outros

4 Qual a sua naturalidade?

Paraibana Outros Estados. Qual? _____

5 Com quem você reside?

Com meus pais Sozinho(a) Residência estudantil
 Com companheiro(a) Outros

6 Você exerce alguma experiência profissional, qual?

Estágio remunerado Estágio não remunerado Emprego privado
 Emprego público Emprego temporário Próprio Negócio
 Emprego na área de Biblioteconomia

7 Qual seu nível salarial? Caso resida com sua família considerar o somatório de todas as remunerações? (salário mínimo=R\$ 545,00)

Menos de 01 sal. Entre 01 e 05 sal.
 Entre 06 e 10 sal. Mais de 10 salários

8 Antes de ingressar na UFPB em que tipo de escola você estudou?

- () Parte Públicas () Parte Privadas
 () Totalmente Públicas () Totalmente Privadas

9 Você gosta de ler?

- () Sim () Não () As vezes

10 Assinale com “x” quanto você lê os materiais abaixo:

MATERIAIS/FREQUÊNCIA	DIARIAMENTE	SEMANALMENTE	MENSALMENTE
Contos/histórias			
Jornal			
Revistas			
Poesias			
Livros de estudo			
Biografias			
Textos na Internet			

11 Quando você fez o vestibular, o Curso de Biblioteconomia foi sua primeira opção?

- () Sim () Não

12 Quais os motivos o levaram a cursar Biblioteconomia?

- () Mercado de Trabalho () Afinidade com o Curso () Indicação
 () outros, qual? _____

13 Qual sua expectativa com relação à carreira profissional?

- () Abre portas devido a sua importância () Será mais valorizada no futuro
 () Obrigatória para concurso público () Continuar negócios da família
 () Outros, qual? _____

14 Qual sua expectativa quanto a educação continuada?

- () Pretendo fazer Pós-Graduação () Não pretendo fazer Pós-Graduação

NECESSIDADES E POSSÍVEIS BARREIRAS À COMUNICAÇÃO DA INFORMAÇÃO**15 Quando você utiliza a Coordenação de Biblioteconomia?**

- () Raramente () Sempre que o professor indica
 () Só no período de matrícula () Só quando solicito aproveitamentos de estudos
 () Nunca () Outros, qual _____

16 Quais desses serviços de informação você utiliza na Coordenação? Usando uma escala de 1 a 5, onde 1 é o maior (serviço usado com maior intensidade), preencha os itens abaixo

Serviços	1	2	3	4	5
Uso do Laboratório de Informática.					
Fornecimento de documentos e informações relativas ao Curso (histórico, declarações, horário individual).					
Orientação de como o aluno deve se matricular nas disciplinas.					
Orientações sobre o estágio supervisionado.					
Outros _____					

17 Como você tem conhecimento dos serviços que a Coordenação oferece? Usando uma escala de 1 a 5, onde 1 é o maior (serviço usado com maior intensidade), preencha os itens abaixo

Serviços	1	2	3	4	5
Na sala de aula.					
Pelo centro acadêmico.					
Pelo e-mail					
Contatos pessoais					
Outros. Qual? _____					

18 Em relação à satisfação de suas necessidades informacionais, você considera os serviços prestados pela Coordenação do Curso de Biblioteconomia?

() Ótimo () Bom () Médio () Ruim () Sem opinião

19 Quanto ao atendimento aos usuários, você considera-o?

() Ótimo () Bom () Médio () Ruim () Sem opinião

20 Sobre o Horário de funcionamento da Coordenação, você considera?

() Ótimo () Bom () Médio () Ruim () Sem opinião

21 Quais Produtos de comunicação da informação a Coordenação poderia oferecer aos alunos do Curso de Biblioteconomia? Marque mais de uma opção se necessário.

() Manual do Aluno () Guia sobre estágios extra-curriculares

() Jornal Informativo sobre a profissão do Bibliotecário

() Outros, qual _____

22 Um Manual do Aluno seria um produto de informação interessante para você?

Sim Não

Por quê?

23 Você acha que a Coordenação orienta os alunos sobre o mercado de trabalho?

Sempre Frequentemente Raramente Nunca

24 Você acha que a Coordenação do Curso de Biblioteconomia tem estrutura suficiente para transmitir as comunicações da informação aos seus usuários?

Sim Não

25 Dentre as barreiras na Comunicação da Informação, usando uma escala de 1 a 5, onde 1 é o maior (barreira encontrada com maior intensidade na Coordenação de Biblioteconomia), preencha os itens abaixo:

Barreiras	1	2	3	4	5
<p>Legais, representadas pelas restrições estabelecidas ao acesso e uso da informação, especialmente a informação tecnológica (aplicável à produção de bens e serviços);</p>					
<p>De tempo, em dois aspectos:</p> <p>(a) pelo fato de a informação “envelhecer”, tornar-se obsoleta como bem cultural ou de produção, o que obriga o usuário a estar atento à oferta de conhecimento, de modo a encontrar novos dados que complementem seu conjunto de informações;</p> <p>(b) pelo fato de que, freqüentemente, muito tempo é gasto entre a produção da informação e sua disseminação por um meio de comunicação eficiente;</p>					
<p>De eficiência, de dois lados:</p> <p>(a) do ponto de vista do agente que transfere a informação (comunicador), que pode ser identificada na relação entre esforço para informar e usos/efeitos da informação;</p> <p>(b) do ponto de vista do usuário, na medida dos esforços</p>					

empreendidos para usar os serviços de informação (custos financeiros, tempo, estratégias de busca e outros esforços);					
De capacidade de leitura , que diz respeito à capacidade de o usuário selecionar o material informativo relevante para atender sua necessidade de informação, podendo ser superada pelo treinamento;					
De responsabilidade , pois o uso da informação depende da atividade do usuário e de sua capacidade para fazer uso ativo do conhecimento técnico-científico no seu trabalho.					
Dependência tecnológica , pois “As tecnologias de informação e de comunicação surgiram para facilitar, mas, por vezes, o que percebemos é que elas acabam dificultando o dia a dia nas organizações”.					

Fonte: Fonte: Revista Ciência e Informação, v. 20, n. 1. Barreiras na Comunicação da Informação Tecnológica. Adaptado de FREIRE, 1991.

26 Quais as barreiras de comunicação da informação em relação à prestação de serviços de informação pela Coordenação do Curso você destacaria.

27 Quais as suas sugestões para melhorar a qualidade dos serviços de informação prestados pela Coordenação do Curso de Biblioteconomia?

Este questionário deve ser respondido e entregue ao servidor mestrando Gersonilson Ribeiro Honorato, na Secretaria da Coordenação do Curso de Biblioteconomia. Desde já agradeço a sua participação e em breve estarei passando para toda comunidade acadêmica os resultados da pesquisa.

APÊNDICE 2 Roteiro da entrevista com as gestoras do Curso de Biblioteconomia do CCSA da UFPB

Entrevista aplicada com a Coordenadora e Vice Coordenadora do Curso de Graduação em Biblioteconomia do CCSA/UFPB.

O Curso de Graduação em Biblioteconomia surgiu na década de 70 com uma proposta curricular que privilegiava especificamente as disciplinas técnicas da área, ou seja, os bibliotecários eram formados para atuar com um direcionamento único de operar de forma instrumental, os aspectos referentes ao acervo de bibliotecas. A crítica apontada pelos estudiosos da área era a de que os profissionais **não produziam conhecimento**, atuavam apenas como **mediadores** entre “*produtores e consumidores do conhecimento*”. (SOUZA, 1997, p.13).

Atualmente (sob a égide da LDB nº 9.494/96) o Curso passou por profundas transformações na sua estrutura curricular objetivando preparar os futuros profissionais para lidar, particularmente, com o convívio diário das ferramentas de tecnologias de informação e problemas relacionadas à gestão gerencial da informação.

Diante destas considerações, gostaria que a senhora me concedesse uma entrevista para responder as seguintes indagações:

- 1) Quais foram às mudanças que ocorreram na estrutura organizacional e que ações de apoio pedagógico foram implantadas para atender as atuais necessidades informacionais dos alunos de Biblioteconomia?
- 2) Dentre as ações implantadas no âmbito da estrutura organizacional e funcional do Curso, quais as que estão apresentando problemas para a gestão das atividades propostas e quais são os fatores causadores desses problemas?
- 3) Em sua opinião, quais são as medidas administrativas que podem ser implementadas para minimizar os atuais problemas (informacional e estrutural) no âmbito das ações administrativas do Curso?
- 4) Dentre os serviços de informação oferecidos aos alunos do Curso de Biblioteconomia, quais novos serviços e produtos poderiam ser oferecidos?