

**RELATO DE
EXPERIÊNCIA**

Recebido em:
14/09/2012

Aceito em:
08/03/2013

Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação, v. 18, n. 36, p.181-202, jan./abr., 2013. ISSN 1518-2924. DOI: 10.5007/1518-2924.2013v18n36p181

**Gestão da informação em bibliotecas universitárias:
as práticas do Sistema de Bibliotecas da Universidade
Federal de Goiás (Sibi/UFG)**

*Information management in the university library: practices
of Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Goiás
(Sibi/UFG)*

Luciana Alves FERREIRA¹
Luiz Cláudio Gomes MAIA²

RESUMO

Esta pesquisa descritiva e exploratória objetivou verificar se as atuais práticas de gestão da informação do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Goiás (Sibi/UFG) atendem às necessidades de informação dos usuários da área de saúde, dos cursos de graduação e pós-graduação (*Stricto sensu*) em Biomedicina e Enfermagem. Para tanto, utilizou-se o modelo de gerenciamento da informação proposto por Choo e realizou-se um estudo de usuário em relação ao uso da Biblioteca Virtual em Saúde da BIREME. Concluiu-se que a gestão da informação no Sibi/UFG é relativamente capaz de atender às necessidades de informação dos usuários dos cursos de Biomedicina e Enfermagem.

PALAVRAS-CHAVE: Gestão da informação. Gestão de bibliotecas universitárias. Estudo de usuários. Biblioteca Virtual em Saúde da BIREME.

ABSTRACT

This descriptive and exploratory research aimed to verify whether the current information management practices of the Library System of the Federal University of Goiás (Sibi/ UFG) meet the information needs of users in the health care area, regarding the undergraduate and graduate courses (*Stricto sensu*) in Biomedicine and Nursing. For this purpose, it was used the



v. 18, n. 36, 2013.
p. 181
ISSN 1518-2924

¹ Universidade Federal de Goiás - lucgeral@gmail.com

² Faculdade Pitágoras - luizclaudiomaia@gmail.com



Esta obra está licenciada sob uma [Licença Creative Commons](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

model of information management proposed by Choo (2003, 2006). Also, it was performed a study on users in what concerns the use of BIREME Virtual Health Library. It was concluded that Sibi/UFG information management is relatively capable of meeting the information needs of users of Biomedicine and Nursing courses.

KEYWORDS: Information Management. Management of University Libraries. User Study. BIREME Virtual Health Library.

1 INTRODUÇÃO

A informação e o conhecimento, com a sua crescente importância para as organizações contemporâneas, têm merecido, cada vez mais, a atenção de gestores, profissionais e pesquisadores. Mais recentemente, este fator, juntamente com o contínuo desenvolvimento das tecnologias da informação e da comunicação, tem potencializado a produção e a disseminação de informações em escalas inimagináveis.

Face a essa realidade, a informação necessitou ser gerenciada, ensejando, assim, o surgimento do que hoje se denomina gestão da informação (MARCHIORI, 2002). Nas Instituições de Ensino Superior (IES), esse fenômeno não é diferente, em especial no que se refere à biblioteca universitária, que deve ser considerada um elemento fundamental de qualquer empreendimento em educação.

Na visão de Silveira (2009), a gestão da informação em bibliotecas universitárias é um dos pilares da vida acadêmica, que tem por função essencial subsidiar as atividades de ensino, de pesquisa e de extensão desenvolvidas nas universidades, mediante a provisão de recursos de informação seletivos, diversificados e organizados.

Com isso, no atual cenário mutante e economicamente instável da sociedade da informação, são requeridos, cada vez mais, conhecimentos e habilidades específicas dos bibliotecários nas áreas de gestão e avaliação de serviços. Esses profissionais também devem ter conhecimento das diversas fontes de informação existentes, entre elas a Biblioteca Virtual em Saúde do Centro Latino-Americano e do Caribe de Informação em Ciências da Saúde (BIREME) (MACIEL. MENDONÇA, 2002).

Esta pesquisa realizou um estudo acerca da gestão da informação de uma biblioteca universitária – Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Goiás (Sibi/UFG) – em relação ao atendimento dos usuários da área de saúde, dos cursos de Biomedicina e Enfermagem. O estudo tem a pretensão de oportunizar ao Sibi/UFG adotar um modelo de gestão da informação que contemple o atendimento das necessidades de informação dos usuários da área de saúde.

Para tanto, o estudo teve como propósitos: verificar se a gestão da informação no Sibi/UFG propicia o desenvolvimento de produtos e serviços de informação em atendimento às necessidades de informação dos usuários da área de saúde; verificar quais são as práticas de gestão da informação adotadas pelo Sibi/UFG; identificar os serviços e produtos de informação oferecidos pelo Sibi/UFG; verificar se a gestão da informação no Sibi/UFG facilita o uso da Biblioteca Virtual em Saúde da BIREME, pelos docentes e discentes da área de saúde (cursos de Biomedicina e Enfermagem).

A seguir é apresentado o referencial teórico, a metodologia da pesquisa, as análises dos resultados obtidos e as considerações finais.

2 GESTÃO DA INFORMAÇÃO

Para a fundamentação teórica desta pesquisa, foram adotados como parâmetros as características dos modelos de gestão da informação de McGee e Prusak (1994), Davenport (1998) e Choo (2003).

No campo da administração de empresas, o gerenciamento da informação é definido por Davenport (1998) como um processo que envolve um conjunto de atividades estruturadas e desenvolvidas por uma empresa com o objetivo de adquirir, distribuir e usar a informação e o conhecimento, que são bens importantes para qualquer organização.

O modelo de gerenciamento da informação de McGee e Prusak (1994) identifica quatro tarefas, consideradas como as principais, quais sejam: a identificação de necessidades e requisitos de informação; classificação/armazenamento e tratamento/apresentação da informação (que

consiste em duas tarefas condensadas em uma única); desenvolvimento de produtos e serviços de informação; e disseminação da informação.

O modelo de gerenciamento da informação proposto por Davenport (1998) busca conciliar todas as necessidades para uma boa administração das informações por meio de uma abordagem denominada “ecologia da informação”, que é formada por três ambientes interconectados e sobrepostos: o ambiente de informações, o ambiente organizacional e o ambiente externo.

Na visão de Davenport (1998), são necessários quatro passos fundamentais para a gestão da informação: determinação das exigências ou identificação das necessidades de informação; obtenção (aquisição) da informação; distribuição da informação e uso da informação.

Choo (2003) apresenta um modelo processual de administração da informação similar ao de Davenport. O modelo de Choo (2003) consiste em seis processos e é identificado como um ciclo contínuo de atividades de gestão da informação interrelacionadas, que precisam ser planejadas para delinear, coordenar e promover uma perspectiva baseada em processos que contemplem as visões de gestão da informação.

Os seis processos são: identificação das necessidades de informação; aquisição da informação; organização e armazenamento da informação; desenvolvimento de produtos e serviços de informação; distribuição da informação; e uso da informação.

O primeiro processo diz respeito à identificação das necessidades de informação, as quais surgem a partir de problemas, de mudanças do ambiente, dúvidas e ambiguidades deparadas em situações e experiências específicas da organização. A tarefa de identificar as necessidades de informação é a mais relevante no processo de gerenciamento. Devem ser obtidas junto às pessoas em um processo de comunicação, o que, muitas vezes, é complexo, visto que é comum a dificuldade em expressar as necessidades informacionais de forma clara (CHOO, 2003).

Choo (2003) também relata que as necessidades de informação são dinâmicas, e o recebimento e processamento de informações geram novas necessidades. Assim, é imprescindível que a identificação da necessidade de

informação seja contínua, que se avalie o retorno das informações recebidas e que se monitorem as mudanças de prioridades da organização.

Já a aquisição da informação, considerada por Choo (2003) como o segundo processo, é guiada pela necessidade de informação que se tornou uma tarefa complexa em função da multiplicidade de fontes e formatos de informação.

Choo (2003) ressalta que uma forma de gerenciar a variedade de informações é procurar usufruir do conhecimento dos bibliotecários e dos profissionais da informação, contratar um monitoramento externo e utilizar as tecnologias da informação. Não se pode, no entanto, deixar de relevar a importância do planejamento da seleção e do uso das fontes de informação, de monitorá-las e avaliá-las, como todos os recursos da organização.

O terceiro processo consiste na organização e armazenamento da informação coletada ou criada na organização. Isso tem que ser feito de forma que facilite a recuperação e o compartilhamento da informação. Com esse procedimento, é possível se criar uma memória organizacional que atue como um repositório ativo de conhecimentos e experiências da organização e que permita recuperar informações para solucionar problemas e interpretar situações (CHOO, 2003).

A tecnologia da informação, segundo o autor, auxilia o armazenamento das informações em grande quantidade de dados estruturados e a sua captura, bem como a geração de documentos. Por outro lado, há uma preocupação com os crescentes dados não estruturados e com as informações relevantes que se encontram em diversos suportes.

Choo (2003) deixa claro que os sistemas de informação devem ser capazes de classificar, armazenar, tratar e estruturar os dados produzidos e coletados pela empresa, assim como as informações de fontes diversas. Os sistemas devem, ainda, suportar as múltiplas visões dos usuários e conectar os itens relacionados.

No quarto processo, que consiste no desenvolvimento de produtos e serviços de informação, as informações obtidas na memória organizacional são empacotadas em diversos níveis de produtos e serviços, de acordo com o grupo

de usuários e com o problema que necessita dessas informações para sua solução (CHOO, 2003).

De acordo com Choo (1995), os produtos e serviços de informação a serem desenvolvidos devem ser variados, cobrir horizontes e tempos diversificados e apresentar diferentes níveis de detalhamento.

No quinto processo, que, segundo Choo (2003, p. 42), trata da distribuição da informação, deve-se considerar o adágio que diz: “informação certa para a pessoa certa, no horário, lugar e formato certos”.

Choo (2006), expressa que o processo de distribuição possibilita a disseminação e o compartilhamento da informação a partir de fontes diversificadas. E, quando essa distribuição se efetiva amplamente, propicia maior aprendizado organizacional, o que gera novas visões e soluções.

O sexto processo se refere ao uso da informação. Nas organizações que reconhecem o quanto a informação se tornou essencial à administração, seus membros devem usá-la a fim de criar conhecimentos na forma de dados e fatos, criação de significado, interpretação de situações e na tomada de decisões (CHOO, 2003).

O referido autor ressalta, também, a importância da identificação de como as informações são ou não usadas, de forma a possibilitar uma melhoria dos outros processos de gerenciamento. Considera, ainda, que o processo de uso da informação é social e interativo, pois com o uso efetivo da nova informação se pode mudar a percepção do usuário sobre o problema, o que gera novas incertezas e dúvidas. Reinicia-se, assim, o ciclo da gestão da informação. Com isso, ocorrerá o comportamento adaptativo, que pode ser considerado como o sétimo processo, apesar de não estar explícito como tal na obra de Choo (2003).

Dos três modelos de gerenciamento da informação apresentados, elegeu-se para a realização da presente pesquisa o proposto por Choo (2003) em face das características do Sibi/UFG. Também optou-se por esse modelo por sua ciclicidade. Assim, foi possível fazer uma avaliação do desempenho do modelo de gestão da informação no Sibi/UFG.

3 ESTUDO DE USUÁRIOS

No contexto trabalhado, o termo usuário é concebido como usuário da informação, conceituado por Sanz Casado (1994), como o sujeito que precisa de informações para realizar atividades. Os usuários podem ser classificados como reais, ou seja, sujeitos que utilizam frequentemente os serviços de informação. e potenciais, que são aqueles que precisam de informações, mas não expressam suas necessidades e nem utilizam os respectivos serviços.

Existem duas abordagens de estudo de usuários: a tradicional e a alternativa. A tradicional focaliza o comportamento do usuário real e potencial com relação ao uso e à satisfação referente a livros, fontes, bases de dados, obras de referência, computador ou o próprio sistema. Desta forma, o usuário é concebido apenas como um informante, portanto, não é o objeto de estudo (FIGUEIREDO, 1994). O autor afirma que esses estudos registram que a acessibilidade e a facilidade do uso são os fatores mais determinantes para a utilização ou não de um serviço de informação. Esses fatores se referem à abrangência que o formato apresenta e ao seu uso fácil. A acessibilidade é influenciada pela experiência pessoal, ou seja, quanto mais experiência no uso de um canal, mais ele se torna acessível para os usuários. Cabe ressaltar que o uso da informação é influenciado por vários fatores.

Para Dervin e Nilan (1986), os estudos de usuários relacionados à abordagem tradicional analisam o comportamento do usuário em relação ao uso de um ou mais sistemas de informação, um ou mais tipos de serviços de informação e materiais; se é afetado por uma ou mais barreiras ao usar o sistema de informação; ou se demonstra satisfação em relação aos atributos do sistema.

Quanto à satisfação, Pascoe (1983) a considera como uma avaliação do serviço recebido em relação à noção que se possui do serviço merecido e considerado como ideal. Segundo Maia (2005), na abordagem tradicional os pesquisadores almejam aumentar a satisfação dos usuários focando nas características técnicas do sistema de recuperação da informação.

A outra abordagem, alternativa, foca estudos orientados aos usuários e especificamente a um grupo particular de usuários em relação ao modo como

eles obtêm a informação necessária (FIGUEIREDO, 1994). Nessa abordagem, o usuário é percebido como indivíduo com necessidades de adquirir conhecimentos, ou seja, necessidades cognitivas, afetivas e psicológicas, que age em um ambiente afetado por influências sociológicas, culturais, políticas e econômicas. Com isso, o contexto informacional é direcionado ao indivíduo e conhecer as necessidades de informação passa a ser uma exigência da vida social (FIGUEIREDO, 1999).

Segundo Maia (2005), por meio da abordagem alternativa é possível, também, estudar e entender comportamentos e características dos indivíduos, o que possibilita identificar visões e melhorias nos sistemas de informações. Com isso, criou-se a necessidade de pesquisar e colher informações sobre os usuários desses sistemas. Ferreira (1997) comenta que essa abordagem tem sido trabalhada em quatro diferentes vertentes na área da Ciência da Informação: valor agregado, de Robert Taylor; estado de conhecimento anômalo, de Belkin e Oddy; processo construtivista, de Carol Kuhlthau; *sense-making*, de Brenda Dervin.

Acerca das duas abordagens de estudos de usuários - tradicional e alternativa -, cabe ressaltar que não constituem uma dicotomia. Ao contrário, de acordo com a perspectiva que se deseja abordar o problema a ser estudado, ambas podem ser utilizadas de forma complementar.

Não se pode negar, contudo, que com o advento da *internet* os estudos de usuários mudaram de foco. Deslocaram-se das bibliotecas tradicionais para os sistemas de informação, como bibliotecas digitais e virtuais, o que fez surgir outra face dos estudos de usuários da informação: o estudo de usabilidade.

Para Pressman (1995), a usabilidade é um intento para se medir a *user friendliness* enquanto uma medida de qualidade, que significa amigabilidade ao usuário, ou a qualidade de apresentar-se amigável quando utilizada pelo usuário.

Ante as características das abordagens de estudos de usuários, optou-se, nesta pesquisa, pela abordagem tradicional apresentada por Figueiredo (1994), por ser mais simples e ter permitido identificar a frequência de uso da Biblioteca Virtual em Saúde da BIREME, a satisfação e as dificuldades dos

usuários pesquisados e a relação desses fatores com a gestão da informação no Sibi/UFG. Cabe ressaltar, no entanto, que o estudo de usuários foi apenas um instrumento auxiliar da pesquisa no que diz respeito à gestão da informação no Sibi/UFG.

4 METODOLOGIA

Este artigo apresenta a dissertação de mestrado de Ferreira (2012), que consistiu em uma pesquisa de campo, em que se utilizou: a aplicação de dois tipos de questionários; realização de entrevistas; e uma pesquisa documental que analisou documentos internos do Sibi/UFG e relatórios das unidades acadêmicas pertinentes aos cursos de Biomedicina e Enfermagem da UFG. Para aprimorar os resultados da análise dos dados optou-se por uma abordagem quantitativa e qualitativa.

Em virtude do considerável tamanho da população, constituída por bibliotecários Gerentes de Serviços aos Clientes Sibi/UFG, bibliotecários Gestores Sibi/UFG, alunos e professores usuários do Sibi/UFG dos cursos de graduação e pós-graduação *Stricto sensu* da área de saúde, especificamente dos cursos de Biomedicina e Enfermagem da UFG), totalizando 544 indivíduos, foi necessário limitar a pesquisa e trabalhar com uma amostra.

A amostra foi constituída por:

a) alunos e professores usuários do Sibi/UFG, que responderam aos questionários, integrantes dos cursos de graduação e pós-graduação em Biomedicina e Enfermagem, da UFG;

b) bibliotecários Gerentes de Serviços aos Clientes e Gestores do Sibi/UFG que trabalham nas bibliotecas cujos acervos atendem à área de saúde, localizadas nos campi que oferecem cursos de graduação e de pós-graduação *Stricto-sensu* em Biomedicina e Enfermagem.

Para a coleta de dados foram utilizados três instrumentos: dois tipos de questionários, uma entrevista e análise de documentos internos do Sibi/UFG.

Os questionários foram postados no aplicativo *Google Docs*. Uma das modalidades de questionário foi aplicada a 10 bibliotecários Gerentes de Serviços aos Clientes do Sibi/UFG e a outra modalidade a 518 usuários do Sibi/UFG (alunos e professores) da área de saúde, dos cursos de Biomedicina e Enfermagem. As duas modalidades de questionários foram encaminhadas via *e-mail* através do *software* de gerenciamento de bibliotecas *Sophia*.

A entrevista, semiestruturada e individualizada, foi feita com quatro bibliotecários Gestores do Sibi/UFG atuantes na Biblioteca Central (BC) e na Biblioteca Setorial do Campus 1 (BSCAMI).

Analisaram-se documentos administrativos internos, dos quais foram obtidos dados relativos à estrutura do Sibi/UFG, e relatórios das unidades acadêmicas, dos quais foram adquiridos dados que possibilitaram contatos com os usuários do Sibi/UFG dos cursos pesquisados.

Já os dados e as informações obtidos nas entrevistas com os gestores, os quais são indicadores de análise, foram analisados em conformidade com os seis processos do modelo de gestão da informação de Choo (2003) e em consonância com os objetivos da pesquisa.

As respostas dos itens dos questionários foram obtidas através do *Google Docs* e posteriormente codificadas. A tabulação e a análise dos dados foram feitas utilizando o *software* denominado *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS).

5 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

Como a amostra da pesquisa foi constituída por três categorias - bibliotecários Gerentes de Serviços aos Clientes, bibliotecários Gestores, e usuários do Sibi/UFG da área de saúde, dos cursos de Biomedicina e Enfermagem -, por questão de praticidade agrupou-se as categorias de Gerentes e Gestores para apresentação e análise dos dados obtidos.

5.1 Bibliotecários Gerentes de Serviços aos Clientes do Sibi/UFG

O questionário e a entrevista compunham-se de questões referentes à gestão da informação no Sibi/UFG, que foram elaboradas em consonância com os seis processos da gestão da informação propostos por Choo (2003): identificação das necessidades de informação, aquisição da informação, organização e armazenamento da informação, desenvolvimento de produtos e serviços de informação, distribuição da informação, e uso da informação.

A parte do questionário e da entrevista que se referia à gestão da informação possibilitou identificar as práticas da gestão da informação adotadas pelo Sibi/UFG e verificar se ela propicia desenvolvimento de produtos e serviços de informação que atendam às necessidades de informação dos usuários da área de saúde investigada.

Em relação ao primeiro e mais importante processo, segundo Choo (2003), 60% dos bibliotecários na função de Gerente afirmaram conhecer suficientemente o ambiente organizacional, o que possibilita identificar as necessidades de informação a serem gerenciadas. Inclusive, 80% dos Gerentes consideraram como necessidades de informação o registro das dificuldades dos usuários da área de saúde, o que possibilitará que a gestão da informação no Sibi/UFG seja capaz de atender efetivamente às necessidades de informação dos usuários.

Já entre os Gestores, em relação ao primeiro processo, todos alegaram ter conhecimento de quais informações de gerenciamento necessitam para que o Sibi/UFG cumpra sua missão e atinja seus objetivos. Também citaram as informações gerenciais de que necessitam e onde são obtidas nas unidades da UFG. No entanto, alegaram não ter total conhecimento dessas informações, o que está em consonância com o pensamento de Choo (2003), quando ele afirma que as informações são dinâmicas, voláteis e perceptíveis com as lacunas existentes no conhecimento. Também, nas respostas obtidas, os Gestores, em sua totalidade, afirmaram que reconhecem a necessidade de gerenciar informações externas à UFG.

No tocante às informações gerenciadas e produzidas nos diferentes setores da UFG para a área de saúde, somente dois Gestores entrevistados, da

BSCAMI, relataram que são identificadas informações administrativas específicas a essa área do conhecimento.

No que se refere ao segundo processo, 80% dos Gerentes alegaram ter competência em informação para adquirir as informações necessárias para uma gestão eficiente. Essa competência em informação consiste em se ter capacidade de reconhecer a necessidade de informação, de localizar, avaliar e usar efetivamente a informação (AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION, 1989).

Em complemento, Doyle (1994) relata que a competência em informação envolve também a organização e apresentação da informação e tem como propósito dar respostas e soluções aos problemas. Em face dessas definições, e de acordo com os dados obtidos, pode-se afirmar que 80% dos Gerentes organizam e armazenam as informações gerenciais, o que consiste no terceiro processo.

Com referência ao segundo e terceiro processos, os Gestores afirmaram que os colocam em prática, mas somente os Gestores da BSCAMI relataram que são coletadas, organizadas e armazenadas informações específicas da área de saúde.

No que diz respeito ao desenvolvimento de produtos e serviços de informação, que se trata do quarto processo, 80% dos Gerentes não quiseram se comprometer, levando a presumir que não desenvolvem produtos e serviços de informação que respondam às necessidades e preferências dos subordinados. Entre os Gestores, todos declararam que oferecem produtos e serviços de informação direcionados aos seus subordinados.

No que diz respeito à distribuição de informações gerenciais, o quinto processo, 60% dos Gerentes assumiram uma postura de neutralidade com relação à afirmação que a distribuição de informações gerenciais aos subordinados é realizada por meios e formatos adequados. Todos os Gestores citaram meios formais e informais de comunicação e a utilização de formatos adequados para distribuição de informações gerenciais. A divergência existente entre respostas dos Gerentes e Gestores pode ser explicada pelo fato de os Gestores se comunicarem de forma direta e imediata com a Gerência e não com a totalidade dos seus subordinados.

Já em relação ao uso de informações gerenciais, que consiste no sexto processo, todos os Gerentes e Gestores afirmaram que, ao usar informações gerenciais, são desenvolvidas novas percepções e conhecimentos. Entre os Gerentes, 70% afirmaram que usam informações gerenciais para o desenvolvimento de produtos e serviços que atendam às necessidades de informação dos usuários da área de saúde.

Já os Gestores relataram que a gestão da informação no Sibi/UFG busca propiciar o desenvolvimento de produtos e serviços de informação aos usuários, mas que consegue atendê-los somente em parte, pois são desenvolvidos apenas alguns produtos e serviços específicos da área de saúde. A maioria desses serviços é disponibilizada na BSCAMI, que atende ao campus onde está a maioria dos cursos da área de saúde.

O questionário encaminhado aos Gerentes também continha questões referentes à gestão do Sibi/UFG, com o propósito de identificar se a gestão da informação facilita o uso da Biblioteca Virtual em Saúde da BIREME para os usuários da área de saúde, dos cursos de Biomedicina e Enfermagem. O questionário também continha questões sobre quais serviços e produtos de informação oferecidos a estes usuários necessitam ser melhorados.

Quando questionados se a gestão da informação no Sibi/UFG facilita o uso da Biblioteca Virtual em Saúde da BIREME pelos usuários da área de saúde, 80% dos Gerentes afirmaram que a gestão do Sibi/UFG reconhece a necessidade de treinamentos dos usuários com relação às bases de dados dessa biblioteca virtual.

Quanto à possibilidade da gestão do Sibi/UFG facilitar o acesso dos bibliotecários a cursos de capacitação nas bases de dados da Biblioteca Virtual em Saúde da BIREME, somente 40% dos Gerentes afirmaram que existe a facilidade de acesso. Outros 40% assumiram uma postura de neutralidade com relação à questão.

Acerca dos serviços e produtos de informação, apesar de estes serem oferecidos pelo Sibi/UFG, parte significativa deles, na opinião dos Gerentes, necessita de melhorias. Dentre os que mais precisam ser melhorados, foram citados alguns que estão diretamente relacionados ao uso da Biblioteca Virtual

em Saúde da BIREME: Balcão de Referência; Boletim informativo; *Wireless* (internet sem fio); Treinamento em fontes de informação *on-line* (Bases de Dados); Salas de informática; Reservas de espaços; Treinamento aos usuários para uso das bibliotecas; Visitas orientadas; e Tutoriais.

Conclui-se que todos os Gerentes asseguraram que, ao usar informações gerenciais, fazem as devidas adaptações face a novas necessidades, o que desencadeia o comportamento adaptativo e o reinício do ciclo da gestão da informação, conforme o modelo de gestão da informação de Choo (2003). Entre os Gestores, todos afirmaram que novas necessidades de informação podem surgir com o desenvolvimento de serviços e produtos e com as mudanças ambientais.

5.2 Usuários do Sibi/UFG da área de Saúde, dos cursos de Biomedicina e Enfermagem

A outra categoria cujos dados foram analisados foi a dos usuários do Sibi/UFG da área de saúde (cursos de Biomedicina e Enfermagem). O questionário aplicado para essa categoria teve como propósito coletar dados e informações referentes aos serviços e produtos de informação, oferecidos aos usuários do Sibi/UFG, que necessitam ser melhorados. Visou, ainda, em consonância com a abordagem tradicional de estudo de usuários, segundo Figueiredo (1994), obter dados e informações relacionadas ao uso da Biblioteca Virtual em Saúde da BIREME. Isso contribuiu para se obter a visão dos usuários acerca da gestão da informação no Sibi/UFG como facilitador do uso dessa biblioteca virtual. Aspirou-se, igualmente, identificar o modo como os usuários veem a gestão do Sibi/UFG em relação ao atendimento de suas necessidades de informação.

Em relação aos serviços e produtos que mais precisam ser melhorados, foram citados alguns que estão diretamente relacionados ao uso da Biblioteca Virtual em Saúde da BIREME, quais sejam: treinamento no Portal de Periódicos Capes; treinamento em fontes de informação *on-line* (Bases de Dados); tutoriais (mosquitinhos e treinamento *on-line*); Balcão de Referência; Boletim informativo; *Wireless* (internet sem fio); Visitas orientadas; Salas de

informática; reserva de espaços; e treinamento aos usuários para uso das bibliotecas.

Percebe-se, assim, que a gestão da informação no Sibi/UFG procura oferecer serviços e produtos de informação aos usuários, apesar de alguns necessitarem de melhorias, o que provavelmente reflete no uso da Biblioteca Virtual em Saúde da BIREME.

Quanto à frequência de acesso à Biblioteca Virtual em Saúde da BIREME, observou-se que: 33,9% dos usuários acessam mensalmente a referida biblioteca. 29,6% acessam semanalmente. 16,7% raramente acessam. e, 9,9% acessam diariamente ou nunca acessam.

Nota-se, assim, que é alta a porcentagem daqueles que raramente acessam a referida biblioteca. Isso pode estar relacionado às práticas de gestão da informação e aos serviços e produtos oferecidos pelo Sibi/UFG, pois, segundo Figueiredo (1994), o uso da fonte de informação é influenciado por alguns fatores, tais como o de que os usuários conseguem expressar apenas parte de suas necessidades. A esse respeito, Figueiredo (1994) afirma que as unidades de informação nem sempre conseguem identificar as necessidades reais de seus usuários.

Em relação aos motivos da não utilização da Biblioteca Virtual em Saúde da BIREME, os mais significativos foram: o Sibi/UFG deixa de oferecer treinamentos específicos para uso dessa biblioteca virtual (58,3%). o Sibi/UFG deixa de oferecer guias dessa biblioteca virtual (47,4%). e falta conhecimento que possibilite pesquisar na Biblioteca Virtual em Saúde da BIREME (46,5%).

Esse resultado é condizente com a abordagem tradicional de estudo de usuários apresentada por Figueiredo (1994). Segundo esse autor, a facilidade do uso e a acessibilidade, que é influenciada pela experiência, são os fatores determinantes para a utilização ou não de um serviço de informação.

Já no que diz respeito aos motivos da satisfação ao pesquisar na Biblioteca Virtual em Saúde da BIREME no Sibi/UFG – quesito analisado na abordagem tradicional de estudo de usuários apresentada por Figueiredo (1994) –, destacaram-se: qualidade dessa biblioteca virtual (75,5%) e o fato de haver bibliotecários disponíveis para orientação (59,3%).

Em relação aos motivos causadores de dificuldades em realizar pesquisas bibliográficas na Biblioteca Virtual em Saúde da BIREME no Sibi/UFG, os que mais se destacaram foram: o Sibi/UFG deixar de oferecer guias (80,5%) e não oferecer treinamentos específicos para o uso da respectiva biblioteca virtual (80,1%).

Quanto ao fato da gestão do Sibi/UFG se preocupar com o aperfeiçoamento e desenvolvimento de serviços e produtos informacionais referentes à Biblioteca Virtual em Saúde da BIREME, 39,1% dos usuários assumiram uma postura de neutralidade. Já 31,3% dos usuários entenderam que essa não é uma preocupação do Sibi/UFG e apenas 29,6% afirmaram que o Sibi/UFG se preocupa com o aperfeiçoamento e o desenvolvimento de serviços e produtos informacionais referentes a essa biblioteca virtual.

Para 62,2% dos usuários, os bibliotecários do Sibi/UFG estão capacitados para auxiliar no uso, na busca e recuperação da informação na Biblioteca Virtual em Saúde da BIREME. No que se refere ao Sibi/UFG ser capaz de atender às necessidades de informação dos usuários, 60,1% dos usuários afirmaram a capacidade do Sibi/UFG. Já 28,3% assumiram uma postura de neutralidade, e 11,6% não concordaram que o Sibi/UFG seria capaz de atender às necessidades dos usuários.

A análise dos dados registrados na Tabela 1 consiste no estabelecimento de correlações entre os itens: faixa etária (item 2); frequência de acesso à Biblioteca Virtual em Saúde da BIREME (item 5); nível de conhecimento em relação a biblioteca (item 7); capacitação dos bibliotecários em auxiliar no uso, busca e recuperação da informação (item 11); e a capacidade do Sibi/UFG em atender às necessidades de informação dos usuários (item 12).

Tais correlações apresentam as seguintes particularidades:

a) os itens 2, 5 e 7 apresentam correlações positivas entre si. Isso significa que quanto maior a idade, maior o acesso à Biblioteca Virtual em Saúde da BIREME, bem como o nível de conhecimento em relação à biblioteca;

b) os itens 11 e 12 apresentam correlações negativas com os itens 2, 5 e 7. Isso significa que quanto maior a idade, maior frequência de

acesso à Biblioteca Virtual em Saúde da BIREME e maior conhecimento em relação a esta. por outro lado, mais baixa é a capacitação dos bibliotecários e a capacidade do Sibi/UFG em atender às necessidades de informação dos usuários, ou seja, as exigências aumentam;

c) o item 12 apresenta correlação positiva com o item 11, o que implica dizer que quanto maior a capacidade dos bibliotecários em auxiliar no uso, na busca e recuperação da informação na biblioteca virtual, maior é a capacidade do Sibi/UFG de atender às necessidades de informação dos usuários. Isso significa que as respostas obtidas nesses itens variam no mesmo sentido.

Itens	Correlação de Spearman's				
	2	5	7	11	12
2. Faixa etária.	1				
5. Frequência de acesso à Biblioteca Virtual em Saúde da BIREME.	0,234**	1			
7. Nível de conhecimento em relação à Biblioteca Virtual em Saúde da BIREME.	0,212**	0,792**	1		
11. Os bibliotecários do Sibi/UFG estão capacitados a auxiliar no uso, busca e recuperação da informação na Biblioteca Virtual em Saúde da BIREME.	-0,197**	-0,322**	-0,303**	1	
12. O Sibi/UFG é capaz de atender às necessidades de informação dos usuários.	-0,006	-0,210**	-0,247**	0,615**	1

Tabela 1 – Correlações entre itens dos questionários respondidos pelos usuários do Sibi/UFG

Fonte: Elaborado pelos autores.

Nota: ** porcentagem < 1.

Comparando-se esse resultado com o obtido nos questionários enviados aos Gerentes, têm-se uma compatibilidade nas respostas, pois 70% afirmaram que

usam informações gerenciais para o desenvolvimento de produtos e serviços que atendem às necessidades informacionais dos usuários da área de saúde. Da mesma forma, 80% dos Gerentes afirmaram que consideram como necessidade informacional o registro das dificuldades dos usuários.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em face do exposto, observa-se que: a) a gestão da informação no Sibi/UFG, apesar de ser fragilizada, propicia, ainda que parcialmente, o desenvolvimento de produtos e serviços de informação em atendimento às necessidades de informação dos usuários da área de saúde; b) as práticas de gestão da informação no Sibi/UFG carecem de melhorias e de uma melhor estruturação; c) a maioria dos produtos e serviços de informação oferecidos pelo Sibi/UFG também necessita de melhorias; d) a gestão da informação no Sibi/UFG facilita, parcialmente, o uso da Biblioteca Virtual em Saúde da BIREME pelos usuários dos cursos de Biomedicina e Enfermagem.

Por fim, conclui-se que a gestão da informação no Sibi/UFG é relativamente capaz de atender às necessidades de informação dos usuários da área de saúde (cursos de Biomedicina e Enfermagem).

Ante tal situação, recomenda-se:

- a) que o Sibi/UFG estruture um único banco de informações gerenciais;
- b) que os Gerentes, juntamente com os Gestores, por meio do Setor Comunicação, desenvolvam pesquisas de opinião para identificar os produtos e serviços de informações que atendam às necessidades dos seus subordinados, bem como a forma ideal de distribuição das informações gerenciais;
- c) que sejam desenvolvidos produtos e serviços voltados à Biblioteca Virtual em Saúde da BIREME;
- d) que sejam realizados, com certa periodicidade, pesquisas de satisfação em relação aos produtos e serviços de informação oferecidos aos usuários do Sibi/UFG;

- e) por fim, que o Sibi/UFG invista mais na capacitação da sua equipe de trabalho;
- f) Acreditando que esta pesquisa tenha atingido seus objetivos, espera-se que seus resultados contribuam para a melhoria da gestão no Sibi/UFG.

Sugere-se, finalmente, que, para a continuidade desta pesquisa, seja feito um estudo de maior amplitude relacionado à gestão da informação em todas as bibliotecas do Sibi/UFG, que vise formular diretrizes para uma reestruturação mais eficiente.

Também é aconselhável que o Sibi/UFG faça uma análise comparativa da percepção dos usuários de outras áreas do conhecimento com os dados obtidos nesta pesquisa, no que se refere à gestão da informação no Sibi/UFG, em consonância com o modelo proposto por Choo (2003), para observar se existe diferença estatisticamente significativa. É recomendável, do mesmo modo, que o Sibi/UFG realize um estudo sobre a Biblioteca Virtual em Saúde da BIREME no que se refere à usabilidade dessa fonte de informação.

REFERÊNCIAS

- AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. *Presidential Committee on Information Literacy: final report*. Chicago: ALA, 1989. Disponível em: <<http://www.ala.org/acrl/publications/whitepapers/presidential>>. Acesso em: 11 abr. 2012.
- CHOO, C. W. *A organização do conhecimento: como as organizações usam a informação para criar significados, construir conhecimento e tomar decisões*. São Paulo: Senac, 2006. 425 p.
- CHOO, C. W. *Gestão da informação para a organização inteligente: a arte de explorar o meio ambiente*. Lisboa: Caminho, 2003. 368 p.
- CHOO, C. W. Information management for the intelligent organization: roles and implications for the information professions. In: DIGITAL LIBRARIES CONFERENCE, 1995, Singapore. *Proceedings...* Singapore: National Computer Board of Singapore, 1995. Disponível em:

< <http://choo.fis.utoronto.ca/fis/respub/dlc95.html>>. Acesso em: 21 dez. 2011.

DAVENPORT, T. H. *Ecologia da informação*. Rio de Janeiro: Campus, 1998. 316 p.

DERVIN, B.. NILAN, M. Information needs and uses. *Annual Review of Information Science and Technology*. ARIST, v. 21, p. 3-33, 1986.

DOYLE, C. S. *Information literacy in an Information Society: a concept for the information age*. New York: Syracuse University, 1994. Disponível em: <http://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=Z1IJ6A97WnsC&oi=fnd&pg=PA1&dq=Information+literacy+in+an+Information+Society&ots=czOu5L97Mg&sig=3ql7Gi_CwcY1S1Dm_lScT03HleU#v=onepage&q=Information%20literacy%20in%20an%20Information%20Society&f=false>. Acesso em: 12 dez. 2011.

FERREIRA, L. A. *Práticas de gestão da informação na biblioteca universitária em atendimento aos usuários da área de saúde*. 2012. 128 f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Centro de Gestão Empreendedora – FEAD.

FERREIRA, S. M. S. P. *Estudo de necessidades de informação: dos paradigmas tradicionais à abordagem sense-making*. 1997. Disponível em: <<http://pt.scribd.com/doc/6747637/Estudo-de-Necessidades-de-InformaCAo>>. Acesso em: 11 ago. 2011.

FIGUEIREDO, N. M. de. *Estudos de uso e usuários da informação*. Brasília: IBICT, 1994. 154 p.

FIGUEIREDO, N. M. de. *Paradigmas modernos da ciência da informação*. São Paulo: Polis. APB, 1999. cap. 1, p. 11-54.

MACIEL, A. C.. MENDONÇA, M. A. R. A função gerencial na biblioteca universitária. In: SEMINARIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS, 11., 2002, Florianópolis. *Anais eletrônicos...* Florianópolis: UFSC, 2002. Disponível em: <<http://www.ndc.uff.br/repositorio/A%20fun%20E7%E3o%20gerencial%20na%20Biblioteca%20universit%20ria.pdf>>. Acesso em: 2 dez. 2011.

MAIA, L. C. G. *Um estudo sobre o uso de periódicos eletrônicos: o Portal de Periódicos CAPES na Universidade Federal de Minas Gerais*. 2005. 153 f.

Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)–Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte. Disponível em: <
http://www.bibliotecadigital.ufmg.br/dspace/bitstream/1843/EARM-6ZPQDN/1/mestrado__luiz_claudio_gomes_maia.pdf>. Acesso em: 12 ago. 2011.

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

McGEE, J. . PRUSAK, L. *Gerenciamento estratégico da informação: aumente a competitividade e a eficiência de sua empresa utilizando a informação como ferramenta estratégica*. Rio de Janeiro: Campus, 1994. 244 p.

PASCOE, G. C. Patient satisfaction in primary health care: a literature review and analysis. *Evaluation and Program Planning*, Amsterdam, v. 6, n. 3/4, p. 185-210, 1983.

PRESSMAN, R. S. *Engenharia de software*. São Paulo: Markron Books, 1995. 1056 p.

SANZ CASADO, E. *Manual de estudos de usuários*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1994. 279 p.

SILVEIRA, J. G. da. Gestão de recursos humanos em bibliotecas universitárias: reflexões. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 38, n. 2, p. 126-141, maio/ago. 2009.

