

## Gestão da informação em bibliotecas universitárias: uma perspectiva dos usuários da biblioteca da escola de engenharia da Universidade Federal do Rio Grande do Sul

### RESUMO

**Mariana Paranhos de Oliveira**  
Universidade Federal do Rio  
Grande do Sul

O estudo avaliou a qualidade da Gestão da informação da Biblioteca da Escola de Engenharia (BIBENG) da Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Isso, utilizando a percepção do usuário final, com o objetivo de analisar a qualidade e o nível das atividades desenvolvidas na gestão informacional. A metodologia é qualitativa descritiva. O instrumento de coleta de dados utilizado foi um questionário aplicado aos usuários da biblioteca. As discussões embasaram-se em conceitos relativos à ciência da informação, teoria administrativa e bibliotecas universitárias. Com os resultados obtidos, afirma-se que, de acordo com a percepção dos usuários, a GI da BIBENG apresenta quadro geral positivo, sendo o acervo completo e em excelentes condições. As fontes de informação mais utilizadas são livros, periódicos e trabalhos acadêmicos. Os instrumentos de divulgação possuem pertinência mediana. O atendimento prestado e a organização foram avaliados positivamente. Melhorias foram sugeridas. Assim, a GI na BIBENG está cumprindo o seu papel.

**PALAVRAS-CHAVE:** Gestão da Informação. Biblioteca universitária. Serviço de Informação.

## INTRODUÇÃO

A informação é inerente a qualquer atividade desempenhada por um indivíduo, desde uma palavra interpretada até as descobertas científicas que revolucionam o mundo em que vivemos. Segundo Wallauer (2015), o papel da informação de proporcionar o desenvolvimento humano é imensurável, uma vez que atua como propulsor de todas as ações, servindo como base para toda e qualquer decisão.

Tendo em vista que todas as tomadas de decisões ocorrem alicerçadas na informação, ela tem desenvolvido ampla importância para as organizações contemporâneas, o que chama a atenção dos envolvidos - gestores, profissionais e pesquisadores. Baseando-se nisso e no incessante progresso e expansão das novas tecnologias da informação e da comunicação, a produção e a disseminação de informações podem cada vez mais galgar novos espaços, antes não factíveis.

Braun e Mueller (2014, p. 990) legitimam e destacam o papel da informação nas instituições, afirmando que “a informação é considerada uma força vital, propulsora que alavanca e que gera a vantagem competitiva entre as organizações [...]”. Diante dessa afirmação e do contexto em que estão inseridas as organizações, nota-se que a Gestão da Informação (GI) é um fator imprescindível para o sucesso organizacional, pois traz um diferencial competitivo. Mas isso não se aplica somente a empresas com fins lucrativos, é aplicado aos mais diversos setores, principalmente às bibliotecas universitárias federais e estaduais, que devem ser consideradas um elemento fundamental de qualquer instituição educacional.

A GI em bibliotecas universitárias, seguindo a visão de Silveira (2009), 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. Para que esses objetivos sejam atingidos, os conhecimentos e habilidades dos bibliotecários referentes a gestão e avaliação de serviços vêm sendo cada vez mais inqueridos, buscando funcionários munidos de competência em informação. 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).

Logo, esta pesquisa realizou um estudo acerca da gestão da informação de uma biblioteca universitária – Biblioteca de Engenharia da Universidade Federal do Rio Grande do Sul – em relação ao atendimento dos usuários da área de engenharia, dos cursos de Engenharia Civil, Mecânica, Elétrica, Química, de Minas, de Materiais, de Metalurgia, de Produção, de Controle e Automação e de Energia. O estudo propõe-se a avaliar a qualidade da GI desempenhada na biblioteca utilizando a percepção do usuário final.

Para tanto, o estudo teve como propósitos: verificar se a gestão da informação na biblioteca em questão propicia o desenvolvimento de produtos e

serviços de informação em atendimento às necessidades dos usuários da área de engenharia; identificar os serviços e produtos de informação oferecidos pela BINENG; analisar se a gestão da informação na BIBENG facilita o uso das fontes de informação pelos usuários. E, com essas informações, definir conceitualmente o que é GI, a importância de melhorar esse tipo de gestão e os seus padrões de qualidade.

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

### Gestão da informação em bibliotecas

Segundo Choo (2006), a informação é um componente intrínseco de quase tudo que uma organização faz. Logo, observa-se essa importância em organizações, principalmente em bibliotecas universitárias, um lugar feito de pessoas para pessoas. Sendo assim, sabe-se que a equipe da biblioteca deve conhecer seu público, para lidar com suas demandas e necessidades. Sendo assim, é fundamental que haja uma política de GI bem direcionada.

De acordo com Valentim (2004), a Gestão da Informação é um “conjunto de estratégias que visam identificar as necessidades informacionais, mapear os fluxos formais [...], coleta, filtragem, análise, organização, armazenagem e disseminação [da informação] [...]”. Corroborando, Alister e Choo (2003 apud VIEIRA; FREIRE 2014) “a GI tem como seu principal objetivo o de explorar recursos de informação e capacidades de informação, possibilitando à organização aprendizagem e adaptação ao meio ambiente em mudança”.

Para a fundamentação teórica deste estudo, foi adotado como parâmetro o modelo de gestão da informação de Choo (2003), em face das características da BIBENG e, também, pela sua ciclicidade. O modelo consiste em seis processos e é identificado como um ciclo de atividades inter-relacionadas – apresentadas na figura 1 - que precisam ser planejadas para delinear, coordenar e promover uma perspectiva baseada em processos que contemplem as visões de GI.

Figura 1 - Modelo de gestão da informação de Choo (2003).



Fonte: A autora baseada em Choo, (2019).

O primeiro processo consiste na **identificação das necessidades de informação**. Isso ocorre fundado em problemas e dúvidas existentes em situações e experiências de cada biblioteca, de acordo com seu público, ambiente e recursos.

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 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. Desta forma, se faz necessário buscar continuamente a identificação da necessidade de informação e avaliar o Feedback de acordo com as mudanças.

A **aquisição da informação** é o segundo processo desse modelo, e é guiada pela necessidade de informação que se tornou uma tarefa complexa em função da multiplicidade de fontes e formatos de informação. Consiste em reunir a informação necessária, dispersar no meio e distribuir para a rota determinada - distribuição direta para o usuário ou seu armazenamento para posterior uso (CHOO, 2003). O mesmo autor ressalta que uma forma de gerenciar a variedade de informações é procurar usufruir do conhecimento dos bibliotecários, contratar um monitoramento externo e utilizar as tecnologias da informação.

O terceiro processo é a **organização e armazenamento da informação** coletada ou criada na biblioteca. Busca-se centralizar as informações em uma base de dados, catalogando e classificando, para que facilite a recuperação e o compartilhamento das mesmas. Ressalta-se que os sistemas devem suportar as múltiplas visões dos usuários e conectar os itens relacionados. Então, é possível criar uma memória organizacional que atue como um repositório ativo de conhecimentos da organização e que permita recuperar informações (CHOO, 2003).

No quarto processo, que se traduz no **desenvolvimento de produtos e serviços de informação**, as informações organizacionais 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). Serve para incrementar o meio e o modo de disponibilizar a informação armazenada para o usuário em formato interativo com o sistema.

O quinto processo, que, conforme Choo (2003), versa sobre **distribuição da informação**, tange viabilizar serviços e produtos segmentados, por meio dos canais, para aumentar a consciência e percepção do usuário a fim de auxiliar na tomada de decisão do mesmo. Choo (2006), expressa que esse processo promove a disseminação e o compartilhamento da informação a partir de fontes diversificadas.

O sexto processo é social e interativo e se refere ao **uso da informação**. Trata-se de analisar e interpretar as alternativas disponíveis para selecionar, criar, representar e conceber elementos de interesse para, assim, atuar no meio, e efetuar a tomada de decisão.

### **Importância de melhorar a Gestão da Informação em bibliotecas**

Levando em consideração a importância de uma gestão da informação eficaz e eficiente, é preciso ter inicialmente em mente que sem ela não há possibilidade de se estabelecer alternativas na tomada de decisão, não há como gerar

conhecimento. Isso, porque o uso estratégico da informação é a alavanca para estimular e gerar conhecimento dentro de uma organização.

Para isso, se faz necessário que seus gestores adotem uma postura proativa e utilizem técnicas específicas da administração para gerenciar suas bibliotecas. Devem buscar parcerias, realizar palestras, promover treinamentos, visando sempre a satisfação do cliente/usuário como foco principal de seus serviços. Vergueiro (2000) reforça que a qualidade dos serviços bibliotecários na área universitária demanda observação de indicadores que permitam avaliar os serviços e disserta que acessibilidade, tempo de resposta, abrangência da coleção e relevância do acervo são medidas de desempenho importantes que fornecem informações nesse contexto.

À luz de Garcez e Carpes (2006), considerando a preocupação com o recebimento, o tratamento e a distribuição da informação, a biblioteca deve sinalizar algumas alternativas que possam assegurar a eficiência do processo e preparo da disponibilização da informação.

Assim, para ocorrer o desenvolvimento da informação, é preciso utilizar redes de informação confiáveis e relevantes de distribuição. Como redes, podemos, por exemplo, utilizar a intranet, já que vários softwares de biblioteca tem um pacote com essa ferramenta. Sendo assim, é função do bibliotecário fazer a seleção e o processo necessário dos materiais para adicionar na rede. Isso facilita a gestão e compartilhamento do conhecimento que será discutido no ambiente universitário. Importante ressaltar que para isso ocorrer, o aparelhamento em bom estado da biblioteca é fundamental para o processo da gestão da informação na biblioteca da universidade.

Com uma gestão informacional de qualidade ocorrerá uma melhoria do acervo, por meio de uma fomentação do processo de desenvolvimento de coleções, que é constituído das atividades de seleção, aquisição, avaliação e desbastamento de materiais informacionais (VERGUEIRO, 1989).

Corroborando com essa gestão de qualidade, é possível, também, aprimorar o serviço de disseminação da informação, pois o gestor pode informar as novas obras e materiais que chegaram na biblioteca e que são pertinentes à área de interesse do usuário. Essa informação direcionada ao usuário pode ser personalizada, através da Disseminação Seletiva da Informação (DSI), que é um serviço prestado pelo profissional da informação, focado na particularidade de cada indivíduo, desenvolvido a partir do conceito de segmentação de interesses (EIRÃO, 2009). Observa-se então que com a evolução tecnológica e as mudanças ocorridas nos últimos tempos, as bibliotecas sentiram a necessidade de quebra de paradigmas em relação ao usuário, e conforme Silva e Rados (2002) o "usuário" deixou de ser somente aquele usuário que "empresta o livro, lê e devolve", ele passou a figurar como "cliente", avaliador, cooperador das ideias e sugestões. Assim, as bibliotecas devem elaborar produtos e serviços com mais qualidade para poder disponibilizar informações precisas aos seus usuários (SILVA; RADOS, 2002).

A organização do material informacional disponibilizado também é um ponto importante nessa gestão, pois demonstra uma maior inter-relação entre o responsável por esta atividade e os usuários destes recursos, a fim de tornar a organização mais acessível aos últimos. Esta interação proporciona ao profissional vinculado a esta atividade maior conhecimento das características dos usuários e

suas necessidades, desempenhando assim, a sua atividade de forma mais satisfatória.

Sendo assim, pode-se definir que a maior vantagem competitiva na nova economia é o investimento em pessoas que saibam reconhecer uma informação relevante, e a usem de maneira eficaz. Por isso, a preocupação com a coleta, armazenamento e disponibilização da informação. Também, a GI, nesse contexto, poderá ser aliada na melhoria do ensino se conciliada com o planejamento de educadores e de bibliotecários. Capacitar o aluno no processo ensino e aprendizagem é contribuir para que a empresa que um dia irá recebê-lo como trabalhador, seja competitiva.

## METODOLOGIA

Com relação às escolhas metodológicas, essa pesquisa é de natureza básica, de caráter quantitativo, utilizando o método do estudo de caso. Quanto aos objetivos, o estudo apresenta caráter descritivo e quanto ao procedimento, realizou-se um estudo de caso, visando um estudo profundo, de maneira a permitir seu amplo e detalhado conhecimento.

Em virtude do considerável tamanho da população, constituída por pelo menos 26.980 usuários ativos e potenciais, e por não ter acesso aos seus e-mails, optou-se por limitar a pesquisa à uma amostra. A amostra foi constituída por 50 usuários da BIBENG, do gênero feminino e masculino, na faixa etária dos 18 a 63 anos, que utilizaram a biblioteca nos dias 22 de abril de 2019, pela manhã e 23 de abril de 2019, pela tarde.

A BIBENG foi inaugurada em 1897 com um acervo de 215 volumes, e hoje, possui um acervo de 32.500 livros e 1.413 títulos periódicos, sendo essas suas coleções mais importantes, embora disponibilize, também, normas técnicas nacionais e internacionais, monografias e outros materiais bibliográficos, cobrindo assuntos da área de Engenharia e correlatos de excelente qualidade técnica.

Para a coleta de dados foi utilizado como instrumento um questionário com seis questões fechadas e uma aberta. Os dados e as informações obtidas, 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 e posteriormente codificadas, tabuladas e analisadas.

O questionário (quadro 1) foi disponibilizado aos usuários presentes na biblioteca, para que os mesmos respondessem a próprio punho, com as seguintes perguntas:

Quadro 1 – Questionário aplicado aos usuários.

Pergunta	Opções de resposta
1 Qual a sua opinião quanto ao acervo da Biblioteca da Escola de Engenharia da UFRGS em relação às suas necessidades informacionais?	<input type="checkbox"/> Excelente <input type="checkbox"/> Muito bom <input type="checkbox"/> Bom <input type="checkbox"/> Ruim

	<input type="checkbox"/> Muito ruim <input type="checkbox"/> Não utilizo este serviço
2 Qual a sua opinião quanto à organização dos materiais informacionais disponíveis na Biblioteca?	<input type="checkbox"/> Excelente <input type="checkbox"/> Muito bom <input type="checkbox"/> Bom <input type="checkbox"/> Ruim <input type="checkbox"/> Muito ruim <input type="checkbox"/> Não utilizo este serviço
3 Qual a sua opinião quanto à qualidade do atendimento que a Biblioteca oferece?	<input type="checkbox"/> Excelente <input type="checkbox"/> Muito bom <input type="checkbox"/> Bom <input type="checkbox"/> Ruim <input type="checkbox"/> Muito ruim <input type="checkbox"/> Não utilizo este serviço
4 No geral, quais as principais fontes de informação que você utiliza em seus estudos e pesquisas?	<input type="checkbox"/> Anais de congressos <input type="checkbox"/> Apresentações orais (palestras, cursos, seminários, etc.) <input type="checkbox"/> Bases de dados estatísticos <input type="checkbox"/> Jornais, revistas não-científicas <input type="checkbox"/> Livros <input type="checkbox"/> Obras de referência (dicionários, enciclopédias, etc.) <input type="checkbox"/> Periódicos científicos <input type="checkbox"/> Sites da internet (blogs, sites institucionais, etc.) <input type="checkbox"/> Trabalhos acadêmicos (teses, dissertações, TCCs)
5 Dentre as fontes de informação disponíveis na Biblioteca, quais você mais utiliza?	<input type="checkbox"/> Anais de congressos <input type="checkbox"/> Bases de dados estatísticos <input type="checkbox"/> Revistas não-científicas <input type="checkbox"/> Livros <input type="checkbox"/> Obras de referência (dicionários, enciclopédias, etc.) <input type="checkbox"/> Periódicos científicos <input type="checkbox"/> Trabalhos acadêmicos (teses, dissertações, TCCs) <input type="checkbox"/> Não utilizo este serviço

6 A divulgação regular dos novos materiais realizada pela Biblioteca é pertinente para você?	( ) Sim ( ) Não ( ) Indiferente
7 Você tem alguma sugestão para a melhoria nos serviços informacionais prestados pela biblioteca?	-

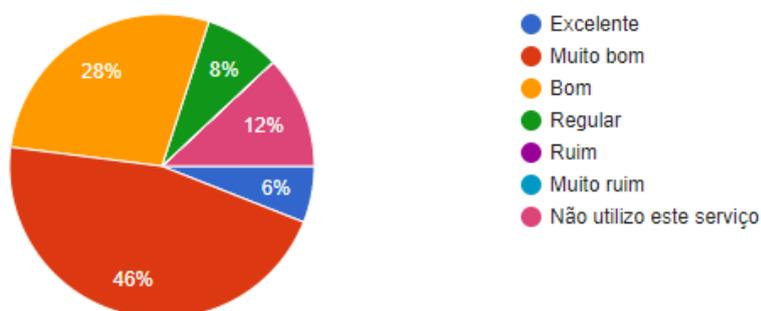
## RESULTADOS E DISCUSSÕES

Tendo em vista que Prazeres (1996, p. 337) define qualidade como sendo, “o que o cliente quer e como ele julga” e Juran (2009) define qualidade como “adequação ao uso”, o instrumento de coleta buscou identificar a opinião do usuário sobre o acervo da BIBENG em relação às suas necessidades informacionais. Do total de 50 respostas, três (6%) declararam que o acervo é “Excelente”, 23 (46%) ‘Muito bom’, 14 (28%) ‘Bom’, quatro (8%) ‘Regular’ e seis (12%) revelaram que não utilizam este serviço. As opções ‘Ruim’ e ‘Muito ruim’ não obtiveram resposta.

Com estes dados, podemos inferir que o acervo da Biblioteca possui condições de suprir as necessidades informacionais dos usuários, visto que 80% da amostra o avaliaram positivamente em relação a estas necessidades, como observável no gráfico 1. Importante ressaltar que, levando em consideração que as opções ‘Ruim’ e ‘Muito ruim’ não obtiveram nenhuma resposta, o acervo é completo e atende as necessidades dos respondentes.

Para a manutenção das ações que visam a qualidade do acervo, que são alcançadas por meio de um processo eficiente de desenvolvimento de coleções, segundo Silva e Rados (2002), “faz-se necessário o mapeamento dos serviços, assim como a identificação e entendimento das novas necessidades dos clientes frente às constantes mudanças em tecnologia da informação”, isso para que a BIBENG possa alcançar a plena satisfação de seus clientes/usuários.

Gráfico 1 - Processo relativo às necessidades informacionais

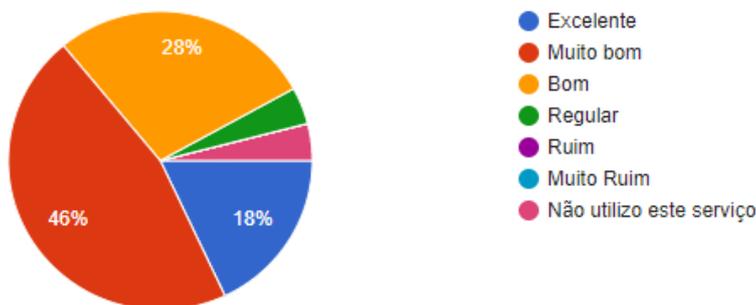


Fonte: A autora (2019).

Quanto à organização da informação realizada pela Biblioteca, foi mensurada buscando conhecer o grau de satisfação destes quanto a esta atividade. Conforme o gráfico 2, de um total de 50 avaliações, as variáveis positivas que obtiveram uma ampla maioria das respostas foram ‘Excelente’, ‘Muito bom’ e ‘Bom’, com, respectivamente, nove, 23 e 14 respostas, o que correspondem a cerca de 80% do

total. O feedback parcialmente negativo desta atividade, representado pelo 'Regular' obteve apenas duas respostas. Ressalta-se a ausência de respostas negativas como 'Ruim' e 'Muito ruim', o que demonstra que há uma inter-relação entre o responsável por esta atividade e os usuários destes recursos, e que torna a organização mais acessível aos últimos. Logo esta atividade está cumprindo o seu papel na gestão da informação.

Gráfico 2 - Processo relativo à organização da informação

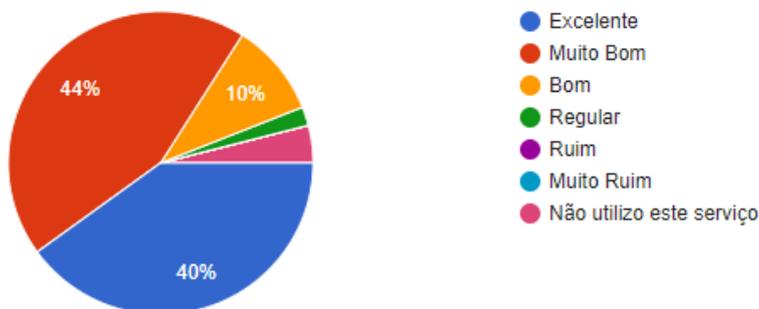


Fonte: A autora (2019).

Relativo à qualidade do atendimento prestado pela BIBENG, no papel de sua equipe, deve-se destacar que este atendimento é o canal de mediação entre o usuário dos recursos e as fontes de informação disponíveis na instituição, atuando na disseminação destas. As respostas obtidas demonstraram que a maioria dos usuários considerou o nível deste serviço como 'Excelente', com 20 avaliações. As opções 'Muito bom' e 'Bom' obtiveram, respectivamente, 22 e cinco indicações.

Isso demonstra que mais de 90% da amostra considerou este serviço positivamente, com uma ampla maioria o avaliando excelentemente, como expresso no gráfico 3. Pode-se inferir que o atendimento ao público prestado pela Biblioteca possui um nível bastante elevado, desenvolvendo suas atividades de forma adequada, atingindo assim o seu objetivo de fornecer e divulgar a informação.

Gráfico 3 - Processo relativo à qualidade do atendimento



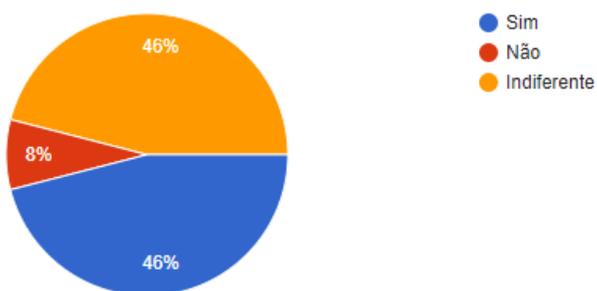
Fonte: A autora (2019).

Relativo à disseminação da informação, foi questionado aos usuários qual a sua opinião sobre o instrumento de divulgação das novas aquisições de materiais bibliográficos realizada pela Biblioteca, mencionado na contextualização do presente estudo. As opções de respostas propostas foram 'É pertinente', 'Não é pertinente' e 'Indiferente' em relação ao respondente.

Com base nos resultados obtidos, demonstrados no gráfico 4, pode-se deduzir que o instrumento de divulgação rotineira da Biblioteca possui um grau de pertinência mediano para os respondentes, pois apenas 23 (46%) usuários indicaram que as divulgações são pertinentes para as suas pesquisas. O restante dos respondentes, 27 (54%), julgaram ‘Não pertinente’ e ‘Indiferente’, o que vai de encontro com a ideia de que o instrumento de pesquisa é de fundamental importância no processo de gestão da informação, servindo como um canal de contato da Biblioteca com o seu usuário. Deduzimos que muitos dos que responderam isso são os mesmos que utilizam a biblioteca apenas como local de estudo, a utilização dos computadores ou não pertencem aos cursos que a biblioteca “abriga”. Contudo, Rocha et al, reforça que

“Não se pode negar o papel tradicional das bibliotecas como suporte à aprendizagem e ao conhecimento, são verdadeiros polos gestores de conhecimento para a efetiva formação acadêmica de seus usuários. Por isso, é tão importante que o usuário conheça os recursos e serviços disponíveis nestes ambientes.” (ROCHA et al., 2012, p.325)

Gráfico 4 - Processo relativo à disseminação da informação

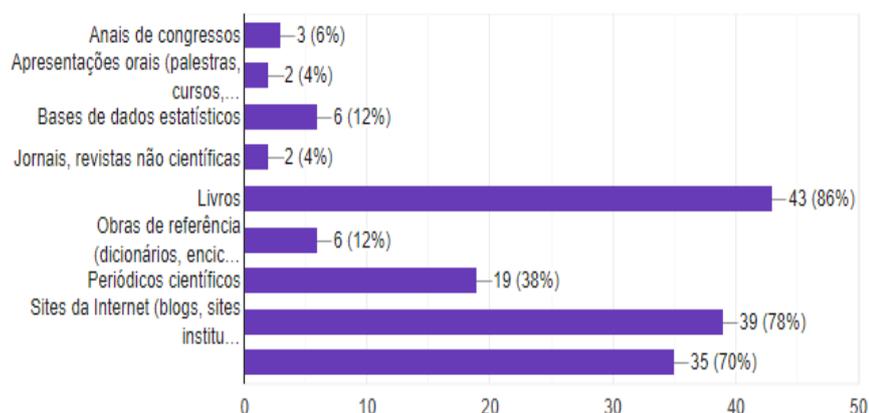


Fonte: A autora (2019).

A partir do instrumento de coleta de dados, foram solicitadas aos usuários quais são as principais fontes de informação utilizadas nos seus trabalhos, tal como quais são as fontes mais utilizadas por estes na Biblioteca. Os tipos de fontes presentes no questionário são: anais de congressos; apresentações orais; bases de dados estatísticas; jornais, revistas não-científicas; livros; obras de referência; periódicos científicos; sites da internet e trabalhos acadêmicos.

Quanto aos resultados obtidos, aquelas mais utilizadas são os livros, com 43 respostas e os sites da internet, com 39 respostas, de um total de 50 respondentes. Alternativas que também tiveram destaque foram os periódicos científicos e trabalhos acadêmicos, com, respectivamente, 19 e 35 respostas, conforme gráfico 5.

Gráfico 5 - Processo relativo às fontes de informação utilizadas

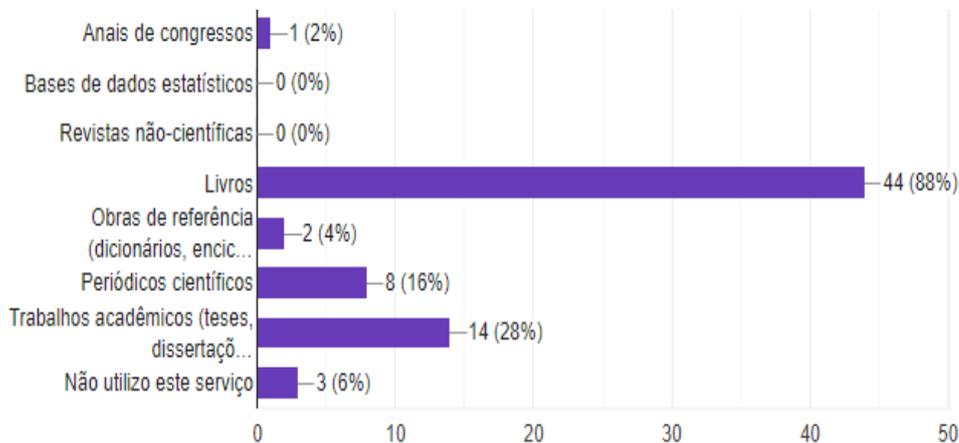


Fonte: A autora (2019).

Já sobre as fontes de informação mais utilizadas, disponíveis na Biblioteca, foram mantidas as fontes de informação do questionamento anterior e a opção 'Não utilizo este serviço'. Essa última opção foi assinalada por três respondentes, o que significa que das respostas obtidas, apenas 47 são usuários reais das fontes disponíveis na Biblioteca.

A partir disto, nota-se que a fonte que tem maior utilização pelos usuários da Biblioteca são os livros, com 44 respostas. Em escalas menores, os trabalhos acadêmicos e os periódicos científicos destacam-se, pois foram selecionados, respectivamente, por 14 e oito respondentes. A representação gráfica desta questão encontra-se no gráfico 6, abaixo.

Gráfico 6 - Processo relativo às fontes de informação mais utilizadas disponíveis na Biblioteca



Fonte: A autora (2019).

Fazendo uma análise comparativa entre os dados obtidos, percebemos que os usuários informacionais da BIBENG utilizam com grande frequência os livros oriundos da Biblioteca em seus estudos, o que vem ao encontro das fontes gerais de pesquisa utilizadas. No entanto, apenas 28% dos respondentes identificaram que utilizam os trabalhos acadêmicos disponíveis na Biblioteca, sendo que esta fonte é utilizada por 70% dos usuários em suas pesquisas, como descrito no gráfico 5. Pode-se inferir que eles utilizam as informações oriundas desta fonte por outro meio que não a Biblioteca. Também, isto pode se justificar uma vez que tais fontes

estão disponíveis de forma eletrônica, podendo ser um indicador da preferência maior dos usuários pelo acesso remoto.

Observa-se, também, que a BIBENG é pouco utilizada para obtenção de informações não-científicas, como revistas e jornais, o que leva a crer que a mesma não é utilizada para fins de lazer. Fazendo um adendo, foi implantado na biblioteca o “canto do lazer”, que é justamente um espaço que busca a utilização da biblioteca, também, para distração e recreação.

Quando questionados sobre sugestões para melhorias nos serviços informacionais da BIBENG, apenas seis pessoas responderam, sendo que três solicitaram a ampliação do acervo digital, principalmente e-books, pois muitas obras têm um único exemplar físico oferecido que acaba sendo muito disputado pelos alunos. Um respondente, também, solicitou “Mais livros de alto nível, mesmo que em inglês, como Spivak de cálculo”. É possível deduzir que essa adversidade possa ser solucionada, também, pela compra de livros eletrônicos.

Uma sugestão observada na fala dos respondentes é que a “plataforma poderia informar de forma mais clara a localização de alguns livros nas estantes” e “a melhora no sistema de busca feito pelo site seria uma boa”. Desta forma, acredita-se que um mapa online das estantes poderia auxiliar os estudantes ou usuários, assim como um treinamento voltado para a recuperação de itens no sistema de busca, o que ocasionaria uma maior autonomia do usuário.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Como foi explanado ao longo da pesquisa, a informação é de extrema importância não apenas para a comunicação como é, principalmente, balizadora das tomadas de decisão nas organizações, tendo elas fins lucrativos ou não. Porém, para ser um sucesso, essa gestão conta com um acompanhamento contínuo por parte dos gestores e curadores da informação, pois cada ação deve ser controlada e avaliada. A luz dessa premissa, a pesquisa buscou avaliar a qualidade da gestão informacional desenvolvida pela Biblioteca da Escola de Engenharia da UFRGS, a partir da visão do usuário final da informação.

Participaram do estudo 50 usuários da biblioteca e, com base em suas respostas no questionário, pode-se obter o nível da avaliação das atividades de suprimento das necessidades informacionais dos usuários, utilização das fontes de informação, satisfação em relação à organização dos recursos informacionais e qualidade das ações de disseminação da informação – atividades do processo gerencial. Levando em consideração o referencial teórico apresentado, essas atividades e ações foram essenciais para o efetivo desempenho da gestão informacional realizada pela BIBENG.

Por intermédio da análise quantitativa executada, buscou-se diagnosticar e interpretar a realidade da gestão informacional na BIBENG, procurando atingir os objetivos propostos na pesquisa. As metas iniciais desta foram alcançadas, quais são: conceituar gestão da informação, mensurar a percepção do usuário quanto ao desenvolvimento desse modelo de GI realizado pela biblioteca e verificar a avaliação de cada uma das etapas da gestão da informação e sugestões para a melhoria.

A partir da coleta de dados, percebe-se um quadro geral positivo. Pode-se inferir que a Biblioteca dispõe de um acervo que atende as necessidades informacionais dos seus usuários, sendo completo quanto ao conteúdo.

Quanto as fontes de informação, as mais utilizadas são livros, periódicos e trabalhos acadêmicos, ressaltando-se ainda a utilização das diferentes fontes informacionais, que impacta diretamente na avaliação do acervo disponível na instituição. Percebe-se que o instrumento de divulgação rotineira da Biblioteca possui um grau de pertinência mediano para os respondentes. Quanto ao atendimento prestado pela biblioteca, soube-se que possui um nível bastante satisfatório, sendo avaliado como excelente. Quanto à organização da informação realizada pela Biblioteca mensurou-se avaliações positivas, o que demonstra que há uma inter-relação entre o responsável por esta atividade e os usuários destes recursos, logo esta atividade está cumprindo o seu papel.

Apesar do quadro geral ser positivo, existe espaço para algumas melhorias, como aquisição de mais exemplares do mesmo título, de E-books e de mais livros de alto nível, mesmo que em inglês. Tudo isso visando a maior qualificação dos serviços prestados.

Aproveita-se para destacar que, pela gestão da informação ser um processo cíclico com etapas inter-relacionadas, a melhoria em qualquer etapa acaba refletindo melhoria nas demais, o que é muito positivo. Por fim, este trabalho não é conclusivo e sugere-se a elaboração de estudos mais aprofundados, com a finalidade de se obter um diagnóstico mais completo da situação informacional da instituição.

## Information management in university libraries: a perspective of the users of UFRGS engineering school library

### ABSTRACT

The study proposes to evaluate the quality of information management performed at the Universidade Federal do Rio Grande do Sul by the Engineering School Library. This, with the premise of using end-user perception, aiming also to analyze the quality and level of activities developed in informational management. It adopts a methodology of a quantitative descriptive nature. The data collection instrument used was a questionnaire with essay and multiple choice questions, offered by the researcher to the library users. The results were based, also, on concepts related to information science, administrative theory and university libraries. According to the obtained results, it can be affirmed that the informational management process of BIBENG presents a positive overall picture, with the library collection being very complete and having great conditions to meet the needs of the users. The sources of information are diverse and the most used are books, periodicals and academic works. The instrument of release has a medium degree of pertinence. The service provided by the team was evaluated as excellent and the information organization was measured with positive evaluations. Some improvements have been suggested, such as the acquisition of E-Books. Therefore, the information management in BIBENG is fulfilling its role.

**KEYWORDS:** Information Management. University library. Information Service.

## 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: 11/04/2020.
- BRAUN, C. C.; MUELLER, R. R. A gestão do conhecimento na administração pública municipal em Curitiba com a aplicação do método OKA — Organizational Knowledge Assessment. **Revista de Administração Pública**, v. 48, n. 4, p. 983-1006, jul./ago. 2014.
- 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. **A organização do conhecimento: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões**. São Paulo: Senac São Paulo, 2006. 425p.
- EIRÃO, T. G. Disseminação seletiva da informação: uma abordagem. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 7, n. 1, p. 20-29, jul./dez. 2009. Disponível em: <http://www.sbu.unicamp.br/seer/ojs/index.php/rbci/article/view/412/276>. Acesso em: 2/04/2020.
- GARCEZ, E. F.; CARPES, G. Gestão da informação na biblioteca escolar. **Revista ACB**, v. 11, n. 1, 2006.
- JURAN, J. M. **A qualidade desde o projeto**. São Paulo: Cengage Learning, 2009.
- PRAZERES, P. **Dicionário de termos da qualidade**. São Paulo: Atlas, 1996.
- ROCHA, E. S. S.; SILVA, M. R. da; MAIA, M. B. Estratégia de marketing em unidades de informação: o uso de ferramentas da web 2.0. **Revista ACB**, v. 12, n. 2, 2012.
- SILVA, C. M. da; RADOS, G. J. V. Gestão de serviços em bibliotecas: melhoria com foco no cliente. **Revista ACB**, v. 7, n.1/2, 2002.
- 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
- VALENTIM, M. L. P. **Gestão da informação e gestão do conhecimento: especificidades e convergências**. 2004. Disponível em: [https://www.ofaj.com.br/colunas\\_conteudo.php?cod=88](https://www.ofaj.com.br/colunas_conteudo.php?cod=88). Acesso em: 8/05/2020.
- VERGUEIRO, V. de C. S. **Desenvolvimento de coleções**. São Paulo: Polis, 1989.
- VIEIRA, F. A. A.; FREIRE, G. H. A. Política e gestão da informação no sistema de bibliotecas da UFPB. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 15., 2014, Belo Horizonte. **Anais...** Belo Horizonte: UFMG, 2014.
- WALLAUER, J. V. D. **Gestão da informação sob a perspectiva do usuário final: um estudo de caso em uma biblioteca de instituição pública**. 2015. Especialização (Trabalho de conclusão de curso de especialização em Gestão Pública) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2015.

**Recebido:** 27/04/2020

**Aprovado:** 30/07/2020

**DOI:** 10.3895/rts.v16n45.12103

**Como citar:** PARANHOS DE OLIVEIRA, M. Gestão da informação em bibliotecas universitárias: uma perspectiva dos usuários da biblioteca da escola de engenharia da Universidade Federal do Rio Grande do Sul. **Rev. Technol. Soc.**, Curitiba, v. 16, n. 45, p. 355-370 out./dez., 2020. Disponível em: <https://periodicos.utfpr.edu.br/rts/article/view/12103>. Acesso em: XXX.

**Correspondência:**

**Direito autoral:** Este artigo está licenciado sob os termos da Licença Creative Commons-Atribuição 4.0 Internacional.

