

UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS
FACULDADE DE COMUNICAÇÃO E BIBLIOTECONOMIA
CURSO DE BIBLIOTECONOMIA

JAQUELLINE SANTOS GALDINO

**ANÁLISE E AVALIAÇÃO DO SERVIÇO DE DISSEMINAÇÃO
SELETIVA DA INFORMAÇÃO DA BIBLIOTECA DA
FACULDADE DE TECNOLOGIA DO SENAI DE
DESENVOLVIMENTO GERENCIAL DE GOIÂNIA**

Goiânia
2008

JAQUELLINE SANTOS GALDINO

**ANÁLISE E AVALIAÇÃO DO SERVIÇO DE DISSEMINAÇÃO
SELETIVA DA INFORMAÇÃO DA BIBLIOTECA DA
FACULDADE DE TECNOLOGIA DO SENAI DE
DESENVOLVIMENTO GERENCIAL DE GOIÂNIA**

Trabalho de Conclusão de Curso de Graduação em
Biblioteconomia da Faculdade de Comunicação e
Biblioteconomia da Universidade Federal de
Goiás, para obtenção de grau de Bacharel.

Orientador(a): Prof^a. Dr^a. Maria de Fátima
Garbelini

Co-orientador(a): Elaine Pereira dos Santos

Goiânia
2008

Galdino, Jaqueline Santos.

J149a Análise e avaliação do serviço de Disseminação Seletiva da Informação da Biblioteca da Faculdade de Tecnologia do SENAI de Desenvolvimento Gerencial / Jaqueline Santos Galdino - 2008.

46 f : il.

Referências.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) – Universidade Federal de Goiás, Faculdade de Comunicação e Biblioteconomia, 2008.

1. Disseminação Seletiva da Informação. 2 Gestão da informação. 3 FATESG. I. Título.

CDU: 025.5

JAQUELLINE SANTOS GALDINO

**ANÁLISE E AVALIAÇÃO DO SERVIÇO DE DISSEMINAÇÃO SELETIVA
DA INFORMAÇÃO DA BIBLIOTECA DA FACULDADE DE
TECNOLOGIA DO SENAI DE DESENVOLVIMENTO GERENCIAL DE
GOIÂNIA**

Trabalho de Conclusão de Curso de Graduação em Biblioteconomia da Faculdade de Comunicação e Biblioteconomia da Universidade Federal de Goiás, para obtenção do grau de Bacharel, aprovado em _____ de _____ de _____, pela Banca Examinadora constituída pelos seguintes professores:

Prof^a. Dr^a. Maria de Fátima Garbelini - UFG
Presidente da Banca

Cláudia de Oliveira de Moura Bueno - UFG

Aos meus familiares por todo amor, incentivo e compreensão.

Aos meus professores por toda dedicação, ensinamento, experiência e paciência.

Aos amigos por todo companheirismo e alegria que me proporcionaram.

AGRADECIMENTOS

A Jeová Deus, por ter me dado à oportunidade de crescer em todos os sentidos e de proporcionar forças mentais e físicas para realizar todos os objetivos realizados até o presente momento.

Aos meus pais, Maria Luiza e Nedino Galdino (*in memoriam*), e à minha família, agradeço por todo amor e incentivo.

À dedicada e excelente profissional Professora e Doutora Maria de Fátima Garbelini, que é amiga, compreensiva, amorosa, dedicada a profissão e acima de tudo um exemplo bondade!

À excelente profissional Elaine Pereira dos Santos por todo esforço e compreensão.

Aos Professores e colegas do curso de Biblioteconomia, obrigado por suas experiências!

A todos que contribuíram para a realização e concretização de meus estudos. Muito obrigada!

Antes de conhecer qualquer tarefa, temos de aprender a fazer pergunta: “De que tipo de informação necessito, sob que forma e quando?” (...). As perguntas seguintes que as pessoas precisam aprender a fazer é: “A quem devo que tipo de informação? Quando e onde?” (PETER DRUCKER)

RESUMO

Com o grande volume informacional disponibilizado na sociedade, investimentos no gerenciamento e serviços informaciais estão cada vez mais freqüente em diversos países. Instituições de ensino e empresarial visando otimizar o fluxo informacional estão agregando valor na qualidade e na disseminação de informações estratégias para a capacitação e inovação de seus produtos e serviços. A pesquisa teve como objetivo principal analisar e avaliar o serviço de Disseminação Seletiva da Informação (DSI) na Biblioteca da Faculdade de Tecnologia SENAI de Desenvolvimento Gerencial (FATESG). O Estudo investigou a percepção dos usuários da unidade em relação ao serviço de DSI. O público alvo da pesquisa foi os alunos do 4º e 5º períodos do curso de graduação de Tecnologia em Redes de Computadores da FATESG que estão cadastrados na Biblioteca. Teve como metodologia o estudo de caso e para coleta de dados o estudo de usuários utilizando como instrumento o questionário. O estudo presente apresentou definições de informações científicas e tecnológicas e conceituou a gestão da informação e serviços informacionais. A revisão de literatura sobre o serviço de Disseminação Seletiva de Informação fornece uma visão geral do DSI, seus objetivos e gerenciamento. Baseando-se na literatura sobre o tema, percebeu-se a ausência de estudos com enfoque no DSI. Pretende-se com essa pesquisa contribuir para a área de Biblioteconomia e a Biblioteca da FATESG por empregar em suas atividades o serviço de DSI. A partir desses referenciais realizou-se análise dos dados coletados e averiguando se o serviço de DSI tem relevância ou não para os usuários da Biblioteca da FATESG.

Palavras-chave: Serviço de DSI. Informação. Gestão da Informação. Biblioteca da FATESG. Avaliação.

LISTA DE QUADROS

QUADRO 1	Diferença entre dado, informação e conhecimento.....	14
QUADRO 2	Informação nas organizações.....	18
QUADRO 3	Síntese das características e dimensões de um serviço de informação.....	22
QUADRO 4	Importância do serviço de DSI.....	24

LISTA DE FIGURAS

Ilustração 1	Gráfico da Questão 1- Tipos de documentos mais consultados.....	34
Ilustração 2	Gráfico da Questão 2 – Conhecimento das novidades a Biblioteca da FATESG.....	34
Ilustração 3	Gráfico da Questão 3 – Conhecimento da página do sistema de bibliotecas no site do SENAI.....	35
Ilustração 4	Gráfico da Questão 4 – Utilidade das informações da Biblioteca da FATESG.....	36
Ilustração 5	Gráfico da Questão 5 – Tipos de informações que a biblioteca poderia enviar para os usuários.....	37
Ilustração 6	Gráfico da Questão 6 – Periodicidade das informações do serviço de DSI.....	37
Ilustração 7	Gráfico da Questão 7 – Acesso livre as estantes para os usuários.....	38
Ilustração 8	Gráfico da Questão 8: Avaliação do serviço de DSI.....	39

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	12
2	DADO, INFORMAÇÃO E CONHECIMENTO.....	14
2.1	INFORMAÇÃO CIENTÍFICA E TECNOLÓGICA.....	15
2.2	INFORMAÇÃO PARA NEGÓCIOS.....	17
3	GESTÃO DA INFORMAÇÃO.....	19
3.1	SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO.....	21
4	DISSEMINAÇÃO SELETIVA DA INFORMAÇÃO.....	23
4.1	PROCESSO E GERENCIAMENTO DO SERVIÇO DE DISSEMINAÇÃO SELETIVA DA INFORMAÇÃO.....	25
5	FACULDADE DE TECNOLOGIA SENAI DE DESENVOLVIMENTO GERENCIAL (FATESG).....	29
5.1	BIBLIOTECA DA FATESG.....	30
5.1.1	Serviço de Disseminação Seletiva da Informação da FATESG.....	31
6	METODOLOGIA.....	32
7	ANÁLISE DOS DADOS.....	33
8	CONCLUSÃO.....	40
	REFERÊNCIAS.....	42
	APÊNDICE A.....	45
	ANEXO A.....	46

1 INTRODUÇÃO

Atualmente é indiscutível a importância da informação nas instituições de ensino e principalmente nos negócios. Selecionar e organizar o grande fluxo informacional produzido atualmente é um desafio para os gestores e instituições empresariais. Buscar recursos e proporcionar qualidade no gerenciamento de informações é decisivo para a competitividade no mercado econômico globalizado.

Ter a informação exata na hora certa é determinante para tomada de decisões e soluções de problemas. A gestão da informação gerencia e utiliza meios e técnicas para prover informações relevantes a uma determinada organização, para o desenvolvimento de estratégias e obter sucesso empresarial. Devido à concorrência e a grande massa de informação produzida pelo mercado, organizações empresariais estão atentas à importância da informação nos negócios e estão cada vez mais incentivando a pesquisa e criando serviços e estratégias para a organização, tratamento e disseminação das informações utilitárias. Montalli (1994 *apud* DAMÁSIO E LONGO, 2002) aponta vários tipos de informações que precisam de um gerenciamento que são: informações sobre mercados, estatísticas, sobre produtos, financeiras e sobre companhias.

Dentre os serviços informacionais o presente estudo enfatiza-se o serviço de Disseminação Seletiva da Informação (DSI), que provê informações seletivas, atualizadas e personalizadas, de acordo com cada usuário. Devido às organizações empresariais não possuir controle do fluxo informacional, o serviço de DSI, adaptado com práticas e técnicas da Gestão da Informação, poderá proporcionar um serviço diferenciado, com qualidade e inovador.

O serviço de Disseminação Seletiva da Informação (DSI) surgiu por volta da década de 60, idealizado por Hans Peter Luhn, que ao verificar o aumento da utilização dos bancos de dados, uso de computadores e a expansão da literatura mundial, criou-se o serviço de DSI para canalizar informações úteis e minimizar os esforços dos cientistas na recuperação de informações relevantes. Tem como finalidade aperfeiçoar os serviços de alertas oferecidos pelas unidades de informação daquela época e poupar tempo nas pesquisas dos usuários.

Na sociedade globalizada, com os crescentes avanços tecnológicos, pode-se afirmar que o acesso à informação está cada vez mais fácil e rápido. Segundo Dias e Belluzzo (2003 p. 23):

Os meios eletrônicos disponíveis como as redes de informação e a Internet, possibilitam acessar, de qualquer lugar, acervos de bibliotecas, bancos de dados nacionais ou internacionais, participar de conferências, utilizar periódicos e correios eletrônicos, facilitando a disseminação de informações entre os indivíduos.

Instituição de ensino como o Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial (SENAI) fornece apoio informacional, educacional, profissional, científico e tecnológico para a inserção de novos profissionais no mercado competitivo. O SENAI possui uma rede de Bibliotecas e Unidades de Informação e Tecnologia (UNITIS) que proporciona a disseminação da informação científica e tecnológica tanto ao ensino quanto as empresas e indústrias do Estado de Goiás.

Partindo desse pressuposto, escolheu-se a Biblioteca da Faculdade de Tecnologia do Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial (SENAI) de Desenvolvimento Gerencial (FATESG), para realizar o presente estudo que além de proporcionar informação e documentação aos alunos e a comunidade, possui o serviço de DSI.

A pesquisa tem como objetivo principal analisar e avaliar o serviço de Disseminação Seletiva da Informação da Biblioteca FATESG e investigar os meios e as formas que os usuários recebem a informação. Neste contexto, realizar um estudo de conceitos e técnicas da Gestão da informação, informação tecnológica e científica contribuirá para o desempenho do serviço de DSI de maneira eficiente, precisa e satisfatório para os usuários.

Devido à carência de material bibliográfico nacional com o tema de DSI, o presente estudo visa contribuir para a área de Biblioteconomia e também colaborar com a Biblioteca da FATESG com a análise e avaliação do serviço de DSI.

A pesquisa parte do seguinte questionamento: qual a percepção que os usuários tem do serviço de DSI e se o serviço tem relevância ou não para os usuários da Biblioteca da FATESG?

2 DADO, INFORMAÇÃO E CONHECIMENTO

“A palavra informação se origina do latim, do verbo *informare* que tem diversos significados como criar, dar e colocar em forma, representar, construir uma idéia ou uma noção” (ARAÚJO, 2001). Partindo desse pressuposto, a informação representa e é a fonte de comunicação em grandes organizações da sociedade e com a diversidade de tipos de informações definir a diferença entre dados, informação e conhecimento são essenciais.

Dados são conjuntos de registros quantificados que podem se transformar em informação; informação, dentre as diversas definições, consiste em “dados organizados de modo significativo, sendo subsídio útil à tomada de decisão” (MIRANDA, 1999) e o conhecimento é a informação que tem na mente das pessoas, conforme o quadro:

QUADRO 1- Diferença entre dado, informação e conhecimento		
<u>Dados</u>	<u>Informação</u>	<u>Conhecimento</u>
Simples informações sobre o estado do mundo	Dados de relevância e propósito	Informação valiosa da mente humana
<ul style="list-style-type: none"> • Facilmente estruturado • Facilmente obtido por máquinas • Frequentemente quantificado • Facilmente transferível 	<ul style="list-style-type: none"> • Requer unidade de análise • Exige consenso em relação ao significado • Exige necessariamente a medição humana 	<ul style="list-style-type: none"> • Inclui reflexão, síntese, contexto • De difícil estruturação • De difícil captura em máquinas • Frequentemente tácito • De difícil transferência

Fonte: Davenport (1998)

As diversidades de informações existentes passam cada vez mais a se integrar aos negócios tornando-se fator essencial para a comunicação, na organização e difusão para o sucesso no mercado.

Tanto a informação, científica, tecnológica, negócios, regulamentares e jurídicas, ambientais e de seguranças, são informações que são base na formação do conhecimento que são utilizadas para tomada de decisão nas grandes organizações (DIAS; BELLUZZO, 2003).

O termo informação está cada vez mais associado a outros termos, como informação científica, tecnológicas e para negócios. É primordial distinguir cada um desses termos, pois são definidos para a autora Jannuzzi (1999) como o tripé da competitividade global.

2.1 INFORMAÇÃO CIENTÍFICA E TECNOLÓGICA

Os termos Ciência e Tecnologia atualmente estão bem sedimentados. Sabe-se que a informação científica é o insumo para desenvolvimento científico e tecnológico de um país. Este tipo de informação surge por meio de metodologias científicas de estudos e pesquisas e são armazenadas em grandes bancos de dados e portais de periódicos.

De acordo com Roche *apud* (JANNUZZI, 1999, p. 31) o termo ciência possui duas formas de entendimento, uma concreta, que “denota a comunicação de pesquisadores científicos”, e outra abstrata, que “designa o conjunto das idéias que resultam da investigação”. As autoras Dias e Belluzzo (2003, p. 35) definem informação científica como conhecimento resultante da pesquisa que se acrescenta ao entendimento universal existente.

A partir destes exemplos, a informação científica está relacionada com a investigação, idéias, intelecto e resultados que estão normalmente explícitas ou implícitas na conceituação de ciência. Informações científicas são exemplificadas como periódicos científicos, artigos, monografias, teses, dissertações, estatísticas, anais, pesquisas científicas.

Garantir a qualidade dos produtos e serviços ofertados no mercado envolve informações de todos os tipos, como informações tecnológicas. Para gerenciar a grande quantidade de informações, vários artificios estão sendo desenvolvidos por diferentes países para mensurar a informação com criação de mecanismos que possibilitem controle, troca e disseminação da informação.

No século XXI além da grande massa informacional há também o crescimento da informática. Organizações empresariais estão cada vez mais agregando valor a informação. Grandes fluxos informacionais estão sendo gerados, selecionados, tratados, armazenados e acessados. Para a capacitação das organizações empresariais a informação precisa está adequadamente organizada.

Sobreviver no mercado competitivo procederá da capacitação e obtenção de informações estratégicas. “A informação tecnológica é o recurso mais importante da sociedade, é resultante de estudos e pesquisas, envolvendo recursos humanos cada vez mais especializados, recursos financeiros, vontade política e um meio cultural favorável ao desenvolvimento científico e tecnológico” (SANTOS *apud* VALENTIM, 1997, p.16).

Define-se informação tecnológica como “todo tipo de conhecimento relacionado com o modo de fazer um produto ou prestar um serviço, tendo como objetivo a sua colocação no mercado” (DIAS; BELLUZZO 2003, p. 35).

Valentim (1997, p. 19) cita conceitos de autores que definem a informação tecnológica como:

- a) a informação tecnológica é definida sendo “todo conhecimento de natureza técnica, econômica, mercadológica, gerencial, social que favoreça o progresso na forma de aperfeiçoamento e inovação” (AGUIAR, PACHECO *apud* VALENTIM 1997, p. 19).
- b) a informação tecnológica é “o conhecimento científico, técnico, administrativo indispensável para a eficiente operação do sistema produtivo de uma empresa industrial” (ASA FUJINO *apud* VALENTIM 1997, p. 19).

De acordo com essas duas definições a informação tecnológica está relacionada com a inovação e está diretamente ligada a tecnologia. O conceito de inovação tecnológica está associado com o conceito de capacitação tecnológica, ou seja, para as empresas se capacitarem poderão absorver novos conhecimentos, o que ocorrerá por meio da informação tecnológica, segundo Valentim (1997).

Para as organizações empresariais se desenvolverem tecnologicamente e economicamente, o principal suporte é a informação, na qual necessita de gerenciamento, equipe de pessoas capacitadas para recuperar, tratar e disseminar. Muitos países, como o Brasil, não reconhecem a importância no investimento na informação, estes estão priorizando a tecnologia como solução. É desafiador nestes países solucionar problemas visto que estes não têm suporte informacional para capacitar os tecnólogos e pesquisadores.

Deve-se ressaltar que a informática não é a única solução para os problemas informacionais. A informação e a tecnologia são aliadas fundamentais para a inserção de organizações empresariais capacitadas, competitivas e inovadoras no mercado globalizado.

2.2 INFORMAÇÃO PARA NEGÓCIOS

Com a globalização, as organizações empresariais necessitam de informações para negócios como informações estratégicas, mercadológicas, financeiras, jurídicas e outras para garantir suporte e alcançarem o sucesso no mercado.

Informações para negócios são “informações que subsidiam o processo decisório de gerenciamento das empresas industriais, de prestação de serviços comerciais, nos seguintes aspectos: companhias, produtos, finanças, estatísticas, legislação e mercado” (MONTALLI; CAMPELLO 1997 apud DIAS; BELLUZZO p.37).

A autora Cedón (2002, p.30) apresenta várias informações que podem ser consideradas informações para negócios como:

- a) **informações mercadológicas:** análises de fatias de mercado, padrões de consumo e gastos de consumidores, estudos de seus comportamento e estilos de vida, pesquisas de opinião, informação sobre investimento em propaganda por diversos setores e medidas de audiência de canais de rádio e televisão;
- b) **informações financeiras:** desempenho financeiro de empresas, mercado financeiro e outras informações para investimento, disponibilidade de assistência financeira, taxas de câmbio, custo de crédito etc.;
- c) **informações estatísticas:** recenseamentos, índices econômicos ou estatísticas sobre indústrias;
- d) **informações sobre empresas e produtos:** histórico de uma empresa, diretórios com perfis de empresas e informações sobre fusões e aquisições;
- e) **informações jurídicas:** leis e regulamentação de impostos e taxações.
- f) **informação estratégica:** “refere-se ao conhecimento das tendências do mercado, das conjunturas econômicas que afetam o comportamento do mercado, das empresas fornecedoras de insumos, matérias-primas e produtos concorrentes, das organizações concorrentes, em implantação ou em expansão e do seu ambiente operacional” (MARCHAND 1999 apud DIAS; BELLUZZO 2003, p.36);

Nas grandes organizações empresariais a informação exata na hora certa é um fator crucial para o seu sucesso no mercado. Ofícios, informações de empresas concorrentes, fornecedores, oportunidades comerciais, são as diversas fontes de informações para uma organização gerenciar e exercer suas tarefas.

A informação para negócios é essencial para o processo de tomada de decisão dos gerentes, redução de incertezas, pesquisa de novas tecnologias, capacitação e busca de informações estratégicas a fim de superar a competitividade.

O quadro a seguir irá definir as informações científicas, tecnológicas e para negócios nas organizações segundo Dias; Belluzzo (2003, p. 40):

QUADRO 2- Informação nas organizações			
Classificação	Dimensões	Objetivos	Fontes
<p>QUANTO À NATUREZA</p> <p><i>Informação científica</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • resultante da investigação científica <p><i>Informação tecnológica</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • relacionada aos produtos/ serviços e seus mercados <p style="text-align: center;">↓ ↑</p> <p>QUANTO À FUNÇÃO</p> <p><i>Informação estratégica</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • relacionada aos macro e micro ambientes organizacionais <p><i>Informações para negócios</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • subsidia o gerenciamento das organizações 	<p>FORMATO</p> <ul style="list-style-type: none"> • oral x documentado • textual x audiovisual/ multimídia • base papel x eletrônica <p>LOCAL</p> <ul style="list-style-type: none"> • interna x externa <p>NÍVEL</p> <ul style="list-style-type: none"> • informação bruta • informação organizada • informação tratada • informação avançada <p>STATUS</p> <ul style="list-style-type: none"> • pessoal x impessoal • formal x informal • publicação aberta x não-publicada/ confidencial/ secreta 	<p>PESQUISA</p> <ul style="list-style-type: none"> • monitoramento de mercado e conhecimento das descobertas, invenções e inovações • análise de tendências e de mercado • tomada de decisão/ gerenciamento/resolução de problemas • avaliação do estado da arte • P&D de processos e produtos <p>MELHORIA CONTÍNUA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Definição de objetivos, metas, mercado • Memória técnica • Instrução e treinamento • Processo operacional • Procedimentos para aberturas, registro e fechamento de empresas 	<ul style="list-style-type: none"> • Bases e bancos de dados • Bases de patentes • Bases de normas técnicas • Literatura científica • Relatórios técnicos, teses e pesquisas • Documentos internos • Manuais técnicos • Literatura comercial • Leis, regulamentos e códigos • Estatísticas e indicadores econômicos e empresariais • Cadastros de especialistas, instituições e empresas • Catálogos de produtos e serviços • Publicações governamentais • Organizações científicas e instituições de pesquisa • Serviços de informação, bibliotecas, centros de documentação • Associações profissionais e comerciais • Cursos, feiras e eventos • Sistemas especialistas

Fonte: Dias; Belluzzo (2003 p. 40):

3 GESTÃO DA INFORMAÇÃO

Na sociedade existem diversas organizações empresariais e industriais com grandes fluxos informacionais. A maioria dos administradores defende que a tecnologia é a solução de organizar o ambiente informacional de uma organização empresarial, investindo tecnologias de alto custo, grandes bancos de dados, por meio de redes de computadores e grandes e complexos sistemas informacionais com altos custos financeiros.

A tecnologia facilita o gerenciamento da informação, mas não é a solução de todos problemas informacionais. Grandes sistemas informacionais são confusos e geralmente não alcançam os objetivos da organização. Analisar as formas como as pessoas criam, distribuem, compreendem e usam a informação, são fatores principais para gerenciar um ambiente informacional.

Gerenciar informações não significa dar ênfase na geração e distribuição de enormes quantidades de informação, mas sim o uso eficiente em quantidades pequenas. Ao gestor da informação cabe administrar o ambiente informacional de uma empresa planejando e interpretando informações pequenas e específicas para cada grupo de pessoas (DAVENPORT, 1998).

Gestão da informação pode ser definida como todas as ações relacionadas à "obtenção da informação adequada, na forma correta, para a pessoa indicada, a um custo adequado, no tempo oportuno, em lugar apropriado, para tomar a decisão correta" (VALENTIM, 2002).

Acompanhando o ponto de vista da autora, a gestão da informação está focada em:

- a) prospecção, seleção e obtenção da informação;
- b) mapeamento e reconhecimento dos fluxos formais de informação;
- c) tratamento, análise e armazenamento da informação utilizando tecnologias de informação;
- d) disseminação e mediação da informação ao público interessado;
- e) criação e disponibilização de produtos e serviços de informação.

A gestão da informação é planejar, organizar e distribuir informações, de forma que essas informações sejam usadas para gerir estratégias e obter vantagens competitivas no mercado empresarial. Conforme Ponjuán Dante (1998 apud MARCHIORI, 2002, p. 74):

A gestão da informação deve incluir, em dimensões estratégicas e operacionais, os mecanismos de obtenção e utilização de recursos humanos, tecnológicos, financeiros, materiais e físicos para o gerenciamento da informação e, a partir disto, ela mesma ser disponibilizada como insumo útil e estratégico para indivíduos, grupos e organizações.

Em uma sociedade globalizada, o gestor da informação deverá criar conjuntos de funções e qualificações para desempenhar o trabalho de maneira eficiente para a organização empresarial e obter vantagens competitivas no mercado como:

O gestor da informação deve conceber uma idéia global dos seus mercados, dos seus clientes e fornecedores, das práticas comerciais, dos hábitos e costumes que formam a cultura na qual está inserido o seu negócio e também como seu negócio interage e é afetado pelo restante da sociedade. Deve ainda compreender, em grandes linhas, no que consiste a atividade de gestão e qual o seu papel (RAMOS, 1996).

Gestão da informação gerencia os diferentes tipos de informações usadas na organização, dinamizando os fluxos informacionais e fornecendo a informação exata para a pessoa certa a fim de ter vantagens mercadológicas.

Segundo Carvalho e Longo (2002, p. 114):

Gerenciar as informações, como recurso dentro das organizações, implica verificar as necessidades informacionais e passar pela coleta, armazenamento, distribuição, recuperação e uso da informação. Torna-se, assim, necessário buscar metodologias e ferramentas para coletar e registrar dados a fim de possibilitar a elaboração e o tratamento da informação, sua análise e contextualização, gerando conhecimento, para subsidiar o processo decisório.

Para Davenport (2004, p. 20), “a causa do problema informacional está no fato de que a maioria dos programas de TI (Tecnologia da Informação) negligencia o aspecto humano na equação da informação - ou seja, levam pouco em conta o tipo de informação que as pessoas buscam ou da qual necessitam, ou como a utilizam”.

O serviço de Disseminação Seletiva da Informação, inserido como técnicas e métodos da gestão da informação é útil para otimizar o fluxo de informação nas empresas e atender suas demandas. Por meio da comunicação via e-mail ou preenchimento de formulários solicitando informações que os funcionários necessitam com frequência, o gestor será o mediador da organização empresarial com fontes de informações relevantes para a necessidade informacional da instituição. Assim em um tempo estipulado à equipe de profissionais receberá um boletim personalizado de acordo com o perfil preenchido, contendo informações relevantes e completas.

Portanto, gerenciar a informação significa utilizar práticas simples, confiar no potencial dos profissionais que trabalham na organização, mapear informações na empresa. Utilizar a tecnologia é necessário, mas não é a solução. Grandes e complexos sistemas informacionais, não são aproveitados completamente. A comunicação também é um fator crucial para identificar, e gerenciar um ambiente informacional, a fim de disseminar a informação exata, na hora certa.

3.1 SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO

Definem-se serviços de informação como atividades intangíveis (não podendo ser materializado), e impossíveis de ser armazenado, que disponibilizam produtos para a satisfação de clientes, que é a parte integrante na formação e execução de um serviço. “Além de serem instrumentos para DSI, os serviços e produtos podem ser considerados como o resultado de todo o processo de gestão de informação”, conforme Borges (2007, p.116).

Os serviços informacionais têm como características canais de auxílio ao usuário na busca de informação ou na satisfação de suas necessidades, também podem ser considerados interface direta entre a informação e o usuário e também atividades que têm a função de identificar, aquisição, processamento e difusão de informação.

Os serviços de informação podem ser divididos em dois grupos, como serviços de atendimento e serviços de antecipação. Os serviços de atendimento “são serviços desenvolvido sob encomenda para atender a demanda específica de usuários, como exemplo, o serviço de levantamento bibliográfico” (BORGES, 2007). Já os serviços de antecipação conforme a mesma autora, “visam atender às necessidades informacionais dos usuários, antes mesmo delas se tornarem demandas explícitas de informação, apontando possibilidades futuras aos mesmos, como exemplo, os serviços de disseminação seletiva da informação”.

Tanto em bibliotecas como nos mercados empresariais, as atividades gerenciais são exercidas e praticadas por meio das informações adquiridas. A sociedade passa agregar valor aos serviços e aos produtos. Isso acontece porque atualmente os serviços informacionais são diferenciados, “que os torna mais atraentes aos olhos dos consumidores, em termos de qualidade, rapidez, durabilidade, assistência ou preço” conforme Tarapanoff, Araújo Júnior; Cormier (2000, p. 93).

Para estes autores a agregação de valor a informação também envolve as atividades do bibliotecário que inclui treinamento, trabalho especializado e atendimento a consultas dos usuários sobre seleção de fontes de informação, desenvolvimento de estratégias de pesquisa/busca, avaliação da informação.

No Quadro 3 relaciona as características dos serviços, processos e do profissional da informação em relação aos serviços informacionais:

QUADRO 3- Síntese das características e dimensões de um serviço de informação			
Características de um Produto/Serviço	Dimensões da qualidade	Processos/Atividades do atendimento	Competências humanas
		Recepção	Performance
<ul style="list-style-type: none"> • intangibilidade • impossibilidade de armazenamento • inseparabilidade (simultaneidade da produção, distribuição e consumo) • variabilidade (menor padronização e uniforme) • relacionamento estreito entre fornecedor e cliente • complexidade de produção 	<p>QUALIDADE TÉCNICA (atributos do produto)</p> <ul style="list-style-type: none"> • custo • prazo • confiabilidade <p>QUALIDADE FUNCIONAL (atributos do relacionamento)</p> <ul style="list-style-type: none"> • relação com cliente • desempenho humano 	<ul style="list-style-type: none"> • ambiente físico • atitudes e apresentação pessoal • procedimento de atendimento: rapidez no acesso e fornecimento de informações • confiabilidade • personalização • comunicação produtiva (entendimento das necessidades e expectativas dos clientes) • adequação da linguagem natural à linguagem do sistema <p>NEGOCIAÇÃO E ELABORAÇÃO DA RESPOSTA</p> <ul style="list-style-type: none"> • prazo e nível da resposta • fontes de informação adequadas à área de interesse • competência • experiência • segurança <p>ENTREGA DO PRODUTO/SERVIÇO</p> <ul style="list-style-type: none"> • acompanhamento pós-entrega • avaliação do resultado apresentado • implementação de melhoria contínua dos produtos/serviços • controle e garantia da qualidade 	<ul style="list-style-type: none"> • analisar e expressar a demanda em linguagem adequada e precisa • identificar fontes adequadas, digitais e eletrônicas, para coleta de dados e informações úteis • localizar, examinar e selecionar fontes • interpretar, analisar, sintetizar e avaliar a informação coletada (compulsão, tratamento e análise da informação para transformar em inteligência) • apresentar e comunicar o resultado da pesquisa nos prazos estabelecidos • avaliar os resultados dos processos/atividades • interesse em conhecer coisas novas/aprendizado contínuo • acessibilidade/boa vontade/postura pró-ativa e flexibilidade • determinação para o trabalho em equipe e em rede • reação/atitude positiva para escutar e responder perguntas • capacidade de transformar conhecimento em resultados práticos/pensamento lógico • conhecimento de técnicas de pesquisa para busca, recopilação, organização e recuperação da informação com uso de novas tecnologias da informação e comunicação • agregação de valor à informação

Fonte: Dias; Belluzzo (2003 p. 61)

4 DISSEMINAÇÃO SELETIVA DA INFORMAÇÃO

O serviço de Disseminação Seletiva da Informação é uma atividade personalizada que seleciona e fornece informações atualizadas a um público específico difundindo e proporcionando interação entre o gestor da informação, usuário e sistema em que o serviço foi implantado.

Este serviço inicialmente era prestado principalmente por bibliotecas especializadas, devido ao número limitado de usuários. Era elaborado manualmente com base no acervo local de periódicos divulgando títulos e resumos e disponibilizando-os para uma quantidade limitada de usuários. Conforme Lima et al (2001) “O serviço de DSI surgiu com o objetivo de minimizar os esforços dos cientistas na busca e recuperação de informações relevantes, para o trabalho de pesquisa e desenvolvimento”.

As bibliotecas na época de 60 utilizavam os seguintes serviços de alertas como Longo (1979) descreve a seguir:

- a) rodízio de periódico entre usuários da biblioteca;
- b) jornais murais;
- c) listas de aquisição dos materiais bibliográficos adquiridos na biblioteca;
- d) tiras de papéis com determinadas informações que chamassem a atenção dos usuários.

O DSI sendo um serviço de alerta, fornece informação de forma oportuna e dinâmica sobre os últimos documentos e publicações incorporados à coleção de uma unidade de informação, com objetivo de atrair a atenção da comunidade potencial para as informações existentes dentro ou fora da unidade.

Para se ter o controle das informações, o bibliotecário segundo Longo, utilizava fichários, que direcionava a informação necessária para cada usuário. Para Lima et al (2001, p.197), “com o surgimento dos sistemas informatizados e das bases de dados especializadas, as bibliotecas desenvolveram serviços automatizados de disseminação de informações”. Assim as informações poderiam ser distribuídas a um número maior de usuários por meio de e-mails.

O serviço de Disseminação Seletiva da Informação é definido para Robredo (2005, p. 10) como:

Serviço personalizado que canaliza para o usuário informações selecionadas corrente, de acordo com o seu perfil de interesse. O usuário recebe periodicamente (com ou sem resumos) dos documentos que foram publicados recentemente no seu campo de atividades. É um serviço de alerta regular e periódico de busca e recuperação da informação, que se realiza sobre um número relativamente limitado de registros bibliográficos recentes.

Para Silva Borba (apud NASTRI, 1986), “o serviço de DSI é um canal de comunicação entre os documentos indexados em um arquivo e o usuário no qual se adota critérios para disseminar informações de acordo com os perfis dos usuários já pré-estabelecidos”.

Segundo Nocetti (1980, p. 15) “o serviço de DSI é aquele que fornece aos usuários listas de referências bibliográficas com intervalos periódicos, relacionada a sua área de interesse”.

O serviço de DSI tem por objetivo prover a cada usuário, inscrito em uma lista personalizada, os novos trabalhos, periódicos e informações utilitárias que deram entrada em uma biblioteca ou banco de dados. Assim, cada usuário inscrito recebe um diferente conjunto de informações referenciais, dependendo de seus interesses particulares.

De acordo com o ponto de vista de Nocetti (1980), o quadro abaixo relaciona a importância do serviço de DSI para os usuários, profissionais da informação e a instituição mantenedora:

QUADRO 4- Importância do serviço de DSI		
USUÁRIOS	PROFISSIONAIS DA INFORMAÇÃO	INSTITUIÇÃO MANTENEDORA
Caráter personalizado	Redução de tempo nas buscas de informação	Benefícios gerados do serviço de DSI
Redução de tempo na busca de documentos informacionais.	Elaboração de listagens especializadas	Maximização do aproveitamento dos recursos humanos e documentários
Recebimento de informações atualizadas	Canalização do serviço	Atender as necessidades dos usuários
Facilidade que os usuários conseguem preparar seus arquivos pessoais.		

O DSI se adapta com as novas tecnologias, sujeito as mudanças sempre que necessário, sendo um excelente procedimento para os gestores das informações conhecerem as necessidades informacionais dos indivíduos de uma organização.

A disponibilização de serviços personalizados individuais ou em grupos está cada vez mais presente e a agregação de valor é indispensável para se manter a qualidade e a competitividade dos produtos/ serviços oferecidos.

4.1 PROCESSO E GERENCIAMENTO DO SERVIÇO DE DISSEMINAÇÃO SELETIVA DA INFORMAÇÃO

Na sociedade as unidades de informação e seus serviços dentre eles o DSI, são importantes mecanismos de coleta, organização e distribuição das informações necessárias para ao sucesso do negócio de qualquer organização.

A implantação do serviço de DSI constitui de vários processos como a seleção, análise, indexação dos documentos, construção de perfis dos usuários e abordagens que divulguem e distribuam informações periodicamente.

As etapas do processo de operacionalização de um serviço de DSI são conforme, Nocetti (1980 apud LIMA et al):

- a) levantamento do perfil de interesse dos usuários - descrição da qualificação, especialidade, necessidades e interesses dos usuários;
- b) análise e tradução dos perfis – atribuir palavras-chave e descritores pelo sistema, que facilitem a recuperação no sistema;
- c) arquivamento dos perfis - armazenamento no sistema dos perfis dos usuários;
- d) recuperação da informação - realizada por computador, pelo confronto dos perfis dos usuários com a base de dados;
- e) controle de qualidade – avaliar os resultados obtidos, a fim de identificar possíveis erros de estratégia e de linguagem;
- f) disseminação aos usuários – enviar listagens e ficha de avaliação, após os controles de expedição.

Por ser um serviço personalizado e atualizado o DSI é também interativo e pode ser modificado e adaptado conforme as novas perspectivas e necessidades do usuário. O bom desempenho do serviço DSI depende da construção dos perfis:

A melhor forma de construir um perfil é através de entrevista pessoal com o usuário, na qual é feita uma narração por escrito do seu campo de atuação onde também são submetidas palavras-chaves e referências que melhor definam o seu interesse específico. (LONGO 1979, p. 85).

A construção dos perfis utiliza-se como método de coleta de dados entrevistas, formulários que são registrados dados cadastrais (nome, endereço, telefone, e-mail, etc.) e dados temáti-

cos (indicadores para facilitar a estratégia de busca e o desenvolvimento do vocabulário, como uma síntese descritiva sobre a pesquisa, produto, serviço, processo, área de negócio, que possibilite a delimitação do campo de interesse; descritores; referências bibliográficas relevantes; etc), estes podem ser preenchidos manualmente ou on-line. (LIMA et al, 2001).

O bom desempenho do serviço de DSI dependerá da organização e do planejamento estratégico dos perfis dos usuários. Para atender as necessidades dos usuários o serviço além de buscar informações relevantes para estes, cabe também utilizar novas tecnologias e principalmente da comunicação para ter um papel satisfatório.

Após o levantamento de informações os perfis de interesses dos usuários devem passar por um processamento técnico, transformando na linguagem compatível ao sistema. Lima et al (2001, p. 200) descreve também:

Além dos aspectos técnicos a implantação de um serviço de DSI requer, também, o desenvolvimento de operações gerenciais, como a implantação de sistema de fluxo contínuo de diagnóstico, planejamento, operacionalização e avaliação; a definição de controles administrativos relacionados ao registro do usuário, arquivo de perfis, dados estatísticos de atendimento, relatórios, manual de procedimentos, avaliação de qualidade das disseminações realizadas, entre outros.

O usuário deverá ser informado sobre as vantagens e desvantagens do sistema, seus objetivos, como funciona, qual a cobertura dos dados disponíveis e esclarecimentos gerais sobre questões de exaustividade que é a relação entre o número de documentos pertinentes fornecidos em resposta a uma pergunta, e o número total de documentos que responderiam à pergunta formulada e relevância que é a probabilidade dos itens encontrados coincidirem com as exigências do leitor.

Gerenciar um serviço de DSI envolve diversos procedimentos como prover controle de gerenciamentos internos, como gerenciamentos dos recursos humanos na unidade de informação e prover treinamento tanto de funcionários como de usuários.

Gerenciar o fluxo de informação é um fator essencial para o funcionamento do serviço de DSI. Este é um dos serviços que são eficazes para resolver o problema de excesso e falta de informação em uma organização. Visto que a informação é a base para a tomada de decisões gerenciais e operacionais é vantajoso otimizar o fluxo de informações dentro da organização.

O gerenciamento e seletivização do fluxo de informações sejam em uma organização ou em uma unidade de informação, solucionarão diversos problemas de excesso de informação. Como a filtragem de informações requer muita atenção e habilidade de discernir quais destas são

relevantes é necessário um profissional da informação qualificado que seja encarregado de fazer esse gerenciamento.

No serviço de Disseminação Seletiva da Informação após a filtragem é feito o tratamento da informação e depois a distribuição para os perfis de usuários que recebem informações relevantes.

O serviço de DSI foi com o decorrer dos anos sendo inseridos nas atividades bibliotecárias automatizadas e transferidos mais tarde para os sistemas em linha. Com o avanço das tecnologias de informação, este tipo de serviço deixou de ser apenas bibliográfico e diferentemente das bases de dados textuais, passou a acrescentar informações recebidas a partir de diversos recursos com novas funções de disseminação seletiva.

Assim, com as mudanças introduzidas pela tecnologia, o serviço de DSI foi sendo gradativamente incorporado aos formatos eletrônicos. Inicialmente com o surgimento das bases de dados em CD-ROM, a partir da década de 80, as pesquisas bibliográficas ganharam em agilidade e aumentaram as chances de se obter resultados satisfatórios (ALMEIDA, 2008, p.3).

Atualmente há diversas fontes de informações eletrônicas que podem ser consultadas para obter informações relevantes, de acordo com Funaro; Carvalho; Ramos ([s.d.]), são:

- a) bancos de dados eletrônicos , como o IBICT (Instituto Brasileiro de Ciência e Tecnologia, que possui diversos produtos/serviços, ente catálogo coletivo nacional para localização de material bibliográfico não disponível na biblioteca de origem do pesquisador e também a solicitação de fotocópias;
- b) bibliotecas virtuais,
- c) SciELO (Scientific Electronic Libraries Online): Biblioteca Virtual que abrange uma coleção selecionada de periódicos científicos brasileiros com textos completos dos artigos;
- d) PROSSIGA (CNPq): Base de dados em Ciência e Tecnologia de informação e comunicação para a pesquisa.

Entre as vantagens o serviço de DSI se destaca por reduzir consideravelmente do tempo gasto pelos usuários durante a pesquisa, o maior uso da coleção das unidades de informação pelos usuários e incentivar uma mudança comportamental do profissional da informação que passa a ter uma postura mais ativa em relação ao usuário.

O serviço de DSI continua tendo um alto índice de aceitação entre os pesquisadores e usuários de bibliotecas apesar das facilidades oferecidas pelas diversas opções de ferramentas de busca disponíveis gratuitamente na Internet.

O grau de relevância da informação recuperada por meio de um DSI é bastante superior às encontradas nas pesquisas bibliográficas realizadas pelo próprio usuário, sem contar com o auxílio de sistemas de filtragem ou a intermediação de um profissional habilitado.

A comunicação é um fator essencial para desempenho do serviço, quanto maior for a interação entre bibliotecário e usuário melhor será a elaboração dos processos do DSI, possibilitando ao bibliotecário identificar as necessidades informacionais existentes e criar estratégias a fim de recuperar e seletivar a informação desejada para o usuário.

Para que as unidades de informações possam satisfazer as necessidades de seus clientes é indispensável que a postura do gerente seja pró-ativa. Diversos métodos como estudos de usuários, perfis, uso de tecnologias, aprimoramento profissional e educação continuada são aplicados com o intuito de obter informações relevantes para disponibilizar serviços e produtos com qualidade e inovação.

O oferecimento de serviços de DSI personalizados individuais ou em grupos estão cada vez maiores e a agregação de valor é indispensável para se manter a qualidade e a competitividade dos produtos/serviços oferecidos.

5 FACULDADE DE TECNOLOGIA SENAI DE DESENVOLVIMENTO GERENCIAL (FATESG)

O Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial (SENAI) surgiu em Goiás em 1952, com a construção da primeira Escola Senai GO – que atualmente é a Faculdade de Tecnologia Senai Roberto Mange, em Anápolis. Na época, eram oferecidos apenas cursos profissionalizantes básicos como de mecânico, serralheiro, carpinteiro e pedreiro.

Atualmente o SENAI atua em todo o Estado de Goiás nas áreas de Educação Profissional e Tecnologia Industrial. Integrante do Sistema Federação das Indústrias do Estado de Goiás (FIEG), a instituição atualmente é aliada das empresas que buscam na tecnologia e na inovação maior competitividade em um mercado globalizado.

O SENAI de Goiás disponibiliza serviços para as empresas, informações tecnológicas, prestação de serviços técnicos especializados, assessoria técnica e tecnológica. A instituição dispõe de faculdades, escolas, núcleos de ensino à distância e unidades móveis.

O SENAI tem como missão promover a educação profissional e tecnológica, a inovação e a transferência de tecnologias industriais, contribuindo para elevar a competitividade da indústria brasileira.

Subordinada ao SENAI a Faculdade de Tecnologia SENAI de Desenvolvimento Gerencial (FATESG), foi fundada em janeiro de 1979, primeiramente como Centro de Supervisão e Gerência (CSG), passou a ser chamada como Centro de Treinamento de Supervisores e Gerentes (CETRESG), tornando-se em abril de 2004, Centro de Educação Tecnológica SENAI de Desenvolvimento Gerencial (CET SENAI CEDESG). Somente no dia 25 de janeiro de 2005 foi credenciada pelo MEC como Faculdade de Tecnologia SENAI de Desenvolvimento Gerencial – FATESG.

Como Instituição de Ensino Superior (IES) as ações desenvolvidas na unidade são voltadas para Educação Profissional, como a Pós-Graduação e Superior de Tecnologia. Também promove ações nas seguintes modalidades como aperfeiçoamento, habilitação e qualificação profissional que podem ser desenvolvidas na forma presencial e/ou a Distância.

A FATESG executa também Serviços Técnicos e Tecnológicos – STT (Assessoria e Assistência Técnica e Tecnológica - ATT e Informação Tecnológica – IT) objetivando a melhoria de processos, desenvolvimento tecnológico e humano.

A FATESG está localizada na Rua 227-A, nº 95, Setor Leste Universitário, Goiânia, Goiás. O seu sítio é: fatesg.senai@sistemafieg.org.br, www.senaigo.com.br. A Instituição visa atender as necessidades dos setores produtivos aproximando conhecimento, informações para as empresas e indústrias.

5.1 BIBLIOTECA DA FATESG

A Biblioteca da FATESG é universitária e tem como finalidade proporcionar informação e documentação disponível ao ensino e à pesquisa dos alunos do curso superior, técnico e profissionalizante, dos colaboradores e da comunidade escolar. Possui acervo nas áreas informática, administração/gestão, logística, direito e literatura.

A organização do acervo da biblioteca adota a Classificação Decimal de Dewey (CDD) é catalogado com base no Código Anglo Americano de Catalogação (AACR-2). O acervo é aberto aos colaboradores e professores e fechado para alunos e a comunidade geral para pesquisa.

O acervo é composto por 1.603 títulos e 3.396 exemplares, divididos em acervo geral (livros e monografias), coleção de periódicos (revistas, jornais etc.), coleção de referência (dicionários, enciclopédias etc.) e multimeios (CDs, DVDs, CD-ROM).

A Biblioteca proporciona gratuitamente o acesso aos computadores e a Internet somente a alunos da faculdade, professores, colaboradores e à comunidade escolar, para pesquisas e ensino. O horário de funcionamento no período letivo é das 7 h 30 min às 22 h de segunda à sexta feira e no sábado das 8 h às 12 h.

O sistema utilizado pela unidade é o software Pergamum, possibilita empréstimo, devoluções, cadastro de usuários, emite relatórios, homepage com canal de divulgação dos produtos e serviços prestados da Biblioteca aos usuários, como o catálogo da coleção, serviço de empréstimo, acesso às bases de dados e outros.

A Biblioteca da FATESG oferece vários serviços como serviços de referências; núcleo de material didático, a bibliotecária e os funcionários recebem os materiais dos professores, normalizam, encaminham para reprodução e disponibiliza para os professores no padrão do SENAI; orientação dos alunos quanto a normalização de trabalhos acadêmicos. Dentre os serviços que a unidade realiza se destaca o serviço de Disseminação Seletiva da Informação que fornece infor-

mações sobre os últimos documentos e publicações incorporados no acervo, tanto para funcionários como para alunos.

5.1.1 Serviço de Disseminação Seletiva da Informação da FATESG

O serviço de DSI está sendo realizado na Biblioteca por meio do endereço eletrônico da unidade de informação. Quando o aluno realiza a inscrição na biblioteca, este preenche uma ficha (ANEXO A), que visa buscar dados pessoais, o curso que está matriculado e o endereço eletrônico. A partir desses dados e principalmente pelo curso, é feita a disseminação das informações de acordo com as áreas temáticas. Cada curso possui grupos de endereços eletrônicos somente dos usuários que se cadastraram na biblioteca.

O software da Biblioteca Pergamum que possui campos para realizar o serviço de DSI e elaboração dos perfis até o presente momento estes campos estão desativados. O software permite a elaboração de perfis individuais encaminhando aos usuários novas aquisições de livros e periódicos incorporados ao acervo da unidade.

O serviço de DSI da biblioteca busca informações de logística, administração, de redes de computadores. O serviço envolve uma série de fatores como coleta da informação, indexação, normalização e divulgação aos usuários. Para divulgar os periódicos e jornais da biblioteca são retirados artigos de revistas e jornais relacionados com a temática dos cursos da FATESG e encaminhados para os endereços eletrônicos de alunos e funcionários.

O serviço de DSI torna os usuários mais próximos da biblioteca, uma vez que passam a utilizar seus serviços. Com isso pode-se perceber maior agregação de valor aos serviços, mantendo-se a qualidade, a confiabilidade e a competitividade, que são fatores indispensáveis no processo de tomada de decisão de uma biblioteca.

6 METODOLOGIA

Na elaboração e desenvolvimento deste estudo um fator essencial foi a pesquisa bibliográfica do tema a ser estudado, que consiste, conforme relata a autora Stumpf (2006 p.51):

É um conjunto de procedimentos que visa identificar informações bibliográficas, selecionar, os documentos pertinentes ao tema estudado e proceder à respectiva anotação ou fichamento das referências e dos dados dos documentos para que sejam posteriormente utilizados em um trabalho acadêmico.

Esta Pesquisa descreve e examina o processo atual do serviço de Disseminação Seletiva da Informação na Biblioteca da FATESG e como os usuários percebem ou avaliam o serviço de DSI.

Trata-se de uma pesquisa quantitativa que se objetiva descrever as características de uma determinada situação, medindo numericamente as proposições levantadas durante a realização da pesquisa e utilizando como instrumento de coleta de informações um questionário com questões fechadas (ANEXO B).

O público alvo da pesquisa foram os alunos do 4º e 5º períodos do curso de graduação de Tecnologia em Redes de Computadores da FATESG que estão cadastrados na Biblioteca. O curso possui 12 turmas no total de 617 alunos. A amostragem para aplicação do questionário foi de 20% do total de alunos do 4º período (matutino) e 5º período (noturno) do Curso Superior de Tecnologia em Redes de Computadores, da FATESG que possuem o cadastro na Biblioteca.

Metodologia utilizada foi estudo de caso, as informações foram coletadas através de um estudo de usuários realizado na Biblioteca da FATESG. O estudo de caso é definido como “análise intensiva, empreendida numa única ou em algumas organizações reais. Este estudo reúne informações detalhadas para alcançar e entender o contexto de uma situação” (BRUYNE; HERMAN; SCHOUTHEETE, 1991 apud DUARTE, 2006).

As informações obtidas através do estudo de caso foram realizadas por meio de instrumentos como:

- a) questionários: instrumento utilizado para obter informações sobre o serviço de DSI desenvolvido na unidade;
- b) observação direta: realizar a observação na biblioteca e nos usuários, no qual servirá para obter informações adicionais da caso estudado.

Estudo de usuários é uma investigação que é realizada para identificar e caracterizar as necessidades, os hábitos e os interesses que os usuários de uma unidade da informação utilizam à informação.

Para Figueiredo (1994, p. 7), estudos de usuário são:

“Investigações que se fazem para saber o que os indivíduos precisam em matéria de informação, ou então, para saber se as necessidades de informação por parte dos usuários de uma biblioteca ou de um centro de informação estão sendo satisfeitas de maneira adequada”.

O questionário foi elaborado com questões fechadas. As perguntas buscam investigar os tipos de documentos e informações que os usuários consultam, como eles têm acesso às informações da biblioteca, se as informações encaminhadas para os endereços eletrônicos estão sendo úteis ou não, a periodicidade do serviço de DSI, se os usuários têm conhecimento da página da Biblioteca no site do SENAI e por último a avaliação do serviço de DSI da Biblioteca da FATESG.

A aplicação do questionário teve como meta obter informações relevantes que será essencial para a elaboração dos resultados da análise do serviço de DSI redigido juntamente com conceitos e práticas da Gestão da informação.

7 ANÁLISE DOS DADOS

Dos 32 questionários aplicados, foram feitos gráficos estatísticos. O questionário foi composto de 8 questões fechadas sendo a última questão uma avaliação do serviço de Disseminação Seletiva da Informação da Biblioteca da FATESG.

O gráfico 1 corresponde aos tipos de documentos que os usuários da Biblioteca da FATESG mais consultam. A pergunta 1 do questionário poderia ser assinaladas mais de uma alternativa, 47% responderam que os documentos que mais consultam são livros, 23% consultam documentos digitais, 23% consultam revistas e jornais, 5% consultam materiais avulsos como folders, folhetos, cartazes, recortes de jornais, banners e 2% consultam documentos audiovisuais como Fitas de vídeo, CDs, CD-ROMs, DVDs.

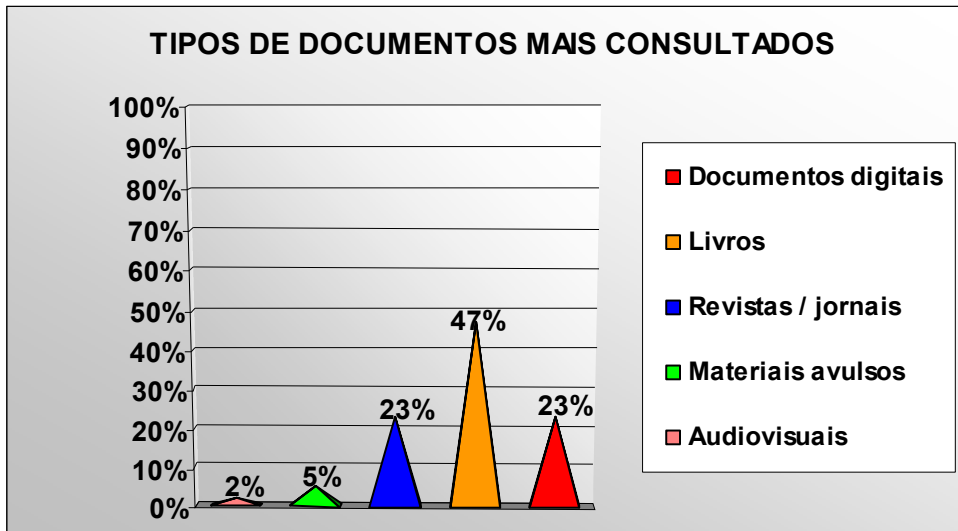


Ilustração 1 - Gráfico da Questão 1: Tipos de documentos mais consultados

O gráfico da questão 2 demonstra como os alunos do Curso Superior de Tecnologia em Redes de Computadores tomam conhecimento das novidades da Biblioteca da FATESG. Dos entrevistados 50% tomam conhecimento das informações por meio do correio eletrônico, 36% dos usuários se deslocam à biblioteca, 6% por meio de murais e 8% se informam das novidades de outra forma.

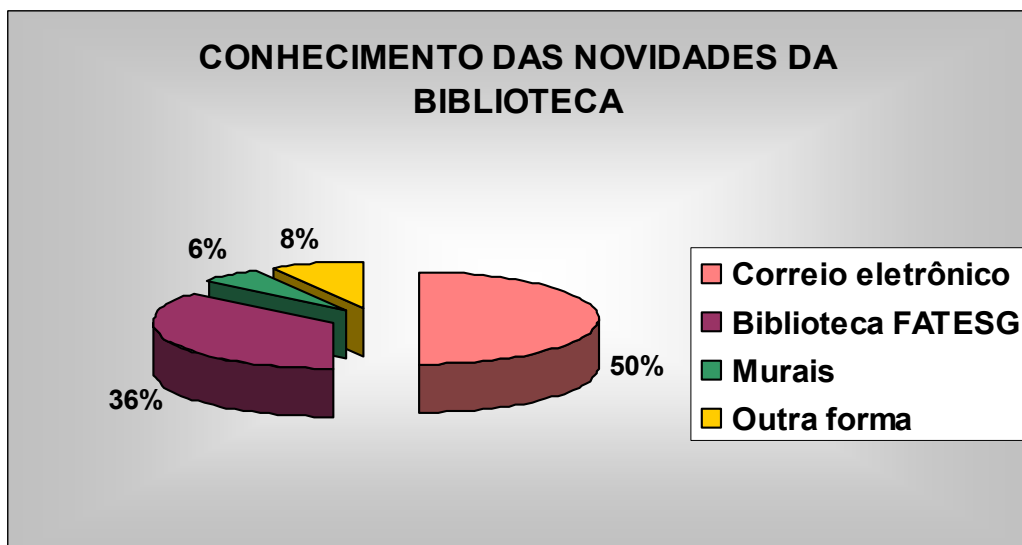


Ilustração 2 - Gráfico da Questão 2: Conhecimento das novidades a Biblioteca da FATESG

O gráfico da questão 3 comprova que grande parte (dentro da amostragem) dos usuários da Biblioteca da FATESG, têm conhecimento da existência da página do sistema integrado de Bibliotecas no Site do SENAI. Dos entrevistados 66% responderam sim, conhecem a página da biblioteca e 34% responderam que não conhecem a página.

A página do sistema integrado de bibliotecas contém informações importantes de todas as Bibliotecas do SENAI e permite aos usuários realizar pesquisas bibliográficas, de periódicos, de multimeios e novas aquisições.

A página proporciona aos usuários serviços de renovação e reservas de materiais, oferecendo também campos para sugestões de aquisição de livros e sugestões gerais campo onde o usuário poderá criticar ou elogiar as bibliotecas do sistema.

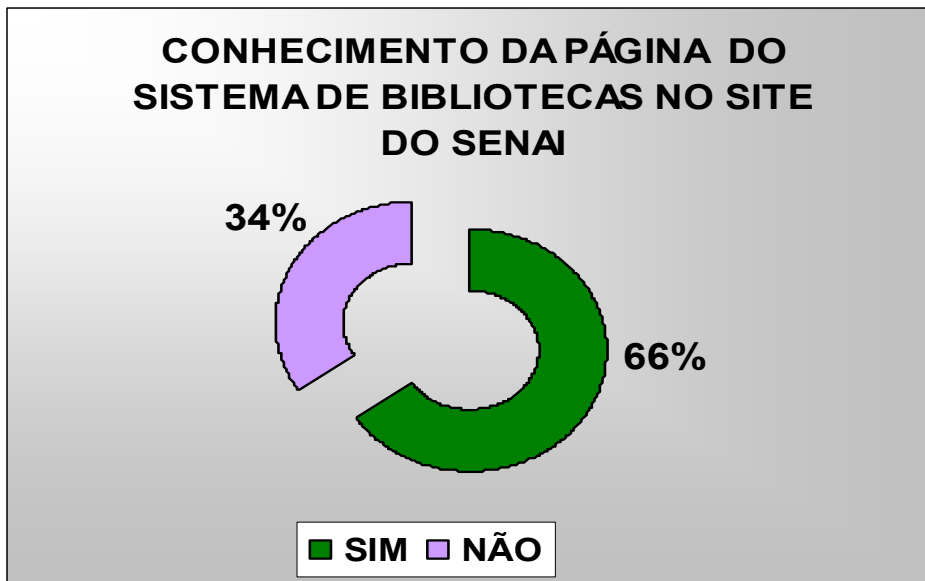


Ilustração 3 - Gráfico da Questão 3: Conhecimento da página do sistema de bibliotecas no site do SENAI

O gráfico da questão 4 está relacionado com a importância das informações encaminhadas para os endereços eletrônicos dos alunos que tem o cadastro na biblioteca. O serviço de Disseminação Seletiva da Informação fornece aos usuários informações como novas aquisições, periódicos e artigos relevantes.

Este serviço tem como intuito tornar os usuários informados e atualizados com informações compatíveis e personalizadas de acordo com seu perfil, no caso da Biblioteca da FATESG, as informações encaminhadas estão de acordo com o curso dos usuários.

A pergunta 4 do questionário foi fundamental para a pesquisa, pois através das respostas obtidas dos usuários ficará ciente que as informações enviadas por meio do serviço de Disseminação Seletiva da Informação estão sendo úteis ou não.

O gráfico seguinte comprova que grande parte dos entrevistados, 78% responderam que sim as informações são importantes e 22% responderam que as informações não são úteis.

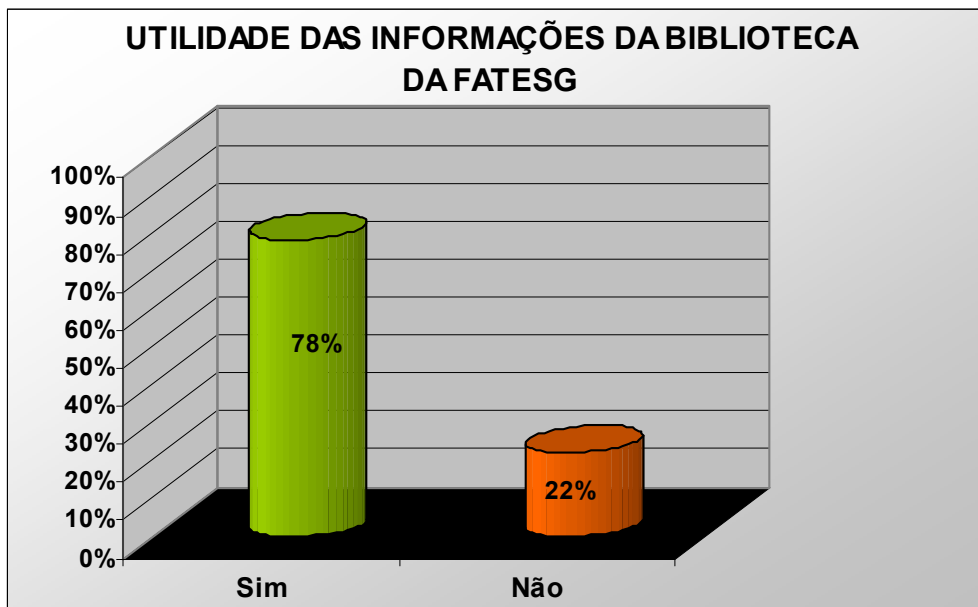


Ilustração 4 - Gráfico da Questão 4: Utilidade das informações da Biblioteca da FATESG

A questão 5 do questionário ressalta os tipos de informações que a Biblioteca da FATESG poderia encaminhar para os usuários. O serviço de DSI da unidade encaminha para os usuários informações como artigos de jornais, revistas e novas aquisições.

O gráfico da questão 5 indica que 31% dos usuários preferem que a biblioteca encaminhe novas aquisições, 25% preferem receber revistas, 23% gostariam de receber documentos audiovisuais e 21% responderam que preferem artigos de jornais.

O serviço de DSI da Biblioteca da FATESG recupera informações utilitárias para os alunos do curso de Redes de Tecnologias.

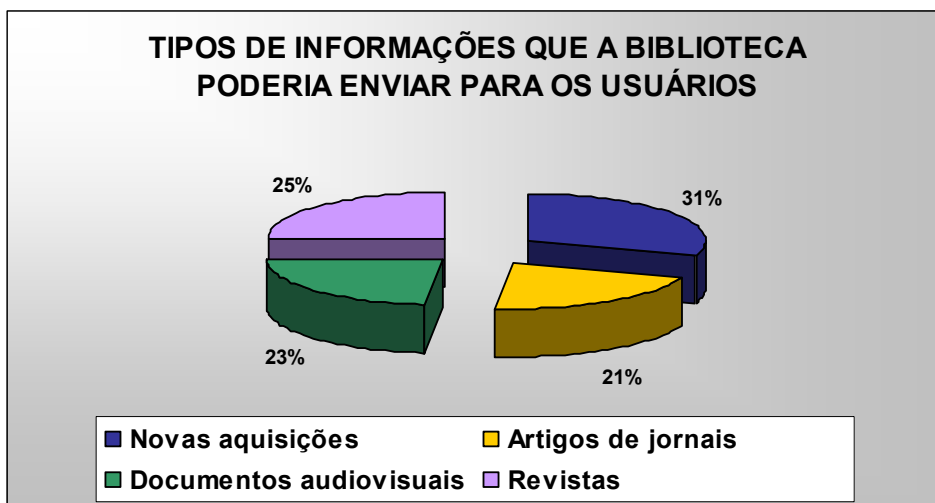


Ilustração 5 - Gráfico da Questão 5: Tipos de informações que a biblioteca poderia enviar para os usuários

Investigar a periodicidade que os usuários optam receber informações é fundamental para o gerenciamento do serviço de DSI e satisfação dos usuários. O gráfico da questão 6 indica que grande parte dos entrevistados, 72% gostariam de receber informações semanalmente, 25% preferem quinzenalmente e 3% gostariam de receber informações mensalmente.

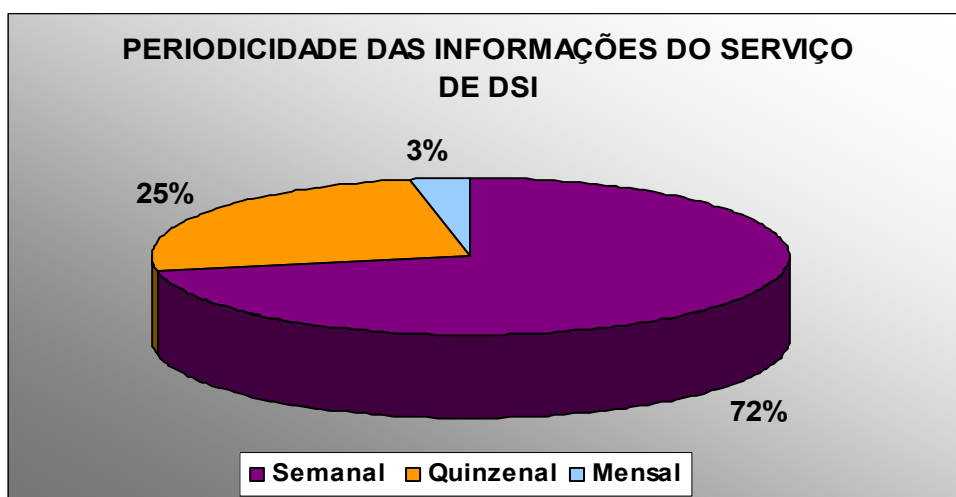


Ilustração 6 - Gráfico da Questão 6: Periodicidade das informações do serviço de DSI

Na Biblioteca da FATESG o acervo é fechado aos usuários por falta de um sistema de segurança. Quando o usuário solicita algum material da unidade, os funcionários da Biblioteca que retiram o material do acervo para o aluno.

Partindo desse pressuposto, o gráfico da questão 7 questiona aos usuários se o acesso livre as estantes facilitaria nas pesquisas e estudos, em resposta, 87% dos usuários são a favor ao acesso livre às estantes e 13% não são a favor.

O acervo aberto torna os alunos independentes na escolha dos livros, visto que os usuários estão cada vez mais exigentes, o acervo aberto propiciará qualidade no atendimento e auxilia nas atividades de ensino e pesquisa do usuário.

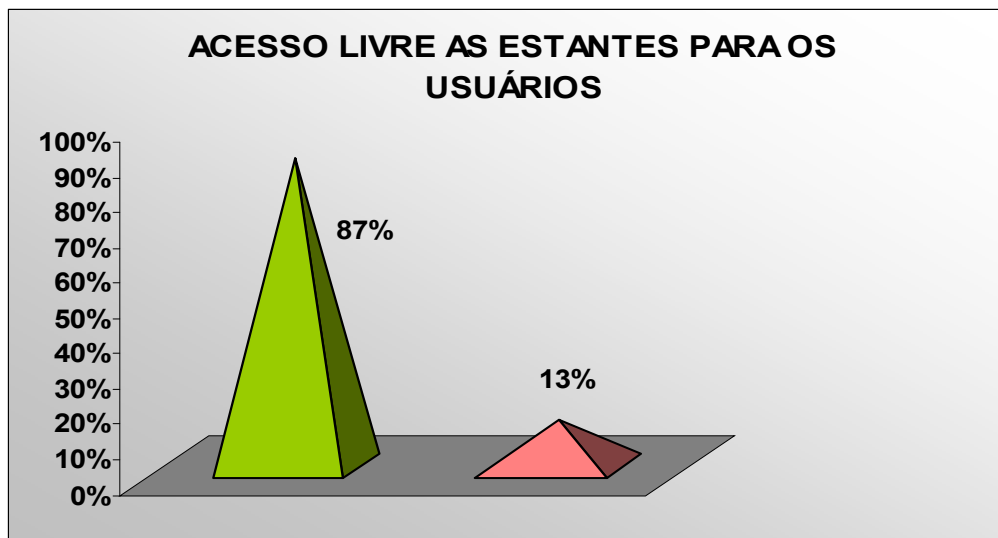


Ilustração 7 - Gráfico da Questão 7 : Acesso livre as estantes para os usuários

O serviço de DSI apesar de não ser interligado ao software da Biblioteca, o Pergamum, proporciona informações seletivadas e propícias. O serviço de DSI da unidade não possui perfis personalizados para cada usuário, mas tem listas de endereços eletrônicos dos alunos de cada curso e dos funcionários da FATESG.

O software Pergamum da unidade até o presente momento não realiza o serviço de DSI apesar de possuir campo para isso. Medidas estão sendo tomadas para o funcionamento do serviço de DSI de acordo com os perfis de usuários.

Em relação ao serviço de DSI da Biblioteca da FATESG, 59% dos alunos avaliaram o serviço como sendo Bom, 25% avaliaram como Excelente e 16% como Regular.

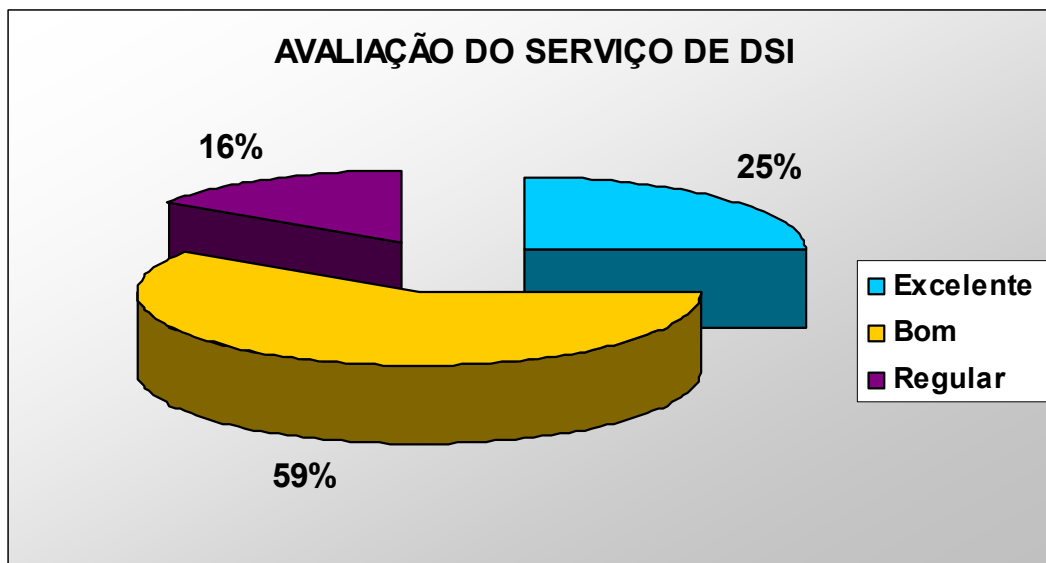


Ilustração 8 - Gráfico da Questão 8: Avaliação do serviço de DSI

8 CONCLUSÃO

Analisar e avaliar o serviço de Disseminação Seletiva da Informação da Biblioteca FATESG foi fundamental para entender o gerenciamento e os processos de desenvolvimento do DSI. Verificou-se que apesar de não empregar grandes tecnologias, o serviço de DSI busca suprir as necessidades dos usuários e serve como interface para a comunicação entre a unidade de informação e o seu público.

Baseando-se na literatura sobre o tema, percebeu-se a ausência de estudos com enfoque no DSI. Pretende-se com essa pesquisa contribuir para a área de Biblioteconomia e a Biblioteca da FATESG por empregar em suas atividades o serviço de DSI.

Para investigar se o serviço de DSI tem relevância ou não para os usuários da Biblioteca foi preciso realizar um estudo de caso aplicando como instrumentos a observação e questionário a fim de obter informações relevantes para a avaliação deste.

A pesquisa constatou-se que os documentos mais consultados na Biblioteca da FATESG são livros, revistas e materiais avulsos como folders, folhetos, cartazes. A metade dos usuários entrevistados toma conhecimento das informações relacionadas à Biblioteca por meio do correio eletrônico. Para comprovar se as informações encaminhadas por meio do serviço de DSI estão tendo relevância ou não para os usuários foi elaborada uma questão que perguntava se as informações encaminhadas para os endereços eletrônicos estão sendo úteis ou não, em resposta, 78% dos entrevistados responderam que Sim. De fato, os usuários estão agregando valor à informação e os serviços prestados pela a unidade.

A página do sistema integrado de Bibliotecas no Site do SENAI oferece para seus usuários diversos serviços e foi constatado que 66% dos usuários conhecem a página e seus serviços. Percebeu-se que as informações que os usuários gostariam de receber por meio do serviço de DSI são novas aquisições, revistas, audiovisuais e artigos de jornais.

Verificou-se uma dúvida em relação à periodicidade das informações encaminhadas para os usuários por meio do serviço de DSI, decidiu-se questionar a periodicidade que os usuários gostariam de receber tais informações e foi constatado que a maioria dos entrevistados gostariam receber informações semanalmente.

O acervo da unidade é amplo e atende todas as áreas que a FATESG proporciona. Devido à falta de um sistema de segurança, o acervo não é aberto aos usuários. Verificou-se a necessida-

de de investigar a opinião destes em relação ao acervo, novamente a maioria dos entrevistados 87% gostariam de ter acesso as estantes. Esses dados reforçam que o acervo aberto aos usuários está proporcionado qualidade no atendimento e dos serviços prestados.

O trabalho enfatizou a avaliação do serviço de Disseminação Seletiva da Informação da Biblioteca da FATESG. Ao analisar tal serviço percebeu-se que não se trata de um complexo serviço informacional. O serviço é limitado somente para os alunos que estão cadastrados na biblioteca e a periodicidade também não está definida.

Em Goiânia há poucas unidades de informações que se interessam pelo o serviço de DSI. A Biblioteca da FATESG se destaca, pois se preocupa em prover informações aos usuários e está buscando recursos e atualizando o Software Pergamum para o funcionamento do campo de DSI que permitirá a criação de perfis individualizados para cada usuário.

Com base nos dados analisados verifica-se que os usuários entrevistados avaliaram o serviço de Disseminação Seletiva da Informação como sendo Bom. Percebe-se que os usuários apreciam o serviço de DSI e com base nos dados obtidos neste presente estudo a unidade poderá buscar estratégias para a capacitação e inovação do serviço e DSI.

Constatou-se também, por meio da observação que um fator de extrema importância no sucesso da unidade de informação junto aos seus usuários é o alto nível de relacionamento entre o bibliotecário e os usuários da Biblioteca da FATESG fortalecido pela receptividade no atendimento e a correta orientação quanto ao uso da biblioteca.

Faz-se necessário ressaltar que esta interação é fundamental para o bom funcionamento de qualquer serviço de informação que queira manter um alto padrão de eficiência em suas atividades e também a comunicação entre a Biblioteca e os usuários da FATESG.

REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, Robson Lopes de. **Da disseminação seletiva à Web syndication: uma proposta para a comunicação científica.** In: VIII ENANCIB Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação, 2007, Salvador. VIII Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação. Salvador: ANCIB, 2007. v. 1. Disponível em: http://eprints.rclis.org/archive/00012562/01/rss_enancib_robson.pdf>. Acesso em: 20 out. 2008
- ARAÚJO, Eliany Alvarenga de. A Construção Social da Informação: dinâmicas e contextos. **Data Grama Zero - Revista de Ciência da Informação**, v.2 , n.5 out. 2001. Disponível em: < http://www.dgz.org.br/out01/Art_03.htm >. Acesso em: 21 jun. 2008.
- BORGES, Mônica Erichsen Nassif. O essencial para a gestão de serviços e produtos da informação. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v.5, n. 1, p. 115-128, jan./jun. 2007. Disponível em: < <http://server01.bc.unicamp.br/seer/ojs/viewarticle.php?id=113> >. Acesso em: 01 jun. 2008.
- CARVALHO, Elizabeth Leão de; LONGO, Rose Mary Juliano. Informação orgânica: recurso estratégico para tomada de decisão pelos membros do conselho de administração da UEL. **Informação & Informação**, Londrina, v. 7, n. 2, p.113- 133, jul./dez. 2002. Disponível em: < <http://www.uel.br/revistas/informacao/viewarticle.php?id=125>>. Acesso em: 23 maio 2008.
- CENDÓN, Beatriz Valadares. Bases de dados de informação para negócios. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 31, n. 2, p.30-43, maio/ ago. 2002.
- DAMÁSIO, Edílson; LONGO, Rose Mary Juliano. O profissional da informação na indústria: habilidades e competências. In: **Proceedings XII Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias - SNBU**. 2002. Disponível em: < <http://www.ufpe.br/snbu/docs/41.a.pdf>>. Acesso em: 10 mar. 2008.
- DAVENPORT, Thomas H. **Ecologia da informação: porque só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação.** São Paulo: Futura, 2001.
- _____; MACHAND, D. A., DICKSON, T. Dominando a gestão da informação. In: _____. **Resgatando o I da "TI"**. Porto Alegre: Boockman, 2004.
- DIAS, Maria Matilde Kronka, BELLUZZO, Regina Célia Baptista. **Gestão da Informação em Ciência e Tecnologia sob a ótica do cliente.** Bauru, São Paulo: EDUSC, 2003. 186p.
- FELIX, WELLINGTON. Introdução à gestão da informação. Campinas: Alínea, 2003. 96 p.
- FUNARO, Vânia Martins B. O.; CARVALHO, Telma; RAMOS, Lúcia Maria S. V. Costa. **Inserindo a Disseminação Seletiva da Informação na era eletrônica.** Serviço de Documentação

Odontológica de Faculdade de Odontologia da USP. [s.d.]. Disponível em: < <http://snbu.bvs.br/snbu2000/parallel.html> >. Acesso em: 03 de mar. 2008.

JANNUZZI, Celeste Aída Sirotheau Corrêa. **Informação tecnológica e para negócios no Brasil: conceitos e terminologias**. Campinas: Alínea, 2002. 134 p.

JORGE, Duarte; BARROS, Antonio (Org.). Métodos e Técnicas de pesquisa em comunicação. In: STUMPF, I. Regina. **Pesquisa bibliográfica**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2006. Cap. 3.

_____; DUARTE, M.Y. Matsuuchi. **Estudo de caso**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2006. Cap. 14.

LONGO, Rose Mary Juliano. Sistemas de recuperação da informação: disseminação seletiva da informação e base de dados. In: _____. **Disseminação Seletiva da Informação**. Brasília: The-saurus, 1979. p. 276.

MARCHIORI, Patricia Zeni. A ciência e a gestão da informação: compatibilidades no espaço profissional. **Ciência da Informação**. Brasília, v. 31, n. 2, p. 72-79, maio/ago. 2002. disponível em:< <http://www.scielo.br/pdf/ci/v31n2/12910.pdf>>. Acesso em: 23 maio 2008.

NASTRI, R. M. **Disseminação seletiva da informação**: uma revisão bibliográfica. R. Esc. Biblioteconomia., UFMG, Belo Horizonte, V.15, N.2, p. 249-269, set. 1986.

NOCETTI, M. A. **Disseminação seletiva da informação**: teoria e prática. Brasília: ABDF, 1980. 60 p.

RAMOS, Paulo Baltazar. A gestão na organização de unidades de informação. **Ciência da Informação** - Vol 25, número 1, 1996. Disponível em: <<http://www.ibict.br/cionline/include/getdoc.php?id=871&article=526&mode=pdf>>. Acesso em: 22 de jan. 2008.

ROBREDO, Jaime. Documentação de hoje e de amanhã. In: _____. **Arquivologia, Biblioteconomia, Documentação, Museologia como domínios de aplicação da Ciência da Informação**. 4. ed. rev. e ampl. Brasília: Edição de autor, 2005. p. 10.

SANTOS, Antônio Raimundo dos, et al. Gestão do conhecimento: uma experiência para o sucesso empresarial. In: LIMA, Maísa Pieroni de, et al. **A disseminação da informação de maneira seletiva e eficaz no SERPRO**. Curitiba: Champagnat, 2001. p. 195-232.

SENAI. **História e realizações**. Disponível em: < <http://www.senaigo.com.br/site/>>. Acesso em: 21 de jun. 2008.

TARAPANOFF, Kira; ARAÚJO Jr., Rogério Henrique de; CORMIER, Patricia Marie Jeanne. Sociedade da informação e inteligência em unidades de informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n. 3, p. 91-100, set./dez. 2000.

VALENTIM, Marta Lúcia Pamim. **O custo da informação tecnológica**. São Paulo: Polis: APB, 1997. p. 13-35.

_____. Inteligência Competitiva em Organizações: dado informação e conhecimento. **DataGramZero - Revista de Ciência da Informação**, v. 3, n.4, ago.2002.

APÊNDICE A - Questionário

UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS
FACULDADE DE COMUNICAÇÃO E BIBLIOTECONOMIA
CURSO DE BIBLIOTECONOMIA
DISCENTE: JAQUELLINE SANTOS GALDINO
PERÍODO: 8º
DOCENTE: MARIA DE FÁTIMA GARBELINI

QUESTIONÁRIO

A aplicação desse questionário visa levantar os requisitos básicos de acordo com o perfil dos usuários da Biblioteca da Faculdade de Tecnologia SENAI Gerencial - FATESG. Esses requisitos contribuirão para a proposta de avaliar o serviço de Disseminação Seletiva da Informação (DSI) que é um serviço que encaminha, periodicamente, uma relação de informações sobre a temática de interesse dos usuários cadastrados na Biblioteca.

01. Indique os tipos de documentos que mais consulta? (marcar mais de uma alternativa)

- a () Documentos digitais
- b () Livros
- c () Revistas / jornais
- d () Materiais avulsos (folders, folhetos, cartazes, recortes de jornais, banners)
- e () Audiovisuais (Fitas de vídeo, CDs, CD-ROMs, DVDs)

02. Como toma conhecimento das novidades da Biblioteca da FATESG?

- a () Através do correio eletrônico
- b () Deslocando à Biblioteca
- c () Murais
- d () De outra forma

03. Você tem conhecimento da existência da página do sistema integrado de bibliotecas no Site do SENAI?

- a () Sim
- b () Não

04. As informações que a biblioteca encaminha para o correio eletrônico estão sendo úteis?

- a () Sim
- b () Não

05. Marque o tipo de informação que a biblioteca poderia encaminhar para a sua caixa de correio? (marcar mais de uma alternativa)

- a () Novas aquisições
- b () Artigos de jornais
- c () documentos audiovisuais (CDs, CD-ROMs, DVDs)
- d () Revistas (artigos)

06. Qual a periodicidade que gostaria de receber as informações do serviço de Disseminação seletiva da informação da biblioteca da FATESG?

- a () Semanal
- b () Quinzenal
- c () Mensal

07. O acesso livre as estantes para os usuários da biblioteca facilitaria nos estudos ou pesquisas?

- a () Sim
- b () Não

08. Como você classificaria o serviço de DSI da Biblioteca:

- a () Bom
- b () Médio
- c () Regular

ANEXO A – Ficha de cadastro

FICHA DE CADASTRO

Nº. DE MATRÍCULA: _____

NOME: _____

ENDEREÇO: _____

BAIRRO: _____

CEP: _____

CIDADE: _____

FONE: _____

CPF: _____

RG : _____

E-MAIL: _____

CURSO: _____
