

# **O processo de comunicação estratégica: a percepção dos bibliotecários da UFMS em relação às tecnologias de comunicação como ferramenta do processo comunicacional**

**Daniel Fernando Figueiredo Spengler** (IESF/FUNLEC) - daniel.biblio@bol.com.br

**Rodrigo Pereira** (IESFUNLEC) - rp1212003@yahoo.com.br

## **Resumo:**

*Neste trabalho, discute-se a importância do compartilhamento de informação e da troca de experiências por meio de ferramentas eletrônicas, as quais sugerem maior dinamismo no processo gerencial. Considera-se que o bibliotecário tem a necessidade de compartilhar informações e trocar experiências com seus pares, com o objetivo de melhorar e facilitar a rotina de trabalho, cada vez mais exigente diante das necessidades informacionais da comunidade acadêmica em uma Biblioteca Universitária. Para tanto, a pesquisa em questão fundamenta-se no seguinte questionamento: os bibliotecários da Universidade Federal de Mato Grosso do Sul (UFMS) sentem a necessidade de possuir uma ferramenta de Tecnologia da Informação e Comunicação para auxiliar nos processos de compartilhamento e tomadas de decisão por força da informação propriamente dita? Verificou-se entre os bibliotecários da UFMS quais foram suas expectativas quanto à utilização de Tecnologias de Informação e Comunicação enquanto recurso eletrônico capaz de contribuir em seus contextos de prática profissional. A pesquisa caracteriza-se como de campo, exploratória, de caráter descritivo, utilizando-se de um questionário como instrumento de coleta de dados. O ambiente pesquisado foi a UFMS e os sujeitos, seus respectivos bibliotecários, os quais estão espalhados pelos campi da universidade. Percebeu-se, por meio de dados coletados, que os bibliotecários são conscientes da necessidade de estabelecer uma (ou mais) ferramenta(s) tecnológica(s) de compartilhamento de informação, ação que pode contribuir significativamente para o contexto prático dos bibliotecários, oportunizando decisões mais assertivas e orientadas às perspectivas do grupo de profissionais.*

**Palavras-chave:** *Compartilhamento da informação. Tecnologia da Informação e Comunicação. Bibliotecário Universitário*

**Área temática:** *Temática I: Tecnologias de informação e comunicação - um passo a frente*

## **O processo de comunicação estratégica: a percepção dos bibliotecários da UFMS em relação às tecnologias de comunicação como ferramenta do processo comunicacional**

### **Resumo:**

Neste trabalho, discute-se a importância do compartilhamento de informação e da troca de experiências por meio de ferramentas eletrônicas, as quais sugerem maior dinamismo no processo gerencial. Considera-se que o bibliotecário tem a necessidade de compartilhar informações e trocar experiências com seus pares, com o objetivo de melhorar e facilitar a rotina de trabalho, cada vez mais exigente diante das necessidades informacionais da comunidade acadêmica em uma Biblioteca Universitária. Para tanto, a pesquisa em questão fundamenta-se no seguinte questionamento: os bibliotecários da Universidade Federal de Mato Grosso do Sul (UFMS) sentem a necessidade de possuir uma ferramenta de Tecnologia da Informação e Comunicação para auxiliar nos processos de compartilhamento e tomadas de decisão por força da informação propriamente dita? Verificou-se entre os bibliotecários da UFMS quais foram suas expectativas quanto à utilização de Tecnologias de Informação e Comunicação enquanto recurso eletrônico capaz de contribuir em seus contextos de prática profissional. A pesquisa caracteriza-se como de campo, exploratória, de caráter descritivo, utilizando-se de um questionário como instrumento de coleta de dados. O ambiente pesquisado foi a UFMS e os sujeitos, seus respectivos bibliotecários, os quais estão espalhados pelos *campi* da universidade. Percebeu-se, por meio de dados coletados, que os bibliotecários são conscientes da necessidade de estabelecer uma (ou mais) ferramenta(s) tecnológica(s) de compartilhamento de informação, ação que pode contribuir significativamente para o contexto prático dos bibliotecários, oportunizando decisões mais assertivas e orientadas às perspectivas do grupo de profissionais.

**Palavras-chave:** Compartilhamento da informação. Tecnologia da Informação e Comunicação. Bibliotecário Universitário

**Área Temática:** Tecnologias de informação e comunicação – um passo a frente

## **1 INTRODUÇÃO**

As Bibliotecas Universitárias<sup>1</sup>, que durante muitos anos eram consideradas o centro documental de acesso ao conhecimento, foram modificadas devido à explosão informacional, consequência do desenvolvimento de Tecnologias da Informação e Comunicação<sup>2</sup>, o que possibilitou o acesso a diversas informações por meio da internet. Segundo Pereira (2012, p.20), a internet:

“instituiu um novo modelo de relação entre os sujeitos e a construção do conhecimento, condições dinâmicas, eficazes e desprovidas de espaço físico, estabelecendo um novo contexto organizacional [...]”

<sup>1</sup> A partir deste parágrafo, a menção do termo Biblioteca Universitária se fará neste artigo da sigla BU, plural BUs.

<sup>2</sup> A partir deste parágrafo, a menção do termo Tecnologia da Informação e Comunicação se fará neste artigo da sigla TIC, plural TICs.

Considerando a importância dos bibliotecários que atuam em BUs, estes devem interagir com o usuário, mediando a necessidade de informação propriamente dita, uma vez que o excesso informacional cria barreiras que colocam situações desconcertantes quanto ao manuseio das novas ferramentas informacionais disponíveis. Essas barreiras mostram a necessidade de os profissionais da informação estabelecerem parcerias com os docentes para a integração do aprendizado e dos saberes referentes à competência informacional<sup>3</sup>.

Diante da missão tradicional das BUs de atender às necessidades informacionais nas atividades de ensino, pesquisa e extensão, observa-se, com base em Dudziak (2002), o surgimento de novas necessidades e novos conceitos, proporcionando novas ferramentas de acesso diante das tecnologias digitais, determinando inovações para acompanhar as necessidades da comunidade acadêmica, a um espaço de experimentação e troca de experiências, orientações, acesso global à informação, a coleções em diferentes mídias, observando uma nova perspectiva do que seja a organização dos serviços bibliotecários. Este novo contexto sugere fornecer serviços além de sua missão tradicional, reunindo competências, fornecendo serviços ideais para suprir as necessidades da comunidade universitária, tendo como base o oferecimento de cursos voltados à competência informacional, atribuindo novos paradigmas em relação à missão da BU diante da comunidade acadêmica.

Os sujeitos da pesquisa são bibliotecários da Universidade Federal do Mato Grosso do Sul<sup>4</sup>, que possui em seus recursos humanos 19 bibliotecários, distribuídos em todas as unidades da UFMS.

Portanto, o propósito deste artigo é discutir a importância do compartilhamento de informação e da troca de experiências por meio de ferramentas eletrônicas, as quais sugerem maior dinamismo no processo gerencial, com o objetivo de melhorar e facilitar a rotina de trabalho, cada vez mais exigente diante

---

<sup>3</sup> Segundo Dudziak (2002) a informação como instrumento norteador de habilidades e valores pertinentes ao processo intelectual e tecnológico para a humanidade, por meio de profissionais habilitados para direcionar este processo de forma a capacitar pessoas que possam, através desta nova conceitualização, aplicar meios diferenciados de busca, recuperação e mapeamento de conteúdos adequados para as suas áreas específicas de conhecimento.

<sup>4</sup> A partir deste parágrafo, a menção do termo Universidade Federal do Mato Grosso do Sul se fará neste artigo da sigla UFMS.

das necessidades informacionais da comunidade acadêmica. Em consequência, poderá oportunizar a construção de novos conhecimentos.

Procura-se neste artigo responder à seguinte questão: tem havido a necessidade, diante das expectativas dos bibliotecários do ambiente da pesquisa, a partir das perspectivas das TICs, de se estabelecer uma ferramenta eletrônica para efeitos de comunicação e, conseqüentemente, tomada de decisão entre os pares?

O objetivo geral será verificar por meio de pesquisa de campo exploratória se os bibliotecários da UFMS sentem a premência de se comunicar, trocar experiências de forma restrita, específica e estratégica, por meios eletrônicos, contribuindo com o compartilhamento de informações e com a troca de experiências.

Os objetivos específicos deste trabalho são:

- a) Entender as demandas informacionais dos bibliotecários da UFMS;
- b) Por meio de coleta de dados e, citando Barboza e Brito (2011), que apresentam o perfil dos bibliotecários da UFMS, verificar as expectativas desses profissionais em compartilhar informação e experiência com o uso de TICs.

A metodologia adotada para a referida pesquisa foi a pesquisa exploratória, que segundo Gil (2007), vem proporcionar maior familiaridade com o problema, que envolve levantamento bibliográfico, entrevistas com pessoas envolvidas e análise de exemplos que estimulem a compreensão. Vale ressaltar que não foram realizadas entrevistas – o instrumento a ser utilizado foi o questionário, realizado com todos os bibliotecários da UFMS, sujeitos desta pesquisa. Para apresentação dos dados utilizar-se-á do método descritivo.

Entre os autores que dão sustentação teórica à respectiva pesquisa, destacam-se McGee e Prusak (1994), Beuren (2000), Cândido, Valentim e Contani (2005) e Vieira (1993), na temática *Gerenciamento estratégico da informação*; Pereira (2012), sobre a temática *sociedade da informação, construção do conhecimento e tecnologias da informação*; e, por fim, os autores Barboza e Brito (2011), bibliotecários e colegas de trabalho na UFMS, que realizaram um estudo sobre o perfil e a atuação dos bibliotecários da instituição.

Durante a pesquisa, os questionários foram enviados aos bibliotecários da UFMS e, em seguida, foram paulatinamente analisados. Os resultados foram explicitados como parte da pesquisa em questão, o que norteou a discussão do todo e

principalmente das considerações finais. O desenvolvimento se deu entre novembro de 2012 e fevereiro de 2013.

## 2 GESTÃO ESTRATÉGICA DA INFORMAÇÃO

Entender conceitos sobre a gestão estratégica da informação<sup>5</sup>, a sua importância e como realizá-la é fundamental para entender o processo que envolve o compartilhamento de informação estratégica – temática central desta pesquisa. Para iniciar, apresentamos alguns conceitos básicos: *dados*, *informação*, *conhecimento* e *gestão estratégica*.

É sabido que a informação é o insumo básico para qualquer saber, podendo gerar conhecimentos somente quando a informação é apropriada pelo indivíduo, proporcionando o desenvolvimento de uma organização (c.f. FADEL, 2010; PEREIRA, 2012). Saber realizar tarefas, resolver problemas de rotina, entrar em contato com pessoas faz com que procuremos exaustivamente por informações rápidas e precisas, em meio a regulamentos estabelecidos ou à troca de mensagens informais voltadas para a realização de processos de rotina dentro do ambiente de trabalho. Como aponta Valentim (2002, p.4),

As pessoas das diferentes unidades de trabalho que compõem uma organização têm necessidade de dados, informação e conhecimento para desenvolverem suas tarefas cotidianas, bem como traçarem estratégias de atuação. Portanto, dados, informação e conhecimento são insumos básicos para que essas atividades obtenham resultados satisfatórios ou excelentes.

Convém no momento conceituar o conjunto “dado, informação e conhecimento”. Assim, podemos contextualizar e melhor entender o objetivo que envolve a GEI.

“*Dados*”, segundo Miranda (1999, p. 286), são “um conjunto de registros qualitativos ou quantitativos conhecido que organizado, agrupado, caracterizado e padronizado adequadamente transforma-se em informação”. A “*informação*”, segundo Valentim (2002 apud Wurman, 1995, p.43), “aquilo que leva à compreensão [...]. O que constitui informação para uma pessoa pode não passar de dados para outra”. O “*conhecimento*” pode ser tácito ou explícito, é de difícil explicação, pois quem já tentou transferir conhecimento entre pessoas pôde verificar o quão difícil isso é. O conceito de conhecimento é referente a uma informação valiosa na mente humana: inclui reflexão, síntese e contexto, porém é de difícil

---

<sup>5</sup> A partir deste parágrafo, a menção do termo Gestão Estratégica da Informação se fará neste artigo da sigla GEI.

estruturação, difícil de ser capturado por máquinas, frequentemente tácito (que é o acúmulo de saber prático sobre um determinado assunto) e de difícil transferência. O conhecimento explícito é o conjunto de informações já descritas em algum suporte como um livro ou outro documento (VALENTIM, 2002). Segundo Vieira (1993, p.2), “o conhecimento é o núcleo da competência profissional do indivíduo”.

É importante entender o conjunto “dado, informação, conhecimento”, pois a competitividade nas organizações depende do gerenciamento adequado desse conjunto, subsidiando melhorias e adotando estratégias para um fim.

“Gestão”, segundo Marchiori (2002 apud Manual... 2007),

Pode ser considerada um conjunto de processos que englobam atividades de planejamento, organização, direção, distribuição e controle de recursos de qualquer natureza, visando à racionalização e a efetividade de determinado sistema, produto ou serviço.

Segundo Ferreira 2004, a palavra “estratégia” significa: “arte de aplicar os meios disponíveis com vista à consecução de objetivos específicos”.

Portanto, a gestão da informação, segundo Marchiori (2002 apud Ponjuán Dante, 1998).

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

Utilizar a estratégia na informação somente é possível pelo uso de informações no ambiente da organização, e segundo McGee e Prusak (1994) representa três partes:

- Necessidade de se definir uma estratégia;
- Capacidade para compreender e executar a estratégia definida;
- Integrar definição e execução de forma definida.

Portanto, o fluxo informacional é extremamente complexo. Assim sendo, a “cultura organizacional precisa ser trabalhada em relação à produção, ao compartilhamento, ao uso e a apropriação da informação” (FADEL, 2010, p. 15).

Dessa forma, uma GEI, para ser efetivada, deve se estabelecer por critérios que atendam a necessidades informacionais específicas entre agentes voltados a um mesmo interesse e mesma formação profissional, segundo a própria missão da organização.

Na prática, a GEI necessita de informações precisas, de ações estratégicas direcionadas à manutenção dos fluxos de informação, buscando subsidiar o processo de tomada de decisão. Para Cândido, Valentim e Contani (2005), a gestão estratégica é compreendida em quatro passos: determinação das exigências, obtenção, distribuição e uso da informação, conforme segue a Quadro 1, que especifica cada passo:

Quadro 1 – Passos para o Gerenciamento da Informação

<b>Passo 1</b>	<b>Determinação das exigências</b>	Identificar como os gerentes percebem os ambientes informacionais [...]. Implica entender o mundo dos negócios e requer as perspectivas política, psicológica, cultural, estratégica e ferramental, além de avaliações individual e organizacional.
<b>Passo 2</b>	<b>Obtenção</b>	Exploração de informações; classificação e formatação; e estruturação das informações.
<b>Passo 3</b>	<b>Distribuição</b>	Refere-se às formas de comunicação e divulgação utilizadas.
<b>Passo 4</b>	<b>Uso da informação</b>	Está ligado à maneira como se procura, absorve e dirige a informação antes de tomar uma decisão.

Fonte: Cândido e Valentim e Contani (2005 apud DAVENPORT; PRUSAK, 1998).

Percebe-se que, ao indagar o trabalho de Cândido, Valentim e Contani (2005), a cultura organizacional pode influenciar a facilidade ou dificuldade da realização de um Gerenciamento Estratégico da Informação, em todo o processo. Por isso deve-se ter a sensibilidade em observar, para entender o contexto em que se encontra e como agem os indivíduos, perceber as perspectivas políticas, psicológicas e culturais, além de monitoramentos (avaliativos): “as organizações são formadas por indivíduos que carregam manifestações culturais e compartilham metas comuns unidas em torno de objetivos, ações e comportamentos [...]” (2005).

Diante da observação da cultura organizacional, faz-se necessário verificar se os indivíduos reconhecem que as “habilidades de criação, busca, análise e interpretação de informação são essenciais para indivíduos e grupos” (MARCHIORI, 2002, p.72).

O segundo passo é obter informações, realizar uma atividade de monitoramento de informações, coletar, selecionar, filtrar, verificar sua relevância e, assim, comunicar a informação, suprimindo uma necessidade informacional, socializando o mesmo entre os pares, compreendendo os passos *três* (distribuição) e *quatro* (uso da informação).

De fato existe literatura que mostra passo a passo como realizar um gerenciamento de informação de forma estratégica. No entanto, esse processo não se resume a simplesmente executar os passos, pelo simples fato de envolver *informação e cultura organizacional*, e, se tratando de uma tarefa intangível, torna-se complexo sua execução, exigindo que agentes participantes tenham conhecimento da ação e aos executores competência para tornar possível a gestão.

### **3 AS TÉCNICAS DE COMUNICAÇÃO E DE INFORMAÇÃO COMO SUPORTE AO FLUXO DE INFORMAÇÃO ESTRATÉGICA**

Diante de uma sociedade em rede, compartilhar informações se tornou uma tarefa fácil, através das redes sociais disponíveis na internet. São ferramentas que proporcionam acesso gratuito a qualquer pessoa e possibilitam diversas ferramentas para compartilhar frases, pensamentos, momentos, imagens, entre outros.

Em se tratando de compartilhamento de informação estratégica, voltada a um determinado grupo específico de profissionais, podemos considerar que independentemente de utilizar um blog, fórum, grupo de discussão, e-mail, facebook ou qualquer outro meio, o que prevalece são o objetivo e os critérios a serem estabelecidos para que o compartilhamento seja bem sucedido e os membros participantes estejam cientes da proposta estabelecida envolvendo a ferramenta *on-line* de modo profissional. Segundo Tomael, Alcará e Di Chiara (2005, p.102).

A aprendizagem é promovida pelo compartilhamento e uso da informação, os quais, como resultado, possibilita novos aportes, entre eles os mais significativos são os novos conhecimentos e as novas habilidades. As redes que constituem espaços em que o compartilhamento da informação e do conhecimento é proficiente e natural são espaços também de aprendizagem e, assim, tornam-se um ambiente para o desenvolvimento e para a inovação.



Diante da importância do compartilhamento da informação estratégica, Tomael, Alcará e Di Chiara (2005, p.98) realizaram alguns apontamentos importantes para que se compreendesse a complexidade dessa tarefa, que envolve o contato entre as pessoas em uma organização:

- As organizações devem começar a pensar como as pessoas usam a informação, e não como usam os recursos tecnológicos;
- as informações que as pessoas consideram importante nas organizações, em grande parte, não são passíveis de serem gerenciadas por recursos tecnológicos;
- as pessoas agregam valor aos dados interpretando-os e contextualizando-os, por isso os gerentes preferem informações das pessoas;
- as pessoas são ativos importantes e determinantes no contexto informacional, assim, qualquer modelo ou mapa informacional deve incluí-las;

Podemos considerar que a tecnologia vem a somar no sistema de GEI porém, quem determinará o nível do fluxo de informação, gerenciará as informações, determinará critérios, promoverá o uso do GEI e transformará a informação em conhecimento são as pessoas.

Dentre as importantes ferramentas utilizadas em organizações de TIC, podemos citar:

- O e-mail ou correio eletrônico: ferramenta utilizada oficialmente pelas organizações, proporcionando e facilitando troca de informações e documentos anexos. Têm a característica de serem impessoais e intransferíveis. Cada um tem um *login* e uma senha para o acesso e há a possibilidade de envio de acordo com o contato para uma pessoa ou várias. O endereço de e-mail pode ser inserido na lista de grupos de discussão, importante ferramenta para GEI, o que facilita o processo de comunicação informal entre especialistas. (CAMPELLO; CÉNDON; KREMER, 2000, p. 281). Essas ferramentas normalmente fazem parte das organizações por conta da necessidade de compartilhar informações de rotina, documentos, ofícios, comunicados, etc. São utilizadas formalmente, assim como o telefone.
- Intranet: ferramenta que consiste em utilizar uma *web* privada no processo de comunicação. Segundo Rowley (2002, p.201), “a definição genérica de intranet é: sistema de comunicação interna de uma organização que emprega a tecnologia da internet”. Dentre os benefícios que a tecnologia das intranets traz para as organizações, pode-se citar id. (2002), p. 201).

“[...] é fácil de usar, também inclui acesso a formatos em multimídia, como texto, vídeo, som e imagem gráficas. Importante para trazer informações principalmente aos clientes, como serviços oferecidos, missão, entre outros.”

- Blog: aparece muito nas organizações, principalmente em bibliotecas, promovendo seus serviços e aproximando a comunidade. Diferentemente do site organizacional, que traz informações formais, o blog é uma ferramenta que pode, se bem trabalhado para isto, compartilhar informações estratégicas com um grupo de profissionais específicos, assim como os fóruns e grupos de discussão.

Verifica-se, independente da TCI a ser utilizada, que o que prevalece são suas ferramentas específicas no compartilhamento de informações. No entanto, o que determinará o sucesso para **compartilhar informações estratégicas** será o envolvimento dos membros, conhecimento e competência de quem realizar o gerenciamento de todo o processo, com objetivos e critérios bem estabelecidos e compreendidos.

#### **4 AS DEMANDAS INFORMACIONAIS DOS BIBLIOTECÁRIOS DA UFMS**

Verificar as necessidades informacionais dos sujeitos em estudo é o primeiro passo para se traçar uma GEI, segundo MeGee e Prusak (1994). Compartilhar informações de interesse do grupo só é possível por meio do conhecimento de suas necessidades informacionais.

E, conforme Cândido, Valentim e Contani (2005 apud DAVENPORT; PRUSAK, 1998), faz-se necessário identificar como os membros percebem o ambiente. Compreender que tipo de informações realmente são necessárias implica entender perspectivas políticas, culturais, psicológicas, individuais e organizacionais. Portanto, faz-se necessário conhecer melhor como funciona o sistema de bibliotecas da UFMS, buscando informações no site institucional da universidade e sintetizando o perfil dos sujeitos desta pesquisa, utilizando como fonte o questionário elaborado para responder à problemática em questão e o trabalho de Barboza e Brito (2011).

O ambiente é o SIBI – Sistema de Bibliotecas da UFMS, composto pela Biblioteca Central e dez seções de bibliotecas. A Biblioteca Central é um órgão vinculado à Pró-Reitoria de Ensino de Graduação e coordena tecnicamente o SIBI. As seções de bibliotecas, portanto, têm vinculação técnica com a Biblioteca Central

e administrativa com as referidas unidades em que estão localizados. A missão das bibliotecas da UFMS é, através de seus materiais informacionais e de seus serviços, atender à comunidade acadêmica e aos pesquisadores em geral nas atividades de ensino, pesquisa e extensão, favorecendo o acesso à informação e a produção do conhecimento (COORDENADORIA DA BIBLIOTECA... 2013).

Portanto um dos principais objetivos dos bibliotecários é atender às necessidades informacionais da comunidade acadêmica de acordo com os serviços oferecidos.

## **5 MATERIAIS E MÉTODOS**

Por se tratar de pesquisa exploratória, facilitou este estudo o fato de o autor ser um bibliotecário da UFMS, o que possibilitou maior familiaridade com a problemática. Hipoteticamente, percebe-se que o compartilhamento de informação estratégica facilitaria a rotina diária dos bibliotecários, contribuindo com sua missão nas respectivas bibliotecas da UFMS. Aliado a um exaustivo levantamento bibliográfico com as temáticas “compartilhamento da informação” e “gestão estratégica da informação”, e utilizando a pesquisa de Barboza e Brito (2011) sobre o perfil dos bibliotecários da UFMS, somam-se informações colhidas por um questionário com 13 questões abertas e fechadas, com o objetivo de verificar a expectativa dos bibliotecários da UFMS quanto à utilização de uma ferramenta de TCI para compartilhar informação.

## **6 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS**

Realizando a análise descritiva do questionário, constataram-se as seguintes informações sobre os bibliotecários da UFMS:

### **- As informações relevantes em suas rotinas de trabalho:**

- O acesso a informações no site institucional da UFMS e do portal da Biblioteca Central, duas ferramentas on-line da UFMS e da CBC são consideradas informações relevantes pelos bibliotecários da UFMS.
- Outros sites relacionados às bibliotecas de outras instituições oferecem subsídio informacional, como o portal da Biblioteca Nacional, Portal Periódicos da Capes, IBICT, Rede Pergamum, Library of Congress, Biblioteca

Digital de Teses e Dissertações, Biblioteca Nacional da Espanha, Biblioteca Nacional de Portugal e Biblioteca Nacional da França.

- As informações mais buscadas nas rotinas de trabalho são as normas e regulamentos
- **Expectativa na utilização de ferramentas de TIC para compartilhamento de informação:**
- Todos os bibliotecários que responderam ao questionário estariam dispostos a colaborar e compartilhar informações e experiências entre os pares, desde que com critérios bem estabelecidos e funcionários disponíveis para auxiliar no processo.
- As ferramentas mais apontadas para realizar o gerenciamento de informações estratégicas foram: Fórum, sendo esta a ferramenta ideal, segundo a pesquisa de Barboza e Brito (2011); Grupos de Discussão, escolhidos por 7 dos 11 bibliotecários; Blog (3 de 11); Facebook (5 de 11); Boletim Informativo (2 de 11); Circulares (2 de 11); e-mail e telefone (1 de 11). Comentou-se a ferramenta Skype, que poderia funcionar como uma central de compartilhamento de informações.

**- Quando perguntado sobre o estabelecimento de um canal eletrônico de informação e comunicação com o intuito de dinamizar o fluxo informacional entre os pares, os informantes responderam:**

- “Sim. Acredito que o estabelecimento de um canal eletrônico de informação e comunicação institucionalizado iria facilitar a troca e o uso da informação e o compartilhamento de experiências. Isso implicaria geração de valor e otimização do trabalho e aperfeiçoamento das operações e tarefas realizadas no cotidiano. Além disso, é preciso disseminar o conhecimento para que a organização esteja sempre evoluindo. A finalidade é gerar resultados sempre superiores aos alcançados anteriormente.
- Sim, melhoraria para todos os *campi*, igualando o acesso ao conhecimento das práticas realizadas em todas as bibliotecas da rede, bem como o acesso às informações que muitas vezes não chegam a determinado *campus*.
- Acredito que sim, pois assim estaremos mais integrados ao estabelecer uma consonância nos fazeres.

- Sim. A troca de experiência; a unicidade de linguagem (todos falando a mesma língua).
- Sim. Numa ferramenta como um fórum, por exemplo, poderia haver respostas a dúvidas de colegas e trocas de experiências.
- Sim, desde que tivesse a participação dos pares.
- Com certeza. Saber o que cada um está fazendo contribui para a melhora dos serviços oferecidos, bem como ajuda na questão da “padronização” dos serviços, levando-se em conta as peculiaridades e realidade de cada biblioteca.

**- Considerações do autor diante da literatura e as expectativas apresentadas:**

De fato podemos considerar que diante das diversas ferramentas de TIC disponíveis em rede, como blogs, facebook, skype, entre outras redes sociais ou de grupo, independentemente da ferramenta, o sucesso de um sistema de compartilhamento de informações estratégicas dependerá dos membros envolvidos, de sua capacidade e conhecimento, diante das complexidades que envolvem a cultura organizacional e o fluxo informacional. Se os membros do respectivo sistema tiverem compromisso de compartilhar informações com o intuito de ajudar o colega em suas decisões e rotinas de trabalho, e os critérios forem claros e éticos, a ferramenta só vem a somar e tornar possível o acesso, recebimento e envio de postagens.

Ao estabelecer um gerenciamento de informação estratégica, segundo Cândido, Valentim e Contani (2005) e o próprio McGee e Prusak (1994), faz-se necessário que os membros de um sistema tenham conhecimento dos objetivos e motivos da existência do canal de comunicação. É fundamental a participação para a sobrevivência desse sistema e os responsáveis pelo gerenciamento devem ter a competência de realizar o processo. Os critérios para postagem, compartilhamento de informações e experiências, comentários e outras ferramentas que poderão ser utilizadas deverão ser estabelecidos especificamente para o grupo, tendo como pilar a ética profissional e objetivo final a colaboração construtiva no trabalho do colega de profissão.

Em meio aos 11 bibliotecários que participaram da pesquisa, podemos verificar que há a necessidade de se estabelecer um canal de comunicação para compartilhamento de informações estratégicas. Percebe-se um isolamento de certas

seções das bibliotecas do interior do MS devido ao vínculo administrativo, por meio do qual são decididas e compartilhadas localmente informações relevantes na administração das respectivas bibliotecas universitárias, envolvendo diversas categorias de usuários na universidade (como visitantes, acadêmicos, professores, técnicos-administrativos e gestores das unidades). Dentro de ambientes diversificados, a cultura organizacional, diante do fluxo informacional, sofre percalços face à falta de um canal colaborativo de compartilhamento de informações e experiências.

Especificamente sobre a realidade do local estudado, verificamos que, de acordo com Barboza e Brito (2011):

- a falta de apoio administrativo é a mais citada entre os *campi* do interior que estão subordinados à Biblioteca Central apenas tecnicamente [...].
- [...] não haver uniformidade nos formatos da administração entre os diversos *campi*, contribuindo para que, em muitas situações, o bibliotecário sintasse-se 'órfão' por não poder recorrer à Biblioteca Central administrativamente.
- O deslocamento, principalmente para os bibliotecários do interior, torna-se inviável pela escassez de recursos para a emissão de passagens e diárias [...].
- A frequência com que os bibliotecários mantêm contato entre si, de acordo com as respostas obtidas, é semanal.
- Sobre a forma de comunicação que utilizam para contato, os mais citados foram o e-mail e o telefone.
- O serviço de mensagens instantâneas, que deveria ser utilizado como uma ferramenta de trabalho eficaz e econômica, aparece em última opção, [...].
- Conforme pôde ser verificado, as questões técnicas são as que mais motivam os contatos entre os pares.
- Comunicação e interação entre os bibliotecários, em que 11 dos 12 participantes responderam que precisam melhorar e 1 afirmou praticamente não existe.
- [...] os bibliotecários se sentem valorizados pela comunidade acadêmica.

Complementando esse contexto, citamos Cândido, Valentim e Contani (2005),

As deficiências informacionais mais comuns encontradas nas organizações são, dentre outras, fluxos de informação inadequados; desconhecimento da informação como apoio ao desenvolvimento de ações cotidianas; subutilização das tecnologias de informação; tomada de decisão permeada pela insegurança e imprecisão; estresse e ansiedade diante de um vasto conteúdo informacional que não se consegue processar e colocar a serviço das decisões mais urgentes.

A partir desta realidade podemos considerar que o compartilhamento de informação através de TICs poderá proporcionar melhorias diante da atual contexto. É sabido que os próprios bibliotecários, por terem um vasto conhecimento relacionado à área de Ciência da Informação, detêm as habilidades necessárias para lidar com o GIE.

## 7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa em questão cumpre com o seu objetivo, qual seja: verificar a necessidade de uma ferramenta de Tecnologia de Informação como recurso estratégico na prática dos profissionais bibliotecários da UFMS. Percebe-se, a partir dos dados coletados, que os bibliotecários sujeitos da pesquisa são conscientes da importância de um recurso como um Fórum e/ou Facebook, grupos e outros, para que os citados possam compartilhar informações que estejam relacionadas às suas práticas profissionais, dando, portanto, a possível ferramenta, características específicas no contexto profissional da prática bibliotecária na UFMS, o que justifica o estabelecimento de alguma Tecnologia de Informação e Comunicação como recurso estratégico de trabalho.

Concluimos também, de acordo com a literatura compulsada, que independentemente da TCI utilizada, o sucesso do objetivo de se compartilhar informações estratégicas dependerá dos membros envolvidos, dos critérios éticos e claros de acordo com as necessidades informacionais, bem estabelecidos e entendidos pelos membros, proporcionando melhorias nas rotinas de trabalho.

## REFERÊNCIAS

BARBOZA, Elder Lopes; BRITO, Tânia Regina de. Perfil e atuação dos bibliotecários da UFMS: apontamentos e discussões. **Revista EDICIC**, v.1, n.3, jul./set. 2011. p. 290-300. Disponível em: <http://www.edicic.org/revista/>. Acesso em: 18 jan. 2013.

BEUREN, Ilse Maria. **Gerenciamento estratégico da informação**: um recurso estratégico no processo de gestão empresarial. 2 ed. São Paulo: Atlas, 2000.

CAMPELLO, Bernadete Santos; CÉDON, Beatriz Valadares; KREMER, Jeannette Marguerite (Org.). **Fontes de informação para pesquisadores e profissionais**. Belo Horizonte, MG: Ed. UFMG, 2000.

CÂNDIDO, Carlos Aparecido; VALENTIM, Marta Lígia Pomim; CONTANI, Miguel Luiz. Gestão estratégica da informação: semiótica aplicada ao processo de tomada de decisão. **Revista de Ciência da Informação**, v.6, n.3, jun. 2005.

COORDENADORIA DA BIBLIOTECA CENTRAL. UFMS. Disponível em: [www.cbc.ufms.br](http://www.cbc.ufms.br). Acesso em: 12 fev. 2013.

DUDZIAK, Elizabeth Adriana. Information literacy education: integração pedagógica entre bibliotecários e docentes visando a competência em informação e o

aprendizado ao longo da vida. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLITOECA  
UNIVERSITÁRIAS, 17., 2002, Recife. Universidade Federal de Pernambuco, 2002.

FADEL, Barbara et al. Gestão, mediação e uso da informação. IN: VALENTIM, Marta (Org.). **Gestão, mediação e uso da informação**. São Paulo: Cultura Acadêmica, 2010. Cap. 1.

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. **Novo dicionário Aurélio da língua portuguesa**. 3 ed. Curitiba: Positivo, 2004.

FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO DO SUL. Edital Reitoria n. 06, de 28 de dezembro de 2011. Disponível em: <[http://www.copeve.ufms.br/concpub2012a/edital/edital\\_rtr\\_2011\\_006\\_dou.pdf](http://www.copeve.ufms.br/concpub2012a/edital/edital_rtr_2011_006_dou.pdf)>. Acesso em: 2 fev. 2013.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4 ed. São Paulo: Atlas, 2007.

MARCHIORI, Patrícia Zeni. A ciência e a gestão da informação: compatibilidades no espaço informacional. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 31, n.2, maio./ago. 2002. p. 72-79.

MCGEE, James V.; PRUSAK, Laurence. Gerenciamento estratégico da informação: aumente a competitividade e a eficiência de sua empresa utilizando a informação como uma ferramenta estratégica. 18 ed. Rio de Janeiro: Campus, 1994.  
MIRANDA, Roberto Campos da Rocha. O uso da informação na formulação de ações estratégicas pelas empresas. **Ciência da Informação**, Brasília, v.28, n.3, set./dez. 1999. p. 286-292.

PEREIRA, Rodrigo. Sociedade da informação e construção do conhecimento: uma relação constituída em face das novas tecnologias de informação e comunicação e a ciência da informação. In: PEREIRA, Rodrigo (Org.). **O multifacetamento da biblioteconomia sul-mato-grossense**: perspectivas fundadas a partir da prática docente. Campo Grande, MS: Life Editora, 2012. p. 15-28.

ROWLEY, Jennifer. **A biblioteca eletrônica**. Brasília, DF: Brique de Lemos, 2002.

TOMAÉL, Maria Inês; ALCARÁ, Adriana Rosecler; DI CHIARA, Ivone Guerreiro. Das redes sociais a inovação. **Ciência da Informação**, Brasília, v.34, n.2, maio/ago 2005. p. 93-104.

VALENTIM, Marta Lúcia Pomim. Inteligência competitiva em organizações: dado, informação e conhecimento. Revista Ciência da Informação, v.3, n.4, ago. 2002. Disponível em: <<http://www8.fgv.br/bibliodata/geral/docs/Intcomp.pdf>>. Acesso em 2 dez. 2012.

VIEIRA, Anna da Soledade. Conhecimento como recurso estratégico empresarial. **Ciência da informação**, v,22, n.2, maio/ago. 1993.