

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO
PROGRAMA DE ESPECIALIZAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO – PNAP/UAB
ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO PÚBLICA

João Vítor Ditter Wallauer

**Gestão da informação sob a perspectiva do usuário
final: um estudo de caso em uma biblioteca de
instituição pública**

Porto Alegre
Maio, 2015

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO
PROGRAMA DE ESPECIALIZAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO – PNAP/UAB
ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO PÚBLICA

João Vítor Ditter Wallauer

**Gestão da informação sob a perspectiva do usuário
final: um estudo de caso em uma biblioteca de
instituição pública**

Trabalho de Conclusão de Curso de
Especialização apresentado como requisito
parcial para obtenção do título de Especialista
em Gestão Pública.

Orientadora: Prof^a. Raquel Janissek Muniz

Porto Alegre
Maio, 2015

RESUMO

Este trabalho analisa a qualidade da gestão da informação realizada na Fundação de Economia e Estatística Siegfried Emanuel Heuser, entidade pública responsável pela obtenção, produção e análise de dados estatísticos sobre o Rio Grande do Sul, pela biblioteca institucional. Tem como premissa a utilização da percepção do usuário final para analisar o nível das atividades desenvolvidas na gestão informacional, quais são: satisfação das necessidades informacionais, utilização das fontes de informação, percepção da organização informacional e qualidade da disseminação da informação. Para isto, adotou a pesquisa quantitativa, por meio de um instrumento de coleta de dados com questões fechadas, aplicado aos colaboradores da entidade. Procurou, ainda, embasar os resultados com conceitos relativos a administração pública, ciência da informação e teoria administrativa. Os resultados obtidos demonstraram que o processo de gestão informacional é bem avaliado pelo quadro da casa, no entanto, carece de ações para seu maior aperfeiçoamento. Por fim, apontou possíveis ações a serem observadas com o objetivo de melhorar a qualidade da gestão da informação desenvolvida pela biblioteca.

Palavras-chave: Gestão da Informação. Centros de Informação. Serviços de Informação. Administração Pública.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 – Grandes áreas da gestão da informação.	17
Gráfico 1 – Percentual da avaliação do usuário final relativo ao acervo da Biblioteca da FEE em relação às suas necessidades informacionais.....	35
Gráfico 2 - Principais fontes de informação utilizadas pelos usuários finais em seus estudos e pesquisas.....	37
Gráfico 3 - Utilização das fontes de informação disponíveis na Biblioteca.....	38
Gráfico 4 – Percentual da avaliação do usuário final relativo à organização da informação realizada pela Biblioteca da FEE	40
Gráfico 5 - Percentual da avaliação do usuário final relativo à qualidade do atendimento prestado pela Biblioteca da FEE.....	42

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Total de funcionários da FEE e número de participantes da pesquisa	30
Tabela 2 - Opinião do usuário final quanto ao acervo da Biblioteca da FEE em relação às suas necessidades informacionais	34
Tabela 3 - Opinião do usuário final quanto à organização dos materiais informacionais disponíveis na Biblioteca	40
Tabela 4 - Opinião do usuário final quanto à qualidade do atendimento que a Biblioteca oferece	42
Tabela 5 - Pertinência da divulgação regular de novos materiais realizada pela Biblioteca.....	43

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	8
1.1 TEMA	9
1.2 PROBLEMÁTICA	9
1.3 OBJETIVOS	11
1.3.1 Objetivo geral	11
1.3.2 Objetivo específico	11
1.4 JUSTIFICATIVA	12
1.5 METODOLOGIA.....	12
1.6 ESTRUTURA DO TRABALHO.....	13
2 REFERENCIAL TEÓRICO	14
2.1 A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA E A SUA MODERNIZAÇÃO.....	14
2.2 GESTÃO DA INFORMAÇÃO	16
2.2.1 Identificação das necessidades informacionais	19
2.2.2 Definição das fontes de informação	20
2.2.3 Organização da informação	22
2.2.4 Disseminação da informação	23
2.3 QUALIDADE NA GESTÃO DA INFORMAÇÃO.....	24
2.4 GESTÃO DE UNIDADES DE INFORMAÇÃO.....	25
3 MÉTODO DA PESQUISA	28
3.1 ENQUADRAMENTO DA PESQUISA	28
3.2 CONTEXTUALIZAÇÃO DA PESQUISA.....	29
3.3 OPERACIONALIZAÇÃO DE PESQUISA.....	30
3.3.1 Coleta de dados	31
3.3.2 Procedimentos de análise	31
4 ANÁLISE DOS RESULTADOS	33
4.1 O ACERVO DA BIBLIOTECA E AS NECESSIDADES INFORMACIONAIS	33
4.2 USUÁRIOS E FONTES DE INFORMAÇÃO.....	35
4.3 A ORGANIZAÇÃO DA INFORMAÇÃO NA BIBLIOTECA DA FEE.....	39
4.4 A DISSEMINAÇÃO DA INFORMAÇÃO PELA BIBLIOTECA	41
4.5 APONTAMENTOS PARA MELHORIAS NA GESTÃO DA INFORMAÇÃO DA BIBLIOTECA	44

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	46
REFERÊNCIAS	48
APENDICE A – QUESTIONÁRIO APLICADO	54

1 INTRODUÇÃO

A informação é inerente a qualquer atividade desempenhada por um indivíduo. Ela está presente desde uma palavra que escutamos e interpretamos o seu significado até as mais expressivas descobertas científicas, que impactam a vida de todos.

Seu papel de proporcionar o desenvolvimento humano é imensurável, uma vez que atua como propulsor de todas as ações, servindo como base para toda e qualquer decisão, de todas as naturezas possíveis. Por meio das informações (e consequente conhecimentos) que obtemos é que somos capazes de avaliar qual a melhor ação a ser tomada em determinado contexto, visando o maior benefício possível.

Analisando as informações nas organizações, esta se encontra atrelada em quase todos os aspectos, da estrutura às atividades organizacionais (BARBOSA; PAIM, 2003), atuando como insumo nas ações desenvolvidas. Sem a informação correta, no tempo certo, o funcionamento de qualquer organização fica prejudicado, uma vez que lhe falta suporte para a sua efetiva gestão.

Braun e Mueller (2014, p. 990) defendem a importância da informação nas instituições, afirmando que “A informação é considerada uma força vital, propulsora que alavanca e que gera a vantagem competitiva entre as organizações [...]”. Trata-se de um dos mais importantes recursos que uma instituição possui, influenciando diretamente na atuação desta.

Tendo em vista a importância da informação para o desenvolvimento das organizações, sejam estas públicas ou privadas, a sua gestão eficaz e eficiente deve ser almejada, buscando o cumprimento de seus objetivos institucionais. Visando atingir isto, técnicas de gestão da informação começaram a ser adotadas nas instituições. A partir desta breve introdução ao assunto do trabalho, a seguir a temática será explanada.

1.1 TEMA

Por meio das organizações públicas é que a sociedade tem as suas necessidades básicas atendidas, dentre as quais estão a educação, a saúde, a segurança, entre outras. Visando melhorar a qualidade dos produtos e serviços prestados para o social, diversas técnicas administrativas são adotadas pelo gestor público, dentre as quais está a gestão da informação.

A gestão da informação constitui-se principalmente em “[...] agilizar o fluxo interno da informação, disponibilizando-a em todas áreas e setores a quem dela mais precisa para realização de atividades do dia a dia.” (LIMA; SIQUEIRA, 2002, p. 6). Por meio deste conjunto de atividades é que a informação se torna, de fato, um diferencial na administração organizacional, pois ela é disponibilizada quando necessária para quem a necessita.

O tema pesquisado neste estudo aborda a qualidade da gestão da informação em uma organização pública, destacando a importância desta atividade para a disponibilização e utilização das informações pelos seus usuários. O foco de análise deste trabalho foi o usuário final da informação, aquele que a utiliza diretamente nas suas atividades rotineiras de trabalho.

1.2 PROBLEMÁTICA

As organizações públicas devem proporcionar aos cidadãos um serviço público de qualidade, atendendo as suas necessidades, sejam estas econômicas, sociais, culturais, entre outras. Porém, com o desenvolvimento natural da sociedade, aumentam-se também as demandas desta para com o governo, tanto na quantidade dos serviços, quanto na qualidade.

Sobre isto, Balbe (2010, p. 189) afirma que “O mundo contemporâneo exige bem mais dos governos; a cobrança por maior eficiência dos processos, aumento das transparências e maior efetividade das políticas públicas tem sido intensa.” Para realizar tal desafio, a gestão das organizações públicas deve ser realizada de forma otimizada, visando manter a qualidade dos serviços prestados e, ainda, melhorá-los.

Buscando esta melhoria, muitas tecnologias e procedimentos advindos de outras áreas foram introduzidos na gestão pública, dentre os quais estão a gestão da informação. A partir da busca e utilização destas técnicas, objetivou-se uma qualificação na gestão pública, buscando proporcionar um maior aprimoramento ao serviço público.

Ao adotar a prática da gestão da informação, as organizações pertencentes à administração pública puderam qualificar a elaboração dos seus produtos / serviços, de forma a atender as novas demandas geradas pelos cidadãos. Lima e Siqueira (2002, p. 2) versam que “[...] a importância da Gestão da Informação enquanto estratégia administrativa para condução do processo de modernização da gestão pública”, demonstrando a influência desta no processo de produção e aperfeiçoamento das organizações públicas.

Um dos ambientes conectados com a gestão da informação nas instituições é a biblioteca. Conforme afirma Caribé (2013) entre os papéis fundamentais da biblioteca, aquele que se destaca é a mediação da informação entre o autor e o usuário que dela necessita, atuando de forma a proporcionar um encontro entre as necessidades informacionais do usuário com as informações disponíveis.

Percebendo a importância da biblioteca na gestão da informação dentro de uma instituição e em convergência com o foco deste estudo, a questão de pesquisa deste buscou: qual a avaliação do usuário perante as atividades de gestão da informação realizada pela biblioteca? Estas suprem as suas necessidades informacionais?

1.3 OBJETIVOS

Os objetivos estão organizados em geral e específico.

1.3.1 Objetivo geral

Avaliar a qualidade da gestão da informação realizada pela biblioteca de uma instituição pública, analisando pela perspectiva do usuário final.

1.3.2 Objetivo específico

a) mensurar a percepção do usuário quanto ao processo de gestão da informação realizado pela biblioteca, por meio da aplicação do instrumento de pesquisa (questionário);

b) verificar quais as fontes de informação mais utilizadas na biblioteca;

c) analisar a qualidade da organização e da disseminação da informação efetivada pela biblioteca;

d) propor melhorias ao serviço de gestão da informação prestado pela unidade de informação.

1.4 JUSTIFICATIVA

Esta pesquisa relaciona-se com a gestão da informação dentro da instituição. Justifica-se pois a informação é necessária em qualquer atividade, principalmente para o setor público, pois lida e gerencia interesses sociais de diversos grupos para o desenvolvimento do Estado. Devido a isto, a organização e a disseminação da informação são fatores fundamentais em gerar insumos para melhorias no desempenho e na qualidade dos produtos / serviços prestados ao cidadão pelas organizações públicas.

Importante ressaltar que estudos sobre a gestão da informação nas organizações não são novidades. Dentre estes, alguns (GONÇALVES, 2013; JAMIL, 2005; MACAGNAN; LINDEMANN, 2009; OLIVEIRA, 2005) foram apreciados para a elaboração da presente análise.

1.5 METODOLOGIA

Para avaliar a gestão da informação na Fundação de Economia e Estatística Siegfried Emanuel Heuser realizado por sua biblioteca, observado na perspectiva do usuário final da informação, esta pesquisa adotou o caráter quantitativo, de encaminhamento descritivo e utilizando o método do estudo de caso.

Para isto, foi aplicado um questionário aos funcionários, com questões fechadas de múltiplas escolhas. Este questionário foi enviado a todos os colaboradores por meio de e-mail institucional, no período de 17 de abril de 2015 até 24 de abril de 2015. Posterior a este prazo, os dados obtidos foram tabulados, visando a sua análise por parte do autor. Por meio das informações obtidas, foi diagnosticada a situação atual relativa à gestão da informação na instituição, que servirá de base para futuros serviços prestados à organização.

1.6 ESTRUTURA DO TRABALHO

O presente trabalho está organizado da seguinte forma. Inicialmente é apresentada a introdução, com informações para situar o leitor a respeito da temática do estudo. Após esta seção, tem-se o referencial teórico, onde são expostas informações e conceitos a respeito do assunto do trabalho. Posteriormente, consta a metodologia, que demonstra como a pesquisa foi feita. A análise dos dados coletados é a próxima seção do trabalho, onde constam as informações obtidas por meio do questionário proposto na metodologia. Por fim, têm-se as considerações finais, onde é realizada uma última análise sobre o problema de pesquisa, bem como sugestões de melhorias relacionadas ao objetivo do estudo.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

O referencial teórico deste trabalho aborda os conceitos de administração pública, gestão da informação e gestão em unidades de informação. Estes temas foram selecionados visando dar um maior suporte para a problemática do presente estudo, de forma a embasar a pesquisa.

2.1 A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA E A SUA MODERNIZAÇÃO

Para fins de situar a gestão da informação na administração pública, é necessária uma breve introdução ao tema. A administração pública é definida pelo “[...] conjunto das entidades que compõem o Estado, voltadas para a prestação de serviços públicos e o atendimento das necessidades do cidadão e da coletividade” (BRASIL, 2007, p. 54). Por meio de sua estrutura, é possibilitado aos seus cidadãos o bem-estar coletivo, na forma dos serviços públicos ofertados, bem como a manutenção das normas que regem o Estado.

Dentre as suas funções está a de

[...] atuar como eixo transmissor entre o Estado e a sociedade, seguindo princípios de racionalidade e eficiência, contribuindo para o fortalecimento institucional e a modernização administrativa [...] focado em responsabilidades desde a formulação de políticas públicas até sua implantação, implementação e execução administrativa (WILSON, 2005 *apud* BRAUN; MUELLER, 2014, p. 986)

As políticas públicas são a forma de como o governo atua para a consecução de suas ações e projetos, visando a manutenção e a melhoria das condições socioeconômicas da população. Por meio do seu planejamento, elaboração, aplicação e posterior avaliação, novos serviços públicos são ofertados, proporcionando melhorias nos serviços deficientes, e também pode ocorrer a descontinuação de serviços que já não têm mais utilidade para a sociedade.

Com a consolidação dos serviços proporcionados para a sociedade, os cidadãos tendem a solicitar mais e melhores serviços do gestor público, o que gerou a necessidade de uma melhoria na gestão das organizações públicas (BARBOSA; PAIM, 2003). Buscando se adequar a esta nova realidade de demandas cada vez mais frequentes e complexas por parte da sociedade, novas tecnologias e técnicas administrativas foram importadas da gestão privada, nunca se esquecendo do caráter social que permeia a gestão pública, o que a diferencia da administração de organizações privadas.

Esta importação de conceitos e técnicas administrativas da gestão empresarial trouxe também novas abordagens para a administração pública, pois o cidadão passou a ser mais valorizado, em relação ao serviço prestado. A satisfação deste foi buscada, através do foco na atuação mais eficaz e eficiente, bem como na busca pela democratização do serviço público.

Sobre esta modernização da gestão pública Braun e Mueller (2014, p. 986-987) afirmam que

A administração pública em seu processo de modernização visa realizar sua função social, de forma profissional, aperfeiçoando seu sistema de controle social, melhorando a qualidade dos serviços públicos oferecidos aos cidadãos e buscando modelos de gestão com referência ao cumprimento de objetivos, valorizando o servidor público, visando melhores resultados, exigindo da organização e, conseqüentemente, de seus servidores maior flexibilidade, criatividade e compromisso.

Esta profissionalização da administração pública e a utilização de técnicas administrativas inovadoras estimularam uma maior demanda e, conseqüentemente, geração de informações e conhecimentos, que se tornaram um dos grandes insumos da administração contemporânea. A partir deste capital intelectual, necessário se tornou a organização destes saberes, por meio das técnicas de gestão da informação, que serão abordadas mais profundamente na próxima seção.

Complementando esta ideia, o capital intelectual gerado pelas organizações governamentais se tornou um diferencial na qualidade da prestação dos serviços públicos. Porém, com esta mudança paradigmática de valorização da informação e do conhecimento, novos desafios começaram a surgir na gestão pública, dentre os quais estão

Um dos problemas mais graves enfrentados pelas organizações públicas é a perda de conhecimento em transferências, rotatividade e aposentadorias de pessoal, pois tem como consequência a perda de know-how e capital intelectual, já que muitas informações, conhecimentos importantes e detalhes dos processos de trabalho ainda estão guardados apenas na mente das pessoas. (BRITO; OLIVEIRA; CASTRO, 2012, p. 1341)

Na sequência, será abordada a gestão da informação, como forma de proporcionar uma maior qualidade ao serviço público.

2.2 GESTÃO DA INFORMAÇÃO

A informação é essencial para todas as atividades desempenhadas nas organizações. Sobre a participação da informação nas organizações, Barbosa e Paim (2003, p. 8) afirmam que “As organizações sempre foram ambientes nos quais a informação e o conhecimento são continuamente adquiridos, produzidos, compartilhados, registrados e utilizados.” Somente ao utilizar-se de informações, as

instituições podem elaborar seus produtos e serviços, atingindo assim os seus objetivos institucionais.

Analisando especificamente as organizações públicas, a informação tem um impacto ainda maior, visto que o seu acesso, exatidão e veracidade influenciam diretamente na criação e aplicação de políticas públicas, que afetam a todos (BRAUN; MUELLER, 2014). Visando uma melhoria na questão informacional, muitas organizações têm utilizado de técnicas provindas da gestão da informação para este fim.

Gestão da informação é uma disciplina interdisciplinar, cujas bases teóricas advém principalmente de três áreas, a saber: ciência da informação, ciência da computação e administração, conforme exposto na figura 1. Esta interdisciplinaridade proporciona a este campo do conhecimento diversos tipos de abordagens, podendo ser focada mais especificamente em uma das suas grandes áreas.

Figura 1 – Grandes áreas da gestão da informação.



Fonte: Elaboração própria, com base em Barbosa (2008) e Barbosa e Paim (2003).

A gestão da informação em uma organização é composta por um conjunto de ações e atividades cujo principal objetivo é proporcionar a esta uma maior qualidade nos seus produtos / serviços. Conforme explanam Borges e Sousa (2003, p. 200), este processo é constituído pelas seguintes etapas:

a) identificação de necessidades informacionais; b) definição das fontes de informação e obtenção dos dados nelas disponíveis; c) organização e armazenagem da informação; d) desenvolvimento de serviços e produtos informacionais; e) distribuição da informação e f) uso da informação.

Entrando em concordância com as ideias de Borges e Sousa, Pinho (2011, p. 4) afirma “[...] gestão da informação é caracterizada pela possibilidade de entender e estudar todo o complexo produtivo informacional, que vai desde a produção, o armazenamento, a organização, a disseminação e o uso da informação”.

Percebe-se assim que a gestão da informação apresenta-se como um processo contínuo, que se inicia com a identificação da necessidade informacional do indivíduo. A partir disto, são seleccionadas as fontes de informação mais indicadas para suprir esta carência. Com as informações disponíveis, elas são organizadas e ordenadas, visando facilitar a sua posterior localização e uso. Por fim, a informação é disseminada, para que alcance o usuário que dela necessita.

A seguir, as principais áreas que compõem este ciclo da gestão da informação serão analisadas mais detalhadamente.

2.2.1 Identificação das necessidades informacionais

Conforme já mencionado, os indivíduos precisam de informação para realizarem qualquer atividade, sejam estas simples ou complexas. Porém, é impraticável para qualquer sujeito possuir todas as informações possíveis no exato momento em que esta se torna necessária na sua vida. Com isto, surge uma necessidade informacional, que nada mais é do que uma brecha entre o que se sabe e o que se deseja saber (PEREIRA, 2008).

Estas carências de informação podem surgir de diversas maneiras, em variadas situações. Por exemplo, podem ser necessidades que surgem imediatamente em um momento específico ou manifestam-se depois de certo tempo, com o amadurecimento da ideia pelo sujeito. Também podem ser necessidades individuais ou de um coletivo, geralmente formadas por uma atividade comum de um grupo (SILVA, 2012). Importante salientar que as necessidades informacionais são caracterizadas por serem processos cognitivos, presentes no âmago do indivíduo (MARTÍNEZ-SILVEIRA; ODDONE, 2007).

Silva (2012, p. 120) versa sobre isto, afirmando que

[...] uma necessidade de informação não é simplesmente sentida por um usuário, mas é construída diante das necessidades básicas dos usuários, tais como: suas atividades profissionais; disciplina, campo ou área de interesse; disponibilidade de infra-estrutura informacional, necessidades de tomada de decisão e de procurar novas idéias, etc.

Percebe-se assim que as necessidades informacionais são oriundas das atividades cotidianas dos seres humanos, em que é percebida uma carência no seu saber.

As formas como os indivíduos suprem suas necessidades informacionais também podem variar, graças aos seguintes aspectos: “[...] área de atuação profissional, nível de escolaridade, disponibilidade dos recursos de informação,

dentre outros.” (PERUCCHI; LOPES; VILARINHO, 2013, p. 1018-1019). Cabe ao profissional responsável pela gestão da informação na instituição administrar as necessidades informacionais dos seus pares, buscando identificá-las. A partir desta identificação, necessário se torna o acesso e a utilização das fontes de informação, que serão abordadas na próxima seção.

2.2.2 Definição das fontes de informação

A partir da identificação das necessidades informacionais cabe ao gestor da informação recorrer às fontes de informação, que são os locais onde as informações estão situadas. As fontes de informação são conceituadas como o lugar de origem, de onde a informação apropriada é obtida e divulgada ao indivíduo (PASSOS; BARROS, 2009).

Existem inúmeras fontes de informação, das mais diversas modalidades e estilos existentes. Elas podem assumir “[...] diversos formatos e podem ser acessadas por diferentes canais, tanto os formais quanto os informais. Há fontes externas e internas, orais e escritas, pessoais e coletivas.” (MARTÍNEZ-SILVEIRA; ODDONE, 2007, p. 121).

A informação é disposta em distintos canais, tanto formais como informais. Os canais formais são caracterizados por possuírem maior garantia de acesso e localização posterior da informação, bem como por possuírem maior aprofundamento e completeza. Já os canais informais são assinalados pela dificuldade de acesso, a perenidade e uma maior atualidade nas informações ali contidas, se comparado com os formais.

Alguns autores (MUELLER, 2000; PASSOS; BARROS, 2009) defendem a ideia de que as fontes de informação são classificadas em fontes primárias, secundárias e terciárias. De acordo com estes autores, as fontes primárias se caracterizam como a informação produzida diretamente pelo autor da pesquisa, a

informação original, que não é condensada ou resumida. Elencadas neste rol estão o artigo científico, as teses, as dissertações, entre outros.

As fontes secundárias são identificadas como aquelas cuja informação original já passou por alguma filtragem e organização, visando facilitar a utilização desta. Temos como exemplo desta classificação os dicionários, as enciclopédias, os livros-textos, etc. Por fim, existem as fontes terciárias, que possuem a função de guiar a quem as pesquisa para as fontes primárias e secundárias. Pertencentes a este tipo estão os catálogos bibliográfico, os diretórios eletrônicos, entre outros.

A partir da maior valorização que as informações estão recebendo nas organizações e contando com o auxílio das tecnologias de informação e comunicação (TICs), aumentou-se expressivamente o leque de fontes informacionais utilizadas. Bastos e Barbosa (2005, p. 3) assim afirmam, “Com o aumento da importância da informação como recurso organizacional, é natural que as empresas utilizem uma diversidade de fontes para obtenção de informações a respeito do seu ambiente externo”.

Para cada necessidade específica, o gestor deve buscar a(s) fonte(s) que melhor responde(em) esta demanda. Cabe a ele, tendo em consideração o sujeito que requereu as informações, selecionar quais fontes são as mais indicadas para determinada solicitação e/ou situação. Para isto, o profissional da área deve ter o conhecimento adequado em cada uma das fontes pesquisadas, para fornecer uma informação de qualidade ao indivíduo.

Após encontrar as fontes mais indicadas para o desenvolvimento informacional de uma organização, cabe ao profissional selecionar e organizar as informações ali dispostas. Dando continuidade ao processo de gestão da informação, temos a organização da informação, analisado a seguir.

2.2.3 Organização da informação

A explosão bibliográfica vivenciada nos últimos tempos trouxe uma infinidade de novas informações para todos, potencializada pela popularização das TICs. No entanto, por proporcionar este acréscimo na quantidade de informações disponíveis, esta situação causou também o fenômeno do excesso informacional, que pode trazer consequências negativas na produção das organizações, pois dificulta a localização de informações úteis à determinada situação (LEHMKUHL; ALVORCEM; SILVA; 2011; TERRA; BAX, 2003). Com o objetivo de minimizar esta incongruência na busca das informações, técnicas de organização informacionais devem ser adotadas pelas instituições.

Como organização da informação, compreende-se toda a ação que visa organizar, sintetizar e representar a informação contida em uma fonte informacional, desde as mais tradicionais, como os periódicos, até as mais atuais, como os sites da web. Esta atividade é necessária para uma instituição, pois quanto mais organizada e estruturada a informação estiver, mais fácil o seu acesso e utilização.

Em consonância com esta afirmação Barbosa (2008, p. 16) evoca que:

Uma vez que as organizações contemporâneas se caracterizam pela contínua produção, processamento e uso da informação, pode-se considerar que os processos críticos da gestão da informação sejam a organização e o tratamento da informação.

É dever do gestor da informação realizar tal atividade, com vistas a proporcionar maior dinamização no ciclo informacional existente na organização.

A organização das informações se dá por meio de técnicas oriundas da ciência da informação, como a catalogação e a indexação. Por catalogação entende-se o processo de descrever um recurso informacional, inserindo-o em um catálogo, que serve de suporte para sua posterior localização. Já a indexação é a análise

conceitual de uma informação, que extrai desta sua temática, visando também a sua localização futura.

A partir de uma informação devidamente organizada, o ciclo da gestão da informação defendido por Borges e Sousa (2003) indica que o gestor deve desenvolver produtos e serviços visando a sua divulgação institucional. Na próxima seção, será abordada esta temática.

2.2.4 Disseminação da informação

Com o excesso informacional característico dos últimos anos, manter-se atualizado com informações pertinentes numa área de interesse é um desafio considerável para um usuário da informação (LEHMKUHL; ALVORCEM; SILVA; 2011). Sendo assim, necessário se torna que as instituições as quais os usuários são vinculados realizem as atividades de seleção e organização, por meio dos processos biblioteconômicos, já mencionados. No entanto, de nada adianta ao processo de gestão da informação, a posse, seleção e organização por si só, sem que ocorra a disseminação para quem necessita.

Caribé (2013) afirma que por disseminação da informação entende-se o processo de divulgação das informações, por meio de envio de mensagens geradas de forma compreensível ao receptor, em uma unidade geográfica, sócio-política, cultural definida. Em outras palavras, esta disseminação pode ser compreendida como um processo de difusão das informações, produzidas tanto pelo divulgador como por outrem, para os usuários que a necessitam. Esta atividade tem por objetivo responder a demanda informacional dos indivíduos, sendo a etapa final do ciclo da gestão da informação.

Em unidades de informação, muitos processos de difusão são adotados, dentre os quais estão a circulação de recursos informacionais e a divulgação informacional por meio do serviço de alerta automático. Buscando a compreensão de cada um destes procedimentos, a circulação da informação é a atividade

finalística destes setores, em que os recursos informacionais, devidamente selecionados e organizados, são repassados aos que necessitam destes. A unidade de informação atua, desta maneira, como mediadora entre o solicitante e aquela informação necessitada por este.

Já a divulgação que se dá por meio de serviços de alerta automáticos, tem como finalidade dar ciência ao usuário dos conteúdos informacionais disponíveis na organização. Este instrumento proporciona ao gestor informacional um canal para atingir o seu usuário final, que suprirá assim as suas necessidades informacionais. Vale ressaltar que com a maior utilização das TICs, ocorreu uma maior facilitação ao processo de divulgação e disseminação, pois muitas das atividades que eram realizadas manualmente, passaram a serem desempenhadas automaticamente. Além disto, o processo pode atingir uma quantidade maior de indivíduos, por meio dos canais de comunicação eletrônica.

Sintetizando, a disseminação da informação responde ao objetivo fundamental da gestão da informação, qual seja o de proporcionar a informação correta, no tempo certo, proporcionando assim suporte para as atividades desenvolvidas na instituição. Com a informação estruturada e gerenciada de maneira eficaz e eficiente, a organização ganha em produtividade, que auferem benefício a todos.

A seção seguinte abordará a qualidade na gestão da informação. Esta se justifica uma vez que o processo de gestão informacional não deve ser adotado sem ter um mínimo cuidado com a sua qualidade, fator diferencial nas organizações modernas.

2.3 QUALIDADE NA GESTÃO DA INFORMAÇÃO

Conforme visto anteriormente, a gestão da informação é de grande importância para o avanço das organizações, por meio da efetivação de suas etapas, descritas por Borges e Souza (2003). No entanto, deve-se observar que o

processo de gestão da informação por si só não é garantia de que a instituição avançou neste sentido. Para isto, a qualidade no desempenho de tal atividade é fundamental.

Dentro do processo de qualidade da gestão da informação pertencem todas as atividades relacionadas a manutenção e melhoria da gestão informacional, visando a eficácia e eficiência deste processo. Dowbor versa sobre isto, ao afirmar que “A qualidade da gestão da informação tornou-se de certa maneira a pedra de toque que distingue o ativismo dispersivo e ineficiente, de um esforço organizado de alocação racional de recursos.” (DOWBOR, 2001, p.1).

Nota-se que a qualidade é necessária para o desempenho ótimo da gestão da informação. Esta pode ser buscada adotando procedimentos gerenciais da gestão da qualidade, em que esta característica é fundamental para o funcionamento de uma organização, como versa Paladini (2004).

Analisando a gestão por qualidade em um prisma mais amplo, percebe-se que esta possui algumas etapas definidas, tais como: “[...] análise geral do processo, planejamento, organização, controle, implementação, análise de indicadores e educação continuada.” (WADA, 2007, *online*). Ao aplicar tais etapas no processo de gestão da informação, as organizações visam a melhoria deste processo gerencial.

A próxima seção será relativa à gestão realizada nas unidades de informação. Este setor, presente dentro de várias instituições, geralmente é o responsável pela gestão da informação na organização, realizando as etapas já mencionadas.

2.4 GESTÃO DE UNIDADES DE INFORMAÇÃO

Por unidades de informação subentendesse os setores organizacionais responsáveis pela obtenção, organização e disseminação da informação para a organização a que estão enquadrados. Dentre as unidades de informação, destaca-se a biblioteca, que “[...] deve ser vista como uma organização, como uma empresa,

a maioria das vezes, com fins não-lucrativos, com resultados programados e avaliados constantemente.” (MACIEL; MENDONÇA, 2006, p. 7).

Por meio desta visão estratégica da biblioteca e, por consequência, das unidades da informação, necessária se torna a sua gestão baseada nos princípios básicos da administração. Este estudo abordará a visão clássica da administração em bibliotecas, em que o gestor é visto como o sujeito que **planeja, organiza, dirige e controla** (avalia). Este é um processo contínuo, em que as atividades não seguem uma ordem fixa, mas sim são interligadas e justapostas, possuindo valores semelhantes (MACIEL; MENDONÇA, 2006).

Analisando cada uma das atividades desenvolvidas pelo gestor, observa-se que o planejamento é o processo anterior à ação, que visa observar e refletir as condições as quais a unidade de informação se encontra, com base nos cenários interno e externo e, com isto, tomar a melhor decisão possível, cujas possíveis consequências sejam as mais proveitosas. Entrando em ressonância com isto, Tarapanoff (1995, p. 124) afirma que o planejamento é o “[...] processo que envolve a análise dos fatos presentes, determinação dos objetivos a serem alcançados e tomada de decisão quanto à resolução de problemas ou planos futuros.”.

A ação de organizar se trata de prever a necessária estrutura organizacional, visando o funcionamento ótimo da unidade informacional, bem como os recursos necessários para este intento (MACIEL; MENDONÇA, 2006). Sem uma organização eficiente, o desempenho de uma instituição fica deficitário, prejudicando a consecução dos seus objetivos.

Sobre a direção, Maciel e Mendonça (2006, p. 50) afirmam que “É a função administrativa responsável pelo gerenciamento da organização à medida em que se executam os planos, programas e projetos, procurando convertê-los em resultados”. Em outras palavras, dirigir significa realizar aquilo que foi pensado na etapa de planejamento, de acordo com as prioridades definidas nesta etapa. No entanto, dirigir é mais do que isto, uma vez que nem todas as ações realizadas em uma instituição são previamente planejadas, o que indica que o gestor deve gerenciar as ações não-previstas.

O controle é uma função que está diretamente relacionada com a avaliação, nas unidades informacionais. A avaliação visa medir os resultados atingidos, de

forma a proporcionar um melhoramento contínuo das atividades e serviços oferecidos pelas unidades de informação (MELO, 2004). Por meio das informações colhidas na avaliação, o gestor pode comparar aquilo que foi planejado com o que foi alcançado, realizando ações corretivas naquilo que fugiu do planejamento.

Visto isto, necessário se torna destacar que as unidades de informação devem abandonar a sua visão clássica de que servem somente para armazenar e organizar a informação, mas sim devem ser setores, órgãos, proativos na gestão informacional, por meio de modernização da sua estrutura e de seus recursos humanos. O foco de atuação deve ser deslocado da questão da posse da informação para a disseminação desta (RODRIGUES; CASTRO; SANTOS, 2013).

3 MÉTODO DA PESQUISA

Nesta seção, será apresentado o método que serviu como orientação ao estudo. Conforme descrito por Rezende (2007, p. 523), metodologia constitui-se de “[...] uma abordagem organizada para atingir um objetivo, por meio de passos preestabelecidos. É um roteiro, um processo dinâmico e interativo para desenvolvimento estruturado de projetos [...]”. É por meio da metodologia que se consegue dar procedimento ao desenvolvimento das pesquisas.

3.1 ENQUADRAMENTO DA PESQUISA

A presente monografia caracteriza-se como sendo uma abordagem teórico-empírica de caráter quantitativo, cuja forma de encaminhamento é a descritiva, utilizando o método investigativo de estudo de caso. Sobre o tipo quantitativo, Zanella (2009, p. 77) afirma que é “[...] aquela que se caracteriza pelo emprego de instrumentos estatísticos, tanto na coleta como no tratamento dos dados, e que tem como finalidade medir relações entre as variáveis.”.

Já sobre a natureza descritiva, podemos afirmar que procura “[...] caracterizar e identificar opiniões, atitudes ou crenças de um determinado grupo ou população.” (CASARIN; CASARIN, 2011, p. 41). Por fim o método do estudo de caso é caracterizado por apresentar grande profundidade e baixa amplitude, “[...] procurando conhecer em profundidade a realidade de uma pessoa, de um grupo de pessoas, de uma ou mais organizações [...]” (ZANELLA, 2009, p. 86).

3.2 CONTEXTUALIZAÇÃO DA PESQUISA

Esta pesquisa foi realizada com os funcionários da Fundação de Economia e Estatística Siegfried Emanuel Heuser (FEE). A FEE, fundada em 1973, é a instituição de pesquisa do Estado do Rio Grande do Sul responsável pela coleta, produção e análise de dados estatísticos sobre o estado. As pesquisas e levantamentos estatísticos da FEE possuem caráter multidimensional, abrangendo desde a área econômica até as condições sociais do Rio Grande do Sul.

A Fundação dispõe de “[...] importante acervo de informações, pesquisas e documentos de natureza socioeconômica” (FEE, 2014, *online*), acervo este amplamente utilizado na produção de políticas públicas locais. Por ser uma instituição que possui vínculo direto com a produção de informações, além do fato de ser uma fundação pública que visa atender as demandas da sociedade, a gestão da informação, sua organização e disseminação interna e externa, deve ser encarada como uma atividade de vital importância para a melhoria na qualidade de seus produtos e serviços oferecidos.

Na organização interna da FEE consta o Núcleo de Documentação (NDOC), que é constituído pela biblioteca e é o responsável pelas atividades de atendimento ao público interno e externo da casa, bem como as demais atividades relacionadas à organização e à disseminação da informação. O NDOC atualmente produz um instrumento de divulgação da informação, em que são difundidos aos funcionários todos os materiais bibliográficos adquiridos, visando um fomento informacional de forma a embasar pesquisas realizadas pelos funcionários.

A gestão da informação realizada internamente nesta organização é efetivada, em grande parte, pela sua biblioteca. Este setor é responsável pela obtenção, organização e disseminação das informações, tanto as de origem externa, quanto as oriundas das próprias atividades desempenhadas pelos profissionais que laboram na organização.

Esta instituição foi selecionada para a pesquisa principalmente por dois motivos, que são: a vinculação laboral do autor com a organização e a necessidade de um estudo na área, reconhecida tanto pelo autor, quanto por sua chefia imediata

e mediata. Quanto à seleção dos participantes, foi enviado um convite a todos os funcionários da casa, solicitando àqueles que tenham interesse em responder o questionário da pesquisa (Apêndice A). O total de funcionários na casa, bem como a quantidade de questionários recebidos e a porcentagem de cada faixa encontram-se na tabela 1.

Tabela 1 – Total de funcionários da FEE e número de participantes da pesquisa

	Total de funcionários	Número de respondentes
Quantidade	188	32
Porcentagem	100 %	17,02 %

Fonte: Elaboração própria.

A partir dos dados obtidos por meio do questionário, foi avaliada a qualidade da gestão da informação realizada pela biblioteca. Este é composto por questões fechadas de múltipla escolha, bem como um campo de sugestões para melhorias que os participantes possam ter quanto a esta atividade.

3.3 OPERACIONALIZAÇÃO DE PESQUISA

O estudo foi realizado através da coleta de dados estatísticos por meio de aplicação de questionário, de participação espontânea. Após a coleta dos dados, estes foram tabulados, agrupando as respostas de forma a serem melhor visualizadas e estas foram apresentadas visualmente na forma de tabelas e gráficos. Com esta tabulação, os resultados foram analisados seguindo o abordado no referencial teórico, visando uma contextualização das informações colhidas à teoria da área de conhecimento.

3.3.1 Coleta de dados

A coleta de dados, que foi feita por meio de questionário eletrônico enviado através do e-mail institucional, foi realizada no período de 17 de abril de 2015 até 24 de abril de 2015. Este modelo de envio foi o escolhido visto que os funcionários da organização possuem amplo acesso à rede institucional, o que facilita a possibilidade de resposta do questionário.

Neste período, foram obtidos trinta e dois questionários respondidos, que corresponde a cerca de vinte por cento do total do universo de pesquisa. A partir destes, a análise dos resultados do presente trabalho foi efetivada, visando responder a questão de pesquisa.

3.3.2 Procedimentos de análise

Após a coleta dos dados através do questionário e respectiva validação, por meio da checagem do retorno, estes foram tabulados, agrupados por respostas. Posteriormente, foi realizada a análise estatística dos resultados obtidos, que foram explanados por meio de gráficos e tabelas. Esta análise teve como enfoque a quantificação das marcações, em relação às respostas pré-definidas.

Relativo às respostas propostas em cada questão, nas três questões iniciais foram disponibilizadas as alternativas 'Excelente', 'Muito bom', 'Bom', 'Ruim', 'Muito ruim' e 'Não utilizo este serviço'. Na avaliação realizada, as três primeiras alternativas foram consideradas como positivas. As alternativas 'Ruim' e 'Muito ruim' foram consideradas como um feedback negativo e a opção Não utilizo este serviço demarcou que o respondente não é usuário do serviço prestado pela biblioteca.

Nas questões relativas às fontes de informação, foram indicadas as fontes informacionais mais utilizadas em trabalhos acadêmicos¹. A questão relativa à divulgação da informação tinha apenas três alternativas, com resposta positiva, negativa e de não utilização do serviço. Por fim, tem-se uma questão de livre preenchimento, que solicitou sugestões para os serviços informacionais prestados pela biblioteca aos usuários.

As representações visuais dos resultados tiveram como objetivo demonstrar a frequência nas respostas obtidas, atuando como indicativo da pesquisa. As tabelas indicaram o total de respostas obtidas relativas a cada opção da questão. Já os gráficos ilustraram a média geral das marcações, em porcentual.

A partir disto foi elaborado um diagnóstico da presente situação da gestão informacional da instituição, que é a finalidade do presente estudo, bem como foram propostas alternativas para melhoria na questão informacional. Este diagnóstico é exposto na próxima seção.

¹ A explicação de cada uma das fontes foi expressa na seção 4.2 do presente trabalho.

4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

Após a aplicação do instrumento de coleta de dados mencionado na seção anterior, as informações colhidas foram agrupadas e serão analisadas na presente etapa do trabalho. A análise dos dados segue o modelo de gestão da informação proposto por Borges e Sousa (2003), subdividida conforme as etapas propostas pelos autores.

4.1 O ACERVO DA BIBLIOTECA E AS NECESSIDADES INFORMACIONAIS

Como visto anteriormente no referencial teórico, a necessidade de informação é a situação em que o indivíduo percebe que existe uma lacuna informacional para o desempenho de alguma atividade desenvolvida por ele, que pode ser relativa tanto ao seu âmbito laboral, como em atividades externas ao ambiente de trabalho. Por meio desta percepção, o sujeito busca alguma forma de sanar este hiato, muitas vezes pela utilização das fontes informacionais, que se encontram, à princípio, disponíveis nas unidades de informação, dentre as quais estão a biblioteca.

Partindo desta premissa, o instrumento de coleta buscou identificar a opinião do usuário sobre o acervo da Biblioteca da FEE em relação às suas necessidades informacionais. Do total de 32 respostas, 11 declararam achar o acervo 'Muito bom', 8 afirmaram que é 'Bom', 8 disseram que é 'Ruim' e 5 marcaram que não utilizam este serviço. As opções 'Excelente' e 'Muito ruim' não obtiveram nenhuma marcação.

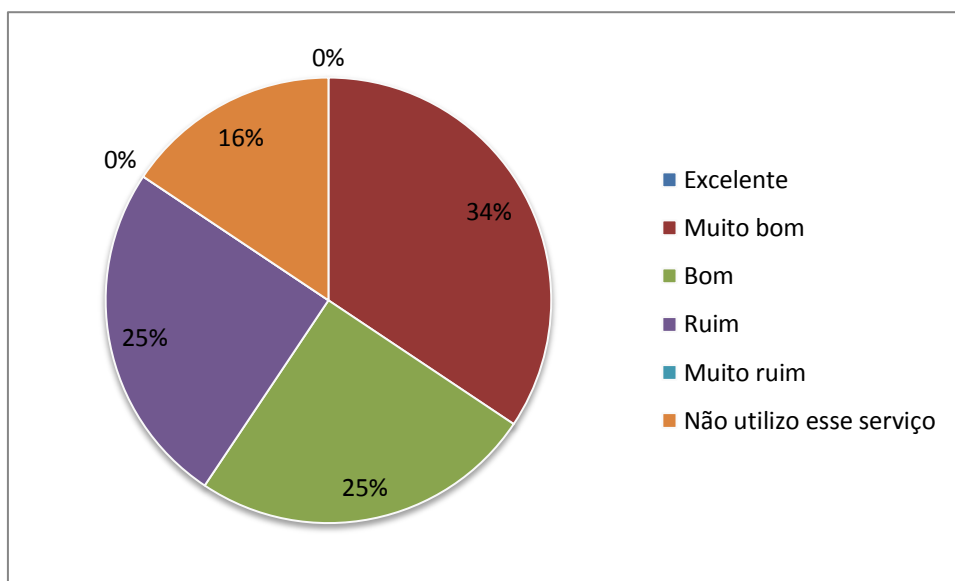
Tabela 2 - Opinião do usuário final quanto ao acervo da Biblioteca da FEE em relação às suas necessidades informacionais

Variáveis	Respostas
Excelente	0
Muito bom	11
Bom	8
Ruim	8
Muito ruim	0
Não utilizo esse serviço	5
Total	32

Fonte: Elaboração própria.

Com estes dados em mãos, podemos inferir que o acervo da Biblioteca possui condições razoáveis para suprir as necessidades informacionais dos usuários, visto que quase 60 por cento da amostra o avaliaram positivamente em relação a estas necessidades, como observável no gráfico 1. No entanto, percebe-se que existe uma necessidade não suprida pelo acervo da Biblioteca, pois 25 por cento da amostra o considerou inadequado para suprir as suas lacunas informacionais.

Gráfico 1 – Percentual da avaliação do usuário final relativo ao acervo da Biblioteca da FEE em relação às suas necessidades informacionais



Fonte: Elaboração própria.

Ainda, importante destacar que nenhum respondente considerou o acervo excelente, o que indica que este carece de avanços. Visando atingir um nível ótimo, necessário se faz a adoção de ações para melhorias na qualidade do acervo, que podem ser alcançadas por meio de um processo eficiente de desenvolvimento de coleções, que será aprofundando na seção de sugestões do presente estudo.

4.2 USUÁRIOS E FONTES DE INFORMAÇÃO

A partir do instrumento de coleta de dados, foram solicitadas aos usuários quais são as principais fontes de informação utilizadas nos seus trabalhos, bem como quais são as fontes mais utilizadas por estes na Biblioteca. Antes de dispor dos resultados obtidos, importante se faz uma breve caracterização de cada tipo de fonte mencionadas no questionário, quais são: Anais de congressos; Apresentações

orais; Bases de dados estatísticos; Jornais, revistas não-científicas; Livros; Obras de referência; Periódicos científicos; Sites da internet e Trabalhos acadêmicos.

Anais de congressos são as publicações oriundas de eventos, que reúnem o conjunto de trabalhos que foram apresentados, podendo estar disponível tanto em forma online, como em forma impressa (CAMPELLO, 2000). As **apresentações orais** são os cursos, palestras, treinamentos, etc., expostos a determinado público, com o objetivo de aperfeiçoamento ou divulgação de informações, de qualquer natureza. Já as **bases de dados estatísticos** são, como o próprio nome diz, bases de dados onde os dados estatísticos estão disponíveis. Podem ser tanto abertas ao acesso universal, quanto de acesso restrito.

Os **jornais e demais periódicos não-científicos** representam as publicações seriadas que não possuem um caráter científico, mas sim comercial. Podemos elencar os jornais de circulação diária e as *magazines* como exemplo de tal fonte. **Livros** são as publicações mais comumente encontradas nas bibliotecas. Apresentam um amplo rol de conteúdos e formatos, podendo ser provenientes de pesquisas publicadas, análises retrospectivas, síntese de determinado assunto, entre outros.

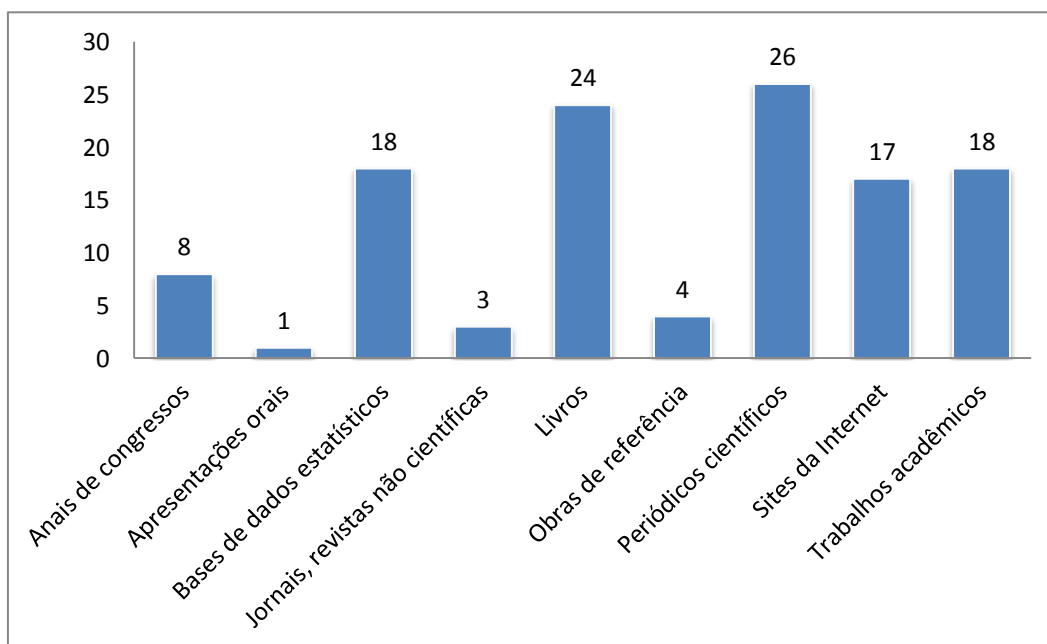
Obras de referência são aquelas obras cujo uso é pontual e recorrente, tendo como principal objetivo facilitar a localização de uma informação necessária. (DIAS, 2000). São exemplos de tal fonte os dicionários e as enciclopédias. **Periódicos científicos** são obras seriadas, cuja principal função é a comunicação formal de resultados de pesquisas científicas para os pares (MUELLER, 2000a).

Sites da internet são as fontes de informação disponíveis online, que não se enquadram em nenhuma das demais categorias. Possuem um caráter mais dinâmico que qualquer outra fonte, porém são mais perenes e sucessíveis a imprecisões e erros. Por fim, os **trabalhos acadêmicos** são documentos oriundos das atividades dos cursos de graduação e pós-graduação. Podem ser elaborados tanto no decorrer destes cursos, quanto na sua etapa final, ganhando, nesta, a denominação de Trabalho de Conclusão de Curso (TCC), no caso da graduação e pós-graduação Lato sensu, dissertação, no mestrado e tese, no doutorado.

Analisando os resultados relativos às fontes utilizadas nas pesquisas, aquelas mais utilizadas são os periódicos, com 26 marcações e os livros, com 24

marcações, de um total de 32 respondentes. Outras alternativas que tiveram destaque foram bases de dados estatísticos e trabalhos acadêmicos, com 18 marcações de utilização destas. As demais alternativas, bem como a ilustração gráfica das supracitadas estão disponíveis no gráfico 2.

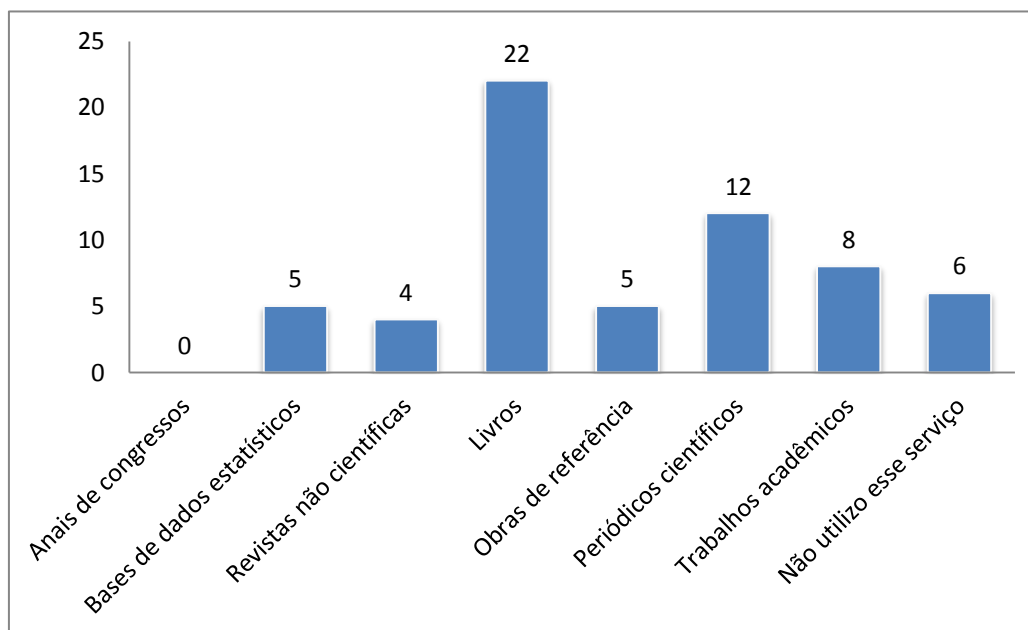
Gráfico 2 - Principais fontes de informação utilizadas pelos usuários finais em seus estudos e pesquisas



Fonte: Elaboração própria.

Já sobre as fontes de informação mais utilizadas, disponíveis na Biblioteca, algumas das alternativas elencadas na questão anterior foram retiradas (apresentações orais, jornais e sites da internet), pois não são fontes alocadas pela Biblioteca. Ainda, foi disponibilizada a opção 'Não utilizo este serviço', que foi assinalada por 6 respondentes, o que significa que das 32 respostas obtidas, apenas 26 são de usuários reais das fontes disponíveis na Biblioteca.

A partir disto, nota-se que a fonte que tem maior utilização pelos usuários da Biblioteca são os livros, com 22 marcações. Em um nível menor, destaca-se a utilização dos periódicos científicos, selecionados por 12 dos respondentes. A representação gráfica desta questão encontra-se no gráfico 3, abaixo.

Gráfico 3 - Utilização das fontes de informação disponíveis na Biblioteca

Fonte: Elaboração própria.

Fazendo uma análise comparativa entre os dados obtidos, percebemos que os usuários informacionais da FEE utilizam com grande frequência os livros oriundos da Biblioteca em seus estudos. No entanto, menos de 50 por cento dos usuários marcaram que utilizam os periódicos científicos disponíveis da Biblioteca, sendo que esta é a fonte mais usada nas pesquisas, como descrito no gráfico 2. Pode-se inferir, assim, que eles utilizam as informações oriundas desta fonte por outro meio que não a Biblioteca.

Outras fontes que acontece fenômeno semelhante são os anais de congresso e os trabalhos acadêmicos, em que a utilização geral é substancialmente maior do que no âmbito da Biblioteca. Isto pode se justificar uma vez que tais fontes estão disponíveis de forma eletrônica, podendo ser um indicador da preferência maior dos usuários pelo acesso remoto. Na seção seguinte, serão analisados os dados sobre a organização dos materiais informacionais da Biblioteca.

4.3 A ORGANIZAÇÃO DA INFORMAÇÃO NA BIBLIOTECA DA FEE

A organização dos materiais informacionais é fundamental para que os usuários consigam localizar e fazer uso das fontes de informações. Por meio desta atividade, a unidade informacional pode atuar como um verdadeiro centro de gestão da informação, organizando o material de acordo com o perfil dos indivíduos da instituição.

A partir disto, a opinião dos usuários quanto à organização da informação realizada pela Biblioteca foi mensurada, buscando conhecer o grau de satisfação destes quanto a esta atividade. Importante mencionar que, como demonstrado na seção anterior, nem todos os tipos de suporte informacionais estão disponíveis na Biblioteca, o que incorre que a avaliação leva em conta apenas aqueles disponibilizados.

De um total de 32 avaliações, a variável que obteve uma ampla maioria das respostas foi a 'Muito bom', com 21 marcações, o que corresponde a cerca de 70 por cento do total. O feedback negativo desta atividade, representado pelas opções 'ruim' e 'muito ruim' teve apenas uma marcação, conforme descrito na tabela 3 abaixo.

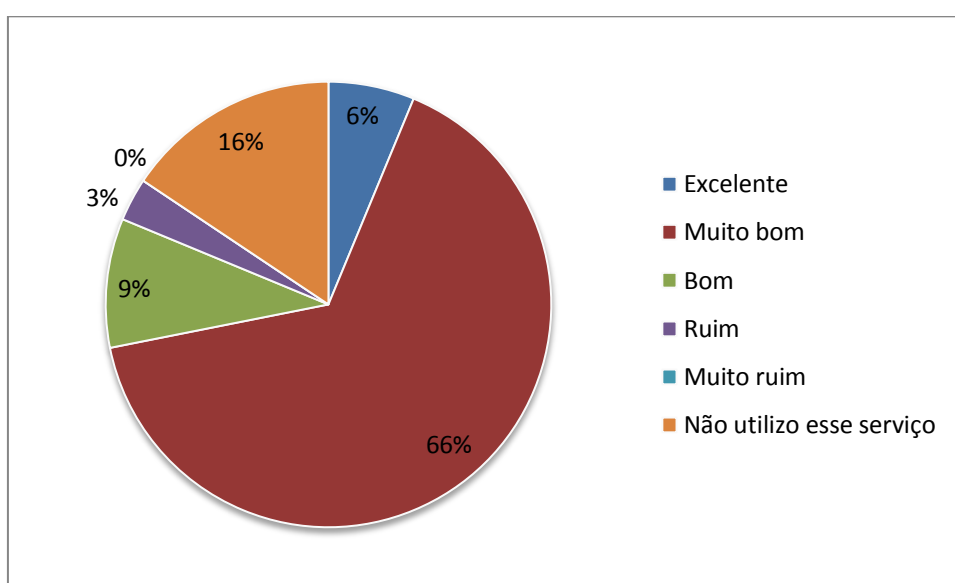
Tabela 3 - Opinião do usuário final quanto à organização dos materiais informacionais disponíveis na Biblioteca

Variáveis	Respostas
Excelente	2
Muito bom	21
Bom	3
Ruim	1
Muito ruim	0
Não utilizo esse serviço	5
Total	32

Fonte: Elaboração própria.

Pelos dados obtidos percebe-se que a organização dos materiais informacionais proporcionada pela Biblioteca foi avaliada positivamente por cerca de 80 por cento da amostra, o que indica que esta atividade está cumprindo o seu papel na gestão da informação. Apenas três por cento avaliaram ela negativamente, conforme exposto no gráfico 4.

Gráfico 4 – Percentual da avaliação do usuário final relativo à organização da informação realizada pela Biblioteca da FEE



Fonte: Elaboração própria.

Desta maneira, pode-se inferir que os procedimentos adotados no processamento informacional, oriundos das técnicas próprias da ciência da informação estão sendo adotados de forma eficiente pela Biblioteca. Na próxima seção serão estudados os resultados sobre a divulgação informacional, realizada pela Biblioteca.

4.4 A DISSEMINAÇÃO DA INFORMAÇÃO PELA BIBLIOTECA

Por meio de um processo que envolve desde a seleção e organização das fontes informacionais até a sua difusão para os seus possíveis usuários é que o ciclo da gestão da informação cumpre o seu valor como provedor do avanço institucional de uma organização (PINHO, 2011). Adotando esta premissa, de nada adianta a posse da informação pelas unidades informacionais sem que ocorra a sua disseminação para os usuários.

A partir disto, o presente estudo buscou saber qual a opinião do usuário da Biblioteca da FEE relativo à qualidade do atendimento prestado. Deve-se destacar que este atendimento é o canal de mediação entre o usuário dos recursos informacionais e as fontes de informação disponíveis na instituição, atuando assim como meio para a disseminação destas.

As respostas obtidas nesta questão demonstraram que a maioria dos usuários considerou este serviço como apresentando um nível 'excelente', com 19 marcações. Além desta, a opção 'muito bom' obteve 9 indicações, como demonstrado na tabela 4.

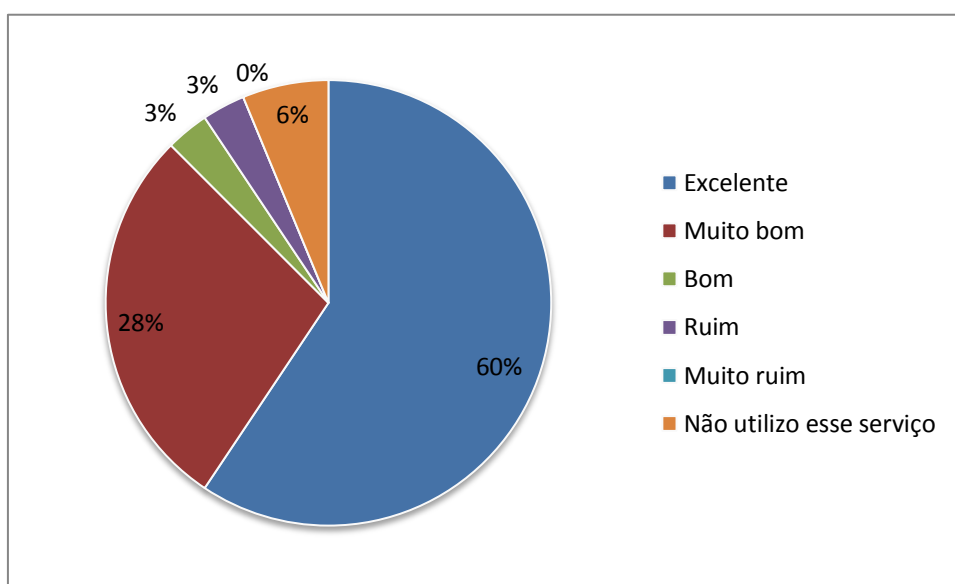
Tabela 4 - Opinião do usuário final quanto à qualidade do atendimento que a Biblioteca oferece

Variáveis	Respostas
Excelente	19
Muito bom	9
Bom	1
Ruim	1
Muito ruim	0
Não utilizo esse serviço	2
Total	32

Fonte: Elaboração própria.

Assim, pode-se perceber que mais de 90 por cento da amostra considerou este serviço positivamente, com uma ampla maioria o avaliando excelentemente, como expresso no gráfico 5. Pode-se inferir com isto que o atendimento ao público prestado pela Biblioteca possui um nível bastante elevado, desenvolvendo suas atividades de forma ótima, atingindo assim o seu objetivo de fornecer e divulgar a informação.

Gráfico 5 - Percentual da avaliação do usuário final relativo à qualidade do atendimento prestado pela Biblioteca da FEE



Fonte: Elaboração própria.

Ainda relativo a disseminação da informação, foi questionado aos usuários qual a sua opinião sobre o instrumento de divulgação das novas aquisições de materiais bibliográficos realizada pela Biblioteca, mencionado na contextualização do presente estudo. Três alternativas foram propostas, a de que este instrumento 'é pertinente', de que ele 'não é pertinente' e de que ele é 'indiferente' ao respondente.

Tabela 5 - Pertinência da divulgação regular de novos materiais realizada pela Biblioteca

Variáveis	Respostas
É pertinente	24
Não é pertinente	1
Indiferente	7
Total	32

Fonte: Elaboração própria.

Com base nos resultados obtidos, demonstrados na tabela 5, pode-se deduzir que o instrumento de divulgação rotineira da Biblioteca possui um alto grau de pertinência para os usuários da Biblioteca, com 24 respostas indicando isto. Importante destacar que tal instrumento é de fundamental importância no processo de gestão da informação, servindo como um canal de contato da Biblioteca com o seu usuário, como abordado anteriormente.

Após esta análise da disseminação informacional, a seção seguinte trará alguns apontamentos para melhorias nas atividades de gestão de informação desempenhadas pela Biblioteca e que foram avaliadas por meio do questionário. Importante frisar que, devido a limitação deste estudo, as observações apresentadas não têm um caráter exaustivo, mas sim de fomentar ideias que careçam de melhor aprimoramento.

4.5 APONTAMENTOS PARA MELHORIAS NA GESTÃO DA INFORMAÇÃO DA BIBLIOTECA

A partir da avaliação realizada pelos usuários dos serviços de gestão informacional prestados pela Biblioteca, necessário torna-se a elaboração de alguns apontamentos para o aperfeiçoamento deste serviço. Como afirmado na seção anterior, estas observações não têm como objetivo servir como plano de ação, mas sim de levantar possíveis ideias para otimização do serviço, que carecem de estudos mais aprofundados.

Visando a melhoria da qualidade do acervo, uma possível alternativa seria a fomentação do processo de desenvolvimento de coleções, que é constituído das atividades de seleção, aquisição, avaliação e desbastamento de materiais informacionais (VERGUEIRO, 1989). Por meio do efetivo desempenho destas ações, a tendência é de um desenvolvimento na qualidade do acervo da Biblioteca, atendendo o usuário nas suas carências de forma mais completa.

Ainda relativo ao acervo da Biblioteca, sugere-se um maior enfoque na aquisição de periódicos científicos, que foram apontados como a fonte de informação mais utilizada pelos respondentes, como exposto no gráfico 2, porém não são tão utilizadas no âmbito da Biblioteca, visto no gráfico 3. Esta aquisição pode ser feita tanto do formato impresso destas publicações, como do eletrônico, que tem se popularizado nos últimos tempos (ARBOIT; BUFREM, 2010).

Acerca da organização do material informacional disponibilizado, uma ponderação para a sua melhoria é a de uma maior inter-relação entre o responsável por esta atividade e os usuários destes recursos, a fim de tornar a organização mais acessível aos últimos. Esta interação proporcionaria ao profissional vinculado a esta atividade maior conhecimento das características dos usuários, que seriam, então, aplicadas na melhoria da atividade desempenhada.

Finalizando esta seção de apontamentos, existem algumas ações disponíveis para melhorar a disseminação da informação, muitas destas disponíveis graças aos avanços proporcionados pela difusão do acesso a internet. Atualmente, um dos serviços mais utilizados pelas bibliotecas e centros de informação para a

divulgação das informações tem sido a Disseminação Seletiva da Informação (DSI). Este é um serviço prestado pelo profissional da informação, focado na particularidade de cada indivíduo, desenvolvido a partir do conceito de segmentação de interesses (EIRÃO, 2009). Por meio da DSI, o gestor pode informar ao usuário as novas obras e informações recebidas no centro informacional que são pertinentes à área que o usuário selecionou como sendo de seu interesse.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A informação é um insumo decisivo nas organizações contemporâneas, cujo valor é inestimável. Através da sua efetiva gestão no interior das instituições, este capital se torna o diferencial entre as iniciativas de sucesso e aquelas que acabam sucumbindo.

Como toda atividade gerencial, a gestão da informação carece de acompanhamento pelo órgão que a desenvolve, visto que não se pode ocorrer uma administração eficaz sem as ações de avaliação e controle. A partir disto, o presente trabalho buscou avaliar a qualidade da gestão informacional desenvolvida pela Biblioteca da Fundação de Economia e Estatística Siegfried Emanuel Heuser (FEE), a partir da perspectiva do usuário final da informação.

Por meio da pesquisa realizada no presente estudo, respondida por 32 indivíduos, pode-se obter o nível da avaliação das atividades que compõem a gestão da informação, a saber: suprir as necessidades informacionais, utilização das fontes de informação, grau de satisfação em relação à organização dos recursos informacionais e qualidade das ações de disseminação da informação. Estas ações foram consideradas como fundamentais para o efetivo desempenho da gestão informacional realizada pela Biblioteca, baseadas no referencial teórico proposto no estudo.

Por intermédio da análise quantitativa executada, buscou-se diagnosticar e interpretar a realidade da gestão informacional na FEE, procurando atingir os objetivos propostos na pesquisa. As metas iniciais desta foram alcançadas, quais são: mensurar a percepção do usuário quanto ao processo de gestão da informação realizado pela biblioteca e verificar a avaliação de cada uma das etapas da gestão da informação, de acordo com o modelo de Borges e Sousa (2003).

A partir da coleta de dados, pode-se perceber que, no geral, as atividades supracitadas estão em um nível bom, com algumas se destacando positivamente, como as relacionadas à disseminação informacional. Ressalta-se ainda a utilização das diferentes fontes informacionais, que impacta diretamente na avaliação do acervo disponível na instituição.

Apesar do quadro geral ser positivo, existe espaço para melhorias, visando a maior qualificação dos serviços prestados. Algumas destas melhorias foram elencadas na seção de apontamentos, para serem analisadas mais detalhadamente em posteriores estudos.

Destaca-se ainda que a gestão da informação é um processo cíclico, sendo as suas etapas inter-relacionadas. Com isto, a melhoria em uma dessas ações impactará positivamente nas demais, agindo, desta forma, como propulsor na qualidade da gestão informacional.

Por fim, este trabalho não tem como objetivo finalizar a questão informacional da instituição, mas sim de iniciar um diálogo a este respeito. Sugere-se a elaboração de estudos mais aprofundados em cada área da gestão da informação, com a finalidade de se obter um diagnóstico mais completo da situação informacional da instituição.

REFERÊNCIAS

ARBOIT, Aline Elis; BUFREM, Leilah Santiago. Evolução quantitativa da produção de artigos de periódicos em ciência da informação: um estudo cientométrico. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 11., 2010, Rio de Janeiro. **Inovação e inclusão social: questões contemporâneas da informação**. Rio de Janeiro: ANCIB, 2010. Disponível em: <<http://goo.gl/E9GsK8>>. Acesso em: 3 maio 2015.

BALBE, Ronald da Silva. Uso de tecnologias de informação e comunicação na gestão pública: exemplos no governo federal. **Revista do Serviço Público**, Brasília, DF, v. 61, n. 2, p. 189-209, 2010.

BARBOSA, Ricardo Rodrigues. Gestão da informação e do conhecimento: origens, polêmicas e perspectivas. **Informação & Informação**, Londrina, v. 13, n. esp., p.1-25, 2008.

BARBOSA, Ricardo Rodrigues; PAIM, Ísis. Da gerência de recursos informacionais à gestão do conhecimento. In: PAIM, Ísis (Org.). **A gestão da informação e do conhecimento**. Belo Horizonte: UFMG, 2003. p. 7-31.

BASTOS, Jaime Sadao Yamassaki; BARBOSA, Ricardo Rodrigues. O uso de fontes de informação por executivos do setor de tecnologia da informação. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 6., 2005, Florianópolis. **[Anais eletrônicos...]**. Florianópolis: ANCIB, 2005. Disponível em: <[http://200.20.0.78/repositorios/bitstream/handle/123456789/602/GT3_Bastos_Barbo sa.pdf?sequence=1](http://200.20.0.78/repositorios/bitstream/handle/123456789/602/GT3_Bastos_Barbo%20sa.pdf?sequence=1)> . Acesso em: 21 mar. 2015.

BORGES, Mônica Erichsen Nassif; SOUSA, Maria Cezariana Vítor de. Serviços e produtos de informação para empresas: um desafio estratégico para os profissionais de informação. In: PAIM, Ísis (Org.). **A gestão da informação e do conhecimento**. Belo Horizonte: UFMG, 2003. p.199-217.

BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Gestão. **Instrumento para a avaliação da gestão pública: ciclo 2007**. Brasília, DF: Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização, 2007. Disponível em:

<http://ww2.prefeitura.sp.gov.br/arquivos/secretarias/subprefeituras/pqgp/materiais_consulta/0001/Instrumento_Avaliacao_GESPUBLICA.pdf>. Acesso em: 17 mar. 2015.

BRAUN, Carla Cristine; MUELLER, Rafael Rodrigo. A gestão do conhecimento na administração pública municipal em Curitiba com a aplicação do método OKA — Organizational Knowledge Assessment. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 48, n. 4, p. 983-1006, jul./ago. 2014.

BRITO, Lydia Maria Pinto; OLIVEIRA, Patrícia Webber Souza de; CASTRO, Ahiram Brunni Cartaxo de. Gestão do conhecimento numa instituição pública de assistência técnica e extensão rural do Nordeste do Brasil. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 46, n. 5, p. 1341-1366, set./out. 2012.

CAMPELLO, Bernadete Santos. Encontros científicos. In: CAMPELLO, Bernadete Santos; CENDÓN, Beatriz Valadares; KREMER, Jeannette Marguerite (Org.). **Fontes de informação para pesquisadores e profissionais**. Belo Horizonte: UFMG, 2000. p. 55-71.

CARIBÉ, Rita de Cássia do Vale. O papel da biblioteca como espaço de divulgação científica. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 25., 2013, Florianópolis. **Anais...** São Paulo: FEBAB, 2013. Disponível em: <<http://portal.febab.org.br/anais/article/view/1545/1546>>. Acesso em: 15 mar. 2015.

CASARIN, Helen de Castro Silva; CASARIN, Samuel José. **Pesquisa científica: da teoria à prática**. Curitiba: Ibpex, 2011.

DIAS, Eduardo Wense. Obras de referência. In: CAMPELLO, Bernadete Santos; CENDÓN, Beatriz Valadares; KREMER, Jeannette Marguerite (Org.). **Fontes de informação para pesquisadores e profissionais**. Belo Horizonte: UFMG, 2000. p. 199-216.

DOWBOR, Ladislau. **Redes de informação de gestão local**. 2001. Disponível em: <<http://goo.gl/x9SjuO>>. Acesso em: 1 maio 2015.

EIRÃO, Thiago Gomes. Disseminação seletiva da informação: uma abordagem. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 7, n. 1, p. 20-29, jul./dez. 2009. Disponível em: <<http://www.sbu.unicamp.br/seer/ojs/index.php/rbci/article/view/412/276>>. Acesso em: 23 mar. 2015.

FUNDAÇÃO DE ECONOMIA E ESTATÍSTICA SIEGFRIED EMANUEL HEUSER (FEE). **Sobre a FEE**. 2014. Disponível em: <<http://www.fee.rs.gov.br/sobre-a-fee/>>. Acesso em: 4 abr. 2014.

GONÇALVES, Ana Lúcia Ferreira. **Gestão da informação na perspectiva do usuário**: subsídios para uma política em bibliotecas universitárias. Niterói: Intertexto; Rio de Janeiro: Interciência, 2013.

JAMIL, George Leal. **Gestão de informação e do conhecimento em empresas brasileiras**: estudo de múltiplos casos. 2005. 221 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação)—Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2005.

LEHMKUHL, Karyn Munk; ALVORCEM, Rochelle Martins; SILVA, Romario Antunes da. A tecnologia RSS como auxiliar da seleção e disseminação da informação. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 7, n. 2, p. 116-125, jul./dez. 2011.

LIMA, Sandra Freitas Ferreira; SIQUEIRA, Fernando Soares de. A gestão da informação na administração pública: uma experiência na prefeitura municipal de Fortaleza. In: ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 22., 2002, Curitiba. [**Anais eletrônicos...**]. Rio de Janeiro: ABEPRO, 2002. Disponível em: <http://www.abepro.org.br/biblioteca/enegep2002_tr91_0621.pdf>. Acesso em: 14 mar. 2015.

MACAGNAN, Clea Beatriz; LINDEMANN, Almir. Gestão da informação e o processo de negociação bancária. **JISTEM**: Journal of Information Systems and Technology Management, São Paulo, v. 6, n. 1, 2009. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1807-17752009000100006&script=sci_arttext>. Acesso em: 31 mar. 2015.

MACIEL, Alba Costa; MENDONÇA, Marília Alvarenga. **Bibliotecas como organizações**. Rio de Janeiro: Interciência; Niterói: Intertexto, 2006.

MARTÍNEZ-SILVEIRA, Martha; ODDONE, Nanci. Necessidades e comportamento informacional: conceituação e modelos. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 36, n. 2, p. 118-127, 2007. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/797/725>>. Acesso em: 20 mar. 2015.

MELO, Luiza Baptista. Estatísticas e avaliação da qualidade e do desempenho em bibliotecas e serviços de informação: investigações recentes e novos projectos. In: CONGRESSO NACIONAL DE BIBLIOTECÁRIOS, ARQUIVISTAS E DOCUMENTALISTAS, 8., 2004, Estoril (Portugal). [**Conference paper...**]. Estoril: [s.n.], 2004. Disponível em: <http://eprints.rclis.org/6478/1/EstAvalBSI_LM_2004.pdf>. Acesso em: 4 abr. 2015.

MUELLER, Suzana Pinheiro Machado. A ciência, o sistema de comunicação científica e a literatura científica. In: CAMPELLO, Bernadete Santos; CENDÓN, Beatriz Valadares; KREMER, Jeannette Marguerite (Org.). **Fontes de informação para pesquisadores e profissionais**. Belo Horizonte: UFMG, 2000. p. 21-34.

MUELLER, Suzana Pinheiro Machado. O periódico científico. In: CAMPELLO, Bernadete Santos; CENDÓN, Beatriz Valadares; KREMER, Jeannette Marguerite (Org.). **Fontes de informação para pesquisadores e profissionais**. Belo Horizonte: UFMG, 2000a. p. 73-95.

OLIVEIRA, Gilzirene Simone. **Gestão da Informação e do Conhecimento numa Agência Regional de Microcrédito**: Estudo de Caso da Agência Nacional de Desenvolvimento Microempresarial – ANDE, filial Minas Gerais, da Visão Mundial Brasil. 2005. 152 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)–Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2005.

PALADINI, Edson Pacheco. **Gestão da Qualidade**: teoria e prática. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

PASSOS, Edilenice; BARROS, Lucivaldo Vasconcelos. **Fontes de informação para pesquisa em direito**. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2009.

PEREIRA, Júlio César Lopes. **Necessidades, busca e uso da informação**: estudo de caso em um setor de help desk de indústria cimenteira multinacional. 2008. 129 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)–Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2008. Disponível em: <http://www.bibliotecadigital.ufmg.br/dspace/bitstream/handle/1843/ECID-7NXJ9S/disserta_o_vers_o_final_com_ficha_catalogr_fica.pdf;jsessionid=E079B2E3D01C510AE237B76903E9AB21?sequence=1>. Acesso em: 20 mar. 2015.

PERUCCHI, Valmira; LOPES, Paulo Roberto Danelon; VILARINHO, Tatiane Ferreira. Estudo sobre a necessidade de informação dos integrantes do batalhão de choque da polícia militar do estado de Goiás. **Revista ACB**, Florianópolis, v. 18, n. 2, p. 1018-1035, jul./dez. 2013.

PINHO, Fabio Assis. Prefácio. In: PINHO, Fabio Assis *et al.* (Org.). **Gestão da informação**: preservação da memória. Recife: Nectar, 2011. p. 3-7.

REZENDE, Denis Alcides. Planejamento de informações públicas municipais: sistemas de informação e de conhecimento, informática e governo eletrônico integrados aos planejamentos das prefeituras e municípios. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 41, n. 3, p. 505-536, 2007.

RODRIGUES, Anielma; CASTRO, Andréa Cardoso; SANTOS, Edgreyce Bezerra. Gestão em bibliotecas: um estudo realizado na associação recifense de ensino superior. **Biblionline**, João Pessoa, v. 9, n.1, p. 96-103, 2013.

SILVA, Jonathas Luiz Carvalho. Necessidades de informação e satisfação do usuário: algumas considerações no âmbito dos usuários da informação. **InCID: Revista de Ciência da Informação e Documentação**, Ribeirão Preto, v. 3, n. 2, p. 102-123, jul./dez. 2012.

TARAPANOFF, Kira. **Técnicas para tomada de decisão nos sistemas de informação**. Brasília, DF: Thesaurus, 1995.

TERRA, Cláudio; BAX, Marcello Peixoto. Portais corporativos: instrumento de gestão de informação e de conhecimento. In: PAIM, Ísis (Org.). **A gestão da informação e do conhecimento**. Belo Horizonte: UFMG, 2003. p. 33-53.

VERGUEIRO, Waldomiro. **Desenvolvimento de coleções**. São Paulo: Polis, 1989. (Coleção Palavra-Chave).

WADA, Célia. **O que é gestão de qualidade?** 2007. Disponível em: <<http://cmqv.org/website/artigo.asp?cod=1461&idi=1&moe=212&id=4467>>. Acesso em: 1 maio 2015.

ZANELLA, Liane Carly Hermes. **Metodologia de estudo e de pesquisa em administração**. Brasília, DF: Capes, 2009.

APENDICE A – QUESTIONÁRIO APLICADO

Prezado(a), visando melhorar a qualidade da gestão da informação realizada pela biblioteca, estamos enviando um questionário, com algumas perguntas.

1 Qual a sua opinião quanto ao acervo da Biblioteca da FEE em relação às suas necessidades informacionais?

- Excelente
- Muito bom
- Bom
- Ruim
- Muito ruim
- Não utilizo este serviço

2 Qual a sua opinião quanto à organização dos materiais informacionais disponíveis na Biblioteca?

- Excelente
- Muito bom
- Bom
- Ruim
- Muito ruim
- Não utilizo este serviço

3 Qual a sua opinião quanto à qualidade do atendimento que a Biblioteca oferece?

- Excelente
- Muito bom
- Bom
- Ruim
- Muito ruim
- Não utilizo este serviço

4 No geral, quais as principais fontes de informação que você utiliza em seus estudos e pesquisas?

- Anais de congressos
- Apresentações orais (palestras, cursos, seminários, etc.)
- Bases de dados estatísticos
- Jornais, revistas não-científicas
- Livros
- Obras de referência (dicionários, enciclopédias, etc.)
- Periódicos científicos
- Sites da internet (blogs, sites institucionais, etc.)
- Trabalhos acadêmicos (teses, dissertações, TCCs)

5 Dentre as fontes de informação disponíveis na Biblioteca, quais você mais utiliza?

- Anais de congressos
- Bases de dados estatísticos
- Revistas não-científicas
- Livros
- Obras de referência (dicionários, enciclopédias, etc.)
- Periódicos científicos
- Trabalhos acadêmicos (teses, dissertações, TCCs)
- Não utilizo este serviço

6 A divulgação regular dos novos materiais realizada pela Biblioteca é pertinente para você?

- Sim
- Não
- Indiferente

7 Você tem alguma sugestão para a melhoria nos serviços informacionais prestados pela biblioteca?