

# GESTÃO E ACESSO À INFORMAÇÃO

**Juliana Fachin**

Bacharel em Biblioteconomia pela UFSC.  
Mestranda do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da  
UFSC.

E-mail: julianfachin@gmail.com

**Resumo:** A obra trata de diversas perspectivas da gestão da informação, apresentando visões, reflexões e análise da área. Alguns com o enfoque semelhante, e outros diferentes, mas todos apontam sobre o uso da informação, atuação profissional, gestão, projetos e modelos de informação, novos meios e sistemas para dispor informação e a ciência da informação.

**Palavras-chave:** Gestão da informação. Acesso à Informação. Competências do Profissional da Informação



## **Obra resenhada:**

VALLS, Valéria Martins; VERGUEIRO, Waldomiro. (Orgs.). **Tendências Contemporâneas na Gestão da Informação**. São Paulo: Editora Sociologia e Política, 2011. 152p.

O livro apresenta diversas perspectivas da gestão da informação. Está dividido em nove capítulos, escritos por autores diferentes.

No primeiro capítulo os autores Valéria Martins Valls, Adriana Maria de Souza e Rosa Maria Andrade Grillo Beretta, delineiam a questão da concorrência informacional que existe nos diversos veículos de divulgação e propagação da informação na web, mudando a relação entre cliente/serviço exigindo uma nova demanda de estratégias para atrair e manter os seus clientes.

A demanda faz com que os gestores revejam suas estratégias de gestão, obrigando-lhes a reinventar e inovar serviços, tornando-os cada vez mais atrativos e convenientes

para o usuário, oferecendo-lhe mais que simples informação, dispendo informação fidedigna, adequada as suas necessidades de seus usuários, agregando valor informacional. Apresentam a gestão de relacionamento com clientes “Customer Relationship Management” (CRM); Os conceitos desta estratégia para adaptá-lo a realidade dos serviços de informação. Concluem discorrendo sobre a prestação de serviços voltada para o cliente, o uso da informação em novas redes de acesso. Citam as redes sociais, entre outros ambientes que os gestores devem estar preparados para utilizar como meio de atualizar suas formas de prestação de serviço.

No próximo capítulo Carlos Miguel Tejada Artigas, trata da atuação do profissional da informação na contemporaneidade, estabelecendo perfis e as competências do profissional que trabalha com a informação. Compara as competências atuais com as futuras, aponta linhas de atuação “chave” na profissão, voltadas para a interação com os usuários, criação de valor agregado sobre conteúdos, gestão de recursos em diferentes meios tecnológicos.

No terceiro capítulo Nadia Maria dos Santos Hommerding, relata sua experiência como bibliotecária de uma biblioteca pública nos EUA, no projeto letramento infantil; Indica os benefícios da introdução da leitura na rotina das crianças desde cedo (de 0 a 6 anos). Enfatiza a necessidade de um ambiente apropriado, planejamento e divulgação, recursos técnicos e humanos, desenvolvimento de coleções e programação específica, elementos essenciais para a implantação do projeto. O contato das crianças com os livros é muito importante e ajuda a melhorar a linguagem e no desenvolvimento na fase da alfabetização, no uso da escrita, da leitura e compreensão de texto. Aponta como prática saudável, cantar, contar histórias, montar quebra cabeça, pintar ou ler livros, são ações decisivas para uma melhor evolução das crianças inseridas neste ambiente.

O quarto capítulo de Elisa Campos Machado e Waldomiro Vergueiro trata das questões relacionadas à definição de biblioteca pública e comunitária. Cada uma tem uma missão ou objetivo diferente, mas as aproximações e complementações entre as duas são parecidas, devido ao caráter de prestação de serviço de informação à sociedade.

Machado e Vergueiro expõem a realidade das bibliotecas comunitárias, como o posicionamento da biblioteconomia e da ciência da informação, relatando a emergência do acesso à leitura e livros por comunidades carentes. Assinalam que a biblioteconomia deve refletir sobre o ‘fenômeno social’ em que requerem uma demanda de informação de leitura. Contrapõem enfatizando a situação das bibliotecas públicas brasileiras, que se encontra em problemáticas condições. Indicam que existe a necessidade de participação (dos responsáveis) para que haja mudanças culturais e estruturais. As bibliotecas públicas devem olhar de forma melhor as comunitárias, com finalidade de colaborar com seu trabalho, potencializando o acesso à informação.

O texto de Waldomiro Vergueiro, Claudio Marcondes de Castro Filho e Márcia Regina da Silva têm o foco na educação como fonte propulsora da produção científica na sociedade. Apontam o papel das bibliotecas universitárias em promover a construção do conhecimento, e os principais fatores desta promoção são: o ensino, a aprendizagem, a investigação, o envolvimento com a comunidade e a divulgação dos serviços.

Indica o modelo de gestão das bibliotecas universitárias Européias, “Centros de recursos de aprendizagem e investigação (CRAI)”, como modelo, propondo mudanças nos modelos tradicionais; o CRAI usa de um ambiente dinâmico, integrando todos os serviços universitários como forma de suporte de aprendizagem, relacionando a pesquisa com a informação e as tecnologias de informação, visando à renovação do ambiente de ensino superior.

Concluem, que o desempenho da biblioteca representa um elemento importante para a formação educacional de pessoas. Indicam que as bibliotecas precisam melhorar o processo de gestão da informação, investindo no capital humano, como também na conscientização do papel dos profissionais da informação no processo de gestão da biblioteca para o avanço do conhecimento científico.

Sonia Sanchez-Cuadro, José Antonio Moreiro Gonzales e Jorge Morato Lara, abordam sobre o uso das redes sociais nas plataformas colaborativas, permitida pela WEB 2.0, preocupando-se com a interoperabilidade. Citam o exemplo do Wikileaks, o Twitter, Facebook, como plataformas desenvolvidas para o serviço público, permitindo a publicação de diversas informações de interesse da sociedade, sem censura e com velocidade de repercussão mundial. A arquitetura informacional é centrada na: usabilidade, ausência de censura dos conteúdos, na promoção da participação e interação entre os usuários e atualização contínua dos conteúdos. Os autores finalizam o capítulo destacando a concepção da web 2.0, como veículo para essas conexões e troca de informação, em que as plataformas colaborativas se mantêm. Revelam que as redes sociais não estão isentas de perigos como piratarias e fraudes, mas também possibilita o acesso, a participação e a atualização da informação e do conhecimento.

Os autores Marcos Luiz Mucheroni e José Fernando Modesto da Silva destacam o uso da internet para os fins colaborativos das redes, como melhoria da condição humana, rompendo limites, barreiras e isolamentos. A web 2.0 é o fator diferencial que tornou o usuário produtor e consumidor de informação ativamente. O poder da multidão se configurou nas redes e recursos de colaboração, representados pelos domínios como MySpace, You tube, e a Wikipédia, em que atendem as decisões da população usuária. Conforme os autores a definição de uma arquitetura de colaboração no enfoque da

ciência da informação consiste na organização de dados para torná-los compartilhados e usados por pessoas ou software, são os aspectos da web semântica. Por isso os significados e relevância da informação é o grande desafio para a ciência da informação. A importância da estrutura permite a interoperabilidade dos dados e o eficiente funcionamento das estruturas de colaboração e também ao acesso à informação.

O texto de Ursula Blattmann, Eliana Maria dos Santos Bahia e Luiza Helena Goulart da Silva ressaltam a função dos repositórios institucionais, com a finalidade de dispor a produção acadêmica e divulgar a informação online. Visa conservar seu acervo de acesso aberto, como também tratar, armazenar, disseminar e recuperar a informação, tornando-se um indicador de qualidade acadêmica. Salientam o uso das políticas (diretrizes/regras) em repositórios como guias de possibilidades aos usuários ou restrições. Quanto ao auto-arquivamento, as autoras indicam que se consiste no direito do autor em publicar seus textos sem inferências de terceiros, tornando-os disponível de acesso aberto. Pode-se mencionar que os repositórios se tornaram espaços de ação profissional, necessitando de planejamento, exigindo algumas aptidões profissionais, entre outras características. A necessidade de capacitação profissional e atualização dos recursos tecnológicos precisa atender a demanda crescente do público e também observar a preservação dos recursos digitais.

No último capítulo de Cibele Araújo Camargo Marques dos Santos e Elizabete Sardelli Mazini, descrevem o papel da linguagem documentária na organização do conhecimento para a recuperação semântica da informação. Para Marques e Mazini, a classificação é a base da organização para o processo de recuperação da informação. A linguagem documentária consiste na organização do conhecimento, utilizando de ferramentas como: os tesouros, as taxonomias, as redes semânticas e as ontologias. A norma ANSI/NISO Z39. 19 são

constituídas para padronizar e proporcionar a recuperação da informação, permitindo exportar ou importar dados bibliográficos. A utilização de ferramentas no processo de gestão da informação, usando a taxonomias na construção simbólica da informação, na representação lógica, ontológica e pragmática como forma de realizar ligações de relacionamento pelas redes semânticas, com a finalidade de realizar a disseminação, acesso, troca e uso da informação. Relacionam sobre a eficiência da recuperação da informação e a qualidade na linguagem utilizada no processo de representação e relação da informação.

A grandiosidade da obra está em unir diversos trabalhos sobre o uso da informação, atuação profissional, gestão, projetos e modelos de informação, novos meios e sistemas para dispor a informação e a área da ciência da informação. A característica de todos textos é o enfoque dados referente ao acesso à informação e sua importância para a sociedade, a preocupação com a comunidade usuário, com os sistemas de disposição e recuperação do conhecimento, entre outros benefícios.

Portanto, esse livro destina-se aos envolvidos com as diversas facetas da informação. Recomenda-se sua leitura aos estudiosos da área de Arquivologia, Biblioteconomia, Ciência da Informação e Documentação.

*Originais recebidos em: 25/07/2012*

*Aceito para publicação em: 23/08/2012*

*Publicado em: 20/09/2012*