



GESTÃO DA INFORMAÇÃO E GESTÃO DO CONHECIMENTO SEGUNDO O VIÉS DA MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO: ATIVIDADES REALIZADAS NA BIBLIOTECA E NO ARQUIVO UNIVERSITÁRIOS

Raquel do Rosário Santos

Doutora em Ciência da Informação pela Universidade Federal da Paraíba,
Brasil. Professora da Universidade Federal da Bahia, Brasil.

E-mail: quelrosario@gmail.com

Lucas Rodrigues Rosa

Graduando em Biblioteconomia e Documentação pela Universidade Federal
da Bahia, Brasil.

E-mail: lucasrodrosa@gmail.com

Ingrid Paixão de Jesus

Mestranda em Ciência da Informação pela Universidade Federal da Bahia,
Brasil.

E-mail: ingridpaixao191@gmail.com

Louise Anunciação Fonseca de Oliveira do Amaral

Doutoranda em Ciência da Informação pela Universidade Federal da Bahia,
Brasil. Arquivista da Escola Politécnica da Universidade Federal da Bahia,
Brasil.

E-mail: soulouise@gmail.com

Lívia Santos de Freitas

Mestre em Ciência da Informação pela Universidade Federal da Bahia,
Brasil. Bibliotecária Arquivista da Escola Politécnica da Universidade
Federal da Bahia, Brasil.

E-mail: freitas_livia@hotmail.com

Resumo

O objetivo geral desta pesquisa foi analisar como as práticas de gestão da informação e de gestão do conhecimento, compreendidas como atividades de mediação indireta da informação, são desenvolvidas nos ambientes físicos da Biblioteca e do Memorial e como podem atrair e fortalecer os seus laços entre os membros da comunidade acadêmica e externa a ela, de modo que essas ações possam ser também implantadas e/ou refletidas nos dispositivos de comunicação, a fim de gerar maior aproximação com o usuário. Quanto à metodologia, este estudo se caracteriza como descritivo, tendo como método o estudo de caso. No processo de coleta dos dados, foram elaborados e aplicados questionários nas Unidades Informacionais, direcionados às gestoras, os colaboradores – estagiários, técnicos administrativos e terceirizados - e os usuários (estudantes e pesquisadores). Para a realização deste estudo, foi necessária uma reflexão, à luz da literatura, que abordasse os temas da mediação da informação, gestão da informação e gestão do conhecimento, arquivo e biblioteca universitária e *web social*. Os resultados indicaram que existe a necessidade de ampliar a divulgação das atividades

desenvolvidas por essas unidades informacionais, Memorial e Biblioteca. Isso pode ser percebido pelo desconhecimento por parte dos usuários, quanto às atividades realizadas pelo Memorial, mesmo esse divulgando seus serviços de maneira mais ampla do que a Biblioteca; essa, por sua vez, aumentaria o alcance das suas atividades se intensificasse o processo de divulgação, tal qual o Memorial. Conclui que existe a possibilidade do desenvolvimento de algumas atividades em conjunto, propiciando a aproximação entre os objetos deste estudo e também entre as atividades já exercidas pela Biblioteca e pelo Memorial, junto aos usuários. Assim, institucionalmente, a Biblioteca e o Memorial poderiam se fortalecer, alcançando maior visibilidade e ampliando suas interferências por meio das atividades de mediação da informação.

Palavras-chave: Mediação da informação. Gestão da informação. Gestão do conhecimento. Biblioteca universitária. Arquivo universitário. Web social.

INFORMATION MANAGEMENT AND KNOWLEDGE MANAGEMENT ACCORDING TO THE BIAS OF INFORMATION MEDIATION: ACTIVITIES CARRIED OUT IN THE UNIVERSITY LIBRARY AND ARCHIVE

Abstract

The general objective of this research was to analyze how information management and knowledge management practices, understood as indirect information mediation activities, are developed in the physical environments of the Library and the Memorial and how they can attract and strengthen their ties between members of the academic community and external to it, so that these actions can also be implemented and/or reflected in communication devices, in order to generate greater proximity to the user. As for the methodology, this study is characterized as descriptive, using the case study as a method. In the data collection process, questionnaires were prepared and applied in the informational units, aimed at managers, employees – interns, administrative technicians and outsourced workers – and users (students and researchers). In order to carry out this study, a reflection was necessary, in the light of the literature, which addressed the themes of information mediation, information management and knowledge management, archive and university library and social web. The results indicated that there is a need to expand the dissemination of activities developed by these informational units, Memorial and Library. This can be seen by the lack of knowledge on the part of users regarding the activities carried out by the Memorial, even though it publicizes its services more widely than the Library; this, in turn, would increase the reach of its activities if it intensified the dissemination process, such as the Memorial. It is concluded that there is the possibility of developing some activities together, providing the approximation between the objects of this study and also between the activities already carried out by the Library and by the Memorial, with users. Thus, institutionally, the Library and the Memorial could be strengthened, achieving greater visibility and expanding their interference through information mediation activities.

Keywords: Information mediation. Information management. Knowledge management. University library. University archive. Social web.

1 INTRODUÇÃO

Aplicadas à realidade das bibliotecas e arquivos universitários, as práticas de gestão da informação e do conhecimento podem ser consideradas como ações indiretas que integram o processo de mediação visando a apropriação da informação por parte dos usuários. Nesse sentido, a mediação da informação fundamenta as atividades de gestão desses espaços, visto que, os fluxos e o ambiente organizacional devem buscar estratégias para suprir as necessidades informacionais desses usuários.

Para isso, é preciso que essas atividades sejam realizadas de forma sistemática a fim de possibilitar o compartilhamento de conhecimentos por meio do desenvolvimento de ações conscientes, favorecendo assim, a ressignificação da informação movida pela atribuição de novos sentidos e significados, potencializando a autonomia do sujeito na tomada de consciência.

Este artigo é resultado parcial do projeto intitulado *Mediação, gestão da informação e a web social no arquivo e na biblioteca: práticas de (re)significação para a construção do conhecimento*. O objetivo geral deste estudo foi analisar como as práticas de gestão da informação e de gestão do conhecimento, compreendidas como atividades de mediação indireta da informação, são desenvolvidas nos ambientes físicos da Biblioteca e do Memorial e como podem atrair e fortalecer os seus laços entre os membros da comunidade acadêmica e externa a ela, de modo que essas ações possam ser também implantadas e/ou refletidas nos dispositivos de comunicação, a fim de gerar maior aproximação com o usuário. Para o alcance desse objetivo, foram elaborados e aplicados questionários nas Unidades Informacionais, direcionados às gestoras, aos funcionários, aos estagiários e aos usuários (estudantes e pesquisadores).

Esta pesquisa teve como ambientes de investigação a Biblioteca Bernadete Sinay Neves (BBSN) e o Memorial Arlindo Coelho Fragoso (MACF) da Escola Politécnica da Universidade Federal da Bahia (EPUFBA). O eixo temático da Biblioteca é a Engenharia, sendo o ponto de união entre esta unidade de informação e os demais sujeitos vinculados à Instituição de ensino. Nesse sentido, essa unidade informacional atende aos discentes dos onze cursos de graduação da Instituição e os quatorze cursos de pós-graduação, além dos docentes, demais funcionários e o público externo. Quanto ao Memorial, o seu acervo é composto por documentos textuais custodiados que datam de 1896 até o ano corrente, além de acervo iconográfico, museológico, sonoro, audiovisual, cartográfico e pessoal que retratam atividades - meio e atividades-fim desta unidade de ensino. Assim, seus produtos e serviços são destinados aos discentes da EPUFBA, aos pesquisadores e aos funcionários, proporcionando o conhecimento quanto à utilização dos acervos documentais e museológicos de relevância acadêmica e social.

Dessa maneira, entre os resultados alcançados, destaca-se a identificação da necessidade de ampliar ações de divulgação das atividades realizadas pela Biblioteca e pelo Memorial, visto que uma quantidade expressiva de usuários desconhecia a existência do Memorial até precisarem dos serviços desta unidade. Como também, ampliar o processo dialógico que fortalece as atividades de mediação da informação, haja vista um número significativo de colaboradores dos dois ambientes avaliaram positivamente a comunicação com seus respectivos gestores, a receptividade dos gestores quanto às sugestões dos colaboradores, além das percepções desses últimos quanto à periodicidade de reuniões. Destaca-se, ainda, a possibilidade de realização de atividades comuns entre os dois ambientes, Biblioteca e Memorial, a fim de aproximar e fortalecer esses espaços no âmbito da Instituição de Ensino que são vinculados, pois, constatou-se a existência de tais atividades similares e a possibilidade de ampliação de uma conduta similar para outras ações, que não são específicas, a exemplo daquelas ligadas ao processo de comunicação e divulgação dos ambientes.

2 REVISÃO DE LITERATURA

A história das bibliotecas e dos arquivos sempre esteve ligada à preservação do conhecimento humano documentado. Entretanto, o processo de salvaguarda de documentos não é suficiente para que a biblioteca e o arquivo atuem como produtores de conhecimento. É

importante entender que essas unidades de informação, quando inseridas no âmbito universitário, não podem se desvincular da missão, valores e objetivos da Universidade a qual fazem parte, de forma que assumem uma função social de contribuir com a formação e aprendizado dos usuários. Para Santos (2015, p. 27), “[...] a universidade é uma instituição cujo objetivo central é o de formar profissionais por meio do ensino, [da extensão] e da pesquisa.”. Sendo assim, tanto a biblioteca quanto o arquivo universitário compartilham desse objetivo e devem buscar interagir com a comunidade interna e externa, atuando para além da preservação e do acesso aos documentos, buscando apoiar a apropriação da informação por parte desses sujeitos.

Boso e colaboradores (2017, p. 123-124) corroboram com essa visão ao afirmarem que a “[...] universidade deve ter por meta o desenvolvimento do conhecimento por meio da pesquisa, a transmissão do conhecimento por meio do ensino, a preservação do conhecimento e a difusão do conhecimento por meio da publicação.” Assim, a biblioteca e o arquivo, ao tornarem visíveis seus produtos e serviços (pela especificidade dos seus documentos), podem ampliar o agir dos mediadores pedagógicos, apoiando a formação dos sujeitos que ocorre no processo de ensino, pesquisa e extensão, de modo que a importância de ambos os ambientes de informação torna-se evidente pelo fato de atuarem no acesso e na apropriação da informação, que favorece a construção de novos conhecimentos.

Os gestores de ambientes de informação, como a biblioteca e o arquivo, precisam reconhecer a informação e o conhecimento como estratégicos para potencializar a qualidade dos serviços prestados. Dessa maneira, a informação deve ser entendida não apenas na perspectiva de busca dos usuários desses ambientes, mas como elemento produzido compartilhado em toda organização relevante para tomada de decisão. Em um sentido amplo, é preciso entender a biblioteca e o arquivo como ambientes de mediação da informação que possibilitam o acesso e a produção do conhecimento, bem como precisam da informação para o crescimento e a efetividade de suas ações.

Nesta comunicação, a mediação da informação é entendida por meio do conceito apresentado e defendido por Almeida Júnior (2015, p. 25), para quem essa é

Toda ação de interferência – realizada em um processo, por um profissional da informação e na ambiência de equipamentos informacionais –, direta ou indireta; consciente ou inconsciente; singular ou plural; individual ou coletiva; visando a apropriação de informação que satisfaça, parcialmente e de maneira momentânea, uma necessidade informacional, gerando conflitos e novas necessidades informacionais.

A partir da análise desse conceito, entende-se que as atividades mediadoras visam a apropriação da informação, apoiando os usuários no processo de busca e de acesso aos documentos, que favorecem a resposta às suas necessidades informacionais. Entre as categorias de mediação da informação, Almeida Júnior (2015) indica que essa ação pode também ocorrer de maneira indireta. Pode-se entender que a ação indireta se refere às atividades em que os usuários não estão fisicamente interagindo com os mediadores, como as ações de gestão da informação e do conhecimento. Entretanto, nessas ações, assim como as ações diretas, a intencionalidade é favorecer a apropriação da informação por parte dos usuários.

No conceito de mediação da informação, defendido por Almeida Júnior (2015), também é destacada a necessidade de uma ação singular e uma ação plural, entendendo que os sujeitos possuem características, necessidades e objetivos que lhe são próprios, que os

distinguem dos demais, entretanto, esses também integram contextos socioculturais. Dessa maneira, a mediação da informação busca atender ao coletivo, também apoiando a atribuição de sentido por parte dos indivíduos. Portanto, torna-se relevante que os gestores, enquanto mediadores da informação, conheçam o perfil dos sujeitos e das comunidades, como também o funcionamento dos ambientes informacionais em que atuam. Para Santos, Moreira e Gallotti (2020, p. 55), “[...] o gestor da informação deve atuar de maneira a suprir as necessidades informacionais e apoiar os sujeitos no desenvolvimento de suas práticas.” Assim, é preciso que seja realizada uma gestão consciente, de modo que possam ser efetivas e consonantes com o objetivo a ser alcançado.

Nesse contexto, a gestão da informação pode ser entendida como um processo cíclico que lida com as etapas, a saber: identificação das necessidades informacionais; aquisição; tratamento; desenvolvimento de produtos e serviços informacionais; tal como a disseminação e uso da informação (FERREIRA; MAIA, 2013). São atribuições do arquivo e da biblioteca ações voltadas a adquirir/receber, organizar, disseminar, promover e apoiar a circulação e a utilização da informação. Assim, pode-se afirmar que arquivistas e bibliotecários possuem a intenção de - por meio do ato de planejar, executar e redimensionar suas ações, cumprindo práticas de gestão da informação - favorecer o desenvolvimento cognitivo e sociocultural dos sujeitos.

A gestão da informação tem como objeto de análise o conhecimento explícito, entendido como,

[...] formal e sistemático, expresso por números e palavras, facilmente comunicado e compartilhado em dados, informações e modelos. É, portanto, teorizado, abstrato e baseado na racionalidade. Pode ser processado, armazenado e transmitido em textos, livros, apostilas e por computadores (BELLUZZO; SILVA, 2017, p. 9).

Os arquivistas e os bibliotecários, ao disponibilizarem e favorecerem a busca e o acesso à informação pelos usuários, de maneira confiável e segura, também poderão proporcionar que eles comentem e debatam sobre essas informações. Dessa maneira, é atribuição desses mediadores da informação o planejamento de atividades estratégicas, visando identificar, organizar e disseminar informações de que os usuários necessitam e sejam relevantes e confiáveis. Nesse contexto, o mediador da informação pode também identificar os usuários que têm interesse comum e incentivá-los a compartilhar informações nos dispositivos de comunicação, ampliando o interesse e favorecendo a aproximação entre eles.

O arquivo e a biblioteca devem assumir, junto à Universidade, a responsabilidade social de apoiar os sujeitos na construção do conhecimento. Para tanto, o conhecimento deve ser visto como elemento que vai além do seu acervo, pois está presente, por exemplo, nos debates e interações da sala de aula; nas investigações e descobertas das pesquisas e na percepção e aproximação com a realidade social produzida nas atividades de extensão. Assim, além da adoção das práticas de gestão da informação, também podem ser implantadas ações de gestão do conhecimento, que pode ser entendida como,

[...] conjunto de tarefas realizadas para o gerenciamento dos conhecimentos que uma organização possui explicitado em documentos, sejam impressos, sejam digitais ou ainda digitalizados, imagens, vídeos, etc. Destaca-se que o conhecimento costuma estar embutido não só em documentos ou

repositórios, mas também em rotinas, processos, práticas e normas organizacionais. (BELLUZZO; SILVA, 2017, p. 10).

Nessa perspectiva, arquivistas e bibliotecários podem tanto utilizar as ações de gestão do conhecimento para os ambientes informacionais, quanto atuar para que essas ações sejam adotadas na instituição a qual estão vinculados, visto que essas práticas podem favorecer a construção de novos conhecimentos.

Na perspectiva da gestão do conhecimento, bibliotecários, arquivistas e demais gestores da instituição, podem proporcionar o desenvolvimento de políticas que visam identificar, adquirir, compartilhar, registrar, disseminar e utilizar o conhecimento das equipes, usuários e demais membros internos e externos da organização, sendo responsáveis também pela socialização do conhecimento no ambiente informacional, gerando condições de interação e comunicação, além da realização de parceria que favoreça o desenvolvimento de novas práticas e conhecimento.

De acordo com Bem e Weiss (2018, p. 37), “[...] a gestão do conhecimento (GC) pode ser entendida como a coordenação sistemática e deliberada de pessoas, tecnologias, processos e estrutura organizacional, a fim de agregar valor por meio da reutilização de conhecimentos e da inovação.” Aplicada à realidade dos arquivos e bibliotecas universitárias, a gestão do conhecimento pode auxiliar na troca das experiências e saberes das equipes dessas unidades informacionais, de modo que, seja construída uma relação de aproximação entre essas unidades de informação, e estas e os usuários, sob a perspectiva de estabelecer uma rede de trabalho que otimize o fluxo de informações e conhecimentos.

Esse compartilhamento de conhecimentos entre gestores e colaboradores das bibliotecas e arquivos, embora muito possível devido à consonância de objetos de trabalho e estudo (informação e conhecimento), ainda é pouco explorado. A gestão do conhecimento na biblioteca e no arquivo universitário precisa estar associada à gestão da instituição a qual são subordinadas, para produzir efeitos sistêmicos nas unidades, ou seja, as ações realizadas nesses ambientes influenciarão toda a instituição, apoiando-a em seu desenvolvimento e atraindo os usuários e ressignificando a imagem e as atividades da biblioteca e do arquivo.

Para Belluzzo e Silva (2017, p. 17), a gestão do conhecimento “[...] envolve a gestão das competências, a gestão do capital intelectual, a aprendizagem organizacional, a inteligência empresarial e a educação corporativa.” Dessa maneira, cabe aos gestores dos arquivos e das bibliotecas, na adoção da gestão do conhecimento, o trabalho de identificar, analisar e realizar ações voltadas ao compartilhamento e desenvolvimento de competências em informação e conhecimentos por parte dos funcionários para atender as demandas dos usuários, a fim de alcançarem a efetividade na prestação de serviços. Ao analisar os perfis dos funcionários e alocá-los em atividades compatíveis com suas competências, a organização melhora seu relacionamento com a equipe e, por conseguinte, com os usuários. Assim, justifica-se a realização de pesquisas que buscam analisar as atividades de gestão da informação e de gestão do conhecimento e seu entrelace com a mediação da informação, haja vista que esses gestores podem realizar suas atividades de maneira estratégica, observando a singularidade que existe na pluralidade, assim como a busca por um agir humanizador e consciente que visa apoiar a apropriação da informação por parte dos diversos sujeitos.

3 METODOLOGIA

Esta pesquisa teve por objetivo analisar como as práticas de gestão da informação e de gestão do conhecimento - compreendidas como atividades de mediação indireta da

informação - são desenvolvidas nos ambientes físicos da Biblioteca e do Memorial e como podem atrair e fortalecer os seus laços entre os membros da comunidade acadêmica e externa a ela, de modo que essas ações possam ser também implantadas e/ou refletidas nos dispositivos de comunicação, a fim de gerar maior aproximação com o usuário.

No que diz respeito aos fins, a metodologia utilizada, quanto ao objetivo desta pesquisa é classificada como descritiva, pois buscou apresentar as características de determinada população. (GIL, 2010). Essa pesquisa adotou como método o estudo de caso, pois percebeu-se as especificidades de cada ambiente informacional, visando também observar a interferência da mediação da informação, gestão da informação e da gestão do conhecimento. Além disso, o alcance da efetividade das atividades realizadas pelos gestores, segundo a percepção dos colaboradores e dos usuários. Neste sentido, o estudo de caso consiste no aprofundamento exaustivo dos objetos, de maneira que permita seu amplo e detalhado conhecimento. (GIL, 2010).

Esta pesquisa teve como objetos de investigação a Biblioteca Bernadete Sinay Neves (BBSN) e o Memorial Arlindo Coelho Fragoso (MACF) da EPUFBA. Assim, para a realização deste estudo de caso, foram elaborados e aplicados 3 (três) questionários nessas Unidades Informacionais, direcionados às gestoras, aos colaboradores – estagiários, técnicos administrativos e terceirizados - e aos usuários (estudantes e pesquisadores). Nesse sentido, para a primeira categoria de participantes desta pesquisa, os usuários, foram aplicados dois questionários, um via e-mail para todos os estudantes da EPUFBA, que buscou coletar dados sobre a percepção desses quanto às atividades realizadas pelo Memorial e pela Biblioteca, que visavam ampliar a interação e a participação da comunidade nesses ambientes, inclusive um segundo questionário, aplicado de maneira presencial e impresso, que foi direcionado aos pesquisadores que frequentaram o Memorial. Esse questionário direcionado aos pesquisadores foi estruturado em três eixos – conhecimento acerca do funcionamento do Memorial; conhecimento geral sobre arquivos e expectativas dos usuários – esse questionário proporcionou aos gestores um entendimento sobre a percepção dos usuários, acerca das atividades realizadas, bem como para a ampliação, fortalecimento e construção de novas ações.

Quanto aos colaboradores da Biblioteca e do Memorial da EPUFBA, participaram da pesquisa um total de 21 sujeitos, que responderam às questões estruturadas e distribuídas em três eixos que integraram esse segundo questionário, que traz uma de coleta de dados a partir dos eixos divididos: o primeiro correspondeu à avaliação quanto à gestão dessas unidades de informação; o segundo sobre a comunicação entre a equipe de colaboradores e a gestão; e o terceiro sobre a interação dos usuários com a unidade de informação.

A última categoria de respondentes desta pesquisa foi composta pelas gestoras da Biblioteca e do Memorial, e buscou identificar as atividades de mediação da informação e gestão da informação e do conhecimento realizadas por elas nesses ambientes. Para isso, o questionário aplicado junto a essas gestoras foi composto por quatro questões, em dois eixos, que buscaram identificar a percepção delas quanto à divulgação das atividades realizadas, as dificuldades encontradas, participação dos usuários e da equipe nas atividades e a existência de documentos que norteiam as práticas dessas unidades.

No primeiro momento, os procedimentos de análise dos dados coletados foram tanto quantitativos quanto qualitativos, pois, mensurou as respostas ofertadas pelos participantes da pesquisa, apresentando-as em gráficos e quadros, e posteriormente, essas respostas foram observadas e interpretadas, segundo a abordagem qualitativa.

4 APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Quanto aos resultados obtidos a partir do questionário aplicado junto aos estudantes da EPUFBA, por meio da lista de *e-mail* institucional, foram obtidas 158 respostas. Quando questionados sobre as ações comuns realizadas pelo Memorial e pela Biblioteca, que tiveram por objetivo ampliar a interação entre esses ambientes e os usuários, as ações que obtiveram maior percentual de aceitação foram:

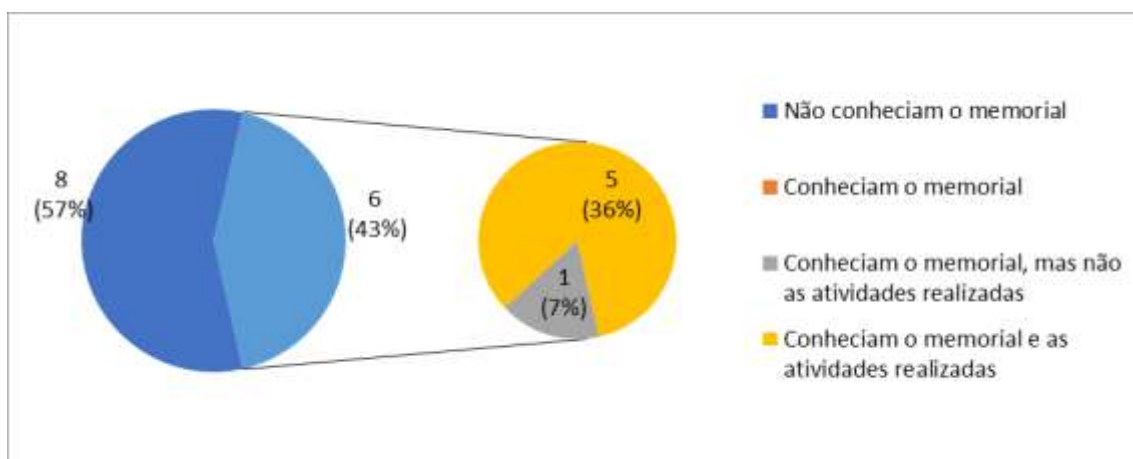
a) as ações intituladas “*Pegue, leia e leve*”, que promoveu o compartilhamento de textos literários e acadêmicos, em que 139 (88%) respondentes foram favoráveis à execução da ação;

b) o segundo maior número de aceitação foi relacionado a ação “*Série: entre o passado e o presente*”, que objetivou a realização de palestras e exposições sobre a história da Escola da Politécnica. Nesta, 106 (67%) discentes demonstraram-se muito satisfeitos com a proposta. Foi possível identificar que, grande parte dos estudantes deseja conhecer a história da Escola Politécnica e receber mais informações sobre as atividades da Biblioteca e do Memorial.

Foi perceptível que, a maioria dos respondentes demonstraram boa receptividade à adoção de novas atividades de mediação da informação. Contudo, parte desses estudantes se mostrou relutante às mudanças que a BBSN e o MACF planejam executar. Em dado momento do questionário, existiram estudantes que sugeriram a criação de um perfil no *Instagram* para esses ambientes informacionais, a fim de disseminar informações como horários de funcionamento, futuras ações implantadas, como exemplo, de palestras e exposições, entre outras informações. Vale destacar que, no momento de formulação e aplicação desse questionário, já havia sido criado o perfil “*INFORMAÇÃO*” compartilhado pela Biblioteca e pelo Memorial no *Instagram*. Assim, mostra-se necessária a aplicação de novos métodos de divulgação desse dispositivo de comunicação.

Para que se pudesse identificar as demandas e necessidades dos sujeitos que integram a comunidade acadêmica, os pesquisadores que realizaram visitas no MACF - durante o período de maio até outubro de 2018 - também integraram a pesquisa. A aplicação do questionário direcionado a esse público obteve a participação de 14 respondentes que são pesquisadores vinculados ou não à Escola Politécnica da UFBA, os quais utilizaram os produtos e serviços do Memorial.

Sobre o primeiro eixo, conhecimento acerca do funcionamento do Memorial, foi identificado que oito (57%) dos 14 pesquisadores desconheciam a existência do Memorial até visitá-lo e outros seis (43%) informaram já conhecer o espaço. Quando perguntados sobre as atividades desenvolvidas pelo Memorial, nove (64%) respondentes afirmaram que não tinham conhecimento sobre as ações desenvolvidas por essa unidade informacional, enquanto cinco (36%) afirmaram que conheciam a existência dessas ações.

Gráfico 1 - Conhecimento acerca do funcionamento do Memorial

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

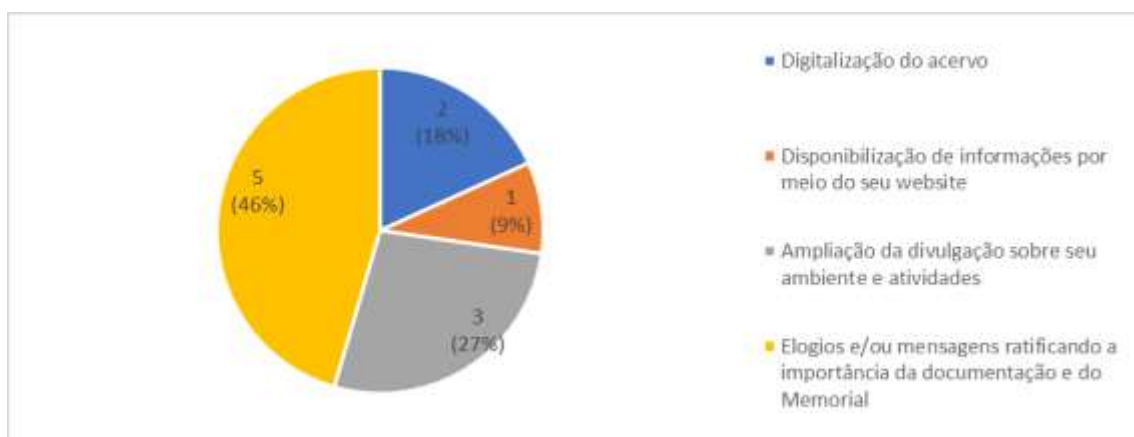
Pode-se perceber que o gestor, com base na gestão da informação, pode ampliar a divulgação dos produtos e serviços, informações utilitárias sobre o ambiente, a exemplo, do horário de funcionamento e localização do seu espaço físico, de modo que exista uma consciência por parte do usuário quanto à contribuição que o Memorial poderá desenvolver em sua formação, além da aproximação dele com o ambiente, utilizando seus produtos e participando ativamente de suas ações. Essa afirmação corrobora com a descrição de Santos (2015), ao relatar o objetivo central da universidade, que é a formação de profissionais por meio do ensino, da pesquisa e da extensão.

Nesse sentido, tanto a Biblioteca quanto o Memorial da EPUFBA compartilham desse objetivo que converge com suas atividades desenvolvidas. A partir das respostas dos usuários, no segundo eixo do questionário, conhecimento geral sobre arquivos, foi percebido que todos os respondentes sabiam o que era um arquivo, no entanto, somente 11 (79%) deles já haviam visitado um arquivo antes do MACF, de forma que os outros três (21%) respondentes tiveram seu primeiro contato com a prática arquivística a partir do Memorial. Assim, o Memorial cumpre um importante papel de ambiente mediador da informação que aproxima os usuários e apoio à apropriação da informação, conforme defende Almeida Júnior (2015).

Diferentemente das respostas coletadas até aqui, o terceiro eixo - que buscou identificar as expectativas dos usuários - constituiu-se de um campo analítico discursivo, um espaço aberto a sugestões e críticas ao Memorial e aos serviços prestados. Dos 14 participantes da pesquisa, 10 (71%) deles demonstraram suas expectativas sobre melhorias do Memorial, alguns respondentes apresentaram mais de uma sugestão, conforme o Gráfico 2.

As respostas reforçam a necessidade de ampliar a divulgação dos produtos e serviços, bem como a disponibilização de informações de localização do Memorial em seu *website* e os dispositivos de comunicação existentes, pois o conhecimento explícito pode ser processado, armazenado e transmitido também por meio desses recursos. (BELLUZZO; SILVA, 2017). Dessa forma, é possível inferir que existe a necessidade de dar continuidade a essa atividade de gestão da informação para contribuir com a visibilidade do Memorial e, assim, por meio da disseminação de suas atividades, alcançar o maior número de usuários.

Gráfico 2 - Sugestões e críticas ao ambiente e aos serviços



Fonte: Dados da pesquisa (2019)

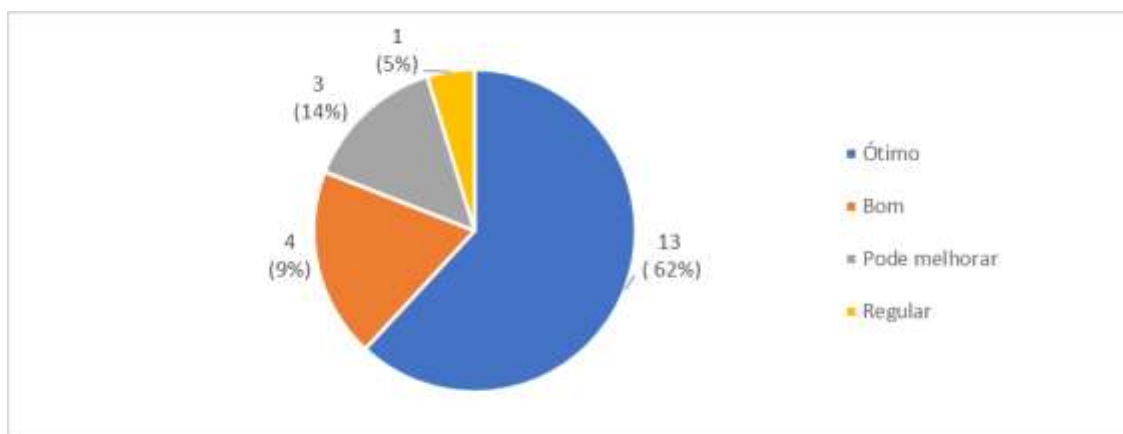
As aplicações de questionários, junto aos colaboradores da Biblioteca e do Memorial, servem para auxiliar os gestores a identificar as demandas e necessidades dos sujeitos que integram a comunidade acadêmica, etapa fundamental para o planejamento organizacional. Com base na gestão do conhecimento, é o que Sousa e Bernardino (2016) classificam esses aspectos como gestão de recursos humanos. Desse modo, o segundo questionário foi direcionado aos estagiários, técnicos administrativos e terceirizados que atuam diretamente nesses ambientes informacionais vinculados à Escola Politécnica da UFBA, sendo respondido por 21 colaboradores que se estruturou em perguntas objetivas as quais o respondente foi instruído a atribuir um conceito à determinada questão, os conceitos foram: ótimo, bom, pode melhorar e regular.

Quando questionados sobre como eles avaliaram a receptividade dos gestores ao propor novas ações, 15 (71%) respondentes afirmaram que a receptividade dos gestores é ótima e seis (29%) disseram que é boa. Esse resultado pode levar a inferir que os respondentes se sentem confortáveis ao sugerirem novas atividades às gestoras, visto que a totalidade deles afirmou que existe uma ação de escuta e abertura por parte das gestoras. Assim, o processo dialógico torna-se relevante e basilar para as atividades de gestão da informação e gestão do conhecimento, e também, para o processo de mediação da informação.

Dessa forma, pode-se inferir que existe um processo dialógico entre as gestoras e os colaboradores, quando os mesmos estão dispostos a apresentar e a receber novas propostas de atividades que podem ser realizadas nesses ambientes, demonstrando proatividade e receptividade com as iniciativas da equipe. Todavia, cabe às gestoras fortalecerem esse sentimento de que as ideias e opiniões dos colaboradores são acolhidas, aplicando, por exemplo, *feedbacks* que auxiliem no processo de interação entre as gestoras e os colaboradores, contribuindo para a relação de confiança destes com missão e valores que ambientes como a biblioteca e a instituição arquivística possuem.

Outro aspecto levantado durante a aplicação do questionário foi sobre como os colaboradores se sentiam em relação ao incentivo à sua qualificação - realização de cursos e participação em palestras, dentre outros - 13 (62%) identificaram como ótimo e quatro (19%), bom. No entanto, três (14%) afirmaram que esse incentivo pode melhorar e um (5%) colaborador informou que esse incentivo, por parte das gestoras, é regular.

Gráfico 3 – Incentivo à qualificação profissional dos colaboradores



Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Esse resultado ratifica a importância dos dirigentes da Biblioteca e do Memorial promoverem atividades de desenvolvimento de pessoas na organização, que são responsáveis por qualificar a equipe para a execução de suas atividades, contribuindo para um resultado mais abrangente na instituição.

Quando questionados sobre a distribuição de atividades para a equipe, entre aqueles que afirmaram que a divisão é ótima ou boa, somam-se 18 (86%) respondentes. Dessa maneira, é possível afirmar que os gestores são bem-sucedidos na atividade de identificação do perfil dos colaboradores, e têm flexibilizado a realização de suas atividades, de modo que eles se sintam satisfeitos e possam ampliar suas competências em atividades que se consideram motivados. Em vista disso, a gestão de habilidades e competências realizadas pelas gestoras, entendida como parte da gestão do conhecimento, pode apoiar e favorecer a interação por parte dos colaboradores, para que o conhecimento seja compartilhado com o objetivo de alcançar a efetividade na execução das atividades e o desenvolvimento de competências e saberes, resultado que se aproxima da perspectiva defendida por Bem e Weiss (2018) que entende a gestão de competências como a busca de agregar valor por meio de conhecimentos e da inovação.

Neste contexto, vale refletir que ambientes como a biblioteca e o arquivo universitário constantemente sofrem mudanças que demandam atenção às necessidades informacionais de seus usuários, bem como a oferecer suporte a estes na construção de novos conhecimentos. Consequentemente, a distribuição de ações entre os colaboradores torna-se essencial para o sucesso de uma boa gestão, assim como, as alterações nas atividades e distribuição dessas, entre os membros da equipe, poderão contribuir para novo aprendizado, além de potencializar a descoberta de novas habilidades.

No que tange à periodicidade das reuniões entre a equipe, 10 (48%) respondentes sinalizaram como ótima, sete (33%) disseram que é boa, e outros 4 (19%) indicaram a possibilidade de melhoria. Ainda que a indicação de melhoria seja pequena, pode-se ressaltar a necessidade de ampliação do número de encontros entre os colaboradores e gestores e com uma periodicidade que supra a demanda da equipe. Assim, o fortalecimento da comunicação e da interação entre a equipe por meio das reuniões pode favorecer o surgimento de alguns benefícios, como exemplo, a identificação de habilidades e competências por parte da gestão, incluindo a apresentação de sugestões de melhorias por parte dos colaboradores.

Quanto à interação entre a equipe e a gestão dessas unidades informacionais, identificou-se um resultado positivo ao revelar que 16 (76%) colaboradores avaliaram positivamente o planejamento das ações com seus respectivos gestores. Em paralelo aos dados sobre a periodicidade das reuniões, é possível afirmar que, apesar da necessidade de ampliação da frequência dessas, quando elas ocorrem, conseguem atingir os objetivos de interação com a equipe, resultando no êxito do planejamento das ações.

Através dessa interação, ocorre o incentivo à comunicação, sendo observado um nível de concordância com a questão anterior, pois 15 (71%) respondentes afirmaram ser ótima a interação entre os próprios colaboradores, e os outros seis (19%) colaboradores disseram ser boa essa relação. Ressalta-se aqui, que nenhum respondente classificou essa questão em regular ou pode melhorar, o que significa que há uma relação confortável entre os estagiários e técnicos do Memorial Arlindo Coelho Fragoso (MACF), além dos servidores e terceirizados da Biblioteca Bernadete Sinay Neves (BBSN). Vale ressaltar que, mesmo os dois ambientes tendo um perfil diversificado quanto às formações e perfis profissionais, existe uma cultura de acolhimento e interação entre os colaboradores.

Quanto ao questionário aplicado às gestoras da Biblioteca e do Memorial, buscou-se identificar as atividades de mediação da informação e gestão da informação e gestão do conhecimento exercidas no ambiente. A partir desse instrumento, foi percebido um estreitamento em relação às atividades desenvolvidas pelas unidades, que se justifica por conta da proximidade entre os objetos de estudo desses ambientes. Tal proximidade pode fomentar a realização de atividades conjuntas entre o Memorial e a Biblioteca, a exemplo de visitas agendadas, ou seja, quando um professor/pesquisador agenda uma visita ao Memorial também pode conhecer um pouco da Biblioteca e vice-versa.

No que compete à divulgação das atividades desenvolvidas pelas unidades, foi identificado que essas a promovem com certa similaridade, a saber: orientação ao leitor/pesquisador, qualificação de usuário; orientação ao uso acervo; planejamento e distribuição de ações para a equipe; promoção de mudanças na rotina das ações; disponibilização de dispositivos de comunicação; registro de experiências; incentivo ao cumprimento da missão e objetivo da Unidade de Informação; realização de estudos de usuários; incentivo à troca de experiências entre a equipe; avaliação da satisfação dos usuários. Todavia, o Memorial mostrou uma particularidade na forma da divulgação dos eventos da Unidade.

Sobre a maneira como a divulgação dessas atividades acontece, a Gestora do MACF pontuou que os eventos da unidade institucional são divulgados através do *site*, página no *Facebook*, *e-mail* e do *menu* MACF dentro do site da EPUFBA. Já os dispositivos de comunicação são divulgados através da *fanpage* e *Instagram*, assim como, o acervo por meio da página do MACF dentro do *site* da EPUFBA. A Gestora da BBSN apontou que utiliza da página no *Facebook*, *e-mail*, além dos treinamentos realizados regularmente como recursos de divulgação das atividades por ela realizadas. Neste quesito específico, a Biblioteca pode intensificar esse processo de divulgação, seguindo a experiência do Memorial, adotando as práticas de gestão da informação para disseminação dos conteúdos, introduzindo ações de gestão do conhecimento, a fim de socializar as experiências entre as gestoras e colaboradores dos ambientes informacionais.

Quando questionadas sobre as dificuldades enfrentadas no desenvolvimento das atividades de mediação da informação, a Gestora da Biblioteca destacou não haver dificuldades para a realização das mesmas, contudo, sugere a confecção de cartazes e fixação desses em lugares estratégicos como elemento importante para a melhoria delas.

Já a dificuldade apontada pela Gestora do Memorial, foi a falta de visibilidade na estrutura organizacional. Entretanto, mudanças vêm sendo empreendidas para melhoria dessa situação, a exemplo de inserção do MACF dentro do organograma institucional, ligando este diretamente à direção da EPUFBA, e também, no Regimento Interno institucional. A partir dessa dificuldade assinalada pela Gestora do MACF, é possível inferir que o elemento visibilidade institucional esteja diretamente relacionado ao aspecto formal e sua constituição dentro da estrutura da Escola Politécnica, que pode estar relacionada ao tempo de constituição de ambos os ambientes dentro da EPUFBA, tendo a Biblioteca sua constituição anterior ao Memorial.

Outras atividades de gestão da informação e gestão do conhecimento também foram identificadas e apresentadas no Quadro 1:

Quadro 1 - Atividades de Gestão da Biblioteca e do Memorial da EPUFBA em Relação aos Usuários

Atividades de gestão indicadas	MACF	BBSN
Incentivo à participação dos usuários no desenvolvimento das atividades realizadas pela Unidade de Informação.	X	X
Incentivo à utilização dos serviços realizados pela Unidade de Informação.	X	
Incentivo à apresentação de sugestões e de críticas por parte dos usuários.	X	X
Identificação das habilidades e competências dos usuários.		X

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Conforme o Quadro 1, pode-se perceber que tanto a Gestora da BBSN quanto a Gestora do MACF afirmaram realizar atividades que incentivam a participação dos usuários no desenvolvimento das atividades e também através de sugestões e críticas. Isso demonstra que esses ambientes reconhecem que desenvolvem suas ações e atividades com o mesmo fim, ou seja, satisfazer as necessidades informacionais dos usuários que, de acordo com Ferreira e Maia (2013), a gestão pode ser entendida como um processo cíclico que lida com as etapas de identificação das necessidades informacionais, englobando a disseminação e uso da informação. Na Biblioteca, se faz uso de uma caixa de sugestões para indicação de novas aquisições e ainda, o projeto “*Janela da leitura*”, no qual objetivou a apresentação de sugestões de livros por parte dos usuários, por meio de *post-it* fixados em determinado espaço físico da biblioteca, estimulando a participação dos usuários na construção do espaço.

Ainda tratando da gestão da informação e da gestão do conhecimento nas unidades, sobre as atividades relacionadas aos colaboradores, as gestoras da Biblioteca e do Memorial informaram que promovem as atividades listadas no Quadro 2:

Quadro 2 - Atividades de Gestão da Biblioteca e do Memorial da EPUFBA em Relação aos Colaboradores

Atividades de gestão indicadas	MACF	BBSN
Flexibilidade nas ações realizadas	X	
Reuniões periódicas	X	
Motivação à qualidade das ações realizadas	X	
Planejamento e distribuição das ações para a equipe	X	X
Mudança na rotina das ações	X	X
Acompanhamento da execução das atividades	X	X
Disponibilização de dispositivos de comunicação entre a equipe	X	X
Registro de experiências	X	X

Incentivo ao cumprimento da missão e objetivo da Unidade	X	X
Promoção à cooperação e atividades colaborativas / incentivo à troca de experiências	X	X
Incentivo à qualificação da equipe		X
Identificação de habilidades e competências relacionadas a cada membro da equipe		X
Realização de estudos de usuários		X
Identificar a satisfação da equipe quanto ao desenvolvimento de suas ações		X

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Conforme os dados apresentados no Quadro 2, pode-se perceber a ocorrência do envolvimento da equipe nas ações desenvolvidas através do estímulo à colaboração e à participação das atividades educativas e de extensão promovidas pelo Memorial e pela Biblioteca, de forma que se pode perceber a convergência discursiva acerca da relação entre a gestão e os colaboradores.

É perceptível a proximidade nas atividades de gestão do conhecimento e da gestão da informação da Biblioteca e do Memorial relacionado às suas respectivas equipes e pode-se propor que ocorram reuniões em conjunto para que os colaboradores reflitam e apresentem ações em parceria, com o objetivo de fortalecer as duas unidades informacionais. Assim, propõe-se que ocorra inicialmente uma reunião com os gestores e demais técnicos e, a partir dessa experiência, possam ampliar para toda a equipe.

Outra proposta vem em ações de qualificação em conjunto entre os colaboradores da Biblioteca e do Memorial, tais como atividades sobre atendimento aos usuários; elaboração de textos etc. Logo, tanto a Biblioteca quanto o Memorial podem estreitar relações entre as equipes com a intenção de se fortalecerem para oferecer ações que venham ao encontro da necessidade informacional dos usuários.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conforme a análise dos resultados obtidos nesta pesquisa, foi possível perceber que a biblioteca e o arquivo universitário são ambientes de informação que atuam na construção de conhecimentos. Nesse sentido, observou-se a relevância das práticas, do embasamento teórico sobre gestão da informação e do conhecimento para subsidiar a aproximação entre a Biblioteca e o Memorial da Escola Politécnica da UFBA, conseqüentemente entre os seus usuários.

Os resultados apresentados foram alcançados a partir da aplicação de questionários direcionados aos estudantes da Escola Politécnica, aos pesquisadores que utilizaram dos serviços do Memorial, aos colaboradores e às gestoras da Biblioteca e do Memorial. Quanto aos usuários da Biblioteca e do Memorial, esses demonstraram interesse em novas ações que visam o compartilhamento de textos literários. Além disso, foi possível identificar que grande parte dos estudantes deseja conhecer a história da Escola Politécnica, por isso, também se mostraram dispostos a participar de atividades relacionadas à realização de palestras e exposições sobre a EPUFBA. Esse resultado indica a necessidade de os gestores planejarem ações que tornem a Biblioteca e o Memorial ambientes dialógicos, participativos e mais ativos quanto à interação entre os sujeitos.

Quanto aos pesquisadores que utilizaram os serviços ofertados pelo Memorial, esses informaram que desconheciam a existência desse ambiente até visitá-lo. Outros respondentes disseram que não tinham conhecimento sobre as ações desenvolvidas por essa unidade informacional. Assim, salienta-se a necessidade de divulgação dos produtos e serviços, como também informações utilitárias sobre o ambiente, a exemplo, do horário de funcionamento e localização do seu espaço físico, de modo que exista uma consciência por parte do usuário quanto à contribuição que o Memorial poderá desenvolver em sua formação, além da aproximação dele com o ambiente, utilizando seus produtos e participando ativamente de suas ações.

Outro resultado obtido, por meio desta pesquisa, foi a percepção dos colaboradores quanto às atividades relacionadas à gestão do conhecimento e gestão da informação realizadas na BBSN e no MACF, pois o questionário aplicado a esse grupo pode auxiliar os gestores na identificação das demandas e das necessidades desses sujeitos que integram a comunidade acadêmica, contribuindo assim, para o planejamento organizacional. Ratifica-se a importância de atividades voltadas ao desenvolvimento de competências por parte dos colaboradores, que contribuam para o desenvolvimento de produtos e serviços com qualidade, assim como, ampliar as percepções dos sujeitos quanto aos pontos fortes, que podem ser intensificados, e os pontos fracos, que devem ser avaliados e redimensionados.

É perceptível a proximidade nas atividades de gestão do conhecimento e da gestão da informação da Biblioteca e do Memorial relacionada às suas respectivas equipes mesmo com suas especificidades. Assim sendo, sugere-se a necessidade de reuniões que ocorram em conjunto para que os colaboradores possam refletir e apresentar ações estratégicas, em parceria, com o propósito de fortalecer as duas unidades informacionais. Destarte, a biblioteca e o arquivo, vinculados a uma instituição de ensino em comum, possuem o mesmo objeto, que é a informação, bem como, o mesmo objetivo - auxiliar no desenvolvimento dos sujeitos, por meio do acesso às informações. Portanto, devem buscar o fortalecimento mútuo a fim de atingirem os seus propósitos.

Conclui-se que, as atividades como orientação ao leitor/pesquisador; o planejamento e distribuição de ações para a equipe; a realização de estudos de usuários; o incentivo à troca de experiências entre os colaboradores e a avaliação da satisfação dos usuários são comuns aos dois ambientes e podem ser planejadas e executadas a partir do embasamento teórico e metodológico propostos pela gestão da informação e do conhecimento, compreendidas como ações de mediação indiretas da informação, gerando uma maior aproximação com o usuário.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. Mediação da informação: um conceito atualizado. *In*: BORTOLIN, Sueli; SANTOS NETO, João Arlindo dos; SILVA, Rovilson José da (org.). **Mediação oral da informação e da leitura**. Londrina: ABECIN, 2015. p. 9-32.

BEM, Roberta Moraes de; WEIS, Sigrid Karin. Uma liderança baseada nas diretrizes da gestão do conhecimento. *In*: GRANTS, Andréa Figueiredo Leão; BEM, Roberta Moraes de. (org.). **A construção de saberes: protagonismo compartilhado em serviços e inovações na biblioteca universitária da UFSC**. Florianópolis: BU Publicações UFSC, 2018. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/192743>. Acesso em: 26 set. 2021.

BELLUZZO, Regina Célia Baptista; SILVA, Danielli Santos da. Gestão do conhecimento e saber nas bibliotecas universitárias: reflexões de importância na contemporaneidade. **Perspectivas**

em **Gestão & Conhecimento**, João Pessoa, v. 7, n. 1, p. 5-27, jan./jun. 2017. Disponível em: <http://periodicos.ufpb.br/index.php/pgc/article/view/28364/17906>. Acesso em: 26 set. 2021.

BOSO, Augiza Karla; SOUZA, Caroline Amanda da Rosa de; CISNE, Caroline Santos de; CORADI, Joana Paula. Importância do arquivo universitário. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v.12, n.1, p. 123-131, jan./jun., 2007. Disponível em: <http://www.brapci.inf.br/index.php/article/view/0000008047/288f9c2623bb3e729f5a3dd26f215904>. Acesso em: 26 set. 2021.

FERREIRA, Luciana Alves; MAIA, Luiz Cláudio Gomes. Gestão da informação em bibliotecas universitárias: as práticas do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Goiás (SIBI/UFG). **Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação**, v. 18, n. 36, p.181-202, jan./abr. 2013. Disponível em: <https://repositorio.ufpb.br/jspui/handle/tede/8018>. Acesso em: 26 set. 2021.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

SANTOS, Raquel do Rosário. **Gestão dos dispositivos de comunicação da web social: potencializando as atividades de mediação da informação e do conhecimento em bibliotecas universitárias brasileiras**. 2015. 312f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2015.

SANTOS, Raquel do Rosário; AMARAL, Louise Anunciação Fonseca de Oliveira do; FREITAS, Lívia Santos de. O uso dos dispositivos de comunicação da web social para a mediação da informação nos arquivos e nas bibliotecas. In: Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias, 2018, Salvador. **Anais eletrônicos [...]**, 20., Salvador: UFBA, 2018. v. 20. p. 849. Disponível em: <https://repositorio.ufba.br/ri/handle/ri/27708>. Acesso em: 27 set. 2021.

SANTOS, Raquel do Rosário; MOREIRA, Luciana de Albuquerque; GALLOTTI, Monica Marques Carvalho. Convergências e entrelaces entre mediação e gestão da informação. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, v. 10, n. Especial, p. 54-71, 2020. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/index.php/pgc/article/view/49448>. Acesso em: 03 out. 2021.

SARDELARI, Íris Marques Tavares; CASTRO FILHO, Cláudio Marcondes; HENRIQUE, Jorge Luiz. Gestão da informação e do conhecimento como subsídio para a gestão de relacionamento com usuários/clientes das mídias sociais de um banco de varejo. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, João Pessoa, v. 6, n. esp., p.171-188, jan. 2016. Disponível em: <http://www.periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/pgc/article/view/27389>. Acesso em: 9 mar. 2019.

SOUSA, Carlos Henrique da Silva; BERNARDINO, Maria Cleide Rodrigues. Gestão do conhecimento no contexto das bibliotecas técnico-acadêmicas. **Revista de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, v. 2, n. esp., p. 31-39, 2016. Disponível em: <https://periodicos.ufca.edu.br/ojs/index.php/folhaderosto/article/view/147>. Acesso em: 26 set. 2021.

Recebido em/Received: 30/04/2019 | Aprovado em/Approved: 07/03/2022
