

Desafios da Gestão de Informação na Universidade do Porto

Ana Gonçalves

Universidade do Porto, Portugal, aconcalves@uporto.pt

Augusto Ribeiro

Universidade do Porto, Portugal, aecr@uporto.pt

Resumo

Os principais focos da presente comunicação são, de forma genérica, os atuais desafios da Gestão de Informação, no âmbito das instituições académicas, e o papel do Gestor de Informação nas instituições vocacionadas para a formação superior e a investigação, e, em particular, de ilustrar de que forma a Universidade do Porto tem desempenhado a sua missão de gestão de informação, tendo em conta os diversos suportes e sistemas de informação e os diferentes perfis dos seus utilizadores.

No contexto da prática profissional do Gestor de Informação é-lhe exigido um esforço de domínio, de uso e integração de variadas e novas tecnologias/sistemas da informação e comunicação, de forma a promover a aproximação dos seus utilizadores pelo diálogo presencial ou virtual. Além destes imperativos essenciais, compete ainda ao Gestor de Informação saber gerir e usar a informação que é produzida numa organização académica, quase sempre relacionada com o desenvolvimento social e organizacional, com sentido de oportunidade, inovação e criatividade.

Palavras-chave: *gestão de informação, instituições de ensino superior, sistemas de informação, universidade do porto.*

1. Introdução

Esta comunicação procura não só ilustrar os atuais desafios da Gestão de Informação na Universidade do Porto (U.Porto) e a forma como essa Instituição tem desempenhado a sua missão relativamente à Gestão de Informação, mas também o papel que o Gestor de Informação tem nos estabelecimentos dedicadas à formação superior e à investigação, tendo em conta os diversos suportes e sistemas de informação e os diferentes tipos de utilizadores.

Nos dias de hoje, em que a Informação é cada vez mais vista como um importante fator de criação de vantagem competitiva nas organizações, o problema não está no seu acesso, mas na forma como se deve selecionar e estruturar a mais relevante, dentro da imensa informação disponível, e que irá verdadeiramente contribuir para o desenvolvimento da organização. A qualidade da informação tem um forte impacto sobre o desempenho da organização, uma vez que a existência de um sistema de informação possibilita uma melhor execução das suas atividades, sendo apenas necessário definir os indicadores mais apropriados à organização e deste modo conseguir medir os impactos da qualidade da informação.

Este problema da Gestão de Informação obriga as organizações a definir uma estratégia que “abarque o sistema de

informação organizacional, mas também os sistemas tecnológicos de informação e os contextos em que ambos são estruturados e se desenvolvem é, pois, fundamental para potenciar a eficiência e eficácia dos processos organizacionais, a redução de custos e a concretização da missão e objetivos da Organização” (PINTO e PINTO, 2015).

A Gestão de Informação numa organização de ensino superior dedicada à educação, investigação e desenvolvimento, e totalmente comprometida com a formação das pessoas, deve consistir na análise, conceção, implementação e desenvolvimento de processos e serviços intrínsecos ao fluxo *infocomunicacional*, e irá permitir uma maior eficiência e rentabilização desta organização. Num mundo em vertiginosa mudança, as organizações são confrontadas com novos desafios que implicam uma rápida e constante capacidade de adaptação. Contudo, perante tantos desafios, as organizações sentem-se, de certa forma, obrigadas a inovar, apoiando-se em ferramentas, e estimuladas a investir em tecnologia da informação, para conseguirem manter o equilíbrio e dar resposta às necessidades institucionais e à qualidade académica.

2. Desafios da Gestão de Informação na U.Porto

Sendo a U.Porto uma “instituição empenhada em traduzir em mais-valias para a sociedade o talento e a inovação (...), comprometida com a formação integral das pessoas, com o respeito pelos seus direitos e a participação ativa no progresso das suas comunidades” (UNIVERSIDADE DO PORTO, 2015) e cabe lhe fazer a “(...) combinação entre o objetivo de investigar com o de ensinar, pensando o seu papel precisamente através da ação, no diálogo entre o fazer ciência e ensinar ciência” (SANCHES, 2014). Está focada nos seguintes objetivos:

- Abrir a Universidade à Sociedade, estimulando a construção de uma sociedade cultural e tecnologicamente rica;
- Reforçar a natural ligação da comunidade U.Porto;
- Salvar a Identidade, a Memória e a História e fomentar a construção do conhecimento na U.Porto;
- Garantir os recursos necessários à investigação e promover a qualidade.” (UNIVERSIDADE DO PORTO, 2015)

Em 2012, numa política de rentabilização dos meios humanos e técnicos, foi criada a Universidade do Porto Digital (UPdigital) que consiste num centro funcional e que tem por missão conceber, disponibilizar e gerir infraestruturas e serviços de Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) na U.Porto, assim como estimular o desenvolvimento e a utilização de serviços inovadores.

“À UPdigital compete assegurar (...) os serviços do domínio das TIC, designadamente o desenvolvimento, gestão e operação:

- dos sistemas de informação;
- dos centros de dados;
- das infraestruturas tecnológicas de redes de dados e voz;

- dos servidores e infraestruturas de armazenamento;
- das tecnologias na educação;
- das aplicações informáticas de suporte a várias áreas de atividade da Universidade.

Nestes domínios, compete-lhe também assegurar apoio técnico e consultoria junto das entidades constitutivas da U.Porto.” (UNIVERSIDADE DO PORTO, 2012)

A UPdigital é constituída por áreas (Gestão de Serviços; Infraestruturas Tecnológicas e Sistemas de Informação), núcleos (Planeamento e Controlo de Gestão e Segurança Informática) e unidades (Gestão de Documentação e Informação, e Tecnologias Educativas), que assegurem apoio técnico às entidades constitutivas da U.Porto.

A Unidade de Gestão da Documentação e Informação (GDI) “(...) exerce as suas competências nos domínios do património da informação da Universidade, competindo-lhe:

- Assegurar e promover o acesso a conteúdos e fontes de informação disponibilizados pela U.Porto à comunidade académica e científica,
 - Gerir os conteúdos informacionais do Repositório da U.Porto nas suas diversas vertentes, incentivando e apoiando a sua utilização pelas entidades constitutivas da Universidade,
 - Promover a política de acesso aberto da U.Porto, em alinhamento com projetos e iniciativas de reconhecido mérito.
- (...)
- Promover a interoperabilidade entre os diferentes sistemas de informação da U.Porto, tendo em vista facilitar a pesquisa, melhorar o acesso e incrementar a utilização dos recursos de informação que a Universidade disponibiliza,
- (...)
- Elaborar e manter atualizadas as disposições relativas a prazos de conservação de documentos, assegurando a sua aplicação em articulação com as entidades constitutivas da U.Porto,
- (...)
- Garantir o funcionamento de um serviço de requisições, consultas e pesquisas, observando os requisitos de acessibilidade e de comunicabilidade da informação,
- (...)
- Apoiar as Bibliotecas, os Arquivos e os Museus da U.Porto na parametrização, configuração e utilização de aplicações informáticas específicas,
- (...)
- Promover a realização de eventos e ações que divulguem os recursos e serviços de informação disponibilizados pela Unidade,
 - Desenvolver e implementar projetos e serviços inovadores nos domínios de intervenção da Unidade, bem como a troca de experiências e de boas práticas entre as entidades constitutivas da U.Porto,

- Assegurar a manutenção e beneficiação do património afeto à Unidade,
- Exercer as demais competências que lhe sejam cometidas pela Direção de Serviço.“ (UNIVERSIDADE DO PORTO, 2012).

Atualmente, a gestão de informação na U.Porto exige ao Gestor de Informação (arquivistas, bibliotecários, documentalistas e museólogos) um esforço de domínio, na sua prática profissional quotidiana, no uso e integração de variadas e novas tecnologias/sistemas da informação e comunicação, de forma a promover a aproximação dos seus utilizadores através de um diálogo presencial e/ou virtual. Além destes imperativos essenciais, o gestor de informação na Unidade de GDI da Universidade do Porto Digital (UPdigital) deve saber gerir e usar a informação que é produzida na U.Porto, quase sempre relacionada com o desenvolvimento social e organizacional, com sentido de oportunidade, inovação e criatividade.

“Arquivistas, bibliotecários, documentalistas e museólogos perfilam-se cada vez mais como “gestores” que têm o fluxo infocomunicacional como objeto e denominador comum, juntando-se-lhes os informáticos, por força da indissociabilidade entre as plataformas tecnológicas e o sistema de informação organizacional que estas suportam.” (PINTO, 2016)

Assim como assegurar e promover o acesso aos recursos e fontes de informação que a organização disponibiliza à sua comunidade académica e científica, através da realização de eventos e ações de divulgação desses recursos e fontes de informação. Apoiar os Arquivos, Bibliotecas e Repositórios na parametrização, configuração e promoção da interoperabilidade entre os diferentes sistemas de informação da U.Porto tendo em vista facilitar a pesquisa, melhorar o acesso e incrementar a utilização dos recursos de informação.

Outro imperativo fulcral nas funções do Gestor de Informação é a orientação e formação de utilizadores sobre recuperação da informação, nos diversos recursos e fontes de informação que têm ao seu dispor (por exemplo: B-on, PubMed, SCOPUS, etc) e, posteriormente, orientar os utilizadores sobre a utilização de gestores das referências bibliográficas (por exemplo: EndNote e Mendeley).

3. Sistemas de Informação na U.Porto

A U.Porto tem desempenhado a sua missão de Gestão de Informação tendo em conta os diversos suportes e sistemas de informação (Arquivo, Biblioteca, Museus, Gestão Documental, Repositórios, Preservação Digital, Recursos Externos e Serviço de Pesquisa e Descoberta) e promovendo a interoperabilidade entre esses sistemas, para facilitar a pesquisa ao utilizador e melhorar o acesso aos recursos de informação que a Universidade disponibiliza.

Em face da mudança do comportamento informacional, que se tem notado nas últimas décadas, os sistemas de informação têm tentado ultrapassar as funções tradicionais e afirmarem-se na era digital, tirando partido da utilização das TIC e privilegiando a gestão, o acesso e a preservação da informação e do conhecimento.

“O impacto da tecnologia da informação em geral e da Internet em particular tem sido bastante forte nos sistemas de

informação (...) criando oportunidades para o desenvolvimento de novos serviços, como plataformas agregadoras de conteúdos on-line que vão ampliar o acesso da comunidade académica a informações cruciais e a fontes fidedignas. Os recursos disponíveis via Internet são ferramentas que abrem novas possibilidades cognitivas e intelectuais que extrapolam em muito aquelas oferecidas pelos documentos em papel de leitura linear.” (REBELO, 2011)

As novas tecnologias e os novos recursos de informação exigem da U.Porto a integração dos diversos sistemas de informação (Arquivo, Biblioteca, Museus, Gestão Documental, Repositórios, Preservação Digital, Recursos Externos e Serviço de Pesquisa e Descoberta), para que a U.Porto consiga acompanhar esta nova dinâmica da Gestão de Informação e a acessibilidade à informação científica. Mas, “se outrora parecia clara a distinção entre as práticas e os princípios da arquivística, da biblioteconomia e da museologia, na era digital, e à luz da Ciência da Informação, as diferenças tendem a esbater-se dando lugar à convergência destas disciplinas práticas, cujo objeto comum é a informação, embora inscrita de diferentes maneiras num suporte” (FREITAS, SOUSA et al., 2015).

As atuais diretivas vigentes da UNESCO relativas ao acesso à Cultura, Património e Memória, vêm este domínio como um problema comum a todos os serviços (arquivos, bibliotecas e museus) que não deve ser encarado como um desafio, mas antes como uma oportunidade de desenvolvimento de competências e de criação de soluções inovadoras, pois o sucesso das organizações depende da sua capacidade em se adaptarem às mudanças impostas pela era digital.

Na atual estrutura dos sistemas da U.Porto estão a desenvolver-se esforços para que a gestão e manutenção dos sistemas seja efetuada pelo Centro Funcional Universidade do Porto Digital (UPdigital), garantido assim um melhor aproveitamento de recursos humanos e tecnológicos e, conseqüentemente, a melhoria da qualidade do serviço prestado. O processo iniciou-se com a reestruturação do Sistema Integrado para Gestão de Bibliotecas, que permitiu a consolidação das bases de dados existentes nas diferentes Entidades Constitutivas (ECs) da U.Porto numa instalação única e partilhada.

No decurso do processo de consolidação do Sistema Integrado de Gestão de Bibliotecas foram ainda elaboradas candidaturas para o desenvolvimento dos sistemas de Arquivo, Gestão Documental e Preservação Digital. No âmbito deste projeto financiado da U.Porto, em parceria com a Universidade do Minho e a Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro, encetou-se um levantamento para avaliar o estado da U.Porto nestas três áreas, sendo identificadas lacunas na utilização dos sistemas e principalmente na uniformização da utilização, que permitisse um apoio estruturado e maior partilha de conhecimento entre os colaboradores destas áreas. Como resultado deste processo foi proposta a aquisição de sistemas que disponibilizassem a possibilidade de utilização por todas as ECs e ao mesmo tempo garantissem que os requisitos de privacidade e segurança da documentação eram assegurados.

Na Figura 1 podemos visualizar a representação gráfica do modelo estratégico para os sistemas da U.Porto nesta área. Ressalva-se que na área dos sistemas de Museus foi efetuado o levantamento dos sistemas existentes, elaborados estudos comparativos dos sistemas e apresentada uma proposta de reestruturação do modelo existente. O processo de reestruturação encontra-se numa fase inicial de contratação de serviços para a consolidação dos sistemas existentes.

Ainda fazendo referência à figura 1 realça-se a estrutura centralizada de pesquisa e descoberta que permitirá aos utilizadores efetuar uma pesquisa no sistema agregador e recuperar os resultados provenientes de qualquer recurso disponível na U.Porto.

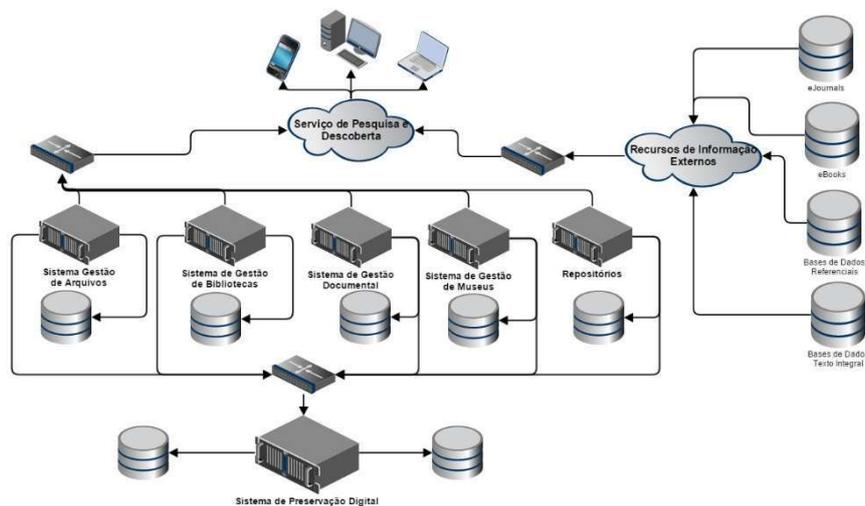


Figura 1. Representação da interação dos sistemas de informação da U.Porto

4. O Gestor de Informação e os Sistemas de Informação

Presentemente o Gestor de Informação já não é um simples fornecedor de informação, mas passou a ser um mediador proativo e crítico na construção do conhecimento científico, que “além de acompanhar a evolução científica, tecnológica e social, precisa ter um profundo conhecimento das fontes de informação” (REBELO, 2011), deve centralizar a sua atividade nas necessidades informacionais dos seus utilizadores, investigar os desafios e oportunidades em contexto universitário, definir as suas novas competências como gestor de informação e moldar o seu perfil sempre que necessário, e “assumir-se como mediador de informação, mas com perfil de *experts* habilitados a avaliar, seleccionar e fornecer apenas informação útil e pertinente ao utilizador que a procura (...) afirmar-se como garantes da preservação da memória, aspeto que, dada a volatilidade a que está sujeita a informação digital, será, sem dúvida, considerado uma função muito especializada e muito reconhecida socialmente, requerendo uma preparação adequada que não dispensará uma base científica bem consolidada” (RIBEIRO, 2015).

Neste momento “o grande fluxo de informação atual está a favor das bibliotecas, porque vem renovar a importância dos bibliotecários no seu papel de filtro e separador de informação” (PINTO, CALIXTO et al., 2014). Neste papel de filtrador da informação, o Gestor de Informação tem de ser coerente e eficiente, pensar sempre no utilizador, tendo em conta as novas tecnologias e a disseminação da informação. Deve também possuir competências necessárias para localizar e saber utilizar a informação e acompanhar permanentemente as tendências. Porque, “apesar das actividades inerentes à gestão de colecções não terem sido significativamente alteradas, a forma como elas são realizadas relativamente aos

documentos digitais ou electrónicos sofreu mudanças (...) estes recursos implicam novas competências porque envolvem modificações em procedimentos que vão desde a parte financeira até à forma como o serviço é organizado, como os documentos são disponibilizados, sendo considerado um desafio constante” (PINTO, CALIXTO et al., 2014).

Como este profissional tem uma atuação cada vez mais intensa como gestor de recursos informacionais (bases de dados de conteúdos integrais e/ou referenciais, conteúdos em *open access*, repositórios institucionais, catálogos, etc.) são-lhe exigidas as seguintes competências profissionais: “conjunto de conhecimentos sobre os recursos de informação e o seu acesso, e capacidade para usar a tecnologia (para melhorar os serviços e produtos de informação existentes e desenvolver novos)” (REBELO, 2011); porque sem dúvida que as “actividades dos bibliotecários estão a desenvolver-se, não em oposição às actividades que eram realizadas, mas adicionando-lhes novos componentes” (PINTO, CALIXTO et al., 2014).

A integração do Gestor de Informação, na estrutura apresentada na figura 2, implica, naturalmente, que este profissional esteja munido de conhecimentos técnicos necessários para o desenvolvimento do seu trabalho em qualquer uma das áreas apresentadas, complementando as suas competências técnicas com conhecimentos tecnológicos que lhe permitam uma adaptação rápida e eficaz à mudança tecnológica. Adicionalmente, e de acordo com o interesse e motivação do colaborador, entendemos que este deve desenvolver competências de especialização em áreas específicas do conhecimento, que lhe permitam a valorização do conhecimento técnico e tecnológico na análise e reutilização da informação.

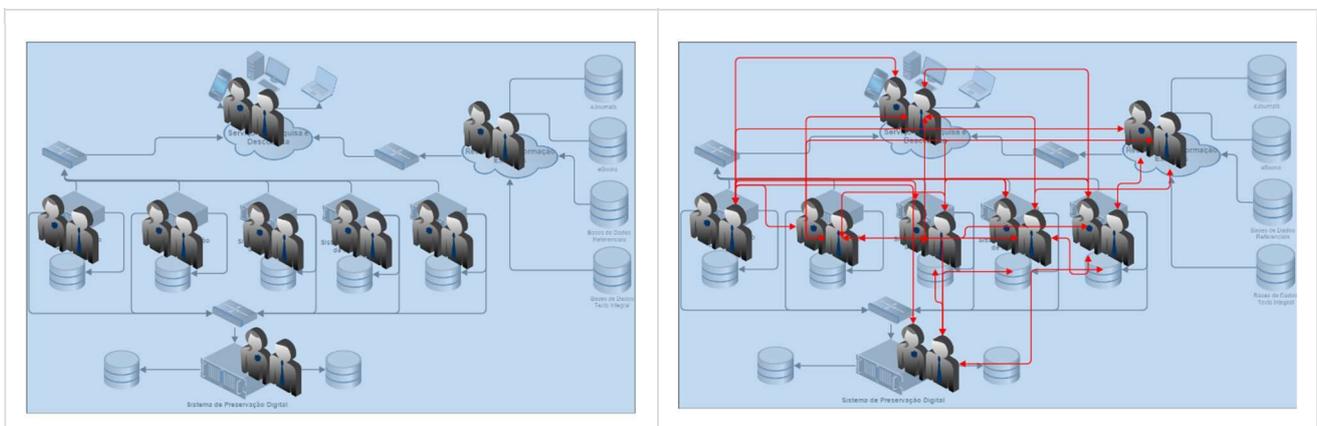


Figura 2. O Gestor de Informação e os Sistemas de informação da U.Porto

5. Conclusão

Com esta comunicação pretendemos enfatizar a importância do Gestor de Informação e descrever o seu papel destacando as suas características de mediador da informação e incentivador do acesso ao conhecimento em contexto académico. Com o aumento explosivo da produção científica, da evolução tecnológica e do conseqüente surgimento da Sociedade da Informação (produz-se e transmite-se informação em grandes quantidades), o Gestor de Informação está obrigado a fazer uma mudança de rotinas de aprendizagem e do desenvolvimento do seu trabalho, porque “todas as

instituições de ensino superior e, dentro delas, os profissionais da informação não podem de modo nenhum ficar indiferentes ao espectro da mudança, bem pelo contrário, devem ajustar as suas competências às novas realidades de forma a corresponder cabalmente às necessidades de informação dos utilizadores” (REBELO, 2011). Denota-se ainda que “investigations and studies on the role of librarians in higher education in Portugal are still incipient, particularly with regard to their skills, including teaching competences or pedagogical methods in user education” (SANCHES, 2014) e que também compete ao Gestor da Informação deve colmatar essa lacuna e desenvolver/colaborar para que se assuma a relevância do papel do Gestor de Informação.

Deve destacar-se igualmente que quanto maior é o compromisso dos utilizadores da U.Porto no seu percurso académico, maior é a importância atribuída ao uso da informação, refletindo-se de forma muito positiva no seu comportamento informacional, isso é “a incidência das necessidades da informação na motivação, evidenciada na qualidade do acesso, uso, avaliação e comunicação da informação” (MALHEIRO, MARTINS et al., 2016). Do ponto de vista dos docentes “os bibliotecários devem identificar sítios-chave na Internet. Para além disso, os bibliotecários são por eles reconhecidos como detentores de competências necessárias para procederem à avaliação desses sítios, poupando os docentes a um enorme dispêndio de tempo e de energia. (...) Contudo, este é um tipo de serviço que, por corresponder a uma necessidade dos docentes, pode contribuir para melhorar a relação entre estes e os bibliotecários” (AMANTE, 2007). E sendo a informação um fator importante de criação de vantagem competitiva nas organizações, verifica-se que atualmente a dificuldade não está no acesso à mesma, mas sim na forma eficiente de selecionar a informação mais relevante para o desenvolvimento de uma organização. Esta problemática existente na Gestão de Informação exige das organizações uma definição de uma estratégia que englobe não apenas o sistema de informação organizacional, mas também os sistemas tecnológicos de informação, potenciando a eficiência e eficácia dos processos, a redução de custos e a concretização dos objetivos da organização.

Em suma, numa organização de ensino superior Gestão de Informação está sempre engajada com a formação e competências dos Gestores de Informação e com o progresso de serviços internos ao fluxo infocomunicacional, para que Gestão de Informação seja reconhecida como uma vantagem, proporcionando à organização uma maior eficiência e rentabilização de custos.

5. Referências Bibliográficas

- Amante, M. J. o. (2007). Bibliotecas universitárias: semear hoje para colher amanhã. Actas do Congresso Nacional de Bibliotecas e Arquivos - informação para a cidadania, o desenvolvimento e a inovação. Ponta Delgada, Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas. n. 9.
- Freitas, C., P. B. d. Sousa, L. M. Ferros and M. Ferreira (2015). Integração de sistemas de informação de arquivos, bibliotecas e museus: estudo de caso do Município de Ponte de Lima. Actas do 12º Congresso Nacional de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas. Évora, Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas.
- Malheiro, A., M. Martins, J. Azevedo, M. Pinto, V. Fernandez Marcial and S. Guedes (2016). A literacia informacional no espaço europeu do ensino superior: estudo das competências de informação em Portugal (primeiros resultados globais). A literacia da informação em Portugal: um

diagnóstico, um modelo e uma reflexão prospetiva (2007-2010): 120-149.

- Pinto, A. and M. Pinto (2015). *Gestão da Informação e Serviços Partilhados : funções de RH na U.Porto. Ligar. Transformar. Criar Valor : atas do 12º Congresso Nacional de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas (BAD)*. Évora, Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas: 1-9.
- Pinto, M. (2016). *Os Arquivos e a Gestão da Informação: uma reflexão em Ciência de Informação = Los Archivos y la Gestión de la Información: una reflexión en la Ciencia de la Información*. Jornadas Ibero-Americanas de Arquivos Municipais: reinventando os Arquivos no século XXI.
- Pinto, S. M., J. A. Calixto and P. F. Lopes (2014). *Gestores de recursos electrónicos: que formação na era digital?* Actas do Congresso Nacional de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas. Estoril, Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas.
- Rebelo, A. M. d. S. (2011). *A Biblioteca Universitária. Grau de Mestre em Ciência da Informação e da Documentação*. Tese de Mestrado, Universidade Fernando Pessoa.
- Ribeiro, F. (2015). *As bibliotecas universitárias : seu papel de mediação para o acesso ao conhecimento na Era Digital. A Biblioteca da Universidade : permanência e metamorfoses: 147-162*.
- Sanches, T. (2014). *Reception and Application of Information Literacy Instruction in Portuguese Academic Libraries*. Information Literacy. Lifelong Learning and Digital Citizenship in the 21st Century: Second European Conference, ECIL 2014, Dubrovnik, Croatia, October 20-23, 2014. Proceedings. S. Kurbanoğlu, S. Špiranec, E. Grassian, D. Mizrahi and R. Catts. Cham, Springer International Publishing: 484-493.
- Sanches, T. L. B. e. (2014). *O contributo da literacia de informação para a pedagogia universitária : um desafio para as bibliotecas académicas* Tese de Doutoramento, Universidade de Lisboa.
- Universidade do Porto. (2012). "Gestão de Documentação e Informação." Consultado a 25 de maio de 2017, disponível em: https://sigarra.up.pt/reitoria/pt/uni_geral.unidade_view?pv_unidade=445.
- Universidade do Porto. (2012). "Universidade do Porto Digital." Consultado a 23 de maio de 2017, disponível em: https://sigarra.up.pt/reitoria/pt/uni_geral.unidade_view?pv_unidade=404.
- Universidade do Porto. (2015). "Plano Estratégico U.Porto 2020." Consultado a 23 de junho de 2017, disponível em: https://sigarra.up.pt/up/pt/web_gessi_docs.download_file?p_name=F279419777/Plano_Estrategico_U.Porto_2020.pdf.
- Universidade do Porto. (2015). "A Universidade do Porto." Consultado a 26 de maio de 2017, disponível em: https://sigarra.up.pt/up/pt/web_base.gera_pagina?p_pagina=universidade.