

Cooperação para o acesso do trabalhador à informação e conhecimento

Telma Tupy de Godoy (UNISOCIESC) - tel.godoy@gmail.com

Kazuo Hatakeyama (UNISOCIESC) - khatakeyama@uol.com.br

Resumo:

Este trabalho parte do pressuposto que a cooperação entre o Serviço Social da Indústria - SESI e seu programa Indústria do Conhecimento - SESI-IC com a Fundação Tupy S/A é um elemento importante para viabilizar o acesso à informação e aquisição do conhecimento. Tem por objetivo relatar os resultados obtidos com as ações desenvolvidas no Projeto SESI/IC, visando o acesso do trabalhador à informação e conhecimento. No aspecto metodológico, a pesquisa que fundamentou esse trabalho é caracterizada como exploratória, descritiva, de cunho quantitativo, qualitativo, fazendo uso do tipo estudo de caso. Utilizou como instrumentos de coleta de dados os relatórios anuais de frequência, de empréstimos de materiais da biblioteca e um questionário individual distribuído aos seus usuários, o que permitiu identificar a necessidade, a busca e o uso da informação na perspectiva do modelo de uso da informação. Concluiu que a implantação de uma unidade do projeto SESI/ IC, na Fundação Tupy S/A, resultou na promoção do acesso à informação e conhecimento do trabalhador da empresa. Verificou que os usuários da Biblioteca que fizeram uso efetivo da informação tiveram satisfeitas as necessidades de compreensão e esclarecimento de problemas; puderam determinar o que fazer; e, ainda, utilizaram como uso pessoal.

Palavras-chave: *Necessidade e uso da informação. Acesso à informação. Indústria do conhecimento.*

Área temática: *Eixo 1 - Gestão sustentável*

Subárea temática: *Gestão do Conhecimento e da Informação*

Cooperação para o acesso do trabalhador à informação e conhecimento

RESUMO

Este trabalho parte do pressuposto que a cooperação entre o Serviço Social da Indústria – SESI e seu programa Indústria do Conhecimento – SESI-IC com a Fundação Tupy S/A é um elemento importante para viabilizar o acesso à informação e aquisição do conhecimento. Tem por objetivo relatar os resultados obtidos com as ações desenvolvidas no Projeto SESI/IC, visando o acesso do trabalhador à informação e conhecimento. No aspecto metodológico, a pesquisa que fundamentou esse trabalho é caracterizada como exploratória, descritiva, de cunho quantitativo, qualitativo, fazendo uso do tipo estudo de caso. Utilizou como instrumentos de coleta de dados os relatórios anuais de frequência, de empréstimos de materiais da biblioteca e um questionário individual distribuído aos seus usuários, o que permitiu identificar a necessidade, a busca e o uso da informação na perspectiva do modelo de uso da informação. Concluiu que a implantação de uma unidade do projeto SESI/ IC, na Fundação Tupy S/A, resultou na promoção do acesso à informação e conhecimento do trabalhador da empresa. Verificou que os usuários da Biblioteca que fizeram uso efetivo da informação tiveram satisfeitas as necessidades de compreensão e esclarecimento de problemas; puderam determinar o que fazer; e, ainda, utilizaram como uso pessoal.

Palavras-chave: Necessidade e uso da informação. Acesso à informação. Indústria do conhecimento.

ABSTRACT

Contribution of the knowledge to industry worker's information

This research work parts from the presupposition that the cooperation between the SESI-Industry of Knowledge (SESI-IC) and the Fundação Tupy S/A (TFSA) is an important element to become viable the access to the information and the acquisition of knowledge. This paper has an objective to report results obtained of the access to the information of the worker. Analyze the contributions of the SESI-IC Project for the access of the worker to the information and knowledge. In the methodological aspect, the research is characterized as exploratory, descriptive, quantitative, qualitative, making the use of the case study type. Utilized as data collection tool the annual reports of attendance, the borrowing of materials from the library and the personal questionnaire distributed to users, which allowed to identify the needs, the search and use of information in the perspective of the model of use of information. It has concluded that the implantation of the unit of SESI-IC project, in the TFSA, resulted in the promotion of access to the information and knowledge of worker of the foundry. It has noticed that the users of the library that made effective use of information had as needs the comprehension and explanation of problem; determine what to do or how to do thing and for own use.

Keywords: Needs of information. Use of information. Access to information. Knowledge industry.

1 INTRODUÇÃO

A sociedade mundial vive um momento dinâmico do ambiente econômico no qual, a gestão pró ativa do conhecimento assume um papel central para a competitividade das empresas e dos indivíduos. O recurso “conhecimento” adquire, neste contexto, cada vez mais importância para o desempenho empresarial. Segundo Terra (2005), várias evidências encontradas em diversos estudos mostram que a abertura econômica global vem impondo importantes desafios às empresas brasileiras e aumentando a necessidade de investimento em tecnologia, em educação e em gestão do conhecimento (GC). A velocidade para identificar e responder com eficácia as alterações do mercado mundial reforça a importância do conhecimento no processo de gestão das organizações atuais. Para que as experiências, conhecimentos e *expertises* se tornem acessíveis para as empresas é importante que elas adotem métodos de formalização desses saberes de maneira a possibilitar a criação de novas competências e o estímulo à inovação, além da geração de valor para seus clientes (Rocha, 2010).

Araujo, *apud* Alvim (2006), assegura que a busca por informação se tornou característica de uma sociedade marcada pelo processo de globalização de mercados, velocidade dos avanços tecnológicos e pela competitividade sistêmica. O próprio conceito de uma sociedade da informação reforça que ter informação ou, ao menos, ter garantido o acesso a ela, passa a ser um diferencial de uma nova era.

A informação e o conhecimento tornaram-se os fatores mais importantes no ambiente competitivo das organizações, sendo considerados os principais componentes para manter o nível de competitividade, envolvendo produção, troca, venda de produtos e serviços (Romani & Borszcz, 2006). A relevância da informação é universalmente aceita; sua gestão e aproveitamento estão diretamente relacionados ao sucesso desejado. A informação é também, considerada e utilizada como um instrumento de gestão (Tarapanoff, 2001). Para Lira (2008), o acesso à informação permite ao sujeito que com ela interage construir conhecimentos que contribuam para gerar novas ideias, resolver problemas, tomar decisões e melhorar o relacionamento interpessoal. Barreto (1994), afirma que a informação quando corretamente assimilada, produz conhecimento e tem o poder de modificar o estoque mental de informações do indivíduo trazendo benefícios para o seu desenvolvimento e também para o da sociedade em que ele vive.

Nas organizações a busca pelo conhecimento, como fonte de inovação e obtenção de um diferencial competitivo, traz a necessidade de ambientes para criação e compartilhamento do conhecimento (Lira, Cândido, Araújo, & Barros, 2008). A velocidade para identificar e responder com eficácia as alterações do mercado reforça a importância da GC.

As empresas que atuam com base no conhecimento, estabelecem “suas ações na compreensão do ambiente, de suas necessidades, e são alavancadas pelas fontes de informação disponíveis e pela competência de seus membros” (Choo, 2006, p.31). O conhecimento na empresa é construído por meio da interatividade das pessoas, compartilhando informações e experiências que são transformadas em conhecimentos, concebendo desta forma, o aprendizado e o desenvolvimento organizacional (Davenport e Prusak, 2003).

A diversidade e coexistência de fontes e meios de acesso à informação desmistificam a crença de que o advento das novas Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) tornaria

ultrapassados os meios e suportes convencionais como é o caso do livro. Ao contrário, a experiência tem mostrado que a articulação das diversas *mídias* e suportes propicia a ampliação do espaço de construção do conhecimento. O ato de ler como processo que possibilita o acesso à informação e apropriação desta em conhecimento compreende, dentre outros, a leitura de texto e imagem que se apresentam nas mais diversas *mídias* Serviço Social da Indústria [SESI] (2008).

2 O USO DA INFORMAÇÃO

A busca, o processamento e a análise das necessidades dos usos da informação vêm se tornando um componente importante de pesquisa em várias áreas, entre elas, a psicologia cognitiva, sistemas de informação, tomada de decisão, antropologia social, aprendizagem organizacional e difusão da inovação (Lira *et al.*, 2008).

Os primeiros estudos de como as pessoas se comportam quando buscam e usam a informação foram apresentados na conferência sobre informação científica da Royal Society, em 1948. Naquela ocasião duas comunicações se destacaram: uma sobre o comportamento de duzentos cientistas britânicos que serviam em órgãos do governo, universidades e institutos particulares de pesquisa na busca da informação; e outra sobre o uso da biblioteca do Museu de Ciência de Londres. Tais estudos foram patrocinados por associações profissionais que precisavam elaborar seus programas para responder à explosão de informações científicas e novas tecnologias, e “também foram iniciados por bibliotecários, administradores de centros de informação e laboratórios, que precisavam de dados para planejar seu serviço...” (Choo, 2006, p.67).

Ao longo das décadas seguintes, o esforço de maior compreensão permitiu que as fontes de informação fossem definidas como qualquer recurso que responda a uma demanda de informação, produto ou serviço de informação, uma pessoa ou grupo de pessoas ou uma organização. Elas abrangem manuscritos, documentos, dados ou registros, publicações impressas e eletrônicas, pessoas, organizações, além de objetos, como amostras minerais, obras de arte, que forneçam informações que possam ser acessadas para responder a certas necessidades, desejos ou demandas (Periotto, 2010).

Choo (2006) relaciona o uso da informação com uma tríade: necessidade, busca e uso da informação. A necessidade surge quando uma pessoa reconhece vazios em seu conhecimento e em sua capacidade de dar significado a uma experiência. Na busca de informação o indivíduo busca, intencionalmente, explicações que possam mudar seu estado de conhecimento. E age sobre várias influências, nos âmbitos cognitivo, afetivo e situacional. A influência cognitiva tem origem em diferentes estratégias de busca de esclarecimento e são ativadas para preencher diferentes lacunas do saber. No afetivo, o estado emocional e psicológico determina diferentes preferências e métodos de buscar a informação. No âmbito situacional, as características do trabalho determinam a maneira de acessar e usar os resultados adquiridos. O uso da informação é o estágio final, é a seleção e o processamento das informações que resultam em novos conhecimentos ou ações.

Para Davenport e Prusak (2003, p.61) GC é “o conjunto de atividades relacionadas à geração, codificação e transferência do conhecimento”. Os autores afirmam que se baseia no bom aproveitamento dos meios disponíveis na organização de forma orientada para o conhecimento. A GC pode ser vista como um processo em analogia com a qualidade total,

pois quem garante a qualidade é o próprio indivíduo, na execução de suas tarefas no dia-a-dia de trabalho. Para estes autores o conhecimento é empregado nas organizações, quer elas gerenciem ou não esse processo. Mas o emprego da GC implica na transferência formalizada, sendo necessário o desenvolvimento de uso e aplicabilidade.

3 LOCAL DE PESQUISA

O Projeto SESI-IC é uma parceria do Departamento Nacional do Serviço Social da Indústria - SESI/DN e Ministério da Educação - MEC, lançado em 2006, tem como proposta permitir que o trabalhador e seus familiares tenham acesso à informação e apropriação do conhecimento. Dos onze princípios que sustentam o projeto, o sétimo diz: “O projeto SESI – IC organiza-se como centro de multimeios, com biblioteca, DVDteca, CDteca e *Internet*, onde os sujeitos/usuários tem a oportunidade de acesso à informação e apropriação do conhecimento” (SESI, 2008, p.3).

Na década de 1960 existiam duas bibliotecas na Fundação Tupy S/A. A primeira com 200 volumes – romances, aventuras, história, contos. E outra especializada na área metal mecânico, situada no parque industrial da Tupy, no bairro Boa Vista. Seu acervo de 500 volumes era formado exclusivamente por livros técnicos, revistas, anais de congressos e normas técnicas. A finalidade da biblioteca técnica era suprir as necessidades informacionais dos seus pesquisadores e engenheiros atuantes na empresa (Crispim, 2009).

Em 2007, a Tupy firmou parceria com o Serviço Social da Indústria (SESI) para implantação do projeto SESI-IC. Para atender ao projeto foi construído um prédio para abrigar a nova biblioteca no parque industrial da fundição. Sendo o SESI o responsável pela construção do edifício, fornecimento de equipamento, mobília, montagem do acervo inicial com cerca de 1.200 novos títulos entre romances, biografias, didáticos, autoajuda, literatura infanto-juvenil, filmes de ficção, documentários, oito computadores para acesso à *Internet*, assinaturas de jornais e revistas, pois “alcançar todos os grupos etários existentes fazia parte da parceria entre a fundição Tupy e SESI” (Crispim, 2009, p.211).

4 ASPECTOS METODOLÓGICOS

A pesquisa foi desenvolvida de forma exploratória descritiva, de cunho quantitativo e qualitativo fazendo uso de: a) relatórios anuais de frequência e de empréstimos de materiais entre 2006 e 2011; e b) resposta do questionário individual, elaborado a partir dos critérios da “Proposta de diagnóstico de gestão do conhecimento em bibliotecas” de Castro (2005) e do modelo de busca e uso da informação de Choo (2006), para a coleta de dados. Portanto, de um estudo de caso realizado na Biblioteca Tupy/ SESI, unidade do SESI – IC, instalada na Fundação Tupy S/A., Joinville, SC.

Para análise do objetivo de promover o acesso à informação aos colaboradores, como dito acima foram utilizados os dados de frequência dos usuários e empréstimos de materiais da Biblioteca Tupy/SESI (BTS), coletados por intermédio dos relatórios do período 2006 a 2011. A amostra sobre os empréstimos é ilustrada na tabela 1.

Ano	Quantidade de empréstimos	Frequência de usuário
2006	1.470	609
2007	4.077	2.504
2008	25.921	21.396
2009	21.864	17.922
2010	22.221	18.163
2011	17.959	13.989

Tabela 1 - Identificação da amostra

Fonte: Análise das contribuições da Indústria do Conhecimento para o acesso do trabalhador a informação e conhecimento (GODOY, 2012, p.98)

A frequência de acesso anual dos usuários demonstra acréscimo após um ano de implantação do sistema de cooperação conforme ilustrado na figura 1.

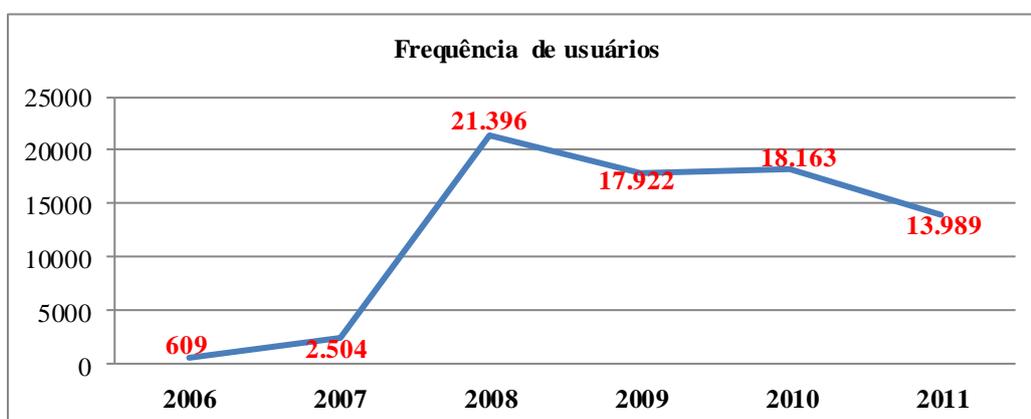


Figura 1: Acesso à Biblioteca no período 2006 a 2011

Fonte: Análise das contribuições da Indústria do Conhecimento para o acesso do trabalhador a informação e conhecimento (GODOY, 2012, p.65)

Quanto à retirada de materiais do acervo da BTS constatou-se o aumento do volume de empréstimos de todos os tipos de materiais constantes da biblioteca, bem como no número de acesso dos funcionários. Isso pode ser atribuído a implantação da nova biblioteca e as ações empreendidas para atrair os usuários.

Em relação à utilização do serviço de empréstimo domiciliar de mídia impressa, DVD e frequência dos usuários no período 2008 até 2011, percebe-se na análise dos relatórios que, em 2008, a quantidade de empréstimos e frequência não apenas cresceu em relação a 2007, como atingiu seu ápice de atendimento.

A questão que se impõe é a diminuição gradativa ou a tendência de queda dos totais obtidos nos anos que se seguem. Um dos fatores que podem explicar essa variação seriam a implantação (2008) e posterior suspensão (2009) da “Hora do Conto”, aos sábados, para os filhos dos colaboradores que promovia a interação de funcionários e seus dependentes – ou estratégia empresarial de abrir espaço para a inclusão de membros das famílias de seus colaboradores. Tratava-se de contar ou da “contação” de histórias no espaço da biblioteca, atividade realizada uma vez no mês para os filhos dos funcionários da fundição, dos três aos doze anos de idade.

A “contação” de histórias se caracterizava não apenas como incentivo à leitura; ela permitia ainda a integração da criança no espaço de trabalho de progenitor (a) e o fortalecimento da relação entre a empresa e a família de seus funcionários. Além disso, ela ainda funcionava como uma forma da criança ter maior contato com o acervo de literatura infanto-juvenil, o que contribuiu para o aumento da frequência em relação a 2007, em 754% e os empréstimos em 535%. Vale lembrar que a promoção de atividades de estímulo à leitura também é um dos princípios do projeto SESI – IC.

Em 2009 houve um declínio da busca por materiais e frequência na biblioteca, o que pode ser atribuído às férias coletivas que a Fundação Tupy S/A concedeu aos seus colaboradores em função da desaceleração da economia brasileira e também a suspensão da atividade “Hora do Conto”.

Se a queda significativa do número de empréstimos e de usuários em 2009 pode ser explicada pelas férias coletivas da empresa, o fenômeno de ligeira recuperação do ano seguinte não se manteve como tendência de crescimento o que pode ser observado pelos totais encontrados em 2011. Uma das explicações possíveis foi o fim da atividade “Hora do Conto” ou o descontinuar de uma prática dinâmica, agregadora de usuários.

Para complementar os dados da pesquisa e identificar o tipo e nível de necessidade da busca e uso da informação obtida na biblioteca, foi elaborado um questionário com base no modelo de Choo (2006).

Adotou-se esse modelo, pois permite o mapeamento das necessidades, busca e usos da informação obtidos pelos usuários de serviços de informação. A partir da análise da proposta deste modelo foram definidas as perguntas. O questionário foi dividido em duas partes, sendo a primeira com a caracterização geral do respondente: idade, sexo e escolaridade; e a segunda parte “Busca e uso da informação”, com 17 perguntas.

Os critérios de avaliação das respostas da segunda seção foram: “sempre”, “muitas vezes”, “às vezes”, “raramente” e “nunca”. A partir das respostas do questionário foi desenvolvida a análise dos dados.

Na primeira seção, caracterização do respondente, observou-se que a faixa etária variou entre 20 a mais de 50 anos, sendo que 48% encontram-se na faixa de 31 a 40 anos; em segundo lugar vem à faixa de 21 a 30 anos, representando 30%, conforme ilustrado na tabela 2. A maioria são homens, representando 78% em relação às mulheres, conforme ilustrado na tabela 2.

Faixa etária	Quantidade	%
Até 20 anos	1	2%
21 – 30 anos	15	30%
31 – 40 anos	24	48%
41 – 50 anos	7	14%
Mais de 50 anos	3	6%

Tabela 2 - Faixa etária dos respondentes

Fonte: Análise das contribuições da Indústria do Conhecimento para o acesso do trabalhador a informação e conhecimento (GODOY, 2012, p.69)

Quanto a frequência por gênero, a predominância foi do sexo masculino, tendo em vista que a natureza industrial da empresa de fundição demanda intensa força de trabalho muscular, conforme ilustra a tabela 3.

Sexo	Quantidade	%
Masculino	39	78%
Feminino	11	22%

Tabela 3 - Sexo dos respondentes

Fonte: Análise das contribuições da Indústria do Conhecimento para o acesso do trabalhador a informação e conhecimento (GODOY, 2012, p.69)

Quanto a escolaridade 40% dos respondentes tem curso superior completo, 30% médio completo e apenas 10% não concluíram o curso superior, conforme representado na tabela 4.

Escolaridade	Quantidade	%
Médio completo	15	30%
Técnico completo	10	20%
Superior completo	20	40%
Superior incompleto	5	10%

Tabela 4 - Respondentes por escolaridade

Fonte: Análise das contribuições da Indústria do Conhecimento para o acesso do trabalhador a informação e conhecimento (GODOY, 2012, p.70)

Na segunda parte do questionário, no quesito busca e uso da informação, procurou-se identificar a presença de conhecimento de acordo com o modelo adotado que considera ainda níveis de necessidade e classes de uso da informação.

As deficiências ou falhas de conhecimento para o desempenho das tarefas organizacionais e a tomada de decisões são o principal gerador de necessidade de informação cognitiva. Para reconhecê-la têm-se as respostas das perguntas 1, 2, 4, 6, 8, 10, 12 e 13, explicitadas no quadro 1:

Necessidade cognitiva	Questão	Perguntas
	1	Você frequenta a BTS?
2	Você busca fontes de informação na BTS?	
4	O material que você retira da BTS é para fins profissionais?	
6	O material que você retira é para você?	
8	A BTS facilitou seu acesso a livros e outras fontes de informação?	
10	Você comprava livros antes da implantação da BTS?	
12	Você procura informação na BTS para melhorar a compreensão de problemas particulares?	
13	Você procura informação na BTS para determinar o que fazer ou como fazer uma coisa?	

Quadro 1 - Necessidade cognitiva

Fonte: Análise das contribuições da Indústria do Conhecimento para o acesso do trabalhador a informação e conhecimento (GODOY, 2012, p.70)

Situações sociais em que a informação satisfaz as necessidades afetivas ou emocionais estão representadas nas perguntas 1, 2, 3, 5 e 12, conforme demonstradas no quadro 2.

Necessidade afetiva ou emocional	Questão	Perguntas
	1	Você frequenta a BTS?
	2	Você busca fontes de informação na BTS?
	3	Você retira material da BTS para lazer?
	5	O material que você retira é para família?
	12	Você procura informação na BTS para melhorar a compreensão de problemas particulares?

Quadro 2 - Necessidade afetiva ou emocional

Fonte: Análise das contribuições da Indústria do Conhecimento para o acesso do trabalhador a informação e conhecimento (GODOY, 2012, p.71)

As perguntas 1, 2, 3, 4, 5, 6, 8, 10, 12 e 13 tratam da necessidade que levou o respondente a buscar informação na biblioteca. Os materiais disponibilizados no acervo da biblioteca são procurados pelos usuários em razão de uma necessidade de informação que varia de acordo com a situação podendo ser para uma tarefa que está realizando, uma necessidade de lazer, para familiares, resolver problemas particulares, tomada de decisão, entre outros.

Para identificar o nível de necessidade de informação, foram elaboradas as perguntas, conforme ilustrado no quadro 3.

Nível de necessidade	Pergunta	Perguntas
	3	Você retira material na BTS para lazer?
	4	O material que você retira é para fins profissionais?
	5	O material que você retira é para família?
	13	Você procura informação na BTS para determinar o que fazer ou como fazer uma coisa?

Quadro 3: Perguntas para coletar dados sobre o nível de necessidades

Fonte: Análise das contribuições da Indústria do Conhecimento para o acesso do trabalhador a informação e conhecimento (GODOY, 2012, p.71)

Essas indagações relacionam-se com o nível de necessidade tipo “formalizado” e “instrumental”, pois segundo Choo (2006, p.101), no primeiro estágio o indivíduo consegue fazer uma descrição de sua necessidade, e o segundo ocorre quando a informação é usada para que o usuário saiba como e o que fazer; está relacionada com a importância que ele atribui a informação para determinar o que fazer ou solucionar um problema.

Percebe-se pelo resultado que a demanda existente por livros de literaturas, revistas e quadrinhos (pergunta 3) foi atendida, pois 48% dos usuários da biblioteca utilizaram os materiais para lazer. Quanto a busca para fins profissionais (pergunta 4) a maioria raramente procura informação para esta necessidade. A demanda por livros técnicos, normas e periódicos especializados já era suprida pela Biblioteca Técnica da Tupy antes da implantação do projeto, e no momento de preenchimento do questionário apenas 22% buscavam informações para esclarecimentos de problemas profissionais.

Na busca de informação instrumental, concluiu-se que 30% dos respondentes vão à biblioteca com esta finalidade (pergunta 13). No que se refere a formalizar uma lacuna de conhecimento pode-se observar que 42% emprestam livros para atender uma necessidade de informação da família (pergunta 5).

Os percentuais dos resultados das respostas “sempre” ou “muitas vezes” encontrados em cada uma das perguntas estão na tabela 5.

Nível de necessidade de informação		% de participantes que responderam sempre ou muitas vezes
Pergunta	Instrumental e formalizado	
3	Você retira material para lazer?	48%
4	O material que você retira é para fins profissionais?	22%
5	O material que você retira é para família?	42%
13	Você procura informação na BTS para determinar o que fazer ou como fazer uma coisa?	30%

Tabela 5 – Nível de necessidade de informação

Fonte: Análise das contribuições da Indústria do Conhecimento para o acesso do trabalhador a informação e conhecimento (GODOY, 2012, p.72)

Entre os tipos de necessidade estão a “compreensão do problema”, ou seja, a informação é utilizada para permitir uma melhor compreensão de um determinado problema e “esclarecimento” é usada para criar um contexto ou para dar significado a uma situação.

Estão associadas com o tipo de necessidade esclarecimento e compreensão do problema as perguntas relacionadas na tabela 6.

Tipo de necessidade de informação		% de participantes que responderam sempre ou muitas vezes
Pergunta	Compreensão e esclarecimento	
6	O material que você retira é para você?	66%
7	Você encontra na BTS o material que deseja?	66%
12	Você procura informação na BTS para melhorar a compreensão de problemas particulares?	24%

Tabela 6 – Tipo de necessidade de informação

Fonte: Análise das contribuições da Indústria do Conhecimento para o acesso do trabalhador a informação e conhecimento (GODOY, 2012, p.74)

A busca da informação é então o processo pelo qual o indivíduo procura de modo a mudar seu estado de conhecimento, conforme os preceitos do modelo adotado: durante a busca manifestam-se alguns comportamentos típicos, entre os quais identificar e selecionar as fontes, extrair e avaliar a informação, estender, modificar ou repetir a busca. O usuário vai procurar suprir a necessidade buscando informações a partir de basicamente duas fontes, as formais e informais. Entre as formais estão as bibliotecas. Nesta pesquisa, o colaborador da fundição busca na BTS. As perguntas que permitiram identificar a busca estão relacionadas na tabela 7.

Busca de informação		% de participantes que responderam sempre ou muitas vezes
Pergunta		
1	Você frequenta a BTS?	64%
2	Você busca fontes de informação na BTS?	54%
8	A BTS facilitou seu acesso a livros e outras fontes de informação?	86%
9	Você já tinha o hábito de frequentar outras bibliotecas antes da implantação da BTS?	22%
10	Você comprava livros antes da implantação da BTS?	20%
11	Após a implantação do projeto SESI Indústria do Conhecimento você passou a comprar livros?	8%

Tabela 7 – Busca de informação

Fonte: Análise das contribuições da Indústria do Conhecimento para o acesso do trabalhador a informação e conhecimento (GODOY, 2012, p.76)

Após a análise do percentual das respostas “sempre” e “muitas vezes” das perguntas 1, 2 e 8 percebe-se que o objetivo do projeto SESI – IC de facilitar ao trabalhador (a) e sua família o acesso à informação disponível em mídia impressa e eletrônica e na *Internet* e a apropriação do conhecimento foi atingido. Os resultados destas perguntas estão na tabela 7.

O uso da informação é o estágio final do modelo: a partir do reconhecimento de um vazio em seu conhecimento, o indivíduo inicia a busca de informação e fará uso dela. O uso envolve a seleção e o processamento; o usuário interpreta a informação encontrada, que pode responder a uma pergunta, resolver um problema, tomar uma decisão, negociar uma posição ou entender uma situação. O resultado da utilização da informação é, portanto, uma mudança no estado de conhecimento do indivíduo e em sua capacidade de agir.

As perguntas 3, 4, 12, 13, 14, 15, 16 e 17, quadro 4, registram o uso da informação.

Uso da informação	
Perguntas	
3	Você retira material da BTS para lazer?
4	O material que você retira da biblioteca é para fins profissionais?
12	Você procura informação na BTS para melhorar a compreensão de problemas particulares?
13	Você procura informação na BTS para determinar o que fazer ou como fazer uma coisa?
14	Você socializa os conhecimentos que adquire por meio da biblioteca com seus colegas de trabalho?
15	Você tem oportunidade de apresentar seus conhecimentos de forma explícita?
16	Você participa de situações sistemáticas de troca de conhecimento?
17	Você relaciona os novos conhecimentos aos anteriores e os reorganiza gerando novos conhecimentos?

Quadro 4 – Perguntas de sobre o uso da informação

Fonte: Análise das contribuições da Indústria do Conhecimento para o acesso do trabalhador a informação e conhecimento (GODOY, 2012, p.78)

Para análise do uso da informação obtida na BTS foi utilizada a classificação preconizadas por Taylor (1991). As perguntas e a classes estão descritas no quadro 5.

Classes de uso	Pergunta	Descrição
Pessoal. Criar relacionamentos	3	Você retira material da BTS para lazer?
Esclarecimento. Criar contexto ou dar significado	4	O material que você retira da BTS é para fins profissionais?
Compreensão de problema. Melhorar a compreensão de problemas, e pessoal	12	Você procura informação na BTS para melhorar a compreensão de problemas particulares?
Instrumental. Determinar o que ou como fazer	13	Você procura informação na BTS para determinar o que fazer ou como fazer uma coisa?
Motivacional. Motivar, manter um envolvimento pessoal	14	Você socializa os conhecimentos que adquire por meio da biblioteca com seus colegas de trabalho?
Factual. Determinar os fatos de um fenômeno ou acontecimento	15	Você tem oportunidade de apresentar seus conhecimentos de forma explícita?
Confirmativa. Verificar outra informação	16	Você participa de situações sistemáticas de troca de conhecimento?
Esclarecimento	17	Você relaciona os novos conhecimentos aos anteriores e os reorganiza gerando novos conhecimentos?

Quadro 5 - Classes de uso da informação

Fonte: Análise das contribuições da Indústria do Conhecimento para o acesso do trabalhador a informação e conhecimento (GODOY, 2012, p.78)

Na tabela 8 estão relacionados os percentuais das perguntas que identificaram o uso da informação.

Pergunta	Uso da informação	% de participantes que responderam sempre ou muitas vezes
	Descrição	
3	Você retira material da BTS para lazer?	48%
4	O material que você retira da BTS é para fins profissionais?	22%
12	Você procura informação na BTS para melhorar a compreensão de problemas particulares?	24%
13	Você procura informação na BTS para determinar o que fazer?	30%
14	Você socializa os conhecimentos que adquire por meio da biblioteca com seus colegas de trabalho?	48%
15	Você tem oportunidade de apresentar seus conhecimentos de forma explícita?	32%
16	Você participa de situações sistemáticas de troca de conhecimento?	26%
17	Você relaciona os novos conhecimentos aos anteriores e os reorganiza gerando novos conhecimentos?	46%

Tabela 8 - Uso da informação com os percentuais

Fonte: Análise das contribuições da Indústria do Conhecimento para o acesso do trabalhador a informação e conhecimento (GODOY, 2012, p.79)

Os fatores que se destacam na busca e uso da informação são: esclarecimento, pessoal e motivacional. Nas demais classes a informação é utilizada em quantidades similares.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A premissa na qual se estrutura o projeto SESI- IC é o reconhecimento que a necessidade de informação pode ser entendida como a percepção da diferença entre o estado desejado e a situação real, ativando o processo de busca e decisão do pelo uso da informação. Como dito acima, esse projeto tem por objetivo promover a inclusão digital e o acesso às fontes de informação estruturadas e se operacionaliza com a implantação de uma biblioteca com acervo de literaturas de vários gêneros, quadrinhos, DVDs, e equipamentos para acesso à *Internet*, concebidos especialmente para atender as lacunas existentes na promoção do acesso à informação e ao conhecimento. O público alvo são os trabalhadores e seus dependentes.

Este estudo procurou demonstrar a importância de projetos como o SESI-IC são relevantes para possibilitar o melhor acesso à informação e conhecimento. A coleta e análise dos relatórios de frequência e de empréstimos de materiais, no período de 2006 a 2011, permite afirmar que o novo espaço e serviços oferecidos promoveram significativo aumento do acesso à informação. Pode-se concluir que a implantação do projeto atingiu seus objetivos principais.

As respostas às perguntas utilizadas para avaliar o nível de necessidade mostram que os respondentes reconhecem a lacuna no próprio conhecimento e conseguem descrever sua necessidade.

O estado emocional e psicológico determinam diferentes preferências e métodos de buscar a informação. O resultado dessa pesquisa revelou que a necessidade pela informação que possibilite uma melhor compreensão de algum problema e seu respectivo esclarecimento é a que se destaca entre as demais, 66% dos respondentes busca a informação para dar um significado à uma situação, a fim de alcançar um determinado objetivo. Na busca de informação seja para os diferentes níveis e tipos de necessidade, 86%, dos usuários, reconhecem que a Biblioteca Tupy/SESI promoveu o acesso à informação.

Concluiu-se que projetos como o SESI – IC mostram-se relevantes para possibilitar o acesso à informação e conhecimento, e tanto do ponto de vista da empresa como da comunidade o investimento pode proporcionar os resultados esperados. Cabe ressaltar que o exemplo da “Hora do Conto” torna evidente que não basta disponibilizar o acesso à informação. É fundamental que se promovam atividades de vivências destinadas à produção e uso da informação voltada ao conhecimento, oferecer múltiplas possibilidades de leitura e, com isso levar os usuários a ampliar seus conhecimentos e suas ideias.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, N. C. de. **Análise do uso da informação por empresários de microempresas alimentícias do Estado de Minas Gerais**. In: VII ENANCIB, Marília, SP. 2006. Disponível em: <http://www.marilia.unesp.br/sistemas/enancib/viewpaper.php?id=62> Acesso em: 1 julho 2012.

BARRETO, A. de A. **A questão da informação**. São Paulo em Perspectiva, v.8, n.4, out./dez. 1994.

CASTRO, G. **Gestão do conhecimento em bibliotecas universitárias: um instrumento de diagnóstico**. 2005 160p. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Programa de

Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2005

CHOO, W.C. **A organização do conhecimento: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões.** 2.ed. São Paulo, SENAC, 2006.

CRISPIM, A. C. **Relato de experiência: biblioteca TUPY SESI, projeto Indústria do Conhecimento.** Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis, v. 14, n. 1, p.206-215, jan./jun. 2009.

DAVENPORT, T. H.; PRUSAK, L. **Conhecimento empresarial.** 15.ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003. 237p.

GODOY, T. A. T. de. **Análise das contribuições da Indústria do Conhecimento para o acesso do trabalhador à informação e conhecimento.** 2012 102p. Dissertação (Mestrado em Engenharia da Produção) – IST Instituto Superior Tupy. Programa de mestrado em Engenharia da Produção, Joinville,SC, 2012

LIRA, W.S.; CÂNDIDO, G.A; ARAÚJO, G.M.; BARROS, M.A. **A busca e o uso da informação nas organizações.** Perspectiva, ciência e informação, Belo Horizonte, vol.13 n.1, p.166-179, jan./abr. 2008.

PERIOTTO, C. **Análise e uso da informação em pequenas empresas de base tecnológica incubadas no polo tecnológico de São Carlos, SP, 2010.** Dissertação (mestrado) – Universidade de São Carlos. Programa de pós-graduação em Ciência, Tecnologia e Sociedade, São Carlos, SP, 2010. Disponível em: http://www.bdt.d.ufscar.br/htdocs/tedeSimplificado//tde_busca/arquivo.php?codArquivo=3312 Acesso em: 21 ago. 2012.

ROCHA, M. A. **Gestão do conhecimento em bibliotecas: o caso do Sistema Integrado de Bibliotecas da Univali,** 2010. TCC (Trabalho de Conclusão de Curso) – Curso de Graduação em Biblioteconomia, UFSC, Florianópolis, 2010.

ROMANI, C.; BORSZCZ, I. (orgs) **Unidades de informação: conceitos e competências.** Florianópolis: Ed. da UFSC, 2006. 133p.

SESI. **Projeto SESI Indústria do Conhecimento:** Santa Catarina. Florianópolis, SESI, 2008.

_____. **SESI Indústria do Conhecimento.** Disponível em: <http://www.sesi.org.br/industriadoconhecimento>. Acesso em: 10 dez. 2011

TARAPANOFF, K. (org.) **Inteligência organizacional e competitiva.** Brasília: Ed. Universidade de Brasília, 2001. 344p.

TAYLOR, R.S. **Information Use Environments.** In: DERVIN, B., VOIGT, M.J. (orgs.). **Progress in Communication Science.** Norwood: Ablex Publishing, 1991

TERRA, J.C.C. **Gestão do conhecimento.** 5.ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005. 315p.