

FONTES E CANAIS DE INFORMAÇÃO UTILIZADOS NO DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS EM EMPRESA DE BASE TECNOLÓGICA¹

Luciane Paula Vital

Resumo: A pesquisa identifica as fontes e os canais de informação empregadas em empresa de base tecnológica (software) de Blumenau – Santa Catarina . Aponta a necessidade, por parte dos profissionais da informação, da identificação, localização e organização dos recursos informacionais relevantes em contextos específicos. Conclui que, apesar de fontes/canais formais serem considerados mais importantes pela população-alvo, as fontes e os canais informais apresentam uso mais recorrente.

Palavras-chave: Canais de informação; Fontes de informação; Busca da informação; Empresas de base tecnológica.

1 INTRODUÇÃO

A sociedade pós-industrial se caracterizou pelo predomínio do trabalho no setor terciário, de serviços. Essa característica trouxe mudanças na estrutura social, como a passagem da produção de bens para a economia de serviços, o avanço das classes de trabalhadores técnicos, de desenvolvimento tecnológico, automação industrial e uma nova organização do saber. Conseqüentemente, a mão-de-obra solicitada nesta nova estrutura social é muito mais qualificada e maciça no setor de serviços, pois as máquinas já estão substituindo o trabalho humano em outras áreas. Conforme Sveiby (1998, p.23) “A maioria dos funcionários das empresas do conhecimento são profissionais altamente qualificados e com alto nível de escolaridade – isto é, são trabalhadores do conhecimento.” A grande produção informacional em um cenário empresarial altamente competitivo exige trabalhadores intelectualmente mais qualificados e coloca em um estágio onde o conhecimento é um fator decisivo na sobrevivência em longo prazo, principalmente em empresas em que a principal atividade é a venda de conhecimento e informações para outras. Com a crescente informatização dos processos dentro de uma empresa o objetivo principal estava centrado no gerenciamento de dados e a informática criou meios de organizar e relacionar esses dados. Dados

entendidos como informação sem valor agregado, pois a informação é a própria contextualização de dados, os mesmos precisam estar associados para significados. Tanto dados quanto informação não trazem diferencial competitivo às organizações, pois ambos, a princípio, estão disponíveis para a coleta. Já o conhecimento, que não é dado nem informação, mas está relacionado a ambos, depende de um conjunto formado por experiências, valores, informação de contexto, criatividade, *insights*, avaliação e é inseparável das pessoas.

Na economia que se configurou, a abordagem aleatória do conhecimento corporativo já não é suficiente, se faz necessário pensar em como fomentar culturas de troca, de aprendizagem e de conhecimento. Nesse sentido, é essencial que as empresas aperfeiçoem o uso da informação, tanto a que se encontra dentro da organização quanto a que está no ambiente externo. Um primeiro passo para a potencialização do uso é o mapeamento das necessidades informacionais. De acordo com Figueiredo (1990, p.123) “[...] a informação, para ser realmente importante e de valor para os usuários, tem que ser pertinente às necessidades dos usuários quando dela necessitam.” Em ambientes onde a informação e o conhecimento são a base para o desenvolvimento de produtos e serviços, empresas denominadas de base tecnológica, é imprescindível agilidade, organização e disponibilidade de fontes e canais de informação.

Sendo assim, essa pesquisa buscou conhecer o comportamento dos usuários em empresas de base tecnológica na busca de informação, identificando canais e fontes de informação mais utilizados, a fim de servir de referência para a implantação de serviços informacionais coerentes com o contexto e as necessidades dos usuários.

2 CARACTERÍSTICAS DA SOCIEDADE CENTRADA NA INFORMAÇÃO E NO CONHECIMENTO

No intuito de caracterizar a revolução informacional, processo pelo qual a humanidade ainda passa, parte-se da premissa de que essa revolução não substituiu o material pelo informacional, materialismo característico da sociedade antecessora, a industrial. Partindo das concepções de Lojkine (2002, p.72) pode-se relacionar três grandes características da revolução industrial: especialização, padronização e a reprodução rígida. E opondo-se

a elas, cita três características preponderantes na sociedade informacional: poli funcionalidade, flexibilidade e as redes descentralizadas.

Lojkin (2002, p.49) também apontou, tentando mostrar as congruências entre as duas sociedades, que “a objetização crescente das funções intelectuais nas tecnologias da informação não suprime, em absoluto, seu caráter de forças produtivas.” E cita como exemplo o computador, que pode ser considerado uma “condição material essencial para a elevação da produtividade do trabalho em todas as esferas de atividade.” Outra característica que também pode ser considerada similar nas duas sociedades é o uso de informação e conhecimento como base do crescimento da produtividade.

Para caracterizar a sociedade informacional Castells (2002, p. 267) traçou três critérios:

1. As sociedades serão informacionais, não porque se encaixem em um modelo específico de estrutura social, mas porque organizam seu sistema produtivo em torno de princípios de maximização da produtividade baseada em conhecimentos, por intermédio do desenvolvimento e da difusão de tecnologias da informação.
2. Mudança para as atividades de serviço e o fim da indústria.
3. Expansão das profissões ricas em informação.

A nova economia que surge, com uso e produção intensa de conhecimento, exige mudanças nas estruturas da sociedade e na forma de organização e disponibilização das informações, além de dinamismo, inovação e uma cultura de aprendizagem, a fim de buscarem uma vantagem sustentável e manter-se no mercado.

Jambeiro e Silva (2004, p.3) colocaram que,

na chamada ‘Sociedade da Informação’ parece estar ocorrendo um fenômeno similar àquele ocorrido durante a Revolução Industrial: a redução de energia humana necessária para manipular os materiais usados na produção de bens e serviços.

Essas mudanças afetam sobremaneira as organizações, que devem rever processos, tentar entender e entrar rapidamente na dinâmica dessa nova economia como pré-requisito para se manter no mercado.

As várias definições da sociedade atual parecem convergir para o fato de que os gerenciamentos da informação e do conhecimento passaram a se constituir nos diferenciais competitivos, tanto de pessoas, organizações, países, quanto de nações. Os bens de maior valor tornaram-se intangíveis,

[...] a informação e o conhecimento passaram a se constituir nos recursos básicos do crescimento econômico (em lugar dos tradicionais insumos energéticos e materiais) e tais recursos (não-materiais e, portanto, intangíveis) não são esgotáveis.(LASTRES; ALBAGLI 1999, p.50).

McGee e Prusak (1998, p.24) sustentaram que

Informação deve informar, enquanto os dados absolutamente não têm essa missão [...] Dados podem ser considerados e discutidos em separado. A informação deve ser discutida no contexto de usuários e responsáveis por decisões específicas. Informação representa dados em uso, e esse uso implica um usuário.

Diante do exposto, e das características da sociedade do conhecimento, a abordagem sistemática no gerenciamento da informação parece a forma mais eficiente para seu uso. Essa abordagem sistemática passa pela identificação das necessidades informacionais dos usuários e das fontes que melhor atendam a essas necessidades, assim como sua disponibilização, em um processo contínuo.

2.1 Empresas de base tecnológica e informação

A informação pode ser considerada insumo básico para a criação de conhecimento, porém Montalli (1994, apud JANNUZZI; MONTALLI, 1999, p.01), ponderou que “as informações precisam estar corretamente

organizadas para que a indústria nacional possa capacitar-se para o nível de competição que ora se apresenta” e Borges e Carvalho (1998, p.76) complementaram dizendo que “A cada dia torna-se mais claro o papel econômico da informação como insumo para o desenvolvimento de produtos, captação de recursos, conhecimento de mercado e sobrevivência de muitas empresas.” Para que seja criado esse diferencial competitivo, a informação deve ser abordada dentro de um processo estruturado, que perpassa por toda a organização em um fluxo contínuo. Informações estão disponíveis em vários ambientes; o que muitas vezes não há dentro das empresas é uma organização lógica, o processo de recuperação de informações realmente relevante para a organização, de maneira eficiente e eficaz. Os problemas em muitos casos requerem uma rápida solução, e mais do que qualquer solução, requerem embasamento, subsídios que minimizem a probabilidade de erros. Jannuzzi e Montalli (1999, p.1) disseram que “A informação precisa, no momento oportuno, atua como fator crítico para o sucesso e a sobrevivência das empresas nesta era de globalização econômica.” Isso torna-se ainda mais importante em empresas de base tecnológica, que podem ser definidas, de acordo com Dornelas (2002, p.21), como aquelas em que “produtos, processos e serviços são gerados a partir de resultados de pesquisas aplicadas, e nos quais a tecnologia representa alto valor agregado.” De acordo com o Centro de Referência em Tecnologias Inovadoras - CERTI,

Empresas de Base Tecnológica são organizações empresariais que oferecem produtos e serviços modernos, resultantes da geração e adaptação intensiva de conhecimentos científicos e tecnológicos com elevado valor agregado. Estas empresas possuem conhecimento ou capital intelectual, ao contrário de empresas convencionais de outros setores, que possuem seu capital centrado nas instalações e na infra-estrutura/equipamentos.

Possuem uma estreita relação com a área de Pesquisa e Desenvolvimento (P&D), onde a informação é o insumo básico, o que garante o diferencial competitivo na criação de tecnologias. Empresas de

base tecnológica necessitam primordialmente de informação tecnológica, entendida por Montalli e Campello (1997, p.322) como

aquela que trata da informação necessária, utilizada e da informação gerada, nos procedimentos de aquisição, inovação e transformação de tecnologia, nos procedimentos da metrologia, certificação de qualidade e normalização e nos processos de produção.

A informação tecnológica está ligada à tecnologia. Aguiar (1991 *apud* VALENTIM, 1997, p.20) afirmou que, “O conceito de informação tecnológica, até por razões de ordem semântica, tem necessariamente de estar relacionado com o conceito de tecnologia [...].”

No desenvolvimento de produtos/serviços tecnológicos, a informação viabiliza inteiramente os processos e precisa estar organizada, ser de fácil acesso, pois empresas de base tecnológica são regidas por normas e especificações que garantem a competitividade e a qualidade de produtos e serviços no mercado. De acordo com Silva; Ferreira e Borges (2002, p.130) a informação tecnológica

Em nível estratégico, alimenta o ‘planejamento tecnológico’, que possibilita tomar decisões para apoiar e expandir os negócios atuais, alavancar novos negócios e aprimorar as capacidades tecnológicas da empresa. Em nível operacional, dá suporte ao aperfeiçoamento de produtos e processos, bem como contribui para assegurar maior qualidade e produtividade.

Para que a informação necessária seja localizada de maneira rápida e eficiente, é imprescindível que esteja organizada, seja disponibilizada e disseminada da maneira mais adequada às necessidades. O cerne da questão é definir qual a ‘maneira mais adequada’ de isso acontecer; acredita-se que o usuário dessa informação possa definir de maneira precisa esses critérios.

2.2 Canais e fontes de informação

AS fontes e os canais informacionais podem ser categorizados em dois tipos: formais e informais. Fontes formais são aquelas obtidas através de publicações, livros, periódicos, teses, patentes, entre outras. Fontes informais são conversas, seminários, contatos telefônicos, fornecedores, *folders*, entre outras. O que difere uma da outra basicamente é o suporte e o nível de processamento ao qual a informação foi submetida. Informação disponibilizada de forma organizada e estruturada é considerada formal. Fuld (1994 *apud* CANONGIA, 1998, p.38) apresentou dois tipos de informações: primária e secundária, e diz que “A primária é apresentada como a fonte original de informação e a secundária como a fonte que registra ou interpreta a informação primária”. Nessa pesquisa utilizou-se as denominação ‘fontes/canais formais’ e fontes/canais informais’ de informação.

2.3 Busca da informação

Ferreira (1997) realizou uma revisão de literatura sobre estudos de necessidades de informação, na qual verifica que até aproximadamente a década de 70, os referidos estudos eram realizados a partir da perspectiva do sistema de informação ou dos provedores de informação. As preferências, necessidades, comportamento, entre outros aspectos relativos à busca da informação por um usuário, não tinham o devido destaque. É necessário, nesse sentido, “saber que informação um indivíduo quer encontrar no sistema de informação, que uso fará dela, e como o sistema pode melhor ser projetado para preencher essas necessidades de informação.” (JAMES, 1983 *apud* FERREIRA, 1997, p.3).

A busca da informação pode ser considerada um processo em si mesmo, visto que na escolha e rejeição de determinadas fontes, os hábitos pessoais, necessidades específicas, entre outros fatores, interferem e a profissão do usuário pode ser considerada um fator determinante no seu comportamento de busca por informações. A busca da informação é um processo dinâmico, em que as ferramentas utilizadas sofrem variações dependendo do tempo, do usuário e das necessidades sob as quais acontece. Sendo assim, é essencial conhecer o usuário da informação, conhecer seu

comportamento na busca da mesma, e, ainda, quais fontes/canais informacionais são mais utilizados. Para tanto, é necessário contextualizar o papel desse indivíduo no processo de busca de informações, os elementos que o estimulam a buscar a informação e o ambiente em que o mesmo está inserido. Parte-se do pressuposto de Flippo (1970 *apud* OLIVEIRA, 2004, p.21) de que “o primeiro e mais crucial passo inclui não somente definir a informação necessária, mas também especificar quando e em que formato a informação deverá ser disponibilizada.” Complementando, Figueiredo (1990, p.123) apontou que “[...]a informação, para ser realmente importante e de valor para os usuários, tem que ser pertinente às necessidades dos usuários quando dela necessitam.” E, levantando os determinantes das necessidades informacionais, como já afirmado anteriormente, Ferreira (1997, p.3) disse que, “a maioria dos estudos aponta a profissão do usuário como o mais importante e influente fator para determinar necessidades de informação.” Assim, é importante entender como determinado grupo de profissionais comporta-se na busca da informação, conhecendo primeiramente seus processos de trabalho e o ambiente informacional no qual se encontra.

3 METODOLOGIA

A pesquisa foi realizada em outubro de 2005, em uma Companhia de Tecnologia da Informação com a matriz localizada na cidade de Blumenau/SC e filiais em vários pontos do país. A empresa é voltada para o segmento público, soluções para a gestão pública e suas áreas de atuação vão do governo federal, estadual a prefeituras, fundações e autarquias. O universo da pesquisa é a matriz da empresa, que conta com aproximadamente 160 funcionários, sendo que a amostra é formada por 07 coordenadores que trabalham na criação, desenvolvimento e aprimoramento dos referidos sistemas. A escolha dos coordenadores como sujeitos dessa pesquisa deu-se após a verificação, através do mapeamento do processo de desenvolvimento de um sistema (Figura 1) e através do organograma. Foi observado que os setores responsáveis pelos Recursos Tecnológicos, possuem um coordenador, que tem a responsabilidade de repassar informações e solucionar ou dar encaminhamentos aos problemas da equipe técnica, sendo assim, os maiores usuários de informação.

Processo de Desenvolvimento de Sistemas

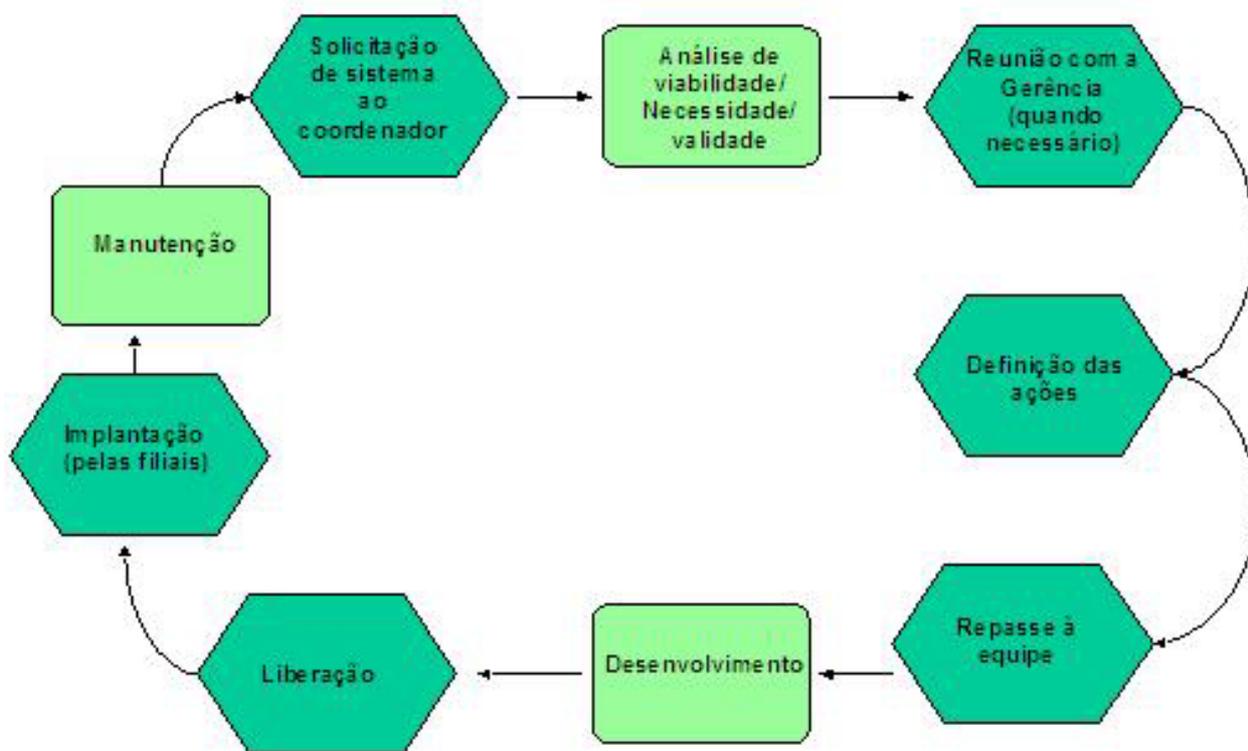


Figura 1: Processo de desenvolvimento de sistemas

Fonte: A autora

A coleta dos dados deu-se com a aplicação de questionários, com perguntas fechadas e abertas, buscando caracterizar e realizar o levantamento de fontes/canais mais utilizados pela população pesquisada e pela interrogação direta das pessoas cujo comportamento pretende-se conhecer.

4 RESULTADOS DA PESQUISA

Em decorrência da limitação do espaço, os resultados serão apresentados sem as referidas tabelas.

A partir do mapeamento das fases gerais no desenvolvimento de sistemas (Figura 1), foi solicitado aos coordenadores que indicassem, por ordem de prioridade, as fases do processo onde há uma maior demanda por informações. A fase de implementação, na qual o sistema começa

efetivamente a funcionar, é onde foi considerada uma necessidade maior de informações. A prioridade nesta fase justifica-se pelo fato de que quando o sistema efetivamente entra em funcionamento, diversos ajustes são necessários e os problemas ficam realmente mais latentes.

As fases de Implantação e Aprimoramento/Aperfeiçoamento do sistema são em seguida as mais citadas. A fase de implantação é aquela em que o sistema é apresentado e inserido na organização, incluindo a sensibilização e o treinamento dos agentes envolvidos. A fase de correção dos possíveis problemas técnicos foi considerada a menos envolvida com necessidades informacionais; isso pode apontar que a correção de problemas técnicos ocorre ainda na fase de implementação.

4.1 Canais/fontes de informação mais utilizados na busca de informação para realizar as atividades no trabalho

Na questão 2 foi solicitado que marcassem os canais/fontes informacionais mais utilizados na busca de informações e, conseqüentemente, no desenvolvimento de novos conhecimentos, por ordem de prioridade.

No que tange às fontes informais percebe-se, através da tabulação dos dados, que a mais utilizada é o contato pessoal. Por ser um ambiente onde várias outras pessoas desenvolvem o mesmo tipo de trabalho, as trocas entre os pares são corriqueiras e fundamentais, pelo fato do desenvolvimento de sistemas ser considerado um trabalho em equipe, dificilmente realizado por uma só pessoa. Fóruns de discussões e e-mail foram em seguida as fontes mais citadas, justificadas por serem fontes de acesso rápido e fácil, permitindo, assim, uma troca de informação e de experiências ágeis e confiáveis.

Em relação às fontes formais, a legislação foi a mais citada. Pelo fato da empresa desenvolver sistemas para órgãos públicos no que tange a procedimentos e setores como Licitações, Patrimônios, Procuradoria, Compras e Materiais, o uso dessa fonte é fundamental pois o sistema, para ser relevante aos clientes, deve contemplar a legislação vigente no município, estado ou país ao qual se destina.

4.2 Fontes/canais de informação considerados mais importantes

As fontes formais de informação foram consideradas as mais importantes pelos coordenadores. Este resultado surpreende já que, em empresas de base tecnológica, as respostas a problemas e a própria inovação requerem respostas rápidas, uma característica das fontes informais.

4.3 Disponibilização dos canais/fontes de informação informais na empresa

Os dois coordenadores que consideraram canais/fontes informacionais informais como mais importantes, foram questionados quanto ao fato desses estarem disponíveis ou organizados de alguma forma na empresa. Um considerou que os canais/fontes informais estão disponibilizados e/ou organizados na intranet da empresa e, o outro, considerou que esses canais/fontes não encontram-se disponíveis na empresa.

4.4 Locais onde recorrem para realizar a busca de informações

Apesar de a maioria dos coordenadores ter citado as fontes formais como as consideradas mais importantes no desenvolvimento de suas atividades, quando interrogados sobre onde recorrem na busca por informações, as fontes mais citadas foram a Internet, especialistas da área e colegas de trabalho.

A Internet assume tanto características de fonte formal quanto informal, pois ela pode apresentar informações organizadas e estruturadas, como em websites, periódicos eletrônicos, entre outros, e também pode ser considerada fonte informal quando possibilita a troca de informações através de *chats*, conferências, e-mail, entre outros. Sendo a Internet, o contato com especialistas da área e com colegas de trabalho as fontes mais citadas, comprova o que já se havia afirmado anteriormente, que em

empresas de base tecnológica, a resposta rápida a problemas faz com que as fontes informais sejam as mais utilizadas em detrimento das fontes formais.

4.5 Fontes de informação mais utilizadas através do acesso à Internet

Os sites de busca foram considerados prioritários na busca de informações pela Internet. Quando se trata de necessidades informacionais específicas, sites de busca, por serem genéricos e realizarem uma varredura de acordo com o número de vezes que o site referenciado é citado, não podem ser considerados boas ferramentas de busca.

Os sites dos concorrentes aparecem em segundo lugar de prioridade. Por terem sido os sites de busca e sites de concorrentes os canais mais citados no acesso à Internet, percebeu-se que a informação necessária no desenvolvimento das atividades não se encontra disponível na intranet da empresa. Esse fato acarreta um desperdício de tempo, que poderia ser ganho caso as informações necessárias estivessem disponíveis em um único lugar.

4.6 Canal/fonte informacional considerados importantes e não disponíveis na empresa

Os coordenadores foram questionados sobre a existência de algum canal/fonte de informação não disponível na empresa e que eles consideram importante estar disponível. Nesse sentido, três coordenadores consideraram importante: as Reuniões, o Departamento Jurídico, e a disponibilização de revistas e jornais na empresa. Os outros quatro coordenadores acreditam que todas os canais/fontes informacionais importantes encontram-se disponíveis na empresa.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

É necessário investigar dentro da organização onde ocorrem as trocas, a busca e a transferência de informações e conhecimentos para que, a partir desse estudo, possam ser implantados serviços e produtos informacionais que potencializem esse uso. Com tal intuito, a pesquisa

identificou que os coordenadores são as pessoas, no processo de desenvolvimento de sistemas de informações na empresa estudada, que mais utilizam informações, tanto para o desenvolvimento de seus trabalhos, quanto para o repasse a outros membros da equipe.

Por meio do mapeamento do processo de desenvolvimento de um sistema de informação (softwares), foi possível verificar que o momento de Implementação do sistema é o que requer mais informações; conseqüentemente, a busca é maior nessa fase. A Implantação e o Aprimoramento do sistema são as fases seguintes de maior demanda por informações, seja acerca do cliente, seja de soluções técnicas e legais referentes ao sistema.

A partir da constatação de que os coordenadores recorrem mais às fontes/canais informais de informação, é importante que a empresa viabilize o mapeamento dessas informações, por meio de lista de especialistas, das páginas amarelas disponíveis na intranet, ou, enfim, por outras formas de disponibilizar essa informação. Verificou-se que o maior acesso da informação se dá através da Internet, seja para acessar base de dados, seja em sites de busca, de concorrentes, especialistas, entre outros. Sendo assim, a Intranet da empresa poderia assumir o papel de centralizadora dessas informações, garantindo o acesso rápido e fácil a esses recursos. Cumpre lembrar que canais/fontes de informação informais são considerados desestruturados, encontram-se de forma desorganizada, mas são fontes essenciais de informação, principalmente em empresas de base tecnológica, altamente competitivas, dinâmicas e onde a informação e o conhecimento de suas equipes podem ser considerados seus maiores 'bens'. Sendo assim, viabilizar canais que promovam o intercâmbio e o compartilhamento desse conhecimento torna-se fundamental para que se estabeleça o diferencial competitivo no mercado. Vive-se em uma sociedade em que os ativos intangíveis são os de maior valor e, portanto, devem ser valorizados, compartilhados a fim de que se multipliquem.

NOTAS

1 Originalmente apresentado como monografia no curso de especialização em Gestão de Bibliotecas da Universidade do Estado de Santa Catarina - Florianópolis – Santa Catarina.

REFERÊNCIAS

BORGES, M.E.N.; CARVALHO, G.M. N. Produtos e serviços de informação para negócios no Brasil: características. *Ci. Inf.*, Brasília, v.27, n.1, p.76-81, jan./abr.1998.

CANONGIA, Claudia. *Implantação de sistema de inteligência competitiva para dinamização e inovação da rede Antares – rede de serviços de informação em C&T*. 1998. 269f. Dissertação (Mestrado em Monitoração e Inteligência Competitiva – Informação estratégica) – CRRM, Marselha, França, 1998.

CASTELLS, Manuel. *A sociedade em rede*. São Paulo: Paz e Terra, 2002.

CERTI. Disponível em: <<http://www.certi.ufsc.br>>. Acesso em: 15 mar. 2006.

DORNELAS, José Carlos Assis. *Planejamento de incubadoras de empresas: como desenvolver um plano de negócios para incubadoras*. Rio de Janeiro: Campus, 2002.

FERREIRA, S.M.S.P. *Estudo de necessidades de informação: dos paradigmas tradicionais à abordagem sense-making*. Porto Alegre: ABEED, 1997.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. Informação como ferramenta para o desenvolvimento. *Ci. Inf.*, v.19, n.2, p.123-129, jul./dez. 1990.

JAMBEIRO, Othon; SILVA, Helena Pereira. A informação e suas profissões: a sobrevivência ao alcance de todos. *DataGramZero*, Rio de Janeiro, v.5, n.4, ago.2004. Disponível em: <http://www.datagramazero.org.br/ago04/Art_03.htm>. Acesso em: 24 de ago. 2004.

JANNUZZI, C.A.S.C.; MONTALLI, K.M.L. Informação tecnológica e para negócios no Brasil: introdução a uma discussão conceitual. *Ci. Inf.*, Brasília, v.28, n.1, p.1-9, jan./abr. 1999

LOJKINE, Jean. *A revolução informacional*. São Paulo: Cortez, 2002.

MCGEE, James; PRUSAK, Laurence. *Gerenciamento estratégico da informação: aumente a competitividade e a eficiência de sua empresa utilizando a informação como ferramenta estratégica*. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

MONTALLI, K.M.L.; CAMPELLO, B.S. Fontes de informação sobre companhias e produtos industriais: uma revisão de literatura. *Ci. Inf.*, Brasília, v.26, n.3, p.321-326, set./dez. 1997.

OLIVEIRA, Silas Marques de. Fontes de informação utilizadas por executivos. *Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação*, Campinas, v.1, n.2, p. 18-40, jan./jun. 2004.

SILVA, J.F.; FERREIRA, M.A.T.; BORGES, M.E.N. Análise metodológica dos estudos de necessidades de informação sobre setores industriais brasileiros: proposições. *Ci. Inf.*, Brasília, v.31, n.2, p. 129-141, maio/ago. 2002.

SVEIBY, K.E. *A nova riqueza das organizações*. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

VALENTIM, M.L.P. *O custo da informação tecnológica*. São Paulo: Polis;APB, 1997.

INFORMATION SOURCES AND CHANNELS USED TO DEVELOPMENT SYSTEMS IN TECHNOLOGICAL COMPANY

Abstract: Identifies information sources and channels used in the development of systems (software) in a Blumenau's Information Technology Company. Show the user needs by the information professional to identified, to find and to organized information sources relevant to specific cases. Recognized that the formal information sources and channels are considered more important by the research universe, but the most used are they informal information sources/channels.

Keywords: Information channels; Information sources; Information search; Technological base companies.

Luciane Paula Vital

Mestranda do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação e Bacharel em Biblioteconomia pela Universidade Federal de Santa Catarina. Especialista em Gestão de Bibliotecas. Bolsista da CAPES.

E-mail: lucianepv@yahoo.com.br

ANEXO QUESTIONÁRIO

1 Assinale pela ordem de prioridade (1º, 2º, 3º, etc.) as fases citadas do processo onde ocorre uma demanda maior por informações:

- Implantação de um sistema
- Aprimoramento/aperfeiçoamento de produto
- Correção de possíveis problemas técnicos
- Implementação do sistema

2 Por ordem de prioridade (1º, 2º, 3º, etc.) marque os canais/fontes de informação mais utilizados no desenvolvimento e na busca de conhecimento para realizar suas atividades no trabalho.

- a) Informais: Eventos
 Feiras/Exposições
 Contatos Pessoais
 Fóruns de Discussão
 E-mail
 Outros. Quais? _____
- b) Formais: Livros
 Legislação
 Revistas Especializadas
 Jornais Especializados
 Normas Técnicas
 Teses/Dissertações
 Outros. Quais? _____

3 Quais as fontes/canais de informação citados acima, você considera mais importantes para suas atividades?

- Fontes/Canais Formais Fontes/Canais Informais

4 No caso de ter citado como mais importante as fontes/canais de informação informais, considera que na sua empresa eles são disponibilizados ou organizados de alguma maneira (Internet, mural, catálogo, etc.)?

- Sim. Onde? _____
 Não.

5 Mencione em ordem de prioridade (1º, 2º, 3º, etc.) o(s) local(is) onde recorre para realizar a busca de informações:

- Base de dados da empresa
- Bibliotecas de outras instituições (universidades, empresas públicas ou privadas).
- Internet
- Colegas de trabalho
- Especialistas da área
- Outros. Quais? _____

6 Assinale pela ordem de prioridade (1º, 2º, 3º, etc.) quais as fontes de informação mais utilizadas através do acesso à Internet:

- Base de dados
- Periódicos eletrônicos
- Bibliotecas virtuais
- Sites de busca
- Portais corporativos
- Sites de outras empresas da área
- Outros. Quais? _____

7 Existe algum canal/fonte informacional não disponível na sua empresa a qual você considera importante?

- Sim. Qual(is)? _____
- Não.

Artigo recebido em: 19/10/2006
Aceito para publicação em: 29/11/2006