

APRESENTAÇÃO

DOSSIÊ: GESTÃO, ORGANIZAÇÃO E SERVIÇOS EM UNIDADES DE INFORMAÇÃO

É com satisfação que a Comissão Organizadora apresenta o Dossiê **Gestão, Organização e Serviços em Unidades de Informação**, que reúne informações, antes dispersas na “nuvem”, arte da capa.

A gestão, a organização e os serviços em unidades de informação são foco de pesquisas e trabalhos nos meios acadêmicos, no sentido de contribuírem para a formação de uma consistente literatura na área de Biblioteconomia, Ciência da Informação e Arquivologia. Este Dossiê pretende contribuir com a ampliação desse debate e com a literatura, publicando oito artigos sobre o tema a partir de diferentes abordagens teóricas e práticas.

O primeiro artigo, de autoria de **Waldomiro Vergueiro e Gisele F. Brito**, analisa como a qualidade centrada nos clientes de serviços de informação pode contribuir para a formação de uma base de conhecimento organizacional nesses serviços. A base conceitual da análise são a metodologia de avaliação da qualidade em serviços SERVQUAL, de Parasuraman, Zeithaml e Berry e os Blocos de Construção de conhecimento de Garvin.

O segundo artigo, de **Sueli Angélica do Amaral**, enfatiza o marketing da informação, como uma abordagem inovadora no âmbito da Biblioteconomia e da Ciência da Informação para a gestão das unidades de informação, tendo em vista o mercado e o negócio da informação. Destaca a atuação do bibliotecário em instituições públicas e privadas e como ele pode contribuir para a construção do contexto informacional das organizações. Conclui que a visão mercadológica da gestão da informação pode contribuir para dar visibilidade e valorizar as unidades de informação e seus profissionais.

Níbia Maria Lienert Lubisco, tendo em vista as funções administrativas - planejamento, direção, organização, controle e avaliação, aponta uma discussão sobre elementos essenciais no planejamento da organização de serviços bibliotecários e na gestão destes, com foco no usuário. Para tanto, considera um modelo de tipologia de bibliotecas baseado em três variáveis - função, acervo e público, e uma estrutura organizacional, proposta por Antonio Miranda, que classifica os serviços de biblioteca em administrativos, técnicos e sociais.

O artigo de **Regina Célia Baptista Belluzzo**, entrando em uma área ainda emergente e carente de base teórica na Biblioteconomia e Ciência da Informação, aborda princípios e conceitos de interdisciplinaridade e a gestão interdisciplinar em bibliotecas e serviços de informação enquanto sistemas produtivos. A autora considera que a interdisciplinaridade pode trazer novas contribuições para a gestão de bibliotecas ou serviços de informação no contexto brasileiro.

Os autores **Ana Paula Cocco**, **Danielly Oliveira Inomata**, **Gregório Varvakis** e **Sirlene Pinto** contribuem com um modelo de gestão para bibliotecas especializadas a partir da conceituação do Método BIM (Barreira – Ideia – Melhoria). A aplicação empírica do Modelo ocorreu em uma biblioteca especializada, e mostrou-se adequado para a resolução de problemas em unidades de informação.

Joana Coeli Ribeiro Garcia, **Johnny Rodrigues Barbosa** e **Bernardina Maria Juvenal Freire de Oliveira** estabelecem uma rica discussão em torno das políticas públicas e de gestão em prol das bibliotecas públicas brasileiras, abordando o papel do Estado em garantir o acesso à informação e aspectos identitários dessas instituições em relação às comunidades nas quais se inserem.

Eliana Maria dos Santos Bahia, **Juliana Fachin** e **Erzenildo de Oliveira Freitas** tratam da gestão documental sob a ótica de novas tecnologias de armazenamento do conhecimento. Neste texto, os autores discutem o advento e o uso do Selo Digital ou Eletrônico na atividade notarial. Os autores consideram que o sistema propicia controle mais eficaz sobre os atos dos notários e dos registros públicos.

Por último, **Danielle Thiago Ferreira**, **Gislaine Melo de Lima** e **Regina Aparecida Blanco Vicentini** relatam a experiência do Programa de Acesso à Informação Eletrônica (PAI-e), serviço oferecido pelo Sistema de Bibliotecas da Unicamp, fazendo uma discussão sobre o acesso e uso das fontes de informação eletrônicas no meio acadêmico.

A Comissão Organizadora agradece à Revista PerCursos pelo espaço aberto às áreas da Biblioteconomia e Ciência da Informação e, em especial, aos autores e avaliadores deste Dossiê.

Florianópolis, novembro de 2011.

Delsi Fries Davok – UDESC

Fernanda de Sales – UDESC

Ursula Blattmann – UFSC