Relatório sobre a necessidade de se efectuar uma investigação das necessidades de informação externa na unidade de sistemas de informação do CICA

Mestrado em Gestão de Informação

Disciplina:

Gestão de Informação

Autor:

Filipe Silva

Sumário

0 Resumo 4
1 Informação 5
1.1 Definição 5
1.2 Dependência da Informação 5
1.3 Valor da Informação 6
1.4 Problemas: volume e rapidez 6
1.5 Informação é um recurso 6
1.6 O que fazer 7
2 Os nossos objectivos 8
2.1 Desenvolvimento 8
2.2 Suporte técnico 8
2.3 Suporte administrativo 8
2.4 O que fazer 9
3 As necessidades de informação 10
3.1 Factores que originam as necessidades 10
3.2 Factores que afectam as necessidades 10
3.3 Necessidades satisfeitas originam novas necessidades 11
3.4 A forma é importante 11
3.5 Fluxos de informação 11
3.6 Informação nos “Knowledge Workers” 11
3.7 Informação útil 11
3.8 O que fazer 12
4 Fontes de Informação Externa usada 13
4.1 Email 13
4.2 Livros e Revistas 13
4.3 Trouble Tickets 13
4.4 Circulares oficiais 13
4.5 Telefone 13
4.6 Ajuda On-line 14

4.7 Canais informais 14
4.8 O que fazer 14
5 Sistema de Informação 15
5.1 Objectivo 15
5.2 Valor estratégico 15
6 Conclusão 16
7 Referências 17

0 Resumo

A necessidade de informação aparece quando uma pessoa reconhece que lhe falta saber algo e quer colmatar essa falha (Nicholas, 1996).

Para ajudar a unidade a cumprir os seus objectivos pode ser necessário um sistema de aquisição, armazenamento, disponibilização e eliminação de informação externa de modo a tornar o acesso à informação fácil e rápido.

Para tal é necessário um estudo das necessidades de informação de cada pessoa da unidade e averiguar se estas estão de acordo com os objectivos propostos, e descobrir necessidades ainda não racionalizadas pelas pessoas ajudem na concretização desses objectivos.

É necessário averiguar a informação que necessita de ser partilhada e armazenada.

É necessário saber que informação é necessária, em que forma, para que fim, com que frequência, para fazer o quê (Devadason, 1996).

1 Informação

1.1 Definição

Informação deriva do latim e significa um processo de comunicação ou algo relacionado com comunicação, mas existem muitas definições de informação.

Informação é tudo o que reduz a incerteza, é um processo que visa o conhecimento, um instrumento de compreensão do mundo e da acção sobre ele (Braga).

1.2 Dependência da Informação

Na sociedade existe uma grande dependência de informação, principalmente a partir da segunda metade do século XX.

Todas as organizações são sistemas de comunicação e de informação (Wilson, 1995).

As áreas de engenharia são áreas que necessitam de muita informação que deve ser actual e de rápido acesso. Isto é principalmente verdade na área de engenharia de software, onde novas descobertas técnicas podem tornar o conhecimento de uma pessoa obsoleto. Trabalha-se com constrangimentos de ordem temporal, não se tendo tempo para filtrar um grande volume de informação.

No que diz respeito a empresas de software é necessário não se deixarem ficar para trás, de modo a um produto que está a ser desenvolvido, ou mantido responder às necessidades reais dos clientes e não se tornar ultrapassado.

Na área de apoio académico isso não deixa de ser verdade.

A informação está-se a transformar num dos factores de competitividade mais importantes que a gestão tem à sua disposição para melhor se posicionar no mercado (Kalseth, 1991).

1.3 Valor da Informação

A informação é necessária para aumentar o conhecimento que é necessário para (Kalseth, 1991):

- resolver problemas;
- tomada de decisões;
- entender o contexto teórico e prático;
- entender o que se passa na organização e no mundo circundante
- inovar;
- criação de ideais;
- desenvolvimento de produtos;
- entender as necessidades do mercado e tendências, etc..

O conhecimento aumenta a competência das pessoas. A habilidade de um negócio de criar valor e crescer depende do uso correcto e eficiente da informação por parte das pessoas que constituem a organização (Kalseth, 1991).

1.4 Problemas: volume e rapidez

No entanto, somos confrontados com um volume cada vez maior de informação que é necessário filtrar e muitas vezes essa filtração é de caracter pessoal.

A resposta rápida e eficaz de parte da unidade responsável pelo desenvolvimento é vital para um funcionamento cada vez melhor da instituição.

1.5 Informação é um recurso

A informação é um recurso estratégico de importância vital para qualquer organização. Mas, contrariamente aos demais recursos, como por exemplo o dinheiro, a informação é acumulativa, não se gastando pelo tempo, mas podendo se tornar obsoleta.

1.6 O que fazer

É necessário estudar a necessidade de ter um esquema de aquisição, armazenamento, disponibilização e eliminação de modo a tornar o acesso à informação fácil e rápido.

2 Os nossos objectivos

A Unidade de Sistemas de Informação do CICA (Centro de Informática Prof. Correia Araújo) da FEUP tem vários objectivos derivados das suas responsabilidades.

2.1 Desenvolvimento

Desenvolvimento dos módulos do SIFEUP, dando resposta, nomeadamente, às necessidades dos departamentos, serviços e órgãos de gestão da FEUP.

Desenvolvimento da aplicação de gestão dos alunos para ser implementada em várias faculdades da Universidade do Porto para a Reitoria, chamado Gaup2000.

2.2 Suporte técnico

Instalação, administração e gestão dos sistemas de base de dados, não só relativos ao SIFEUP, como relativos à biblioteca, ao apoio pedagógico e administrativo, assegurando a administração dos dados respectivos, caso esta administração não esteja atribuída à unidade orgânica correspondente.

Instalação e configuração das ferramentas de desenvolvimento de aplicações de base de dados.

Apoio aos departamentos e serviços da FEUP na resolução de problemas técnicos e na correcta utilização dos sistemas de base de dados, dando ainda apoio a projectos do 5° ano das licenciaturas e de pós-graduação.

2.3 Suporte administrativo

Suporte à introdução de dados relativos aos serviços centrais, enquanto os respectivos produtores de informação não tiverem capacidade local para o fazer.

Reservas de salas de aulas de computadores.

Dar início ao processo de criação de contas aos novos alunos.

Processamento dos dados bancários relativos ao pagamento de propinas.

Alocação de salas aos horários das turmas dos diversos cursos.

2.4 O que fazer

É necessário um estudo das necessidades de informação e averiguar se estas estão de acordo com os objectivos propostos, e descobrir necessidades ainda não racionalizadas (expressadas) pelas pessoas ajudem na concretização desses objectivos (Nicholas, 1996).

3 As necessidades de informação

Para atingir os objectivos citados no ponto 2 a nossa unidade usa muita informação.

3.1 Factores que originam as necessidades

A informação necessária por cada pessoa depende dos seguintes factores de acordo com Crawford citado por Devadason:

- Actividade
- Área de interesse, disciplina.
- Maneira de ser da pessoa.
- Cargo da pessoa.
- Factores de motivação para necessidades de informação.
- Necessidade de tomar uma decisão.
- Necessidade de procurar novas ideias.
- Necessidade de validar as correctas.
- Necessidade de efectuar uma contribuição profissional.
- Necessidade de estabelecer prioridades para descobrir metas, etc..

3.2 Factores que afectam as necessidades

As necessidades de informação são afectadas por factores como:

- Quais as fontes de informação disponíveis.
- O utilizador ao qual a informação é destinada.
- O conhecimento, motivação, orientação profissional e outras características dos utilizadores.
- Os sistemas social, político, económico, legal
- As consequências da utilização da informação

3.3 Necessidades satisfeitas originam novas necessidades

Podemos também salientar que as necessidades de informação, é alterada pelo que já podem conseguir, descobrindo assim necessidades por terem um sistema á disposição. As pessoas que antes passavam sem um tipo de informação por ser trabalhoso reuni-la ou a não achar importante no momento, adquidem uma nova necessidade por outras necessidades terem sido suprimidas. Isto é uma reacção natural de procura da excelência.

3.4 A forma é importante

O mesmos dados podem necessitar de meios diferentes para transmitir a diferentes pessoas a informação relevante para ela.

3.5 Fluxos de informação

Fluxos de informação complexos podem fazer que quando os dados chegam ao destinatário já são obsoletos, tornando-se assim inúteis.

3.6 Informação nos "Knowledge Workers"

Informação na cabeça de algumas pessoas (knowledge workers) pode ser vital para a unidade e no caso desta se ausentar arrastar com isso uma perda do "conhecimento global".

É necessário guardar dados relativos às suas fontes e aos procedimentos utilizados para minimizar as perdas e para tornar a organização menos dependente deles.

3.7 Informação útil

As pessoas podem não saber toda a informação que necessitam e aquela que lhe poderia ser útil para tornar o seu trabalho mais produtivo.

Um estudo iria possibilitar a descobertas da informação necessária e útil por cada pessoa.

3.8 O que fazer

É necessário averiguar a informação que necessita de ser partilhada e armazenada.

4 Fontes de Informação Externa usada

Como foi focado nos pontos 4.2, 4.4, 4.6 e 4.7 as necessidades de informação externa tem dificuldades de identificação por ser muito mutável e de pendendo de vários factores. Temos no entanto uma visão global do meios de obtenção de informação das fontes de informação mais usadas.

4.1 Email

Por esta via chega à unidade informação de carácter oficial sobre necessidades a serem suprimidas por exemplo, intercâmbio de informação com o Colégio Invisível, e entre elementos da unidade. Normalmente são arquivados e eliminados por cada membro de maneira "ad-hoc" em vários locais.

4.2 Livros e Revistas

Normalmente focados para o desenvolvimentos ou serviços técnicos

4.3 Trouble Tickets

Este sistema de alocação de tarefas e notificação de problemas possibilita a gestão dos projectos.

4.4 Circulares oficiais

Normalmente com informação administrativa ou de processos.

4.5 Telefone

4.6 Ajuda On-line

Via *sites* de Internet ou via CD-Rom. Normalmente focados para o desenvolvimentos ou serviços técnicos.

4.7 Canais informais

Muita informação útil chega a cada pessoa via outras (intra e extra unidade)

4.8 O que fazer

É necessário analisar a utilidade de certos meios em relação a outros e a utilidade de se encontrar um processo de arquivar os dados que chegam de modo a poderem ser partilhados pelos diversos membros da unidade.

5 Sistema de Informação

5.1 Objectivo

O objectivo da criação de um sistema de informação é o de aumentar o uso que já é feito da informação, conhecimento e experiência (Kalseth, 1991).

5.2 Valor estratégico

Goldenberg, citado por Kalseth (1991), define quatro níveis estratégicos (onde 1 é o nível mais baixo) do uso de um sistema de informação para ganhar vantagem competitiva:

1) *operacional*: uso de um SI para suportar actividades operacionais (produção e administração)
2) *decisão*: uso de um SI para ajudar a gestão a tomar decisões de melhor qualidade.
3) *estratégia de negócio*: uso de um SI para suportar uma dada estratégia
4) *desenvolvimento do negocio*: uso de um SI como um potencial de negócio.

6 Conclusão

As organizações necessitam e recebem cada vez mais informação de variado valor e tipo.

Não é possível ignorar as necessidades dos utilizadores por informação.

O armazenamento central de grande parte de informação não é efectuado devido aos diversos canais que se formam, e especialmente devido a fontes electrónicas do estilo Email e Web.

O tempo que uma pessoa perde a procurar informação é normalmente crucial para levar a bom termo prazos e para melhorar o serviço prestado

Um sistema central de análise e recolha poderia-se tornar útil, mas também é um processo dispendioso pelo que é necessário um estudo aprofundado das necessidades para retirar uma conclusão exacta sobre o modo de operar esse processo e a sua necessidade.

É necessário saber que informação é necessária, em que forma, para que fim, com que frequência, para fazer o quê (Devadason, 1996).

7 Referências

BRAGA, Ascenção, *A gestão da informação.* http://www.ipv.pt/millenium/19_arq1.htm 01-03-2001 11:27.

DEVADASON, F.J.; LINGAM, P. Pratap - *Practical steps for identifying information needs of clients*. http://www.geocities.com/Athens/5041/infneed.html. 01-03-2001 10:02.

DEVADASON, F.J.; LINGAM,P. Pratap - *A Methodology for the Identification of Information Needs of Users* http://www.ifla.org/IV/ifla62/62-devf.htm.1996. 30-11-2000 14:48.

FLITER, D. E., *Information and the engineer* In MILDREN, Ken, ed; HICKS, Peter, ed - *Guides to Information sources in engineering*, 3ª ed.Glagow: Bower Saur, 1996, p. 1-2.

KALSETH, Karl – *Business information strategy – the strategic use of information and knowledge*. Information Services and Use, vol. 11, 1991, p. 155-164

MILDREN , Ken, ed; HICKS, Peter, ed - *Guides to Information sources in engineering*, 3ª ed.Glagow: Bower Saur, 1996, p v-vii.

NICOLAS; David, Webb, Sylvia P, ed, *Assessing Information needs: tools and techniques*. Aslib 1996.

PAISLEY, W.J. - *Information needs and uses*. Annual Review of Information Science and Technology. 1968; p 1 - 30.

WEBB, Sylvia P. - *Creating an information service*, 3ª ed. Aslib, 1996. ISBN: 0851423604.

WILSON, Tom D. – *On user studies and information needs*. Journal of Documentation. 37. 1981, p 315

WILSON, Tom D. - *Tools for the analysis of business information needs*, Aslib Proceedings January 1994, p. 19-23.

WILSON, Tom D. - *Information-seeking Behavior: Designing Information Systems to meet our Clients' Needs*. http://panizzi.shef.ac.uk/tom/tom-pubs/acuril.htm. 1995. 12-10-2000 12:21

ZORRINHO, C. – Gestão da Informação, condição para vencer. IAPMEI, 1995