

ALENTEJO, Eduardo da Silva. **Qualidade da informação em saúde mediada pelas bibliotecas universitárias no Brasil e na Alemanha**. Brasília, 2013. 360 f., il. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Faculdade de Ciência da Informação, Universidade de Brasília.

URL: <http://repositorio.unb.br/handle/10482/14694>

Resumo: Esta pesquisa qualitativa e quantitativa investiga o tema da qualidade da informação em saúde mediada por bibliotecas universitárias. Sob o paradigma social da Ciência da Informação, considera o ciclo de informações de produção, organização, mediação, acesso e uso de informações em saúde em três dimensões sociais: geral, particular e interna no contexto de uso da informação em saúde. A partir da revisão da literatura, explica que a qualidade da informação em saúde mediada por bibliotecas universitárias é um produto orientado pela gestão da qualidade em bibliotecas. Através de pesquisa de campo em ambientes acadêmicos no Brasil e na Alemanha, bibliotecas do sistema da Universidade de Medicina de São Paulo, e na Biblioteca da Universidade de Justus Liebig-Universität, respectivamente, visa avaliar a qualidade da informação em saúde mediada pela biblioteca universitária. Após a aplicação do método "sistema de informações sobre a qualidade", adaptado a partir de metodologia de Gestão de Serviço, considera-se: a percepção dos usuários em relação à aplicação das informações obtidas na biblioteca, professores universitários e estudantes de pós-graduação da área de saúde. Como principais resultados, a pesquisa identificou ligações entre a gestão da biblioteca orientada para a qualidade com a qualidade da informação oferecida pela biblioteca. Neste sentido, a biblioteca é entendida a partir da perspectiva de sistema de informação cuja gestão da informação é capaz de criar seus próprios indicadores para avaliar a qualidade da informação, levando em consideração os seguintes critérios: a) a qualidade de seus serviços e produtos, b) avaliação da qualidade da informação em saúde de acordo com o uso por parte do usuário da biblioteca. Com base na análise de dados coletados dos usuários e profissionais dessas bibliotecas, a pesquisa conclui que a avaliação da qualidade da informação de saúde é composta por vários elementos da gestão da informação e da qualidade, incluindo estudos de usuários e criação de critérios à qualidade percebida pelos gestores e bibliotecas universitárias na área de Saúde. O contexto de aplicação da informação pelo usuário deve ser considerado como parte integrante das ações de gestão da informação orientada à qualidade de bibliotecas universitárias.

Palavras-chave: Alemanha; Avaliação de serviço; Biblioteca universitária; Brasil; estudo de usuários; Gestão da informação; Medicina; Serviços de informação.

Abstract: This qualitative and quantitative research investigates the theme "quality health information mediated by university libraries". Under the Social Information Science paradigm, it considers the information cycle of production, organization, mediation, access and use of health information in three social dimensions: the general, particular and internal of the health information's use context. From the literature review, it includes the quality of health information mediated by university libraries as a product oriented by management quality. Through empirical study in academic environments in Brazil and Germany, System Libraries, Medical University of São Paulo, and the University Library of Justus Liebig-Universität, respectively, it aims to evaluate the quality of health information mediated by the university library. Upon application of the method 'information system on quality', adapted from the Service Management methodology, it considers the perception of users in reference to the application of information obtained in the library for undergraduate teachers and students in health area. As main results, this research has identified links between library management oriented to quality with the quality of information offered by the library. In this sense, the library is understood from the perspective that instance while managing health information are able to create their own indicators for assessing the quality of information, taking into consideration the following criteria: a) the quality of its services and products; b) assessing the quality of health information according to the user's library. Based on the analysis of data collected from users and professionals in these libraries, the research concludes that the evaluation of the quality of health information is composed of several elements of information management and quality, including studies of users and creating criteria for perceived quality by managers and university libraries in the area of health. The application context information by the user must be considered as part of information management oriented to the quality of university libraries.

Keywords: Brazil; Germany; Information management; Information services; Medicine; Service evaluation; University libraries; user study.