

O PAPEL DO BIBLIOTECÁRIO NA GESTÃO DA INFORMAÇÃO EMPRESARIAL: UMA PESQUISA BIBLIOGRÁFICA EM PERIÓDICOS NACIONAIS DE BIBLIOTECONOMIA E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

Daniella Câmara Pizarro

Delsi Fries Davok

Resumo: O artigo aborda o papel do bibliotecário na gestão da informação empresarial. Enfatiza que o bibliotecário enquanto gestor da informação empresarial deveria coletar, tratar, organizar, recuperar e disseminar seletivamente informações de todos os tipos e de todos os formatos, com vistas a atender as necessidades informacionais dos tomadores de decisão da empresa. Destaca que cabe ao bibliotecário viabilizar e agregar valor a informação, tornando-a útil, exata e oportuna, visto ela ser insumo essencial para garantir vantagem competitiva às empresas.

Palavras-Chave: Bibliotecário empresarial - Funções; Gestão da informação empresarial; Informação – Gestão.

1 INTRODUÇÃO

Na sociedade da informação, o desenvolvimento social e econômico gira em torno do armazenamento, processamento, valorização e disseminação de informações, as quais geram conhecimentos e satisfazem as necessidades de cidadãos e organizações. Nesse contexto, o desenvolvimento da tecnologia da informação propiciou maiores possibilidades de uso, disseminação e acessibilidade às informações, que para as empresas são subsídios imprescindíveis para a inteligência competitiva e os processos decisórios. Todavia, inúmeros problemas relacionados à qualidade das informações, que são disponibilizadas em diferentes formatos, têm preocupado os usuários da informação empresarial.

Segundo Rezende (2002), as características e necessidades dos diferentes usuários de informação nas organizações determinam a criação de diversos tipos de informação para atendê-los e, principalmente, uma constante adaptação do perfil da formação acadêmica e da situação dos profissionais da informação, em especial dos bibliotecários.

Para lidar com o volume de informações produzido pela sociedade contemporânea é requerido um grupo cada vez mais diversificado de profissionais, com uma grande variedade de competências, como bibliotecários, arquivistas, documentalistas, gerentes de bases de dados, consultores de informação e profissionais da comunicação. Essas áreas podem ser representadas pela tríade “Comunicação-Computação-Ciência da Informação”, à qual Cunha (2000, p. 1) acrescenta a Gestão da Informação, por entender que “A combinação dessas quatro áreas significa serviços de informação gerenciados, com suporte tecnológico, analisados e disseminados de forma eficaz”.

O Bibliotecário, como profissional da informação, tende a aprimorar o seu perfil profissional, de forma a atender as necessidades de organizações de todos os tipos, que têm e necessitam da informação como insumo para seus processos. Nessa linha, Arruda (2000) destaca que o mundo do trabalho vem redefinindo as qualificações do profissional da informação, requerendo dele capacidade gerencial e administrativa voltada aos acervos informacionais, assim como educação continuada.

Em outras palavras, o fato de o mundo estar vivenciando um momento de constantes mudanças sociais, econômicas e tecnológicas repercute nas atividades do profissional da informação, exigindo dele, cada vez mais, qualificação e aperfeiçoamento contínuo de sua práxis.

Simultaneamente ao reconhecimento das mudanças que vêm ocorrendo no papel do profissional bibliotecário alguns estudos teóricos e pesquisas aplicadas sobre o tema têm sido desenvolvidos (ODDONE, 1998). Todavia, apesar da importância de se pesquisar e analisar o papel do bibliotecário e definir as suas funções na empresa, agora integradas ao gerenciamento estratégico da informação empresarial, os estudos ainda são incipientes.

Este artigo sobre o papel do bibliotecário na gestão da informação empresarial visou reunir e analisar estudos relevantes sobre o tema, podendo fornecer referências para pesquisas futuras sobre o tema. Ademais, pode servir de subsídio para: (i) reavaliar e aprimorar as atividades de gerenciamento informacional; (ii) reafirmar a importância do bibliotecário no processo de gerenciamento da informação empresarial; (iii) redefinir o perfil do bibliotecário em formação; e (iv) reformular as matrizes curriculares dos cursos de biblioteconomia.

Para pesquisar o papel do bibliotecário enquanto gestor da informação empresarial buscou-se informações em artigos sobre o tema,

publicados em cinco periódicos nacionais: *Informação & Sociedade: Estudos*; *Revista Ciência da Informação*; *Perspectivas em Ciência da Informação*; *Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação*; e *DataGramaZero: Revista de Ciência da Informação*. Esses cinco periódicos foram selecionados de forma intencional, considerando-se que eles representam uma amostra significativa das publicações nacionais mais disseminadas e relevantes nas áreas de Biblioteconomia e de Ciência da Informação. A abrangência do estudo foi delimitada aos artigos publicados no período 2000-2006.

A seleção dos artigos integrantes do *corpus* de texto analisado foi realizada a partir dos seguintes temas norteadores:

- Profissionais da informação no âmbito organizacional;
- Bibliotecários como gestores da informação;
- Informação empresarial;
- Unidades, centros e sistemas de informação empresarial;
- Gestão da informação no âmbito organizacional;
- Gerenciamento estratégico da informação;
- Coleta e seleção de informação empresarial;
- Análise e tratamento de informação empresarial;
- Disseminação de informação empresarial;
- Recuperação e armazenamento de informação empresarial;
- Usuários de informação empresarial;
- Inteligência competitiva em organizações;
- Ciência da Informação aplicada à gestão empresarial;
- Adequação dos currículos das Faculdades de Biblioteconomia.

Para explorar os artigos selecionados utilizou-se a técnica de análise de conteúdo (MINAYO, 1998), que abrangeu três fases distintas:

Na primeira fase, através de leitura flutuante, fez-se uma pré-seleção dos artigos, tendo em vista os temas norteadores, que foram definidos a partir de uma revisão de literatura. Na seqüência, realizou-se nova leitura para formar o *corpus* de texto final, que englobou 31 artigos.

Na segunda fase realizaram-se várias leituras dos artigos selecionados na fase anterior, a fim de identificar e definir as categorias de análise que orientaram a pesquisa. Foram definidas, a *priori*, duas categorias de análise: (i) funções do bibliotecário como gestor da informação; e (ii) atividades concernentes às funções do bibliotecário como gestor da informação.

Na terceira fase da pesquisa, tendo em vista as categorias de análise pré-estabelecidas, desvelou-se o conteúdo explícito e subjacente do *corpus* de texto, que revelou as funções e as respectivas atividades desenvolvidas pelo bibliotecário na empresa, o que permitiu definir o papel dele enquanto gestor da informação empresarial.

Assim sendo, inicia-se a abordagem do tema da pesquisa levantando conceitos e noções básicas referentes aos principais tópicos a ele relacionados, como a gestão da informação empresarial, a inteligência competitiva e o bibliotecário enquanto gestor da informação empresarial. Essa revisão de literatura apresenta os subsídios que orientaram a formulação das questões norteadoras da coleta de dados e da análise objetivo do estudo.

Por fim, são relatados os resultados da análise dos artigos, que identificou as funções e as atividades do bibliotecário com o objetivo de caracterizar o seu papel enquanto gestor da informação empresarial. As argumentações estão dirigidas a demonstrar o pressuposto de que o papel do bibliotecário na gestão da informação é agregar valor à informação, transformando-a em ferramenta estratégica acessível, útil, exata e oportuna para os processos decisórios da organização, com vistas à competitividade empresarial.

2 A EMPRESA, A INFORMAÇÃO E O BIBLIOTECÁRIO

A informação empresarial deveria constituir-se da reunião de dados filtrados, analisados e disponibilizados com valor agregado, uma vez que é recurso essencial para os processos de tomada de decisão e de planejamento estratégico e para a inteligência competitiva das empresas.

Contudo, com frequência, as informações nas empresas encontram-se dispersas, de difícil localização, integração e articulação; outras vezes chegam tardiamente para a tomada de decisões ou ficam retidas pelos executivos. A empresa só pode beneficiar-se dessas informações se elas forem tecnicamente organizadas e disseminadas segundo as necessidades dos usuários, tendo em vista os objetivos e a competitividade empresarial.

A competitividade empresarial é um fator fortemente ligado à informação. Ela depende do conhecimento empresarial, da informação para negócios e, principalmente, da gestão da informação e do conhecimento. Nesse sentido, as empresas deveriam ter a informação como uma condição básica para agir.

Essa informação, segundo Milanesi (2002, p. 81),

[...] pode ser extraída de documentos de acesso público ou de análises encomendadas a especialistas, ou obtida por meio de pesquisas feitas com públicos amplos ou restritos. De qualquer forma, a informação passa a ter um valor mais mensurável do que em qualquer outra área. Não se trata da informação para o amanhã, mas sim, para o imediato.

Nessa direção, o desafio que se coloca para os bibliotecários das empresas não é apenas o do acesso à informação, mas, também, o de decifrar o seu valor estratégico para uso oportuno, visto que as causas de falência das empresas têm relação direta com a gestão da informação empresarial.

Tal situação indica que a maioria das empresas ainda não vê a informação empresarial como importante recurso estratégico para o processo decisório. É oportuno lembrar que, como recurso estratégico, a informação deve ter valor agregado, exibindo utilidade, oportunidade e exatidão. Isto é, a informação empresarial para ter utilidade no processo decisório deve resultar de dados exatos e estar disponível oportunamente para ser usada de forma combinada ao conhecimento acumulado em todos os níveis da gestão empresarial. Esse processo, representado pela tríade “dados-informação-conhecimento”, deve ser submetido a juízos de valor, o que implica em tratamento e análise do que é oferecido ao usuário, sendo a tecnologia apenas uma ferramenta de processamento de dados.

Weitzen (1991) afirma que é preciso saber qual informação é necessária, como encontrá-la e como apresentá-la para melhorar a comunicação, a tomada de decisão e a ação. Carvalho (2001), por sua vez, enfatiza a importância da informação e do conhecimento nas empresas, porque ambos propiciam propostas inovadoras. Para esse autor, a gestão da informação é um elemento estruturante, e o conhecimento se apóia no valor da informação.

Ademais, a gestão da informação empresarial abrange a cultura do uso de informações em seus variados aspectos, como o gerenciamento dos dados, o ambiente informacional e o comportamento do gestor em relação ao uso de sistemas de informação gerencial no processo decisório.

Segundo Oliveira (1993), um sistema de informação gerencial é uma ferramenta para apoiar as funções de planejamento, controle, operação e

tomada de decisão, que deve fornecer informações sobre o ambiente interno e externo da organização.

Drucker (1997) sugere que o planejamento de um sistema de informação gerencial inicie respondendo às seguintes questões: “que tipo de informação necessito, sob que forma e quando? a quem devo disponibilizar que tipo de informação, quando e onde?”.

O gerenciamento de informações, portanto, abarca a coleta de dados, o fluxo e a disponibilização de informações empresariais baseadas nas necessidades do usuário e nos objetivos da empresa. Para essas atividades serem estruturadas e sistematizadas é preciso definir um modelo de processo, consonante com os objetivos e as necessidades de informação dos usuários. Conforme Davenport (2003), esse modelo deve considerar a determinação das exigências dos usuários, a obtenção das informações, a distribuição das informações e a utilização das informações.

No decorrer da implementação do modelo, é necessário fazer um *feedback* junto aos receptores, no sentido de verificar a adequabilidade da informação que está sendo disponibilizada, se ela foi distribuída e recebida corretamente, e se ela supriu as necessidades do usuário. Essa avaliação formativa é importantíssima para o aprimoramento do sistema de informação gerencial.

Além disso, toda organização deve reconhecer seu ambiente informacional. De acordo com Davenport (2003), o ambiente informacional está inserido no ambiente organizacional, e ambos são afetados pelo ambiente externo, o mercado. Por esse motivo, os gestores devem estar cientes de que a gestão da informação envolve esses três ambientes, pois eles estão interligados.

No ambiente externo encontram-se negócios concorrentes, informações de concorrentes, informações financeiras, políticas, jurídicas e culturais, e tecnologia. Já na perspectiva interna das empresas, encontra-se o ambiente organizacional, isto é, o negócio da empresa, os recursos físicos, tecnológicos, financeiros e humanos, a cultura organizacional, a política, os processos e a estratégia da empresa.

Ressalte-se que o reconhecimento da cultura organizacional é componente importante na gestão da informação, em especial na implementação de um sistema de informação gerencial. Inicialmente deve-se compreender o papel da informação dentro da empresa, no sentido de tomar consciência do seu valor como recurso para agilizar decisões e como elemento fundamental para propiciar vantagem competitiva à empresa.

Davenport (2003) afirma que a simples disponibilização de informações quantitativas já não é mais suficiente para satisfazer as necessidades dos executivos. Hoje eles precisam de informações contextualizadas sobre resultados financeiros, melhores práticas, mercado e soluções para os problemas dos clientes. Conhecer o estado-da-arte do mundo dos negócios e inteligência competitiva é estritamente necessário para garantir a sobrevivência das organizações.

Nessa direção, a tecnologia da informação é uma ferramenta muito útil e ajuda no processamento de dados e na recuperação das informações. Todavia, o envolvimento humano é fundamental no processo de gestão da informação empresarial, pois, conforme Davenport (2003 p. 20), “[...] computadores são ótimos para nos ajudar a lidar com dados, mas não são tão adequados para lidar com informações e, menos ainda, com o conhecimento”.

As informações devem receber tratamento e análise para serem repassadas aos usuários e transformadas em conhecimento estratégico. Nesse sentido, Chiavenato (1996, p. 90) coloca que “[...] o trabalhador do conhecimento não será necessariamente aquele que opera um computador ou equipamento sofisticado, mas aquele que transforma dados processados em benefício para o cliente ou para a sociedade”.

Segundo Rezende (2002), o gerenciamento inteligente da informação e do conhecimento gerado e incorporado pelas organizações é diferencial estratégico, que requer especialistas - agentes do conhecimento - que saibam trabalhar a informação de maneira criativa.

Esses agentes do conhecimento: (i) utilizam a informação na solução de problemas; (ii) estudam o ambiente utilizando a informação como ferramenta de prospecção e identificação de novos negócios; (iii) administram o capital intelectual da empresa; e (iv) intermediam o acesso a informação.

Nesse contexto, conforme Rezende (2002), os agentes intermediários são categoria quase que exclusivamente formada por bibliotecários. Esses profissionais têm papel intermediário entre as demandas de informação da empresa e o universo das informações acessíveis e acessáveis.

Segundo Arruda, Marteleto e Souza (2000), os bibliotecários enquanto profissionais da informação estão sendo instados a reafirmar sua importância e seu valor para o mundo do trabalho em meio à transição para um novo modelo de qualificação profissional. O mercado precisa de profissionais polivalentes, que dominem o universo tecnológico e que

sejam capazes, não só de organizar, mas principalmente de gerenciar seu acervo informacional.

Assim sendo, os bibliotecários técnicos, que organizam os documentos da biblioteca convencional, deveriam se preparar para também exercerem papel gerencial, organizando e disseminando informações internas e externas para uso dos tomadores de decisão, com vistas a otimizar a performance da empresa e sintonizá-la com o ambiente externo. Em outras palavras, o bibliotecário deverá transformar dados em informações com valor agregado, visando gerar conhecimento para a empresa garantir inteligência e vantagem competitiva.

3 O PAPEL DO BIBLIOTECÁRIO ENQUANTO GESTOR DA INFORMAÇÃO EMPRESARIAL

Para efeito de análise descritiva dos dados, as funções e atividades que deveriam ser desenvolvidas pelo bibliotecário da empresa, identificadas no *corpus* de texto, foram agrupadas por semelhança de significado. A interpretação referencial desses dados revelou que o bibliotecário da empresa tem como função: (i) conhecer o usuário, tendo em vista a satisfação de suas necessidades de informação; (ii) avaliar fontes de informação; (iii) selecionar a informação; (iv) dar tratamento técnico à informação; (v) recuperar a informação; (vi) gerenciar a informação; (vii) mediar a informação; (viii) buscar e gerar informações estratégicas; (ix) gerir o conhecimento empresarial; (x) disseminar seletivamente a informação; e (xi) preservar a histórica organizacional. Essas funções e respectivas atividades estão detalhadas abaixo.

(i) Conhecer o usuário, tendo em vista a satisfação de suas necessidades de informação

Dentre outras atividades, o bibliotecário que atua em empresa deve fazer estudos de usuário, identificando e interpretando as suas necessidades e demandas de informação, com vistas a agregar valor à informação requerida pelo negócio. Marchiori (2002, p. 77) diz que “De maneira geral, o gestor da informação vai mapear os pontos de uso de informação, identificando as necessidades e requisitos indicados/negociados junto a seus clientes”.

Adicionalmente, o bibliotecário tem de promover a informação e o seu uso. Segundo Ohira, Prado e Schmidt (2004), ele deve contribuir para a autonomia dos indivíduos e para a aprendizagem coletiva, desenvolvendo uma verdadeira cultura de informação.

Castro (2000) lembra que o bibliotecário tradicional, enquanto profissional da informação, já prestava atendimento real ao usuário, construindo a relação “sujeito X sujeito”; todavia, o moderno profissional da informação, além do atendimento real, também deve dar atendimento virtual ao cliente, construindo a relação “sujeito X sujeito X máquina”. Nessa direção, o bibliotecário da empresa deve estudar e avaliar as tecnologias de informação disponíveis e desenvolver ações de treinamento e educação do usuário, orientadas para o uso dessas tecnologias, com vistas à satisfação de suas necessidades informacionais de maneira ágil e eficaz.

(ii) Avaliar fontes de informação

O bibliotecário enquanto gestor da informação empresarial deve avaliar as fontes de informação. Isso significa reconhecer e identificar tanto quantitativa como qualitativamente as fontes de informação da área em que a empresa atua. Carvalho (2001, p. 1) ressalta que.

[...] a evolução da tecnologia da informação e da telecomunicação contribuem significativamente para o desenvolvimento das ações em geral. Convém salientar que a facilidade de acesso as redes e bancos de dados coloca ao alcance de todos uma quantidade de informação cuja absorção total é inviável. Nesse contexto é necessário pesquisar uma gama de informações expressiva, saber como localizar e analisar fatos relevantes ao contexto.

Souza (2004, p. 101), por sua vez, diz que o papel do bibliotecário é o de “[...] conhecer e utilizar os meios que levam a localização de qualquer fonte de informação cujo conteúdo possa a qualquer momento ser pedido por qualquer pessoa”. Nessa direção, é importante identificar, selecionar e listar bases de dados confiáveis sobre as áreas de conhecimento que interessam à empresa.

(iii) Selecionar a informação

A seleção da informação consiste em localizar e agregar fontes para a construção da informação e envolve atividades de filtragem, organização e análise, com o intuito de agregar valor a produtos e serviços.

Devido ao grande volume e a circulação desordenada de informações, Santos *apud* Biancardi *et al.* (2002, p. 176) recomenda que “[...] a presença do bibliotecário nas empresas deve ser solicitada, entre outras atribuições, para realizar a necessária seleção (filtragem) de informações visando a otimização do processo decisório”.

Segundo Marchiori (2002, p. 77), os gestores da informação “[...] interpretam, analisam e sintetizam os conteúdos dos dados colocados à disposição na empresa/instituição e/ou coletados de maneira meticulosa e consistente nos ambientes interno e externo”, com o objetivo de otimizar o desempenho empresarial e trazer vantagem competitiva.

Michael (*apud* CUNHA; SILVA, 2001) enfatiza que o bibliotecário, enquanto profissional da informação, deve explorar e organizar informações úteis e de referência, que beneficiem a atividade quotidiana dos indivíduos e das empresas. Nessa direção, cabe a ele: valorizar a informação produzida pelas empresas; valorizar a informação de caráter patrimonial; e, considerar a informação viva, a informação de comunicação, a informação de curta duração, veiculada através das redes e das mensagens eletrônicas, que se amplificam de forma excepcional.

(iv) Dar tratamento técnico à informação

Dar tratamento técnico à informação significa organizá-la, padronizá-la e classificá-la, assim como elaborar sínteses, resumos e reunir informações por área do conhecimento. Souza (2004) diz que faz parte do tratamento da informação produzir informações sintéticas, descritivas e analíticas de todo o acervo físico ou não, que, constituído pelo conjunto de todas as fontes conhecidas, tenha conteúdo que possa a qualquer momento ser solicitado pelos membros da organização.

O tratamento técnico da informação requer diálogo com produtores e consumidores da informação para que ela possa ser organizada e classificada de forma a melhor atender a demanda dos usuários. Nessa direção podem ser desenvolvidos e implementados sistemas de comunicação e relacionamento com os usuários usando recursos da Web e

ferramentas de marketing, a exemplo do *Customer Relationship Management* (CRM).

(v) Recuperar a informação

A função de recuperar a informação exige com que o bibliotecário, além de desenvolver atividades de busca das informações requeridas pelos clientes/consumidores da organização, também analise e faça relatórios (pareceres) sobre as informações recuperadas, fornecendo julgamentos sobre a relevância delas.

O bibliotecário deve criar ferramentas de orientação e *links* entre diferentes documentos, no sentido de estabelecer referências, implantar ferramentas de democratização da informação e assegurar que as referências sejam compartilhadas por quem usar estratégias de busca da informação (SANTOS; BERAQUET, 2001). A democratização da informação também implica de o bibliotecário realizar buscas *on-line* em manuais e bases de dados, fazer consultoria, localizar e entregar documentos. Dessa forma ele agiliza a busca e a recuperação da informação otimizando o seu fluxo.

Em tempos em que a tecnologia da informação é amplamente utilizada, Castro (2000) enfatiza que é função do bibliotecário orientar e guiar pessoas digitalmente alfabetizadas, que necessitam conhecer caminhos de busca de informação, dando instruções de acesso e criando referências cruzadas com auxílio de tecnologia que possibilite o acesso rápido e efetivo à informação.

(vi) Gerenciar a informação

Gerenciar dados, informação, conhecimento e sistemas de informação é uma das funções do bibliotecário no ambiente empresarial. Nessa direção, ele deve buscar, organizar e analisar dados para serem oportunamente disponibilizados ao usuário como informação e como subsídios à produção de conhecimento.

Para Jambeiro e Silva (2004) é fundamental que o bibliotecário combine competências de gerenciamento e tratamento de informações com o domínio do uso das tecnologias de informação e comunicação, racionalizando e efetivando sistemas, produtos ou serviços de informação. Esses autores afirmam que a função do gestor da informação empresarial é

o de analisar o conteúdo informacional e dialogar com os produtores e consumidores sobre a qualidade da informação e seu adequado tratamento. Cabe ao bibliotecário avaliar as possibilidades de implementação de novos serviços a partir da tecnologia disponível. Ademais, o bibliotecário pode avaliar, planejar e implantar programas de gerenciamento de informação e de informatização em unidades de informação de organizações públicas e privadas. Nessa direção, ele deve considerar o desenvolvimento e a aplicação de metodologias para avaliação de fluxos, sistemas, produtos e serviços de informação, e também a aplicação crítica e sistemática de sistemas computacionais e redes de dados.

O bibliotecário também é responsável por integrar processos informacionais dentro da organização, mantendo uma parceria estratégica com especialistas em tecnologia de informação visando

[...] tecer uma rede de informações estruturadas e não estruturadas, internas e externas, correntes e históricas, e informações orientadas para o futuro: para criar instrumentos e métodos para acessar e selecionar a melhor informação disponível; desenhar arquiteturas informacionais baseadas num entendimento profundo das necessidades informacionais e de comunicação de seus clientes; e integrar os processos informacionais da organização, formando uma plataforma para o aprendizado e desenvolvimento organizacionais (CHOO *apud* TARAPANOFF; SUAIDEN; OLIVEIRA, 2002, p.9).

Adicionalmente, compete ao bibliotecário oferecer assessoria e aconselhamento para problemas de informação nas empresas. Nessa direção, ele deve: (i) prover esclarecimentos sobre recursos de informação; (ii) facilitar o acesso à informação; e (iii) desenvolver e explorar informações úteis e de referência, considerando a informação viva, a informação de comunicação e a informação de curta duração que sejam úteis à atividade cotidiana dos indivíduos e das empresas, veiculadas através das redes e das mensagens eletrônicas. Além disso, ele deve filtrar, organizar, analisar e sintetizar informações, visando à otimização do processo decisório, colocando à disposição da organização o conteúdo dos dados coletados sobre o ambiente interno e externo de maneira meticulosa e consistente.

(vii) Mediar a informação

Rezende (2002, p. 2), por sua vez, diz que o bibliotecário “[...] foi ganhando um novo papel de intermediário entre as demandas de informação da empresa e o universo de informações acessíveis e acessáveis”. Assim, ele precisa ser um intermediário entre as fontes e os sistemas de informação e os usuários.

Nesse sentido, as atividades desenvolvidas pelo bibliotecário dentro da empresa devem integrar os processos informacionais da organização aos sistemas de informação gerencial, facilitando a captação e o uso produtivo dos recursos de informação e de conhecimento necessários ao tomador de decisão para as atividades operacionais da empresa, tendo em vista o posicionamento estratégico dela. Enfim, cabe ao bibliotecário como gestor da informação empresarial ser agente mediador da informação, disponibilizando a informação às pessoas e auxiliando na busca e seleção da informação requerida.

(viii) Buscar e gerar informações estratégicas

Buscar e gerar informações de cunho estratégico é uma das principais funções do bibliotecário como gestor da informação nas empresas. Nessa direção, ele deve, oportunamente, oferecer informações de qualidade, íntegras, atuais, precisas, relevantes e de valor agregado para a tomada de decisão. Segundo Ferreira (2003, p. 45),

“[...] os profissionais da informação são essenciais ao efetivo funcionamento das organizações do conhecimento. Ressaltando mais uma vez, esses profissionais, ao atender prontamente às necessidades de informações críticas, possibilitam que a informação atue como uma vantagem competitiva para essas organizações”.

No ambiente organizacional atual, as empresas de todos os tipos enfrentam competitividade acirrada. Nesse contexto, o bibliotecário, sendo o gestor da informação, deve conhecer políticas de informações estratégicas e de negócios, disseminando informações precisas e prestando correta assistência às empresas, para que elas iniciem, mantenham e concluam as necessárias mudanças tecnológicas, comerciais e gerenciais, logísticas e mercadológicas para assegurar a sua evolução e sobrevivência.

Tendo em vista o reconhecimento do valor da informação, do ponto de vista sócio-cultural, econômico e político, seja para uma organização determinada, seja para a sociedade como um todo, também compete ao bibliotecário monitorar informações sobre os ambientes social, cultural, político e econômico do mercado onde a empresa em que atua está inserida. Ele deve centrar sua atenção na busca, reunião e interpretação da informação, valorando-a para as atividades da empresa, visando um melhor posicionamento dela no sistema de mercado. Tomaél e Alvarenga (2000, p. 88), constataam que “[...] o profissional da informação precisa, em todo o desenvolvimento de seu trabalho, agregar valor à informação que provê, analisando, interpretando, sintetizando e emitindo dossiês que auxiliem no desenvolvimento dos propósitos empresariais”.

Acima de tudo, o bibliotecário deve estudar o impacto da informação no desenvolvimento da organização e contribuir para que os recursos de informação contribuam para a eficiência e a eficácia do processo de tomada de decisões. Ademais, conforme Ferreira (2003), o bibliotecário deve ser agente de mudanças dentro da organização, isto é, deve perceber oportunidades e ameaças, detectando tendências, problemas ou até mesmo novas maneiras de fazer negócios e implementar novos serviços. Clausen (*apud* TOMAÉL; ALVARENGA, 2000, p. 84) ressalta que cabe ao bibliotecário “[...] contribuir na fase inicial de um projeto de inovação, fornecendo informações de interesse geral para o projeto e ainda informações sobre patentes, sobre materiais, detalhes técnicos, mercado a ser atingido e sobre concorrentes”. Nesse sentido, é possível dizer que o bibliotecário deve sempre visar à inteligência organizacional competitiva, criando métodos e processos de organização e disseminação da informação que gerem conhecimentos e que levem ao crescimento e desenvolvimento da empresa.

(ix) Gerir o conhecimento empresarial

Ser gerente do conhecimento empresarial significa prover informações para parceiros na geração do conhecimento e, simultaneamente, organizar e transmitir os conhecimentos gerados. Ferreira (2003, p. 47) enfatiza que

Um dos desafios do profissional em relação à prática da gestão do conhecimento [...] é sistematizar o uso do conhecimento, adequando-o à experiência das pessoas, gerenciando os fluxos informacionais dentro da

organização, ou seja, buscando e estabelecendo formas de fazer o capital intelectual gerar lucros.

Uma atividade importante do bibliotecário, nesse sentido, consiste em unir o conhecimento e as experiências das pessoas dentro da organização navegando entre sistemas de conhecimento e fontes de informação, uma vez que ele exerce o papel de mediador entre produtores e consumidores da informação e do conhecimento. Ademais, o bibliotecário também tem a responsabilidade de criar métodos e processos para desenvolver habilidades a fim de gerar conhecimentos aplicados ao crescimento e desenvolvimento da empresa, de modo a formar uma inteligência organizacional competitiva.

Segundo Wah (*apud* FERREIRA, 2003), gerenciar o conhecimento é uma forma aprimorada de gerenciar a informação, agregando-lhe valor ao filtrá-la, sintetizá-la e resumi-la, disponibilizando-a oportunamente aos usuários para subsidiar a ação.

Os bibliotecários, como profissionais da informação, poderiam assegurar sua presença nas empresas se buscassem “[...] sua estratégia de atuação, como agentes sociais, privilegiando, nas suas formações, competências sobre o domínio e a rentabilização de fluxos de informação” (SANTOS; JANUZZI *apud* SANTOS; BERAQUET, 2001, p.17).

(x) Disseminar seletivamente a informação

A disseminação seletiva da informação tornou-se uma estratégia clássica para a informação estar disponível oportunamente para o usuário. No que se refere à disseminação da informação empresarial, esse processo envolve atividades que objetivam divulgar e gerir os fluxos da informação, distribuindo-a em sua forma original ou como produtos elaborados a partir dela. Nessa direção, o bibliotecário deve interagir com o ambiente empresarial e buscar soluções e inovações para a empresa, fornecendo informação pontual e personalizada. Fornecer informação personalizada significa dar respostas aos problemas do usuário da informação. A disseminação seletiva da informação implica, portanto, em selecionar, organizar e disseminar informações para diferentes usuários, cada um com necessidades específicas, para subsidiar o desempenho das atividades desenvolvidas por eles e gerar conhecimento. Ryske e Sebastian (*apud* TARAPANOFF; SUAIDEN; OLIVEIRA, 2002, p. 7), afirmam que

Numa economia baseada na informação e no conhecimento o centro informacional e o profissional da informação devem fazer a transição de: centro de custo para centro de valor agregado; oferta de serviços para oferta de informações em resposta a necessidades específicas; provedores de informação para parceiros na geração do conhecimento.

Para Wormell (*apud* OHIRA; PRADO; SCHMIDT, 2004), o bibliotecário enquanto profissional da informação tem como papel transformar dados e favorecer o fluxo de dados entre sistemas. Todavia, isso não basta, pois o processo de disseminação da informação depende da competência comunicativa do bibliotecário com o usuário da informação. É preciso lidar com a informação em um contexto de precisão temática, adequação de fontes, tempo, forma, a partir de um dado contexto de necessidades informacionais. Marchiori (*apud* TOMAÉL; ALVARENGA, 2000), por sua vez, diz que compete ao bibliotecário localizar e obter a informação desejada pelo cliente no tempo, formato e abrangência desejados, utilizando as tecnologias disponíveis e agregar valor à informação. Em outras palavras, o bibliotecário deve selecionar analiticamente a informação e compor dossiês de informação útil, oportuna e exata. Nesse sentido, o bibliotecário empresarial pode, por exemplo, usar sistemas de *Customer Relationship Management* (CRM) para organizar e classificar todo o material advindo das demandas dos usuários, disponibilizando dessa forma, informações que agregam vantagem competitiva à empresa. Ademais, para agrupar as informações de interesse e torná-las acessível aos usuários, o bibliotecário deve desenvolver e utilizar terminologias e formatos padronizados, assim informações similares podem também ser identificadas.

Enfim, segundo Marchiori (2002), a disseminação seletiva da informação envolve o estudo da informação e de suas características, a identificação de fluxos e de necessidades de pessoas e grupos e a localização de conteúdos de informação em seus mais variados formatos e canais, sejam eles internos e/ou externos ao ambiente da organização.

(xi) Preservar a histórica organizacional

Desde o início da história dos livros e das bibliotecas o bibliotecário tinha como missão a guarda dos estoques informacionais, sendo

responsável por sua conservação física, garantindo assim que grande parte da história da humanidade fosse preservada.

Nas empresas não deveria ser diferente. Teixeira Filho (*apud* FERREIRA, 2003, p. 44), coloca que o bibliotecário empresarial “[...] pode ser ainda o responsável pelo acervo de documentação da empresa, abrangendo textos, artigos, livros, periódicos, manuais, plantas, especificações técnicas, estruturando e mantendo a memória organizacional”.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta pesquisa revelou que o bibliotecário como gestor da informação empresarial não deixará de realizar as atividades tradicionais da profissão, como os serviços de processamento técnico de acervo, porém precisa fazer mais. Nesse aspecto, ele deve estar preparado para buscar, organizar, gerar e transmitir informações estratégicas, a fim de oferecer às empresas subsídios para a produção de conhecimentos com vistas à vantagem competitiva. Nessa direção, tudo indica que o papel do bibliotecário enquanto gestor da informação empresarial é agregar valor à informação, transformando-a em ferramenta estratégica acessível, útil, exata e oportuna para os processos decisórios.

Além das funções e atividades acima descritas, que configuram o papel do bibliotecário enquanto gestor da informação empresarial, o estudo relevou outros fatores que merecem atenção, apesar de a busca a eles não ter sido pré-determinada nos objetivos da pesquisa.

Ressalte-se a proposição de Ferraz (2003), que sugere que os trabalhos de conclusão de curso deveriam ser vistos como atividades que proporcionam maior compreensão às empresas do grande potencial que os alunos dos cursos de biblioteconomia possuem para solucionar vários dos problemas ligados à informação empresarial. Ademais, uma vez determinadas as necessidades e expectativas das empresas no que tange à informação, e sendo conhecidas e avaliadas as qualidades dos profissionais da informação que atendem a elas, poderiam ser desenvolvidos programas de *marketing* visando valorizar, promover e divulgar esses profissionais. Esses programas, que poderiam ser promovidos pelas próprias Instituições de Ensino Superior, não só auxiliariam os alunos, mas ajudariam a construir uma imagem corporativa positiva dessas escolas junto aos seus clientes.

Biancard *et al.* (2002) expressam a necessidade de definir-se um plano de *marketing* que tenha como objetivo divulgar a profissão do bibliotecário, procurando popularizar as suas novas competências e habilidades no mercado informacional do século XXI, visto que a maioria dos empresários desconhece ou possui uma visão tradicionalista e tecnicista da atuação do bibliotecário.

Em suma, esses autores afirmam que é preciso que os órgãos envolvidos com a profissão e a carreira do bibliotecário adotem ações concretas, efetivas e sistemáticas, para que os bibliotecários sejam reconhecidos como gestores da informação pelos empresários, principalmente pelo segmento que poderia e deveria contratá-los.

Diversos artigos explicitam também que os empresários não percebem a importância do bibliotecário para gerir seus documentos e informações empresariais. Nesse sentido, recomenda-se que as universidades e entidades de classe realizem eventos, como painéis e seminários, e convidem à participação agências de recrutamento de pessoal e empresas em geral, a fim de promover o bibliotecário como gestor da informação empresarial e a auto-imagem desse profissional. Ademais, faz-se necessário que as universidades aproximem o aluno das empresas por meio do desenvolvimento de empresas júnior e do incentivo à realização de estágios e trabalhos de conclusão de curso nessa área. Recomenda-se, portanto, um diálogo entre o mercado, as entidades de classe e as instituições formadoras dos bibliotecários para, a partir de suas percepções e preocupações, transformarem a realidade percebida.

Os artigos analisados relatam, de forma explícita ou implícita, as funções e atividades que o bibliotecário deveria desempenhar e desenvolver para cumprir o seu papel na gestão da informação empresarial, mas, percebeu-se a preocupação com a possível não qualificação desse profissional para assumir essa responsabilidade.

Como disciplina, a gestão da informação é uma derivação conceitual de um conjunto de teorias contemporâneas das ciências sociais aplicadas. As principais contribuições vêm das áreas de administração e de tecnologia da informação. Essa multidisciplinaridade revela uma realidade educacional que reclama o aperfeiçoamento das matrizes curriculares dos cursos de graduação em biblioteconomia. Nessa direção, recentemente, diversos cursos vêm trabalhando, no sentido de proporcionar um arcabouço de disciplinas compatíveis e atualizadas para aprimorar a formação do

bibliotecário gestor da informação e, conseqüentemente, prepará-lo para suprir as atuais necessidades do mercado de trabalho.

Todavia, ao lado da atualização dos currículos, em função do quadro de competências requeridas ao bibliotecário gestor da informação, a preparação de docentes e pesquisadores apresenta-se como uma necessidade e um desafio para os cursos de biblioteconomia. Uma necessidade, pois cabe aos gestores dos cursos a tarefa central de empreender esforços na formação de um corpo docente multidisciplinar que possa atender a essas novas necessidades e demandas. Isso pode implicar em contratações e investimentos em políticas de formação e capacitação, com concessão de incentivos destinados a apoiar professores para cursar pós-graduação e investir em formação pedagógica. Um desafio, pois trata-se de uma imensa tarefa acadêmica, tendo em vista a importância da formação de um bibliotecário com talento, competência e capacidade para conceber soluções aos problemas da sociedade da informação. Contudo, a qualidade dos artigos analisados nesta pesquisa, escritos principalmente por docentes e discentes da área, revela haver no país corpo docente multidisciplinar preparado para ministrar essas novas disciplinas direcionadas à formação de um bibliotecário gestor da informação, capaz de organizar, representar e disponibilizar de forma eficiente, eficaz e efetiva os conhecimentos produzidos.

REFERÊNCIAS

ARRUDA, M. C. C.; MARTELETO, R. M.; SOUZA, D. B. de. Educação, trabalho e o delineamento de novos perfis profissionais: o bibliotecário em questão. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n. 3, 2000. Disponível em: <<http://www.ibict.br/cionline/>>. Acesso em: 23 ago. 2006.

BIANCARDI, A. M. R. *et al.* O cenário do mercado de trabalho em biblioteconomia na percepção dos empresários capixabas. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte (MG), v. 7, n. 2, p. 167-178, jul./dez. 2002. Disponível em: <<http://www.eci.ufmg.br/pcionline/>>. Acesso em: 14 ago. 2006.

CARVALHO, K. Disseminação da informação e informação da inteligência organizacional. **Datagrama Zero: Revista de Ciência da Informação**, Rio de Janeiro, v. 02, n. 03, jun. 2001. Disponível em: <<http://dgz.org.br>>. Acesso em: 11 jul. 2006.

- CASTRO, C. A. Profissional da informação: perfis e atitudes desejadas. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 10, n. 1, 2000. Disponível em: <<http://informacaoesociedade.ufpb>>. Acesso em: 25 maio 2006.
- CHIAVENATO, I. **Os novos paradigmas**: como as mudanças estão mexendo com as empresas. São Paulo: Atlas, 1996. 319 p.
- CUNHA, M. V.; SILVA, E. L. A produção do conhecimento na formação de profissionais da informação. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 11, n. 2, 2001. Disponível em: <<http://informacaoesociedade.ufpb>>. Acesso em: 20 maio 2006.
- CUNHA, M. V. O profissional da informação e mercado de trabalho. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 10, n. 1, 2000. Disponível em: <<http://informacaoesociedade.ufpb>>. Acesso em: 20 maio 2006.
- DAVENPORT, T. H. **Ecologia da informação**: por que só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação. 6. ed. São Paulo: Futura, 2003. 316 p.
- DRUCKER, P. Uma bússola para tempos incertos. **Exame**, São Paulo, v. 30, n. 7, p. 66-70, 26 mar. 1997.
- FERRAZ, M. C. C. O valor do trabalho de conclusão de curso para o ingresso do profissional da informação nas empresas. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte (MG), v. 8, n. 1, p. 88-95, jan./jun. 2003. Disponível em: <<http://www.eci.ufmg.br/pcionline/>>. Acesso em 14 ago. 2006.
- FERREIRA, D. T. Profissional da informação: perfil e habilidades demandadas pelo mercado de trabalho. **Ciência da Informação**, Brasília (DF), v. 32, n. 1, p. 42-49, jan/abr. 2003. Disponível em: <<http://www.ibict.br/cionline/>>. Acesso em: 23 ago. 2006.
- JAMBEIRO, O; SILVA, H. P. A informação e suas profissões: a sobrevivência ao alcance de todos. **Datagrama Zero: Revista de Ciência da Informação**, Rio de Janeiro, v. 05, n. 04, ago. 2004. Disponível em: <<http://dgz.org.br>>. Acesso em: 11 jul. 2006.
- MARCHIORI, P. Z. A ciência e a gestão da informação: compatibilidade no espaço profissional. **Ciência da Informação**, Brasília (DF), v. 31, n. 2, p. 72-79, maio/ago. 2002. Disponível em: <<http://www.ibict.br/cionline/>>. Acesso em: 23 ago. 2006.
- MILANESI, L. **Biblioteca**. Cotia (SP): Ateliê Editorial, 2002. 116 p.
- MINAYO, M. C. S. **Pesquisa social**: teoria, método e criatividade. 9. ed. Petrópolis (RJ): Vozes, 1998. 80 p.
- MIRANDA, S.V. Identificando as competências informacionais. **Ciência da Informação**, Brasília (DF), v. 33, n. 2, p. 112-122, maio/ago. 2004. Disponível em: <<http://www.ibict.br/cionline/>>. Acesso em: 23 ago. 2006.

ODDONE, N. O profissional da informação e a mediação dos processos cognitivos: a nova face do antigo personagem. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 8, n. 1, 1998. Disponível em: <<http://informacaoesociedade.ufpb>>. Acesso em: 20 maio 2006.

OHIRA, M. L. B.; PRADO, N. S.; SCHMIDT, L. Profissional da informação no limiar do século XXI: enfoque nos periódicos brasileiros em biblioteconomia e ciência da informação (1995/2002). **Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Florianópolis (SC), n. 17, 1º sem. 2004. Disponível em: <<http://www.encontros-bibli.ufsc.br>>. Acesso em: 20 jul. 2006.

OLIVEIRA, D. P. R. **Sistemas de informações gerenciais**: estratégias, tática operacionais. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1993. 274 p.

PEREIRA, E. C.; OLIVEIRA, A. M. Os bibliotecários e os profissionais independentes em informação à luz da nova classificação brasileira de ocupações (CBO 2002). **Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Florianópolis (SC), n. 18, 2º sem. 2004. Disponível em: <<http://www.encontros-bibli.ufsc.br>>. Acesso em: 20 jul. 2006.

REZENDE, Y. Informação para negócios: os novos agentes do conhecimento e a gestão do capital intelectual. **Ciência da Informação**, Brasília (DF), v. 31, n. 2, p. 120-128, maio/ago. 2002. Disponível em: <<http://www.ibict.br/cionline/>>. Acesso em: 23 ago. 2006.

SANTOS, R. N. M.; BERAQUET, V. S. M. Informação estratégica e empresa: o discurso à prova dos fatos. **Datagrama Zero: Revista de Ciência da Informação**, Rio de Janeiro, v. 02, n. 03, jun. 2001. Disponível em: <<http://dgz.org.br>>. Acesso em: 11 jul. 2006.

SOUZA, F. C. O nome do profissional “bibliotecário” no Brasil: o efeito das mudanças sociais e econômicas dos últimos anos do século XX. **Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Florianópolis (SC), n. 18, 2. sem. 2004. Disponível em: <<http://www.encontros-bibli.ufsc.br>>. Acesso em: 20 jul. 2006..

TARAPANOFF, K; SUAIDEN, E; OLIVEIRA, C. L. Funções sociais e oportunidades para profissionais da informação. **Datagrama Zero: Revista de Ciência da Informação**, Rio de Janeiro, v. 03, n. 05, out. 2002. Disponível em: <<http://dgz.org.br>>. Acesso em: 11 jul. 2006.

TOMAÉL, M. I; ALVARENGA, G. M. Profissional da informação: seu espaço e atuação em empresas industriais. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte (MG), v.5, n.1, p.81-90, jan./jun. 2000. Disponível em: <<http://www.eci.ufmg.br/pcionline/>>. Acesso em 14 ago. 2006.

WEITZEN, H. S. **O poder da informação**: como transformar a informação que você domina em um negócio lucrativo. São Paulo: Makron, McGraw-Hill, 1991. 243 p.

LIBRARIAN'S ROLE IN ORGANIZATIONAL INFORMATION MANAGEMENT: A BIBLIOGRAPHICAL RESEARCH IN BRAZILIAN LIBRARY AND INFORMATION SCIENCE JOURNALS

Abstract: The article discusses the librarian's role in organizational information management. It emphasizes that the librarian as an organizational information manager should collect, treat, organize, recover and selectively disseminate all types of information with the purpose of attending to the informational needs of the organization's decision makers. The article stresses that it is the librarian's responsibility to make viable and add value to the information, making it useful, exact and opportune, since it is essential to the competitive advantage of the organizations.

Keywords: Organizational librarian – Roles; Organizational information management; Information – Management.

Daniella Câmara Pizarro

Bibliotecária da E-Biz Solution Ltda. Bacharel em Biblioteconomia (UDESC)
E-mail: daniella.camara@ebiz.com.br

Delsi Fries Davok

Professora do Curso de Biblioteconomia – Gestão da Informação, da Universidade do Estado de Santa Catarina (UDESC). Doutora em Engenharia de Produção (UFSC). Mestre em Administração (UFSC)
Bacharel em Biblioteconomia (UFSC)
E-mail: delwa@matrix.com.br

Artigo:

Recebido em: 28/08/2007

Aceito em: 03/10/2007

Apresentado em: 21/11/2007