

LUCIANA FERREIRA LEITE

GESTÃO DE PESSOAS EM UNIDADES DE
INFORMAÇÃO: análise do perfil bibliotecário

Natal
2002

LUCIANA FERREIRA LEITE

GESTÃO DE PESSOAS EM UNIDADES DE
INFORMAÇÃO: análise do perfil bibliotecário

Monografia apresentada à disciplina Monografia, do curso de Biblioteconomia do Centro de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Federal do Rio Grande do Norte, para fins de avaliação e como requisito parcial para conclusão da disciplina.

Orientadora: Prof.^aMs. Maria do Socorro de Azevedo Borba
Co-Orientadora: Margareth Regia de Lara Menezes

Natal
2002

Catálogo na publicação. UFRN/Biblioteca Central Zila Mamede
Divisão de Serviços Técnicos

Leite, Luciana Ferreira

Gestão de pessoas em unidades de informação: análise do perfil bibliotecário / Luciana Ferreira Leite. _ Natal (RN), 2002.
29 p.

Orientador: Maria do Socorro de Azevedo Borba.
Co-Orientador: Margareth Regia de Lara Menezes.

Monografia apresentada à disciplina Monografia do Curso de Biblioteconomia, Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal do Rio Grande do Norte.

1. Gestão de recursos humanos - Monografia. 2. Unidades de informação - Monografia.
3. Bibliotecário - Monografia. 4. Administração participativa - Monografia. I. Borba, Maria do Socorro de Azevedo. II. Menezes, Margareth Regia de Lara Menezes. III. Título.

RN/UF/BCZM

CDU 658.3

LUCIANA FERREIRA LEITE

**GESTÃO DE PESSOAS EM UNIDADES DE
INFORMAÇÃO: análise do perfil bibliotecário**

Monografia aprovada em: ___/___/___

Bibliotecária Margareth Regia de Lara Menezes - UFRN
Co-Orientadora

Prof^ª Ms. Maria do Socorro de Azevedo Borba - UFRN
Examinadora

Dedico esse trabalho a Deus pela sua benevolência, dedicação e força, com que me fez chegar até aqui!

AGRADECIMENTOS

A Deus, que nos momentos mais difíceis me carregou em seus braços;

A minha família pelo amor e dedicação. Em especial a minha mãe, pelo seu carinho e exemplo de vida; a meu pai pela sua alegria de viver e a minha irmã pela força e determinação.

A Ana Maria, pelo incentivo e ajuda prestada, para que eu pudesse alcançar esse objetivo;

A Teresa e família, a qual serei sempre grata;

A professora Maria do Socorro Borba, pela atenção dada a todos;

A bibliotecária e orientadora Margareth Menezes, pela atenção e direcionamento durante esse período;

Aos amigos "imortais" pelo companheirismo e amizade cultivados durante esses quatro anos. Em especial a Gabriela, Luiz, Shirley, Vanessa e Vanuza.

A todos os amigos e profissionais que conheci no decorrer dessa jornada, dentre os quais posso citar a bibliotecária Lourdes Teixeira, a toda equipe da biblioteca Nascimento de Castro e aos amigos do DETRAN.

Aos amigos e irmãos de todas as horas: Adriana, Adriano, Ari, Edmilson, Fabiula, Fernanda, Lúcia, Rejane e Sandra;

E aqueles que de uma forma ou de outra torceram e contribuíram para a realização desse trabalho.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	7
2 UNIDADE DE INFORMAÇÃO	9
3 GESTÃO DE PESSOAS	13
4 O BIBLIOTECÁRIO: análise do perfil	17
4.1 <u>Educação continuada</u>	24
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	27
REFERÊNCIAS BILIOGRAFICAS.....	28

LEITE, Luciana Ferreira. **Gestão de pessoas em unidades de informação:** análise do perfil bibliotecário. Natal: UFRN, 2002. Monografia apresentada à disciplina Monografia, do curso de Biblioteconomia do Centro de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Federal do Rio Grande do Norte, para fins de avaliação e como requisito parcial para conclusão da disciplina.

RESUMO

Trata da gestão de pessoas em unidades de informação. Demonstra a importância das mesmas na gestão participativa e como podem contribuir para o crescimento das organizações, constatada através da pesquisa bibliográfica sobre o tema abordado. Analisa o perfil do bibliotecário e como eles podem utilizar as técnicas do planejamento estratégico, marketing, motivação, benchmarking, liderança entre outras para a obtenção de uma gestão competitiva. Enfatiza a educação continuada como elemento importante na atualização e valorização desse profissional.

Palavras-Chave: Gestão de recursos humanos

Unidades de informação

Bibliotecário

Administração participativa.

I INTRODUÇÃO

No decorrer dos tempos a sociedade, o mercado e as organizações têm passado por diversas mudanças, que muitas vezes causaram choques.

Na era agrícola a produção estava centrada nas fazendas e na força do homem, era uma fase artesanal, onde os principais produtos eram o carvão e o ferro.

Já a era industrial deixou de lado a agricultura para se adaptar às máquinas e as fábricas, transformando o trabalho artesanal em mecânico.

Na era da informação/conhecimento, o trabalho passou a ser realizado a partir da aplicação de informações, valorizando o conhecimento, tornando-a uma espécie de "mercadoria", que apresenta um valor monetário. Tais períodos ficaram conhecidos as como *ás três ondas*.

Essas mudanças e impactos ocasionados no mundo afetaram de um modo geral as organizações. As mesmas abandonaram o trabalho braçal e as máquinas, que eram a principal fonte de obtenção de lucro, para se deterem às pessoas.

Atualmente na era da informação, o conhecimento é o fator chave para o crescimento das empresas. Portanto, precisa-se investir mais e melhor no fator humano para que eles, com suas habilidades e conhecimentos, contribuam para o sucesso e competitividade das mesmas.

Por isso, a gestão de pessoas ou a administração de recursos humanos é tão importante dentro das organizações. Ela é responsável pelo capital humano, que é a mola mestra para as organizações.

Então, qualificar as pessoas para que elas possam dar retorno a empresa é fundamental, já que pessoas bem treinadas, satisfeitas e motivadas estarão aptas a executar seu trabalho com consciência e profissionalismo, visando à satisfação pessoal e da empresa.

Objetiva-se demonstrar a importância das pessoas nas organizações e, em especial, o bibliotecário nas unidades de informação, dando ênfase a atualização dos mesmos no âmbito da educação continuada.

Como metodologia aplicada, foi feito levantamento através de uma pesquisa bibliográfica, onde se buscou aliar as técnicas administrativas às biblioteconômicas junto ao perfil dos bibliotecários, a fim de contribuir para seu crescimento, atualização e gerenciamento das unidades de informação e das pessoas que nelas trabalham.

A pesquisa constitui-se de cinco capítulos, aonde inicialmente foi dado um breve histórico sobre o assunto, no segundo momento analisou-se a unidade de informação, sua classificação e função; no terceiro momento tratou-se da gestão de pessoas, onde as mesmas são vistas como importantes ferramentas para administração e sucesso das organizações; no quarto momento tratou-se do bibliotecário e se fez uma análise do seu perfil dando excelência à educação continuada como um atributo forte na sua atualização e por fim no quinto momento às considerações finais.

2 UNIDADE DE INFORMAÇÃO

A expansão das unidades de informação deve ser vista de forma a possibilitar a democratização dos avanços científicos e tecnológicos [...] permitindo a evolução da sociedade em busca do bem coletivo.
(MATOS)

O papel da informação, nos tempos atuais, tem se tornado cada vez mais importante, visto que todas as atividades humanas precisam se apoiar numa base de informação confiável. Como fator de desenvolvimento da sociedade ela adquiriu valor e passou a ser tratada como mercadoria, podendo ser comercializada.

A informação é sinônimo de poder e, quem a detém e a transforma em conhecimento, torna-se mais forte. Nos países desenvolvidos ela é vista como o fator que impulsiona o desenvolvimento econômico e tecnológico. Portanto, para que ela assuma esse caráter político e social ela precisa ser tratada e negociada.

Contudo, cabe a unidade de informação fornecer essa ferramenta de incentivo ao crescimento econômico, humano, social e tecnológico.

Para definir as unidades de informação é importante destacar:

Guinchat e Menou (1994, p. 333) afirmam que as unidades de informação são "organismos especializados na conservação e na organização de documentos, com a finalidade de permitir o acesso aos conhecimentos".

Segundo Reggis (*apud* BARBALHO, 1996, p. 113) definem que "as unidades de informação são organizações essencialmente de serviços em que as pessoas (clientes) signifiquem a sua razão de ser".

Amaral (1998, p. 15) define unidade de informação como

todo tipo de organização atuante na área de informação e/ou documentação, que trabalhe com registros do conhecimento em todo e qualquer tipo de suporte, independente de sua designação [...] de acordo com a sua área de atuação e extensão.

Para Sousa (2001, p. 53) a unidade de informação é conceituada como "um ambiente que tem como objetivo reunir, tratar e promover informação" sendo várias as suas denominações.

Diante dessa variedade de definições, entende-se por unidade de informação toda e qualquer instituição que colete e/ou produza, trabalhe e/ou organize e dissemine ou divulgue a informação. Como demonstram Guinchat e Menou (1994), ela pode ser dividida em três grandes grupos:

- As que conservam e oferecem documentos primários, como os arquivos, bibliotecas, mediatecas e museus;
- As que fornecem a descrição do conteúdo de documentos, sua difusão e sinalização e das informações e das fontes. Como são oferecidos pelos centros e serviços de documentação;
- As que respondem as questões pela exploração das informações disponíveis e a sua avaliação e transformação. Fornecidas pelos centros e serviços de informação.

Apesar dessas diferentes características, quase imperceptíveis (diferenciadas apenas pelas funções que exercem perante a sociedade) elas se assemelham no "seu ponto básico [...] que é atender às expectativas e necessidades dos clientes" (BARBALHO, 1996, p. 113).

As novas tecnologias têm contribuído muito no trabalho dessas unidades, pois possibilita a agilidade no tratamento com a informação e democratização da mesma.

Segundo Araújo (*apud* ARAÚJO e FREIRE, 1999, p. 68):

[...]a informação é a mais poderosa força de transformação do homem. O poder da informação, aliado aos meios de comunicação de massa, tem capacidade ilimitada de transformar culturalmente o homem, a sociedade e a própria humanidade como um todo.

Pois, toda empresa que almeja ou se mantém no sucesso é movida por informação, conhecimento e tecnologia.

É importante deixar claro que, quando o usuário procura a unidade de informação, ele busca além da informação desejada, um atendimento de boa qualidade realizado por profissionais qualificados.

O desafio dos bibliotecários é justamente acrescentar algo com a informação oferecida ao usuário, ou mesmo oferecer respostas corretas. Além disso, é importante saber auxiliar o usuário na formulação correta de suas indagações. (AMARAL, 1998, p. 29)

Ao longo dos anos, o profissional da informação vem incorporando técnicas de outras áreas procurando adaptá-las ao seu ambiente, visando oferecer um serviço de qualidade e confiabilidade que gere competitividade, satisfação e retorno dos clientes.

Portanto, a sociedade em que vivemos necessita de um profissional que supra as necessidades do mercado, e que não trabalhe apenas com livros, mas que esteja preparado para saber lidar com informações de uma forma dinâmica e inovadora.

Para isso, é imprescindível que a empresa/unidade de informação invista no seu potencial intelectual, uma vez que as pessoas são um fator muito importante nas organizações, assim como a informação.

Aliado a isso é necessário que elas estejam comprometidas com os objetivos da unidade de informação na qual está inserido. Esta, por sua vez, precisa trabalhar em parceria com esses profissionais, dando-lhes oportunidade de participarem do processo de tomada de decisão, ou seja, as unidades de informação terão que saber administrar com esse pessoal.

Em outras palavras, **ser capaz de gerenciar com as pessoas**, pois através de uma gestão participativa a unidade de informação poderá manter-se mais competitiva nesse ambiente globalizado, haja vista que o trabalho em equipe proporciona um crescimento mútuo empresa/empregado.

3 GESTÃO DE PESSOAS

Quando as pessoas compartilharem a mesma missão haverá um reforço na cultura para ajudar a solidificar as transformações.

(CHIAVENATO e MATOS)

No novo milênio as organizações estão se modificando, tornando-se mais ágeis, competitivas e com o foco no cliente. Com o surgimento da era da informação, essas organizações vêm dando ênfase a um recurso muito importante, que aplicado rentavelmente, impulsiona o seu crescimento: *o conhecimento*.

Essa era introduziu movimentos interessantes, transferindo o poder dos músculos para a mente, valorizando o conhecimento como principal recurso.

Essas modificações, também, têm atingido o público interno das organizações, ou seja, seu quadro de pessoal, que deixou de ser apenas um recurso para se tornar a principal *base* para a nova organização.

As pessoas devem ser consideradas como elementos impulsionadores e dinamizadores da organização, capazes de serem dotadas de inteligência, talento e aprendizagem, indispensáveis para uma constante renovação e competitividade num cenário pleno de mudanças e desafios.

Outrossim, as organizações precisam de soluções e respostas rápidas, fazendo com que os gerentes das mesmas percebam que o gerenciamento individual comece a ser conceitualmente transformado.

Então, para que as pessoas estejam preparadas às mudanças é primordial que exista um ambiente psicológico propício, uma cultura organizacional adequada onde possa haver uma efetiva participação e maior envolvimento da equipe para o desempenho eficaz da organização.

Assim, a Administração de Recursos Humanos que é responsável pela coordenação entre os interesses da empresa e os da mão-de-obra deu lugar a *Gestão de Pessoas*. Esta, por sua vez, trata as pessoas como seres com idéias, conhecimentos, habilidades e objetivos, para que possam trabalhar em parceria à obtenção do crescimento e sucesso pessoal, bem como organizacional.

De acordo com Chiavenato (1998, p. 28) a gestão de pessoas, "[...] representa a maneira como as organizações procuram lidar com as pessoas que trabalham em conjunto em plena era da informação [...] não trata mais de administrar pessoas, mas de administrar com as pessoas".

Com a inclusão dessa gestão nas organizações/empresas, os gerentes poderão aperfeiçoar junto com seu quadro de funcionários o exercício de sua liderança.

Neste sentido, as pessoas precisam se sentir encorajadas para a inovação e criatividade, pois são elas que fazem a diferença. Por isso, através de uma administração participativa elas poderão ser a vantagem competitiva da organização.

Segundo Rosso (2001, p.9):

[...] a administração participativa tem como idéia central possibilitar o envolvimento e, em especial, o comprometimento dos colaboradores com a finalidade maior de elevar o grau de responsabilidade e qualidade, tanto das alternativas quanto dos processos decisórios internos às estruturas organizacionais.

Ela é um dos componentes do gerenciamento de pessoas, uma forte ferramenta que, ao lado das outras práticas e políticas de recursos humanos, pode criar diferenciais competitivos para as empresas, já que coloca em movimento o instrumento que se tornou à arma mais poderosa das organizações: *o cérebro humano*.

É mister que as organizações devem absorver o capital intelectual e o engajamento das pessoas nas tomadas de decisões.

Para Chiavenato (1997, p.63-64) as bases da administração participativa são:

- a) Visão do negócio - as pessoas devem ter uma visão clara da missão e objetivos da empresa;
- b) Trabalho em equipe - propicia o envolvimento do grupo nas tomadas de decisões;
- c) Desenho dos cargos - estruturação das tarefas e responsabilidades de cada membro da equipe;
- d) Informação operacional - compartilhamento das informações operacionais com vistas a proporcionar uma maior contribuição às metas a serem alcançadas;
- e) Sistema de recompensas - permitir que as pessoas participem dos ganhos da empresa com base no desempenho e nos resultados alcançados.

Todos esses aspectos buscam um maior comprometimento da equipe no sentido de alcançar resultados satisfatórios na oferta de produtos/serviços. Como afirma Lerner (1996, p. 33) "a participação de todos os colaboradores da organização, garante uma composição de forças, onde o 'todo', obtém mais poder do que as partes isoladamente".

Então, ao aplicarmos esse conceito nas unidades de informação, os seus funcionários contribuirão com suas idéias, conhecimentos e criatividade para a melhoria e/ou criação de serviços nas unidades.

É através desse envolvimento mútuo, que a organização terá plenas condições de propiciar às pessoas a oportunidade de desempenhar o seu papel com interesse, inteligência e principalmente, buscar a satisfação e o bem estar no trabalho.

Como pudemos observar, a administração participativa é o caminho para a modernização das organizações. Portanto, é imprescindível que as pessoas estejam preparadas para mudar, haja vista que a qualidade e a produtividade são condições essenciais para sobreviver num mercado altamente competitivo e mutável.

As empresas, por sua vez, precisam criar mais possibilidades para investir no seu capital humano. Nas Unidades de Informação o objetivo é o mesmo, não adianta apenas investir em tecnologias, acervos informatizados, equipamentos de última geração, se não se investe em Recursos Humanos, ou seja, na qualificação, bem estar e treinamento de seus funcionários.

4 O BIBLIOTECÁRIO: análise do perfil

[...] os detentores do conhecimento, aqueles que são capazes de produzir o conhecimento, utilizá-lo bem e controlá-lo serão os que definirão as diferenças entre os países política e economicamente poderosos e capazes de dar o mínimo de bem-estar social para uma sociedade.
(PIMENTEL *apud* TARAPANOFF)

Desde o início dos tempos, precisou-se de pessoas para a organização do conhecimento, chamado anteriormente como os *guardiões do conhecimento* ou *dos livros*. Pessoas incumbidas de organizar e conservar as produções intelectuais e literárias.

Após a explosão da informação esse conceito tem mudado. A informação assumiu um papel de poder, que conseqüentemente gera o conhecimento, e esse por sua vez, o desenvolvimento. E para que ela esteja disponibilizada de uma forma fácil de ser encontrada, ela precisa de um tratamento feito por pessoas capacitadas e o *bibliotecário* é esse profissional.

O papel do bibliotecário é o de gerenciar, organizar e tornar a matéria prima de seu trabalho - a informação - acessível, ou seja, coletar a informação certa, na fonte certa, para o cliente certo, na hora certa e com um custo agregado justo.

Como diz (Marchiori, 1996, p. 6):

O sucesso desse profissional dependerá de sua habilidade de encontrar a informação, "empacota-la" rapidamente, tendo em mente uma relação positiva de custo/benefício, que supra seu cliente de "inteligência" [...]

Por isso, com o avanço da globalização, notou-se que a necessidade de democratização da informação se tornou constante, devido a grande procura por informação de qualidade. Como afirmam Rutina e Pereira (2000, p. 23) "só é possível ter qualidade através das pessoas, e ela se dá através de mudanças de atitudes e comportamentos".

Entretanto, é necessário que parta do próprio profissional o desejo de mudança, no qual caberá ao bibliotecário desfazer sua imagem de *guardião de livros* e tornar-se um *gestor da informação*.

O gestor da informação é considerado, segundo Silva e Arruda (1998, p. 4) como

aquele bibliotecário que apresenta, por opção, uma mudança de postura através da consciência da importância para a comunidade, uma vez que sua missão e papel continuarão os mesmos, ou seja, desenvolver a comunidade através da informação certa e a um custo baixo e, sobretudo, de forma rápida, segura e eficaz.

O advento da sociedade da informação ou do conhecimento tem demandado um novo perfil profissional do bibliotecário frente a um mercado de trabalho altamente competitivo e seletivo.

Com isso, as unidades de informação buscam, cada vez mais, o profissional com perfil diferenciado. Esta, por sua vez, exige que o bibliotecário tenha conhecimento interdisciplinar, habilidades gerenciais e responsabilidade social para que possa acompanhar a evolução do mercado da informação, a qual, é o principal recurso da era do conhecimento.

De acordo com Cianconi (*apud* BERAQUET et al., 1999, p. 69):

Os novos profissionais de informação [...] estão envolvidos, principalmente com a administração da informação como recurso, utilizando, sempre que possível, novas tecnologias. Devem efetuar planejamento de produtos e serviços, implantar programas com diretrizes e metas, acompanhar e racionalizar o fluxo da informação, promover sua disseminação e uso.

Diante desse contexto, o perfil desses profissionais foi moldando-se a realidade do mercado. Suas atitudes e posturas foram se modernizando, assim como o conceito de informação. Antes, só conhecida na forma impressa ou escrita e, hoje, já disponibilizada em diversos formatos.

Ademais, as unidades de informação necessitam de profissionais com atitudes pró-ativas capazes de lidar com o novo e com as pessoas. Por isso, terão que se apresentar para o mercado atual com um perfil diferenciado, com uma sólida formação geral e sabendo lidar com necessidades específicas, principalmente, frente às inovações tecnológicas. O quadro abaixo ilustra de uma melhor maneira esse perfil:

PERFIS DO PROFISSIONAL BIBLIOTECÁRIO	
PERFIL TÉCNICO	PERFIL PESSOAL
<ul style="list-style-type: none"> ■ Domínio das técnicas biblioteconômicas; ■ Domínio das tecnologias de informação; ■ Domínio de língua estrangeira; ■ Educação continuada. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Ser criativo; ■ Inovador; ■ Dinâmico; ■ Pró-ativo; ■ Ético/ confiável; • Negociador; ■ Flexível; ■ Responsável; ■ Ter visão crítica e global da empresa; ■ Habilidade no trabalho em equipe; - Vontade de aprender e de buscar soluções.

Além dessas características, os bibliotecários podem adaptar às unidades de informação, métodos e técnicas administrativas para um melhor resultado no gerenciamento de seu trabalho, como: planejamento estratégico, *benchmarking*, gestão participativa, *empowerment*, *marketing*, comunicação, liderança, motivação, empreendedorismo, entre outros:

Planejamento estratégico

- Conjunto de princípios e processos que levará o gerente da organização/unidade de informação, estabelecer a missão e os objetivos da mesma com o propósito de traçar metas para o futuro, afim de proporcioná-las sucesso e competitividade;

Benchmarking

- Técnica usada como auxiliar no planejamento estratégico, que se resume no exercício permanente de avaliação e comparação de produtos, serviços ou práticas de negócios, de empresas líderes (encontrados no mesmo patamar ou espécie) que servirão para o aperfeiçoamento organizacional, seja interno ou externo;

Gestão participativa

- Técnica utilizada na administração de recursos humanos, cujo objetivo é o de gerenciar com a ajuda dos colaboradores da instituição;

Empowerment

- Metodologia administrativa de se fazer qualidade através das pessoas; significa transferir ou investir poder em algo ou em alguém (provém do verbo inglês *to empower* - autorizar ou

transferir). É um processo no qual investe-se poder nas pessoas para que possam tomar atitudes necessárias, visando a qualidade e agilidade dentro das organizações, resultando em pessoas mais comprometidas com a organização.

Motivação

- Pode-se dizer que é a força que move o profissional em relação a sua carreira. Ela pode ser incentivada através de diversas formas: retorno financeiro, desafios, reconhecimento, realização, entre outras. Porém parte de cada um manter-se motivado, ela está dentro das pessoas. O gerente por sua vez, deverá incentivar a sua equipe a motivar-se de acordo com as necessidades de cada um;

Marketing

- Processo gerencial que valoriza as trocas voluntárias de valores para garantir a sobrevivência das organizações, através de uma combinação de técnicas que visa o perfeito processo de troca, beneficiando os elementos que nela interagem. Sua adoção nas unidades de informação propiciará que os recursos sejam mais bem aproveitados, no que diz respeito às novas tecnologias disponíveis para a capacitação e recuperação de informações, onde seu principal foco é atender as necessidades dos clientes.

Comunicação

- Tem um importante papel nas unidades de informação, pois contribui com o bom andamento do trabalho, possibilitando a troca de informações entre pessoas de uma organização, ou seja, a socialização do conhecimento. facilitando a transmissão e

assimilação de todos os às metas da organização e entre esta e seus participantes: clientes, concorrentes e fornecedores;

Liderança

- É a capacidade de exercer influência sobre grupos e indivíduos, cujo objetivo é alcançar a missão da empresa. Porém liderança não está incumbida ao cargo de chefia, qualquer indivíduo da organização pode ter essa característica. Seu papel é de integrar, possibilitando que as pessoas se mantenham unidas mesmo sem estarem fisicamente próximas;

Empreendedorismo

- Está relacionado com o processo de iniciar um negócio, organizar os recursos necessários e assumir seus respectivos riscos e recompensas, utilizando a inovação e criatividade.

Segundo Beraquet et al. (1999 p. 69):

O bibliotecário está inserido no setor de serviços da economia, que é a área que mais tem se expandido nestes tempos de globalização. Neste contexto, atender ao cliente, oferecendo produtos de qualidade, é a premissa maior para o profissional da informação não só sobreviver, mas consolidar a importância e o real valor do seu trabalho. Desta forma, parece ser importante que o novo profissional da informação tenha a capacidade de se orientar para o diálogo tanto com o usuário como com seus colegas, o que certamente envolve conhecimento interdisciplinar, habilidades gerenciais, técnicas e políticas, bem como a capacidade de trabalhar em equipe.

Diante desse novo cenário, é imprescindível qualificar-se para as novas oportunidades que estão surgindo no mercado, ou seja, buscar a sua identidade pessoal e profissional através de um processo contínuo de aprendizagem.

Estar em formação é construir uma identidade pessoal e profissional e o processo identitário produz maneiras de ser e estar na profissão de bibliotecário. A identidade profissional é construída nas relações do bibliotecário com seu universo profissional e com seus outros universos sócio-culturais: o bibliotecário é uma pessoa e parte dessa pessoa é bibliotecário, com suas concepções, valores e crenças. (MARTUCCI, 1999, p. 45)

É a partir da educação continuada que o profissional bibliotecário poderá assumir os novos papéis com competência e responsabilidade social. Esta última, por sua vez, implica em ajudar a facilitar a comunicação do conhecimento, como também produzi-lo para os indivíduos que dele necessitam a fim de contribuir para a construção de um espaço social para o cidadão, onde cada um possa ter direito a informação.

Pois esse é o principal papel desse profissional: o de mediador entre o cliente/usuário e o conhecimento, disponibilizando-o a todos e em qualquer lugar, contribuindo assim, para o desenvolvimento sócio-econômico da sociedade da qual faz parte.

Pois se o conhecimento é como a luz, poderemos iluminar a vida de incontestáveis pessoas, - das próximas às mais distantes - e proporcionar ao nosso e a outros países as oportunidades de desenvolvimento de que todos necessitam para crescer economicamente e de modo sustentável. (ARAÚJO e FREIRE, 1999, p.73)

Portanto, educação continuada, competência e excelência profissional são requisitos essenciais para o bibliotecário que deseja se consolidar num mercado concorrido e em constante transformação.

4.1 Educação continuada

O saber se constrói na aplicação do conhecimento e se consolida e se renova pelo processo de avaliação. É assim que se aprende.
(CHIAVENATO e MATOS)

A educação é o elemento-chave no novo paradigma gerado pela sociedade da informação. E pensar a educação implica, dentre outros aspectos, investir no potencial humano.

Diante de um mercado cada vez mais competitivo, as empresas começam a exigir de seu quadro de pessoal uma constante atualização, a qual se tornou um importante referencial a contratação de empregados.

Conforme Cavalcante ([19—], p. 2):

[...] atualizar-se tornou-se exigência maior de uma sociedade que precisa buscar a superação das diferenças e dos obstáculos econômicos e sociais por vias da educação, da informação e do conhecimento, através de maiores investimentos em seres humanos e assim chegar à qualidade, tanto econômica, científica e tecnológica, quanto social, profissional e pessoal.

Esse enfoque com a qualificação cresce em decorrência das sociedades, que vêm se modernizando e evoluindo com as novas exigências dos clientes/usuários, bem como do mercado.

Segundo Campos (1995) para que uma empresa permaneça competitiva e sobreviva no mercado, ela deverá alterar suas políticas e práticas no desenvolvimento das pessoas, numa era em que o conhecimento humano é o maior fator na construção de uma sociedade baseada na informação.

Daí, a necessidade de uma aprendizagem contínua para que o indivíduo possa desenvolver novas habilidades e competências. Isto implica que

ele precisa aprender a lidar com o novo, procurando adaptar-se às constantes transformações.

Diz Johnson (2002, p. 14) que,

A adaptabilidade às mudanças é uma condição indispensável para a sobrevivência de pessoas e organizações, e mais ainda para seu sucesso na economia global de hoje. Quem consegue se adaptar é recompensado.

Por isso, as unidades de informação vêm tomando esta atitude, fazendo com que os profissionais que atuam nessas áreas estejam qualificados adequadamente para suprir às necessidades do mercado. Principalmente, diante da vertiginosa evolução das novas tecnologias de informação.

Aliado a isto, o indivíduo necessita ter espírito inovador e criativo, pois assim, ele estará apto a enfrentar os desafios e riscos requeridos pela nova economia.

Neste contexto, é prioritário investir no aperfeiçoamento dos recursos humanos haja vista que

O conhecimento acadêmico, não renovado e não aplicado, torna-se obsoleto a curtíssimo prazo, dadas às conquistas diárias da ciência e da tecnologia. Profissões inteiras são extintas em um piscar de olhos, por um novo invento e aplicações inteiramente inéditas, exigindo nova formação. (CHIAVENATO e MATOS, 2002, p. 137)

Esta formação, por sua vez, se dá por conhecimentos adquiridos através de cursos de pós-graduação, educação à distância, cursos de reciclagem, eventos científicos, dentre outros e, conseqüentemente, aplicados no cotidiano da vida pessoal e organizacional.

Chiavenato e Matos (2002, p. 139) dizem, ainda, que

Somos todos aprendizes, nesse mundo em transformação acelerada, em que o obsoletismo do conhecimento é um risco imediato. Seremos

aprendizes, se quisermos sobreviver com inteligência e nos desenvolver continuamente.

Outrossim, no decorrer das transformações no mercado, o perfil dos bibliotecários vem se adequando a realidade em que estão inseridos, haja vista que **aprender a aprender** é de fundamental importância no processo de informação/conhecimento.

Portanto, a educação continuada é uma segurança para que o profissional bibliotecário possa enfrentar os grandes desafios frente a um mercado competitivo, bem como caminhar em sintonia com a modernização das organizações.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Através dos objetivos traçados nesta pesquisa, pode-se constatar que nas organizações, as pessoas são tratadas como fatores de desenvolvimento, pois através de seus conhecimentos, que aplicados de uma maneira rentável, gera competitividade, qualidade e proporciona sucesso às empresas.

Assim, como as demais organizações, as unidades de informação devem privar por este bem. As organizações sem pessoas não funcionam, as pessoas sem conhecimento, não poderão contribuir para as empresas.

O investimento nas pessoas que constituem as empresas gera produtividade, as mesmas aliadas aos gestores na gerência das organizações, ou seja, na gestão participativa, contribuirão para um melhor crescimento organizacional e também pessoal. As pessoas satisfeitas, bem treinadas e qualificadas são mais produtivas e desempenham melhor o seu papel.

O bibliotecário, por sua vez terá que adequar o seu perfil às constantes transformações do mercado. Outrossim, é necessário que esteja aberto às inovações procurando introduzir as ferramentas que facilitarão seu trabalho junto às pessoas/empresa.

Para isso é imprescindível que tente manter-se atualizado para que possa se consolidar no mercado competitivo, sob pena de ser excluído deste, mercado. Entende-se que as pessoas precisam se adequar sempre às leis do mercado em vigor, então se faz necessária educação continuada.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AMARAL, Sueli Angélica do. **Marketing**: abordagem em unidades de informação. Brasília: Thesaurus, 1998.

ARAÚJO, Vânia Maria R. H. de; FREIRE, Isa Maria. Conhecimento para o desenvolvimento: reflexões para o profissional da informação. **Inf. & Sociedade**, v. 9, n. 1, p. 61-75, jan./jun. 1999.

BARBALHO, Fabrizio; HANASHIRO, Darcy M. M. O comportamento gerencial sobre motivação, liderança e gestão participativa: uma análise da auto percepção do dirigente. **Caderno de Pós-graduação em Administração de Empresas**, São Paulo, v. 1, n. 1, p. 9-37, set/dez. 2001.

BERAQUET, Vera Silvia Marão et. al. Qualidade de ensino na FABI-Campinas face ao moderno profissional da informação. **Transinformação**, v. 11, n. 1, p.63-69, jan./abr.1999.

CAMPOS, Vicente Falconi. **O valor dos recursos humanos na era do conhecimento**. 3. ed. Belo horizonte: Fundação Christiano Ottoni, 1995.

CASTRO, César Augusto. Profissional da informação: perfis e atitudes desejadas. **Inf. & Sociedade**, v. 10, n. 1, p. 142-156, 2000.

CAVALCANTE, Lídia Eugênia. Educação e aprendizagem contínua em unidades de informação. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 10. Disponível em: <<http://biblioteca.ufc.br/arteducação.html>>. Acesso em : 15 jun. 2002.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gerenciando pessoas**: o passo decisivo para a administração participativa. 3. ed. São Paulo: Makron Books, 1997.

_____. **Recursos humanos**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1998.

CHIAVENATO, Idalberto; MATOS, Francisco Gomes de. **Visão de ação estratégica**. 2. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2002.

DEGEN, Ronald Jean. **O empreendedor**: fundamentos da iniciativa empresarial. São Paulo: Mc Graw-Hill, 1989.

GUINCHAT, Claire; MENO, M. J. **Introdução geral as ciências e técnicas da informação e documentação**. 2. ed. Brasília: IBICT, 1994.

- JOHNSON, Spencer. **Quem mexeu no meu queijo?** 31. ed. Rio de Janeiro: Record, 2002.
- LERNER, Walter. **Organização participativa:** mais uma poderosa tecnologia na busca da competitividade. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1996.
- MARTINS, Robson Dias. **Perfil do bibliotecário:** uma realidade brasileira. Disponível em: <<http://www.biblioteca.estacio.br/artigos/004.htm>>. Acesso em: 2 maio 2002.
- MÜLLER, Mary Stela; FORTES, Waldyr Gutierrez. Comunicação na biblioteca: uma questão interdisciplinar. **Transinformação**, v. 8, n. 2, p. 33-44, maio/ago. 1996.
- MÜLLER, Mary Stela; CORNELSEN, Julce Mary. **Normas e padrões para teses, dissertações e monografias.** 3. ed. Londrina: UEL, 2002.
- ROBBINS, Stephen Paul. **Administração:** mudanças e perspectiva. São Paulo: Saraiva, 2002.
- ROSSO, Fabrizio; HANASHIRO, Darcy M.M. O comportamento gerencial sobre motivação, liderança, e gestão participativa: uma análise da auto percepção do dirigente... **Caderno de Pós-graduação em Administração de Empresas**, v.1, n.1, p. 9-37, 2001.
- SEVERINO, Antônio Joaquim. **Metodologia do trabalho científico.** 22. ed. São Paulo: Cortez, 2002.
- SILVA, Carla Maria T. de S. C. da; ARRUDA, Guilhermina M. A formação do profissional de biblioteconomia frente às novas tendências do mercado globalizado. In: ENCONTROS BIBLI, 6., 1998, Florianópolis. Florianópolis: UFSC, 1998. Disponível em: <<http://www.ced.ufsc.br/bibliote/encontro/eb6art3.html>> Acesso em: 20 jun. 2002.
- SILVA, Sueli Maria Goulart. Qualidade nas bibliotecas universitárias: a influência dos objetivos. **Informação e Sociedade**, v.10, n.1, p. 54-69, 2000.
- VERGARA, Sylvia Constant. **Gestão de pessoas.** São Paulo: Atlas, 1999.