



Universidade Federal do Rio de Janeiro
Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas
Faculdade de Administração e Ciências Contábeis
Curso de Biblioteconomia e Gestão de Unidades de Informação



GABRIEL SOARES MELO

O Papel do Gestor de Unidades de Informação no Século XXI

Rio de Janeiro
2014

GABRIEL SOARES MELO

O Papel do Gestor de Unidades de Informação no Século XXI

Projeto Final II apresentado ao Curso de Biblioteconomia e Gestão de Unidades de Informação da Universidade Federal do Rio de Janeiro, como requisito parcial à obtenção do título de bacharel em Biblioteconomia.

Orientador: Prof.^a Maria de Fátima Borges Gonçalves de Miranda.

Rio de Janeiro

2014

S528 Melo, Gabriel Soares.

O papel do gestor de unidades de informação no século XXI / Gabriel Soares Melo.— Rio de Janeiro, 2014.

39 f. : il.

Projeto Final II (Graduação em Biblioteconomia) –
Curso de Biblioteconomia e Gestão de Unidades de
Informação, Universidade Federal do Rio de Janeiro.

Orientadora: Prof^a. Maria de Fátima Borges
Gonçalves de Miranda.

1. Gestores. 2. Século XXI. 3. Tecnologia. 4. Unidades
de Informação. I. Miranda, Maria de Fátima Borges
Gonçalves de. II. Título.

CDD: 020.1

GABRIEL SOARES MELO

O Papel do Gestor de Unidades de Informação no Século XXI

Projeto Final II apresentado ao Curso de Biblioteconomia e Gestão de Unidades de Informação da Universidade Federal do Rio de Janeiro, como requisito parcial à obtenção do título de bacharel em Biblioteconomia.

Rio de Janeiro, ____ de _____ de 20____.

Prof.^a Maria de Fátima Borges Gonçalves de Miranda – Instituição Orientador (a)

Prof.^a Ana Maria Senna - Membro interno

Prof.^a Nysia Oliveira de Sá - Membro interno

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus por mais essa conquista.

Agradeço a minha família por estar sempre ao meu lado.

Agradeço aos professores pela dedicação, em especial a minha orientadora Prof.^a Maria de Fátima Borges Gonçalves de Miranda.

O mais importante para o homem é crer em si mesmo. Sem esta confiança em seus recursos, em sua inteligência, em sua energia, ninguém alcança o triunfo a que aspira. (Thomas Atkinson)

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	8
2	OBJETIVOS	11
2.1	OBJETIVO GERAL.....	11
2.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	11
3	O SÉCULO XXI E SUAS MUDANÇAS NO PROCESSO DE TRABALHO	12
4	UNIDADES DE INFORMAÇÃO	15
4.1	BREVE HISTÓRICO	15
4.2	AS UNIDADES DE INFORMAÇÃO DO SÉCULO XXI.....	18
5	O GESTOR DE UNIDADES DE INFORMAÇÃO.....	20
5.1	A VISÃO TRADICIONAL DO TRABALHO DO GESTOR DA INFORMAÇÃO	23
5.2	EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO DO GESTOR DE UNIDADES DE INFORMAÇÃO	25
5.3	AS TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO APLICADAS AO COTIDIANO DO GESTOR DE UNIDADES DE INFORMAÇÃO.....	27
5.4	O NOVO PERFIL PROFISSIONAL DO GESTOR DE UNIDADES DE INFORMAÇÃO	29
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS	33
	REFERÊNCIAS	35

RESUMO

MELO, Gabriel Soares. O papel do gestor de unidades de informação no século XXI. 2014. 39f. Trabalho de conclusão de curso (graduação). Curso de Biblioteconomia e Gestão de Unidades de Informação. Universidade Federal do Rio de Janeiro. Rio de Janeiro, 2014.

O presente trabalho mostrará como é importante o acompanhamento das mudanças sociais e sobretudo tecnológicas por parte dos gestores de unidade de informação nesse século XXI, sendo assim necessária uma mudança de visão e comportamento por parte dos mesmos através de constante capacitação profissional para saber lidar com as novas tecnologias e exigências por parte do público usuário das unidades de informação. O perfil tradicional do gestor de unidades de informação, de ser apenas um divulgador de informações trouxe uma marca não muito positiva na imagem desse profissional, prejudicando o desenvolvimento da profissão e consequentemente o seu reconhecimento diante de outros profissionais e da sociedade como um todo. Porém, atualmente o gestor se vê diante de uma mudança urgente, necessária a responder o rápido desenvolvimento e proliferação da informação onde se faz imprescindível a sua presença e atuação, não só pessoal, mas na unidade de informação como um todo, apreendida nos anos acadêmicos e práticas profissionais. Um profissional gestor capaz de entender as características e as necessidades de sua comunidade, elaborando sua prática e atuação sempre buscando a melhor divulgação, aprendizado e relação da informação a ser transmitida e compartilhada.

Palavras-chave: unidades de informação, gestores, tecnologia, século XXI.

ABSTRACT

MELO, Gabriel Soares. O papel do gestor de unidades de informação no século XXI. 2014. 39f. Trabalho de conclusão de curso (graduação). Curso de Biblioteconomia e Gestão de Unidades de Informação. Universidade Federal do Rio de Janeiro. Rio de Janeiro, 2014.

This paper will show how important the monitoring of social changes and above all by the technological intelligence unit managers in the 21st century, thus required a change of vision and behavior on the part of the same through constant professional training to learn with new technologies and demands on the part of the user public information units. The profile said traditional intelligence units Manager, being just an information evangelist brought a very positive brand image of a trader, harming the development of the profession and consequently their recognition in front of other professionals and society as a whole. However currently the manager finds himself facing an urgent change needed to answer the rapid development and proliferation of information where necessary their presence and expertise, not only personal, but on information as a whole unit, seized in academics and professional practices. A professional manager able to understand the characteristics and needs of their community, developing their practice and performance always seeking better disclosure, learning and relationship of the information to be transmitted and shared.

Key words: intelligence units, technology, managers, century XXI.

1 – INTRODUÇÃO

Com o passar dos anos, o papel da biblioteca na sociedade, o papel do gestor das unidades de informação e o mercado de trabalho como um todo passaram por diversas mudanças e transformações, que por muitas vezes chegaram a impactar de certa forma, toda uma classe e/ou parcela social, González de Gómez (1997), nos diz que: “trata-se de uma revolução que agrega novas capacidades à inteligência humana e muda o modo de trabalharmos juntos e vivermos juntos”.

E essas mudanças não foram diferentes para os gestores de unidades de informação. Com a chegada do século XXI e a entrada definitiva em uma nova era social e informacional exigiu-se que o bibliotecário, neste papel de gestor de unidades de informação, fosse cada vez mais pró-ativo e soubesse identificar cada vez mais rápido a necessidade individual de seu usuário, abrangendo não só o usuário nativo digital, mas também todos os outros tipos de usuários, desde os mais idosos até os mais jovens. Drucker (1997) nos complementa com: “os principais grupos sociais da sociedade do conhecimento serão os trabalhadores do conhecimento”, portanto as pessoas capazes de alocar conhecimentos para incrementar a produtividade e gerar inovação serão cada vez mais requisitadas no mercado de trabalho neste novo século.

Ou seja, a sociedade neste começo do século XXI, demanda o surgimento de um novo modelo de unidade de informação e, conseqüentemente, um novo perfil de gestor para essa unidade de informação, exigindo que o mesmo possua um perfil interdisciplinar, pró-ativo, habilidades técnicas, gerenciais e administrativas, responsabilidade com sua comunidade e o mais importante: a capacidade de acompanhar a evolução do conhecimento e a velocidade das informações.

Atualmente, nessa nova era informacional que vivemos, a tecnologia aliada ao conhecimento é cada vez mais o fator chave para o crescimento das unidades de informação. Portanto, se faz necessário investir cada vez mais no fator humano para que eles, através de seus conhecimentos e habilidades, contribuam para o sucesso e a evolução das mesmas, Assmann (2000) nos complementa: “[...] a construção do conhecimento já não é mais produto unilateral de seres humanos isolados, mas de uma vasta colaboração cognitiva distribuída, da qual participam aprendentes humanos e sistemas cognitivos artificiais”.

Com o intuito de oferecer um panorama do papel do gestor de unidades de informação no século XXI, o presente trabalho de conclusão de curso pretende analisar a evolução ao longo dos tempos do papel das unidades de informação na sociedade com ênfase no papel de seu gestor (representado através do bibliotecário) até o século XXI, abordando também o constante uso, crescimento e importância do uso das tecnologias nas mesmas pelos gestores.

Como metodologia será aplicado o levantamento através de uma pesquisa bibliográfica, método este que consiste de uma pesquisa que envolve a problematização do tema proposto a partir de referências publicadas, onde se buscará mostrar as mudanças nas unidades de informação e no papel e perfil de seus gestores neste século XXI, a fim de contribuir para a atualização, crescimento e envolvimento com a comunidade de suas respectivas unidades de informação.

Segundo Lakatos e Marconi (1987, p.66), a pesquisa bibliográfica constitui-se no levantamento, seleção e documentação de toda bibliografia já publicada sobre o assunto que está sendo pesquisado, em livros, revistas, jornais, boletins, monografias, teses, dissertações, material cartográfico, com o objetivo de colocar o pesquisador em contato direto com todo material já escrito sobre o mesmo.

A pesquisa divide-se em quatro capítulos, onde inicialmente será comentado sobre as mudanças no processo de trabalho do século XXI, em um segundo momento irá tratar das unidades de informação e sua evolução até o atual momento, na terceira etapa irá tratar do gestor de unidades de informação e seu papel neste século XXI, analisando seu perfil esperado perante as demandas tecnológicas e sociais deste novo século, e por fim em um quarto momento serão tecidas as considerações finais.

2 – OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GERAL

- Analisar o papel do gestor de unidades de informação no século XXI, contribuindo para um maior esclarecimento a cerca do tema.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Demonstrar a importância desta evolução tanto no papel do gestor das unidades de informação, quanto das próprias unidades de informação para com a comunidade e a sociedade em geral.
- Caracterizar e descrever as abordagens sobre o tema.
- Sistematizar o tema, mapeando assim seu conteúdo.

3 - O SÉCULO XXI E SUAS MUDANÇAS NO PROCESSO DE TRABALHO

A sociedade está cada vez mais exigente em seus processos de trabalho e na formação desses profissionais para atuar nesse mercado cada vez mais competitivo Arruda (2000, p.16) nos afirma:

O trabalhador, além de conviver com a precarização do emprego, como novos arranjos de trabalho, com o desemprego, tem de responder à exigência de maior qualificação. Ampliam-se os requisitos profissionais. Em adição às qualificações formais, são exigidas capacitações tácitas que permitam ao trabalhador atuar como agente integrador na dinâmica pesquisa/produção/vendas, que leva a um novo perfil profissional que privilegia a criatividade, a interatividade, a flexibilidade o aprendizado contínuo.

Com isso vemos que está cada vez mais reforçada em nossa sociedade a necessidade da formação de um novo perfil profissional, sobretudo na área informacional, em que está inserido o gestor de unidades de informação, para saber lidar e satisfazer as necessidades de um público cada vez mais atualizado e exigente. Arruda (2000, p. 18) ainda nos complementa:

As alterações no perfil profissional não se restringem ao âmbito da qualificação profissional e da gestão do trabalho, mas abrangem o conteúdo e a forma como o trabalho é realizado, como trabalhador se relaciona e se socializa no ambiente de trabalho. Atingem a subjetividade do sujeito, invadindo seu espaço social, seu comportamento individual e coletivo. Necessita-se de um profissional flexível, apto a atuar em situações de trabalho diferenciadas e a mobilizar seu conhecimento em prol da organização.

Os gestores da informação estão constantemente sendo interpelados a reafirmar seu valor para o mercado de trabalho, em meio à mudança para um novo modelo organizacional. Inserido em uma perspectiva da indústria da informação, os gestores de unidade de informação são de certa forma obrigados a renovar sua formação profissional, em um momento em que as unidades de informação se orientam cada vez mais para seus usuários, para a valorização e digitalização de seu acervo, sendo assim necessário um gestor cada vez mais voltado para a realidade social de sua comunidade, como o acesso e disponibilização igualitária e democrática da informação tanto de seu acervo, como das notícias externas referentes a comunidade atendida.

Na realidade vivemos com dois desafios para os gestores da informação, a indústria da informação, onde os gestores têm muito a contribuir para a gestão da informação de que as empresas precisam e, os problemas sociais e humanitários, como a informação para a cidadania, auxílio ao desenvolvimento do hábito da leitura, memória cultural e história da comunidade e do país, auxílio aos programas educacionais e tecnológicos entre outros. Os gestores devem ter a visão de que precisam fazer o seu papel em todas essas áreas e não apenas seguir o seu conceito pessoal preestabelecido.

Drucker (1997) nos alerta que o conhecimento, que seria uma espécie de moeda deste novo século, não é impessoal como o dinheiro “Conhecimento não reside em um livro, em um banco de dados, em um programa de *software*: estes contêm informações. O conhecimento está sempre incorporado por uma pessoa, é transportado por uma pessoa, é criado, ampliado ou aperfeiçoado por uma pessoa, é aplicado, ensinado e transmitido por uma pessoa e é usado, bem ou mal, por uma pessoa”. Ou seja, segundo ele, essa nova sociedade do conhecimento coloca o ser humano no centro, e isso proporciona desafios e incógnitas a serem resolvidas a respeito de como preparar a pessoa para atuar

neste novo contexto e é nisso que o gestor de unidade de informação deve estar sempre atento.

Já em 1965 o V Congresso Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação nos confirmava essa nova perspectiva para o papel do gestor de unidades de informação na sociedade:

Cabe ao bibliotecário, no mundo moderno, a missão de conservar, organizar, difundir e favorecer os conhecimentos. Sua ação é eminentemente pedagógica, visando não apenas manter, mas estender e desenvolver a educação de base. Sendo encarregado de estimular o interesse pelos livros, de encorajar o hábito de leitura, de contribuir para o desenvolvimento intelectual de cada um em benefício de todos. O bibliotecário não gozará na sociedade da consideração que merece se não possuir sólidos conhecimentos administrativos e técnicos e uma cultura geral igual à que exigem as demais profissões liberais.

O conceito de sociedade do conhecimento em constante evolução, e no consequente aumento da exigência da sociedade em relação ao papel do gestor de unidades de informação, baseia-se no reconhecimento do papel que ocupam a criação, a aquisição, a assimilação e a disseminação do conhecimento em todas as áreas da sociedade. Levy (1998) nos explica: “A verdade não é dada pronta [...], mas está constantemente em jogo, através de processos abertos e coletivos de pesquisa, de construção e de crítica”.

4 – UNIDADES DE INFORMAÇÃO

4.1 – BREVE HISTÓRICO

A palavra biblioteca tem sua origem da palavra grega *bibliothēke*, resultado da junção de duas palavras do idioma grego, são elas *biblio* e *tēke*, que significam respectivamente, livro e depósito (SANTOS, 2010), por isso era vista como o depósito responsável pela guarda de materiais escritos, papiros e pergaminhos (SCHWARCZ, 2002). Atualmente essa ideia é pequena e pouco precisa, já que os sentidos de biblioteca, sejam na literatura científica da área ou nas necessidades dos sujeitos-leitores, são muito mais abrangentes.

O passado nos mostra uma biblioteca (unidade de informação), extremamente restritiva, onde poucos possuíam a oportunidade de adentrar e usufruir de seus acervos. Começando pela sua forma arquitetônica, “a espessura arquitetônica dos prédios, que abrigavam as bibliotecas, era projetada para impedir que as obras circulassem, ficando restritas dentro daquele espaço” (SANTOS, 2010).

A maioria das entradas das unidades de informação possuía vigias para impedir a circulação de usuários e roubo das obras; marcamos que isso continuou e intensificou-se no período que corresponde à Idade Média, já que, nas bibliotecas, existiam portas que não levavam a lugar algum, corredores sem saída, entradas e saídas falsas, que eram aleivosas, enfim, tínhamos um real labirinto” (MANGUEL; GUADALUPE, 2003).

Assim sendo, justifica-se o fato de a unidade de informação ter sido restrita a pouquíssimos na época.

A biblioteca mais conhecida da antiguidade é a de Alexandria, localizada no Egito, famosa até os dias de hoje por sua majestuosidade e grandiosidade.

[...] foi inaugurada no ano de 280 a.C, durante o reinado de Ptolomeu I Soter, membro da dinastia Ptolomaica (também chamada Lágida), que teria sido convencido a construir a biblioteca devido a insistência do filósofo Demétrio de Falera, que motivou Ptolomeu I a transformar a cidade de Alexandria em um pólo cultural capaz de fazer frente a Atenas, na Grécia, a grande capital cultural e intelectual da época. (RIÃO ALONSO, 2005; SANTOS, 2010).

Alexandria não é o protótipo dessas catedrais do saber que são nossas salas de leitura. É uma biblioteca de Estado, mas sem público, cuja finalidade não é a difusão filantrópica e educativa do saber na sociedade, e sim a acumulação de todos os escritos da Terra, no centro do palácio real que, por ele mesmo, constitui um bairro da cidade (BARATIN; JACOB, 2000, p. 45).

Vale também destacar na história das unidades de informação, a importância e a imponência das bibliotecas da Idade Média. O período medieval é marcado pela existência de três tipologias básicas de bibliotecas: as monacais, as universitárias e as particulares (MARTINS, 2002). Possuíam regras consideradas bastante rígidas, que destacavam a necessidade e o valor de se trabalhar nas bibliotecas e que implicavam em uma série de atividades, incluindo a de escriturários. É preciso destacar que nessa época essas unidades de informação existiam sobretudo dentro de mosteiros, ou seja, o cuidado para impedir que essas obras existentes nas unidades, fossem furtadas eram enormes, sendo seu empréstimo restrito quase sempre a intelectuais da época. Além disso, existia uma

atenção para deter o ataque de pragas e o problema da umidade no acervo, por essas razões, existia a construção de bibliotecas em formato de labirinto, mas com ótima ventilação para evitar os problemas explicitados acima. Foi também na Idade Média que as bibliotecas começaram a se caracterizar por serem locais de silêncio.

Nas bibliotecas da fase final da Antiguidade e nas dos mosteiros do início da Idade Média, em que os usuários liam em voz alta, o som de cada leitor funcionava como barreira fisiológica, ou seja, atrapalhava leitores vizinhos.

[...] Humberto de Romans, no *De instructionis officialium*, exigia que cada convento dominicano tivesse uma sala de leitura comum na qual o silêncio fosse absoluto. Em Oxford, o regulamento de 1431 reconhecia a biblioteca como local de silêncio. (SAENGER, 2002, p. 161).

Atualmente, o papel da informação tem se tornado cada vez mais relevante, haja vista que a grande maioria das atividades praticada por seres humanos necessita de uma fonte relevante e confiável de informação.

A unidade de informação no papel de “[...] organizar, estruturar e alocar recursos [...] estabelecer as atribuições de cada um deles e as relações entre eles” (CHIAVENATO, 1999, p.105), é algo que existe desde os primeiros centros de informação, no entanto atualmente a informação tem sido tratada cada vez mais como sinônimo de poder e, conseqüentemente, quem a possui torna-se mais forte e desejado seja na sociedade, seja no mercado de trabalho. Nos países considerados subdesenvolvidos o poder que a informação exerce ainda não é tão valorizado como deveria ser, porém nos países desenvolvidos ela é observada como fator essencial para o desenvolvimento intelectual, tecnológico, político e social. “[...] desde a sua origem na Antigüidade Clássica, a biblioteca é um espaço de preservação dos conhecimentos gerados pela humanidade a partir de diferentes sociedades”. (ARAÚJO, 2008, p.29).

Portanto, é papel da unidade de informação fornecer essa ferramenta evolutiva que proporciona esses crescimentos.

Vale citar também a divisão da unidade de informação em três grandes grupos proposta por Guinchat e Menou (1994):

- As responsáveis por elucidar questões através da exploração das informações disponíveis e a sua avaliação e transformação, estas fornecidas pelos centros e serviços de informação.
- As responsáveis por conservar e oferecer documentos considerados primários, como por exemplo, museus e bibliotecas.
- E finalmente as fornecedoras da descrição do conteúdo de documentos, das informações e das fontes, um exemplo são os centros de documentação.

Contudo, apesar de possuírem diferentes formas e características, que na verdade são definidas pelo papel que exercem na sociedade, elas tem em comum o mesmo ponto de partida e papel social, que é atender e satisfazer da melhor forma possível seus usuários.

4.2 – AS UNIDADES DE INFORMAÇÃO DO SÉCULO XXI

O desenvolvimento tecnológico tem gerado novas formas de interação e comunicação, trazendo consigo, conseqüentemente, novas possibilidades de se adquirir e gerar conhecimento e graças a isso cada mais a sociedade em

geral, e em especial os usuários de unidades de informação estão se tornando com o passar do tempo mais inseridos nessa nova realidade tecnológica, pois cada vez as ações sociais estão ligadas a tecnologias informacionais.

O gestor de unidades de informação do século XXI deve acompanhar as transformações e mudanças ocorridas na área de tecnologia como um todo, pois sua função e de seus auxiliares, dependem cada vez mais do uso dessas novas tecnologias no sentido de: descrever, armazenar e produzir uma boa informação para seu usuário.

Essas tecnologias facilitam e muito a recuperação da informação e no dia a dia administrativo da unidade de informação, sobre isso Rowley (1994, p. 3-4) nos diz:

Os sistemas de gerenciamentos de bibliotecas concentram-se nas atividades de processamento de encomendas e aquisições de materiais, catalogação, catálogos em linha de acesso ao público, controle de circulação e controle de periódicos, muitas vezes dispondo de módulos auxiliares relativos a informações de caráter administrativo, empréstimos entre bibliotecas, além de outras áreas, como, por exemplo informação comunitária. A introdução dos computadores nas bibliotecas resultou em padronização, aumento de eficiência, cooperação e melhores serviços.

A internet colabora com o trabalho cooperativo entre unidades de informação, Rowley (1994, p. 300) nos informa que, “Os objetivos principais das redes são: revelar o conteúdo de um grande número de bibliotecas e tornar esses recursos disponíveis para bibliotecas e usuários específicos”.

5 - O GESTOR DE UNIDADES DE INFORMAÇÃO

No ramo biblioteconômico é de suma importância acompanhar a evolução das tecnologias de informação. Um bom exemplo do potencial exercido pelas tecnologias de informação e comunicação é a internet, pois a mesma constitui-se em uma ferramenta abrangente que atinge praticamente todos os seguimentos. Porém, para que tal fato ocorra, se faz necessário que os profissionais desenvolvam as habilidades necessárias para o gerenciamento eletrônico de documentos.

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.

Graças às novas tecnologias, o trabalho desenvolvido nas unidades de informação tem sido bastante aprimorado e agilizado, tornando assim mais eficaz o trabalho do gestor e demais funcionários da unidade de informação, quanto à recuperação da informação desejada por parte do usuário. Vale ressaltar ainda que, além do serviço ou informação desejados, ele espera encontrar funcionários e gestores que estejam qualificados a lidar com as novas tecnologias e ferramentas advindas deste novo século.

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).

Com o passar do tempo, a sociedade vem exigindo que o gestor de unidades de informação incorpore os mais variados conhecimentos multidisciplinares, visando oferecer um serviço confiável e de qualidade aceitável para os mais variados tipos de usuários. Sendo assim, a sociedade cada vez mais precisa de profissionais inovadores, criativos e dinâmicos que não trabalhem apenas atrás de uma mesa com livros, e sim que venham ao encontro do usuário para sanar suas dúvidas e satisfazer suas necessidades informacionais.

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 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 os seus colegas, o que certamente envolve conhecimento interdisciplinar, habilidades gerenciais, técnicas e políticas, bem como a capacidade de trabalhar em equipe.

As novas tecnologias proporcionam um fácil armazenamento, recuperação e disseminação da informação, com o objetivo de melhorar e facilitar os serviços prestados aos usuários. Devido a esses fatores é possível verificar que é muito importante serem abordados esses aspectos ligados às mudanças tecnológicas para que o bibliotecário, no papel de gestor de unidades de informação, possa gerenciar a unidade de informação de maneira mais eficaz e consciente, pois,

agora no século XXI conta com o auxílio das tecnologias de informação, exigindo assim neste contexto um maior envolvimento e capacitação profissional.

É de grande importância e relevância, que o profissional gestor da informação esteja inserido nesse novo contexto social em que vivemos, e que o mesmo saiba lidar de maneira natural com as transformações sociais que ocorreram e irão ocorrer ao longo dos anos. Como nos diz Druker:

Conhecimento não reside em um livro, em um banco de dados, em um programa de *software*: estes contêm informações. O conhecimento está sempre incorporado por uma pessoa, é transportado por uma pessoa, é criado, ampliado ou aperfeiçoado por uma pessoa, é aplicado, ensinado e transmitido por uma pessoa e é usado, bem ou mal, por uma pessoa. Para ele, a sociedade do conhecimento coloca a pessoa no centro, e isso levanta desafios e questões a respeito de como preparar a pessoa para atuar neste novo contexto.

Vale a pena ressaltar o papel social em um contexto geral do gestor de unidades de informação, como mediador da educação, através da unidade de informação em que atua. Dellors (2005) nos fala:

[...] face aos múltiplos desafios do futuro, a educação surge como um trunfo indispensável à humanidade na construção dos ideais da paz, da liberdade e da justiça social. Para ele, só a educação conduzirá "a um desenvolvimento humano mais harmonioso, mais autêntico, de modo a fazer recuar a pobreza, a exclusão social, as incompreensões, as opressões, as guerras[...].

5.1 - A VISÃO TRADICIONAL DO TRABALHO DO GESTOR DA INFORMAÇÃO

Em meados do século XIX, o gestor da informação era comumente visto como um profissional sem formação especializada e comumente restrita a instituições particulares, pois estas eram as poucas capazes de ter condições de disseminar a informação para seu público a época, como nos confirma Araújo (1998, p. 12), "o bibliotecário sendo considerado um profissional contratado por instituições particulares, sem formação especializada, quase sempre um erudito ou um escritor a quem se oferecia oportunidade de realizar sua obra".

Com o passar dos anos, a exigência das pessoas pertencentes as comunidades atendidas pelas unidades de informação foi crescendo e conseqüentemente foi necessário um profissional com mão de obra especializada:

A biblioteca moderna, nascida na Renascença, trouxe também o bibliotecário como um profissional reconhecido. Devido a crescente especialização do público e, conseqüentemente, de seu acervo, sentiu-se necessidade de um profissional com formação especializada que pudesse lidar e tratar com conhecimentos técnicos os materiais existentes na biblioteca. Essa especialização permanece até os dias de hoje, favorecida pela grande produção científica e facilidade de sua divulgação. E o bibliotecário para acompanhar seus usuários, tende a se aperfeiçoar constantemente e se ambientar com as várias possibilidades de recursos na sua área. (MARTINS, 2001).

Em decorrência deste fato, o gestor da informação acabou tornando-se um profissional essencialmente técnico, trazendo consigo todos os contras e prós dessa condição. Em relação as suas vantagens, destacam-se a sua maior eficácia, gerada pela organização consciente de seu trabalho; a dedicação

exclusiva dada ao seu ofício, o que evita maiores crises de fadiga e também sua consciência profissional cada vez mais elaborada e desenvolvida. A informação deixou de estar estritamente ligada ao livro para ser uma entidade presente em vários suportes. “A informação não é avaliada pelo suporte físico, mas sim pela sua utilidade, e ela agora pode ser reprocessada ao gosto do freguês”.(SILVA; ABREU, 1999, p. 102).

Graças à implantação de sistemas informatizados nas unidades de informação as interações entre gestores da informação e usuários também passam por mudanças significativas. As consultas a um gestor ou a um catálogo automatizado realizadas através da internet atuam em conjunto com as consultas presenciais. Mercadante (1995, p.35) nos fala que:

[...] a introdução da informática, as facilidades de telecomunicações e a aceleração do uso de meios eletrônicos no acesso e tratamento da informação mudaram o conceito da biblioteca, criaram necessidades de novas formas de mediação para obtenção e transferência de informação e documentos, e passaram a exigir um profissional com perfil um tanto diferente daquele com o qual se saiu das escolas.

A função do gestor da informação expandiu-se gradativamente ao longo dos anos, fazendo assim este profissional, deixar de ser apenas um guardião de obras e livros para tornar-se um profissional multidisciplinar atuante junto à sociedade como um todo e também de ser um gestor capaz de gerenciar de forma satisfatória sua unidade de informação:

[...] a mudança da imagem do bibliotecário humanista, conservador, imperfeito para progressista e moderno dava-se à medida que este não se preocupava somente em adquirir livros e pô-los em ordem, mas o seu interesse maior era que todos os materiais existentes na biblioteca fossem lidos e consultados. (CASTRO. 2000, p.121).

5.2 - EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO DO GESTOR DE UNIDADES DE INFORMAÇÃO

Macedo (1985) define a educação continuada como um processo começado pelo indivíduo na infância e continuado durante toda sua vida, ou seja, é um processo permanente de educação. De acordo com Prosdócimo e Ohira (2000), a educação continuada prepara o indivíduo para executar melhor aquilo que já realiza e possui, focalizando o como fazer, capacitando-o para atuar na realidade atual como também, para o futuro. Já Cunha (1984) define como qualquer ensino e/ou aprendizagem, seja esta formal ou informal, realizada após concluir a primeira graduação. Nunca antes na história da humanidade as mudanças sociais, tecnológicas e profissionais se deram de maneira tão rápida e com tantas mudanças diretas em nosso dia a dia. Silva *apud* Cunha, nos diz que: “É no universo do saber e do saber fazer (o universo das técnicas) que estas mudanças são mais fortes. Por esta razão, o saber condiciona todas as outras dimensões da vida em sociedade”. Portanto conclui-se que o gestor de unidades de informação, mais do que ninguém deve ser um constante aprendiz, para sempre poder repassar a informação de forma atualizada, segura e correta.

Os novos perfis profissionais devem privilegiar a criatividade, a flexibilidade, a interatividade e a educação continuada. Silva *apud* Cunha ressalta ainda que: “os novos profissionais devem ser capazes de operacionalizar seu conhecimento de modo integrado às suas aptidões e vivências culturais”.

Talvez o grande dilema e desafio desse novo século para os gestores de unidades de informação, seja o enorme fluxo de informação existente ao mesmo tempo no mundo, não adianta existir a tecnologia para lidar com essas mudanças, se o profissional não as sabe usar, Silva *apud* Cunha mais uma vez nos fala:

Os computadores e os sistemas inteligentes de processamento de dados podem até assumir parte dessa tarefa. No entanto, a organização e a manipulação de toda essa informação requer instruções, e aqui é que o bibliotecário poderá contribuir. Tal tarefa influenciará diretamente a vida de todas as pessoas e irá requerer competências de cunho educativo, intelectual, social e tecnológico.

O trecho acima resume a importância que o gestor de unidades de informação tem na sociedade e ressalta também a importância de sua educação continuada, pois sem ela, uma comunidade inteira pode ficar sem acesso à informação, cultura e educação.

Segundo Serra (2008), “Como uma área multidisciplinar, a biblioteconomia dialoga com diversas outras áreas do conhecimento, permitindo ao profissional a identificação de conceitos e recursos diversos de forma a agregar à sua rotina uma variedade de aplicações”. Portanto, a educação continuada pode ser praticada de diversas maneiras, seja o gestor participando de seminários, debates, congressos, intercâmbios, fazendo um projeto de pesquisa, cursos de diferentes durações, sejam eles teóricos ou práticos (ministrados por escolas de gestão/biblioteconomia e associações profissionais); programas de pós-graduação, mestrado e doutorado; estudos individuais e em grupos com outros gestores; visitas técnico/profissionais; debates com colegas para troca de experiências; participação em grupos de discussão físicos ou via Internet, cursos de reciclagem profissional entre outros. Deve-se ressaltar que também é suma importância devido as atuais necessidades da profissão, que o profissional se possível também faça essa educação continuada em outras áreas, pois uma das principais características do profissional gestor de unidades de informação do século XXI é a multidisciplinaridade.

5.3 AS TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO APLICADAS AO COTIDIANO DO GESTOR DE UNIDADES DE INFORMAÇÃO

Comumente, o fazer do gestor de unidades de informação é viabilizar e gerenciar as informações, facilitando dessa forma o acesso pelos usuários às mesmas, assim sempre oferecendo serviços com confiança e qualidade. Em um contexto moderno de sociedade informacional, a mesma se caracteriza por novas práticas de concepção, comercialização e consumo de bens e serviços, competição entre seus integrantes e valorização de capital, justificando assim a maior importância de os gestores de unidades de informação estarem atualizados e conhecerem os novos processos e ferramentas da sociedade atual.

Nos dias de hoje, temos programas no mercado que são elaborados para controlar as atividades básicas de uma unidade de informação, desde a entrada do item, passando pelo processo de aquisição e seleção, processamento técnico, processo de empréstimo, devolução e guarda de documentos, recuperação da informação, difusão da informação e gerenciamento de boa parte dos processos em geral da unidade de informação. Esses sistemas permitem uma padronização e compatibilidade das informações existentes na unidade de informação. Lancaster (1994, p.21) nos chama a atenção para os benefícios desses softwares próprios para uso nas unidades de informação:

a) Tornar expertises escassas mais amplamente disponíveis, ajudando assim os leigos a atingirem resultados como os especialistas;

b) Liberar parte do tempo de especialistas humanos para outras atividades;

c) Promover a padronização e consistência em tarefas relativamente não estruturadas;

d) Incentivar a criação de uma base de conhecimentos em um formato permanente (por exemplo, não dependente da disponibilidade de indivíduos);

e) Ter um desempenho a níveis consistentemente altos (por exemplo, sem a influência da fadiga ou da falta de concentração).

Ainda complementando o tema, Cunha (1999, p. 261), nos diz algumas mudanças que podem ocorrer no ambiente do gestor e da unidade de informação:

a) A variedade de formatos, o especialista em desenvolvimento de coleções precisará considerar os diversos formatos, desde o impresso, como também arquivos bibliográficos, arquivos de textos completos, arquivos numéricos, multimídia e programas aplicativos;

b) Os bibliotecários privilegiarão as necessidades dos usuários e não a completeza dos assuntos. Para atender a essas novas necessidades, serão utilizados não somente os recursos documentários locais, mas também o acervo virtual acessível via comutação bibliográfica, consórcios, rede e vendedores comerciais;

c) Pagamento da informação, a possibilidade de pagamento pelo acesso deverá ser uma rotina;

d) Esforços cooperativos para se reduzir custos advindos da duplicação de acervos eletrônicos;

e) Novas mídias e equipamentos para otimizar o uso do documento digital, será necessário maior conhecimento de hardware e software por parte dos bibliotecários.

Conforme a documentação e a informação digitalizada crescem, as unidades de informação devem prover de meios para acompanhar essa mudança de cenário simultaneamente, para sempre poder oferecer ao usuário um serviço de qualidade, facilitando a todos da comunidade o acesso a essas informações e documentos digitais.

Com o advento da Internet, surgiram novos tipos de documentos que devem ser processados pelos serviços técnicos. São, por exemplo, as *home pages*, os periódicos eletrônicos, livros eletrônicos e as listas de discussão. (CUNHA, 2000, p. 80).

Portanto, o gestor deve adaptar-se às mudanças e não mais apenas realizar seu trabalho através de mídias físicas e/ou documentos em papel.

5.4 O NOVO PERFIL PROFISSIONAL DO GESTOR DE UNIDADES DE INFORMAÇÃO

Não bastam apenas as tecnologias, informações e meios de leitura e comunicação se renovarem, tudo isso se torna descartável se não existir o profissional qualificado para filtrar, localizar, tratar e organizar.

Para tratar de tudo isso se faz necessário a renovação do perfil profissionais dos gestores. McCarthy (1989) justifica este fato em: “Com o advento

da informática e das novas tecnologias da informação, o novo profissional da informação necessita cada vez mais aprofundar os seus conhecimentos em computação”.

Devido as constantes mudanças sociais e o surgimento de novas tecnologias no âmbito informacional, o profissional gestor de unidades de informação necessitou modificar seu papel no contexto da sociedade, necessitando assim de um novo perfil para se manter ativo no mercado de trabalho. Ribeiro e Cury (2007, p. 208) destacam que:

O profissional que não questiona o seu fazer, que não lê e não avança dificilmente promoverá o conhecimento seja em que área for. Afinal ele é um profissional que trabalha com a informação; a alienação só poderá acarretar-lhe desgastes e desprestígio social enquanto profissionais.

Santos *apud* Passos (2000) nos confirma essa transformação em:

A concepção do profissional preso a biblioteca e ao livro deu lugar a novos campos de atuação e áreas do conhecimento. É natural que com o advento da era virtual, digital e a automação de acervos impressos, houvesse certa insegurança quanto ao futuro do profissional bibliotecário, pois faltava certa visão futura das aplicações dessa profissão nesse novo momento que se enunciava.

No que diz respeito às habilidades necessárias para essa mudança de perfil profissional, estas exigirão um pouco mais do profissional, pois este precisará de um bom domínio de saberes, que irão lhes permitir a intervenção prática na realidade. Tendo assim uma visão crítica das ações e do compromisso com as necessidades mais relevantes e importantes que surgem e caracterizam a atual sociedade e seus integrantes. O gestor de unidades de informação necessitará desenvolver habilidades de busca e investigação de soluções, habilidades do raciocínio sempre buscando novidades e mudanças a partir

do já existente, dessa maneira os seus conhecimentos não ficarão estagnados no tempo, assim permitindo sempre acompanhar as evoluções e novas necessidades da sociedade.

Martins (2004), elencou algumas qualificações fundamentais necessárias para um gestor de unidades de informação com esse novo perfil profissional:

- a) domínio das tecnologias de informação;
- b) aquisição de mais de um idioma;
- c) capacidade de comunicação e de relacionamento interpessoal;
- d) capacidade gerencial e administrativa;
- e) administração estratégica;
- f) educação continuada;
- g) planejamento estratégico;
- h) adaptabilidade social;
- i) visão interna e externa do ambiente;
- j) gestão participativa envolvendo todos os funcionários da unidade de informação;
- k) tomada de decisões compartilhadas;

l) trabalhar em equipe de forma globalizada e regionalizada;

m) deve ser participativo, flexível, inovador, criativo, delegar poderes facilitando a interação entre os níveis hierárquicos e a comunicação entre eles.

Portanto caberá ao gestor de unidades de informação buscar um novo perfil e uma nova forma de tratar e lidar com os meios, processos e informações de sua unidade de informação, satisfazendo assim sua comunidade no âmbito informacional e social.

6 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

Nesse começo de século mostra-se de suma importância o acompanhamento das mudanças que vem ocorrendo na sociedade, e com o gestor de unidades de informação não é diferente, como em toda profissão é necessário adequar-se às alterações de demanda e perfil dos usuários para que a unidade de informação, continue sendo cada vez mais um centro de estudos e de convivência, conseqüentemente tornando-se um ambiente agradável e receptível para todos os perfis de usuários, passando pelo nativo digital até o mais idoso e sem contato com as novas tecnologias.

A sociedade possui cada vez mais um volume gigantesco de informações e a mesma reconhece a necessidade de um profissional que seja capaz de fazer a função de mediador dessas informações, organizando para que todos tenham acesso, porém para que tal reconhecimento e trabalho sejam possíveis é necessário o gestor assumir um novo perfil com competências e habilidades que satisfaçam essas novas áreas de atuação e mostrem que os gestores de unidades de informação são capazes de desenvolver as diversas funções estabelecidas pela sociedade dominando as ferramentas e serviços disponíveis, assim como as tecnologias de informação.

Contudo, com a valorização dos profissionais da informação, entre eles o gestor de unidades de informação, os mesmos ainda enfrentam alguns percalços na sua formação profissional, com currículos universitários defasados que não preparam para as novas exigências do mercado profissional.

Portanto, esse papel profissional desejado pela Sociedade da Informação depende de cada profissional e de suas formas de atuação no mercado de trabalho, os gestores ainda convivem com vários estereótipos difíceis de superar,

mas somente com serviços que atendam de forma satisfatória as necessidades dos usuários seremos reconhecidos como profissionais atuantes e importantes na mediação da informação e no mercado de trabalho como um todo.

Este trabalho teve como objetivo destacar os principais pontos dessas mudanças ocorridas, tanto para unidade de informação, quanto para o gestor para que o usuário sempre receba um tratamento agradável, adequado e que sempre acompanhe suas demandas e para isso foi aplicada, para fins metodológicos, a pesquisa bibliográfica de autores da área de gestão, biblioteconomia e afins, esperando desta forma evidenciar como o papel do gestor e das próprias unidades de informação vem transformando-se com o passar dos anos, destacando a importância da evolução deste profissional e também da própria unidade de informação, procurando entender as mudanças e demandas sociais do século XXI.

REFERÊNCIAS

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

ARAÚJO, Eliany Alvarenga; OLIVEIRA, Marlene de. **A produção de conhecimentos e a origem das bibliotecas**. In: OLIVEIRA, Marlene de (Coord.). **Ciência da informação e Biblioteconomia**: novos conteúdos e espaços de atuação. Belo Horizonte: UFMG, 2008.

ARRUDA, Maria da Conceição Calmon; MARTELETO, Regina Maria; SOUZA, Donaldo Bello de. **Educação, trabalho e o delineamento de novos perfis profissionais**: o bibliotecário em questão. *Ciência da Informação*, Brasília, v.29, n.3, p.14-24, set./dez. 2000.

ARRUDA, Maria da Conceição Calmon. **A informação em questão ou a questão da informação?** Disponível em: <http://www.senac.br/informativo/bts/263/boltec263b.htm>. Acessado em: 1 de maio de 2014.

ASSMANN, Hugo. **A metamorfose do aprender na sociedade da informação**. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 20, n. 2, p. 7-15, maio/ago. 2000.

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

BOOG, Gustavo G.. **O desafio da competência:** como sobreviver em um mercado cada vez mais competitivo e preparar-se para o futuro. São Paulo: Ed. Best Seller, 2004.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas:** o novo papel dos recursos humanos nas organizações. Rio de Janeiro: Elsevier, 1999.

CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 5., 1965, São Paulo. Anais... São Paulo: Associação Bibliotecária de São Paulo, 1966. 3v.

CUNHA, Murilo Bastos da. **O desenvolvimento profissional e a educação continuada.** Revista de Biblioteconomia de Brasília, Brasília, v. 12, n. 2, p. 145-156, jul./dez. 1984.

CUNHA, Murilo Bastos da. **Desafios na construção de uma biblioteca digital.** Ciência da Informação, Brasília, v.28, n.3, p.257-268, set./dez. 1999.

DELLORS, J. **Educação:** um tesouro a descobrir. São Paulo: Cortez, 2005.

DRUCKER, Peter. **Sociedade pós-capitalista.** 6. ed. São Paulo : Pioneira, 1997.

ESTABEL, L.B.; MORO, E.L. da S. **Biblioteca:** espaço de aprendizagem, ação cultural e mediação de leitura. In: AMARAL, J.C.S.R. do (Org.). **Fundamentos de apoio educacional.** Porto Alegre: Penso, 2014.

GONZÁLEZ DE GOMEZ, Maria Nélida. **A globalização e os novos espaços.** Informare, Rio de Janeiro, v. 3, n. 2-3, jan. 1997.

GUINCHAT, Claire; MENOU, M.J. **Introdução geral as ciências e técnicas da informação e documentação.**

KOTLER, Philip. **Marketing para o século XXI.** 5. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

LAKATOS, Eva Marina; MARCONI, Marina de Andrade. **Metodologia Científica.** São Paulo: Atlas, 1982. 231 p.

LANCASTER, F. W. **Ameaça ou oportunidade? O futuro dos serviços de biblioteca à luz das inovações tecnológicas.** Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG, Belo Horizonte, v.23, n.1, p.7-27, jan./jun. 1994.

LEVY, Pierre. **A revolução contemporânea em matéria de comunicação.** Revista Famecos, Porto Alegre, n. 9, dez.1998. Disponível em: < <http://www.pucrs.br/famecos/levyfinal.html> >. Acesso em: 08 setembro 2014.

MACEDO, Neusa Dias de. **Reflexões sobre educação contínua para o bibliotecário.** Revista de Biblioteconomia da UFMG, Belo Horizonte, v. 18, n. 1/2, p. 52-61, jun. 1985.

MARTINS, Robson Dias. **Perfil do bibliotecário:** uma realidade brasileira. Rio de Janeiro: Universidade Estácio de Sá, 2004. Disponível em: < <http://biblioteca.estacio.br/artigos/004.html> >. Acesso em : 24 setembro 2014.

MCCARTHY, Cavan Michael. **O comportamento do bibliotecário diante da informática.** Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG, Belo Horizonte, v. 18, n. 1, p.7-23, mar. 1989.

MCGARRY, Kevin. **O Contexto Dinâmico da Informação:** uma análise introdutória. Tradução de Helena Vilar de Lemos. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 1999.

MERCADANTE, Leila M. Z. Novas **Formas de Mediação da Informação.** Transinformação, v. 7, n. 1/2/3, p. 33-40, jan./dez. 1995.

MILANESI, Luís. **Biblioteca.** São Paulo: Ateliê Editorial, 2002.

PASSOS, R.;SANTOS,G.C. **O papel das bibliotecas e dos bibliotecários as portas do século XXI:** Considerações sobre a convivência de informação impressa, virtual e digital. In: XI SNBU, 2000, Florianópolis. Anais do XI Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias da America Latina. Florianópolis, Santa Catarina, 2000.

PROSDÓCIMO, Zulma Purês Alves; OHIRA, Maria Lourdes Blatt. **Quem é o bibliotecário em exercício no Estado de Santa Catarina:** necessidade de educação continuada. Congresso Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação, 19, Porto Alegre, set., 2000.

RIBEIRO, Maria Solange Pereira Ribeiro.Cury, Maria Catarina. **Biblioteconomia na sociedade Informatizada:** a reconstrução da identidade profissional. In: **Conhecimentos, pesquisa e práticas sociais e ciência da informação.** César Augusto Castro(org).São Luis :Edufma. 2007. 228 p.

ROWLEY, J. **Informática para bibliotecas.** Brasília: Briquet de Lemos, 1994. 307 p.

RUSSO, Mariza. **Fundamentos em Biblioteconomia e Ciência da Informação.** Rio de Janeiro, RJ : E-Papers Serviços Editoriais, 2010.

SERRA, Liliana Gusti. **Biblioteconomia Digital**. Disponível em: < http://www.ofaj.com.br/colunas_conteudo_print.php?cod=756 > Acesso em: 18 setembro 2014.

SILVA, Edna Lúcia da ; CUNHA, Miriam Vieira da. **A formação profissional no século XXI: desafios e dilemas**. Disponível em: < http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-19652002000300008 >. Acesso em: 08 setembro 2014.

UNESCO. **Política de mudança e desenvolvimento no ensino superior**. Rio de Janeiro : Garamond, 1999.