

OS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO E BIBLIOTECÁRIO NA GESTÃO DO CONHECIMENTO EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

Iraselma Costa Reis¹

Djalda Maracira Castelo Branco Muniz²

RESUMO

Aborda as tecnologias na gestão do bibliotecário da biblioteca universitária. Apresenta tecnologias dos sistemas de informação, seu surgimento e prática de gestão na área biblioteconômica. Descreve alguns dos serviços que foram incorporados às bibliotecas com o uso das TIC's, assim como as melhorias nos serviços prestados da unidade de informação. Descreve o ofício do bibliotecário gestor que ganhou espaço mediante o uso das tecnologias. Aponta o perfil do gestor bibliotecário. As mudanças que as tecnologias ocasionaram em bibliotecas. Conclui que o Bibliotecário gestor deve ter um perfil voltado tanto para o planejamento da instituição o desenvolvimento e/ou aprimoramento de novos produtos e/ou serviços da unidade de informação.

Palavras-chave: Biblioteca universitária; Bibliotecário gestor; Sistema de informação.

1 INTRODUÇÃO

O Bibliotecário na atualidade lida com diversos sistemas de informação tecnológico como questões exponenciais na área de gestão de bibliotecas universitárias e ação do bibliotecário, na gestão dos sistemas de informação em bibliotecas universitárias. Assim, busca-se entender através do conhecimento sobre gestão, o comportamento dos bibliotecários gestores no contexto desses sistemas.

Para que ocorra o progresso da biblioteca universitária, geraram-se soluções que foram desenvolvidas em tecnologias da informação,

¹ Graduada em Biblioteconomia pela Universidade Federal do Maranhão

² Graduada em Biblioteconomia pela Universidade Federal do Maranhão

que obstante causaram profundas modificações nas unidades de informação, fazendo surgir novos ofícios para o Bibliotecário que trazem reflexos nas estruturas organizacionais e planos de sua carreira.

A estrutura do ensino superior na área, contextualizada neste ambiente de mudanças, dificilmente acompanha na mesma velocidade. Assim, as demandas de pessoal qualificado que vão surgindo a todo o momento forçam as organizações a buscarem em seus quadros indivíduos que possuam um conjunto de competências mínimas requeridas e ao mesmo tempo buscam a qualificação de seus recursos humanos com novas habilidades no sentido da realização eficiente de tarefas.

O profissional que prima por sua qualificação e atualização dentro desse contexto, deve se atualizar nos sistemas de informação, ampliando seu arcabouço teórico em sistemas de informação.

Em meio às interações homem-máquina, observar-se as barreiras de uso em Sistemas de Informação de bibliotecas. Para se entender tais barreiras, é necessário perpassar brevemente pelo histórico dos sistemas de informação mais utilizados: as redes, o gerenciamento eletrônico de documentos, a gestão dos documentos, gestão do conhecimento, memória organizacional e o bibliotecário gestor de sistemas de informação.

Nesse sentido, a pesquisa objetiva discorrer sobre o uso dos sistemas de informação pelos bibliotecários nas bibliotecas universitárias. Para realização do trabalho utilizou-se o levantamento bibliográfico, como principal meio de estudo analisando obras relacionadas ao tema proposto, com base em uma pesquisa qualitativa com abordagem exploratória.

Traçamos uma tessitura de cada um desses e a importância do gestor bibliotecário bem preparado para executar a gestão com qualidade dentro da unidade de informação.

2 O USO DAS TECNOLOGIAS PARA O GERENCIAMENTO DO CONHECIMENTO

Nos dias atuais, os sistemas de informação estão se tornando cada vez mais importantes nos processos estratégicos das organizações. “A revolução proporcionada pela tecnologia da informação con-

tribuiu para uma completa reformulação do modo de agir e de gerir as organizações” (SCHUSTER; SILVA FILHO, 2013, p. 15). Uma das tecnologias empregadas na gestão do conhecimento é a ERP (*Enterprise Resource Planning*) devido a sua capacidade de integrar o sistema de quase toda a organização. De acordo com Shcuster e Silva Filho (2013, p. 45):

Os sistemas integrados de ERP devem possuir uma arquitetura básica do tipo cliente-servidor, possuir processamento distribuído dos dados, bancos de dados relacionais, orientação e objetos, entre outros. Especialmente para as empresas, cuja a atividade é extremamente dinâmica, a flexibilidade é característica fundamental.

A flexibilidade nos sistemas é importante, para se acompanhar as mudanças externas exigidas pelo mercado. Ao falar sobre as características do ERP Breternitz (1999, p. 14) destaca a atualização das tecnologias, sua flexibilidade com as mudanças, seus módulos adaptados a cada setor, arquitetura e amplitude, abertura para o mundo exterior, práticas de negócios e capacidade de simulação.

Além da ERP, existem muitas outras tecnologias voltadas para o gerenciamento do conhecimento, algumas delas já estão embutidas nas soluções ERP existentes hoje no mercado, são elas:

- I - Redes: *Intranet*, *Internet*, *Groupware*, Repositórios, SCM e EDI, *Workflow*
- II - Gerenciamento eletrônico de documentos (GED): Gerenciamento de documentos, Imagens de documentos, Imagens integradas a sistemas de processamento de dados, OCR, ICR, FTR, COLD, EDM.

2.1 Redes

A implementação de uma gestão do conhecimento deve ser composta de computadores em uma rede flexível que permita uma adaptação para outro sistema de informação, que deve comportar uma *intranet*, correio eletrônico, internet e banco de dados.

A *Intranet* permite o compartilhamento de informações dinâmicas e interligadas, tornando o ambiente de trabalho ideal. Davenport e Prusak (1998, p. 161) consideram as tecnologias na *web* muito amigá-

veis, pois lidam facilmente com representação do conhecimento. Este tipo de rede é considerado como uma maneira mais fácil de iniciar a gestão do conhecimento.

Permite também, a sistematização do conhecimento explícito proveniente dos diversos departamentos da empresa. Segundo Bennett (1997, p. 41) os custos para sustentar uma *intranet*, consiste na conversão dos documentos existentes para o formato HTML, sob coordenação de vários provedores de conteúdo, na indexação periódica dos dados para a utilização de recursos de pesquisa e a manutenção dos softwares envolvidos. Apresenta como benefícios o estabelecimento de metas e desempenho a serem atingidas, gerando novas receitas e redução de custos.

Já na *internet*, faz-se necessário o uso de um portal, que integre diferentes fontes de conhecimento. Um portal apresenta opções de busca em uma biblioteca de conteúdo classificado e agregando comunidades com interesse comum, oferecendo personalização do conteúdo, de acordo com a solicitação do usuário.

Groupware é uma ferramenta voltado para o trabalho em equipe, que permite gerenciar trabalhos interdependentes, que visando aumentar a cooperação e a comunicação do trabalho em grupo.

Este tipo de recurso é especialmente eficiente, quando aplicado em comunidades de prática, isto é, em comunidades ou grupos de pessoas que, dentro da organização, compartilham de experiências e de temas de comum interesse (TARAPANOFF, 2006, p. 129).

Assim o *Groupware* tem como objetivo promover o trabalho em conjunto através da comunicação, colaboração e coordenação entre os envolvidos, caracterizando o compartilhamento do conhecimento tácito. Nesta ferramenta a informação e os dados do documento, são distribuídos a partir de um de um repositório central para todos os usuários do sistema, independentemente do grau de interesse de cada um em relação ao material recebido.

Os repositórios de conhecimento são considerados aplicações simples para a propagação do conhecimento. Davenport e Prusak (1998, p.176), classificam os repositórios em três tipos básicos: o de conhecimento externo – que contém dados sobre os concorrentes; o de

conhecimento interno estruturado – envolvendo relatórios, memorandos, artigos; e o de conhecimento interno informal – grupos de discussão onde os participantes registram suas experiências e reagem sobre a opinião de outros.

A definição de SCM (*Supply Chain Management*) ou gerenciamento de cadeia de suprimentos resume-se a um sistema que interliga diversas empresas parceiras com o objetivo de criar uma rede eficaz, que atenda os clientes de maneira mais rápida possível.

Breternitz (1999, p.88) define o SCM:

[...] tecnologia da Informação para dar automaticamente inteligência (no sentido de informação) a uma rede de fornecedores, fabricantes, distribuidores, atacadistas, varejistas e a outros parceiros de negócios com o objetivo de permitir que cada um deles opere com as informações mais utilizadas a respeito das operações dos demais, de forma a que se possa movimentar produtos e serviços de sua origem até o consumidor no menor tempo e custo possível.

Observa-se que o papel do SCM consiste em dar suporte aos processos envolvidos tanto na aquisição da matéria-prima como na entrega do produto final ao cliente, permitindo ainda que este obtenha informações das transações de outras empresas.

O *Electronic Data Interchange* (EDI), ou, intercâmbio eletrônico de dados, auxilia na eliminação dos volumes de informações impressas nas empresas, como os relatórios, por exemplo. Stair (1998, p.170) afirma que com o EDI, os computadores dos clientes, fabricantes e fornecedores, podem ser conectados, possibilitando a transferência, de maneira segura, de dados entre estes, com um mínimo de influência humana.

O EDI tem permitido a modificação na forma de organização das empresas com respeito aos diferentes processos produtivos, obtendo melhorias na produtividade e na eficiência dos agentes empresariais, podendo também diminuir os custos de produção de uma simples operação, por coordenar atividades de produção entre empresas distintas. (PORTO; BRAZ; PLONSKI, 2000, p. 2).

Outro fator positivo do EDI é a redução de tempo e mão de obra, já que permite um intercâmbio de dados e, por conseguinte a minimi-

zação de custos devido à atualização constante, permitindo na visão de Pereira (2002, p.168) planejar e prever com maior precisão.

O fato de ser um protocolo de comunicação normatizado por órgãos competentes torna-o independente de plataforma específica, o que permite que empresas com diferentes plataformas de hardware ou software podem utilizar o EDI sem precisar ajustar suas tecnologias.

Workflow é considerado um instrumento de grande avanço em TI, por constituir-se em um conjunto de ferramentas que possibilita uma compreensão e automação de atividades e tarefas baseadas em informação.

O *workflow* possibilita reais soluções de problemas relacionados com processos, mostrando e acompanhando, constantemente, todas as suas etapas até a sua concretização. De acordo com Schuster e Silva Filho (2013) documentos como atas, pedidos, recados, e-mails e outros podem ser despachados a diversos destinatários através do ambiente *workflow*. As informações importantes a uma determinada pessoa ou grupo são enviadas através do *workflow*, podendo estar no mesmo local ou não. O *workflow*, ao contrario do EDI, necessita de uma codificação mais formal, devido a natureza de fluxo de processos.

O BI (*Business intelligence*) também é um conjunto de ferramentas, porem voltados para a manipulação e investigação de uma massa de dados na busca de informações importantes que, portanto deve fornecer uma visão completa do negocio. Tem como vantagens o cruzamento de dados, visualização das informações em vários cenários e análise dos principais indicadores de desempenho empresarial.

3 GESTÃO DO CONHECIMENTO

O conhecimento é uma das variáveis fundamentais para explicar o sucesso das organizações. E a gestão contribui para ampliar o conhecimento coletivo, levando a organização ao sucesso. Para Tarapanoff (2006, p. 26) a gestão do conhecimento “trabalha sistematicamente a informação e o conhecimento visando ao aumento da capacidade de resposta da empresa ao meio ambiente com inovação e competência, desenvolvendo a eficácia e o conhecimento corporativo”. Todo esse processo é baseado na experiência dos indivíduos, que irão transmiti-la à organização a qual pertence.

Davenport e Prusak (1998, p. 20) afirmam que o “conhecimento é uma fonte sustentável de vantagem competitiva e que o [...] potencial de novas ideias surgidas do estoque do conhecimento de qualquer empresa é praticamente infinito”. O diferencial entre as organizações é o conhecimento, que as conduz a disseminá-lo e produzir inovações.

A gestão do conhecimento contribui para disseminação do conhecimento que está implícito nas práticas individuais e coletivas da organização. Fundamentado nesta afirmação, Oliveira Junior (2001, p. 144) descreve que a gestão do conhecimento consiste no:

[...] processo de identificar, desenvolver, disseminar e atualizar o conhecimento estrategicamente relevante para a empresa, seja a partir de esforços internos à organização, seja a partir de processos que extrapolam suas fronteiras.

A concorrência obrigou as organizações a reverem suas práticas de gestão do conhecimento, principalmente pela necessidade da adoção de posturas diferenciadas para enfrentar as mudanças ocorridas nos meios internos e externos envolvendo as organizações. Por isso a adoção da gestão do conhecimento veio auxiliar a administração do conhecimento em ambientes organizacionais, tendo como objetivo básico criar, compartilhar e disseminar o conhecimento para melhor enfrentar as forças que o ambiente exerce sobre o sistema da empresa.

Nonaka e Takeuchi (1997, p. 13) classificam esse conhecimento em dois tipos: explícito e tácito. O conhecimento explícito é aquele que pode ser interpretado por palavras, podendo ser utilizado oralmente ou escrito. Este conhecimento pode ser transmitido e armazenado sem dificuldades, sendo facilmente decodificado.

Já o conhecimento tácito é um conhecimento pessoal que se associa à experiência individual. É de difícil interpretação para a linguagem formal, sendo composto por fatores intangíveis que norteiam a mente, correspondendo ao conhecimento baseado na experiência pessoal.

A gestão eficaz do conhecimento é um grande desafio. Nesse contexto, a gestão do conhecimento é tida como a nova dimensão na definição dos sistemas de informação empresarial. Rocha e Costa (2003, p. 343) definem esses sistemas de gestão do conhecimento como um:

[...] processo completo de descoberta, aquisição, criação, disseminação, utilização, filtragem, compartilhamento, aprendizado, manutenção reutilização e renovação de todo o conhecimento tácito e explícito existente nas organizações.

Este processo torna-se importante para o sucesso de uma gestão do conhecimento, estimulando a propagação do conhecimento, que Tarapanoff (2006) acredita contribuir para “[...] o desenvolvimento de uma memória organizacional, para guardar, representar e compartilhar o conhecimento organizacional”.

3.1 Memória Organizacional

Muita das vezes as organizações lembram suas políticas e seus métodos. As pessoas, ao serem confrontadas com alguma questão ou problema que precisam ser solucionados, recorrem à sua memória, buscando não só o conhecimento explícito, mas também o tácito. A experiência individual utiliza a memória da empresa e acrescenta-lhe valor, criando novo conhecimento. O sistema de gestão do conhecimento captura esse novo conhecimento e o aprimora, tornando-o disponível.

Neste sentido Tarapanoff (2006, p. 277), acredita na memória organizacional, como um método para auxiliar no ambiente organizacional:

Da perspectiva da organização, um método de gerenciar seus recursos intelectuais é buscar aumentar a memória organizacional. Intuitivamente, sabe-se que uma organização, que é composta de pessoas, deveria reter conhecimento de seus esforços passados e condições ambientais.

Muitas organizações tem a informação que necessitam, porém não sabem as têm. Na maioria das vezes elas têm conhecimento sobre a informação, mas não conseguem achá-la. O que os gestores necessitam é entender como e onde a informação deve estar armazenada para usá-la dentro de sua organização.

Schuster e Silva Filho (2013) informam que a memória organizacional envolve:

- a) A identificação do conhecimento, que consiste em levantar os objetivos e processos referentes à gestão do conhecimento para um planejamento estratégico;

- b) Aquisição do conhecimento, convertendo o conhecimento tácito em explícito, adquirindo o conhecimento à organização;
- c) Construção do conhecimento, sustentando às atividades de pesquisa e desenvolvimento;
- d) Disseminação do conhecimento, divulgando o conhecimento adequado, para as pessoas que assim requisitam;
- e) Utilização do conhecimento, fornecendo conhecimento relevante de forma autêntica e de acordo com o perfil do usuário;
- f) Manutenção do conhecimento preocupa-se com o desenvolvimento da memória organizacional, rejeitando o conhecimento irrelevante à organização;
- g) Valoração do conhecimento que consiste na avaliação o uso do conhecimento.

Essas características customizam o ambiente da empresa de acordo com os negócios desta, para um sistema de gestão do conhecimento, compreendendo os seus conhecimentos coletados ao longo do tempo. Assim, a informação coleta deve ser útil e corresponder às necessidades importantes da organização, facilitando a recuperação de conhecimento que agregue valores aos seus objetivos estratégicos.

O usuário, centro das ações e iniciativas do bibliotecário, pode utilizar o suporte tradicional ou digital da biblioteca universitária para resolver sua busca informacional de pesquisa ou problema cotidiano. Porém de nada adiantará os sistemas de informação e suas tecnologias que a biblioteca disponibilize, se o principal favorecido, o usuário, não souber ou não quiser interagir com a informação disponibilizada em meios eletrônicos, criando-se assim, as chamadas barreiras de usabilidade de sistemas de informação em bibliotecas.

4 O BIBLIOTECÁRIO GESTOR E OS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

As mudanças dos paradigmas da informação, segundo Fujita (2006, p. 20) foram os fatores determinantes para a inovação das gestões aplicadas nas Unidades de Informação:

[...] forma: a diversidade de formatos exige tratamento temático e descritivo compatíveis com consequente modificação de Normas, diretrizes, manuais e metodologias; a coexistência do formato impresso e do formato eletrônico: evolução semelhante

te à ocorrida com o documento manuscrito para o documento impresso, em ritmo acelerado; acesso: evolução tecnológica da comunicação de dados facilitou o acesso simultâneo de todos a todos os registros; valor: a informação registrada, tratada e disseminada por meio do aparato tecnológico de comunicações tem um valor mais alto.

O bibliotecário gestor deve ir além da aptidão a trabalhar nos processos de organização, disseminação e gestão da informação. A sociedade percebe que a Informação em si é uma ferramenta estratégica em variadas áreas e que pode interferir no desenvolvimento econômico e social. Sob essa perspectiva esse profissional passa a apresentar novas características o que exige novas competências, competências estas que pedem uma nova dimensão no campo de trabalho abrangido pelo gestor.

Segundo Miranda (2004, p. 119) quanto às atividades tradicionais que eram atribuídas aos bibliotecários, como mediador entre a informação e o usuário, devem ser agregadas às experiências com as técnicas de gerenciamento e conhecimento de tecnologias da informação, para que assim haja a assunção do papel de filtro informacional ao agregar valor aos produtos e serviços de informação.

Assim, o bibliotecário monitora com mais precisão a Unidade de Informação, identificando ricos e oportunidades que são apresentadas nas atividades desenvolvidas. Seria o estudo dos fatores de acréscimo interno e externo, aplicados a biblioteca universitária. O objetivo principal de sua gestão é melhorar o desempenho organizacional implantado e estudar quais decisões devem ser tomadas.

No enlace dessas mudanças os Bibliotecários iniciaram a repensar os serviços apresentados nas unidades de informação, afinando e dirigindo suas visões estrategistas, para a habilidade de identificar e solucionar os problemas apresentados. Destarte os gestores foram provocados a desenvolver e potencializar capacidades individuais, onde aumentaram gradativamente uma postura administrativa.

Lembrando a perspectiva de Le Coadic (1997, p. 112-113) onde ressalta que algumas qualificações que devem ser aprimoradas nos Gestores da Informação, tais como:

[...] avaliar, planejar, vender e fazer funcionar redes locais de comunicação de informação em instituições; administrar unidades

de informação e implantar programas de gerenciamento de informação para informatizá-las; procurar, preparar, resumir e editar informações de natureza científica e técnica; dirigir a redação de revistas científicas em empresas de editoração; organizar (adquirir, registrar, recuperar) e distribuir informação em sua forma original ou como produtos elaborados a partir dela [...]

Essas qualificações adquiridas e potencializadas dentro da Biblioteca universitária necessitam ser acompanhadas por algumas ferramentas disponíveis para administrar, identificar, observar e analisar problemas, soluções, projetos e etc. Conforme a leitura de Barbalho et al (2000) a administração, hoje é concebida com objetivo de proporcionar a integração de indivíduos que contribuem, com seus esforços, para atingir ações predeterminadas, o que reflete diretamente em várias áreas fora das Ciências Aplicadas. Sob a visão dos teóricos de Oliveira e Pereira (2003 *apud* NEVES; SOUZA; OLIVEIRA, 2006), a gestão eficaz de uma Unidade de Informação está intimamente ligada às filosofias administrativas, que devem ser conhecidas e adaptadas à realidade de cada instituição. Pereira (2003, p. 15) destaca três aspectos importantes relacionados à Gestão das Unidades de Informação:

Teórico (um conjunto de saberes interdisciplinares das áreas de administração, ciência da informação e tecnologia de informação); Prático (um conjunto de métodos/metodologias, técnicas e ferramentas); e Processo (um recurso estratégico de intervenções governamentais).

Esses aspectos, apresentados por Farias (2007, p. 50), além de serem estratégicos para a economia contemporânea, permitem enxergar a Gestão da Informação como um modelo que fornece as condições necessárias para gerir eficazmente a informação na organização, ou seja, a junção desses aspectos permite a elaboração das ferramentas necessárias no contexto gerencial procurado dentro das Unidades de Informação.

Além de todas as etapas de que se engendram no planejamento, é necessário que o marketing seja uma ferramenta constante na unidade de informação. O marketing seria mais uma estratégia para dar visibilidade ao trabalho desenvolvido dentro da organização, seria a parte do processo da Gestão que propõe a distribuição dos serviços/atividades estabelecidos. O marketing em unidades de informação:

[...] pode ser entendido como uma filosofia de gestão administrativa na qual todos os esforços convergem em promover, com a máxima eficiência possível, a satisfação de quem precisa e de quem utiliza produtos e serviços de informação. É o ato de intercâmbio de bens e satisfação de necessidades. (OTTONI, 1995, p. 30)

Sob a ótica de Santos (1996, p. 9) que abordou alguns conhecimentos, listados pela Library Association de Londres, e é importante listá-los aqui, para a formação dos bibliotecários para lidar com o desenvolvimento da Gestão das Unidades de Informação:

1. Desenvolvimento de habilidades analíticas e gerenciais que possam ser aplicadas na aquisição e organização de recursos e na promoção da biblioteca e dos serviços de informação numa determinada organização. Conteúdos sugeridos: modelos organizacionais, análise e solução de problemas, comportamento e motivação humanos, administração financeira e orçamentária, análise das necessidades de informação, profissionalismo e códigos de conduta [ética], administração de recursos humanos, marketing e promoção, planejamento e tomada de decisões.
2. Compreensão das necessidades de informação da sociedade. Conteúdos sugeridos: liberdade de informação e censura, multiculturalismo, oportunidades iguais e práticas não-opressivas, economia da informação, direitos autorais e propriedade intelectual, necessidades de informação para grupos específicos, informação como bem de consumo e acesso à informação em países em desenvolvimento.
3. Conhecimento dos papéis, funções e valores da biblioteca e dos serviços de informação. Conteúdos sugeridos: políticas nacionais e internacionais de informação, legislação e seu impacto, recreação, entretenimento e artes, literaturas especializadas e serviços cooperativos.
4. Compreensão dos processos de produção, aquisição, organização e disseminação da informação. Conteúdos sugeridos: controle bibliográfico e fontes de informação, seleção, administração e preservação de materiais, aplicação das tecnolo-

gias da informação, sistemas e serviços on-line, indexação, classificação e catalogação, avaliação e reempacotamento da informação, planejamento e construção de bases de dados, seleção de sistemas e serviços informáticos, produção e editoração de livros, sistemas de informação avançados, hipertexto etc.

5. Competência para o desenvolvimento de habilidades práticas, por meio de metodologias de pesquisa, comunicação, métodos estatísticos, funções básicas de contabilidade, processadores de texto, criação de pacotes multimídia, línguas estrangeiras.

Podem-se listar, após uma análise do desenvolvimento profissional dos bibliotecários e as novas formas de gerência das ULs, algumas ferramentas básicas que são exigidas na gestão das Unidades de Informação, ferramentas essas que modificam a Unidade tanto estruturalmente como na organização das políticas administrativas aplicadas:

Planejamento estratégico: seria um processo onde são formulados os objetivos para a seleção das ações que serão implantadas e suas respectivas execuções, levando em conta as condições internas e externas da Biblioteca Universitária. De acordo com Oliveira (1994, p. 46), as organizações que elaboram plano estrategista, conhecem melhor os pontos fortes, conhecer e eliminar ou adequar seus pontos fracos, conhecer e usufruir as oportunidades externas, conhecer e evitar as ameaças externas e ter um efetivo plano de trabalho estabelecendo as premissas básicas, as expectativas e os caminhos almejados pela empresa.

A Análise seria identificação das características apresentadas pela Unidade de informação. Cury (2002) nos mostra que a análise administrativa é um processo de trabalho, dinâmico e permanente, que tem como objetivo efetuar diagnósticos situacionais das causas e estudar soluções integradas para os problemas administrativos, envolvendo, portanto, a responsabilidade básica de planejar as mudanças, aperfeiçoando, dinamizando, potencializando e adequando o clima e a estrutura organizacionais, assim como os processos e métodos de trabalho.

O Marketing seria o processo de planejar e executar a precificação, promoção e distribuição de bens, ideias e serviços de modo a criar

trocas que satisfaçam da melhor maneira os objetivos da sua unidade de informação.

Estas se configuram metodologias adequadas aos bibliotecários gestores inseridos no contexto da biblioteca universitária gerindo os sistemas de informação, munidos a outras capacidades desenvolvidas, possam tornar eficaz os meios de recuperação da informação para a satisfação da busca do usuário e consequentemente o sucesso de sua instituição.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A tecnologia influencia o trabalho intelectual e de pesquisa nas várias áreas do conhecimento, modificando as relações econômicas, políticas, culturais entre os grupos sociais. As alterações na sociedade contemporânea, tanto no cenário mundial, nacional ou regional, acarretam mudanças nos perfis dos profissionais de diversas áreas. A tecnologia vem proporcionando cada vez mais ferramentas para o desenvolvimento das organizações e tais ferramentas exigem profissionais especializados com a forma tanto estrutural como organizacional do universo da instituição.

O homem criou a escrita e financiou uma guerra no processo de comunicação, novas tecnologias de comunicação surgiram e as já existentes se aperfeiçoaram. Hoje não mais importa onde a informação se encontra e sim a forma de acesso a essa informação.

Como foi observado ao longo do texto, enfatizou-se a importância da informação em nossa sociedade, o ritmo acelerado da produção, bem como o acúmulo desordenado da mesma. Com o advento da tecnologia da informação, que veio para racionalizar a enxurrada de informações com a criação dos sistemas, desenvolveram-se novos métodos computacionais de armazenamento, organização e disseminação dessa informação.

Percebe-se então, a partir do que foi abordado, que o bibliotecário universitário tem que está atento não só aos novos sistemas de informação voltados para a gestão, como também à velocidade com que surgem a vasta gama de tais sistemas, uma

vez que com a mesma velocidade com que surgem também ficam obsoletos. Em face a tal realidade é necessário que esteja não só atento como também invista em sua qualificação para operar tais sistemas mediante sua função de gestor de biblioteca universitária.

THE INFORMATION SYSTEMS AND LIBRARIAN IN KNOWLEDGE MANAGEMENT IN LIBRARIES UNIVERSITY

ABSTRACT

Addresses technologies in librarian management of university library. It presents technologies of information systems, its emergence and practice of management in library science area. It describes some of the services that were incorporated into the library with the use of ICTs, as well as improvements in services unit of information. It describes the office manager librarian who gained space through the use of technologies. Points out the profile of the librarian manager. The changes that the technology resulted in libraries. It concludes that the Librarian Manager must have a profile facing both the institution planning the development and / or improvement of new products and / or services of the information unit.

Keywords: University library. Librarian manager. Information system.

REFERÊNCIAS

BARBALHO, C. R. S. et al. Gestão de bibliotecas: um estudo sobre o perfil do Bibliotecário-gestor na cidade de Manaus. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 29, 2000, Porto Alegre. **Anais eletrônicos...** Porto Alegre, 2000. Disponível em: <<http://dici.ibict.br/arquivo/00000696/01/T036.pdf>>. Acesso em: 4 abr. 2014.

BENETT, G. **Intranets**: como implantar com sucesso na sua empresa. Rio de Janeiro: Campus, 1997.

BRETERNITZ, V. J. **Os sistemas integrados de gestão “ERP- Enterprise Resource Planning” e uma aplicação em Instituição Financeira**, 1999. Dissertação (Mestrado em Engenharia Elétrica) – Universidade Presbiteriana Mackenzie, São Paulo.

CURY, Antônio. **Organização e métodos**: uma visão holística. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

DAVENPORT, T. H.; PRUSAK, L. **Conhecimento empresarial**: como as organizações gerenciam o seu capital intelectual. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

FARIAS, G. B. **O bibliotecário - gestor da informação**: representações do segmento imobiliário sobre competências. 2007. 190 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)- Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2007.

FUJITA, M. S. L. A biblioteca digital no contexto da gestão de bibliotecas universitárias: análise de aspectos conceituais e evolutivos para a organização da informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 11, n. 1, jan./abr. 2006. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-99362006000100005>. Acesso em: 3 mai. 2014.

LE COADIC, Yvez-François. **La science de l'information**. 2. ed. Paris: Universitaires de France, 1997.

MIRANDA, Silvânia Vieira. Identificando competências informacionais. **Ci. Informação**, Brasília, v. 33, n.2, p. 112-122, mai./ago. 2004.

NEVES, G. L. C., SOUZA, N. A., OLIVEIRA, E. R. Aplicativos de gestão de bibliotecas e a utilização dos pilares do CRM. In: ENCONTRO NACIONAL DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 6., 2006, Salvador. **Anais eletrônicos...** Salvador, 2006. Disponível em: <http://www.cinform.ufba.br/vi_anais/docs/GuilhermeNiColeE-laineGestaoBibliotecas.pdf>. Acesso em: 03 abr. 2014.

NONAKA, I; TAKEUCHI, H. **Criação de conhecimento na empresa**: como as empresas japonesas geram a dinâmica da inovação. Rio de Janeiro: Campus, 1997.

OLIVEIRA JUNIOR, M. de M. Competências essenciais e conhecimento na empresa. In: FLEURY, M. T. L.; OLIVEIRA JÚNIOR, M. de M. (Orgs.). **Gestão estratégica do conhecimento**: integrando aprendizagem, conhecimento e competências. São Paulo: Atlas, 2001.

OTTONI, Heloisa Maria. Bases do marketing para Unidades de Informação. In: **Ciência da Informação**. Brasília, vol. 25, n. 2, p. 1-10, 1995.

PEREIRA, R. C. F. As redes como tecnologia de apoio à gestão do conhecimento. In: ANGELONI, M. T. (Org.). **Organizações do conhecimento**: infra-estrutura, pessoas e tecnologias. São Paulo: Saraiva, 2002.

PORTO, Geciane S.; BRAZ, Reinaldo N.; PLONSKI, Guilherme Ary. O Intercâmbio eletrônico de dados - EDI. **Revista da FAE**, Curitiba, v. 3, n. 3, p.1-17, 14. Trimestral. Disponível em:<http://www.fae.edu/publicacoes/pdf/revista_da_fae/fae_v3_n3/o_intercambio_eletronico_de.pdf>. Acesso em: 28 jan. 2014.

RAMOS, Magda Camargo Lange. **A utopia dos bits**: impacto das tecnologias de informação na interação bibliotecário/usuário (de graduação) da bibliote-

ca universitária da Universidade Federal de Santa Catarina. 2003. 176 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção)–Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2003.

ROCHA, A. R.; COSTA, V. Um ambiente de gestão do conhecimento para apoio ao processo de fornecimento de software. In: TERRA, J. C.; KRUGLIANSKAS, I. **Gestão do conhecimento em pequenas e médias empresas**. Rio de Janeiro: Campus, 2003.

SANTOS, J. P. O moderno profissional da informação: o bibliotecário e seu perfil face aos novos tempos. **Informação e Informação**, v.1, n. 1, 1996. Disponível em: <<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/viewArticle/1613>>. Acesso em: 20 jan. 2010.

SILVA FILHO, Cândido Ferreira da; SILVA, Lucas Frazão. (Orgs.). **Tecnologia da Informação e Gestão do Conhecimento**. 2. ed. Rio de Janeiro: Alinea, 2013.

STAIR, R. M. **Sistemas de informação**: uma abordagem gerencial. 2. ed. Rio de Janeiro: LTC, 1998.

TARAPANOFF, Kira et al (Org.). **Inteligência, informação e conhecimento em corporações**. Brasília: Ibict, Unesco, 2006.