

**CONTRIBUIÇÃO DO HIBRIDISMO E DA COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO
PARA O CONTEXTO DAS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS**

**CONTRIBUTION OF HYBRIDISM AND COMPETENCE IN INFORMATION FOR
THE CONTEXT OF MICRO AND SMALL ORGANIZATIONS**

Selma Leticia Capinzaiki Ottonicar^I, Rafaela Carolina Silva^{II}

Recebido em: 2019-02-07

Aceito em: 2019-04-20

Resumo

As micro e pequenas empresas são fundamentais na economia de um país, pois, possibilitam a geração de renda em localidades afastadas dos grandes centros industriais e comerciais. A informação nessas organizações é utilizada pelos gestores para a tomada de decisões e a resolução de problemas. Desse modo, os gestores se utilizam de tecnologias analógicas e digitais como meios de comunicação e de construção de conhecimento, o que faz parte do conceito de hibridismo. O hibridismo é um conceito que surgiu no campo da biologia e vem sendo aplicado às bibliotecas e aos arquivos. Nesta pesquisa, o seu conceito será apropriado e referenciado ao contexto empresarial, principalmente porque os gestores se utilizam da convergência das mídias como ferramenta do processo decisório em suas ações. O objetivo é identificar a relevância do conceito de hibridismo nas práticas de competência em informação, a fim de que as micro e pequenas empresas adquiram vantagem competitiva. A metodologia foi realizada a partir de uma revisão bibliográfica sobre as micro e pequenas empresas, competitividade, competência em informação e hibridismo. Posteriormente, realizou-se um estudo de caso em um aglomerado industrial, por meio da aplicação de questionários aos gestores que atuam nessas empresas. Os resultados demonstraram que o hibridismo acontece por meio do uso e compartilhamento da informação em meios eletrônicos e digitais. Além disso, os gestores reconhecem os elementos da competência em informação em seu processo, assim como a relevância da informação e do conhecimento para a competitividade.

Palavras-chave: Micro e pequenas empresas. Competitividade organizacional. Hibridismo. Competência em Informação. Uso de mídias analógicas e digitais.

Abstract

The micro and small organizations are fundamental in the economy of a country, because they enable the generation of income in locations far away from large industrial and commercial centers. The information in these organizations is used by managers for decision-making and problem-solving. Thus, managers use analogical and digital technologies as means of communication and knowledge construction, which is part of the hybridism concept. Hybridism is a concept that has emerged in the field of biology and has been applied to libraries and archives. In this research, the concept will be appropriate and referenced to the business context, mainly because the managers use the convergence of the media as a tool of the decision-making process in their actions. The objective is to identify the relevance of the hybridism concept in the practices of competence in information, so that micro and small companies acquire competitive advantage. The methodology was based on a bibliographic review on micro and small organizations, competitiveness, information competence and

^I Doutoranda em Ciência da Informação – UNESP - scapinzaikiottonicar@gmail.com

^{II} Doutoranda em Ciência da Informação – UNESP - rafaelacarolinasilva@gmail.com

hybridism. Subsequently, a case study was carried out in an industrial cluster, through the application of questionnaires to the managers who work in these companies. The results showed that hybridism happens through the use and sharing of information in electronic and digital media. In addition, managers recognize the elements of competence in information in their process, as well as the relevance of information and knowledge for competitiveness.

Keywords: *Micro and Small Organizations. Organizacional Competitiveness. Hybridism. Information Competence. Analogical and digital media.*

1 INTRODUÇÃO

Os aglomerados de micro e pequenas empresas (MPE) são conjuntos de organizações que se relacionam dentro de uma estrutura social, com o objetivo de fortalecer as empresas para que elas possam atingir vantagens competitivas. Desse modo, quando uma empresa se afilia a um grupo de MPE, ela pode se tornar mais influente na sociedade e reivindicar o apoio do governo diante dos desafios impostos pelo mercado de trabalho. Logo, os aglomerados necessitam valorizar o compartilhamento de informação para que os gestores e funcionários construam conhecimento.

Levando em conta que o compartilhamento de informações ocorre de diferentes maneiras e, atualmente, por meio das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC), um ambiente híbrido parte da combinação de recursos, com base em tecnologias da informação. É mais do que simplesmente a combinação de tecnologias analógicas e digitais, exigindo uma cultura que acolha a inovação em softwares, recursos e treinamento de usuários, a fim de auxiliá-los em uma abordagem proativa.

Os espaços híbridos possibilitam o desenvolvimento da esfera pública e privada por meio da promoção da informação. Com isso, os indivíduos criam conhecimento de modo significativo, em uma constante colaboração entre si. Assim, a construção de conhecimento, a partir da disseminação da informação, é fundamental para a competitividade das organizações.

O termo híbrido, que, de acordo com Breaks (2002), tem suas origens na Teoria da Evolução de Darwin, designa-se como um novo modo de descrever tipos de serviços que buscam integrar fontes tradicionais e eletrônicas de informação. O valor de uma informação se dá pelas necessidades de uso, portanto, é um bem comum e atua como fator de desenvolvimento social, econômico e político.

Desse modo, a competência em informação possibilita que os gestores e os funcionários ampliem seus conhecimentos e os utilizem de maneira integrada, já que “[...] são habilidades que vão subsidiar a solução de problemas, o enfrentamento e a adaptação às situações adversas, e conseqüentemente vão promover a gestão integral da empresa.” (SMITH; FADEL; PINTO, 2015, p. 384).

Neste estudo, as MPE participantes são do ramo de eletroeletrônicos e se localizam no interior do Estado de São Paulo, na cidade de Garça, considerada como polo de segurança eletrônica e automação, devido à quantidade de empresas que possui nesse ramo. Além disso, as empresas escolhidas estão associadas à Associação Comercial e Industrial de Garça (ACIG), que contribui para fortalecer a cadeia de produção dessas organizações, garantindo o acesso a produtos e serviços entre as entidades, a segurança das vendas, a capacitação dos funcionários, além de parcerias e auxílio às empresas que pretendem se lançar no mercado exterior¹.

Nesse sentido, esse artigo busca entender como as MPE participantes da ACIG desenvolvem seus serviços, bem como os processos que auxiliam essas empresas a se manterem ativas no mercado de trabalho. O objetivo é identificar a relevância do conceito de hibridismo

¹ Informações disponíveis em: < <http://garcaonline.com.br/acig> >. Acesso em 01 fev. 2018.

nas práticas de competência em informação, a fim de que as micro e pequenas empresas adquiram vantagem competitiva.

O estudo se justifica na medida em que propõe auxílio ao desenvolvimento corporativo e à manutenção das empresas em sociedade. Além disso, corrobora para que estratégias de competitividade sejam desenvolvidas perante um novo patamar - o do hibridismo, trazendo novas perspectivas para a área da Gestão Empresarial e da Ciência da Informação.

2 A COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO E COMPETITIVIDADE EM MPE

A Lei complementar 155/2016 indica que as MPE são aquelas que possuem uma receita bruta anual entre R\$360.000,00 e R\$4.800.000,00. O Serviço Brasileiro de Apoio à Micro e Pequenas Empresa (SEBRAE, 2017) demonstra que esse tipo de empresa representa 98% das organizações do Estado de São Paulo, tendo uma participação de 27% no Produto Interno Bruto e gerando 49% dos empregos locais. Assim, essas empresas têm participação relevante na economia brasileira, contribuindo com a geração de empregos e com o aumento da riqueza para a população.

Para que as empresas diminuam o índice de mortalidade e permaneçam vivas, é fundamental que se tornem competitivas perante a concorrência. A competitividade é o objetivo das empresas privadas, o que possibilita que elas consigam sobreviver no mercado em meio aos concorrentes, fornecedores, clientes e governo. A competitividade é intangível e pode ser verificada baseada no desempenho, crescimento e capital conseguido em determinado período de tempo.

A vantagem competitiva é influenciada pela tomada de decisão dos indivíduos nas empresas e faz parte das estratégias de longo prazo. As estratégias de longo prazo são aquelas voltadas à sobrevivência organizacional. A inovação é crucial no processo, bem como a tomada de decisão, a criatividade e a inteligência competitiva (OTTONICAR, 2016). Para Choo (2006), o processo de tomar decisão é influenciado por normas e regras, sendo o processamento das informações dependente dessas diretrizes. A tomada de decisão eficaz resulta na vantagem competitiva das empresas.

Segundo Silva (2001, p. 37):

A noção de concorrência caracteriza-se pelo processo de disputa entre as firmas, e a competitividade é entendida como a capacidade das firmas de estabelecer estratégias que compreendam tanto o contexto externo (mercado e sistema econômico) quanto o interno (sua organização) a fim de manter ou superar a sua participação no mercado no processo de competição. A noção de competitividade é intrínseca à noção de concorrência, pois o próprio conceito de concorrência se traduz como competição ou disputa. O ambiente empresarial é constituído na concorrência, em que se busca maior competitividade para obter vantagens sobre os demais competidores.

De acordo com Silva (2001), existem fatores sistêmicos, estruturais e internos que podem influenciar na competitividade de uma empresa. Os fatores sistêmicos são aqueles que acontecem no contexto externo organizacional, e podem influenciar diretamente no modo de operacionalização. Já os fatores estruturais dizem respeito à estrutura do mercado, que é estabelecida pela oferta e demanda.

Nesse sentido, os fatores sistêmicos que são capazes de influenciar na competitividade empresarial são: 1) o Estado e o governo; 2) a qualificação da mão de obra; 3) as relações trabalhistas; 4) os fatores históricos; 5) as exigências dos consumidores; 6) a infraestrutura organizacional; 7) a estrutura produtiva, ou aglomerados empresariais; e 8) os fluxos internacionais (SILVA, 2001).

Assim, a competitividade das MPE é apoiada pelo governo, que fornece subsídios para que elas possam sobreviver e empregar as pessoas em regiões menos desenvolvidas economicamente. São oferecidos incentivos fiscais, oportunidades de empréstimo e financiamento, doação de terrenos e assessoria, em termos de gestão (OTTONICAR, 2016).

Essas organizações empregam as pessoas e geram renda para os municípios, atraindo outras instituições parceiras, como as escolas de cursos técnicos, profissionalizantes, tecnólogos e, inclusive, faculdades e universidades. A fim de conseguirem esses benefícios, as MPE se organizam em aglomerados para se fortalecerem e pressionarem os órgãos públicos. Esses aglomerados são conhecidos, internacionalmente, na língua inglesa, como *clusters*.

As aglomerações estimulam a cooperação, o aprendizado e o desenvolvimento de uma cultura de confiança pelo grupo (SCHEFFER; CÁRIO; ENDERLE, 2006), além disso, possibilitam a coordenação dos conhecimentos e a inovação local. O *cluster* pode ser informal e o resultado final depende de todos os membros trabalhando de maneira conjunta. Sendo assim, a competitividade dificilmente seria atingida por empresas que trabalham de maneira separada (ZACCARELLI *et al.*, 2008, p.66).

Nesse contexto, a competência em informação tem como objetivo possibilitar a construção de conhecimento, a partir do acesso as informações em diferentes suportes informacionais, como os digitais, analógicos ou orais (pessoas). Não obstante, a avaliação das fontes de informação é também elemento propiciador da construção do conhecimento das empresas, à medida que determina a qualidade e a veracidade dos fatos.

O uso da informação pode se traduzir na própria construção de conhecimento, na inovação de um novo produto ou serviço, na tomada de decisão, no estabelecimento de estratégias, no planejamento a níveis tático e operacional, bem como na solução dos problemas das MPE. Conforme explicam Silva e Valentim (2008), as competências geradas pelo conhecimento estimulam a construção de novos conhecimentos.

As MPE organizadas em aglomerados precisam das tecnologias de informação e comunicação para conseguirem realizar seus processos infocomunicacionais, assim como disseminarem informação, compartilharem conhecimento, além de acessarem e usarem a informação encontrada nos diferentes suportes disponíveis. Nessas ações, o hibridismo, juntamente com a competência em informação, têm papel central, pois, possibilitam que os gestores usem as TIC de maneira flexível e acessem a informação para tomada de decisões de maneira eficaz.

3 HIBRIDISMO NO CONTEXTO EMPRESARIAL

Abbott (2003) sugere que os ambientes são híbridos quando trabalham com uma mistura de tecnologias (mídia impressa – analógica - e eletrônica), acompanhado de uma programação tradicional e de tecnologias baseadas na *web* para serviços de informática. Dessa maneira, os serviços de informação são híbridos em maior ou menor grau. Logo, a gestão de um espaço híbrido deve levar em conta as habilidades genéricas de gerenciamento da informação, assim como técnicas ou nichos específicos relevantes para a área de serviço que está gerenciando.

No que se refere aos fatores competitivos que o hibridismo traz para um ambiente informacional, Russell, Gardner e Miller (1999) destacam: 1) a providência de serviços para descoberta, localização, requisição, envio/entrega e utilização dos recursos; 2) o fornecimento de serviços consistente, para recursos locais ou remotos, independentemente do tipo de seu suporte; 3) a estrutura organizacional flexível, proporcionando novos sistemas, quando necessário; 3) o desenvolvimento de sistemas baseados em normas internacionais, propiciando o aumento do volume e o tráfego de recursos.

Assim, tornam-se necessárias novas habilidades de gerenciamento e liderança para o planejamento das decisões relacionadas à organização e à disseminação da informação. Possuir o melhor dos equipamentos de tecnologia da informação não é o suficiente para prestar serviços

de qualidade, mas, é essencial que os profissionais tenham “[...] em seus requisitos habilidades para lidar com tecnologia da informação de forma a poder controlar os seus próprios sistemas e [...] em sistemas externos e internos” (PRAKASAN; SWARNA; KUMAR, 2000, p. 294, tradução nossa).

Na visão empresarial e, mais especificamente, no contexto das MPE, pode-se utilizar a perspectiva de Pinfield *et al.* (1998), de que no ambiente híbrido colaborativo existe uma maior flexibilização nos produtos e nos serviços oferecidos, uma vez que há uma estrutura organizacional que propõe uma multiplicidade de linguagens no fazer do gestor. Uma empresa híbrida, então, deve ser um espaço social que propicie a promoção de diálogos, em que população e tecnologias se relacionem, de maneira que as informações registradas no local passem a ganhar vida na medida em que são utilizadas.

Para Garcez e Rados (2002, p. 46), o conceito de hibridismo extrapola “[...] os limites da estratégia convencional, pois, procuram visualizar o futuro, criando mecanismos para alcançar o propósito de atender às necessidades e expectativas de seus usuários”. Sendo assim, cabe às MPE estabelecerem uma estrutura de melhoria contínua, cuja qualidade dos seus produtos e serviços seja aplicada de acordo com as necessidades dos clientes.

Ao fornecerem diretrizes que integram tecnologias tradicionais e digitais em todos os níveis de comunicação e de serviços oferecidos, Saorín Pérez (2001) destaca que os espaços híbridos podem oferecer oportunidades de desenvolvimento competitivo. Essas oportunidades fazem com que os indivíduos critiquem os parâmetros consolidados para entender o novo contexto das mudanças sociais que integra a empresa, interferindo na disseminação da informação e na geração de conhecimento.

Nessa perspectiva, os indivíduos passam a criar uma cultura de disseminação da informação voltada à construção conhecimento. Dessa maneira, a estrutura empresarial, desde o âmbito operacional, até o nível das decisões estratégicas, constrói uma relação de multiculturalismo de dados, informações e conhecimentos de toda e qualquer natureza. O conceito de empresas híbridas, portanto, deveria estar presente na promoção da informação em MPE, tanto no contexto analógico, de modo a pensar o ambiente físico interno e externo da organização, quanto no seu espaço digital.

4 METODOLOGIA

A metodologia foi realizada a partir de uma revisão bibliográfica sobre as micro e pequenas empresas, competitividade, competência em informação e hibridismo nas principais bases de dados em Ciência da Informação: Bases de Dados Referenciais de Artigos de Periódicos em Ciência da Informação (BRAPCI), *Scientific Electronic Library Online* (SciELO), *Library Information Science Abstracts* (LISA) e *Web of Science* (WOS). Na base de dados nacional, a busca foi feita por palavras em português, já nas internacionais, as palavras foram escritas em inglês.

Posteriormente, realizou-se um estudo de caso no aglomerado industrial ACIG, da cidade de Garça/SP, por meio da aplicação de um questionário, com questões abertas e fechadas, aos gestores que atuam nessas empresas. As questões possuíam interface com a temática do hibridismo e da competência em informação, a fim de se responder à questão problema do artigo. As questões abertas do questionário tinham como objetivo contextualizar a indústria e as questões fechadas foram desenvolvidas em Escala Likert de um a cinco, com base nos padrões e indicadores de Belluzzo (2007). O nível 1 correspondia ao nível “discordo totalmente” e o 5 se relacionava ao “concordo totalmente”.

As questões utilizadas para a análise foram: 1. A informação é importante para a minha indústria?; 2. A informação está relacionada à competitividade da indústria?; 3. A informação possui um significado importante?; 4. Eu tenho dificuldades para encontrar a informação?; 5. O conhecimento é importante para a indústria?; 6. A informação gera inovação na indústria?;

7) A informação propicia novos conhecimentos?; 8) Eu sei quais informações são necessárias para desempenhar meu trabalho?; 9) Eu sei como acessar as informações de modo a satisfazer as minhas necessidades?; 10) Eu sei quais informações são importantes e aquelas que não são importantes?; 11) Eu sei onde buscar as informações sem dificuldades?.

5 RESULTADOS

Diante da questão “a informação é importante para a minha indústria” 90,9% dos gestores evidenciaram o nível 5 da escala. Os demais 9,09% acreditam que a informação é relevante no nível 4. Portanto, a informação é valorizada para os sujeitos de pesquisas.

Para a questão “a informação está relacionada com a competitividade da indústria”, os gestores apontaram o nível 4, num total de 36,36%, e os demais escolheram os níveis 5 (27,27%), 2 (27,27%) e 3 (9,09%). Percebe-se que 36,36% dos gestores optaram pelos menores níveis das escalas (2 e 3) e, por isso, há a necessidade de maior valorização da informação pelos gestores que participaram.

A informação foi considerada muito importante pelos gestores que apontaram os níveis 4 (36,36%) e 5 (63,63%) das respostas. Desse modo, os gestores demonstraram compreender o significado da informação para a indústria.

Para a questão “eu tenho dificuldades de encontrar a informação”, os sujeitos demonstraram os níveis 3 e 4, com a porcentagem de 36,36%. Portanto, a maioria não encontra empecilhos para acessar a informação durante a realização de seus processos organizacionais. Ressalta-se que dois gestores discordaram, logo, apresentam dificuldades para acessar a informação (9,09%).

Os gestores acreditam que o conhecimento é fundamental para as empresas, pois, 81,81% das respostas escolheram o nível 5 da escala, o que corresponde ao “concordo totalmente” e 18% escolheram o 4º nível da escala, que também é um nível positivo, “concordo”.

Já na questão “a informação contribui com a inovação da minha indústria” 81,81% e 18,18% mostraram os níveis 5 e 4, respectivamente. Interpreta-se que os sujeitos de pesquisa reconhecem a relação da informação com a inovação, valorizando tal relação em seu contexto de trabalho.

Os gestores demonstraram perceber quais informações são relevantes para a empresa, porque 72,72% deles escolheram o nível 5 da escala, e 27,27% selecionaram o nível 4. Eles sabem como acessar e avaliar as informações segundo o seu grau de relevância para as atividades que realizam, elementos presentes na competência em informação.

Os sujeitos que participaram da pesquisa sabem identificar quais informações são importantes e aquelas que não são importantes, pois, apontaram 67,67% no nível 4, 27,27% no nível 5 e 9,09%, no nível 3. Além disso, sabem onde encontrar as informações, mas, apresentam dificuldades para usá-las na rotina de trabalho, já que 63,63%, 18,18%, 18,18% indicaram os níveis 4, 5 e 3, respectivamente. Dois gestores, A e C, demonstraram-se inseguros em relação a essas afirmações, porque escolheram o nível 3.

Para os gestores da ACIG, a informação é elemento fundamental para o desenvolvimento dos processos e das atividades de trabalho. Ele acessa as informações por meio da televisão, do rádio, do *WhatsApp*, da internet, de jornais e das pessoas que andam nas ruas da cidade de Garça. A ACIG estimula as empresas a compartilharem informações gerais sobre os cursos que precisam desenvolver para melhorar as capacidades dos funcionários, a fim de dividir os custos dessa capacitação entre os empresários interessados. Uma MPE oferece equipamento, outra oferece o espaço e, assim, as empresas se unem.

O gestor da ACIG busca as informações diariamente em sua rotina por meio dos jornais impressos e digitais, rádio, empresários, feiras de negócios e lançamentos de produtos, assim como com as pessoas que compõem a diretora da associação. Portanto, o compartilhamento de

informação é fundamental para que as indústrias tomem decisão sobre determinados contextos. Esse compartilhamento acontece por meio das reuniões realizadas pela ACIG, mas, os gestores não conversam pessoalmente, devido à concorrência econômica de suas empresas. Por isso, percebe-se o papel fundamental da ACIG como mediador entre os gestores e estimulador de uma cultura de cooperação.

Desse modo, a competência em informação contribui com o acesso à informação dos gestores em várias tecnologias e suportes. Por isso, propõe-se um modelo teórico de inter-relação entre o hibridismo e a competência em informação, a fim de contribuir com a competitividade de *clusters*. Ressalta-se que o modelo teórico e conceitual é construído a partir do Quadro 1, conforme segue.

Quadro 1 – Inter-relação conceitual

Conceitos de Bibliotecas Híbridas	Conceitos de competência em informação no contexto empresarial	Indicadores de aplicação de competência em informação e hibridismo
A biblioteca híbrida tem como foco a diversidade de serviços, suportes para os usuários. Essa biblioteca existe fisicamente e digitalmente. Por isso, o usuário pode acessar a informação de maneira remota (SANTA ANNA, 2014).	Os indivíduos precisam compreender a relevância estratégica da competência em informação para a competitividade e a sustentabilidade da organização (THOMPSON, 2003, p. 14).	Relevância estratégica de saber como acessar as mídias analógicas e digitais
Esse tipo de espaço é fundamental para a sociedade da informação e do conhecimento. Desse modo, abarca tecnologias modernas e se adequa no contexto da globalização. O desafio é gerenciar a quantidade massiva de informação disponível (ORERA ORERA; HERNÁNDEZ, 2017).	A competência em informação possibilita a busca de informação com o objetivo de construir conhecimento. O processo de busca é guiado pelas dúvidas dos funcionários, que desenvolvem novas maneiras de aprender (YAFUSHI, 2015).	Acessar tecnologias como forma de estimular a aprendizagem dos indivíduos no processo de tomada de decisão.
O hibridismo possui uma vasta coleção de documentos, incluindo elementos artísticos, livros raros e coleção de mapas, devendo antecipar as necessidades de informação dos usuários (BAKER, 2013).	As pessoas competentes em informação no contexto de trabalho aprendem a teoria e a aplicam na prática, por meio da busca de informação e das suas experiências (LLOYD, 2007).	Uso de informação e de tecnologias com foco no desenvolvimento social, econômico e político.
“[...] para que as bibliotecas sejam consideradas híbridas torna-se necessário levar em conta alguns elementos-chave de maneira constante. Por exemplo, a melhoria	Os colaboradores precisam interpretar as informações presentes no ambiente empresarial. Nesse contexto, a informação tem valor estratégico e sua gestão gera a competitividade.	Cultura de inovação de recursos.

futura, funcionários, usuários, coleção, design interno, design externo, gerenciamento local da informação e gerenciamento externo da informação - todas atividades relacionadas com a CoInfo.” (SILVA et. al, 2018).	O uso das informações ocorre por meio da competência em informação. Assim, os indivíduos constroem conhecimento e aprendem na prática (SANTOS; YAFUSHI, 2014).	
Existem informações digitais e aquelas descritas em papéis. Essas informações ainda convivem de maneira mútua no ambiente das organizações. Além disso, há o surgimento de novas oportunidades de emprego para diferentes profissionais (FIND, 1999).	O gestor dos pequenos negócios possui aspectos da competência em informação em seu comportamento. No processo de tomada de decisão, os gestores avaliam a fonte de informação e as critica no processo decisório. (ZUCCARI; BELLUZZO, 2016)	Os indivíduos disseminam a informação em grupo, por meio de tecnologias analógicas e digitais.

Fonte: Elaborado pelas autoras – 2019

Os indicadores de aplicação do conceito de hibridismo e de competência em informação no contexto de MPE são a base para a vantagem competitiva. O acesso à informação, por meio das TIC, deve ser de maneira crítica e ter como consequência a vantagem competitiva dessas organizações.

A organização híbrida tem como premissa a disponibilização de vários tipos de tecnologias para os usuários. No contexto das empresas, os indivíduos precisam lidar com a transição constante entre tecnologias, ferramentas e equipamentos. Por isso, precisam ser competentes para saber como manusear as tecnologias, a fim de atingir seus objetivos.

Atualmente, as pessoas e tecnologias estão produzindo um excesso de informação. O desafio dos gestores é acessar as informações úteis para solucionar os problemas e tomar decisões na rotina organizacional. Ao acessar as informações, os indivíduos aprendem para construir conhecimento.

Além disso, necessitam armazenar as informações nos sistemas da empresa para que possam ser acessadas futuramente. Desse modo, outras pessoas aprendem a partir dessas informações, juntamente com a experiência. O uso dessas tecnologias, de maneira eficaz e competente, influencia no crescimento organizacional.

O crescimento da empresa é baseado em sua competitividade no mercado em comparação com os concorrentes. A competência em informação é fundamental para a competitividade, pois, os gestores decidem as estratégias que levarão ao sucesso. As estratégias são determinadas com base em informações de qualidade. As informações de qualidade passam por um processo de análise das fontes, a fim de identificar as intenções do autor.

Sendo assim, os conceitos de hibridismo estão presentes no contexto de MPE. Os indivíduos que participam de cluster industrial precisam lidar com várias tecnologias, já que a missão da associação é disponibilizar as informações para os gestores. Portanto, sugere-se a inserção do profissional da informação na associação, a fim de que possa organizar a informação para os gestores.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo geral da pesquisa foi atingido por meio do estudo de caso das indústrias de eletroeletrônicas de Garça, que formam um aglomerado empresarial. A competência em informação foi identificada por um questionário desenvolvido em formato escala de Likert, com base nos padrões e indicadores de Belluzzo (2007). Nesse questionário foi possível identificar elementos do hibridismo a serem trabalhados em conjunto com a competência em informação.

No que se refere ao hibridismo dentro dessas empresas, percebeu-se que ele pode ser visto no uso e no compartilhamento da informação em meios analógicos, eletrônicos e digitais. O uso de redes sociais, como o *WhatsApp*, por exemplo, demonstra que esses locais desejam se inserir no mundo contemporâneo, de acordo com a demanda de seu público e com as mudanças em sociedade, portanto, é um meio de sobrevivência no mercado de trabalho.

Além disso, o hibridismo também está relacionado ao fato de os gestores considerarem a informação em diferentes tipos de suporte como um fator de competitividade na indústria, além de estarem procurando se capacitar para suprir suas dificuldades em encontrar a informação. Mais do que a informação, os gestores consideram o conhecimento no mercado, o que demonstra, mais uma vez, a presença da hibridez nessas instituições, na medida em que o conhecimento vai além da informação, necessitando de uma interpretação para ser gerado.

No entanto, o conceito de conhecimento, para esses gestores, muitas vezes é dúbio, na medida em que há um problema na distinção entre o conceito de informação e o de conhecimento, o que compromete a forma como esses gestores desenvolvem seus produtos e serviços, bem como suas estratégias de gestão. Conseqüentemente, o não entendimento de que o conhecimento se caracteriza como uma informação interpretada, geradora de novas informações, interfere no como o público entenderá o perfil da instituição.

Por outro lado, existem os casos de gestores que interpretam a informação que recebem e realmente geram conhecimento, mesmo que de maneira automática, sem perceberem. No entanto, se esse saber estivesse mais consolidado, outras empresas também poderiam se beneficiar deles para a sua sobrevivência no mercado de trabalho.

O hibridismo, nesse contexto, pode contribuir para a competitividade das empresas se as mesmas se disponibilizarem a fazer parcerias com outras MPE ou, até mesmo, com outras empresas, públicas ou privadas, de médio a grande porte, a fim de realizarem eventos, palestras, dentre outros, para capacitarem-se, principalmente, no que diz respeito à competência em informação. Do mesmo modo, capacitações intra-empresa e intranet são uma boa opção, já que não demandam tantos gastos como as realizadas por meios presenciais quando, à título de exemplificação, é necessário trazer pessoas de outras localidades para realizar palestras.

Portanto, o hibridismo poderia contribuir para com as MPE na providência de serviços para descoberta, localização e utilização da informação, assim como oferecer estratégias de fornecimento de serviços para recursos locais ou remotos (o que já existe em algumas empresas, e não em outras). Além disso, ao se pautarem no conceito de hibridez em empresas, os gestores podem fazer com que a estrutura organizacional de suas empresas passe a ser mais flexível para o desenvolvimento de novos sistemas - o que já está sendo visualizado em alguns desses locais, embora sua maioria ainda sejam estruturados sob um ponto de vista mais estático, focado em seu único direcionamento de mercado, não abrindo as portas para novas propostas mercadológicas.

Dessa maneira, foi possível constatar que o hibridismo está presente nas MPE analisadas, embora muitos de seus requisitos, como o desenvolvimento de sistemas baseados em normas internacionais para o aumento do volume e tráfego de produtos e serviços ainda não seja visto. Assim, a contribuição da hibridez para a competitividade das MPE foi comprovada, trazendo uma nova proposta de estudo para a área da indústria mercadológica.

Dessa maneira, esta pesquisa contribui para o desenvolvimento econômico de regiões mais afastadas dos grandes centros comerciais, demonstrando que as MPE, ao formarem grupos

de trabalho, possibilitam o compartilhamento de informação e de conhecimento, podendo se utilizar da competência em informação e do hibridismo como norteadores dos seus processos mercadológicos. As limitações da pesquisa envolvem o fato de que se escolheram os padrões desenvolvidos principalmente no Brasil e, por isso, sugere-se realizar investigações em outros países, com diferentes padrões e indicadores de competência em informação. Além disso, o conceito de hibridismo não é muito trabalhado nas pesquisas científicas da gestão empresarial, gerando uma lacuna de conhecimento que pode ser explorada pelos estudiosos da área.

REFERÊNCIAS

ABBOTT, C. **Hybrid information management**: skills for a senior staff. Birmingham: University of Birmingham, 2003.

BELLUZZO, R. C. B. **Construção de mapas**: desenvolvendo competências em informação e comunicação. Bauru: Cá Entre Nós, 2007.

BREAKS, M. Building the hybrid library: a review of UK activities. **Learned publishing**, Hertfordshire, v. 15, n. 2, p. 99-107, 2002.

CHOO, C. W. **A organização do conhecimento**: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. São Paulo: Editora Senac, 2006. 426p.

GARCEZ, E. M. S; RADOS; G. J. V. Biblioteca híbrida: um novo enfoque no suporte à educação a distância. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 31, n. 2, p. 44-51, maio/ago. 2002. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v31n2/12907.pdf>>. Acesso em: 17 maio 2016.

LLOYD, A. Recasting information literacy as sociocultural practice: Implications for library and information science researchers. **Information Research**, v. 12, n. 4, 2007. Disponível em: <<http://InformationR.net/ir/12-4/colis34.html>>. Acesso em 02 jan. 2018.

OTTONICAR, S. L. C. **Análise teórico-descritiva da competência em informação de gestores como fator de competitividade das indústrias de eletroeletrônicos da cidade de Garça/SP**. 271 f. 2016. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Estadual Paulista, Faculdade de Filosofia e Ciências, 2016.

PINFIELD, S.; RUSSELL, R.; EATON, J.; WISSENBURG, A.; EDWARDS, C.; WYNNE, P. Realizing the hybrid library. **D-lib Magazine**, D-lib Alliance, v. 5, n. 10, p. 1-18, out. 1998. Disponível em: <<http://cdigital.uv.mx/bitstream/123456789/6565/1/baucis%200083.pdf>>. Acesso em: 18 mar. 2017.

PRAKASAN, E. R.; SWARNA, T.; KUMAR, V. *Human resource development in hybrid libraries*. 2000. In: NATIONAL CONVENTION ON LIBRARY AND INFORMATION NETWORKING, 2., 2000, Madras, Chennai. **Anais...** Madras, Chennai: India, 2000. p. 292-299. Disponível em: <<http://eprints.rclis.org/5864/1/pdf.pdf>>. Acesso em: 18 jan. 2018.

RUSSELL, R.; GARDNER, T.; MILLER, P. **Hybrid information environments**: overview and requirements. 1999. Disponível em:
<<http://www.ukoln.ac.uk/dl/is/models/requirements/overview/>>. Acesso em: 20 jan. 2018.

SANTOS, M. dos. **A informação como fator de competitividade**: desafios para as pequenas e médias empresas. 2004. 206f. Dissertação (Mestrado) – Programa de Pós-Graduação em Administração, Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2004. Disponível em:
<https://www.researchgate.net/publication/35464630_A_informacao_como_fator_de_competitividade_desafios_para_as_pequenas_e_medias_empresas>. Acesso em: 18 fev. 2015.

SAORÍN PÉREZ, T. El concepto de biblioteca híbrida. **Revista da ANABAD**, Murcia, n. 2, p. 29-36, 2001. Disponível em: <<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3953388>>. Acesso em: 15 nov. 2016.

SCHEFFER, J.; CÁRIO, S. A. F.; ENDERLE, R. A. Tratamento teórico-analítico sobre empresas de pequeno porte organizadas na forma de aglomeração produtiva localizada. **Textos de Economia**, Florianópolis, v.9, n.2, p.50-79, jul./dez. 2006. Disponível em:
<<https://periodicos.ufsc.br/index.php/economia/article/view/6102/5658>>. Acesso em: 18 fev. 2015.

SEBRAE/SP. **Panorama dos pequenos negócios**. São Paulo: Sebrae/SP, 2017. Disponível em:
<<http://www.sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/UFs/SP/Pesquisas/Panorama%20dos%20Pequenos%20Negocios%202017.pdf>>. Acesso em: 16 jan. 2018.

SMITH, M.S.J.; FADEL, B.; PINTO, M. Competência em Informação na Área de Negócios: proposta e perspectiva do Modelo *Business Information Competencies* (BIC). In: BELLUZZO, R. C. B; FERES, G. G.; VALENTIM, M. L. P. (Orgs.). **Redes de conhecimento e competência em informação**: interfaces da gestão, mediação e uso da informação/organização. Rio de Janeiro: Interciência, 2015. 414p.; p.377-397.

VALENTIM, M. L. P. (Org.). (2008). **Gestão da informação e do conhecimento no âmbito da Ciência da Informação**. São Paulo: Polis: Cultura Acadêmica, 2008. 272p.