

O BIBLIOTECÁRIO E AS COMPETÊNCIAS ADMINISTRATIVAS: uma revisão de literatura sobre a construção de um novo perfil

THE LIBRARIAN AND THE ADMINISTRATIVE SKILLS: a literature review on the construction of a new profile

Ediene Souza de Lima*

Irma Gracielle dos Santos Carvalho de Oliveira**

RESUMO

Aborda a questão do desenvolvimento social e econômico, os avanços das tecnologias da informação e comunicação e as necessidades de novas competências que tornem o bibliotecário um profissional cada vez mais competitivo no mercado de trabalho. Contempla entre outros aspectos as tendências informacionais que levaram as organizações a investir e buscar por informação e conhecimento em diversas frentes, entre elas a Gestão da Informação e do Conhecimento. Com o objetivo de agregar valor às atividades realizadas pelo bibliotecário, a informação torna-se o principal ativo para a qualificação e criação de novas competências. Visando o bom desempenho das bibliotecas, este estudo objetiva verificar as teorias administrativas aliadas ao papel do bibliotecário atuante na gestão da informação e do conhecimento, onde a informação é tida como fator essencial ao bom funcionamento de qualquer organização. Assim, faz-se necessário a formação de um profissional competente, responsável e comprometido com a qualidade de seus serviços. Contudo o bibliotecário gestor tende a realizar praticamente todas as atividades bases da gestão da informação e do conhecimento citadas no referencial teórico em questão, e ainda construir um perfil empreendedor, criativo e dinâmico, buscando o aprendizado permanente em sua área de atuação.

Palavras-chave: Bibliotecário Gestor. Formação Profissional. Gestão da Informação. Gestão do Conhecimento.

ABSTRACT

This study discusses the issue of social and economic development, the advances in information technology and communication,

and the needs for new skills that make the librarian an increasingly competitive professional in the labor market. The study includes, among other things, the informational trends that led organizations to invest and seek for information and knowledge on several fronts, including the Information and Knowledge Management. With the goal of adding value to the activities performed by librarians, information becomes the main asset for the qualification and creation of new skills. Aiming at the good performance of libraries, this study aims to verify the administrative theories combined with the role of the librarian acting in the information and knowledge management, where information is regarded as essential to the proper functioning of any organization. Thus, it is necessary the formation of a librarian professional competent, responsible and committed to the quality of their services. However, the librarian manager tends to perform virtually all base activities of the information and knowledge management mentioned in the theoretical framework in question, they also tend to build a creative and dynamic entrepreneurial profile, aiming at a permanent learning in their area.

Keywords: Librarian Manager. Vocational Training. Information Management. Knowledge Management.

1 INTRODUÇÃO

No contexto das organizações e da sociedade da informação existe uma necessidade latente de integrar as funções administrativas atribuídas ao gerenciamento integrado da informação e do conhecimento organizacional. Nesse aspecto, faz-se necessário a construção de novas competências que tornem o profissional da informação-bibliotecário,

um profissional cada vez mais competitivo no mercado de trabalho.

Assim, as teorias administrativas misturam-se as novas competências gerenciais atribuídas ao novo profissional da informação, que deve ter habilidades para criar e utilizar os recursos existentes em uma unidade de informação, isso justifica os estudos das teorias administrativas, no que concernem as atividades de planejamento, organização, direção e controle, reflexo da teoria neoclássica da administração. Deste modo, o mercado de trabalho exige e incorpora os profissionais que tenham um conhecimento amplo e domínio dos recursos tecnológicos e informacionais disponíveis para o desempenho das atividades diárias dentro das organizações, em particular, as unidades de informação.

A partir do surgimento dos computadores e da informação digital houve uma mudança considerável de paradigmas em relação à biblioteca, inclusive na denominação adotada, de “Biblioteca Tradicional” - baseada na posse da informação, para a Biblioteca Digital, cuja importância é a possibilidade de acessar a informação disponível onde quer que ela esteja independente do seu formato. Passando a denominar-se de Unidades de Informação por sua abrangência e grande amplitude de atuação no emergente mercado de trabalho voltado para as tecnologias da informação. Essa alteração de modelos não se dá somente na estrutura física, mas também, na transformação do perfil do usuário e do bibliotecário.

Baseado, na premissa de que o bom profissional é aquele dotado de competências e habilidades diversificadas, o eixo central desse estudo tem como objetivo verificar as teorias administrativas aliadas ao papel do bibliotecário atuante na gestão da informação e do conhecimento, onde a informação é tida como fator essencial ao

bom funcionamento de qualquer organização.

Deste modo, considerando a importância da informação para qualquer atividade humana, o estudo em pauta, circunda entre as teorias administrativas mais adotadas nas unidades de informação e a importância da aprendizagem organizacional para o bom desenvolvimento de uma organização, independente do ramo de atividades a qual pertença.

Visando um melhor entendimento e compreensão das partes que compõem este texto, nosso trabalho, é composto, pelas seguintes temáticas: a sociedade da informação e o bibliotecário; teorias administrativas e a prática bibliotecária; competências, habilidades e mercado de trabalho; empreendedorismo informacional e gestão da informação e do conhecimento em unidades de informação.

2 EIXO TEÓRICO

O eixo teórico deste artigo tem por finalidade explicitar as relações entre as dimensões apresentadas, fundamentadas em uma análise crítica da literatura. Assim, os capítulos que se sucedem abordam as seguintes questões: A sociedade da informação e o novo bibliotecário gestor; Teorias administrativas e a prática bibliotecária; Burocracia e *adhocracia* nas unidades de informação; Competências, habilidades e mercado de trabalho; Empreendedorismo informacional e gestão da informação - GI e gestão do conhecimento – GC em unidades de informação e por fim as Considerações finais.

2.1 A SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO E O NOVO BIBLIOTECÁRIO GESTOR

O termo “Sociedade da Informação” circula desde os Anos 70 para descrever o estágio seguinte das sociedades industrializadas

(Pós-Industrial). O termo ganhou impulso nos Anos 90, em contraposição ao termo “*National Information Infra-structure*” cunhado pelos EUA.

Com o advento da internet a tecnologia da informação passou a ser um instrumento essencial para o avanço e a difusão do conhecimento. Vivemos a iminência do surgimento de tecnologias cada vez mais sofisticadas na revolução digital em uma sociedade que produz cada vez mais informação e por esse motivo requer sistematização.

Nesse contexto o novo Bibliotecário – gestor deve ser o intermediário entre as ferramentas para o acesso ao conhecimento existente em centros de informação, pois toda vez que faz catálogos, classifica e distribui o acervo, o Bibliotecário está gerenciando conhecimentos, amplificando o acesso e agregando valores.

O desenvolvimento crescente da sociedade da informação tem implicado em alterações no ambiente de trabalho nos quais atuam os profissionais, exigindo aprendizagem contínua e favorecendo, desta forma, o desenvolvimento das profissões, tais mudanças implicam em novos compromissos e recursos adicionais para desempenhar um papel significativo nesta nova e crescente sociedade, também chamada de sociedade do conhecimento.

Neste contexto da sociedade da informação que movimenta não apenas o mercado de trabalho, mas impulsiona a competitividade e estabelece padrões e cria novos paradigmas, o trabalho do bibliotecário - gestor caracteriza-se não apenas pelas habilidades administrativas usuáris individuais e o compartilhamento de seus benefícios durante uma vida inteira de parcerias (GORDON, 2002).

Considerando as características destacadas pode-se inferir que o novo perfil do bibliotecário – gestor é um misto de várias profissões, como bibliotecário (no que

de planejar, organizar, controlar, coordenar e comandar, mas também pela comunicação formal ou informal no sentido de orientar, seja pelo contato direto e pessoal ou por mecanismos que possibilitem o acesso à informação que se deseja transmitir.

O bibliotecário - gestor deve desenvolver habilidades inerentes a sua função, como aptidão para relações humanas, senso de organização e de análise. Deve ainda conhecer o ambiente da unidade de informação e a coleção disponibilizada em sua unidade. Deve ainda ter um bom conhecimento de novas tecnologias e técnicas de pesquisa on-line.

Além dos aspectos citados, o perfil desejável ao novo gestor de unidades de informação requer novas estratégias que envolvam a compreensão associada à precisão, a administração de colaboração contínua entre fornecedores e clientes selecionados para a criação do compartilhamento de valores mútuos por meio de interdependência e alinhamento organizacional (GORDON, 2002).

Assim, as competências informacionais do novo bibliotecário, associadas as ferramentas administrativas, como por exemplo o marketing de relacionamento numa tentativa de otimizar serviços e atrair o usuário até as unidades de informação, bem como resgatar antigos leitores e conquistar novos públicos, tem por finalidade manter um ambiente harmonioso tanto com o público interno, quanto com o externo. Deste modo compreende-se que o marketing de relacionamento é um processo contínuo de identificação e criação de novos valores com concernem as habilidades específicas da área), administrador (quando das competências gerenciais e as atividades administrativas exercidas), publicitário (para criar meios de atrair e encantar seu público seu público até a biblioteca), gerente de relacionamentos (para saber mediar e

resolver situações de conflito, além de manter a fidelidade e resgatar clientes).

Contudo, o Bibliotecário deve se destacar e ser capaz de fazer as mudanças acontecerem e tornar-se imprescindível através da gestão e disseminação da informação em seu local de atuação, onde a unidade de informação se contextualiza dinâmica e em constante evolução. Isto implica na competência de utilizar o seu potencial e de sua equipe para garantir resultados por meio da aplicação de idéias e da análise prévias.

3 TEORIAS ADMINISTRATIVAS E A PRÁTICA BIBLIOTECÁRIA

O estudo da Administração na maioria dos cursos de graduação no Brasil justifica-se pelo fato das organizações trabalharem segundo os padrões estabelecidos pelas teorias administrativas, desde a escola clássica até a administração contemporânea.

Entretanto, nos parece bastante comum, ao menos nos ambientes organizacionais relativos as unidades de informação, o uso de três teorias em especial a difundida pela Teoria Clássica da Administração cujo maior representante foi Henry Fayol, a Teoria Estruturalista que teve em Max Weber seu principal destaque e a Teoria das Relações Humanas. Estas teorias são as mais aplicadas na maioria das organizações inclusive nas unidades de informação.

No âmbito organizacional as unidades de informação foram e são, tradicionalmente, organizações sociais sem fins lucrativos, cuja característica como unidade de negócio é a prestação de serviços, para os indivíduos e a sociedade, de forma tangível (produtos impressos), ou intangível (prestação de serviços personalizados,

peçoais, e hoje, cada vez mais, de forma virtual – em linha, pela Internet) (TARAPANOFF, 2000, p. 92).

Sendo as unidades de informação organizações sociais e conseqüentemente ambientes administrativamente ativos, é visível a necessidade de profissionais funcionais com intuito de formar equipes integradas, eficiente e eficaz. Logo, Silva (2005) diz que

[...] a habilitação técnica dos membros da equipe e seu desenvolvimento decorrem, significamente, da disponibilidade do líder em ministrar instruções e promover o estímulo ao autodesenvolvimento. Delegação de autoridade e reuniões são dois instrumentos gerenciais imprescindíveis à ação de liderança no trabalho. Além disso, manter a equipe motivada, integrada e criativa é missão de uma gerência verdadeiramente líder e eficaz. [...]

Assim ao se falar em competências administrativas para a construção de um novo perfil profissional, imagina-se um bibliotecário gestor com largo conhecimento na área administrativa para que ao atuar como gestor de unidades de informação possa reconhecer e utilizar de todos os recursos disponíveis de maneira aprofundada, não ficando o profissional restrito apenas a administração de serviços e atividades.

Nessa perspectiva o bibliotecário gestor necessita de competências específicas para realização de suas atividades profissionais, como por exemplo, ser:

- i. EMPREENDEDOR: deve estar atento sobre as necessidades da UI que administra, buscando direcionar os esforços de sua equipe no planejamento e execução de projetos que tragam satisfação para o desenvolvimento da prestação de serviços;

- ii. **LIDER:** requer competência para estabelecer e aplicar os objetivos;
- iii. **PLANEJADOR:** reunir o grupo e situar o planejamento e metodologia para o cumprimento de metas. O bibliotecário deve ter habilidade necessária para contratar e construir uma equipe atenta as expectativas;
- iv. **ESTRATÉGICO:** focar objetivos nos usuários que devem ser o centro da motivação pela qual são desenvolvidos os esforços.

Deste modo, faz-se necessário, a difusão de uma cultura de uma gestão baseada na construção e no uso do conhecimento de toda a equipe, criando o espaço necessário para a troca de ideias entre todos os envolvidos no trabalho de uma unidade de informação desde os estagiários até os bibliotecários (Silva, 2005, p. 47).

3.1.1 Burocracia e *Adhocracia* nas unidades de informação

Ao se tratar da burocracia nos serviços para com usuários e processos técnicos, nas unidades de informação observamos a necessidade de agilidade nas soluções para desafios existentes.

A teoria da Burocracia desenvolveu-se na Administração por volta da década de 1940, em função da fragilidade e parcialidade da Teoria Clássica e da Teoria das Relações Humanas. A necessidade de um modelo de organização racional capaz de caracterizar todas as variáveis envolvidas, bem como o comportamento dos membros dela participantes, aplicável a todas as formas de organização humana, crescente e complexa, exigindo sistematização. A burocracia é uma forma de organização humana que se baseia na nacionalidade, isto é, na adequação dos meios aos objetivos (fins) pretendidos, a

fim de garantir a máxima eficiência possível no alcance desses objetivos (CHIAVENATO, 2003, p. 258).

Adhocracia entra em cena quando toda a sociedade se transforma abruptamente em algo novo e inesperado, além do efeito dessas transformações nas organizações. O autor e percussor do termo *adhocracia* Alvin Toffler, em seu livro “A terceira onda” fala das três ondas existentes na história da humanidade e que foram importantes para o desenvolvimento humano. A primeira onda foi denominada como a revolução agrícola que trouxe a transformação do ser humano em uma figura do caçador-coletor, que precisa sair à caça do seu alimento para sobreviver, para o agricultor organizado proporcionando a estabilidade e a segurança necessárias para o desenvolvimento das artes e da tecnologia, que são a base da sociedade como a conhecemos hoje (Toffler, 1984).

A segunda onda permite acompanhar todo o processo de produção, desde o momento que ele espalha as sementes dos produtos, passando pela colheita e finalizando com a venda do produto, permitindo a esse trabalhador uma visão completa de todo o processo, além de ter o *feedback* do consumidor no momento da venda possibilitando a esse trabalhador rever o seu processo a fim de atender as exigências do consumidor apresentadas quando da venda do produto.

No entanto, os bens produzidos não eram suficientes para atender a todos que deles necessitassem, ou que os desejassem, prevalecendo a escassez. A partir desse fato, iniciou-se um movimento para aumentar o volume de produção, com a mecanização das oficinas, que se transformaram nas primeiras fábricas. Trata-se da segunda onda, a revolução industrial.

Já a terceira onda trata da revolução da informação, e dos profundos efeitos que a tecnologia da informação e a biotecnologia trazem para a economia, e as mudanças que hoje vemos acontecer com os métodos de fabricação, marketing e padrões de trabalho.

3.2 COMPETÊNCIAS, HABILIDADES E MERCADO DE TRABALHO

O profissional da informação é considerado um detentor de conhecimento e informação, por esse motivo faz-se necessário que novo bibliotecário – gestor esteja ciente de suas atribuições e de sua importância para a sociedade moderna. De acordo com Valentin (2004, p. 27), as competências e habilidades recebidas através da formação profissional na área de ciência da informação, mais precisamente em Biblioteconomia, são as seguintes:

a) Na área de comunicação:

- i. Aplicar técnicas de marketing, de lideranças e relações públicas;
- ii. Capacitar e orientar os usuários para um melhor uso dos recursos de informação disponíveis nas unidades de informação;
- iii. Elaborar produtos de informação (bibliográficas, catálogos, guias, índices, disseminação seletiva da informação (DSI), etc.;
- iv. Planejar e executar estudos de usuários e formação de usuários da informação.

b) Na área de tecnologia:

- i. Desenvolver e executar o procedimento de documentos em distintos suportes em unidades, sistemas e serviços de informação;
- ii. Selecionar, registrar, armazenar, recuperar e difundir a informação gravada em qualquer meio para os usuários da informação;
- iii. Elaborar produtos de informação (bibliografias, catálogos, guias, índices, disseminação seletiva da informação (DSI), etc.).

- iv. Utilizar e disseminar fontes, produtos e recursos de informação de diferentes suportes;
- v. Reunir e valorar documentos e proceder ao arquivamento;
- vi. Preservar e conservar os materiais armazenados nas unidades de informação;
- vii. Buscar, registrar, avaliar e difundir a informação com fins acadêmicos e profissionais;
- viii. Executar procedimentos automatizados próprios em um entorno informatizado;
- ix. Planejar e executar estudos de usuários e formação de usuários da informação;
- x. Realizar pesquisa e estudos sobre o desenvolvimento e aplicação de metodologias de elaboração e utilização do conhecimento registrado;
- xi. Assessorar a avaliação de coleções bibliográfico-documentais;
- xii. Realizar perícias referentes à autenticidade, antiguidade, procedência e estado geral de materiais impressos de valor bibliográfico.

c) Na área administrativa:

- i. Dirigir, administrar, organizar e coordenar unidades, sistema e serviços de informação;
- ii. Formular e gerenciar projetos de informação;
- iii. Aplicar técnicas de marketing, de liderança e de relações públicas;
- iv. Assessorar no planejamento dos recursos econômico - financeiros e humanos de setor;
- v. Planejar, coordenar e avaliar a preservação e conservação de acervos documentais;
- vi. Planejar e executar estudos de usuários de formação de usuários da informação;
- vii. Planejar, constituir e manipular redes globais de informação.

d) Na área social:

- i. Assessorar e intervir na formulação de políticas de informação;
- ii. Assessorar no planejamento de recursos econômico-financeiros e humanos do setor;
- iii. Promover uma atitude criativa a respeito das resoluções de problemas (políticos, empresários, educadores, trabalhadores e profissionais de outras áreas, instituições sociais, com o objetivo da promoção e

- defesa da profissão);
- iv. Fomentar uma atitude aberta e interativa com os diversos setores sociais (políticos, empresários, educadores, trabalhadores e profissionais de outras áreas, instituições e cidadãos em geral);
 - v. Identificar as novas demandas sociais de informação;
 - vi. Contribuir para definir, consolidar e desenvolver o mercado de trabalho da área;
 - vii. Atuar coletivamente com seus pares no âmbito das instituições sociais, com o objetivo da promoção e defesa da profissão;
 - viii. Formular políticas de pesquisa em Biblioteconomia e Ciência da Informação;
 - ix. Assessorar e intervir na elaboração de normas jurídicas em “Biblioteconomia e Ciência da Informação”.

FONTE: Adaptado de Oliveira (2007).

3.2.1 Empreendedorismo informacional e Gestão da Informação - GI e Gestão do Conhecimento – GC em unidades de informação

A globalização tem modificado e influenciado a sociedade da informação, reflexo dessa mudança está clara não apenas na economia e na concorrência no mercado de trabalho. No intuito de acompanhar essas mudanças, as organizações e os profissionais de todas as áreas sobre tudo os profissionais que trabalham com a informação em seus variados suportes precisam continuamente se aperfeiçoar, capacitar e atualizar para estarem aptos a enfrentar os desafios impostos pela ordem econômica vigente e garantir a melhoria contínua e sustentada da competitividade organizacional e profissional, respectivamente (CONTI, PINTO; DAVOCK, 2009).

De acordo com o pensamento de Drucker (1999, p.32) “as organizações precisam de trabalhadores do conhecimento ou cérebros-de-obra”. Nesse contexto também se incluem as unidades de informação, onde ainda é freqüente ver bibliotecários

exercendo somente as atividades técnicas tradicionais da biblioteconomia.

Segundo Dolabela (1999, p. 28), “[...] o empreendedor é um ser social, produto do meio em que vive (época e lugar). Se uma pessoa vive em um ambiente em que ser empreendedor é visto como algo positivo, então terá motivação para criar o seu próprio negócio”.

Nesse cenário de inovação a gestão da informação e do conhecimento vem despertando o interesse dos profissionais de informação particularmente em relação aos clientes. Tem sido cada vez maior o número de organizações que já adotam a gestão da informação como forma de controlar o fluxo informacional e utilizar a informação de maneira eficiente e eficaz tanto para a tomada de decisões como para a criação de conhecimentos.

Associadas às técnicas de GI a gestão interna de conhecimento, ou seja, a construção de uma cadeia de conhecimentos e métodos de identificação de conhecimentos reais e potenciais dentro de uma organização, como instrumento de melhoria de qualidade organizacional principalmente no âmbito das bibliotecas, que até o momento era pouco explorada, tem se tornado uma constante. Apesar das bibliotecas reconhecerem a importância e o imperativo da gestão do conhecimento, engajando-se em projetos e atividades ligadas ao processo, poucas tomaram a gestão do conhecimento como um fator diferencial em sua filosofia organizacional. De acordo com Oliveira (2007, p. 207) o novo gestor,

deixará de ser manipulador e começará a administrar os talentos pessoais de forma otimizada. Considerar cada funcionário como portador de talento pessoal significa dar a cada um a visão total do negócio e exata dimensão da sua participação; permitir o questionamento das decisões empresariais e estar disposto a revê-las, quando for

necessário; incentivar a contribuição advinda de novas idéias e implementá-las, desde que viáveis; permitir que cada um sintá-se importante e parte de um time coeso, bem como reconhecer e premiar aos méritos individuais e da equipe.

Entretanto, as bibliotecas que conseguiram perceber na GI e na GC uma forma inovadora de gerenciamento têm conseguido bons resultados como afirma Jantz (2001) a gestão do conhecimento pode trazer significativas mudanças para a estrutura e cultura da biblioteca, assim como alterar e criar novas perspectivas e demandas para administradores e demais membros.

De modo geral a GC envolve os processos associados à coleta, identificação, organização, acesso e criação de conhecimento, e tem como objetivo a manutenção de repositórios de conhecimento, bem como o compartilhamento e uso de maneira que facilite a aprendizagem e a inovação organizacional.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante do exposto neste trabalho, é importante repensar a unidade de informação como um ambiente dinâmico e diretamente influenciado pelo uso das novas tecnologias cada vez mais desenvolvidas e presentes em nosso cotidiano, como por exemplo, os softwares de automação, os ambientes virtuais, a educação à distância, os repositórios informacionais, arquivos abertos, direitos autorais entre tantas outras realidades dos grandes centros de informação no Brasil e no mundo.

Nesse contexto, as novas tecnologias têm alterado as configurações tradicionais das unidades de informação, tanto no ambiente físico, como no meio eletrônico,

possibilitando a comunicação em rede e o acesso rápido a diversas fontes de informação.

Assim, podemos afirmar que a função do novo bibliotecário gestor no atual paradigma da sociedade da informação é o de estimular o desenvolvimento de competências e estratégias de avaliação, busca, disseminação e uso da informação por parte dos usuários no que concerne ao acesso e a recuperação da informação desejada, tornando o ambiente da unidade de informação, um local agradável e propício a construção do conhecimento, além de favorecer a formação de novos profissionais, uma vez que a biblioteca é considerada um ambiente de aprendizagem principalmente porque, ao aprender, o indivíduo apropria-se do conhecimento e tem a oportunidade de aperfeiçoá-lo (GASQUE; TESCAROLO, 2004).

Assim, faz-se necessário a formação de um profissional competente, responsável e comprometido com a qualidade de seus serviços. Contudo o bibliotecário gestor tende a realizar praticamente todas as atividades base da gestão da informação e do conhecimento citadas no referencial teórico em questão, e ainda construir um perfil empreendedor, criativo e dinâmico, buscando o aprendizado permanente em sua área de atuação já que a missão das unidades de informação é mediar o processo de transformação da informação em conhecimento, através de ações cujo foco é a possibilidade de apropriação do indivíduo.

REFERÊNCIAS

CHIAVENATO, Idalberto, **Introdução à teoria geral da Administração**: uma visão abrangente da moderna administração das organizações. 7. ed. Ver. E atual. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.

CONTI, Daiana Lindaura; PINTO, Maria Carolina Carlos; DAVOK, Delsi Fries. O PERFIL DO BIBLIOTECÁRIO EMPREENDEDOR. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v.14, n.1, p.27-46, jan./jun., 2009.

DAVENPORT, T. H.; PRUSAK, L. **Conhecimento empresarial: como as organizações gerenciam seu capital intelectual**. 4. ed. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

DOLABELA, Fernando. **O Segredo de Luísa**. São Paulo: Cultura Editores Associados, 1999.

DRUCKER, Peter Ferdinand. **A sociedade pós-capitalista**. São Paulo; Pioneira, 1999.

GASQUE, Kelley Cristine Gonçalves Dias; TESCAROLO, Ricardo. Sociedade da prendizagem: informação, reflexão e ética. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 33, n. 3, p. 35-40, set./dez., 2004.

GORDON, Ian. **Marketing de relacionamento: estratégias, técnicas, e tecnologias para conquistar clientes e mantê-los para sempre**. São Paulo, Futura, 1998.

JANTZ, R. Knowledge management in academic libraries: special tools and processes to support information professionals. **Reference Service Review**, v. 29, n. 1, p. 33-39, 2001.

OLIVEIRA, D. P. R. O. **Excelência na administração estratégica: a competitividade para administrar o futuro das empresas**. 3.ed. São Paulo, Atlas, 1997.

OLIVEIRA, Irma Gracielle dos S. C. de. **MERCADO DE TRABALHO PARA PROFISSIONAL DA INFORMAÇÃO – BIBLIOTECÁRIO: cenários e perspectivas na cidade de João Pessoa**. Monografia, UFPB, 2007.

SILVA, Sergio Luis da. Informação e competitividade: a contextualização da gestão do conhecimento nos processos organizacionais. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 31, n.2, p.142-151, mai/ago. 2005.

TARAPANOFF, Kira. ARAÚJO JÚNIOR, Rogério Henrique de. Sociedade da informação e inteligência em unidades de informação. **Ciência da Informação**. Brasília, v. 29, n. 3, p. 91-100, set./dez. 2000

TOFFLER, Alvin Ross. **The third wave**. Editor Bantan: Massachusetts, 1984.

VALENTIM, M. L. P. **O moderno profissional da informação: formação e perspectiva da Atuação profissional na área de informação**. São Paulo: Polis, 2004.

Dados sobre autoria

*Discente do Curso de Biblioteconomia da Universidade Federal da Paraíba. Estagiária da Biblioteca (UFPB-Campus IV), e-mail: dienelim@hotmail.com

**Mestre em Ciência da Informação. Bacharel em Biblioteconomia pela Universidade Federal da Paraíba. Professora do Curso de Arquivologia Universidade Estadual Paraíba, e-mail: carvalhoirma85@gmail.com