

As novas tecnologias e os impactos nas bibliotecas: habilidades do profissional bibliotecário na atualidade

Aparecida de Fatima Cavalheiro Bueno (Unesp) - fatimab@bauru.unesp.br

Lucilene Cordeiro da Silva Messias (Unesp) - lubiblio@bauru.unesp.br

Resumo:

A inserção das tecnologias da informação e comunicação na rotina de bibliotecas e centros de informação além de otimizar processos, instituiu uma nova dinâmica na produção, organização e distribuição de produtos e serviços informacionais, demandando novas habilidades do profissional bibliotecário. A atuação requer um misto de competências técnicas e pessoais muitas vezes não adquiridas na educação formal, mas desenvolvidos durante a prática profissional. O relato de experiência objetiva demonstrar como as inovações tecnológicas incorporadas ao cotidiano da biblioteca da UNESP, campus de Bauru, têm exigido novas habilidades técnicas e atitudes comportamentais dos bibliotecários, demandando atualização e aprendizagem contínua para se adequar à nova realidade no ambiente de trabalho.

Palavras-chave: *Sociedade da informação. Tecnologia da Informação e Comunicação. Bibliotecário. Perfil profissional.*

Área temática: *Temática I: Tecnologias de informação e comunicação - um passo a frente*

As novas tecnologias e os impactos nas bibliotecas: habilidades do profissional bibliotecário na atualidade

Resumo

A inserção das tecnologias da informação e comunicação na rotina de bibliotecas e centros de informação além de otimizar processos, instituiu uma nova dinâmica na produção, organização e distribuição de produtos e serviços informacionais, demandando novas habilidades do profissional bibliotecário. A atuação requer um misto de competências técnicas e pessoais muitas vezes não adquiridas na educação formal, mas desenvolvidos durante a prática profissional. O relato de experiência objetiva demonstrar como as inovações tecnológicas incorporadas ao cotidiano da biblioteca da UNESP, campus de Bauru, têm exigido novas habilidades técnicas e atitudes comportamentais dos bibliotecários, demandando atualização e aprendizagem contínua para se adequar à nova realidade no ambiente de trabalho.

Palavras-chave: Sociedade da informação. Tecnologia da Informação e Comunicação. Bibliotecário. Perfil profissional.

Área temática: Tecnologias de informação e comunicação – um passo a frente

1 Introdução

Neste artigo pretende-se comprovar, através do relato da demanda de serviços requeridos pelos usuários da biblioteca da Unesp de Bauru, como o perfil do profissional de biblioteconomia vem mudando, na prática, diante da nova realidade tecnológica dos tempos atuais.

O novo paradigma colocado aos profissionais da informação requer o reconhecimento da transnacionalidade do conhecimento e da informação, das novas tecnologias, que mudam com grande velocidade, e a compreensão de seu novo papel, que já não é apenas o de intermediário entre a informação e o usuário. São necessárias novas habilidades, que envolvem a multidisciplinaridade, o domínio de novas técnicas e novos saberes, onde a etapa do chamado analfabetismo tecnológico não se apresente como um problema a ser solucionado.

Assim como em outras áreas, como o comércio, os serviços e o mundo acadêmico, a biblioteconomia deve aproveitar-se do desenvolvimento progressivo de novos processos tecnológicos, que visam facilitar e otimizar a execução do trabalho.

As novas tecnologias da informação e comunicação possibilitaram ao profissional bibliotecário processar com agilidade e precisão uma grande massa informacional, substituindo processos manuais e morosos por sistemas mecanizados muito mais rápidos e precisos. Por outro lado, a amplitude de acesso aos recursos

de informação não transformou apenas o mercado da informação como também o perfil do usuário, atualmente muito mais crítico e exigente.

Com um mercado competitivo cada vez mais focado no domínio de tecnologias e conhecimentos, os profissionais precisam se reinventar e aprimorar técnicas e conteúdos muitas vezes não adquiridos na universidade. Em consequência têm sido crescente o número de profissionais com múltiplas formações atuando em áreas multidisciplinares.

Os bibliotecários, por exemplo, têm retornado à academia para aprimorar conteúdos elementares à profissão ou complementar a formação com conhecimentos em áreas estratégicas, como a comunicação, tecnologia da informação, administração, entre outras. Se outrora, os domínios básicos do inglês e da informática possibilitavam ao profissional desfrutar de um certo status profissional, atualmente tais conhecimentos são considerados primários e essenciais. O diferencial tem sido não apenas operar sistemas, mas dominar técnicas e funções que possibilitem a personalização dos serviços.

Os instrumentos auxiliares à atuação do profissional bibliotecário não se limitam a catálogos e manuais. As redes telemáticas, e em especial a internet têm sido decisivas para a prestação dos serviços essenciais nas unidades de informação. Os catálogos manuais migraram para o meio eletrônico, os softwares que gerenciam o acervo mantêm comunicação direta e integrada com uma infinidade de outros sistemas, os acervos transcenderam os limites físicos da biblioteca e atualmente ocupam o ciberespaço, os usuários não se restringem ao acesso local, mas, sobretudo, a acessos remotos.

Em tempos de mudança, os profissionais precisam dominar uma série de conteúdos que extrapolam aqueles adquiridos em sala de aula, desenvolvendo habilidades múltiplas em um curto espaço de tempo, o que exige um perfil mais ativo e dinâmico. Esse aspecto comportamental permite a renovação de serviços e a transformação no mercado de trabalho.

Nesse sentido, as inovações em algumas áreas estratégicas da Biblioteca da Unesp/Bauru podem demonstrar a amplitude com que esses espaços têm sido modernizados, e as competências e habilidades necessárias ao profissional que atua nesse segmento. De modo geral, objetiva-se demonstrar como as rotinas biblioteconômicas têm sido aprimoradas com a inserção das tecnologias, e como as

renovações nos procedimentos têm exigido novas habilidades e domínios técnicos dos profissionais, pois as inovações vão desde o empréstimo unificado entre as unidades e o uso de biometria para a identificação do usuário até as mais recentes tecnologias de autoempréstimo e autodevolução que permitem ao usuário maior autonomia e rapidez na utilização dos serviços, para citar apenas algumas das inovações tecnológicas incorporadas à rotina da biblioteca.

O presente relato tende a suscitar amplas reflexões acerca de como as tecnologias estão interferindo nos saberes e práticas da área e como os profissionais estão assimilando essas inovações no cotidiano profissional.

2 As novas demandas da sociedade da informação

Os novos rumos tomados recentemente pela sociedade pós-industrial fizeram com que a divisão internacional do trabalho gerasse papéis (aos indivíduos) em que os conflitos independem das classes sociais (DE MASI, 1999): as inovações tecnológicas é que vão determinar o desenvolvimento da humanidade. Algumas áreas detêm o monopólio do conhecimento, da pesquisa científica, das novas invenções e descobertas e de suas aplicações em benefício da sociedade através do poder político. O maior grupo, apenas consome a informação divulgada.

Como o objetivo deste trabalho não é introduzir uma discussão teórica sobre a terminologia que melhor se aplica ao estágio tecnológico em que a sociedade se encontra atualmente, adotaremos o conceito de “sociedade da informação” como proposto por Bell (apud BURCH, 2006, p. 2):

Em 1973, o sociólogo estadunidense Daniel Bell introduziu a noção da “sociedade de informação” em seu livro *O advento da sociedade pós-industrial*. Neste livro, ele formula que o eixo principal desta sociedade será o conhecimento teórico e adverte que os serviços baseados no conhecimento terão de se converter na estrutura central da nova economia e de uma sociedade sustentada na informação, onde as ideologias serão supérfluas.

Ainda segundo Bell (1973 apud DE MASI, 1999, p. 33), as principais características da sociedade pós-industrial são a produção de bens de serviço, a valorização da classe dos profissionais e técnicos, o saber teórico como fonte de inovação e de influência para toda a comunidade, a gestão deste conhecimento teórico e o controle da tecnologia, e a criação de uma “nova tecnologia intelectual”.

Tomamos as palavras de Castells (apud BURCH, 2006, p. 4) para complementar a definição proposta por Bell:

[...] o que caracteriza a revolução tecnológica atual não é o caráter central do conhecimento e da informação, mas a aplicação deste conhecimento e informação a aparatos de geração de conhecimento e processamento da informação/comunicação, em um círculo de retroalimentação acumulativa entre a inovação e seus usos.

Como o objeto de trabalho e de criação teórica dos bibliotecários é e sempre será a informação e a produção do conhecimento, é fundamental que se estabeleça o estágio atual desta matéria, para, em seguida, situar a ação do profissional dentro deste contexto. A evolução das especialidades que lidam diretamente com a informação, não é apenas pontual, mas abrangente e irreversível.

As mudanças paradigmáticas na área da informação são o reflexo de uma sociedade globalizada e em constante processo de mutação, não apenas de técnicas e serviços, mas, sobretudo, em uma profunda mudança de mentalidade. O capital, a força do trabalho e os meios de produção que representavam os pilares evolutivos da sociedade estão sendo substituídos pelo domínio do conhecimento, a apropriação da informação e a produção de tecnologia de ponta. Nesse sentido a Ciência da Informação realiza aportes com diversas áreas para suprir as carências de uma sociedade cada vez mais ávida por insumos de informação capazes de produzir conhecimento.

O primeiro paradigma preponderante foi o **acervo**, calcado nos diferentes tipos e suportes documentais e nas diferentes metodologias de organização empregadas. O segundo paradigma, o **usuário**, deu ênfase às questões relativas às necessidades de informação do sujeito que faz uso das massas documentais. A terceira e a atual está pautada na **informação**, deslocando a preocupação do suporte para o conteúdo informacional. (OLIVEIRA; CRESPO, 2012).

Nesse sentido, houve também um deslocamento na atuação do profissional da informação, antes condicionado ao papel de guardião da memória documental, atrelado às técnicas de armazenamento e preservação do acervo. Passando pela função de intermediário entre os estoques da informação e o usuário, centrado na compreensão de suas reais necessidades de informação. Atualmente a ênfase recai sobre a informação, e o profissional assume a condição de especialista, capaz de filtrar, tratar e garantir o acesso, e, portanto, dependente de técnicas e

conhecimentos diversos para realizar adequadamente o seu trabalho. Para Guimarães (1997, p. 126),

O bibliotecário tem sua trajetória marcada por estereótipos não tendo sua importância reconhecida pela sociedade, sendo conhecido apenas por organizar os livros na estante não tendo sua função social destacada. Se antes a atividade do bibliotecário podia ficar restrita aos limites físicos de uma biblioteca e de uma coleção, agora o uso difundido da tecnologia a serviço da informação transpõe barreiras físicas e institucionais.

Dentre os requisitos necessários para o profissional bibliotecário atuar no mercado atualmente, Martins (apud COELHO, 2010) pontua: a) domínio das tecnologias de informação; b) aquisição de mais de um idioma; c) capacidade de comunicação e de relacionamento interpessoal; d) capacidade gerencial e administrativa; e) administração estratégica; f) educação continuada; g) planejamento estratégico; h) adaptabilidade social; i) visão interna e externa do ambiente; j) gestão participativa envolvendo todos os funcionários da unidade de informação; k) tomada de decisões compartilhadas; l) trabalhar em equipe de forma globalizada e regionalizada; m) deve ser participativo, flexível, inovador, criativo, delegar poderes facilitando a interação entre os níveis hierárquicos e a comunicação entre eles.

As reflexões acima demonstram a dimensão das habilidades e competências que o profissional precisa desenvolver para atuar a contento no mercado de trabalho atual. Vale ressaltar que essas qualificações não são adquiridas somente por meio da educação formal – o que de certa forma demanda investimentos financeiros e disponibilidade de tempo –, é necessário um esforço pessoal no sentido de adquirir comportamentos que muitas vezes se contrapõem à personalidade do indivíduo. A combinação harmoniosa de técnica, conteúdo e atitude definirão a capacidade do profissional em atuar assertivamente nos diferentes espaços biblioteconômicos.

3 Biblioteca da Unesp, campus de Bauru

O novo perfil do profissional na informação requer sua reinvenção a cada tendência ou avanço tecnológicos que se apresente em sua área de atuação. Além de dominar habilidades, técnicas e atitudes de acordo com o momento apropriado, é preciso que esteja imbuído do querer fazer e que o faça no momento adequado, ou

seja, no momento em que a demanda o requeira. Além disso, deve estar em constante aprimoramento e preparado para ações de capacitação que venham a transformar também os usuários competentes em informação.

A biblioteca da Universidade Estadual Paulista (Unesp), campus de Bauru, possui um acervo multidisciplinar que atende aos alunos de vinte cursos de graduação nas áreas de ciências exatas, humanas e biológicas, e a mais de uma dezena de cursos de pós-graduação *lato sensu* e *stricto sensu*, além dos docentes e dos servidores técnico-administrativos. Isso significa que o atendimento é direcionado a perfis diferenciados que demandam por serviços e informações específicas e personalizadas de acordo com necessidades e características respectivas.

O software de gerenciamento usado pela Biblioteca é um reconhecido sistema integrado usado em grandes bibliotecas ao redor do mundo. Sua flexibilidade e constante atualização permitiu a customização de procedimentos, fluxos de trabalho e de especificidades inerentes à biblioteca da Unesp de Bauru.

Além disso, nos últimos dois anos foram introduzidos vários serviços e recursos que exigiram do profissional bibliotecário a reestruturação de suas atividades através do aprender fazendo e do aprender a aprender. E sempre tendo em vista as potencialidades que as novas ferramentas podem acrescentar competências e produtos informacionais ao consumidor final, conferindo-lhe autonomia e satisfação.

Nos parágrafos que seguem, faremos uma descrição de algumas das novas ferramentas e serviços implantados na Biblioteca, de forma a que se possa apreender como o profissional da informação, muitas vezes, além de suas habilidades técnicas, teve que valer-se de conhecimentos e recursos nem sempre restritos à biblioteca. Neste sentido e tendo como base à experiência, é importante ressaltar que o bibliotecário deve estar receptivo as mudanças e novos aprendizados, tenham capacidade e responsabilidade para a resolução de problemas, e mantenham o hábito de estar sempre bem informado. Esta última habilidade, muitas vezes negligenciada, confere credibilidade e reconhecimento ao profissional frente à comunidade em que atua.

P@rthenon

A Unesp denominou *P@rthenon* a solução integrada que, através de uma

única interface de busca, executa o rastreamento de informações locais e remotas contidas em livros, artigos de periódicos ou outros objetos digitais disponíveis na web. A ferramenta é compatível com o software de gerenciamento da biblioteca, o que permite a recuperação de itens do acervo, de informação disponível em bases de dados de periódicos e de e-books assinados ou de livre acesso, e de repositórios digitais, entre outras.

O *P@rthenon* apresenta-se como uma resposta à atual tendência de unificação da busca on-line, que pretende a otimização e a relevância de resultados em pesquisas que se processam simultaneamente em fontes de informação variadas. Permite o acesso fácil e rápido a resultados atualizados e de qualidade, inclusive em texto completo, através de várias opções de refinamento de busca. Proporciona também, que cada usuário personalize e grave suas buscas e que receba notificações de atualizações, se assim desejar, além de facilitar a exportação dos dados coletados a outros sistemas de gerenciamento de referências. Facilita ainda o compartilhamento de características conhecidas pelos utilizadores de redes sociais na internet e de produtos da web 2.0, como *tags*, comentários e classificações.

Sistema de Autoatendimento

A implementação do sistema de radiofrequência (radio-frequency identification – RFID) para a identificação automática do acervo da biblioteca da Unesp de Bauru agilizou os serviços de empréstimo e de devolução de materiais por meio da inserção dos terminais de autoempréstimo e de autodevolução, que têm apresentado como resultados finais, operações seguras e confiáveis aos usuários e aos profissionais que atuam na área. Esta nova tecnologia, operacionalizada por meio de etiquetas com chips de memória, funciona em compatibilidade com o sistema de gerenciamento usado pela biblioteca e com o sistema biométrico adotado na identificação e validação dos usuários cadastrados, permitindo que processos simples como empréstimo e devolução sejam realizadas autonomamente sem a interferência do profissional.

Turnitin

O Turnitin, software adotado pelos docentes da rede Unesp, cujo treinamento básico é efetuado por bibliotecários, é usado para a verificação de originalidade e prevenção de plágio. A ferramenta examina as semelhanças entre os textos

inseridos pelo usuário e os documentos existentes na base do sistema, além de apresentar outras funcionalidades, que permitem maior interação entre o docente e o aluno em relação ao gerenciamento de suas atividades acadêmicas.

Sistemas de gestão de periódicos

Na biblioteca de Bauru, o bibliotecário também atua como consultor de editores de revistas que usam softwares livres de gestão de periódicos. Atualmente os periódicos do campus usam o Sistema Eletrônico de Editoração de Revistas (SEER) e o Scielo Submission, que têm em comum o fato de serem adaptações do Open Journal Systems (OJS), sistema de código livre gratuito para a administração e a publicação de periódicos desenvolvido pelo Public Knowledge Project, formado por um consórcio de universidades dos EUA e Canadá, sob a licença General Public License (GNU) para software livre.

Além de requerer habilidade técnica do profissional para a configuração e operacionalização de cada módulo desses softwares, é essencial a compreensão de especificidades inerentes ao ramo editorial, como direitos autorais, códigos de ética, diretrizes para autores e políticas de acesso, além de experiência em bases de dados, para a submissão de propostas de indexação dos periódicos nestes grandes repositórios.

Site e redes sociais online

Com o advento das novas tecnologias, as possibilidades de comunicação foram ampliadas, se antes o contato direto e pessoal predominava, atualmente é o contato virtual que estimula a maior parte das interações sociais. Nesse sentido, a biblioteca do campus de Bauru ciente das potencialidades de divulgação dos serviços e produtos nas mídias sociais online e objetivando otimizar o relacionamento com os usuários, reelaborou conteúdos e a aparência de seu site, e criou o perfil institucional no Facebook e no Twitter, além de gerenciar um blog. Para atuar no gerenciamento dessas plataformas o profissional precisa desenvolver uma série de habilidades que vão desde a simples operacionalização dos recursos disponíveis na mídia, perpassando por técnicas de comunicação e escrita, criatividade aguçada, disposição pra aprender, atualização contínua e capacidade para negociar.

O domínio de línguas estrangeiras também se apresenta como uma exigência ao profissional, uma vez que as interfaces de alguns softwares e ferramentas não

dispõem de versões em português e são operacionalizados em inglês ou espanhol.

As habilidades em comunicação escrita e falada também são requeridas na atualidade. Não há mais espaço para o profissional tímido e recluso, em tempos de mudança o bibliotecário deve ousar, se expor, inovar, assumir riscos. A comunicação oral deve ser aprimorada, uma vez que as novas ferramentas tecnológicas inseridas no cotidiano da biblioteca exigem capacitação e treinamento constante do usuário. A comunicação escrita também é importante porque a demanda por serviços virtuais institui uma nova dinâmica comunicacional pautada em códigos verbais e imagéticos.

A adoção de redes sociais pelos centros de informação também demanda por profissionais com múltiplas competências, cuja criatividade e a capacidade de produzir conteúdos são exigências específicas. Além de demonstrar uma postura pró-ativa, antecipando e prevendo demandas, isso requer uma disposição constante em aprender e se manter atualizado, trabalhando com questões como plágio, direito autoral e licenças.

O profissional contemporâneo também assume um perfil mais dinâmico atuando em parcerias com profissionais de outras áreas. Sendo assim, deve aprimorar a capacidade de negociação, trabalho em equipe e desenvolvimento de lideranças.

O mercado tem exigido a mudança de posicionamento do profissional bibliotecário, devido a uma nova dinâmica na produção de serviços e produtos, impostos principalmente pela adoção de tecnologias que otimizam o trabalho, mas por outro lado, exigem novas habilidades e competências. Nesse processo os usuários são contemplados com serviços mais ágeis, precisos e personalizados, interferindo até mesmo no estereótipo do profissional que até pouco tempo atuava de forma passiva na sociedade e atualmente age com um perfil mais ativo e engajado.

4 Conclusão

Embora não descritas minuciosamente na seção que trata de algumas das inovações introduzidas na biblioteca da Unesp de Bauru, fica implícito que o profissional que usa todas essas ferramentas em seu dia a dia precisa dispor de

novas competências e habilidades para desempenhar suas atividades a contento. Deve ficar claro que a habilidade tecnológica já não é suficiente para obter, entender, usar e compartilhar conhecimento.

Um aspecto de extrema importância no desenvolvimento deste novo papel do bibliotecário diz respeito à gestão das unidades de informação. Às novas qualidades exigidas do profissional deve estar aliada uma nova forma de gerência, que não reproduza os princípios da administração clássica, baseada na autoridade, na hierarquização, na centralização do poder decisório, na falta de autonomia do profissional, em mecanismos de controle e na rígida divisão do trabalho.

A gestão desejável é aquela baseada nos princípios da resolução de problemas, com ética e profissionalismo, visão global e comunicação eficiente, com políticas de atuação bem delineadas, onde prevaleçam a visão dos processos e os objetivos específicos. A administração participativa é uma das maneiras de agir que cria condições para o desenvolvimento do indivíduo, tanto pessoal quanto profissionalmente.

Referências

BURCH, S. Sociedade da informação e sociedade do conhecimento. In: AMBROSI, A.; PEUGEOT, V.; PIMIENTA, D. (Coord.). **Desafios de palavras**: enfoques multiculturais sobre as sociedades da informação. Caen: C & F Éditions, 2005. (Versão multilíngue). Disponível em: <<http://vecam.org/article519.html>>. Acesso em: 27 mar. 2013.

COELHO, C. D. O novo perfil do profissional bibliotecário diante das transformações sociais e tecnologias. In: ENCONTRO NACIONAL DE ESTUDANTES DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO, GESTÃO, E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 33., 2010, João Pessoa. **Anais...** João Pessoa: UFPB, 2010. p. 1-12. Disponível em: <dci.ccsa.ufpb.br/enebd/index.php/enebd/article/view/52/63>. Acesso em 03 abr. 2013.

DE MASI, Domenico. **A sociedade pós industrial**. 2. ed. São Paulo: Senac, 1999.

GUIMARÃES, J. A. C. Moderno profissional da informação: elementos para sua formação no Brasil. **Transinformação**, Campinas, v. 9, n.1, p.124-137, 1997.

OLIVEIRA, L. C. de; CRESPO, M. R. Fundamentos teóricos e estatuto científico da Biblioteconomia e Ciência da Informação. **CRB-8 Digital**, São Paulo, v. 1, n. 5, p. 66-85, jan. 2012. Disponível em: <<http://revista.crb8.org.br/index.php/crb8digital/article/viewFile/71/73>>. Acesso em: 28 mar. 2013.

