

BIBLIOTECÁRIOS NA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO: mudança de rótulos, funções ou habilidades?

Ursula Blattmann

Gregório J. Varvakis Rados

Resumo

Apresenta indagações sobre as mudanças organizacionais na era do conhecimento. As reflexões estão no sentido de provocar uma visão do paradigma da transformação, onde ruptura de valores referente aos aspectos do ambiente organizacional, das pessoas, das atividades e do uso de novas tecnologias se interagem provocando um contínuo aprender do ser humano.

Palavras-chave: Aprendizagem na organização, Bibliotecário, Estrutura Organizacional, Mudança de paradigmas, Sociedade da Informação, Era do Conhecimento

1 INTRODUÇÃO

O tema deste 18º Painel Biblioteconomia em Santa Catarina - Bibliotecário... Até quando? traz uma série de inquietações que durante os últimos anos vem borbulhando no cotidiano, principalmente no que se refere ao "saber-fazer".

E estas indagações, acredita-se, fazem parte também de tantos outros que desta profissão tornaram-se conhecidos muitas vezes somente pela virtualidade (seja pelo telefone, telefax, e-mail e mais recentemente pelas páginas WWW) ou também presencialmente "olho-no-olho" mas sem tempo para conversar, trocar idéias e experiências aprofundadas. Para isto, nada melhor que um lugar (como este painel) que ocupa o repensar de práticas e teorias da profissão do bibliotecário.

Se as dificuldades do "saber-fazer" aumentaram, principalmente devido as famosas novas tecnologias da informação utilizadas pelo "moderno profissional da informação" nesta sociedade da "Era do Conhecimento", tem-se visto mudanças "chocantes" também dentro das escolas. Para deixar claro, basta observar a "moda" destes últimos anos, onde cursos trocaram "rótulos" e muitos departamentos também seguiram estas tendências.

Questiona-se sobre esta forma de resolver os problemas existentes, ou, se surgirão novos problemas que a profissão ainda busca solucionar e criará a demanda de novos cursos e outras mudanças nos rótulos ora existentes?

Quantas dúvidas aparecem pela simples questão temática deste painel. Neste artigo, não se pretende definir o tempo e nem o espaço do bibliotecário, muito menos apresentar "receitas" para a formação ou perfil do profissional, simplesmente acrescentar um enfoque sob aspectos organizacionais associados a necessidades de mudanças deste "saber-fazer" do cotidiano.

1.1 Objetivos

O que mudou, por que muda, e como ocorrem as mudanças no cotidiano do bibliotecário e até quando existirá sua profissão, estas são algumas das questões norteadoras deste esboço.

Como é o bibliotecário da organização de hoje? Se ele é resultante do processo da transformação da "velha" profissão em diferentes organizações, poderia-se traçar alguns aspectos dos profissionais das organizações do futuro (do amanhã).

Mas, quais os fatores que contribuíram para provocarem as mudanças? Será mesmo que somente a globalização dos mercados exerce o papel principal, e as novas tecnologias e as mudanças demográficas colaboram na criação das novas organizações? Achar as respostas para estas indagações

representa a fase inicial de conscientização da ruptura de valores existentes. Portanto, por algum ângulo tem que se abordar o problema, se é uma questão de sobrevivência da própria profissão ou do ser humano que exerce esta profissão, eis um momento para se pensar ou repensar sobre inúmeros aspectos de transição e transformação dos papéis desempenhados pelos bibliotecários nas diferentes estruturas organizacionais.

2 DA TRANSIÇÃO À TRANSFORMAÇÃO

Entre os teóricos, observa-se Hirschman (1979) onde menciona que o novo veio da transformação do velho, surge a interrogação de como se processa esta transformação (mudança) do ser humano e por consequência da sociedade, repercutindo diretamente nas estruturas organizacionais existentes.

Covey (1997, p. 165) relata "quando você está satisfeito, raramente há suficiente motivação ou humildade para mudar. Muitas vezes não há sequer uma necessidade percebida. Sem a insatisfação pessoal, as pessoas costumam ficar tão profundamente voltadas para si mesmas e para o próprio mundo que não se elevam acima dos próprios interesses ou do método de conduzir as coisas, tanto em casa quanto no trabalho. Quando estão vivendo a insatisfação, costumam ser mais abertas a um novo modelo de vida no qual elementos comuns de humildade e sacrifício pessoal levem à mudança total baseada em princípios."

Novas organizações estão surgindo, mas como afirmar isto sem conhecer o que já existiu. É necessário o resgate histórico-social da humanidade. É fundamental conhecer o ser humano e as estruturas sociais, políticas, educacionais e econômicas nas quais ele interage.

E quanto melhor forem conhecidas as limitações do indivíduo (Chanlat, 1992), mais real (não alienado) será sua relação com as mudanças de valores. Portanto, a essência está

centrada na questão de como o ser humano interage em seu meio, o compromisso, sua responsabilidade coletiva, como ocorre sua alienação e principalmente a dignidade do trabalho.

As mudanças de valores ocorrem em diferentes níveis, mas o essencial é que o indivíduo participe na sociedade, para desenvolver-se nos aspectos pessoais, sociais e políticos. A responsabilidade coletiva faz com que o indivíduo seja agente da mudança - coadjuvante na nova sociedade -, desta maneira sentindo as conseqüências da responsabilidade coletiva, deixando de ser alienado, obtendo estímulos para criar uma identidade cujo novos valores éticos sejam norteadores como princípios de vivência social.

Ao longo destas colocações, percebe-se a fase de ruptura de valores, a questão está em observar como estão acontecendo as transições destes valores em estruturas organizacionais.

As escolas e os profissionais estão na fase de conhecer e atuar de forma a se transformarem. Os valores estão rompidos e o bibliotecário hoje não é o "almoxarife" de livros e sim o gerente da informação. Indiferente qual o suporte (formato) da informação, se em papel, eletrônico ou digitalizado, o que importa é saber organizar, recuperar e disseminar a informação utilizando a flexibilidade e velocidade que as novas tecnologias da informação possibilitam. Onde o usuário da informação receba qualidade e evitando a sobrecarga de informação que jamais poderá analisá-las com presteza para a tomada de decisão.

2.1 Organizações e a ruptura de valores

Fleury (1995) discute a nova realidade organizacional como um processo contínuo de mudança e inovação, conceituando a aprendizagem organizacional e discutindo as possibilidades do desenvolvimento de uma cultura de aprendizagem. Em seu discurso são apresentadas questões sobre as mudanças

organizacionais decorrentes na sociedade geral (brasileira e internacional). A preocupação central, enfatizada por Fleury, está na conceituação da aprendizagem organizacional, baseando-se em Peter Senge (1998), mais precisamente, nas cinco disciplinas fundamentais para o processo de inovação e aprendizagem: *domínio pessoal, modelos mentais, visão compartilhadas, aprendizagem em grupo e pensamento sistêmico*.

Segundo Tapscott & Caston (1995, p. xxii) "a mudança de paradigma é fundamentalmente uma nova maneira de ver alguma coisa. A mudança de paradigma é freqüentemente exigida em função de novos desenvolvimentos ocorridos em ciência, tecnologia, arte, ou outras áreas de atuação. Tais mudanças tornam-se necessárias porque importantes mudanças de realidade requerem a realização de modificações em conceituação. (...) Atualmente o termo paradigma é constantemente utilizado para definir um modelo amplo, um *framework*, uma maneira de pensar, ou um esquema para compreensão da realidade."

As mudanças de paradigmas¹ acontecem em três momentos:

- transição - quando se formam os conceitos associados ao novo paradigma;
- transformação - quando o novo paradigma é absorvido através da solução de um grande número de problemas; e,
- acomodação - quando os problemas a serem solucionados exigem grandes investimentos para baixos retornos.

Pode-se dizer que, a transição ocorre num todo, ou seja, ela é sinérgica. O ambiente organizacional, as pessoas envolvidas, as atividades desempenhadas e o uso das novas tecnologias são fatores que se interagem, ou seja, através de como cada fator

ocorre numa organização pode-se ter uma idéia de como as outras organizações sofreram o impacto desta mudança de paradigmas.

Os paradigmas associados a mercados eletrônicos (por exemplo as redes de informação e as publicações eletrônicas), aprendizagem continuada (*learning enterprises*) entre outros são atualmente fundamentais para gerentes e participantes de instituições que buscam a competitividade.

Portanto o bibliotecário necessita estar atento aos paradigmas associados ao seu "saber-fazer" que está sendo rompido.

2.2 Ambiente organizacional

A mudança organizacional, segundo Mitroff, Mason & Pearson (1994), ocorre somente quando o ser humano chega a momentos mais extremos. Isto significa enquanto o indivíduo estiver conformado com a situação existente não existem mudanças significativas, ou sejam, as rupturas de paradigmas deixam de acontecer.

Também Bridges (1997, p.39) trata sobre as "mudanças relevantes são aquelas que nos forçam a reconfigurar a organização para tirar proveito delas ou mesmo sobreviver a elas. Essas mudanças estão, em geral, relacionadas aos desenvolvimentos tecnológicos.

A tecnologia é fundamental para as mudanças de três formas distintas:

1. "As pessoas são forçadas a aprender novas e completas formas de fazer as coisas ou de se comunicar.
2. Essas mudanças possibilitam rápidas modificações em produtos e serviços e até obrigam outras organizações a acompanhar o progresso.

3. A comunicação aperfeiçoada significa que mudanças antes visíveis apenas localmente são agora experimentadas simultaneamente em toda parte."

O ambiente organizacional integrado pelas pessoas que ali atuam e pelos aspectos de melhor utilização e adequação de todos os recursos resulta num melhor desempenho no local de trabalho. Desta forma beneficia-se quem utiliza os serviços ou produtos oferecidos pela organização bem como quem trabalha na mesma.

É visível nas bibliotecas e centros de informação os ganhos para o usuário associados as novas tecnologias da informação bem como a mudança das atividades dos bibliotecários

2.2.1 Pessoas

As pessoas que atuam numa organização tem como objetivo satisfazer suas necessidades. Enquanto a organização tem como objetivo manter sua sobrevivência na sociedade. Portanto, é necessário evitar a dissonância entre estes objetivos sob risco de inviabilizar-se o sucesso da pessoa e da organização.

Cabe salientar a importância dos valores culturais, sociais e históricos impregnados nas pessoas, são estes valores que interagem na escolha do livre arbítrio e interferem na organização e na sociedade.

Entre as mudanças percebidas nas organizações, verifica-se alterações no estilo administrativo. Cabe salientar o dizer de Bridges (1996, p.37) onde "a idéia que as pessoas têm sobre liderança reflete os valores e as preocupações mais gerais de sua época". Para esclarecer, Bridges (1996, p. 38) menciona "que a época em que as metáforas sobre liderança baseavam-se na fisiologia, onde o líder era a cabeça e a organização, o corpo. (...) algumas pessoas sugerem que, até os dias de hoje, a dinâmica empresarial era mecanicista e artificial e, somente

agora, está se voltando as aspecto orgânico, integrado, holístico e natural."

Os bibliotecários necessitam trabalhar dentro das equipes nas organizações. Evitando isolar os que pensam daqueles que executam (o que acontecia no taylorismo). O processo é sistêmico, onde a soma dos indivíduos é maior que o todo (a organização). Conseqüentemente o "saber-fazer" não pode ser substituído em função de um mero "saber-obedecer" ou "saber-operar" que constituem-se em ações não "reflexivas" mas apenas "repetitivas".

As organizações estão se tornando muito mais pluralistas e abertas. O usuário ganha o papel fundamental participando diretamente nas políticas internas e externas das organizações. Pois existem valores de comum acordo, respeito a todos e por suas opiniões diferenciadas, liberdade de escolha, expressão e reunião, igualdade e justiça. Isto é refletido pelo incremento da interação pró-ativa com o usuário na execução de atividades do processo de serviço do bibliotecário. A pró-ação do bibliotecário esta baseada na convergência da ação do mesmo em constante busca do atendimento das necessidades do usuário.

2.2.2 Atividades nas organizações

As atividades nas organizações estão centradas na satisfação do usuário. Para a obtenção da qualidade dos serviços e/ou produtos prestados alteraram-se as estruturas da organização do trabalho. Nas mudanças estruturais verifica-se que o trabalho está centralizado em equipes e evitando-se os famosos "grupinhos". As responsabilidades tornam-se coletivas enquanto todo o processo ganha mais autonomia (*empowerment*) e confiança do trabalho coletivo. A importância está centrada no todo onde cada pessoa faz a diferença. Desta maneira o trabalho deixa de ser alienante pelas condições anteriormente existentes e faz com que as pessoas passam a interagir com suas realidades, tornando-se construtoras de suas condições.

O trabalho manual está gradativamente sendo substituído com ferramentas que auxiliam na qualidade, rapidez e eficiência dos serviços e/ou produtos efetuados. Estas ferramentas são as novas tecnologias. Mas devido o ser humano apresentar restrições ao novo e moderno, conseqüentemente a relutância interfere desde a dificuldade de aprendizagem até a tecnofobia (medo de utilizar novas tecnologias). Por acaso seria a tecnofobia a provocadora das mudanças dos rótulos ao invés dos conteúdos em algumas escolas e em certas bibliotecas?

Cabe questionar que esta tecnofobia pode facilmente levar o bibliotecário a tecno"-idolatria onde as ações do bibliotecário seriam voltadas ao meio (máquina) e não ao fim - o usuário (ser humano). Para que isto seja evitado, tem-se que libertar do "saber-operar" para o "saber-fazer", ou seja, refletir ao invés de executar mecanicamente.

2.3 Novas tecnologias e o contínuo aprender

As novas tecnologias nas organizações estão enfocadas na utilização de novas metas para a tecnologia de informação e na computação em rede, aberta e centrada no usuário.

No artigo de Harmon-Vaughan (1995), a característica do local de trabalho no futuro será em qualquer lugar e qualquer tempo. Pois o trabalho em si está mudando dramaticamente. Como e onde o trabalho das pessoas está mudado, pode-se perceber nas mudanças ocorridas nesta década, visto que o armazenamento e a velocidade dos computadores vem aumentando rapidamente, onde redes possibilitam a transferência de imagens, na comunicação escrita e também de áudio, tudo sendo manipulado pelos computadores. O autor chega a exemplificar que o correio eletrônico (e-mail), correio de voz e correio de vídeo serão controlados pelas pessoas através de computadores, alegando que estes computadores serão capazes de criarem realidade virtuais interativas.

Cabe mencionar, Harmon-Vaughan (1995), onde o design que facilita a aprendizagem e criatividade na realidade do trabalho virtual no futuro será diferente do ambiente atual. Para as profissões manterem-se relevantes para o futuro do trabalho, as habilidades dos administradores e *designers* devem mudar seu enfoque do espaço de trabalho para ambiente de trabalho. (...) Na corporação do futuro, a propriedade maior estará centrada no conhecimento acumulado e no potencial de inovação de seus trabalhadores. Seu processo essencial estará no processo de aprendizagem.

Fleury (1995) compara o processo de aprendizagem individual, onde, precisam ser considerados as crenças e valores da pessoa, enquanto que no processo de aprendizagem organizacional o conceito mental, é relevante para a compreensão deste processo. Coloca que "os processo mentais não são a realidade, mas sim o que a pessoa percebe como realidade". Questiona também: como um grupo constrói em conjunto os primeiros modelos mentais? Para a compreensão desse processo é necessário indagar como um grupo desenvolve formas próprias de resolver seus problemas. A resposta portanto está centrada do conceito de cultura organizacional.

Baseando-se em Schein, Fleury (1995) conceitualiza cultura organizacional. Os pressupostos básicos da cultura de aprendizagem são abordados, segundo a conceitualização de Schein sobre a relação da organização com o ambiente: a organização dominante; natureza da atividade humana: pró-ativa; natureza da realidade e da verdade: pragmática; natureza humana: boa e mutável; natureza das relações humanas: - individualismo versus grupismo, - autoritarismo versus participação; natureza do tempo: orientado para o futuro; comunicação: intensa; diversidade de subculturas; orientação para a tarefa e para as relações interpessoais; e, pensamento sistêmico.

Fleury (1995) conclui que "a complexidade da questão exige do pesquisador e do profissional o refinamento de seu instrumento conceitual e de diagnóstico para trabalhar o desenvolvimento de uma cultura de aprendizagem e inovação. Sendo impossível a prescrição de receita válida para qualquer situação. Os macro-condicionantes econômicos, políticos, culturais, e a própria história da organização tornariam essa pretensão equivocada." Finaliza que "entretanto, é possível vislumbrar que uma organização voltada para o passado, passiva, autoritária, com relações de trabalho pautadas por instabilidade, desqualificação, descomprometimento de seus membros, dificilmente conseguirá desenvolver uma cultura de aprendizagem".

Na colocação de Senge (1998) as organizações do futuro serão aquelas capazes de alinhar as responsabilidades e capacidade de aprender de cada indivíduo e, talvez mais importante ainda, onde existe a possibilidade de aprender e crescer em todos os níveis de sua estrutura, ou seja, em que todos aprendem juntos e têm a oportunidade de seguir crescendo profissionalmente.

As organizações são as pessoas que nelas vivem, portanto, as organizações só aprendem, se as pessoas aprendem. Sendo necessário enfatizar a importância de que uma pessoa faz diferença em qualquer organização.

As pessoas são consideradas atualmente como o capital intelectual nas organizações. Di Franco (1999) menciona que os recursos humanos "são as peças-chave das empresas informativas modernas. O principal fator de diferenciação são as pessoas que fazem o produto. (...) As empresas, no que diz respeito à utilização dos recursos tecnológicos, estarão crescentemente padronizadas. Os únicos elementos capazes de diferenciá-las, os fatores decisivos para determinar a liderança no mercado, serão os recursos humanos, o talento e a ética."

Quando observa-se as mudanças tecnológicas associadas a profissão do bibliotecário, entre outros aspectos, encontram-se os confrontos sobre:

- educação a distância X biblioteca virtual
- estrutura de redes / telecomunicações X redes de informação / consórcios de bibliotecas
- digitalização de documentos X acervo digital

Observa-se que o bibliotecário necessita agir, buscando mudar seu perfil "passivo" para um perfil "pró-ativo". Onde buscará uma constante atualização e a adequação de forma à poder atender o seu cliente/usuário através da adequação/modificação/evolução da organização - biblioteca.

3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O bojo deste trabalho pretendeu apresentar algumas indagações sobre mudanças das posturas do bibliotecário para desempenhar suas funções na "Era do Conhecimento".

As reflexões estão no sentido de provocar uma visão do paradigma da transformação, onde ocorre a ruptura de valores referente aos aspectos do ambiente organizacional, das pessoas, das atividades e do uso de novas tecnologias que se interagem resultando num processo contínuo do aprender do ser humano.

O momento atual está centrado no período da transformação, onde cabe repensar valores existentes e principalmente criar condições que permitem um crescimento do ser humano, procurando desta forma um novo direcionamento da própria espécie (bibliotecários), para evitar sua alienação.

Então não serão mudanças de rótulos que farão o profissional bibliotecário competitivo, mas sim, as habilidades por ele desenvolvidas constantemente na busca do desempenho de suas funções por ele assumidos.

NOTAS

1 O conceito da mudança de paradigma foi enunciado pela primeira vez em 1962 pelo filósofo e historiador da ciência Thomas Kuhn, em seu livro *The Structure of Scientific Revolutions*.

5 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRIDGES, William. Conduzindo a organização sem cargos. In: *O líder do futuro*. Org. por The Peter F. Drucker Foundation. 3. ed. São Paulo : Futura, 1997. p. 37 -43

CHANLAT, Jean-François. *O indivíduo na organização: dimensões esquecidas*. São Paulo : Atlas, 1992.

COVEY, Stephen. Três funções do líder no novo paradigma. In: *O líder do futuro*. Org. por The Peter F. Drucker Foundation. 3. ed. São Paulo : Futura, 1997. p. 159 -168

DI FRANCO, Carlos Alberto. Reinventar os jornais. *O Estado de São Paulo*, A-2, col. 3-6, 30 ago., 1999.

FLEURY, Maria Tereza Leme. *Aprendendo a mudar - aprendendo a aprender*. Revista de Administração, São Paulo, v. 30, n. 3, p. 5-11, jul. /set. 1995.

HARMON-VAUGHAN, Beth. Tomorrow's workplace: anywhere, anytime. *Facilities*, v. 13, Issue 4, 1995.

HIRSCHMAN, Albert O. *As paixões e os interesses: argumentos políticos para o capitalismo antes de seu triunfo*. Trad. de Lúcia Campelo. Rio de Janeiro : Paz e Terra, 1979.

MITROFF, Ian I., MASON, Richard, PEARSON, Christine M. *FrameBreak: the radical redesign of american bussiness*. San Francisco : Jossey-Bass, 1994.

SENGE, Peter M. *A quinta disciplina: arte e prática da organização de aprendizagem*. Trad. OP Traduções. São Paulo : Ed. Best Seller : Círculo do Livro, 1998. 441 p.

TAPSCOTT, Don, CASTON, Art. *Mudança de paradigma: a nova promessa da tecnologia da informação*. Trad. Pedro Catunda. São Paulo : Makron Books, 1995.

LIBRARIANS IN THE INFORMATION SOCIETY: LABELS, CHANGES, FUNCTIONS OR SKILLS?

Abstract

Presents a series of questions about organizational change in the Knowledge Era. It aims to discuss a vision of the transformation paradigm where the rupture of values the aspects associated to the organizational environment, people, activities/process and use of new technologies interact bringing a continuous learning.

Keywords: Organizational structure, Librarian, Organizational change, Paradigms change, Information Society, Knowledge Era.

Ursula Blattmann

Doutoranda em Engenharia de Produção na Universidade Federal de Santa Catarina

Mestre em Biblioteconomia pela Pontifícia Universidade Católica de Campinas

Professora do Departamento de Ciência da Informação

Universidade Federal de Santa Catarina - E-mail: ursula@ced.ufsc.br

Gregório J. Varvakis Rados

Doutor em Engenharia da Manufatura pela Universidade Loughborough

Mestre em Engenharia da Produção pela Universidade Federal de Santa Catarina

Professor do Departamento de Ciência da Informação

Universidade Federal de Santa Catarina - E-mail: grego@ced.ufsc.br