

A ATUAÇÃO DO BIBLIOTECÁRIO EM EMPRESAS PRIVADAS DO SETOR DE SERVIÇOS: UM RELATO DE EXPERIÊNCIA SOBRE TREINAMENTO COMERCIAL

Ana Carolina Nogueira (EBSCO) - ana_canogueira1@yahoo.com.br

Resumo:

O debate sobre a atuação profissional do bibliotecário tem sido intensificado nos últimos anos em consequência de uma série de marcos legais e de avanços tecnológicos. Buscando contribuir com este cenário, apresenta-se um relato de experiência de duas bibliotecárias que atuam como treinadoras comerciais em uma empresa privada do setor de serviços de informação. A partir desse relato são identificadas habilidades e competências necessárias aos bibliotecários para atuarem em uma empresa privada do setor de serviços de informação. Busca contribuir para a discussão sobre os currículos dos cursos de Biblioteconomia no que se relaciona ao perfil profissional do bibliotecário nos dias atuais.

Palavras-chave: *capacitação de usuários; serviços de informação, atuação profissional;*

Área temática: *Eixo 2 - Responsabilidade Política, Técnica e Social*

Subárea temática: *Perfil profissional e práticas renovadoras*

1 Introdução

A atuação do bibliotecário tem sido tema de debates intensos nos últimos anos (EGGERT-STEINDEL; HENRIQUE; MUSSE, 2002). O foco da atenção está voltado para este tópico por algumas razões, entre elas: a disponibilidade de informação em meios diferentes da já tradicional biblioteca: só no Brasil são 94 repositórios institucionais que utilizam a plataforma DSpace (DSpace, 2016) e a tendência é um aumento de repositórios para a adequação das instituições de ensino superior à portaria do Ministério da Educação n. 1.224 de 2013 (OLIVEIRA, SILVA, NASCIMENTO, 2014); o surgimento de suportes de informação diferentes dos já tradicionais livros em papel (TAMMARO, SALARELLI, 2008) e por fim, o surgimento de legislação nacional (BRASIL, 2010) que estabelece a presença de bibliotecários em todas as bibliotecas escolares em território nacional.

Tais debates contribuem para a evolução da área, mas a presença tímida de estudos de caso ou relatos de experiência torna, por vezes, a discussão limitada. Buscando contribuir neste sentido, este artigo tem como objetivo principal: demonstrar o contexto da atuação do bibliotecário através da literatura científica, apresentando um cenário histórico e atual desta atuação, bem como um relato de experiência de duas bibliotecárias, que serão identificadas como bibliotecária I e bibliotecária II, inseridas no mercado de trabalho em um contexto diferente comparado ao modelo tradicional. Também apresentam um quadro com as principais habilidades e competências que podem ser requisitadas aos bibliotecários de hoje e que deveriam fazer parte da discussão da atualização dos currículos dos cursos de Biblioteconomia.

2 Revisão de literatura

2.1 Contexto

O presente trabalho retrata a atuação de duas bibliotecárias que trabalham em uma empresa privada do setor de serviços de informação. Determina-se como empresa privada “aquelas que não são de propriedade do estado, seu proprietário possui todos os direitos sobre ela.” (CAMARGO et al., 2014, p. 3)

Em sobre o setor de serviços, Kotler e Keller, estabelecem que serviço “é qualquer ato ou desempenho, essencialmente intangível, que uma parte pode oferecer a outra e que não resulta na propriedade de nada [...] que pode ou não estar ligado a um produto concreto” (2006, p. 397). Uma empresa neste setor, atua portanto, oferecendo serviços muitas vezes intangíveis, o que é a forma mais recorrente de oferta quando se trata de empresas nas quais a informação, algo intangível, é seu principal ativo.

2.2 O perfil do bibliotecário

O perfil do bibliotecário é um tema estudado pelos próprios profissionais da área com o intuito de apresentar e divulgar os diferentes campos de atuação em que os mesmos podem ser inseridos. No ano de 1989, a bibliotecária Suzana P. M. Mueller publicou um artigo sobre o tema e indicou as diversas atividades praticadas por estes profissionais, como a função do bibliotecário-educador, o profissional para dar suporte ao estudo e à pesquisa, função de planejamento e administração de recursos informacionais, entre outros. Segundo a mesma, “na medida que novos meios e técnicas se tornam disponíveis para o exercício da profissão, tornam-se necessários novas competências e atitudes.” (1989, p. 64)

Eggert-Steindel, Henrique e Musse em seu artigo publicado em 2002 estudam as atividades dos primeiros profissionais de biblioteconomia em Santa Catarina, além de comentarem também sobre a importância da troca de experiências entre profissionais e alunos em formação:

Os relatos [...] podem oferecer ao aluno em formação e aos profissionais atuantes, a oportunidade em conhecer de viva voz a experiência profissional daqueles que contribuíram na constituição de uma Biblioteconomia local, regional e nacional. (2002, p. 10)

Mais tarde, são percebidas mudanças relevantes nas atividades tradicionais praticadas pelos bibliotecários com o advento das novas tecnologias. São elas que ajudam a ampliar os possíveis ambientes de trabalho deste profissional, não o limitando mais a trabalhar somente em bibliotecas. Mota e Oliveira (2011) classificam como Mercado Informacional Existente e Não Ocupado as empresas privadas de bases de dados, área de atuação das autoras deste relato de experiência. Em 2012, em um artigo escrito por estudantes de biblioteconomia e uma professora da Universidade Federal do Ceará, são listados alguns desses possíveis ambientes de trabalho: “bibliotecas, centros de documentação, arquivos, editoras, livrarias, agências de publicidade, centros de preservação e restauração de documentos e obras de arte, TV, emissoras de rádio e jornal, organização das bases de dados virtuais, cartórios, museus, fóruns, discotecas, etc.” (PINHEIRO et al., 2012, p. 2). Nota-se, portanto, uma diversificação crescente na percepção de atuação do bibliotecário.

2.3 Competências e habilidades

Com base no descrito acima, o advento das novas tecnologias trouxe a necessidade de desenvolvimento por parte dos bibliotecários de diferentes habilidades e competências. Neste contexto atual, Lima e Lima (2009, p. 2) citam algumas das novas qualificações requeridas aos bibliotecários: “domínio das novas tecnologias, novas concepções em políticas gerenciais, difusão e produção do conhecimento, compreensão nas intenções e necessidades dos usuários, conhecimento de idiomas e capacidade de inovação.” Essas mesmas autoras apontam que o bibliotecário tem uma competência social cujo o objetivo é de aproximar a biblioteca da comunidade, inserindo-a desta forma na Sociedade da Informação.

3 A evolução da atuação do bibliotecário

Os primeiros bibliotecários que se tem conhecimento foram os homens eruditos, que deveriam ser das letras ou eclesiásticos e que ocupavam cargos de maior importância na sociedade da época. De acordo com Figueiredo e Souza (2007, p. 11), “não existia nenhuma teorização à qual eles eram submetidos para terem direito de executarem as atividades.” Suas funções eram estritamente de conselheiros e auxiliares dos usuários no processo de recuperação da informação.

Segundo Fonseca (2007), a formação do bibliotecário iniciou-se formalmente na *École Nationale des Chartes* em 1821 e em 1887, em New York, Estados Unidos, na *School of Library Economy*, Columbia University. No Brasil, o primeiro curso data de 1911, criado pela Biblioteca Nacional. Os cursos que se seguiram até o início da década de 60 estavam focados na parte técnica, com a regulamentação da profissão surgiu a preocupação de um currículo mínimo que envolvesse além da parte técnica, a formação mais cultural e ligada ao humanismo. Sendo assim, neste primeiro momento, observa-se que a formação do bibliotecário estava ligada intrinsecamente as atividades desempenhadas nas bibliotecas. Aqui a visão tradicional de um profissional que somente tem o dever de preservar o conhecimento sem se preocupar em evoluir intelectualmente fica evidente.

Atualmente, Eggert-Steindel, Henrique e Musse (2002) indicam que a maioria dos cursos está focada em como lidar com o novo paradigma do acesso à informação. As autoras comentam que ao estudarem a história oral de 7 profissionais, dos primeiros vinculados à

biblioteconomia no cenário Catarinense, tais já indicavam “a amplitude” do campo de atuação do bibliotecário. Aspecto também apontado por Abreu e Campello, em 2000, que comentavam sobre pesquisas que indicavam “novos ambientes no mercado de trabalho.”

Fonseca (2007), em um trecho de seu livro intitulado “Introdução à Biblioteconomia” trata sobre a missão do bibliotecário e, em cerca de 3 páginas, uma ideia central é recorrente: a atuação do bibliotecário para o estímulo à leitura, através de livros e, por consequência, de bibliotecas.

Conforme mencionado anteriormente, a inserção das tecnologias da informação no ambiente biblioteconômico trouxe novos paradigmas a serem trabalhados pelos bibliotecários. Não há mais como desvencilharmos o computador, os sistemas de automação de bibliotecas, outros equipamentos, etc. da realidade vivida pelas bibliotecas e seus usuários. O mundo digital chega para facilitar e melhorar o acesso à informação. Lopes (2004) afirma que

essa nova dimensão da informação, aliada ao desenvolvimento tecnológico, desvincula a informação de espaços restritos e de monopólios profissionais, possibilita autonomia aos usuários e demanda uma nova postura dos bibliotecários que passam a ter seu campo de atuação ampliado e redimensionado. (2004, p. 10)

Neste momento, o cargo bibliotecário começa a ganhar alguns complementos e alterações para que possam ser visualizadas as múltiplas tarefas desempenhadas pelo profissional. Atualmente, podem ser encontrados bibliotecários com diferentes designações, como, por exemplo, Gestor da Informação - aqui entende-se que “este profissional tem a função de facilitar o acesso aos recursos informacionais tornando o processo de organização e recuperação mais rápido e acessível à sociedade”(LIMA & LIMA, 2009, p. 31). Outros termos também utilizados são “analista da informação” ou “analista de documentação” que tem o objetivo de enfatizar o relacionamento do bibliotecário com a informação, não somente o tratamento desta mas também a importância de desenvolver e aprimorar a sua democratização para os usuários.

Em 2014, Santa Anna e Pereira em seu artigo sobre a ampliação do campo de atuação do bibliotecário, mencionam uma nova faceta - a do Consultor Informacional. Segundo os autores

o ramo da consultoria proporciona flexibilidade, liberdade e, principalmente, estabilidade ao profissional. Estabilidade porque ao desvincular-se do tradicional ‘serviço de carteira assinada’, o bibliotecário expande suas atividades, consolidando-se como um prestador de serviço. (2014, p. 163)

Novamente lida-se com a saída do bibliotecário do seu ambiente tradicional para um ambiente mais dinâmico e atual. No próximo item, apresentaremos o relato de duas bibliotecárias que vivenciam esta mudança de ambiente de trabalho nos dias atuais.

4 O mercado atual: relato de duas bibliotecárias

Baseado nas informações apresentadas nos itens anteriores, este capítulo tem o objetivo de relatar a experiência de duas bibliotecárias que atuam no mercado de trabalho desempenhando funções fora dos padrões da biblioteca tradicional. Ambas trabalham na mesma empresa, mas possuem cargos com tarefas diversas.

A bibliotecária I é formada pela Universidade Federal Fluminense, possui especialização em Gestão de Documentos Eletrônicos e MBA em Gestão do Conhecimento. Atualmente, tem 34 anos e atua na área há 11 anos. No início de sua carreira, começou a

XIX Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias

BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA COMO AGENTE DE SUSTENTABILIDADE INSTITUCIONAL

trabalhar em uma empresa privada que exportava livros e periódicos para instituições de ensino e bibliotecas internacionais. Mais tarde, ocupou o cargo de Bibliotecária de Aquisição no setor de aquisição de uma empresa de economia mista como prestadora de serviços. Aqui, ela realizava a aquisição de assinaturas de periódicos internacionais nos formatos impresso e online, além de aquisição de assinatura de bases de dados. Neste emprego, percebeu a importância de ter o domínio da língua inglesa e de estar atualizada com os produtos de informação oferecidos, pois lidava diretamente com os editores via email ou telefone.

Dois anos mais tarde, foi contratada pela empresa multinacional na qual exerce como uma de suas principais atividades - o treinamento de bases de dados de pesquisa de editores internacionais. O intuito desses treinamentos é apresentar o conteúdo científico disponibilizado por estes editores assim como as diversas ferramentas de pesquisa que podem ser utilizadas pelos estudantes, professores, pesquisadores em geral que atuam nas instituições acadêmicas do país.

A preparação da bibliotecária para esta nova atividade se objetivou no conhecimento de todas as bases, os seus respectivos conteúdos e também de suas ferramentas. Sua principal preocupação é de apresentar aos participantes dos treinamentos informações que possam ajudá-los em suas pesquisas futuras. Juntamente com esta atividade, foi desenvolvido um relacionamento direto com os contatos dos editores, além da análise das estatísticas de uso das bases de dados, atendimento aos clientes, entre outros.

Nesta etapa foi de suma importância o conhecimento da língua inglesa, o aprimoramento no desenvolvimento de pesquisas em diversas áreas usando técnicas avançadas de busca com o uso dos operadores booleanos (and, or e not), símbolos de truncagem, recursos de refinamento, etc. e o estudo das ferramentas de pesquisa oferecidas pelos editores. De acordo com a bibliotecária, sua contratação foi uma solicitação das instituições acadêmicas que sentiam a falta de um profissional especializado nos treinamentos com uma linguagem acessível para os usuários.

Outro aspecto também destacado, refere-se a atualização quanto as redes sociais, que permitem o compartilhamento das informações científicas, o conhecimento de novos termos utilizados pelos editores como o DOI (Digital Object Identifier), além de estar atenta as necessidades dos participantes do treinamento. De acordo com o relato da bibliotecária I, as dúvidas surgem de detalhes apresentados. Às vezes, o participante está mais interessado em conhecer um gerenciador de referência bibliográfica do que a base que está sendo apresentada. É importante que se tenha conhecimento sobre as políticas do editor, quais são os critérios para a disponibilização dos artigos científicos, a política do *open access*, etc. É possível ser surpreendida com questões que nunca foram trabalhadas. O objetivo é sanar as dúvidas que possam ajudar o participante no futuro.

Trabalhar em um ambiente totalmente contrário ao ambiente de uma biblioteca tradicional pode trazer diversos desafios para o bibliotecário, ao mesmo tempo que aprimora outras áreas até então não desenvolvidas pelo profissional.

A bibliotecária II é formada pela Universidade de Brasília, possui especialização em Gestão do Relacionamento com o Cliente. Atualmente, tem 27 anos e tem 6 anos de atuação.

Iniciou sua carreira como Arquiteta de Informação, atuando no apoio de desenvolvimento de versões móveis de interfaces de autoatendimento de um banco nacional. Em seguida, atuou em 3 bibliotecas universitárias privadas em diferentes frentes: suporte a plataformas DSpace e OJS, setor de multimeios e setor de referência.

Em setembro de 2012, começou a trabalhar na empresa multinacional como treinadora comercial, suas principais atribuições nesta posição são: desenvolver o plano de capacitação presencial e virtual para os clientes no Brasil e em alguns outros países na América Latina, desenvolver materiais de suporte localizados e prestar orientações no que tange o universo da

biblioteconomia à equipe de vendas e demais setores internos da instituição, bem como aos demais colegas bibliotecários.

Várias habilidades foram desenvolvidas graças a um campo completamente diferente: planejamento e coordenação de agenda de treinamentos presenciais, o que envolve um planejamento logístico detalhado que observa recursos, tempo e distâncias. O desenvolvimento de habilidades interpessoais e técnicas de oratória foram fundamentais para o desempenho das atividades de treinamento e apresentação dos produtos comercializados. Fluência em inglês e espanhol foram essenciais para conhecer os produtos em detalhe e comunicar-se nos territórios hispânicos. No aspecto tecnológico, foram necessários conhecimentos de edição de documentos, planilhas e apresentações, ferramentas de gravação e edição de vídeos, uso de plataformas de capacitação virtual e de gestão de mídias sociais.

Apresenta-se a seguir um quadro que sintetiza as habilidades e competências necessárias observadas a partir da rotina de trabalho das bibliotecárias que apresentam este relato:

Quadro 1 - Resumo de habilidades e competências identificadas nas atividades de treinamento comercial em uma empresa privada do setor de serviços de informação

| Aspectos técnicos | Aspectos tecnológicos | Aspectos de gestão |
|--|---|--|
| MARC21, DublinCore, metadados em geral | Softwares de edição de texto, planilhas e apresentações | Gestão de projetos |
| OAI-PMH, z39.50 e outros protocolos de interoperabilidade | Softwares de criação e edição de tutoriais | Gestão de logística |
| Normalização | Software de capacitação virtual | Rotinas administrativas |
| Métricas modernas e comunicação científica | Softwares de gestão de relacionamento com o cliente (Customer relationship manager) | Gestão do relacionamento com o cliente |
| Fontes de informação | Softwares de gestão de redes sociais | Gestão de marketing |
| Fluências em outros idiomas, notadamente o inglês e espanhol | Softwares de repositórios institucionais e de gestão de publicações | Gestão de coleções |
| Análises estatísticas | Softwares para coleta de estatísticas de uso (COUNTER) | Rotinas administrativas |

Fonte: As autoras.

Com base na experiência relatada e no quadro de habilidades e competências apresentado, é possível afirmar que o mercado informacional necessita de profissionais cada vez mais capacitados e dispostos a desenvolver novas características que auxiliem e influenciem sua atuação. A informação permeia as mais diversas atividades e com isso surgem novas áreas de atuação, cabe aos bibliotecários e às escolas de Biblioteconomia prestarem atenção aos movimentos desse mercado em constante mutação para acompanhar esse fluxo.

5 Considerações parciais/finais

Observa-se que muito tem sido discutido quanto à mudança dos ambientes de trabalho do bibliotecário e que exemplos desta atuação fora do ambiente tradicional são necessários para cristalizar tal discussão. Este trabalho buscou apresentar dois exemplos de bibliotecárias que encontram-se fora de um contexto tradicional de atuação, com atividades focadas no campo de treinamento comercial. Nota-se que existe um conjunto de habilidades e competências que alinham-se à formação do bibliotecário e também à atuação como treinador comercial. Apresentou-se um quadro que resume tais habilidades e competências para apoiar futuras discussões curriculares dos cursos de Biblioteconomia e para instigar a reflexão dos profissionais que estão no mercado para reconhecer as habilidades e competências que já desenvolveram e aquelas que precisam ser aprimoradas.

Percebe-se que o bibliotecário precisa estar em constante atualização, sempre atento as novidades que poderão contribuir em suas atividades profissionais. A construção de sua identidade na sociedade dependerá de suas atitudes, são elas que ajudarão a demonstrar o seu valor como profissional. As autoras buscaram demonstrar que os bibliotecários podem e devem ampliar sua atuação no mercado de trabalho.

6 Referências

ABREU, Vera Lúcia Furst Gonçalves; CAMPELLO, Bernadete Santos. Graduação em biblioteconomia: a formação do profissional da informação para o século XXI. *Perspect. cienc. inf.*, Belo Horizonte, v. 5, n. especial, p. 93 - 103, jan./jun.2000. Disponível em: <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/558>> Acesso em: 10 fev. 2016.

BRASIL. Lei Nº 12.244 de 24 de maio de 2010. Dispõe sobre a universalização das bibliotecas nas instituições de ensino do País. *Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil*, Brasília, DF, 25 maio 2010. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2010/Lei/L12244.htm>. Acesso em: 15 mar. 2016.

DSPACE. *DSpace user registry*: Brazil. Disponível em: <[http://registry.duraspace.org/registry/dspace?f\[0\]=field_country%3Abrazil](http://registry.duraspace.org/registry/dspace?f[0]=field_country%3Abrazil)> Acesso em: 15 mar. 2016.

CAMARGO, Ester R. et al. *Empresa privada*. 2014. Disponível em: <<http://pt.slideshare.net/esterrcamargo/empresa-privada-31730968>>. Acesso em: 21 mar. 2016.

FONSECA, Edson Nery da. *Introdução à Biblioteconomia*. 2. ed. Brasília: Briquet de Lemos, 2007.

EGGERT-STEINDEL, Gisela; HENRIQUE, Ivonir Terezinha; MUSSE, Sueli Carvalho. Práticas bibliotecárias: a formação, a auto-formação e atuação dos primeiros bibliotecários catarinenses. *Informação & Sociedade: Estudos*, João Pessoa, v. 12, n. 2, 2002. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000001463&dd1=804cb>> Acesso em: 10 fev. 2016

KOTLER, Philip; KELLER, Kevin Lane. *Administração de marketing*. 12. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2006.

LIMA, Cátia Cristina de; LIMA, Katiane de. *A auto-imagem do bibliotecário versus a visão social: uma análise da valorização profissional*. 2009. 83f. Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Biblioteconomia da UFAL. Maceió. 2009. Disponível em: <<http://www.ichca.ufal.br/graduacao/biblioteconomia/v1/wp-content/uploads/tcc-2009-catia-e-katianne-a-auto-imagem-do-bibliotecario.pdf>> Acesso em: 01 mar. 2016.

LOPES, Fabio Leandro Cerícola. *O novo perfil do bibliotecário*. 2004. 46 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) - Departamento de Biblioteconomia e Documentação, Universidade Federal Fluminense, Niterói, 2004. Disponível em: <<http://rabci.org/rabci/node/36>>. Acesso em: 16 fev. 2016.

MOTA, Francisca Rosaline; OLIVEIRA, Marlene de. Formação e atuação profissional. In: OLIVEIRA, Marlene de (Org.). *Ciência da informação e Biblioteconomia: novos conteúdos e espaços de atuação*. 2. ed. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2011.

MUELLER, Suzana Pinheiro Machado. Perfil do bibliotecário, serviços e responsabilidades na área de informação e formação profissional. *R. Bibliotecon.*, Brasília, v. 17, n. 1, p. 63-70, jan./jun. 1989. Disponível em: <http://www.brapci.inf.br/repositorio/2011/07/pdf_aa5a44ef6f_0017684.pdf>. Acesso em: 10 fev. 2016.

OLIVEIRA, Maria das Graças Gonçalves de; SILVA, Julianne Teixeira e; NASCIMENTO, Clodemir da Costa. O arquivo do CCHLA/UFPB e a adequação às portarias nº 1.224/13 e nº 1.261/13 determinadas pelo Ministério da Educação. *Archeion Online*, [S.l.], v. 2, n. 2, dez. 2014. Disponível em: <<http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/archeion/article/view/22761/12619>>. Acesso em: 15 mar. 2016.

PINHEIRO, Ana Cleide Lucio et al. Os diversos espaços de atuação para o profissional bibliotecário. *Múltiplos Olhares em Ciência da Informação*, Belo Horizonte, v. 2, n. 2, out. 2012. Disponível em: <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/moci/article/view/1698>>. Acesso em: 12 fev. 2016.

SANTA ANNA, Jorge; PEREIRA, Gleice. Ampliando o campo de atuação bibliotecária: o bibliotecário como consultor informacional. *Revista ACB: Biblioteconomia em Florianópolis*, Florianópolis, v. 19, n. 2, p. 163-173, jul./dez. 2014. Disponível em: <<http://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/956>>. Acesso em: 01 mar. 2016.



XIX Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias

BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA COMO AGENTE DE SUSTENTABILIDADE INSTITUCIONAL

TAMMARO, Anna Maria; SALARELLI, Alberto. *A biblioteca digital*. Brasília: Briquet de Lemos, 2008.