

BIBLIOTECAS CORPORATIVAS E A APLICAÇÃO DA COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO NAS EMPRESAS: UMA REVISÃO SISTEMÁTICA DA LITERATURA

Selma Leticia Capinzaiki

Ottonicar

Doutoranda em Ciência da Informação
pela Universidade Estadual Paulista
Júlio de Mesquita Filho (UNESP).
E-mail: selma.leticia@hotmail.com

Cristiana Portero Yafushi

Doutoranda em Ciência da Informação
pela Universidade Estadual Paulista
Júlio de Mesquita Filho (UNESP).
E-mail: cristianayafushi@gmail.com

Vanessa Bissoli dos Santos

Doutoranda em Ciência da Informação
pela Universidade Estadual Paulista
Júlio de Mesquita Filho (UNESP).
E-mail: vanessa.bissoli@hotmail.com

Recebido em: 07/02/2019

Aceito em: 23/07/2019

RESUMO

Na era da informação há maior valorização do conhecimento nas empresas, sendo assim muitas organizações tem adotado diferentes estratégias para criar um ambiente de valorização de informação e do conhecimento. Uma destas estratégias é o desenvolvimento da competência em informação nos ambientes empresariais como valor agregado. O objetivo geral é fomentar a contribuição das unidades de informação na consolidação e domínio de informações para construir conhecimento e desenvolver a competência em informação nos colaboradores enquanto fator essencial/vital de sucesso individual e organizacional. Como procedimentos metodológicos a pesquisa apresenta uma revisão sistemática da literatura sobre a competência em informação e bibliotecas corporativas. Os resultados demonstraram que ainda existem poucos estudos brasileiros e internacionais sobre a competência em informação em ambientes corporativos. Por isso, apresentou-se um modelo teórico e conceitual a fim de introduzir a biblioteca corporativa no centro dos processos organizacionais, a fim de incentivar o desenvolvimento dos colaboradores a partir da competência em informação.

Palavras-Chave: Competência em Informação. Biblioteca Corporativa. Profissional da Informação. Revisão Sistemática da Literatura.

CORPORATE LIBRARY AND THE APPLICATION OF INFORMATION LITERACY IN BUSINESSES: A SYSTEMATIC LITERATURE REVIEW

ABSTRACT

Knowledge is highly valued by companies in the information age, so many organizations have used different strategies to value information and knowledge. One of these strategies is the development of information literacy in business context. Therefore, this study has the following research question: how can information literacy contribute to business development and innovation? This paper aims to demonstrate the contribution of the

corporate library to construction and development of professionals' information literacy. The methodological procedures are based on a systematic literature review about information literacy and corporate library. The results demonstrated that there are not many studies about information literacy in business context in Brazil and internationally. Because of that, this paper introduces a conceptual model of corporate library in the organizational processes. The corporate library encourages the development of professionals based on information literacy.

Keywords: Information Literacy; Corporate Library. Information professional. Systematic Literature Review.

1 INTRODUÇÃO

As organizações empresariais precisam se tornar altamente produtivas, a fim de enfrentar os desafios que a competitividade e a demanda de seus clientes exigem. Além disso, as organizações precisam buscar novos clientes, levando-as a reconhecer a necessidade da obtenção de informações como ferramenta estratégica e preponderante para a criação de conhecimento.

Desse modo, esta reflexão nos levam as seguintes questões: Como a empresa poderá fomentar um ambiente organizacional assertivo para alcance de resultados positivos e sucesso em seus negócios? Qual a competência que é necessária para que os membros organizacionais possam criar, compartilhar e disseminar o conhecimento auxiliando o sucesso da organização?

Sendo assim, o presente artigo possui como objetivo fomentar a contribuição das unidades de informação na consolidação e domínio de informações para construir conhecimento e desenvolver a competência em informação nos colaboradores enquanto fator essencial/vital de sucesso individual e organizacional. Justifica-se a importância desta contribuição pelo fato da abordagem ser pouco usual, a medida que insere a biblioteca no contexto empresarial.

Além disso, o segmento empresarial necessita reconhecer e valorizar o aprendizado ao longo da vida. O foco é desenvolvimento da competência em informação nos colaboradores. A competência em informação é vital como estratégia consolidadora ao acesso, necessidade, busca e uso da informação em diferentes contextos como o escolar, das bibliotecas e até mesmo das empresas.

O termo competência em informação, apareceu pela primeira vez, na versão em inglês determinada como *Information Literacy* em um relato criado por Paul Zurkowski no ano de 1974. A partir de 1976 a competência em informação (CoInfo) começou a englobar a busca de informação, o uso da informação na tomada de decisão e solução de problemas (DUDZIAK, 2003).

No ano de 2000 a publicação dos *Information Literacy Standards for Higher Education* realizada pela *Association of College and Research Library (ACRL)* determinou as diretrizes da CoInfo no ensino das universidades norte americanas (MELO; ARAÚJO, 2007, p. 193). A ACRL apresentou uma Agenda de Pesquisa para Instrução Bibliográfica e Competência em Informação, a qual informava as diretrizes para os estudos nesta área. Os estudos foram separados em quatro setores de aplicação: ensino-docência, estudantes, avaliação e contexto organizacional. Assim esta agenda demonstrava que a competência em informação estava abrangendo novas perspectivas, pois além dos bibliotecários, novos profissionais foram vinculados à área (HATSCHBACH; OLINTO, 2008).

A partir dessas diretrizes, a CoInfo, começou a ser analisada e sendo indicada como objeto de estudo em diversas pesquisas no campo universitário. Iniciou-se nas bibliotecas e até como interesse no âmbito empresarial, contribuindo para sua divulgação e consolidação no contexto nacional e internacional.

Segundo Hatshbach e Olinto (2008), não é novidade que existe uma necessidade de desenvolver as capacidades para utilizar e aproveitar a informação em diferentes cenários. Em consequência disso, a valorização e as preocupações com a Competência em Informação excedem os limites da Ciência da Informação e da Biblioteconomia, principalmente no comportamento do usuário na busca de informação em diferentes áreas do conhecimento, tais como informática, direito, marketing, ciências sociais, comunicação, psicologia cognitiva, entre outros.

Na era complexa em que vive o ser humano, as informações são frequentemente oprimidas, por isto as organizações da informação, as bibliotecas e as escolas devem conduzir seus esforços para auxiliar as pessoas. Estes indivíduos desenvolvem necessidades informacionais por meio da criação de serviços, recursos e instalações (EISENBERG, 2008).

Os negócios devem incentivar o desenvolvimento ou aprimoramento das capacidades de CoInfo em todos os membros. Este incentivo acontece por meio de

programas desenvolvidos nas empresas, cuja finalidade é a constante atualização que ocorre nos treinamentos e nos cursos de capacitação profissional (DOYLE, 1992).

A organização que proporciona um ambiente adequado para o desenvolvimento da CoInfo por meio da criação de uma biblioteca corporativa ou unidade de informação estará propiciando aos seus colaboradores material de consulta, referências como livros e artigos de periódicos digitais e a construção de conhecimento. O conhecimento contribui como desenvolvimento do “saber” organizacional e pessoal dos seus membros organizacionais. Não obstante, o conhecimento possibilita o desenvolvimento do aprendizado significativo e autônomo.

A CoInfo, segundo Belluzzo (2006) significa utilizar o pensamento para solucionar os problemas e atingir os objetivos. Por isso, envolve processos humanos que ocorrem por meio do raciocínio de ideias e evidências, cuja finalidade é chegar as conclusões. A CoInfo também se baseia no conhecimento, novas opções e na avaliação dos resultados já conseguidos.

A pessoa competente em informação compreende o contexto que envolve a economia da informação. Este contexto é constituído por leis, mudanças nas mídias, precificação dos recursos, as mudanças técnicas. Além disso, o indivíduo percebe a cultura organizacional que envolve a missão, os valores, normas, estilo de gestão, estratégia de informação. A pessoa constrói conhecimentos advindo da sociedade e cultura local e nacional, bem como os objetivos pessoais, necessidades especiais, valores e hábitos subjetivos (WEBBER; JOHNSTON, 2000).

Todos estes conhecimentos elencados por Weber e Jhonston (2000) fazem parte do indivíduo. Assim, a tomada de decisão ocorre com base em diferentes esferas do conhecimento humano, que foram sendo agregadas durante suas experiências individuais e organizacionais. Ressalta-se que a complexidade da CoInfo nas pessoas, estimula o desenvolvimento de habilidades para lidar com saberes e contextos diversos (YAFUSHI; OTTONICAR, 2014).

Esses saberes desenvolvidos nas empresas implicam em utilizar-se da CoInfo para a inovação. De acordo com Feres, Belluzzo (2013) a inovação consiste na prática de diferentes ideias e métodos que propicie a oferta de novos produtos e processos. A inovação deriva das redes de conhecimento, gerando o crescimento organizacional e o desenvolvimento de uma cultura de cooperação entre os funcionários.

A mudança nas empresas possibilita gerar inovação. Drucker (2000) afirma que a mudança é dissociada, ou seja, a organização deve possuir uma estrutura na qual todas as decisões são oriundas do conhecimento diário e acumulativo do mercado, do desempenho, da tecnologia, das mudanças sociais, ambientais e demográficas que permite ofertar novas oportunidades para inovar.

Diante disso, a CoInfo surge como fator vital, tornando favorável o uso de dados e suas bases confiáveis, visando a interação e troca de informações na criação de significado, resolução e prevenção de problemas. Essa competência influencia na criatividade e inovação, por meio de redes de trocas de informações, qualidade, rapidez, excelência nos processos produtivos, no desempenho organizacional, na valorização da marca e reconhecimento da sociedade e dos clientes.

No Brasil a inovação possui o desafio de conscientizar os indivíduos a respeito de sua importância como principal caminho para a vantagem competitiva, embora ainda não existam metodologias consolidadas que objetivem transformar a criatividade em processo de inovação. Portanto, devem-se realizar mais investimentos na inovação, educação, para valorizar as pessoas inovadoras. Nesse sentido, é que a CoInfo é evidenciada como elemento fundamental no alcance dos ideais (FERES; BELLUZZO, 2013).

Por volta do ano de 1992 a pesquisadora Doyle, divulgou um estudo conhecido como *Delphi*, os pesquisadores concordaram a respeito das características que um indivíduo competente em informação possui. Deste modo, a pessoa competente em informação agrega as seguintes características (EISENBERG; LOWE; SPITZER, 2004):

- Possui o conhecimento de que a informação exata é a base para a tomada de decisão eficaz;
- Identifica necessidades de informação;
- Melhora as estratégias de busca;
- Acessa fontes de informação por meio das tecnologias de comunicação e informação;
- Avalia a informação, ou seja, verifica se é confiável e útil;
- Organiza a informação para fazer o uso prático;
- Une novas informações com o conhecimento que possui e
- Usa a informação para criticar situações e solucionar problemas.

Desse modo, muitas empresas podem usar a biblioteca corporativa ou serviço de informação que possibilite a elaboração de programas de desenvolvimento da CoInfo motivando seus colaboradores para criarem conhecimento e obterem o reconhecimento. O reconhecimento pode ser estimulado no ambiente organizacional e implementada na cultura organizacional, apresentando a junção da teoria e prática.

2 APRENDIZAGEM ORGANIZACIONAL

Diante da evolução política, social, cultural, tecnológica e econômica caracterizada pela globalização, muitas transformações surgiram levando a maioria das organizações a adaptarem suas atividades e estruturas. O conhecimento passa a ter destaque em todos os contextos da sociedade, principalmente no ambiente de trabalho, garantindo vantagem competitiva para a organização (YAFUSHI; OTTONICAR, 2014).

De acordo com Fleury, Fleury (2001), as organizações estão no contexto competitivo turbulento, que exige um posicionamento quanto a aprendizagem intensa e contínua, além do desenvolvimento das competências, criando assim, condições de inovação, viabilidade de seus produtos e otimização dos processos.

Versiani e Fischer (2008) elucidam que as organizações possuem como base duas perspectivas de aprendizado: acognitiva e a comportamental. A perspectiva cognitiva consiste no alinhamento do contexto organizacional proporcionando um ambiente adequado para inovação e competitividade. Já a perspectiva comportamental, possui como enfoque a cultura organizacional, ou seja, são as crenças, missão, visão, valores, metas e objetivos indicados pela empresa que abrange os membros organizacionais. Portanto, o comportamento individual é adaptado para que a pessoa se integre na cultura organizacional. Antonello (2005) enfatiza que a aprendizagem organizacional envolve o domínio de conhecimento com base na inter-relação da apropriação e criação de conhecimento em três níveis - individual, em grupal e organizacional seja do contexto formal e informal no intuito de trazer reflexões, soluções e desenvolvimento de competências gerenciais.

Para Senge (2006), existem três dimensões críticas de aprendizagem em grupo, são elas:

1. Necessidade de se pensar reflexivamente sobre os assuntos complexos: é necessário que a equipe aprenda à utilizar todas as mentes (de todos os indivíduos envolvidos) para atingir seu potencial e inteligência superior;

2. Necessidade de ação inovadora e coordenada: a equipe possui uma relação de “confiança operacional” onde cada membro apresenta consciência deste fato e complementa as ações uns dos outros quando necessário;

3. O papel dos membros da equipe em outras equipes: As práticas e habilidades de aprendizagem empregadas pela equipe são disseminadas e servem de motivação para outras equipes.

Para Le Boterf (2003) as empresas que se preocupam com seu desenvolvimento focam na competência de modo abrangente e não se distinguem apenas por um grupo, mas buscam a eficácia para garantir a competitividade por meio de centros de pesquisa, associações, formação, conselhos e outros.

A aprendizagem organizacional atualmente é considerada uma realidade da organização contemporânea, exigindo a inserção e prioridade para o desenvolvimento da CoInfo. A área de recursos humanos é responsável pelos programas de educação corporativa nas empresas, assim pode desenvolver seus colaboradores em parceria com biblioteca no processo de aprendizado significativo, promovendo novos conhecimentos (YAFUSHI; OTTONICAR, 2014).

Essa parceria entre a biblioteca corporativa e a área de Recursos Humanos (RH) nas empresas desempenha diferentes funções, dentre as quais se destacam de acordo com Souto (2008):

- Preservação: almeja a organização a preservação de documentos e informações;
- Disseminação: todas as suas atividades são executadas no intuito de difundir o conhecimento, este conhecimento é disponibilizado para acesso dos usuários. Essa ligação entre o usuário e a obtenção de documento ou informação é viabilizada pelo serviço de intermediação do bibliotecário;
- Interação: ocorre na biblioteca, pois as atividades desenvolvidas buscam a interação entre os usuários e os bibliotecários, espaços internos são criados buscando a convivência, possibilitando atividades, plataformas tecnológicas e serviços por meio da identificação das necessidades de informação;
- Aprendizagem: a biblioteca também pode dispor de serviços direcionados a aprendizagem tal como: cursos, palestras refletindo a maior preocupação da biblioteca,

ou seja, oferecer ao usuário a apropriação da informação, atendendo suas necessidades e seus interesses, reforçando esse processo de mediação.

Assim, o setor de RH e a biblioteca podem ser agentes de mudanças, uma vez que buscam criar significados nas pessoas, proporcionando a construção de conhecimento. Não obstante, geram mudanças nos valores e na compreensão do usuário acerca do mundo, seus esforços voltam-se a formação de pessoas capazes de se desenvolverem e de buscar, acessar e assimilar a informação com pensamento crítico. O processo de aprendizagem do usuário é contínuo, e este contribui com a solução de problemas, execução de projetos e tarefas, possibilitando o aprendizado ao longo da vida (DUDZIAK, 2001).

Para Coelho et. al (2014), a biblioteca no ambiente empresarial, é considerada uma Unidade de Informação (UI), pois abrange aspectos como gestão da informação e do conhecimento, nos diversos níveis, além de oferecer materiais bibliográficos, eletrônicos e digitais, almejando suprir as necessidades de informação da organização.

Os centros de informação ou bibliotecas corporativas possuem um número pequeno de usuários e suas necessidades informacionais se baseiam geralmente em atender as expectativas da organização, oferecendo serviço direcionado aos usuários voltada “[...] a formação de coleções, os processamentos técnicos e a oferta de serviços – tendo como parâmetro básico o interesse da empresa e do seu público” (ALMEIDA JÚNIOR, 2004, p.71).

Para Lima; Oliveira (2010) essas unidades das bibliotecas corporativas ou centros de informação possuem a função de mediar a transformação da informação em conhecimento, e, isso depende de ações reais onde os indivíduos se apropriem da informação gerando um novo conhecimento.

Para Belluzzo (2010) a nova gestão das bibliotecas, deverá centrar-se na competência em identificar a necessidade do usuário garantindo sua satisfação e retorno dos investimentos O foco dessa biblioteca deve ser nos cenários futuros e competitivos, no fazer uso estratégico e objetivo das tecnologias digitais, nos quais a Internet poderá ser um diferencial na comunicação pública propiciada pela facilidade de acesso livre e o baixo custo para a organização.

Diante disso, a organização que procura desenvolver a CoInfo mediante parceria com a área de RH, necessita criar um programa de aprendizagem organizacional. Desse

modo, estará estrategicamente se munindo de recursos que direcionam sua gestão para o acesso e uso das informações disponíveis (YAFUSHI; OTTONICAR, 2014).

Com isso, a organização constrói novos conhecimentos, capacitando seus colaboradores para a aprendizagem contínua, porque oferece serviços que vão beneficiá-los além do ambiente organizacional, motivando e transformando o contexto na aquisição de novas ideias, resolução de problemas, pensamento criativo e crítico, e visão ampla. Além disso, privilegia também a existência de um profissional da informação que, certamente, contribuirá como mediador desse contexto (YAFUSHI; OTTONICAR, 2014).

3 O PROFISSIONAL DA INFORMAÇÃO NAS EMPRESAS

Quando a organização reconhece a importância de implementar um programa de desenvolvimento da CoInfo em parceria com a área de RH e a biblioteca corporativa, surge a necessidade de um profissional da informação qualificado, para oferecer o serviço neste ambiente transformador e disponibilizá-lo de maneira eficaz (YAFUSHI; OTTONICAR, 2014).

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 (BLATMANN; RADOS, 2000, p. 45).

O profissional da informação necessita de habilidades que implicam na criação e utilização de recursos existentes em uma unidade de informação. Para isso, em suas tarefas diárias se reportam também em utilizar os estudos das teorias administrativas, que abrangem desde o planejamento, organização, direção e controle, exigindo desse profissional amplo conhecimento e domínio dos recursos tecnológicos e informacionais encontrados no contexto das unidades de informação (LIMA; OLIVEIRA, 2010). Os profissionais da informação se caracterizam como "profissionais capazes de fornecer a informação certa, no momento certo, para o fim a que se destina, independente de seu suporte físico" (DUTRA, 2006, p.183).

O profissional da informação, que atua em biblioteca corporativa, precisa identificar quais são os objetivos da empresa, quais serão os usuários desta demanda organizacional, a fim de selecionar o material e proporcionar leituras estimulantes, desenvolvimento pelo prazer da leitura. Além disso, o profissional precisa disponibilizar as atualizações dos fatos divulgados nacionais e internacionais, integrando os colaboradores neste momento de lazer, de aprendizagem significativa e uso estratégico da informação, influenciando o processo de tomada de decisão (BURSTEIN; SCHULT; DELATTRE, 1977).

O profissional da informação também é um gestor neste centro de informações ambientado no contexto organizacional, porque é o mediador das ferramentas tanto para o acesso quanto para o conhecimento existente. Ao elaborar os catálogos, classifica e distribui o acervo, por isso, está gerenciando o conhecimento, agregando valores e aumentando o acesso (LIMA; OLIVEIRA, 2010).

No ambiente organizacional todas as informações disponíveis são analisadas, objetivando ações que permitam implantar decisões ou estratégias organizacionais. Entretanto, o modo como as informações são gerenciadas e disponibilizadas, são fundamentais para o êxito da instituição (YAFUSHI; OTTONICAR, 2014).

Davidow e Malone (1993) abordam 4 categorias distintas de informação que as empresas, em processo dinâmico e contínuo de mudanças industriais e tecnológicas, necessitam para se destacar no mercado:

- a) Informações de conteúdo: consiste na quantidade, localização e tipos de itens que perfazem o registro histórico do que ocorreu;
- b) Informações de forma: constituída pela descrição da forma e a composição dos objetos;
- c) Informações comportamentais: constituída também pelas informações de forma com enfoque no poder computacional; a previsão de comportamentos de um objeto físico consiste na simulação de seus comportamentos com base no tempo, espaço, pressão, tensão, etc.
- d) Informações de ação: consiste na convergência de informações que geram ações imediatas, como exemplo: instrumentos eletroeletrônicos (liga/desliga) com base na alimentação de informações.

Corroborando com tais afirmações, Tarapanoff (2006) acrescenta que a informação é um fator estratégico resultante da gestão da informação, e esse

reconhecimento pelas grandes corporações nos níveis organizacionais estratégicos valorizam a informação como recurso dentro da estrutura formal. Assim, a informação pode ser utilizada para melhoria dos processos e serviços, gerando cada vez mais eficiência e eficácia operacional das atividades, tarefas e transformações dos insumos, eliminando o desperdício e tornando a automação mais ágil para a organização. O profissional da informação pode ser o mediador de mudanças na gestão e disseminação da informação, quando se utiliza de sua competência e de sua equipe no ambiente organizacional. Assim, a biblioteca corporativa contribui na busca de resultados satisfatórios, por meio de análises antecipadas, ideias, levando ao progresso (LIMA; OLIVEIRA, 2010).

Ainda para as autoras Lima e Oliveira (2010), o profissional da informação possui competências específicas, que são empregadas no desenvolvimento de suas atividades profissionais e que se assemelham aos encontrados na área de gestão empresarial, tais como:

- Empreendedor: deverá perceber as necessidades da unidade de informação a qual administra, direcionando suas ações e equipe para planejar e executar projetos, que possibilite satisfação e aperfeiçoamento na prestação de serviços;
- Líder: necessita de competência para determinar e atribuir os objetivos;
- Planejador: dentro de uma metodologia e planejamento para o alcance de metas, este profissional possui a habilidade de contratar, construir e reunir uma equipe atenciosa aos acontecimentos futuros;
- Estratégico: todos os objetivos e esforços deverão estar centralizados nos usuários.

Em síntese, o profissional da informação que atua nas empresas, além das competências mencionadas, precisa ser também um colaborador competente em informação para que possa facilitar o uso e acesso da informação. O profissional pode implementar programas de aprendizagem organizacional visando o desenvolvimento e aprimoramento da CoInfo dos colaboradores de forma integrada e em parceria com os profissionais de RH (YAFUSHI; OTTONICAR, 2014).

Com isso, essa competência pode gerar resultados positivos em torno da construção de conhecimento corporativo, essa construção ocorre na prática por meio da inovação, tomada de decisão e resolução de problemas. Portanto, a CoInfo traz

diferenciais competitivos para a empresa se destacar no mercado (YAFUSHI; OTTONICAR, 2014).

A atuação do profissional da informação no âmbito organizacional também contribuirá na construção, desconstrução e reconstrução do conhecimento individual dos colaboradores. Essa construção ocorre por meio da transformação do conhecimento tácito (interno e informal) de cada um de seus membros organizacionais em conhecimento estruturado. Esta transformação é baseada na identificação e desenvolvimento de novas habilidades e competências voltadas à apropriação e domínio de informações manifestadas da interação das experiências no alcance de objetivos. Portanto, os profissionais qualificados e competentes em informação promovem ações estratégicas como diferenciais na externalização desse conhecimento. Assim o conhecimento individual pode ser externalizado e ser utilizado por outros colaboradores, sendo transformado em conhecimento coletivo.

4 PERCURSO METODOLÓGICO

A pesquisa é considerada exploratória com uma abordagem qualitativa. Como método utilizou-se a Revisão Sistemática da Literatura (RSL) com o objetivo de demonstrar como a literatura da Ciência da Informação tem estudado a CoInfo em âmbito empresarial.

Assim, o estudo dos conceitos contribuiu para a criação de um modelo conceitual de aplicação da competência em informação por meio das bibliotecas empresariais ou centros de informação com foco na inovação dos processos de trabalho. A figura 1 ilustra as etapas da metodologia do trabalho.

Figura 1 – Passos da metodologia do trabalho



Fonte: Elaborado pelas autoras (2019).

A base de um estudo exploratório voltado à pesquisa bibliográfica: “é desenvolvida a partir de material já elaborado, constituído de livros e artigos científicos” (GIL, 2008, p. 50). Essa abordagem foi selecionada, pois segundo Yafushi e Ottonicar (2014, p. 10) “[...] é fundamental em assuntos pioneiros, pois serve como base às pesquisas de natureza prática no futuro”.

A RSL assegura que o passo a passo metodológico seja reproduzido (TRANFIELD; DENYER; SMART, 2003). Portanto, o estudo é apresentado de maneira transparente. Esse método necessita de um protocolo de revisão que demonstra os detalhes da busca de informação conforme o quadro.

Quadro 1 - Protocolo da RSL

Objetivo da RSL	Identificar como a literatura da Ciência da Informação está abordando a competência em informação no contexto das organizações empresariais.
Data de publicação dos artigos	A busca pelos artigos compreendeu um período de dez anos, ou seja entre os anos de 2010 a 2018.
Período de coleta dos dados	A coleta de dados foi realizada entre os períodos setembro a outubro 2018.
Base de dados	Scopus, Web of Science, BRAPCI, Scielo.
Critério de inclusão	Artigos revisados pelos pares que tratam da competência em informação no contexto empresarial e aqueles que aplicaram esta competência em cursos de gestão empresarial ou áreas do conhecimento relacionadas a empresas.
Palavras-chave	Competência em informação, competência informacional, letramento informacional, alfabetização informacional. <i>Information literacy, critical literacy, media literacy, information competence.</i> Empresas, contexto empresarial, micro e pequenas empresas, negócios, organizações. <i>Companies, business context, small businesses, business, organizations.</i>

Fonte: Elaborado pelas autoras baseado em Bordeleau, Mosconi, Santa-Eulalia (2018).

O objetivo da RSL é demonstrar como a teoria vem tratando da CoInfo para as empresas. Essa abordagem possibilita a inserção do profissional da informação nas empresas de modo que a biblioteca corporativa ou centro de informação interno seja utilizada como estratégia de inovação. Desse modo, delimitou-se a busca aos artigos publicados nos últimos dez anos sobre a temática em bases de dados nacionais e internacionais como a *Web of Science*, BRAPCI e Scielo.

Primeiramente realizou-se uma análise dos títulos, palavras-chave e resumo dos artigos. Depois dos artigos selecionados, realizou-se a leitura dos textos completos a fim de compreender as ideias e abordagens propostas pelos autores. Os critérios de inclusão foram os artigos revisados pelos pares publicados em revistas científicas que tratam da competência em informação no contexto empresarial e também, aqueles que aplicaram a CoInfo em cursos de gestão empresarial ou áreas do conhecimento relacionadas a empresas, visando o uso também do profissional da informação como agente modificador nesses contextos.

Os resultados quantitativos da RSL são explicitados pelo quadro 2, conforme segue.

Quadro 2 – Resultados da RSL

Quantidade de artigos coletados		
Total nas três bases de dados: 229		
Web of Science: 177	BRAPCI: 35	SciELO: 17
Leitura do título, resumo e palavras-chave		
Web of Science: 41	BRAPCI: 7	SciELO: 1
Total de artigos: 49		

Fonte: Elaborado pelas autoras baseado em Bordeleau, Mosconi, Santa-Eulalia (2018).

Na BRAPCI foram selecionados aproximadamente sete artigos e na SciELO apenas um artigo foi publicado sobre o assunto. Na Web of Science havia um total de 41 artigos aptos para a leitura do texto completo. Apesar desta RSL abranger apenas três bases de dados internacionais e brasileiras, percebe-se que ainda há um número pequeno de autores que se dedicam sobre o tema. Portanto, foram analisados na leitura do texto completo 49 artigos científicos em um período entre 2010 e 2018.

5 RESULTADOS

A RSL demonstrou que existem outros termos associados a competência em informação como *digital literacy* (CHETTY, et. al, 2018; MURDOCH; FICHTER, 2017; BREWER; RICK; GRONDIN, 2017; SERRANO; VILLACIS; DIAZ, 2016) e *financial literacy* (FILIPPOVA; KASHAPOVA; NIKITINA, 2016; IMARHIAGBE; SARIDAKIS; MOHAMMED, 2017; LEMMER; SAMPSON, 2015; BAYRAKDAROGLU; SAN, 2014; JIYANE; ZAWADA,

2013; SOARES, et. al, 2012; KUBAK, 2018). Esses termos também foram aplicados no contexto de negócios, demonstrando que nesse intervalo a temática apareceu mais vezes na literatura de um período entre 2010-2018.

Além disso, a temática dos artigos variou em três categorias principais, sendo a primeira voltada a aplicação da CoInfo em cursos da área de Gestão ou Negócios. O objetivo principal nessa ambiência é formar o profissional competente em informação para atuar nas empresas.

A segunda temática mais abordada focou a questão da aprendizagem ao longo da vida dos profissionais dentro de empresas. Vários trabalhos deram ênfase às médias, micro e pequenas empresas que promovem o desenvolvimento local (ENIOLA; ENTENBANG, 2017). A terceira área temática trouxe a relevância das bibliotecas como organizações centrais à busca de informação nos negócios (GICHOHI; ONYANCHA; DULLE, 2017).

Os autores que publicaram sobre as descritas temáticas são cidadãos de diferentes países como o Brasil, China, Estados Unidos, Singapura, Rússia, Espanha entre outros. Esse fato demonstra a internacionalização da CoInfo no mundo. Sendo assim, há uma preocupação com essa questão e ainda há poucos estudos publicados. Nesse sentido, há oportunidades ainda não exploradas da área, a fim de contribuir com a competitividade e inovação organizacional por meio do profissional da informação principalmente no que tange o desenvolvimento da CoInfo nessa ambiência.

Esses estudos podem ser considerados multidisciplinares entre a Ciência da Informação, a Administração e a Gestão Empresarial. Além disso, refletem a relevância em se estudar ambas as áreas para a melhora dos processos, ganho de competitividade e o desenvolvimento sustentável. Esses três elementos contribuem com a economia dos países e a melhora da qualidade de vida da população.

Em contributo a essas oportunidades, as bibliotecas corporativas ou centros de informação não mais se limitam às escolas e universidades, pois se constituem de ambientes que podem estar presentes em qualquer âmbito que valorize a informação e conhecimento como fatores primordiais para o alcance de um objetivo (YAFUSHI; OTTONICAR, 2014).

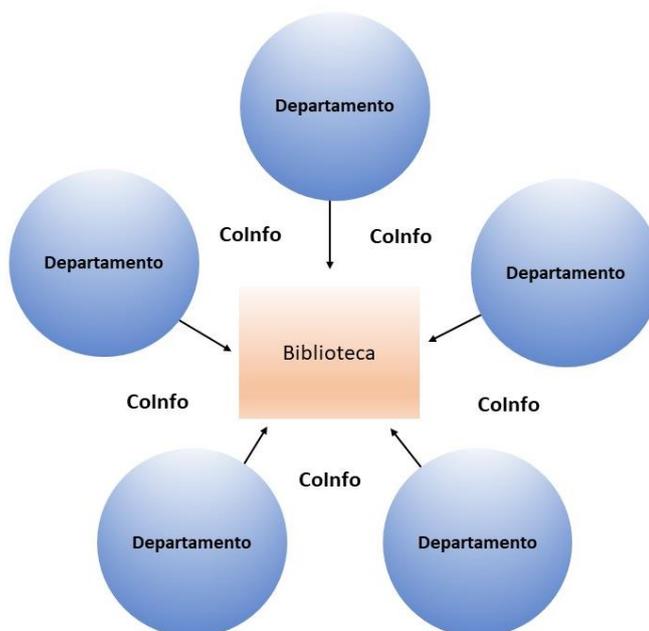
Nas empresas, possuem o objetivo de atualizar e complementar os conhecimentos dos colaboradores para tomar uma decisão específica. Além disso, o profissional da informação pode providenciar cursos de capacitação e de treinamento voltado para a

CoInfo. Esse programa de aprendizagem nas empresas precisa ser desenvolvido em parcerias com o departamento de RH (YAFUSHI; OTTONICAR, 2014).

A RSL demonstrou que as bibliotecas empresariais podem desenvolver programas de CoInfo para os colaboradores. Não apenas as empresariais, mas as bibliotecas comunitárias têm sido também citadas como protagonistas no desenvolvimento econômico sustentável de micro e pequenas empresas (MPE) em regiões mais pobres e inclusive rurais (MEHRA; BISHOP; PARTEE, 2017).

No Brasil, são raras as organizações que têm preocupação com o desenvolvimento da competência em informação aos seus colaboradores, à *priori* porque necessitam de uma infraestrutura física, recursos tecnológicos e informacionais. Além disso, são necessários investimentos no material de consulta, a contratação de um profissional da informação e de uma equipe competente em informação voltada as estratégias que possibilitam diferenciais diante dos concorrentes (YAFUSHI; OTTONICAR, 2014).

Figura 2 – A biblioteca no centro da empresa



Fonte: Elaborado pelas autoras (2018).

A biblioteca corporativa além de armazenar a informação, tornando-a registrada, contribuem com a organização através da oferta de diferentes serviços bibliotecários, por meio do acervo e das informações organizacionais disponíveis. Assim, os profissionais da informação realizam a criação de catálogos online, de serviços de alertas, as estratégias de busca, entre outras atividades (SANTA ANNA, 2015).

Todos esses serviços propiciam a criação de processos de armazenamento, busca, recuperação e disseminação da informação de forma organizada. Assim, a informação é disponibilizada para todos os colaboradores da empresa, propiciando a construção do conhecimento coletivo organizacional (SANTA ANNA, 2015).

Desse modo, a biblioteca necessita estar no centro da empresa para participar da dinâmica organizacional com todos os departamentos. Assim, a biblioteca pode aplicar projetos que promovam a CoInfo dos colaboradores e sua valorização pela cultura informacional. Isso possibilitará o acesso, avaliação e uso da informação de qualidade voltada à inovação, solução de problemas e tomada de decisão.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os problemas da pesquisa de como a empresa poderá fomentar um ambiente organizacional assertivo para alcance de resultados positivos e sucesso em seus negócios e Qual a competência que é necessária para que os membros organizacionais possam criar, compartilhar e disseminar o conhecimento auxiliando o sucesso da organização foram respondidas por meio da RSL, pois as pesquisas tem apontado para a inserção de bibliotecas corporativas nas empresas.

Essas bibliotecas podem criar programas de estímulo à aprendizagem organizacional e desenvolvimento da CoInfo. Com isso, estimulam a capacitação, busca, acesso, uso, compartilhamento e geração de novos conhecimentos. Além disso, proporcionam o estímulo à aprendizagem ao longo da vida, contribuindo para o aperfeiçoamento do capital humano com a oferta de oportunidades de crescimento pessoal e profissional (YAFUSHI; OTTONICAR, 2014).

O retorno do investimento nesta nova estratégia não é imediato, uma vez que o investimento no aprendizado se constitui no longo prazo, mas é perceptível no desempenho dos usuários para tomada de decisões claras, planejadas, objetivas, organizadas, direcionadas e concretas (YAFUSHI; OTTONICAR, 2014).

A RSL demonstrou que ainda existem poucos estudos que abordam a competência em informação no contexto dos negócios. Há então um gap na literatura da área que pode ser aproveitado pelos pesquisadores. Não obstante, o artigo demonstrou a necessidade em se utilizar o profissional da informação nesse ambiente, à medida que influenciam nos processos de coleta, organização e tratamento da informação.

A pesquisa é limitada porque se utilizou de apenas quatro bases internacionais em dois idiomas apenas. Por isso, as pesquisas futuras podem continuar a RSL em outras bases de dados e com palavras-chave em outros idiomas, como espanhol e francês. Além disso, pesquisadores podem aplicar um estudo de caso em uma organização que possui a biblioteca como um centro de referência para a vantagem competitiva organizacional.

Há também a possibilidades de analisar os resultados das ações da área de recursos humanos e também das bibliotecas corporativas nas empresas que possuem uma política de incentivo à CoInfo e ao conhecimento, por meio de estudos de casos que envolvam o impacto dessas temáticas no conhecimento de colaboradores e gestores (YAFUSHI; OTTONICAR, 2014).

Assim, acredita-se oportuno enfatizar que o tema é abrangente e necessita de estudos e divulgação das empresas que possuem programas de aprendizagem organizacional que privilegiem o desenvolvimento da CoInfo e a utilizem de maneira estratégica, agregando valor e diferencial competitivo à sua organização.

AGRADECIMENTOS

As autoras agradecem ao Conselho Nacional Científico e Tecnológico (CNPq) por possibilitar o desenvolvimento dessa pesquisa.

REFERÊNCIAS

- ALMEIDA JÚNIOR, O. F. Profissional bibliotecário: um pacto com o excludente. In: BAPTISTA, S. G.; MUELLER, S. P. M. (Orgs.). **Profissional da informação: o espaço de trabalho**. Brasília: Thesaurus, 2004.
- ANTONELLO, C. S. A Metamorfose da aprendizagem organizacional: uma revisão crítica. In: RUAS, R.; ANTONELLO, C. S.; BOFF, L. H. (Orgs.). **Os novos horizontes de gestão: aprendizagem organizacional e competências**. Porto Alegre: Bookman, 2005. p. 12-33. 222p.
- BELLUZZO, R. C. B. Competências e novas condutas de gestão: diferenciais de bibliotecas e sistemas de informação. In: VALENTIM, M. L. P. (Org.). **Ambientes e fluxos de informação**. São Paulo: Cultura Acadêmica, 2010. p.23-53. 282p.
- BELLUZZO, R. C. B. O uso de mapas conceituais e mentais como tecnologia de apoio à gestão da informação e da comunicação: uma área interdisciplinar da competência em informação. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**: nova série, São Paulo, v.2, n.2, p. 87-89, dez. 2006.
- BELLUZZO, Regina Célia Baptista. Competência em informação: vivências e aprendizado. In: BELLUZZO, Regina Célia Baptista; FERES, Glória Georges (Org.). **Competência em Informação: das reflexões às lições aprendidas**. São Paulo: FEBAB, 2013, v. 1, p. 58- 74.

BLATMANN, U.; RADOS, G. J. V. Bibliotecários na sociedade da informação: mudanças de rótulos funções ou habilidades? **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v.5, n.5, 2000. Disponível em: revista.acbsc.org.br/index.php/racb/article/download/344/408. Acesso em: 19 nov. 2018.

BORDELEAU, F. E.; MOSCONI, E.; SANTA-EULALIA, L. A. Business Intelligence in Industry 4.0: State of the art and research opportunities. In: **Proceedings of the 51st Hawaii International Conference on System Sciences**, Hawaii, 2018.

BURSTEIN, S.; SCHULT, M. L. F.; DELATTRE, D. G. A biblioteca na empresa atualização, auto-educação e especialização do pessoal. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, Brasília, v. 5, n. 2, jul/dez. 1977. p.663-668.

COELHO, M. M.; et. al. Competência em informação no contexto empresarial. SOUTO, L. F. (Org.). **Gestão da informação e do conhecimento: práticas e reflexões**. Rio de Janeiro: Interciência, 2014. p.117 -139 .312p.

DAVIDOW, W. H.; MALONE, M. S. **A corporação virtual: estruturação e revitalização da corporação para o século 21**. São Paulo: Pioneira, 1993. 271p.

DRUCKER, P. F. A nova sociedade das organizações. In: HOWARD, R. (Org.) **Aprendizado organizacional: gestão de pessoas para a inovação contínua**. Rio de Janeiro: Campus, 2000. p.01- 07.

DUTRA, T. N. A. O profissional da informação e as habilidades exigidas pelo trabalho de mercado emergente. **Encontros Bibli**, Florianópolis, n.22, v.2. sem., 2006. Disponível em: <http://www.periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/viewFile/451/437>. Acesso em: 07 nov. 2018.

DUDZIAK, E. A. **A Information literacy e o papel educacional das bibliotecas**. 2001. 173f. Dissertação (Mestrado em Ciências da Comunicação) - Escola de Comunicações e Artes, USP, São Paulo, 2001. Disponível em: <http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/27/27143/tde.../Dudziak2.pdf>. Acesso em: 10 jul. 2014.

DUDZIAK, E. A. Information Literacy: princípios, filosofias e práticas. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 32, n. 1, p. 23-35, jan./abr. 2003.

DOYLE, C. **Outcome measures for information literacy within the national education goals of 1990**: final report of the National Forum on Information Literacy. Summary of Findings. Washington, DC: US Department of Education, 1992. Disponível em: http://www.ed.gov/databases/ERIC_Digests/ed372756.html. Acesso em: 11 jul. 2014.

EISENBERG, M. B.; LOWE, C. A.; SIPTZER, K. L. **Information literacy: essential skills for the information age**. 2. ed. Libraries Unlimited: Westport, Connecticut; London, 2004.

EISENBERG, M. B. Information literacy: essencial skills for the information age. **Journal of Library and Information Technology**, 2008, p. 39-47. Disponível em: <https://pdfs.semanticscholar.org/9598/2f446a1a4be155d66114d56ab34af5cf78ae.pdf>. Acesso em: 11 dez. 2018.

FERES, G. G.; BELLUZZO, R. C. B. Competência em informação, criatividade e inovação: uma experiência didática sob o enfoque de redes de conhecimento nas organizações. **Anais... XXV**

Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação. Florianópolis, SC, Brasil, 7 a 10 de jul. de 2013.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas da pesquisa social**. 6.ed. São Paulo: Atlas, 2008.

HATSCHBACH, M. H. L.; OLINTO, G. Competência em Informação: caminhos percorridos e novas trilhas. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e documentação**. São Paulo: nova série, v.4, n.1, p. 20-34, jan./jun., 2008.

LE BOTERF, G. **Desenvolvendo a competência de profissionais**. Porto Alegre: Artmed, 2003.

LIMA, E. S.; OLIVEIRA, I. G. S. C. O bibliotecário e as competências administrativas: uma revisão de literatura sobre a construção de um novo perfil. In: ENCONTRO NACIONAL DE ESTUDANTES DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO, GESTÃO, E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 33.,2010, João Pessoa. **Anais...**João Pessoa, Universidade da Paraíba, 2010.p.168-176.

SANTA ANNA, J. O bibliotecário em face das transformações sociais: de guardião a um profissional desinstitucionalizado. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 20, n. 1, p. 138-157, jan./abr., 2015.

SENGE, P. **A quinta disciplina: arte e prática da organização que aprende**. Tradução: OP Traduções. 21.ed. Rio de Janeiro: BestSeller, 2006.

SOUTO, L. F. **Mediação em serviços de disseminação seletiva de informações no ambiente de bibliotecas digitais federadas**. 2008. 238f. Tese (Doutorado)- Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação, Escola de Comunicação e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2008. Disponível em: <http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/27/27151/tde-13072009-184314/pt-br.php>. Acesso em: 10 jul. 2014.

TARAPANOFF, K. (Org.). **Inteligência, informação e conhecimento**. Brasília: IBICT, UNESCO, 2006.

MELO, A. V. C.; ARAÚJO, E. A. Competência informacional e gestão do conhecimento: uma relação necessária ao contexto da sociedade da informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 12, n. 2, p.185-201. maio/ago. 2007.

VERSIANI, A. F.; FISCHER, A. L. A aprendizagem organizacional como um campo específico de conhecimento no cenário dos estudos organizacionais. **Revista Economia e Gestão da PUC Minas**, Belo Horizonte, v. 8, n. 18, p. 11-31, 2008.

WEBBER, S.; JOHNSTON, B. Conceptions of information literacy: new perspectives and implications. **Journal of Information Science**, 2000, p. 381-397. Disponível em: <http://jis.sagepub.com/cgi/content/abstract/26/6/381>. Acesso em: 2 jul. 2014.

TRANFIELD, D.; DENYER, D.; SMART, P. "Towards a Methodology for Developing Evidence-Informed Management Knowledge by Means of Systematic Review". **British Journal of Management**, v.14, n.3, p. 207-222, 2003.

YAFUSHI, C. P.; OTTONICAR, S. L. C. Uma nova estratégia de desenvolvimento e inovação nas empresas: a competência em informação. IN: Seminário de Competência em Informação: Cenários e Tendências, 3, Marília, set/2014. **Anais....** Marília: UNESP, 2014.