

CAPÍTULO 1

INTRODUÇÃO

Em uma economia em constante mudança, administrar as organizações, sejam elas públicas ou privadas, com ou sem fins lucrativos, significa cada vez mais buscar a eficiência, ser ousado e empreender.

A evolução da tecnologia, o fim dos empregos na forma como os conhecemos, a globalização, o acesso à informação sem fronteiras colocam para as organizações e seus administradores o desafio da busca contínua e permanente de uma atitude empreendedora para o cumprimento de sua missão.

Iniciamos o milênio eliminando paradigmas que não mais se justificam. As transformações que estão ocorrendo nos últimos anos, impulsionam as empresas na busca da competitividade, qualidade e produtividade como forma de reestruturar suas bases adequando-se a realidade que se apresenta no cotidiano das sociedades.

Cada vez mais forte, o aprendizado fará parte das atitudes e ações organizacionais e caminhará para a inovação contínua. Neste ambiente, haverá um número cada vez maior de pessoas que estará trabalhando por conta própria, abrindo seus próprios negócios, ou mesmo usando sua capacidade de empreender inovações, identificar tendências e oportunidades dentro ou fora das organizações.

Vive-se um momento de profundas transformações, em que uma das principais conseqüências é o desemprego estrutural. Este fenômeno assola inclusive os países mais desenvolvidos, alterando as tradicionais relações de emprego, que, gradativamente, estão sendo substituídas por relações informais ou terceirizações.

Neste contexto, o empreendedorismo se afigura não somente como indutor de novos negócios, mas também como um fenômeno que auxilia na descoberta de novos nichos de mercado e na prestação de serviços terceirizados às empresas, constituindo-se em importante alternativa para o problema do desemprego.

Problema este que afeta, além das organizações privadas, as organizações públicas, levando-as a enxugar seus quadros com os planos de demissões

voluntárias, vagas abertas que não são mais reocupadas. Segundo a obra de Timmons (1994), a difusão da cultura empreendedora no mundo será a grande revolução silenciosa do século XXI.

Pessoas capacitadas para um só tipo de tarefa, desatualizadas, contrárias ao uso de novas tecnologias são sérias candidatas ao desemprego. Empresas que investem na capacitação de seus funcionários, na melhoria dos processos tecnológicos e gerenciais, bem como desenvolvendo o talento empreendedor, estarão aumentando o nível de empregabilidade desses funcionários. Terra (2000, p.226) afirma que as organizações que pretendem se posicionar com sucesso no futuro, *“precisam internalizar os novos valores necessários à atração e retenção dos melhores talentos”*.

As modernas teorias que orientam os programas mais avançados de formação de empreendedores apregoam que é fundamental preparar as pessoas para aprenderem a agir e a pensar por conta própria, com criatividade, liderança e visão de futuro, para inovar e ocupar seu espaço no mercado.

Essa visão diferenciada, que passa a ser exigida dos profissionais a partir da globalização e da era do conhecimento, conduz à exigência de novos perfis para os trabalhadores, ou seja, uma postura empreendedora no exercício da profissão.

Gonçalves (1998, p.3) entende postura empreendedora como a *“preparação para abandonar o que é feito, da forma como é feito, dedicando-se a criação do novo através de atividades sistemáticas de aperfeiçoamento e aprendizado permanente”*.

O *entrepreneurship*¹ como ponto de partida para a inovação não é incumbência exclusiva daquele que cria ou gerencia uma empresa. Podendo estar presente nas organizações com ou sem fins lucrativos, não está ligado somente a criação de novos produtos e serviços auferindo lucros financeiros. Na área da informação, além da prestação de serviços pelos profissionais autônomos, que visam lucro financeiro, numa unidade que existe para suprir a informação para clientes definidos a linha de lucro é raramente financeira. O resultado é entendido,

¹ É necessário ressaltar que os termos *entrepreneur* e *entrepreneurship* – empreendedor e empreendedorismo respectivamente - são encontrados em ambas as formas na literatura nacional. Já o termo *intrapreneur* ou empreendedor interno, ou ainda, intraempreendedor, tem sido encontrado mais em sua versão em inglês nas publicações sobre o assunto.

primeiramente, como a satisfação dos clientes em verem suas necessidades antecipadas e atendidas (ST CLAIR, 1995, p.29).

Quando uma solicitação é feita, torna-se imperativo que o profissional seja capaz de entender a questão, conhecer a expectativa do cliente quanto ao nível de informação solicitada, fornecendo a informação daquele nível.

Para Dolabela (1999a, p.43), *“na era em que o conhecimento se torna o principal fator de produção, sucedendo a terra, máquinas e capital financeiro, nada mais natural do que chamar de empreendedor quem o gera”*.

O espírito empreendedor ensina-se, aprende-se, inclusive pelo exemplo daqueles que no passado o praticaram, transformando o mundo. Sendo em grande escala adquirido, ele responde pelo dinamismo das economias e sociedades.

Drucker (1987, p.349) afirma que:

a inovação e o espírito empreendedor são, portanto, necessários na sociedade tanto quanto na economia, na instituição de serviço público tanto quanto em empresas privadas. O que precisamos é de uma sociedade empreendedora, na qual a inovação e o empreendimento sejam normais, estáveis e contínuos.

A biblioteca universitária é um dos elementos essenciais no processo ensino/aprendizagem, pois ainda não se concebe o ensino sem a utilização de bibliotecas, que, além de aprendizagem, acesso à informação, têm um papel de grande relevância, fornecendo o desenvolvimento do potencial, capacitando as pessoas a formarem suas idéias e a tomarem suas próprias decisões.

Dessa forma, a biblioteca possui papel decisivo no ensino superior, por se constituir em um dos principais recursos de que a universidade dispõe para atingir suas finalidades.

Tendo em vista que o profissional da informação desenvolve suas atividades em ambientes que exigem mudanças em seus papéis tradicionais, algumas atenções são exigidas. Acredita-se na necessidade de aperfeiçoar suas habilidades e transformá-lo em um profissional empreendedor e inovador, preparando-o para este novo e recente paradigma que o manterá competitivo no futuro.

Cottam (1987, p.29) destaca que se um *entrepreneur* é aquele que organiza, gerencia e assume os riscos de um negócio ou empresa através da inovação, o clima *empreeneurial* – comportamento e habilidades práticas do

entrepreneurship - deveria prosperar numa organização hierárquica. Por que não apoiar as pessoas com coragem, pensamento inovativo e dispostas a realizar e assumir riscos dentro das organizações? Por que não identificar, cultivar, apoiar e encorajar profissionais criativos e inovadores? Torna-se então necessário o estabelecimento de uma política nas organizações para delegar autoridade, encorajar e facilitar a obtenção de inovação criativa e sucesso aplicando o conceito de *entrepreneurship* na biblioteca.

Embora a maioria dos conceitos, estudos e pesquisas efetuadas sobre empreendedores refiram-se à área de negócios, é importante dizer que outros ramos da atividade humana como as Artes, o Esporte, a Política, a Sociologia, inclusive a Biblioteconomia, já têm alguns estudos sobre o assunto.

Enquanto não for possível incorporar os critérios da definição do *entrepreneur* privado ao profissional da informação atuante nas bibliotecas, pode-se, entretanto, manter os elementos básicos do conceito de *entrepreneurship* tais como os requisitos de Schumpeter de que um *entrepreneur* deve ser criativo, inovador, capaz de identificar oportunidades onde outros não vêem, estar disposto a assumir riscos e obstinadamente perseguir uma visão ou uma idéia mesmo em condição de inferioridade (RAMAMURTI, 1986, p. 143).

Ser empreendedor não é somente uma questão de acúmulo de conhecimentos, mas uma introyeção de valores, atitudes, comportamentos e formas de percepção do mundo onde as atividades como o risco, a inovação, a criatividade e a capacidade de conviver com as incertezas tornam-se indispensáveis (DOLABELA, 1999b, p.44).

Para Tarapanoff (1999, p.35):

o profissional da informação deve buscar sua identidade no novo mercado, sem perder de vista a sua característica mais intrínseca de responsável pelo ciclo documentário e informacional. Deve apossar-se de novos perfis, novas descrições de emprego, que sejam baseados nesta sua característica única.

Assim, a implantação de novas bibliotecas e serviços de informação, que atendam aos clientes, cada vez mais exigentes, exigirão também uma nova postura dos profissionais da informação, que necessitarão participar de um processo de

educação continuada para capacitarem-se a assumir papéis gerenciais cada vez mais relevantes, integrando-se às mudanças no processo de evolução das organizações.

1.1 Problema

As empresas precisam saber utilizar a informação e tirar o melhor proveito dela para se colocarem em posição competitiva, acompanhando os novos tempos, mudando suas características gerenciais e estratégicas e com elas todo o seu capital intelectual, pois a globalização apresenta-se como um ponto de partida na corrida das empresas em busca de vantagens competitivas e isto, conseqüentemente, repercute no perfil do profissional da informação.

As mudanças tecnológicas, econômicas, políticas e sociais têm influenciado no comportamento do profissional da informação, exigindo-lhe mais dinamismo, produtividade, competitividade, inovação e espírito empreendedor.

As incertezas dos novos tempos têm demandado o desafio de descobrir novos métodos e formas alternativas para as novas tendências de mercado, portanto, dar asas aos *intrapreneurs*, que são os sonhadores que fazem (PINCHOT III, 1989a, p.iv).

As organizações que não executarem essa transição irão, provavelmente, fracassar, tornar-se-ão irrelevantes, ou então deixarão de existir.

O empreendedorismo não é ainda uma visão muito difundida no Brasil e a área da Biblioteconomia, que tradicionalmente não tem fins lucrativos, está sofrendo várias transformações. O profissional da informação tem a responsabilidade de colocar à disposição dos usuários a informação, contando para isto com ferramentas disponíveis para o desenvolvimento de produtos e serviços necessários para atender este usuário, que está cada vez mais exigente e conhecedor das novas tecnologias.

Conhecer o usuário real, identificar as necessidades e gerar produtos e serviços que esses usuários e o mercado valorizam, mas que nunca foram solicitados, identificar aqueles usuários potenciais ou aqueles que deixaram de utilizar os serviços da biblioteca, pode se constituir em novos nichos de mercado a

serem explorados. A efetivação de mudanças nesse sentido sinaliza a possibilidade de prover os usuários com o que lhes falta, antecipando dessa forma suas necessidades e superando suas expectativas.

A gestão empreendedora com ênfase na inovação e criatividade, sob o ponto de vista de Araújo (1988, p.70), está se tornando uma tendência nas organizações. Se adotada pelas bibliotecas, provavelmente proporcionará a possibilidade da abertura de novos caminhos e oportunidades para que os gestores tenham uma ampla visão dos objetivos corporativos e compreensão do propósito das atividades e dos serviços que a biblioteca oferece, tornando-os diferenciados e relevantes.

Se a evolução do mercado caminha para esse tipo de papel (empreendedor), quer seja na criação do próprio negócio de informação ou na gestão de uma biblioteca, questiona-se: os profissionais da informação atuantes nas bibliotecas estão acompanhando essa evolução, têm consciência da importância dessa nova forma de gestão e da criação de um ambiente que a proporcione, fortalecendo as bibliotecas em seu papel primordial de apoio ao ensino e à pesquisa junto à sociedade?

1.2 Justificativa

Estudos sobre a necessidade da formação de empreendedores nas bibliotecas ainda são poucos na literatura e, já que se fala muito em novas habilidades e novos perfis para esse profissional, torna-se importante a realização de estudos mais aprofundados sobre o tema para avaliar o grau de conhecimento sobre essa forma alternativa para atuação gerencial.

Esta investigação parte do pressuposto de que é possível e necessário em Biblioteconomia e Ciência da Informação desenvolver referenciais teóricos a partir dos princípios do empreendedorismo que dêem conta de auxiliar na gestão dos serviços de informação orientando na busca de novas e criativas soluções para a resolução dos problemas enfrentados no dia-a-dia, seja na relação com os usuários, recuperação da informação ou uso de novas tecnologias.

A presente pesquisa ainda tem a preocupação de contribuir para uma análise curricular tentando suprir a necessidade de preparar melhor os profissionais

da informação para atuar nas bibliotecas em razão da situação moderna e não somente para serem técnicos em serviços de bibliotecas.

Diante desse quadro, sentiu-se a necessidade de se fazer um estudo sobre o empreendedorismo nas bibliotecas, obtendo-se um diagnóstico desse fenômeno, pois a gestão de um serviço de informação deve prever qualidade, ambiente propício à inovação, e conseqüentemente a satisfação do usuário. Logo, o referido gerenciamento deve ser inovativo, produtivo, estabelecendo metas e estratégias para implantar um ambiente propício ao desenvolvimento do espírito empreendedor.

Considerando-se que a gestão do *intrapreneurship* representa inovação e criatividade, que unidas ao potencial da tecnologia da informação, venham a oferecer produtos e serviços que mantenham a biblioteca atualizada, pressupõe-se que a forma de atender a clientela em uma gestão empreendedora tornar-se-á inovadora.

Acredita-se que um estudo identificando as características pessoais dos profissionais com função de responsabilidade dessas bibliotecas, suas opiniões sobre o assunto possa representar um ponto de partida para algumas discussões e debates, o que, provavelmente, pode contribuir para a melhoria do desempenho no sistema de bibliotecas como um todo.

1.3 Objetivos

Nesta perspectiva, os objetivos da pesquisa são os seguintes:

1.3.1 Objetivo Geral

Avaliar a situação das bibliotecas universitárias quanto à adoção e importância dos princípios do empreendedorismo.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Caracterizar os profissionais da informação quanto à formação acadêmica, tempo de formação, cargo ocupado e instituição.
- Identificar características empreendedoras nos profissionais das bibliotecas pesquisadas.
- Verificar o conhecimento dos profissionais da informação com relação ao empreendedorismo.
- Analisar o ambiente das bibliotecas universitárias quanto ao desenvolvimento das habilidades empreendedoras dos profissionais da informação.