



XXII Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação – XXII ENANCIB

ISSN 2177-3688

GT-4 – Gestão da Informação e do Conhecimento

SOBRE O SENTIDO DE “COMPETITIVIDADE” NA GESTÃO DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS DE INSTITUIÇÕES PÚBLICAS

ON THE SENSE OF "COMPETITIVENESS" IN THE UNIVERSITY LIBRARY MANAGEMENT IN PUBLIC INSTITUTIONS

José Claudio Matos. UDESC.

Modalidade: Trabalho Completo

Resumo: Analisa o sentido do termo “competitividade” aplicado ao contexto da biblioteca universitária (BU), especificamente em instituições públicas. Examina a origem teórica da noção de competitividade e os seus elementos principais. Por meio da realização de pesquisa bibliográfica, permite a identificação de três contextos principais em que “competitividade” se relaciona com as BUs: BU como promotora de competitividade para os usuários o serviço de informação; gestão do conhecimento e da informação (GIC) como estratégia competitiva para as BUs e, especialmente; competitividade como atributo necessário para a manutenção do valor do serviço da BU. Os resultados obtidos pela pesquisa levam a destacar o aspecto ambiental do conceito de competitividade aplicado às bibliotecas e o uso da inteligência como estratégia. Conclui-se pela necessidade das BUs incorporarem estratégias competitivas frente às mudanças no ambiente social, especialmente por meio da comunicação com os usuários e conhecimento de suas necessidades específicas, a fim de assegurar o valor dos serviços.

Palavras-Chave: Competitividade. Biblioteca Universitária. Estratégia. Ambiente. Informação.

Abstract: It analyzes the meaning of the term "competitiveness" applied to the context of the university library (UL), specifically in public institutions. It examines the theoretical origin of the notion of competitiveness and its main elements. Through bibliographic research, it allows the identification of three main contexts in which "competitiveness" relates to the ULs: UL as a promoter of competitiveness for users of the information service; information and knowledge management (IKM) as a competitive strategy for the ULs and, especially; competitiveness as a necessary attribute for the maintenance of the value of the UL service. The results obtained by the research lead to highlight the environmental aspect of the concept of competitiveness applied to libraries and the use of intelligence as a strategy. The conclusion shows the need for ULs to incorporate competitive strategies in the face of changes in the social environment, especially through communication with users and knowing their specific needs in order to ensure the value of the services.

Keywords: Competitiveness. University Library. Strategy. Environment. Information.



1 INTRODUÇÃO

Todos os tipos de organização, em todos os setores produtivos, vêm sendo afetados pela instalação de um novo regime de produção, determinado em grande parte pelo uso da tecnologia, a que Castells (2000) denomina de “informacionalismo”. Este regime é condicionado pela inserção irreversível das tecnologias de informação e pelo fluxo intenso e crescimento exponencial da informação que circula no ambiente social e econômico. Disto decorre um interesse crescente pela relação, cada vez mais evidente, entre os modelos e teorias de gestão e os da informação.

Lastres (1999) afirmava, na passagem do século XX para o XXI, que é importante examinar como autores discutem a importância da informação e do conhecimento, a partir de distintas abordagens teóricas, a fim de entender a “essência e alcance das atuais transformações” (LASTRES, 1999, p. 1) que, segundo o autor, indicam uma nova ordem social em formação.

Nesta relação entre informação e gestão das atividades produtivas, a informação é tomada como recurso, ou como o próprio ramo de negócio das organizações. A outra face desta situação é a inserção das tecnologias. Walter (2005, p. 2), reconhece que o trabalho com a informação, na multiplicidade de aspectos em que é observado, não pode ser concebido sem o emprego das tecnologias de informação. Não parece ser matéria de polêmica, segundo este autor, a conexão inextricável entre informação e tecnologia.

O fluxo informacional e o aparato tecnológico que o acompanha, tendo modificado o ambiente das atividades produtivas, deu origem a diversas abordagens teóricas que procuram responder aos desafios implicados na passagem do regime burocrático e industrial para o regime que aqui se denomina informacionalismo, seguindo Castells (2000). Uma destas abordagens envolve a adoção de postos de vista que se baseiam em conceitos como o de “competitividade” (*competitiveness*).

Fundado na perspectiva de análise estratégica do ambiente em que se situa uma organização ou um ramo de atividade, a ideia de competitividade ganha espaço nas pesquisas sobre gestão, vindo a se instalar em campos de pesquisa como o da gestão da informação e do conhecimento (GIC). Silva; Santos (2007), em um estudo sobre a gestão de documentos como parte de estratégia competitiva, aludem à “mobilização pela competitividade do mercado globalizado e contemporâneo” (SILVA; SANTOS, p. 79).



“Competitividade”, assim como ideias correlatas de “estratégia competitiva”, “inteligência competitiva” e “gestão do conhecimento” passaram a fazer parte do repertório de termos e conceitos, de produções em alguns campos da própria ciência da informação (CI). Sua ocorrência se verifica, atualmente, nas discussões sobre a gestão dos serviços de bibliotecas, arquivos e outras unidades de informação.

O presente estudo tem o objetivo de analisar o sentido do termo “competitividade”, tal como seu conceito é aplicado no contexto das bibliotecas universitárias (BUs). “Competitividade” é um conceito central no campo da gestão. Interessa aqui, especialmente, o sentido da competitividade como um atributo estratégico de gestão de BUs de instituições públicas. Deve-se deixar claro que, diferentemente de organizações na esfera privada, as instituições públicas não competem por clientes visando aumentar suas margens de lucro. A competitividade no serviço público, portanto, envolve outras formas de geração de valor. No setor privado, a competitividade refere-se inicialmente às estratégias de uma organização para se destacar, num contexto de concorrência com outras organizações.

Mas a competitividade é muito mais do que simples aptidão para concorrência. No caso do serviço público, seu significado precisa ser formulado em conformidade com a natureza das organizações. As bibliotecas da rede pública incorporam, em certa medida, ferramentas de gestão da qualidade e gestão da informação e do conhecimento. Por isso, podem ser consideradas sob a perspectiva da competitividade - entendida como estratégia para uma relação mais bem sucedida com seus ambientes organizacionais e com a sociedade. Esta consideração inaugura uma série de questões conceituais que o artigo pretende formular e tratar.

Além da própria análise do conceito de competitividade, esta reflexão espera encontrar justificativa em sua modesta contribuição para a gestão dos serviços de informação. No contexto da discussão científica sobre este assunto no Brasil se busca, também, indicar algumas linhas de contato com estudos que vem sendo conduzidos em outros países em desenvolvimento. Finalmente, se espera ter um vislumbre de como todas essas discussões podem dialogar, com vistas a uma mais compreensiva e aprofundada abordagem do conceito de competitividade no contexto das BUs.



2 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A fim de cumprir seu objetivo, o estudo seguiu o procedimento da pesquisa bibliográfica, conduzida conforme uma estratégia apresentada a seguir:

- a) Coleta de artigos científicos brasileiros, através da consulta na Base de Dados Referencial de Artigos de Periódicos em Ciência da Informação (Brapci). A busca foi feita pelo termo “competitividade” no resumo dos artigos. A recuperação resultou em 141 artigos. Foi feita a leitura dos resumos, aplicando os seguintes critérios para que um artigo fosse incluído ou excluído da amostra: Inclusão: Desenvolver noção técnica de competitividade (no contexto informacional); Relacionar competitividade com gestão da informação no título ou resumo; Relacionar competitividade com bibliotecas ou unidades de informação, “biblioteca universitária” ou “universidade” no título ou resumo. Exclusão: Tratar de setores específicos de atividade que não o da informação. Após a aplicação destes critérios, a amostra a ser analisada foi de 26 artigos.
- b) Coleta de artigos científicos internacionais, através de consulta ao Portal de Periódicos CAPES. Diante da vastidão da produção internacional, a busca foi feita pela expressão booleana de conjunção: “competitiveness” AND “library”. A recuperação resultou em 7 artigos atendendo à expressão de consulta no título, e 16 artigos atendendo à expressão de consulta no resumo. Aplicando os mesmos critérios de inclusão e exclusão acima, dois artigos foram analisados na etapa posterior à pesquisa bibliográfica.
- c) Consulta a dicionários e obras de referência.
- d) Consulta a obras mencionadas nos trabalhos da amostra, conforme procedimentos descritos acima.

A etapa seguinte do estudo foi a de análise deste material, seleção de passagens relevantes e organização das informações obtidas. Os resultados da análise foram categorizados e estão apresentados nas seções seguintes deste trabalho.

3 O DESENVOLVIMENTO DO CONCEITO DE COMPETITIVIDADE

De acordo com as pesquisas analisadas, a comunidade de estudiosos de gestão passou a empregar o termo “competitividade” – e seus demais correlatos – a partir da recepção da obra de Porter (1998) intitulada *Competitive Strategy: techniques for analyzing industries and competitors* (publicada inicialmente em 1980). O pensamento de Porter evidencia os efeitos da passagem para um novo regime de negócios, em que a adaptação



ativa a um ambiente mutável é um elemento essencial do sucesso das organizações. A competitividade, no seu pensamento, é uma qualidade a ser buscada e mantida, como um elemento necessário à própria sobrevivência das organizações no ambiente.

Segundo o autor:

Toda firma competindo em um ramo da indústria possui uma estratégia competitiva, seja explícita ou implícita. Esta estratégia pode ser desenvolvida explicitamente através de um processo de planejamento ou pode ter evoluído implicitamente através de atividades de vários departamentos funcionais da firma (PORTER, 1998, p. xxi).

Observe-se que a competitividade não é considerada uma opção de gestão, é um aspecto inescapável da vida de “toda firma”, ao longo de sua vida no ambiente organizacional. Aqui deve ser ressaltada a linguagem ambiental no pensamento de Porter. A metáfora ecológica, ou biológica é aqui muito evidente, e dificilmente sua relevância poderia ser exagerada.

Porter (1998) afirma que: “A essência de formular estratégia competitiva é relacionar uma companhia com seu ambiente” (p. 3). Portanto, reconhecer o ambiente e atuar de forma bem sucedida sobre ele, ou dentro dele, é o que caracteriza a competitividade. Perceba-se que, quanto mais os ambientes organizacionais e sociais sofrem mudança em fluxo acelerado devido ao crescente fluxo de informação, maior é a necessidade de uma adaptação ativa das organizações a seus ambientes. Conforme Trevisan (2018):

Novas formas de competição, a globalização dos mercados, os avanços tecnológicos, a emergência de novas indústrias (serviços), a modificação na força de trabalho, os jogos geopolíticos de poder são alguns exemplos de mudanças no ambiente externo, em múltiplas dimensões, as quais, conseqüentemente, exigem adaptações constantes das organizações (TREVISAN, 2018, p. 22).

Conforme esta passagem expressa muito bem, a noção de “ambiente” – é um elemento integrante da base teórica pela qual a competitividade como conceito teórico e prático, ganha sentido. Disto decorre a perspectiva de que a gestão é uma função da adaptação e do conhecimento acerca do ambiente. Este modo de pensar pode, ainda, ser ilustrado sem grande esforço com as estratégias adaptativas que as populações de seres vivos desenvolvem na natureza, tal como são descritas no jargão das ciências biológicas.



A propriedade estratégica a ser desenvolvida pelas organizações, a fim de obter ou manter competitividade nestes termos, é caracterizada pela capacidade de aprender e processar informação. Conforme Valentim (2002) afirma acerca das mudanças ambientais: “Gerar, obter e aplicar conhecimento passa a ser item básico para enfrentar essas mudanças” (VALENTIM, 2002, p. 1). Numa palavra, a adaptação de que se fala aqui trata da busca por um tipo de inteligência, em sua definição mais abrangente, a que os estudiosos dão o nome de “inteligência competitiva”. Segundo Testa (2007):

A inteligência competitiva – expressa na capacidade que pessoas e organizações desenvolvem de prospectar, analisar e usar informações processadas em tempo real, interferindo na dinâmica social das variáveis tempo e espaço – tem levado a uma nova configuração ambiental vinculada ao mundo dos negócios e à realização de projetos pessoais (TESTA, 2007, p. 71).

Este discurso propõe a inteligência não apenas como um atributo natural das pessoas, mas como uma espécie de “ativo social”, um recurso a ser cultivado e desenvolvido, talvez até mesmo um método, pelo qual a competitividade pode ser atingida.

Obras de referência mais antigas sobre negócios, anteriores às mudanças tecnológicas e sociais de meados do século XX como, por exemplo, van Meeuwen (1918), sem sequer reconhecerem a problemática ambiental implicada no conceito de competitividade. Van Meeuwen (1918) apresenta os termos “concurrence” e “competition” mas não inclui o conceito de competitividade em seu trabalho, pois este ainda não havia sido proposto, no contexto da aplicação da informação e da inteligência como partes da estratégia das organizações. Pode-se sugerir que uma visão normativa herdada da cultura industrial ainda prevalecia sobre a visão do método da inteligência, como forma de gerar valor.

No Brasil, um exemplo do acolhimento do termo “competitividade”, no sentido proposto a partir de Porter, ocorre em Duarte (2011). Ali se encontra:

Competitividade. (1) Forma de concorrência estabelecida entre organizações, instrumentalizada pela eficiência e a eficácia, com o propósito de oferecer bens e serviços de melhor qualidade e de menor preço no mercado. (2) Esforços de empresas concorrentes na disputa de mercado, buscando a aceitação de seus produtos ou serviços, por consumidores e clientes (DUARTE, 2011, p.235).



Percebe-se que a ideia de inteligência e estratégia (nos termos da gestão do conhecimento que circula na organização) não recebe, em Duarte, um tratamento em primeiro plano. A ideia de competição e disputa no ambiente é a mais enfatizada. Este sentido não chega a ser equivocado, mas, como se espera mostrar adiante, há outros aspectos do conceito de competitividade que merecem ser alvo de um interesse mais atento, especialmente no campo da GIC.

A propósito, Cunha; Cavalcanti (2008), no *Dicionário de Biblioteconomia e Arquivologia*, incluem duas entradas relacionadas ao conceito de competitividade:

Competitive information system adm.inf. sistema de informação que tem por objetivo contribuir para o sucesso financeiro e comercial de uma organização, por meio de análises do mercado e dos competidores. « inteligência competitiva (CUNHA; CAVALCANTI, 2008, p. 95).

Perceba-se o aspecto de análise do ambiente e o informacionalismo na gestão, mais destacados neste verbete. Esta tendência se repete na seguinte definição:

Inteligência competitiva, *business intelligence*, *competitive business intelligence*, *competitive intelligence*, *competitor intelligence* adm.1. Conhecimento que uma organização possui sobre o que as outras instituições rivais fizeram ou estão fazendo com o objetivo de melhorar sua competitividade. <=> informação comercial. 2. Numa organização, capacidade de antecipar as ameaças e novas oportunidades por meio da informação validada para a tomada de decisão, em um processo contínuo em que a informação é transformada em conhecimento no processo decisório (CUNHA; CAVALCANTI, 2008, p. 209).

A partir deste delineamento inicial é possível conceituar provisionalmente a competitividade, com base na análise dos trabalhos pesquisados, para os propósitos deste trabalho: Competitividade é a capacidade de uma organização para analisar e atuar sobre o ambiente em que se encontra, transformando informação e conhecimento em recursos, modificando de forma estratégica suas ações, de forma a produzir valor, na competição por uma situação favorável neste ambiente.

Na medida em que esta definição incorpora uma consideração da informação, como parte crucial do ambiente, e que incorpora uma visão abrangente da construção do valor, ela pode ser usada como uma definição instrumental para guiar o curso das demais etapas da discussão, em direção ao cumprimento do objetivo proposto.



4 COMPETITIVIDADE NA GIC – O CASO DAS BUs

Esta seção apresenta os resultados principais do estudo, obtidos mediante a análise da bibliografia recuperada. Nas passagens onde o termo “competitividade” é usado pelos autores, é possível perceber a divisão de sua ocorrência em três distintos contextos discursivos – ou três distintas abordagens do assunto.

Exceção é feita para a ocorrência do termo em sentido comum de mera competição, como em Fragoso (2003), quando se refere a uma “espécie de competitividade entre homem e máquina” (FRAGOSO, 2003, p. 8). A análise do artigo indica que esta ocorrência não carrega o sentido técnico do conceito que aqui está sendo examinado, mas sim de concorrência, rivalidade ou competição entre pessoas ou coisas, numa disputa por lugares ou funções.

Os contextos em que o sentido de competitividade é mais estreitamente relacionado com a GIC e com as BUs são apresentados à seguir:

4.1 BIBLIOTECAS COMO RECURSOS PARA A OBTENÇÃO DA COMPETITIVIDADE POR PARTE DE SEUS USUÁRIOS – SEJAM INDIVÍDUOS OU ORGANIZAÇÕES

Os trabalhos analisados tratam a competitividade como uma qualidade de diversos tipos de organizações e também de indivíduos, em sua atuação no mercado de trabalho. Os autores concordam em reconhecer as bibliotecas como agendes de acesso à informação, pelo qual organizações e indivíduos fortalecem sua inteligência competitiva, de forma a atuar com maior competitividade nos ambientes em que se encontram.

Observa-se, em geral, uma chamada de atenção para a função social das bibliotecas, como recursos para a competitividade dos usuários. Greef afirma que a “informação consiste em um Valor que gera inovação, inteligência e competitividade quando entregue em conformidade às demandas de seus usuários” (GREEF, 2019, p. 43). Esta geração de valor através da utilização de serviços de informação exige das bibliotecas uma série de adaptações correspondentes às necessidades dos usuários. Ainda conforme Greef:

De maneira idêntica a produtos e serviços, clientes de Fluxos de Informação mantêm expectativas de Valor atendidas por meio da informação transmitida nestes Fluxos, que agregam propriedade e agilidade a processos decisórios, inovação a atividades de desenvolvimento, e competitividade aos ambientes em questão (GREEF, 2019, p. 44).



Para este desenvolvimento ser possível, é necessário formular “uma imagem da organização como uma entidade constituída de processos orientados pelo conhecimento” (SILVA, 2002, p. 142). A noção de acervo ou estoque, por exemplo, precisa ser reconfigurada em função da noção de fluxo informacional.

4.2 GESTÃO DA INFORMAÇÃO E DO CONHECIMENTO (GIC) COMO UM MOTOR DA COMPETITIVIDADE

Neste contexto, se observa a competitividade ser explicada como resultado de certo tipo de relação da organização com a informação e o conhecimento (FRADE *et al.*, 2003), (OBREGON; DZIEKANIAK; VANZIN, 2012). Aparecem, neste contexto, tentativas de decompor a competitividade e apresentar os fatores para sua obtenção, de forma detalhada. A direção em que apontam unanimemente os estudos analisados é a da GIC.

Autores afirmam que o sucesso e a “competitividade de uma organização estão ligados à sua habilidade de adquirir, representar, gerenciar, utilizar e disseminar conhecimento” (BEM; COELHO, 2014, p. 112). Ou ainda, que se pode

entender que essas estratégias estão relacionadas ao uso adequado das informações que elas detêm sobre seu setor, seu mercado e sobre a localidade onde estão inseridas, desenvolvendo com isso sua capacidade de pensar e agir competitivamente (CORSATTO; HOFFMANN, 2013, p. 27).

É amplamente reconhecida a noção de um método da inteligência, na forma de processamento de conhecimento e informação, como elemento fundamental para o estabelecimento de uma posição competitiva no ambiente, para qualquer organização.

As publicações que manifestam mais claramente esta abordagem vêm, em geral, publicadas após 2010. Isso é indicativo da recente recepção por parte da comunidade acadêmica no campo da informação no Brasil, do jargão relacionado ao conceito de competitividade. Reconhece-se o quanto o ponto de vista da inteligência competitiva está presente em discursos especializados:

A obtenção e uso da informação com valor agregado para gerar conhecimento é essencial para que haja o desenvolvimento de novos processos, bens e serviços e, conseqüentemente, possibilitando a inovação e a competitividade das organizações e das nações (ARAÚJO, SILVA, RADOS, 2017, p. 99).



Aqui a competitividade adquire uma conotação econômica e política importante, se estendendo às nações. Portanto, tem um forte fundamento ambiental, exigindo adaptação “a mudanças rápidas e contínuas” (TREVISAN; DAMIAN, 2018, p. 22). Este ambientalismo é reforçado, na amostra pesquisada, pela introdução da noção biológica de “simbiose”. Aqui, aplicada à relação (simbiótica) entre a informação e a inovação:

Quando as organizações entenderem esse aspecto simbiótico da informação e da inovação, isso irá transformar a forma como elas tentam alcançar a tão sonhada competitividade (ARAÚJO, SILVA, RADOS, 2017, p. 116).

A ideia de “aspecto simbiótico” é mais uma noção ambientalista, encorajada pela metáfora biológica na economia. Neste horizonte autores propõem o “ensaio do olhar para o ambiente externo” (CORSATTO; HOFFMANN, 2013, p. 27).

Esta visão sobre a GIC se estende ao estudo dos processos e serviços das bibliotecas. Em pesquisas sobre BUs, encontram-se afirmações tais como: “Bibliotecas Universitárias(BU) desempenham um papel fundamental como provedoras de serviços de informação” (MARQUES JUNIOR; ALBINO, 2011, p. 77). No caso das bibliotecas, é preciso lembrar, tanto se pode falar de gestão do conhecimento como estratégia organizacional, como de gestão do conhecimento como seu ramo de negócio ou atividade.

4.3 COMPETITIVIDADE COMO ATRIBUTO DAS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

Este é o contexto mais específico que a pesquisa perseguiu desde a formulação do seu objetivo. Neste contexto se discute como a BU pode conceber “competitividade” em sua própria gestão, e incorporar inovações para formas de estratégia competitiva no ambiente em que atuam.

Os trabalhos analisados reconhecem as mudanças no ambiente social, decorrentes do regime de fluxo informacional e inserção tecnológica. Incorporam também elementos do contexto que elege a GIC como estratégia competitiva. Temos evidência disso em passagens como a seguinte: “A biblioteca universitária, mesmo não gozando de autonomia e orçamento próprio deve manter programas de qualidade e gestão no sentido de atender bem o usuário e cumprir seus objetivos” (SANTOS FILHO, 2016, p. 33). Neste sentido, o percurso através dos contextos é acumulativo, não se observa ruptura, mas antes interação entre os sentidos nos quais o termo “competitividade” é empregado.



A competitividade, aqui, significa adotar condutas organizacionais baseadas em estratégia, visando o atendimento dos usuários, justamente em função do ambiente modificado. Neste aspecto a GIC é uma parte fundamental da vida organizacional no novo cenário (BEM; COELHO, 2016, p. 17). Claro que não se está propondo sentidos do termo “competitividade” meramente relacionados à concorrência em mercados, visando vendas e lucro, pois este evidentemente não é o negócio a que se dedicam as Bus, sobretudo nas instituições públicas.

O que se está tentando defender com toda a análise e argumentos conduzidos até este ponto, é que o termo “competitividade” possui uma riqueza de sentidos e uma contextualização teórica que estende sua aplicabilidade de forma especialmente interessante a organizações de conhecimento, unidades de informação e, portanto, bibliotecas e BUs em especial.

Souza; Bernardino (2016) afirmam que,

como as bibliotecas universitárias estão para as universidades, as bibliotecas técnico-acadêmicas estão para os institutos federais. Ambas podem oferecer vantagem competitiva para suas instituições (SOUZA; BERNARDINO, 2016, p. 34).

As Bus são o exemplo mais típico de organização do conhecimento, encontrado nos estudos analisados. Mas, o chamado para que as unidades de informação se tornem organizações de conhecimento, pela incorporação das noções relacionadas ao sentido profundo de “competitividade”, se aplica a outras modalidades como, por exemplo, as bibliotecas técnico-acadêmicas.

Entre os estudos estrangeiros recuperados, o de Moyane *et al.* (2020) se destaca pela forma como discute o tema da competitividade nas BUs com profundidade e clareza. Seus autores reconhecem que “muito pouca pesquisa tem sido conduzida sobre a aplicação da inteligência competitiva em países em desenvolvimento” (MOYANE *et al.*, 2020, p. 594) essa é uma das citações mais ousadas e férteis do artigo, pois chama a atenção para um recorte, reiterado por eles em outras passagens, sobre as características em comum dos chamados “países em desenvolvimento”. O estudo parte da classificação de fatores que impactam na competitividade das BUs:

1. Rivalidade na cadeia de valor da informação. Afirmam os autores que outras fontes de informação se oferecem como recurso para a comunidade de usuários das BUs,



facilitadas pela disseminação das tecnologias. Sua análise deste fator leva ao seguinte parecer:

A competitividade no espaço da biblioteca universitária é alimentada por mudanças na tecnologia da informação, competição vinda do setor privado, medo de perder a posição de monopólio e tendência ao declínio de uso (MOYANE *et al.*, 2020, p. 594).

A oferta em acesso aberto de informação na Web, assim como a concorrência com diversas fontes movidas pelo lucro, é fator de competitividade para as BUs, segundo os autores.

2. Mudanças no perfil dos usuários. Os autores afirmam que “outra dimensão de rivalidade é a do perfil dos usuários, suas demandas e expectativas” (MOYANE *et al.*, 2020, p. 597). Na medida em que mudanças ambientais provocam mudanças comportamentais nas pessoas, é crucial que as BUs possam absorver e processar inteligentemente o conhecimento sobre os seus usuários. Uma gestão com foco no usuário, como assim se tem denominado, é característica inevitável do cenário de competitividade que as BUs enfrentam.

3. Declínio dos orçamentos. Universidades, embora sejam o berço da pesquisa e da formação profissional de nível superior, vêm sofrendo cortes orçamentários. No Brasil esta situação é bastante conhecida, tanto nas atividades de ensino, como na pesquisa e pós-graduação. Os autores refletem sobre isso que:

através dos anos, orçamentos inadequados, competição por recursos limitados, falta de entendimento do valor das bibliotecas e o crescimento da competição em acesso aberto na arena informacional (MOYANE *et al.*, 2020, p. 597).

estão determinando um contexto de alta competitividade para as BUs. Apesar das limitações de orçamento, os autores indicam que “a necessidade de explorar e intensificar a adoção de tecnologias da internet e ferramentas competitivas e inovadoras tem aumentado” (MOYANE *et al.*, 2020, p. 596). Nas referências do artigo de Moyane *et al.* (2020), se encontram trabalhos com estudos em países como: Omã, Brasil, Malásia, Marrocos, África do Sul, Nigéria, Zimbábue, Índia e Tailândia.

A pesquisa bibliográfica do presente estudo considerou o Brasil, conforme já descrito na metodologia, como foco do recorte espacial. A identificação de pontos de comunicação



entre o Brasil e outros países com situação econômica e social similar se revela, aqui, como uma possibilidade fértil para pesquisas futuras, na continuidade da que aqui se apresenta.

Observa-se, ainda, ocorrência do termo “competitividade” em contextos ligeiramente diversos, mas com alguma relevância indireta ou relação distante com o tema das BUs. É o caso de Souza; Filippo; Sanz-Casado (2014), que se propõem a “analisar as universidades públicas brasileiras através de quatro diferentes dimensões: produção científica, produção tecnológica, atividade formativa de pesquisadores e competitividade” (SOUZA; FILIPPO; SANZ-CASADO, 2014, p. 5). Em seu trabalho os autores discutem a competitividade na produção científica das universidades, sem se ater especificamente à BU.

Dalcol *et al.*, (2014), em seu estudo, procuram aplicar métodos quantitativos para mensurar a competitividade de instituições de ensino superior. Finalmente, Vieira (1999), emprega o termo para discutir a produção científica e tecnológica, do ponto de vista de sua distribuição entre os estados. Contudo, o autor não formula um conceito que possa se aplicar a unidades de informação.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O estudo aqui apresentado perseguiu o objetivo de analisar o estado de uma discussão científica em torno do termo “competitividade”, a fim de chegar a uma formulação deste conceito, apropriada ao contexto das Bus no setor público. Pela análise, principalmente, de artigos científicos no campo da CI no Brasil, alguns resultados foram atingidos.

A profunda relação da ideia de competitividade com a ideia de estudo do ambiente é o primeiro de tais resultados. O ambiente social marcado pela ampliação das inovações tecnológicas e pelo fluxo torrencial da informação em diversas formas exige adaptação. Esta adaptação envolve o emprego de estratégias por parte de pessoas e organizações. De todas as estratégias, aproveitar a informação, filtrar, processar e manufaturar conhecimento a partir dela, é a principal. Por isso se observa a ênfase na gestão do conhecimento, ou “método da inteligência”, como aqui se denominou.

A necessidade de adaptação das BUs - dada sua missão social - e as modificações no significado desta missão no novo ambiente, aparece como um segundo conjunto de resultados. Novas necessidades dos usuários, aparecimento de fontes de informação concorrentes e, claro, ambientes sociais em mudança contínua, trazem como efeito para as



BUs a necessidade de optar entre duas alternativas: Ou pela manutenção de posturas tradicionais, sob o risco da obsolescência de seus processos e da perda de valor de seu serviço, ou pela incorporação de formas de estudo do ambiente, dos usuários e de novos serviços em seu espaço organizacional.

Esta segunda opção envolve qualificação dos quadros, comunicação entre as BUs e outras unidades de informação para troca de experiências, assim como uma ótica mais ampla, estendida até mesmo para fora das fronteiras nacionais. A segunda opção, que aqui se sugere como a única viável, incorpora em seus fundamentos, todos os elementos do conceito que se pôde elaborar de “competitividade”.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO; SILVA; RADOS. Inovação, competitividade e informação: breves reflexões. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, n. 2, v. 7, p. 98-121, 2017. Disponível em: <<https://brapci.inf.br/index.php/res/v/53165>>. Acesso em: 28-jan.-2021.

BEM; COELHO. A relação entre competência informacional e aprendizagem organizacional: um olhar a partir do framework dos 4 i(s). **InCID: Revista de Ciência da Informação e Documentação**, n. 2, v. 5 n. 2, p. 112-127, 2014. Disponível em: <<https://brapci.inf.br/index.php/res/v/40352>>. Acesso em: 28-jan.-2021.

BEM; COELHO. O papel das Bibliotecas Universitárias na Gestão do Conhecimento: uma concepção abrangente. **Bibliotecas Universitárias: pesquisas, experiências e perspectivas**, n. 1, v. 3, 2016. Disponível em: <<https://brapci.inf.br/index.php/res/v/17053>>. Acesso em: 28-jan.-2021.

CASTELLS, Manuel. (1999). **A Sociedade em rede**. São Paulo: Paz e Terra, 2000.

CORSATTO; HOFFMANN. Gestão do Conhecimento e Inteligência competitiva: delineamento de estratégias de competitividade e inovação para pequenas empresas. **Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, n. 38, v. 18, p. 19-36, 2013. Disponível em: <<https://brapci.inf.br/index.php/res/v/34264>>. Acesso em: 28-jan.-2021.

CUNHA; CAVALCANTI. **Dicionário de biblioteconomia e arquivologia**. Brasília: Briquet de Lemos, 2008. xvi, 451 p.

DALCOL; SILUK; NEUENFELDT JÚNIOR; SOLIMAN. Mensuração da competitividade em insituições de ensino superior privadas com base nas redes sociais digitais. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, v. 4, p. 96-108, 2014. Disponível em: <<https://brapci.inf.br/index.php/res/v/52578>>. Acesso em: 28-jan.-2021.

DUARTE, Geraldo. **Dicionário de Administração e Negócios**. Kinle Book Br. 2011.



FRADE; NASCIMENTO; TOMAÉL; ALVARENGA NETO. Gestão estratégica da informação: a distribuição da informação e do conhecimento. **Informação & Sociedade: Estudos**, n. 2, v. 13 n.2 2003, 2003. Disponível em: <<https://brapci.inf.br/index.php/res/v/91988>>. Acesso em: 28-jan.-2021.

FRAGOSO. Conversando com bibliotecários Talkingwithlibrarians p. 7-9. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, n. 1, v. 8, p. 7-9, 2003. Disponível em: <<https://brapci.inf.br/index.php/res/v/76181>>. Acesso em: 28-jan.-2021.

GREEF. Gestão da informação comunicada: modelo de diagnóstico e gerenciamento de qualidade de fluxos informacionais. **Revista Brasileira de Educação em Ciência da Informação**, n. Especial, v. 6, p. 43-60, 2019. Disponível em: <<https://brapci.inf.br/index.php/res/v/114079>>. Acesso em: 28-jan.-2021.

LASTRES. Informação e conhecimento na nova ordem mundial. **Ciência da Informação**, n. 1, v. 28, 1999. Disponível em: <<https://brapci.inf.br/index.php/res/v/21602>>. Acesso em: 28-jan.-2021.

MARQUES JUNIOR; ALBINO. Gestão do conhecimento e recursos humanos em bibliotecas universitárias brasileiras e portuguesas. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, n. 1, v. 7, p. 74-89, 2011. Disponível em: <<https://brapci.inf.br/index.php/res/v/3502>>. Acesso em: 28-jan.-2021.

MOYANE; DUBE; NKOMO; NGULUBE. Competitive intelligence as a coping strategy for academic libraries in South Africa. *Library Management*, v. 41, n. 6/7, pp. 593-606, 2020.

OBREGON; DZIEKANIAK; VANZIN. A emergência da gestão do conhecimento para ancorar a excelência organizacional. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, n. 1, v. 2, p. 218-227, 2012. Disponível em: <<https://brapci.inf.br/index.php/res/v/49896>>. Acesso em: 28-jan.-2021.

PORTER, Michael. **Competitive strategy: techniques for analyzing industries and competitors**. New York: Free Press, 1998.

SANTOS FILHO. Gestão de qualidade na biblioteca universitária: uma abordagem conceitual. **Revista Bibliomar**, n. Especial, v. 15, p. 29-35, 2016. Disponível em: <<https://brapci.inf.br/index.php/res/v/126399>>. Acesso em: 28-jan.-2021.

SANTOS. Atuação do profissional da informação no processo de inteligência competitiva organizacional. **Revista Brasileira de Educação em Ciência da Informação**, n. 2, v. 3, p. 26-50, 2016. Disponível em: <<https://brapci.inf.br/index.php/res/v/71870>>. Acesso em: 28-jan.-2021.

SILVA, Sergio Luis. Informação e competitividade: a contextualização da gestão do conhecimento nos processos organizacionais. **Ciência da Informação**, n. 2, v. 31, 2002. Disponível em: <<https://brapci.inf.br/index.php/res/v/19167>>. Acesso em: 28-jan.-2021.



SILVA, Welder Antônio; SANTOS. Gestão de Documentos: uma política arquivística capaz de contribuir com um programa de Inteligência Competitiva. **Arquivística.net**, n. 2, v. 3, 2007. Disponível em: <<https://brapci.inf.br/index.php/res/v/50491>>. Acesso em: 28-jan.-2021.

SOUSA, Carlos Henrique da Silva; BERNARDINO. Gestão do Conhecimento no Contexto das Bibliotecas Técnico-Acadêmicas. **Revista Folha de Rosto**, v. 2, p. 31-39, 2016. Disponível em: <<https://brapci.inf.br/index.php/res/v/40320>>. Acesso em: 28-jan.-2021.

SOUZA, Claudia Daniele de; FILIPPO; SANZ-CASADO. Análise da atividade investigativa das universidades brasileiras (2002-2012). **Encontro Brasileiro de Bibliometria e Cientometria**, n. ,, v. 4, 2014. Disponível em: <<https://brapci.inf.br/index.php/res/v/45661>>. Acesso em: 28-jan.-2021.

TESTA. Cidadania digital e competitividade. **Inclusão Social**, n. 1, v. 2, 2007. Disponível em: <<https://brapci.inf.br/index.php/res/v/100856>>. Acesso em: 28-jan.-2021.

TREVISAN; DAMIAN. Gestão do conhecimento: diretrizes e práticas recomendadas às organizações. **Ciência da Informação**, n. 2, v. 47, 2018. Disponível em: <<https://brapci.inf.br/index.php/res/v/99232>>. Acesso em: 28-jan.-2021.

VALENTIM. Inteligência competitiva em organizações: dado, informação e conhecimento. **DataGramZero**, n. 4, v. 3, 2002. Disponível em: <<https://brapci.inf.br/index.php/res/v/3837>>. Acesso em: 28-jan.-2021.

van MEEUWEN, L. F. **A concise encyclopaedia of buzines terms**. Hague: G. Delwell, 1918.

VIEIRA. Monitoração da competitividade científica e tecnológica dos estados brasileiros. Um instrumento de macropolítica de informação. **Ciência da Informação**, n. 2, v. 28, 1999. Disponível em: <<https://brapci.inf.br/index.php/res/v/21258>>. Acesso em: 28-jan.-2021.

WALTER. A formação do profissional da informação relacionada às tecnologias de informação: os bibliotecários na perspectiva da literatura, reflexões. **Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, n. 19, v. 10, p. 1-20, 2005. Disponível em: <<https://brapci.inf.br/index.php/res/v/34462>>. Acesso em: 28-jan.-2021.