

O Profissional da Informação: O Humano Multifacetado

The Information Professional: the multifaceted human being

por Kátia de Carvalho

Resumo: O profissional que na sua origem se forma no seio da biblioteca com a função de zelar pelo acervo acompanha o desenvolvimento da sociedade e se transforma em um ser humano multifacetado que além de desta primeira função citada passa a ser o responsável pela preservação da memória humana sem perder de vista o objetivo primordial que é a disseminação do conhecimento e da informação. O profissional nessa sociedade amplia as suas competências para dar conta do seu papel nos sistemas de informação. Ele, no contexto atual, deve ser um indivíduo que faz experiências e é sensível a aprendizagem sendo a sua presença insubstituível nas organizações, além de ser um mediador, entre usuário e acervos. Esse profissional representa o elemento humano nas relações com o meio em um mundo em transformação, com um modelo de economia global baseada no conhecimento.

Palavras chave: Profissional da informação, Informação organizacional, Formação e profissional da informação

Abstract: The professional originally formed in the realm of library, responsible for stocks and collections, follows the society development and becomes him/herself a multifaceted human being, with the additional responsibility of human memory preservation, besides the main purpose of knowledge and information dissemination. In our society, the professional increases competences towards information systems mastering. Nowadays he must be an inquisitive individual, sensitive to learning, indispensable person in organizations, mediator between user and stocks. This professional represents the human element in the changing world environment relationships, in a knowledge based global economy model.

Keywords: Information professional, Organizational information, Formal education and information professional

Antecedentes

O crescimento intelectual do homem se amplia a partir da revolução científica que redimensiona a produção do conhecimento a partir do uso cada vez maior das técnicas de impressão. Mais adiante, o projeto iluminista, voltado para a difusão das idéias elege a enciclopédia e os periódicos científicos, fruto do pensamento da época, canais de disseminação do conhecimento científico gerado e disseminado para toda a sociedade. Eles são elementos sinalizadores de novo tempo. Entretanto, é no século XX que o aumento da produção do conhecimento passa a exigir novas técnicas de organização do documento, da informação, ressaltando a sistematização científica da documentação liderada por Paul Otlet, La Fontaine e M. Dewey. Isto se expressa pela busca de novas abordagens para uma melhor recuperação da informação, merecendo destaque os programas de cooperação planificada, normalização e classificação, programas de informação científica e a preocupação com a reprodução documental.

Ainda sob o impacto da Guerra Mundial, coube a Tefko Saracevic, na década de 50, defender a importância da recuperação da informação e novos conceitos levam à legitimação da área de Ciência da Informação. Nos anos seguintes, década de 60, destacam-se o aparecimento dos *thesaurus* utilizados com o fim de aprimorar serviços. Na década de 70, o avanço tecnológico acelerado proporciona novas tecnologias voltadas para as linguagens coordenadas e se ampliam os serviços de recuperação da informação apontando para uma nova era. A infometria e a bibliometria expressam as possibilidades de aferição e avaliação de coleções contribuindo para serviços de informação mais modernos. A partir dos anos 80, a evolução da Ciência da Informação marca uma realidade cuja preocupação é o crescimento exponencial da informação, não somente científica, mas em geral. O foco de interesse se desloca da guarda do documento para o acesso à informação. Para organizar serviços, passa-se a usar a automação que os torna mais eficazes. A aplicação das tecnologias da informação passa a ser usada para dar conta do volume de informação que se beneficia com o surgimento de bases de dados, bases de conhecimento, documentos multimídia e acesso à informação em rede. Vale ressaltar as transformações que se aceleram desde os anos oitenta e afetam as bibliotecas e a sociedade em geral.

A lucidez do pensamento de Paul Otlet demonstra a sua previsão inteligente em relação a esta área, no seu conhecido *Tratado* que prima pela universalidade e visão ampla, considerada leitura obrigatória para os alunos de Biblioteconomia.

Nesse contexto, a biblioteca merece ser resgatada por ser um dos mais antigos sistemas de informação e onde se iniciam as atividades daquele que seria o primeiro profissional de informação, o bibliotecário. Esta biblioteca assume a função de uma grande base de conhecimento universal. O papel humano, nesse espaço, significa a importância dos serviços de aquisição, catalogação cooperativa, empréstimo bibliotecário, referência, uso de catálogos de outras bibliotecas e, com as tecnologias da informação ampliam sua atuação por meio de originais

em rede e as bibliotecas virtuais estimulam mais incisivamente o uso corrente das redes eletrônicas via computadores que se refletem no uso de meios de comunicação. Nessa instituição tão antiga é que surgem os primeiros profissionais voltados para a difusão do conhecimento humano. Na origem era, esse profissional, penas um guardador de acervos e com as constantes ampliações das suas competências ele passa, nessa sociedade, a reunir funções de gestão, registro, organização, recuperação, reprodução, disseminação, avaliação, atividade que compõem o círculo da informação. Esse profissional é o humano multifacetado que busca incessantemente redimensionar as suas funções no complexo universo da informação que tem na biblioteca a sua base.

A biblioteca é um dos mais antigos sistemas de informação e é conceituada por muitos autores, de modo consensual, como um local que reúne informações para satisfazer as necessidades do usuário. Nela, as coleções são disponibilizadas seguindo sistemas de classificação que tornam os documentos e a informação acessíveis mediante consulta de índices, de catálogos tradicionais e mais tarde, também eletrônicos.

O conceito de biblioteca está associado à função de educar e neste caso, a presença humana é de fundamental importância. Distinguem-se as bibliotecas públicas, escolares, universitárias. Entretanto, a biblioteca tem também outras funções: a função de preservar a memória, e neste caso a biblioteca nacional, prioritariamente, cumpre esta exigência, outras tem como principal função a recreação, caso específico das bibliotecas públicas, escolares e infantis. Contudo, toda biblioteca preserva a importância da disseminação da informação para todo usuário que a necessite direcionando os seus serviços para a pesquisa apoiando a investigação de docentes e pesquisadores. Em última análise, ela é uma instituição social. Proporcionando a relação interpessoal dinâmica entre profissionais e usuários e entre usuários, cumpri o seu papel de apoiar o exercício da cidadania pelos serviços de informação comunitária. A biblioteca universitária, voltada para a educação, reúne funções primordiais atenta a pesquisa, a educação, ao ensino e a aprendizagem. Nas últimas décadas, o avanço científico e tecnológico imprime marcas nessas instituições, notadamente na área comportamental, moldando novos padrões e perfis inerentes a condição desse profissional da informação.

O Profissional da Informação

Originariamente, o profissional responsável pelo livro, primeiro meio de comunicação, era o bibliotecário. A sua condição era de zelar pelo livro. Essa condição sofre abalos com o aparecimento de novas tecnologias e atribuições decorrentes da complexidade determinada pelas mudanças que deslocam o foco de interesse do documento para a informação. Esse profissional se estabelece no ambiente social, pressionado pelas exigências do meio. Francisco das Chagas de Souza (1977) questiona o objeto do trabalho desse profissional e destaca a função mediadora entre produtores e consumidores do conhecimento. Esses profissionais da informação, em geral, surpreendem-se com essas mudanças e enclausurados nos seus universos, debruçados sobre suas atividades, cuidando da preparação de coleções em detrimento da função precípua de uma biblioteca que é a disseminação da informação. Vale ressaltar, como especialistas são os maiores convededores dos seus respectivos acervos.

No passado, o bibliotecário era uma pessoa culta. Com as mudanças cada vez mais aceleradas, as sucessivas discussões sobre o perfil desse profissional explicam algumas reformas curriculares que ocorreram no país, desde a década de 70 até a década de 90, em busca de um perfil mais condizente com a necessidade do mercado. Edson Nery da Fonseca (1998), ao estabelecer uma crítica à formação inadequada focada na técnica, relembra alguns nomes de bibliotecários reconhecidamente homens cultos e de expressão, como o Padre Vieira, Ortega y Gasset, Ramiz Galvão e deve-se acrescentar nessa lista, o próprio Edson Nery da Fonseca. Em seguida, esse profissional vai-se transformando em alguém com competência para garantir a organização racional do trabalho, voltado para conhecimentos específicos em detrimento de uma cultura humanística mais ampla. Desse modo, a influência da formação americana dá ênfase às técnicas, enquanto a escola francesa privilegia as questões culturais e domínio de outras línguas. O bibliotecário da função de zelador do livro incorpora o de bibliófilo cultuando o livro.

Os Conselhos profissionais consideram que além do princípio da organização e difusão do conhecimento, a ação desse profissional é marcadamente pedagógica, quando estimula o interesse pelo livro, pelo hábito de ler, contribuindo para o desenvolvimento intelectual do leitor. Aprimorando a sua formação, foca suas atenções nas tecnologias e no conhecimento científico. Entretanto, vale ressaltar que a nossa realidade nacional exige uma ênfase no saber ler que antecede qualquer processo de crescimento intelectual do ser humano. Contudo, nesta nova era, quando detém o poder quem detém conhecimento, torna-se inevitável dominar diferentes áreas, conhecer as tendências econômicas e mercadológicas do contexto onde vive e atua. Exige-se uma visão holística, com um vasto conhecimento geral, de línguas, principalmente do inglês, de informática, de comunicação, de psicologia.

Kátia Montalli (1994) comenta os resultados de sua pesquisa, enfatizando a necessidade da presença de doutores e mestres nessa área para ocupar cargos de maior responsabilidade e destaque para liderarem debates no país e no exterior. Trata-se, sobretudo, de egressos dos cursos de Biblioteconomia e Administração. Estudos sobre o profissional do futuro revelam novas características e dão ênfase à presença humana na mediação da informação.

No caso brasileiro é preciso levar em consideração as transformações que ocorrem na realidade de um país cuja instabilidade econômica é marcante, cuja dimensão geográfica e pluralidade cultural merecem ser levadas em conta nessa complexa sociedade.

Entre os profissionais da Informação Jussara Santos (1996) inclui os arquivistas, bibliotecários, museólogos, analistas de sistemas, comunicadores, informantes entre outros. Entretanto, particulariza o bibliotecário e o documentalista que historicamente trás na sua formação um modelo de planejamento sistêmico. E as atividades relevantes estão ligadas ao processo de geração, disseminação, recuperação, gerenciamento, correção e utilização da informação.

Na árdua tarefa de construir modelos curriculares adequados, a Lei de Diretrizes de Bases prega a flexibilidade, autonomia, articulação e atualização para facilitar a construção de grades curriculares que possam ser direcionadas para a atuação do profissional em diferentes realidades. Entretanto, é preciso que as instituições de ensino não negligenciem a base cultural e estejam atentas ao caráter estratégico presente nessa sociedade, que segundo Jambeiro, citado no trabalho intitulado *Ensino de Biblioteconomia por competência*, de autoria de um grupo de docentes do Instituto de Ciência da Informação da Bahia afirma que:

“...a convergência tecnológica nos setores de informática, Eletrônica e Comunicação, aliada à expressão dos princípios neoliberais e do mercado global ampliam a demanda por informação e conhecimento específicos nas diversas áreas do saber e dos negócios, forçando a redefinição das práticas profissionais no campo da informação – bibliotecários, arquivistas, analistas de sistemas e programadores não estavam preparados para assumir esta função...”.

Milanesi (2002) analisa com surpreendente sutileza, o acolhimento da biblioteca às sucessivas tecnologias que foram surgindo nos anos 60 e 70, existindo uma plena segurança de que a informação e o seu controle estavam asseguradas, assim como, a função da biblioteca na sociedade. A partir dos anos 80, garante-se a democratização da informação e, consequentemente, a inserção de cada indivíduo na sociedade. O desempenho profissional parecia ser promissor até que uma ruptura, um afastamento entre a Biblioteconomia e a Informática provoca uma certa marginalização da Biblioteconomia que se isola nos seus próprios princípios e métodos e por isto, a necessidade, segundo o autor, de repensar a Biblioteconomia.

Esse profissional de organizador de acervos a profissional da sociedade da informação, transforma-se, ao longo do tempo de meros técnicos, catalogadores em profissional que lida com o conhecimento e com a informação.

O conhecimento gerado resultante das inovações científicas passou a exigir um perfil cada vez mais especializado desse profissional em virtude de suas mudanças. O uso da informática não é imediatamente assimilado pela área e a disseminação da informação passa a se deslocar para fora da biblioteca. Esse fato provoca a necessidade de um novo perfil profissional que se reflete no ensino das universidades. (MILANESI, p.8)

A perda de espaço, às vésperas dessa nova sociedade da informação mostra que o conhecimento humanístico passa a funcionar como coadjuvante. Os Programas de Pós-graduação exigem mudanças já que humanismo e técnica são complementares.

O profissional que parece ser vencedor é o que domina o discurso analítico e crítico. Embora a base humanística seja necessária em qualquer situação há necessidade de reconhecer duas tendências na formação profissional voltadas para as humanidades e para a ciência. Na prática, o reconhecimento social do profissional bibliotecário é complexo porque percebe-se que nem sempre é ele quem ocupa posições de liderança na área (MILANESI, p.12).

Desse modo, não é o diploma que concede o papel a esse profissional mas o mercado o regulador desses papéis. Em um país onde crescem altas taxas de analfabetos, os benefícios das tecnologias atingem níveis diferenciados dos segmentos sociais.

O ensino de Pós-Graduação teve os primeiros cursos institucionalizados no Brasil a partir de 1990 com a Lei 5540/68. A criação da área acerca de trinta anos e o seu aprimoramento profissional se estabelece a partir dos anos setenta sendo o primeiro curso criado no IBBD – Instituto Brasileiro de Bibliografia e Documentação, sediado no Rio de Janeiro, e que posteriormente passa a ser denominado Departamento de Ensino e Pesquisa do IBICT - Instituto Brasileiro de Informação Científica e Tecnológica, conveniado com a UFRJ-Universidade Federal do Rio de Janeiro.

O curso de Ciência da Informação do IBICT teve um papel pioneiro e decisivo na formação dos profissionais e da legitimação da área no cenário brasileiro cujo amadurecimento vem sendo sedimentado gradativamente com a criação de sussecivos Programas de Pós-graduação. Soma-se a isso, o desempenho da ANCIB – Associação Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação no que tange ao estímulo e apoio à pesquisa, à produção do conhecimento e a inovação. Apoando esse crescimento a CAPES exerce um papel importante e desde 1999 a área está presente na representação oficial daquele órgão.

Población (2001), em recente trabalho realizado sobre os programas credenciados desde 1970 até 1999, a partir da coleta de dados dos doutores pertencentes aos quadros de docentes dos Programas apresenta resultados interessantes revelado que apenas 27,3% do alunado são do sexo feminino. Em seguida, a titulação dos docentes revela que um maior percentual, cerca de 65,1% dos docentes com Mestrado vem da Biblioteconomia/Ciência da Informação, enquanto no Doutorado este percentual decresce para 56,1% em relação ao Mestrado, ampliando-se o percentual de doutores em outras áreas.

Os resultados da pesquisa com relação à produção científica dos entrevistados demonstra que a linha mais produtiva de cada um dos Programas, quando reunidas, formam um conjunto voltado para a temática, *Planejamento, Gerência, Administração e Avaliação de Serviços*, o que demonstra a tendência de um enfoque profissional mais voltado para os campos da gestão, da administração que se prenunciam importantes para atender as necessidades dessa nova sociedade, mediante a ampliação de competências das profissões consideradas clássicas. Outras linhas enfocam conteúdos com os temas de *Sociologia e História da Ciência e a mediação com a sociedade* visíveis na ação cultural, geração e uso da informação, ambas na USP – Universidade de São Paulo e *Informação para o Desenvolvimento Regional*, UFPB – Universidade Federal da Paraíba.

Na publicação de artigos, o idioma pátrio foi o que predominou, mas também publicou-se em inglês, espanhol e em maior proporção em francês. Das 87 revistas, publicadas no Brasil, 16 periódicos são específicos da área. Entre os mais antigos, Ciência da Informação – 1972; Revista de Biblioteconomia de Brasília – 1973; Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG – 1972-1999 (hoje, Perspectivas em Ciência da Informação); Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação – 1973; na década de 80: Palavra-chave – 1982 e Transinformação – 1989; na década de 90: Informação e Sociedade (UFPB) e Informare (UFRJ), e ainda, Informação & Informação (UEL); Revista de Biblioteconomia do Maranhão; CRB-8 Boletim – SP; Informativo IBICT-RJ; Revista da Biblioteca Mário de Andrade – SP; Revista de Biblioteconomia e Documentação (RGS), entre outras.

Deste modo, o fortalecimento da área indicando a crescente qualificação dos recursos humanos que se deu graças ao apoio da rede eletrônica e de eventos anuais, não deixam dúvida quanto a existência de uma cooperação nacional e internacional que leva a uma legitimação da área no mesmo padrão de outras áreas científicas.

Valentim (2002 p.151) faz uma precisa avaliação do profissional que atua no campo da informação no Brasil e defende a observância das competências e habilidades necessárias a esse profissional em consonância com a sua inserção geográfica e as demandas sociais existentes. Considerando que as tecnologias da informação, as telecomunicações e a informação modificam a sociedade e assim sendo, o profissional deve acompanhar essas mudanças. Nesse cenário, ele assume novas funções que se inserem em uma visão estratégica tornando-o um profissional multifacetado.

A autora (2002, p 121), afirma que no Brasil existem cerca de 22 mil pessoas atuando na área de informação nos setores públicos, privado, associativo e autônomo. Entre os fatores que influenciam a obtenção de emprego estão: *ter experiência profissional* (tecnológica e científica); *saber utilizar tecnologias de informação*; *ter domínio de pelo menos uma língua, o inglês*; *ter domínio de web e de ferramentas para a conectividade*. A maioria trabalha em regiões metropolitanas do país, sendo São Paulo o maior mercado de trabalho. A atualização profissional se faz através de cursos de extensão, especialização, mestrado e doutorado.

Em estudos atuais, o ser humano é visto como gerador de capital intelectual, sendo o capital na organização, na empresa, o talento dos seus profissionais. O que parece estar em curso é um trabalhador que vive testando suas

experiências e que é receptivo a novos aprendizados. É o profissional que usa a criatividade para moldar cada experiência, cada projeto implementado. O trabalhador do século XXI deve distinguir as competências técnicas das competências relacionais e sociais e a sua permanência no trabalho depende dele próprio. Ele deve saber comunicar e interpretar a informação disponível e planejar ações. Entre as competências podem ser citadas criatividade, dinamismo, iniciativa, uso da informação, aprendizado da leitura e da escrita, domínio do espaço cultural onde se insere a capacidade de liderança.

Atenta as mudanças, Suzana Mueller (1989 p.178) demonstra preocupação com as limitações dos cursos de Biblioteconomia para formar profissionais e com a diversidade de conhecimentos e habilidades. A autora enfatiza as dificuldades de delimitação do campo profissional quando afirma:

...informação permeia todas as atividades humanas, torna-se difícil discernir com clareza o que é próprio ou não da atividade profissional, o que é viável assumir como responsabilidade profissional...

São muitas as denominações utilizadas para se referir aos profissionais que lidam com a informação. Profissional da informação, agente de informação, profissional do conhecimento, trabalhador do conhecimento, entre tantas outras. Dentre os profissionais da informação, verdadeiros mediadores, está o bibliotecário que historicamente resgata as origens da área. Ele é cada vez mais o mediador, entre a informação e o usuário, representa o elemento humano nas relações com o meio no mundo em transformação com um modelo de economia global baseada no conhecimento.

Necessita-se repensar as nomenclaturas para se chegar a um consenso e cabe considerar que as habilidades tradicionais de organização dessas profissões são valiosas e continuam sendo importantes para as funções de recuperação e de disseminação da informação e do documento além da preservação da memória da humanidade. Esses profissionais devem trabalhar com base em suas competências essenciais em equipes multi e interdisciplinares formando um grupo que atue de forma sinérgica. Desse modo, acreditamos que profissionais clássicos somem às suas experiências com as técnicas de gerenciamento da informação, conhecimentos sobre as tecnologias da informação assumindo, cada vez mais, o papel de filtrar a informação agregando valor aos seus produtos e serviços de informação. Entre as denominações utilizadas de profissional da informação, profissional do conhecimento, informata, entre outras já citadas, comporia a equipe de profissionais com competências explícitas nas áreas de informática: analista de sistemas, *webdesigners* e profissionais da área de *marketing*, entre outros.

As competências propostas por Le Coadic para os organizadores de informação enfatizam:

- * Avaliar, planejar, vender e implantar locais de comunicação de informação em instituições;
- * Implantar programas de gerenciamento de informação e de informatização de unidades de informação (bibliotecas, museus, arquivos, centros de informação etc);
- * Preparar, resumir e editar informações de natureza científica e técnica;
- * Administrar unidades de informação (bibliotecas, arquivos, centros de documentação etc)
- * Editar revistas científicas;
- * Organizar (adquirir, registrar, recuperar) e distribuir informação em sua forma original ou como produtos elaborados a partir dela.

Para Davenport (1998) devem estar presentes em uma equipe informacional:

- * Compreensão abrangente da área de atuação e conhecimento da estrutura e da função da organização;
- * Conhecimento sobre as diferentes fontes de informação para a organização;
- * Facilidade de acesso a tecnologias de informação;
- * Entendimento político associado à habilidade para exercer liderança;
- * Fortes qualificações para relações interpessoais;
- * Expressiva orientação para o conjunto do desempenho do negócio, em vez de submissão a objetivos funcionais da organização.

Compondo a equipe de técnica, Davenport acrescenta as pessoas que segundo ele oferecem a assistência em tecnologia da informação. São eles: Programadores, responsáveis pela comunicação do usuário com a informação

computadorizada, adaptam, conservam, melhoram e criam softwares; Analistas de Sistemas, responsáveis pelo projeto e seleção do equipamento, definem as exigências para o sistema; Administradores de Bancos de Dados, cuidam da preservação e a proteção dos dados que foram confiados aos bancos; Gerentes de Recursos da Informação, projetam as estruturas dos dados.

Nessa sociedade o conhecimento é importante e orientado para a competitividade na organização. Richard Crawford (1994), procurando fazer uma análise cuidadosa, mostra que a primeira etapa de mudanças da economia na estrutura social é a que o homem passa da economia tribal da caça e extrativa, para uma economia agrícola. A segunda etapa é marcada pela passagem da economia agrícola para a economia industrial. A terceira etapa é a da sociedade baseada no conhecimento. Na primeira etapa, muitas pessoas nascem e falecem antes de envelhecer sendo o seu desejo ser dono de uma plantação. Na segunda etapa, o indivíduo almeja chegar a ser dono de uma usina de aço, de uma fábrica de automóveis. A terceira etapa é diferente das duas primeiras porque é uma economia de processamento de informações, tendo o computador e as telecomunicações como estratégias para a difusão da informação e do conhecimento. O autor entende que a informação é o que pode ser encontrado nos vários suportes sendo que o conhecimento só é encontrado nos seres humanos. Conhecimento como “expertise” (1994 p.21). Portanto, o conhecimento se auto-reproduz e pode ser disseminado, ele é compartilhável. A agregação de valor ao produto/serviço passa a ser decisiva no seio das organizações, e elemento propagador das mudanças em relação a empregabilidade é a produtividade. Para Castells (1999), os serviços se desenvolvem chegando à maturidade da industrialização que na era da economia do conhecimento, multiplicam-se os serviços nos vários setores que incluem governo, educação, saúde, lazer e o meio empresarial.

A cultura escrita ao utilizar o impresso opera uma profunda transformação no olhar do indivíduo e nas suas relações com a sociedade que se acredita ser similar a mesma perplexidade que está sendo experimentada, nesse momento, de passagem da cultura escrita para a cultura eletrônica, modificando os limites de tempo e espaço. O uso de novas tecnologias da informação produzem a interatividade que altera a relação do usuário com as estruturas de informação e a interconectividade que permite o deslocamento desse usuário de um espaço a outro de informação.(BARRETO,A; SMIT,J. 2002). Esses novos formatos de acesso a informação influenciam o profissional com relação ao seu novo papel. Crawford (1994) tece considerações básicas para a compreensão de certas mudanças que acabam por influenciar essas relações da sociedade industrial para a do conhecimento.

Assim vejamos como Crawford estabelece essas mudanças:

Sociedade Industrial	Sociedade do Conhecimento
Hierarquia	Igualdade
Conformidade	Individualidade e criatividade
Padronização	Diversidade
Centralização	Descentralização
Eficiência	Eficácia
Especialização	Generalização, interdisciplina, holismo
Maximização da riqueza material	Qualidade de vida conservação dos recursos materiais
Ênfase no conteúdo quantitativo	Ênfase na qualidade do resultado
Segurança	Auto-expressão e auto-realização

FONTE: CRAWFORD, Richard. *Na era do capital humano.*

A presença humana cresce no conjunto da força do trabalho e mudanças ocorrem nas relações do profissional de ensino e aprendizagem e do universitário. Assim sendo, o conhecimento se torna recurso estratégico e as universidades, centros de pesquisa, institutos acadêmicos se tornam centros de excelência na produção de recursos humanos. O fator relevante é a aceleração tecnológica que torna obsoletos conhecimentos adquiridos e, por este motivo, o desenvolvimento da educação continuada torna-se uma realidade. O profissional da informação necessita de um aprendizado continuado para enfrentar as constantes mudanças que ocorrem no seu espaço de trabalho que considerando a realidade nacional necessita de um profissional duplamente envolvido com a informação para a cidadania e também para a transmissão do conhecimento científico.

A presença do humano mostra que as relações profissionais estão sujeitas a mudanças viscerais e todas elas afetam a questão comportamental do indivíduo. Percebe-se que já não há limites entre a esfera pública e o espaço privado, próprio da intimidade de cada ser humano. Na esfera doméstica, dificilmente os seus membros convivem entre si, quotidianamente, como era de hábito. As responsabilidades de orientação da prole são repassadas para a

escola negligenciando a transferência de hábitos e de conhecimentos que são próprios da formação do cidadão. Nesse caso, conhecimentos adquiridos por outros meios de comunicação sofrem a interferência dos canais de televisão, do convívio nos condomínios onde estão sujeitos a adquirirem hábitos comportamentais ditados pela moral de grupo, sem controle e sem nenhum processo de filtragem, e que conduz a um tipo de liberdade questionável. Em uma realidade complexa cujo acesso ao conhecimento privilegia determinados segmentos sociais e a precária alfabetização não conduz o indivíduo ao pleno exercício da cidadania, e esse é um fator preocupante e tem reflexos significativos quando esse indivíduo consegue chegar à universidade, sem o hábito de freqüentar bibliotecas, sem ter desenvolvido o hábito de ler. Portanto, o profissional da informação necessita ter uma formação que venha a colaborar para sanar esta realidade de país em desenvolvimento.

A ampliação do campo da pesquisa no seio da universidade convoca a biblioteca a direcionar os seus serviços para este fim e novamente o profissional de informação amplia a sua função mediadora, sendo difícil para a universidade definir o que a sociedade exige sem contudo negligenciar a formação do profissional bibliotecário, arquivista que já utilizam técnicas, ferramentas apropriadas e devidamente comprovadas na área, acrescidas do enriquecimento resultantes do uso das tecnologias de informação.

As relações com o trabalho, nessa sociedade, movimentam-se a partir da produtividade. Para Peter Drucker (1999, p. 113) um dos primeiros autores a se ocupar do trabalho manual e dos trabalhadores manuais foi Frederick W. Taylor (1856-1915) responsável pela base dos ganhos sociais e econômicos do século XX que só teve os seus méritos reconhecidos 20 anos depois sobre o que ele denominou *análise de tarefas* ou *gerenciamento de tarefas* e que posteriormente se denominou *administração científica*. Taylor dedicou-se ao trabalho manual de fabricação que foram de algum modo apropriados uma vez que existem trabalhos de acesso ao conhecimento que requerem conhecimento teórico avançado e que incluem operações manuais. Entretanto, o grande investimento na sociedade é para tornar produtivo o trabalho desse profissional que está em ascensão e que espera-se ser a força de trabalho mais significativa da sociedade do futuro.

Drucker lembra que inicialmente é preciso fazer-se a pergunta: *Qual a tarefa?* E não mais como deve ser feito o trabalho? Defende que o profissional necessita se auto-gerenciar e ter autonomia para compreender a importância da inovação continuada e do aprendizado contínuo e consequentemente ensino continuado porque nessa realidade a qualidade é a meta a ser atingida. A ótica da economia entende que o profissional deve ser reconhecido como ativo e não custo. A qualidade é, portanto, a essência da produção. A etapa que se segue após a definição de *qual a tarefa?* É aquela que depende de requisitos tais como *responsabilidade, inovação continuada, ensino e aprendizagem intrínsecos e constantes*.

A avaliação é indispensável para aferir os padrões desejados de *qualidade e produtividade*. Para que esses profissionais sejam produtivos devem possuir meios de produção. A soma do trabalho do conhecimento ao trabalho manual é inerente ao que Peter Drucker denomina “ser da responsabilidade do tecnólogo”, expressão usada para definir aquele que aplica conhecimento de alto nível embora haja o grupo que lida com conhecimento de forma subordinada. É o caso dos técnicos de laboratório, raios-X, reabilitação, mecânicos de empresas automobilísticas entre outras categorias que tem funções que exigem vantagem competitiva regularmente.

Nesse contexto, o trabalho precisa ser organizado como parte de um sistema onde o profissional da informação tem que domínio sobre si próprio, para permanentemente fazer a revisão das suas contribuições futuras, preservando o seu papel ativo nas organizações. Alguns autores reconhecem a necessidade do profissional de estar atentos às questões de: *auto-conhecimento, investir em si próprio, ter objetivos claros, estar motivado para o trabalho, manter relações inter-pessoais e principalmente tornar-se indispensável na organização*.

Os recentes trabalhos no campo da Inteligência Competitiva consideram que o patrimônio intelectual da organização é formado pelo acesso às tecnologias, por conhecimentos de mercado provenientes dos clientes e fornecedores e por conhecimentos decorrentes da própria organização tais como normas, padrões e procedimentos. Assim, o capital intelectual ou ativos intangíveis de uma organização é representado pelo talento dos seus profissionais e isto é importante tanto para o indivíduo quanto para a organização. Deste modo, o novo profissional que atua no campo da informação assume uma função mediadora relevante na organização.

Klein (1998) admite que o que se denomina capital intelectual sempre existiu, mas é na sociedade da informação que passa a ter relevância. Ele está difuso no banco de dados da organização, nas metodologias utilizadas, no domínio das tecnologias, no refinamento dos processos utilizados, em síntese, na produção oriunda das mentes das pessoas. É o ser humano quem transforma a informação em conhecimento e que tem a capacidade de sentir, criar e desenvolver relações interpessoais. A presença humana nas organizações, muitas vezes, tratada de modo equivocado precisa ser vista com a devida atenção para que não seja negligenciada a capacidade de desenvolver

pessoas. O conhecimento existente em uma organização é de natureza *tácita* e *explícita*, e se somados estimulam e fazem crescer a organização. Segundo Vera L. M. Lellis (p 4):

“A empresa utiliza o que as pessoas sabem, um número maior de pessoas sabe coisas úteis para a organização e compartilham este conhecimento; quando as pessoas são liberadas de tarefas mecânicas, do trabalho burocrático e competições internas.”

Para a autora, conhecimento tácito é o conhecimento pessoal, de experiências e habilidades acumuladas em cada indivíduo, sendo difícil de ser formalizado e socializado. Algumas práticas estimulam a sua disseminação como facilitação do acesso a especialistas, promoção de encontros entre pessoas, formação de equipes multidisciplinares e de redes virtuais e estímulo a redes informais. A transformação do conhecimento tácito em explícito é o grande desafio das organizações. Conhecimento explícito é aquele conhecimento transmitido em linguagem formal, sistematizado e codificado. Alguns meios de comunicação permitem a circulação da informação mediante canais formais, os documentos e informais, conversas telefônicas e redes eletrônicas.

Especialmente, o fato do profissional da informação fazer parte do capital intelectual da universidade, revela uma situação privilegiada por estar a instituição voltada para a educação, atenta ao ensino, aprendizagem e pesquisa permite o aprofundamento de conhecimentos de modo contínuo. Por outro lado, cabe ao profissional que atua na biblioteca manter serviços voltados para a necessidade de ter estoques de informação bem organizados, considerando que o registro em alguns suportes garante a sua permanência e, sendo um bibliotecário, a sua formação garante a função histórica de detentor do domínio das técnicas, procedimentos que são ferramentas originadas da Biblioteconomia e que se somam às novas tecnologias e uso de ferramentas fundamentais no trato da informação.

A formação do profissional da informação apoia-se nas competências, habilidades, procedimentos e paradigmas que levam a uma nova abordagem de ensino e aprendizagem. Deve-se discutir os currículos de forma continuada, adequando-os às regulares mudanças que ocorrem na sociedade. Ele precisa interagir socialmente contribuindo para a melhoria do seu papel profissional no mundo que o cerca. A realidade mostra que muitos motivos influenciam as carências estruturais para se atingir um ensino desejado e de qualidade.

O profissional da informação, inclusive o bibliotecário é o mediador entre o acervo passivo e o usuário, tendo um papel relevante por lidar com questões especiais exigidas pela organização da documentação. A utilização das técnicas, muitas vezes redutoras, que afeta a linguagem natural e no processo eletrônico incorpora outras linguagens hipermídia, influenciam positivamente a assimilação da informação.

Sendo assim, a situação exige ajustes para moldar um profissional que apreenda o sistema de informação de forma estratégica, com um olhar plural, multifacetado para enfrentar um novo modelo de empregabilidade cujas tendências influenciam as relações, tais como, possibilidade do trabalho temporário com flexibilidade para os empregados; terceirização de funcionários e também de serviços. O profissional que pertence a força de trabalho voltada para o conhecimento e para a gestão da informação tem um papel determinante no desempenho da organização. Para Peter Druker (1999, p.15):

“...a característica de uma força de trabalho do conhecimento é que seus membros não são o trabalho, são o capital. E o que é decisivo no desempenho do capital não é quanto ele custa...”

Entretanto deve-se estabelecer uma distinção clara entre o profissional que organiza e gerencia a informação, o pesquisador da área, o pós-graduando voltado para a informação como objeto de estudo. Convém salientar que o pluralismo da sociedade exige uma inter e multidisciplinariedade, flexibilidade e compartilhamento. Trata-se de uma área nova em busca de estabelecer limites mais claramente delineados.

Referências Bibliográficas

ALMEIDA JR., Oswaldo Francisco de. "Formação, formatação: profissionais da informação produzidos em série" in *Formação do profissional da informação*. São Paulo, Polis, 2002. p. 33-148.

ARRUDA, Maria da Conceição et al. "Educação, trabalho e o delineamento de novos perfis profissionais: o bibliotecário em questão" in *Ciência da Informação*, Brasília v. 29, n. 3, p. 14-24, set-dez,2000.

BARRETO, Aldo. "Os destinos da informação: entre o cristal e a chama" in *DataGramZero*, n. 0, dez.,1999.

BARRETO, Aldo & SMIT, Johanna. "Ciência da Informação base conceitual para a formação do profissional" in *Formação do profissional da informação*. São Paulo, Polis, 2002. p. 09-24.

CARVALHO, Kátia. "Disseminação da Informação e Informação da Inteligência Organizacional" in *DataGramZero*, v.2, n.3, p.1-9, jun, 2001.

CARVALHO, Kátia. *Recursos humanos e qualidade de vida em bibliotecas universitárias*. Recife, SNBU,2002. 11p.

CASTELLS, Manuel. *A sociedade em rede*. São Paulo, Paz e Terra, 1999.

CRAWFORD, Richard. *Na era do capital humano: o talento a inteligência e o conhecimento como forças econômicas, seu impacto nas empresas e nas decisões de investimento*. Trad. Luciana B. Gouveia. São Paulo, Atlas, 1994.

DAVENPORT, T. H. PRUSAC, L. *Working Knowledge: how organization manage what they now*. Boston, Harvard Business Scholl Press, 1998.

DAVENPORT, T. H. *Ecologia da Informação: porque só a tecnologia não basta para o sucesso da era da informação*. Trad. Bernadete Siqueira. São Paulo, 1998.

DIMENSTEIN, Gilberto. "O trabalhador do futuro" in *Folha de São Paulo*, São Paulo, 22 de novembro de 1998. Suplemento de domingo

DRUCKER, Peter. *Desafios gerenciais para o século XXI*. São Paulo, Pioneira, 1999. (Biblioteca Pioneira de administração e negócios) 166 p.

DRUCKER, Peter. "Recursos Humanos". *Exame: Harvard Business Review*. Rio de Janeiro, abril, nº 764, 2002.

FONSECA, Edson Nery. *Problemas brasileiros da documentação*. Brasília: IBICT, 1998.

JAMBEIRO, Othon. "Gestão e tratamento da informação na sociedade tecnológica" in LUBISCO, Nídia, BRANDÃO, Lídia. *Informação & Informática*. Salvador: EDUFBA, 2000, p.207-232.

KLEIN, D. A. *A gestão estratégica do capital intelectual: recursos para a economia baseada em conhecimento*. Rio de Janeiro, Qualitymark, 1998.

LELLIS, Vera L. M. *A redescoberta do ser humano como fator gerador de capital intelectual*. Salvador, jun,1999.

LEVY, P. *A inteligência coletiva*. Lisboa, Instituto Piaget, 1996.

MILANESI, Luis. *A informação do informador*. (no prelo)

MONTALLI, Kátia. "Pólos tecnológicos e bibliotecas universitárias, um novo desafio para os bibliotecários" in *Ciência da Informação*, Brasília v. 23, n. 2, p. 197-205, mai-agosto,1994.

MOREIRO, José Antonio. *Introducción al estudio de la información y la documentación*. Colombia, Universidad de Antioquia, 1998. 188 p.

MUELLER, Suzana Pinheiro Machado. "Reflexões sobre a formação profissional para biblioteconomia e sua relação com as demais profissões da informação" in *Transinformação*, v.1, n.2, p.175-186, maio/ago, 1989.

NONAKA, I.; TAKEUCHI, H. *Criação de conhecimento na empresa: como as empresas japonesas geram a dinâmica da inovação*. Rio de Janeiro, Campus, 1977.

POBLACIÓN, Dinah (Coord.). *Produção científica: características das comunidades científicas brasileiras da*

RADOS, Gragório J. V., VALERIM, Patrícia, BLATTMAMN, Úrsula. "Valor agregado a serviços e produtos de informação" in *Informativo CRB-14*, Florianópolis, v.9, n.1, p.11-16, jan-mar/1999.

SANTOS, Jussara Pereira. "O moderno profissional da informação: o bibliotecário e seu perfil face aos novos tempos" in *Informação & Informação*, v.1, n.1, p.5-13, 1996.

SARACEVIC, Tefko. "Ciência da Informação: origem, evolução e relações" in *Perspectivas em Ciência da Informação*, Belo Horizonte, v.1, n.1, p.41-62, jan-jun/1996.

SILVA, Armando Malheiro da, RIBEIRO, Fernanda, RAMOS, Júlio, REAL, Manoel Luis. *Arquivística: teoria e prática de uma ciência da informação*. s.l.p., Afrontamento, 1999. 254 p.

SOUZA, Francisco Chages de. *Biblioteconomia no Brasil: profissão e educação*. Florianópolis, UFSC, Associação Catarinense de Bibliotecários, 1997.

TARAPANOFF, Kira. "O profissional da informação em áreas de ciência e tecnologia no Brasil" in *Ciência da Informação*, Brasília v. 18, n. 2, p. 103-119, jul-set, 1999.

TEIXEIRA, M. G., BARBOSA, M. L. A., LUBISCO, N. L., CUNHA, V. A. "Ensino de Biblioteconomia por competência" in *Anais do XX Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documentação, Ciência da Informação*. Fortaleza, 2002. V. CD-ROM.

VALENTIM, Marta Lígia. "Formação: competências e habilidades do profissional da informação" in *Formação do profissional da informação*. São Paulo, Polis, 2002. p. 117-132.

Sobre a autora / About the Author:

Kátia de Carvalho

posici@ufba.br

Coordenadora do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação

Instituto de Ciência da Informação - ICI, UFBA.

Campus Universitário do Canela, s/n

Campus do Canela - Salvador - BA

Tel/ Fax: (71) 336.6755/ 6174