

## Políticas de formação de Profissionais da Informação e Competências Essenciais

Fábio Ferreira<sup>1</sup>  
Susane Barros  
Flávia Ferreira  
Lucyana Nascimento  
Ricardo Sodré Andrade  
Joanice Nascimento Santos

***Resumo:** O texto é o relato de uma pesquisa que aponta, a partir de uma fundamentação teórica, a consideração emergente do conceito de competências essenciais para atender a um novo mundo do trabalho, em oposição ao modelo de qualificação. Esse novo conceito traz, de forma inter-relacionada, a consideração entre: conhecimento, adquirido numa educação formal; habilidades, adquiridas na prática profissional; e atitudes, que traduzem um comportamento voltado para a cooperação, o compartilhamento, a estabilidade emocional e o bom relacionamento. O texto analisa, a partir desse conceito, a formação dos bibliotecários formados pelo Instituto de Ciência da Informação da UFBA. Focada nos formandos dos anos de 2001 e 2002 que estão trabalhando na área, ele conclui pelo distanciamento entre o atual exercício profissional e as demandas de conhecimentos, habilidades e atitudes, reivindicadas pelas análises do mercado e pelas elaborações teóricas. No total foram identificados 109 formandos, localizados e contatados 53 e entrevistados 23 deles – os que, dentre os 53 contatados, estão atuando na área da informação. Os resultados apontam uma defasagem na formação e nas necessidades de atuação.*

***Palavras-chave:** Competências essenciais; Bibliotecários; Formação profissional; Profissional da informação*

### INTRODUÇÃO

A sociedade contemporânea é conclamada como uma sociedade do conhecimento. Apesar das inúmeras denominações que vem recebendo, parece haver uma aceitação generalizada desse rótulo, devido ao reconhecimento do substancial aumento de importância do conhecimento nos processos sócio-econômicos. Essa sociedade também se caracteriza, segundo Drucker (1994, p.16), como uma sociedade de organizações. De acordo com esse teórico, a sobrevivência do indivíduo depende da sua associação com outros, em função de objetivos por eles mesmos definidos, e do conhecimento que acumulam coletivamente para atingir aqueles objetivos. Dessa forma, indivíduos e organizações estão cada vez mais numa relação de interdependência.

Em suma, as organizações - uma simples associação de indivíduos; um conglomerado produtivo; uma junção de grandes corporações – constituídas com missões e objetivos específicos, coletam e tratam informações que lhe são estratégicas, constroem conhecimento e, em torno disso, estabelecem redes de relacionamento e redes produtivas. Essas redes se

---

<sup>1</sup>Fábio é Mestre em Ciência da Informação pelo ICI/UFBA; Susane, Flávia, Lucyana, Ricardo (<http://www.ricsodre.cjb.net>) são graduandos do Instituto de Ciência da Informação/UFBA e bolsistas de Iniciação Científica do CNPq; Joanice é graduanda em Biblioteconomia e voluntária.

constituem hoje - e cada dia mais, potencializadas pelas tecnologias de informação e comunicação (TICs) - em elementos caracterizadores da sociedade contemporânea.

Além de potencializá-las, as TICs, pelas facilidades de interatividade simultânea e conseqüente troca e uso de informação, provocam nas organizações uma revisão dos formatos tradicionais, surgindo novos arranjos organizacionais. Forçam, assim, a consolidação do conceito de que associações de indivíduos e de grupos, de toda natureza, devem se conformar em organizações de informação e conhecimento. Trata-se, na verdade, de uma tomada de consciência da essencialidade da informação e do conhecimento, como insumos básicos de qualquer organização.

Uma das conseqüências disso foi a mudança de atitude frente aos processos informacionais. Agora, a coleta, organização, registro e disseminação da informação - tradicionalmente uma ocupação de bibliotecários - são habilidades exigidas de qualquer profissional da organização, particularmente no que diz respeito à informação digitalizada. A familiaridade de todos os participantes da organização com esses processos e as tecnologias que os potencializam é condição *sine qua non* para a geração e construção do conhecimento necessário à sobrevivência e desenvolvimento organizacionais.

Informação e conhecimento passaram a ser, pois, fonte de energia na produção de qualquer produto ou serviço. Ocorre que, como a história tem demonstrado, quando há mudança nas fontes de energia da produção, há, por conseqüência, mudanças na organização da sociedade e nas relações de trabalho. Nesse sentido, a informação e o conhecimento, potencializados pelas TICs, vêm provocando mudanças nas organizações e no mundo do trabalho, que se configuram numa questão de Trabalho-Educação, como colocam Arruda; Marteleto; Souza (2000, p.15).

De acordo com Vargas Zúñiga (2000, p.9) a questão que perpassava a sociedade industrial - de que necessita o trabalho do trabalhador? - converteu-se, com a evolução dos paradigmas organizacionais e de produção, para - qual o aporte que o trabalhador oferece ao trabalho? Essa nova questão traz à tona o conceito de competências essenciais, que vem ganhando espaço no mundo do trabalho: Que competências são necessárias para esses novos paradigmas?

Trazidas para o campo das profissões vinculadas à informação, essas considerações levam, necessariamente à reflexão sobre políticas de formação de profissionais de informação, sem as quais tende a haver simplesmente a consolidação da anarquia no mercado de trabalho. É verdade que esse mercado é servido, hoje, por pessoas de tal variedade de origem profissional, que se tornou difícil situar um ponto onde políticas de formação devam ser

aplicadas. Mas há que se iniciar a formulação e aplicação de políticas dessa natureza em algum espaço institucional, de onde será certamente mais fácil irradiar influência para outros pontos. A formação de bibliotecários deve ser um desses espaços.

O presente texto procura contribuir para isso, a partir do conceito de competências essenciais, a respeito do qual se discorre a seguir. Sua parte empírica é constituída de uma pesquisa realizada entre março e maio de 2004, com egressos dos cursos de Biblioteconomia do Instituto de Ciência da Informação da UFBA, já concebida a partir desse conceito.

Selecionados entre os formados no século XXI (anos 2001 e 2002), os entrevistados foram instados a atribuir um grau de importância a itens específicos relativos a conhecimentos e habilidades que no escopo deste trabalho são considerados competências essenciais ao desempenho de suas funções. Foram, igualmente, solicitados a citar os conhecimentos adquiridos na formação e os que utilizam no exercício da profissão; as habilidades que consideram necessárias e que não são adquiridas na formação; e as dificuldades que encontraram no exercício profissional para as quais não estavam preparados. A fundamentação teórica, os processos metodológicos e os resultados são expostos a seguir.

## **A FUNDAMENTAÇÃO**

### **Organizações, Competências e Trabalho**

A globalização, o rápido desenvolvimento das tecnologias, os novos paradigmas organizacionais e o impacto desses fatores no mundo do trabalho conformam um conjunto de tendências que afetam a todos os países. Todos estão em busca de melhor produtividade e competitividade (Vargas Zúñiga, 2000, p.1).

Facilitada pelas TICs, a globalização se realiza com a possibilidade da ocorrência de qualquer fato, em qualquer canto, poder repercutir em todo o planeta, quase que instantaneamente. A velocidade da disseminação da informação transnacionaliza as economias e repercute em uma nova divisão internacional do trabalho. O desenvolvimento dos países depende agora muito mais do potencial humano do que dos seus recursos naturais ou da riqueza material. Fuentes (1997, apud Vargas Zúñiga, 2001,p.1) aponta que a globalização se sustenta na informação e esta, por sua vez, na educação. A informação e o conhecimento são cada vez mais valorizados como suportes para a geração de riqueza e prosperidade.

Conduzida por meio das TICs, a informação impacta todos os aspectos da vida humana. Reconfigura as estruturas organizacionais, que se achatam, eliminando níveis intermediários, prometendo maior participação dos trabalhadores, maior nível de consulta e

interação entre os diversos níveis organizacionais. Reorganiza a produção com processos mais flexíveis, agiliza a inovação e a superação da obsolescência dos produtos, provocando a consideração cuidadosa da qualidade e a ampliação das atividades de serviços, diante da simplicidade cada vez maior da produção. A padronização dos processos produtivos, por sua vez, levou a uma maior diferenciação em serviços, qualidade e acessibilidade.

Essa possibilidade de produção diferenciada de serviços, que afeta as condições de vida de indivíduos ou grupos e atua nas condições de uso ou sobre as condições de vida dos consumidores, permitiu às organizações de produção buscar corresponder às necessidades e expectativas de seus clientes. Nesse sentido, o setor serviços mantém relação direta com as transformações organizacionais em curso, exigindo de seus profissionais maior cuidado com os desejos e necessidades dos usuários.(Zarifian, 1998b)

Também o significado de trabalho tem registrado mudanças significativas. O restrito conceito de *posto de trabalho* deu lugar ao conceito mais amplo de *ocupação*, entendida esta como atividade que não se restringe a um grupo de tarefas aglomeradas e operacionais ou a funções. Ela deve ser entendida como um conjunto mais aberto, que evoca os conhecimentos básicos de uma área, com a característica de poderem ser transferidos do exercício de uma para o de diversas outras ocupações. A transformação do *posto de trabalho* em *ocupação* representa, na verdade, mudanças distintas: da consideração de trabalhador para indivíduo; do trabalho solitário para a valorização da socialização, com o trabalho em equipe; da orientação do esforço físico para o do cérebro. As organizações começam a fomentar um alto conteúdo de relações sociais e a considerar as necessidades dos trabalhadores como sendo as mesmas do cidadão. Nesse sentido, registra-se definitivamente uma revalorização do talento humano (Vargas Zúñiga, 2000; 2001; Arruda, Marteleto, Souza, 2000).

Essas transformações, aliadas à necessidade de incremento da produtividade, com permanente inovação, para a manutenção da competitividade, vêm levando as organizações e os indivíduos nelas inseridos a trabalhar com o conceito de competências essenciais. E centram estas principalmente no conhecimento e no desenvolvimento de habilidades de comunicação e de relacionamento, o que deveria ser, de acordo com Vargas Zúñiga (2000, p.13), o *leit motiv* dos programas atuais de formação.

O conceito de competências essenciais, elaborado por Mertens (1974, apud Vargas Zúñiga, 2000), envolve: conhecimento, capacidades e habilidades, que significam muito mais do que uma aprendizagem prática. Elas são compreendidas como: atitude para um amplo número de posições e funções, alternativamente ou em forma simultânea, o que significa flexibilidade; e atitude para manejar as constantes mudanças no curso da vida profissional, o

que significa aprendizagem permanente. Dessa forma, as virtudes dos trabalhadores, como disciplina, pontualidade e obediência passam a ser suas competências essenciais, a saber: conhecimento; trabalho em equipe; habilidades de comunicação; habilidades para informar; habilidades para manusear informações e tecnologia; pensamento sistêmico; solução criativa de problemas; auto-estima; autoconfiança; tolerância à frustração (Arruda, Marteleto, Souza, 2000; Vargas Zúñiga, 2001).

A consideração das competências essenciais não está restrita a atuação dos empregados, agora denominados de colaboradores. As próprias organizações passam a atuar com essa orientação, procurando manter: a liderança dinâmica e visionária como um suporte, desde a alta direção; coragem para assumir riscos, confiando nas competências de seus colaboradores; um plano geral de gestão da mudança, com visão compartilhada sobre a execução dos processos aí incluídos; compromisso da alta gerência para o desenvolvimento do programa de mudanças.

Com essas características, as organizações começam a traçar um estilo de gestão diferente que, por sua vez, origina uma nova demanda por competências. Constituem-se, dessa maneira, em organizações de aprendizagem, valorizando: a versatilidade da sua força de trabalho; as relações horizontais muito mais do que as verticais e hierárquicas; o trabalho em equipe; a remoção das barreiras para a integração entre os níveis inferiores e superiores; grande participação e responsabilidade dos trabalhadores por seu próprio trabalho; busca da inovação como oposto à repetição (Machado, 1996, apud Arruda, Marteleto, Souza, 2000; Vargas Zúñiga, 2000).

Para Prahalad (1999, p.44) o grande desafio das organizações é desenvolver um sólido conjunto de competências essenciais, incluindo o papel das pessoas e das equipes, enfatizando a velocidade e reavaliando constantemente o modelo empresarial. A organização deve se constituir num verdadeiro portfólio de competências, combinando tecnologias – *hard e soft* – aprendizado coletivo, multinível e multifuncional, e capacidade de compartilhar além de suas fronteiras. Prahalad reforça o que é colocado por Vargas Zúñiga (2001), afirmando que essas competências devem ser desenvolvidas considerando o cenário competitivo, composto de oito mudanças fundamentais: 1) globalização – aceita como novas alternativas de uma economia de mercado; 2) desregulamentação e privatização – vistas como provocadoras de mudanças na microeconomia; 3) volatilidade – considerada como uma nova situação em que as empresas passam a atender diversas unidades de negócios; 4) convergência – vista como favorecedora da integração de heranças intelectuais distintas; 5) fronteiras menos definidas entre os setores de atividade – significando que não mais existem concorrentes claramente identificáveis; 6)

prevalência de padrões – que, por sua vez, estimulam a criação de novos padrões; 7) fim da intermediação – provocando o surgimento da figura do “ciberespecialista”, que passa a atuar como intermediário; 8) nova consciência ecológica – encarada positivamente como a necessidade de buscar oportunidades de negócios que levem em conta a questão ambiental.

As competências essenciais parecem, então, ser uma ampla combinação das competências individuais e organizacionais e envolvem, de acordo com Santos (2000), conhecimentos, habilidades e atitudes que resultam em comportamentos que podem ser observados e medidos. Nesse sentido, as competências constituem parte de uma unidade que corresponde a uma função produtiva individualizada (aquela que pode ser realizada por uma pessoa, ainda quando trabalha em equipe). Zarifian (2001) acrescenta que a noção de competências busca exatidão, rapidez de resposta, capacidade de lidar com novas linguagens, além de trazer consigo uma outra mentalidade em relação ao trabalho e um outro conjunto de alfabetização tecnológica. Significa buscar a competitividade, novas relações de emprego e inserção no mundo do trabalho. Assim sendo, o nível das competências disponíveis, do ponto de vista técnico e psicológico, que entrou em pauta nesta nova década, diz respeito às habilidades e atitudes do indivíduo, frente a um mercado de trabalho historicamente construído e negociado.

Spencer Jr & Spencer (apud Nisembaum, 2000, p.89) definem competência como sendo uma característica fundamental de um indivíduo, que está causalmente relacionada a um critério de eficácia e/ou *performance* superior, num trabalho ou situação. Significa que ela é parte permanente da personalidade da pessoa e que permite prever comportamentos e *performance* em situações e trabalhos. É definida e construída na prática social e, portanto, se constitui numa tarefa conjunta entre a empresa, trabalhadores e educadores. Não é uma condição abstrata, pois provem de uma reflexão sobre a realidade do mundo do trabalho. A formação para o trabalho, por sua vez, é uma mistura entre a educação, a experiência profissional e a formação específica adquiridas ao longo da vida. Assim, a aquisição de competências é um longo processo individual, mas de construção coletiva, que tem como conseqüência a aquisição de capacidade de desempenho em situações específicas.

Zarifian (1998a) ressalta dois elementos que parecem indissociáveis na composição das competências essenciais: a responsabilidade e a iniciativa. Para esse autor competência significa ter responsabilidade pelo êxito individual e grupal, diante de uma situação profissional. É enfrentar todas as obrigações e acontecimentos decorrentes de uma determinada situação e adotar, por si mesmo, as iniciativas pertinentes, ou realizar corretamente, em tal situação, as ações de sua responsabilidade. É competente quem sabe

fazer frente, com êxito, a uma situação profissional, em função dos objetivos e missão que lhe foram confiados. É também competente quem sabe solicitar ajuda diante de uma situação complexa e que, portanto, sabe ativar uma rede de cooperação. Ter iniciativa e responsabilidade são condições muito individuais. É o indivíduo que mobiliza suas competências ou identifica e solicita as de outros para enfrentar as situações. Isso não pode ser prescrito e só pode ser imposto de maneira indireta, quando a hierarquia define o marco de responsabilidade e o incita, de alguma maneira, a assumir a responsabilidade.

Pelo exposto, constata-se que as exigências do mundo do trabalho atualmente vão além das exigências por uma melhor capacitação formal para uma carreira profissional. O conceito de competências essenciais envolve conhecimento, que deve ser adquirido na formação, habilidades, que são adquiridas com a prática e atitudes, que envolvem aspectos emocionais e sociais. Comprovando essa condição, uma pesquisa do Serviço Nacional do Comércio (SENAC), de 1999, sobre as novas ocupações para o século XXI, pensada para orientar os jovens que estavam ingressando no mercado de trabalho e àquelas pessoas que buscavam formas alternativas de ingresso, resume como sendo as principais demandas: criatividade, polivalência e iniciativa.

### **Profissionais da Informação e Competências Essenciais**

O perfil profissional exigido nestes novos tempos de intensa utilização de tecnologias de informação e comunicação prende-se, portanto, a um tripé que considera: conhecimentos, habilidades e atitudes. Tal perfil não se restringe aos profissionais da informação, de maneira geral, nem especificamente aos tradicionais, como os bibliotecários. Abrange, na verdade, todos os que exercem algum tipo de ocupação, por que expressa as profundas mudanças do mundo do trabalho, o que implica também na necessidade de mudança na relação Trabalho-Educação, como colocam Arruda, Marteleto e Souza (2000, p. 15).

A formação de diferentes profissionais vem tangenciando a consideração da informação como insumo básico em qualquer tipo de produção: produtos e serviços agregam, cada vez mais, conhecimento, que é gerado pelo acesso constante e assimilação da informação. É essa agregação de valor que diferencia produtos e serviços num mundo onde tudo, em pouco tempo, acaba sendo feito de maneira igual (Teixeira Filho, 1999). É o ciclo da inovação necessária para a manutenção da competitividade no mundo globalizado.

Além disso, o incessante desenvolvimento tecnológico vem perseguindo, cada vez mais, a miniaturização do hardware e ampliando em muitas vezes a capacidade de

processamento e armazenamento, o que coloca um “mundo informacional” literalmente na palma da mão (*palmtop*). Assim, o usuário tem em qualquer parte onde esteja, e sem conexão por cabos, a sua “autonomia” em busca de informação, sem precisar recorrer a intermediários e ou edifícios físicos.

A exigência do novo perfil ocorre, contudo, com maior rigor, no campo da informação. Isto por que com a crescente valorização da informação, apoiada pelas NTICs, em particular no meio empresarial, profissionais com outras formações, que não as tradicionais em Biblioteconomia e Documentação, passaram a adquirir competências para trabalhar com os processos de informação, adotando também a denominação de profissionais de informação.

Paralelamente, a tradicional formação acadêmica de bibliotecários manteve-se presa aos ambientes consagrados desses profissionais: bibliotecas e arquivos, considerados, como sempre o foram, os repositórios privilegiados dos profissionais da informação. No entanto, como coloca Targino (2000), a expressão *profissional da informação* só passa a ser disseminada a partir da década de 90, por teóricos como Mason (1990) e Ponjuan (1993, 1995). O uso da expressão foi posteriormente fortalecida pela Federação Internacional de Informação e Documentação (FID), que criou um grupo de estudo dedicado ao moderno profissional da informação (*Modern Information Professional* - MIP). Essa denominação se caracteriza exatamente pela ênfase dada à informação e ao acesso a ela, o que vem consolidando o setor quaternário da economia composto pela indústria da informação. (Targino, 2000, p.1)

Essa indústria engloba uma vasta gama de atividades que abarcam a geração, produção, distribuição, disseminação, recuperação e consumo da informação, incorporando uma infinidade de funções, para as quais novas competências são necessárias, mas que não dependem de formação, visto que a evolução das necessidades por novas competências caminha a passos de gigante, comparados aos da formação. Para ilustrar a profusão de atividades que emergem na indústria da informação, Tarapanoff (1999) e Targino (2000) citam:

serviços de conteúdo (editoração impressa e eletrônica, multimídia, áudio e vídeo) – produtores de bases de dados; produtores de programas para mídias diversificadas; agências de propriedade intelectual e industrial; serviços de entretenimento e lazer; serviços de informação convencionais, digitais e virtuais; agências noticiosas; serviços de áudio; serviços eletrônicos interativos; serviços remotos de informação mediados por telefone, fax e computador; distribuição e comércio de dados, informações e documentos;

Serviços de comunicação e difusão de dados e informações – infra-estrutura física, englobando redes de fio, fibra ótica, cabo, satélite, rádio etc. e canais de difusão (rádio, televisão, telefone); acesso a sistemas de informação e de educação, tais como provedores de acesso às redes eletrônicas, servidores de programas educacionais e comerciais, *bulletin board systems*;

Serviços de processamento de dados e informações – indústrias de *softwares* e de equipamentos de informática e de telecomunicações, voltadas para o processamento e acesso de serviços de: informação; entretenimento e lazer; processamento de dados; *design* e programação visual; assistência a equipamentos e sistemas.

De acordo com Teixeira Filho (1999), a lista de ocupações que estão centradas cada vez mais na informação não cessa de crescer. Essa profusão de atividades dá ao termo profissional da informação uma conotação camaleônica, como coloca Le Coadic (1996) e suscita - sempre que se aborda a questão referente a bibliotecários, há pelo menos dez anos, desde quando a Internet teve sua abertura comercial e provocou essa revolução no acesso a informação - a recorrente questão: Quem é, afinal, o profissional da informação?

Essa é uma questão que parece não ter resposta, pelo menos a curto prazo. Witter (1999, apud Targino 2000) fez um levantamento entre profissionais matriculados em um curso de especialização sobre gerenciamento estratégico, que tinham as seguintes formações: biblioteconomia, direito, letras, processamento de dados, administração, pedagogia, zootecnia, economia e engenharia civil. O objetivo foi verificar a concepção de profissional da informação daqueles alunos, tendo obtido, de 30 depoentes, 91 respostas. O resultado demonstrou clara percepção dos entrevistados da necessidade da consideração do citado tripé - conhecimento, habilidades e atitudes. As respostas obtidas: *profissional que trabalha com a informação; presta serviço de informação; é atualizado; visa à satisfação do usuário; trabalha com suportes e meios variados; é pesquisador; elo de ligação entre usuário e informação; facilitador de informação; competente; gerente de informação; crítico; paciente; compreensivo; dinâmico, atencioso; educado; responsável; atuante; social; envolvente; instigador; carismático; humilde; claro; colaborador, etc.* (Targino 2000, p. 5).

Guimarães (1997; 1998, apud Targino, 2000) considera essenciais para o moderno profissional de informação: visão gerencial; capacidade de análise; criatividade; atualização. Ressalta, também, a importância da educação continuada, tanto no período de formação quanto depois dela. A atualização permanente é considerada um fator de competitividade que significa, de acordo com Franco (1997, p. 9), antes de tudo, competência profissional, que, por sua vez, equivale a "...*novas formas de pensar, novas formas de interagir e novas formas de viver*". Dessa forma, a Iniciação Científica durante a graduação é fator altamente benéfico

para a formação de um profissional habituado a buscar nas fontes teóricas o seu fazer sempre renovado.

No caso de bibliotecários– categoria profissional tradicional no campo da informação e que, por longo tempo, o dominaram, com certa exclusividade – parece caber-lhes, acima de tudo, encarar positiva e afirmativamente a nova situação. O que significa buscar tão rápida e eficazmente quanto possível a aquisição das competências essenciais requeridas, hoje, pelo mundo do trabalho: conhecimento, habilidades e atitudes, na sua área de atuação. Essa consideração parece permear o pensamento de alguns autores que tratam do assunto “formação de bibliotecários” e também de profissionais de outras formações.

Bibliotecários estão imersos num cenário de globalização e das novas tecnologias. Como coloca Targino (2000, p.9), paralelamente aos tradicionais repositórios de informação, bibliotecas e arquivos, construídos num modelo em que predomina o *just in case*, com ênfase no tamanho da coleção e na possibilidade do *browsing real*, está se impondo, aceleradamente, um novo modelo, centrado na acessibilidade, em que prevalece o *just in time*, com destaque para o intercâmbio com as demais unidades de informação, conectadas em rede, e para o *browsing virtual*. Com isso, aqueles profissionais devem estar atentos para consolidar a mudança de paradigma do acervo para o acesso a informação, agora nas redes virtuais, não mais como uma utopia, mas como realidade concreta, não mais batendo à nossa porta, mas já dentro das nossas casas. É preciso, portanto, atuar com criatividade, dinamismo, visão de mundo interdisciplinar/transdisciplinar, desenvolvendo habilidades na síntese da informação e conhecimentos nas áreas gerenciais e de políticas de informação, além do domínio pleno das novas tecnologias de informação.

Gomes, Mello, Santos (1998), referindo-se ao bibliotecário, apontam que as possibilidades do profissional da informação “*ingressar e se estabelecer em novas fatias de mercado estão cada vez mais condicionadas à sua bagagem profissional, experiência e trabalhos realizados. Isso implica, entre outras coisas, no domínio das teorias, paradigmas e tendências da informação; dos parâmetros contextuais e cognitivos da transferência de informação, com vistas ao processo de produção e uso do conhecimento, o que se constitui em objetos de estudo importantes e necessários a esse profissional. Além desses conhecimentos, ele deve dominar conceitos científicos desenvolvidos em áreas periféricas à Biblioteconomia e Ciência da Informação.*” As autoras concluem citando Berto (1996, p.146), que enfatiza que: “*a modernização de papéis e funções nas profissões de informação suscitam a premência de avaliação, alteração, atualização e unificação de competências do*

*bibliotecário, para que se amplie o elenco de atividades onde possa atuar, sem ‘fugir’ de sua área de formação e competência iniciais, como que reconhecendo a ‘falência da profissão’.*”

Considerando tudo isso, Targino (2000) coloca que:

*... a formação requer mudanças desde a graduação, combatendo, prioritariamente, o enfoque muito especializado da profissão, quando o que se requer, cada vez mais, é uma visão ampla e polivalente de mundo, através de atuação pautada pelo profissionalismo, no que se refere ao domínio das técnicas e processos da atividade informacional. Para tanto, são essenciais ações cotidianas e simples, como o domínio de um segundo e terceiro idiomas; a leitura sistemática de jornais e revistas informativas; a participação em listas de discussões virtuais; a conscientização do homem como centro do universo; o olhar crítico, mas não necessariamente demolidor ante a força dos meios de comunicação; a visita sistemática a sites de informação na Internet; o contato com os pares via e-mails; a possibilidade de estágios em realidades distintas, até porque a experiência não pode ser preterida em prol de um diploma, em qualquer nível.*

Todas essas considerações levam à compreensão de que as políticas de formação de profissionais de informação devem ter em conta que – adquiridas as devidas competências – eles podem atuar numa profusão de novos espaços informacionais. Compreende-se, igualmente, que, independentemente da “invasão” do espaço laboral da informação por profissionais de origem as mais distintas, bibliotecários têm importante papel a desempenhar nesse campo. E ainda que se restringissem aos seus espaços físicos tradicionais, o que efetivamente não mais ocorre, mesmo aqueles espaços devem receber profissionais afinados com os novos tempos. Inclusive, porque esses espaços devem ser mais valorizados como ambientes de extensão do ensino para uma formação global, considerando que esta deve ser, antes de qualquer coisa, uma sociedade da Educação, como preconizada pela UNESCO (1996). A pesquisa que deu origem a este trabalho delineou-se a partir dessas considerações.

## **Metodologia**

A metodologia utilizada para a elaboração deste texto compreendeu quatro etapas:

**1ª-** Construção da fundamentação teórica, que apontou a tendência da valorização das competências essenciais, compostas pelo tripé: conhecimento, habilidades e atitudes. Embora o instrumento de pesquisa empírica tivesse contemplado também a busca de informações sobre atitudes, para efeito desse trabalho foram considerados somente os componentes conhecimento e habilidades, para os quais foram elaborados dois quadros com os seguintes elementos levantados na literatura: **1)- Conhecimento sobre**: 1. Temas teóricos relevantes e emergentes da área de informação; 2. Bibliometria; 3. Cientometria; 4. Tendências da área de informação; 5. Relações da área da informação com outras áreas; 6. Das mudanças/tendências na sociedade; 8. Desenvolvimento das NTICs; 4. Novos produtos e serviços de informação

pelos NTICs; 9. Sobre gestão da informação; 10. Sobre gestão do conhecimento; 11. Conhecimento de outras línguas; **2)-Habilidades:** 1. De comunicação com superiores, colegas, usuários; 2. De relacionamento simpático com superiores, colegas, e usuários; 3. Para desenvolver trabalhos em equipe; 4. Para identificação de problemas; 5. Para buscar solução para os problemas; 6. Para a criatividade; 7. Para usar a intuição no desenvolvimento do trabalho; 8. Para buscar a inovação e ser agente de mudanças; 9. Flexibilidade para mudanças, aprendizagem contínua; 10. De gerência; 11. De liderança.

A não consideração do componente **Atitudes** deve-se à alta subjetividade desse elemento, o que o torna de difícil detecção numa entrevista. Entende-se que é um fator verificável quando da própria atuação profissional. Para detectá-lo seria necessário um levantamento no próprio local de trabalho, envolvendo outras pessoas que compõem o ambiente daquele local.

2ª - Levantamento dos egressos junto aos colegiados dos cursos de Biblioteconomia que forneceram uma listagem com os números dos telefones dos formados em 2001 e 2002, num total de 109 nomes. Houve uma divisão do número de formados por semestre para cada um dos cinco pesquisadores que saíram a campo.

3ª- Primeira Abordagem por telefone – Houve uma tentativa de contato com os 109 egressos por telefone. Desses, somente 53 foram localizados e contatados. Nesse momento foram esclarecidos sobre os objetivos da pesquisa e solicitados a colaborar, respondendo às perguntas relativas aos seus dados sócio-econômicos e sobre sua inserção no mercado de trabalho: o que se resumiu a saber se estavam empregados na área. Dos 53, somente 23 estavam trabalhando na área. Para esses 23 (19 mulheres e 4 homens) foi solicitada e conseguida uma entrevista pessoal.

4ª - Segunda abordagem por meio de contato pessoal direto – além de várias outras questões que não estão sendo consideradas neste trabalho, foi-lhes perguntado: 1- Quais os conhecimentos adquiridos na formação que você utiliza nas suas atividades? 2- Que tipo de habilidades você considera necessárias e que não são adquiridas na formação? 3- Quais as dificuldades que você vem encontrando na profissão para as quais não estava preparado? Em seguida foram solicitados a atribuir um grau de importância a cada item dos quadros sobre conhecimentos, habilidades e atitudes, elaborados na 1ª fase.

## **RESULTADOS**

No que se refere aos conhecimentos adquiridos na formação acadêmica e que utilizam no exercício profissional, os itens mais citados – classificação, catalogação, indexação –

revelam um enquadramento perfeito dos bibliotecários na essência de sua profissão. Mas, ao mesmo tempo, permitem acreditar que o currículo pelo qual se formaram prioriza as técnicas e abre poucas possibilidades de aquisição de conhecimentos e habilidades mais aderentes à contemporaneidade.

Isso ficou mais claro quando se analisou as respostas à pergunta sobre que habilidades consideravam necessárias e que não foram adquiridas em sua formação. Os itens mais citados foram: relacionamento interpessoal, relação com tecnologias e Psicologia. O primeiro faz parte do rol das habilidades e os outros dois do conhecimento, sendo que o primeiro e o terceiro são notoriamente vinculados entre si. Os três itens são, por qualquer visão conceitual de formação profissional, considerados elementos essenciais na constituição dos currículos de Biblioteconomia. Assim, ainda que esses conhecimentos estejam previstos de alguma forma no currículo por que passaram os entrevistados, seu estudo não foi suficiente para inseri-los na sua formação profissional.

Perguntados sobre as dificuldades que encontram no exercício profissional, para as quais não se sentiam preparados, os entrevistados citaram com maior frequência: lidar com a equipe, domínio de tecnologias e uso de conhecimentos técnicos. Tais respostas podem ser analisadas de pelo menos duas formas: em primeiro lugar, confirmam a necessidade de bibliotecários terem, em sua formação, forte incidência de conhecimentos relativos à gestão de pessoas e às novas tecnologias de informação e comunicação. Em segundo lugar, a menção a dificuldades no uso de conhecimentos técnicos pode significar que mesmo no que se refere à catalogação, classificação e indexação – atividades de natureza técnica da área – os egressos do ICI/UFBA não estão sendo bem formados.

Os entrevistados foram, posteriormente, solicitados a atribuir um grau de importância a cada item das duas listagens sobre conhecimentos e habilidades. No que se refere aos conhecimentos necessários ao desempenho profissional, priorizaram, em primeiro lugar: gestão do conhecimento, gestão da informação e desenvolvimento das NTICs. Estes são os conhecimentos que consideram de maior importância para a qualidade de seu exercício profissional. Em seguida vêm os conhecimentos sobre novos produtos e serviços da área, o conhecimento de línguas estrangeiras, as mudanças e tendências na sociedade, a relação da área de informação com outras áreas e as tendências da própria área, bibliometria, técnicas vinculadas à informação e cienciometria.

A priorização feita torna claro que, além de apontar para suas deficiências de formação, os entrevistados têm consciência de quais conhecimentos lhes seriam necessários para o bom exercício profissional. E mais: observe-se que há plena coerência entre o que

dizem lhes faltar e o que consideram conhecimento essencial. Como o conceito de gestão do conhecimento inclui conceitualmente a gestão de pessoas, mesmo os itens que poderiam ser considerados fora dessa coerência – Psicologia, relacionamento interpessoal e lidar com a equipe, citados entre as dificuldades para as quais não têm as habilidades necessárias - mostram inteira consistência com as respostas dos entrevistados. As outras – domínio de tecnologias, uso de conhecimentos técnicos e relação com tecnologias – estão coladas nas prioridades de conhecimento apontadas pelos entrevistados.

No que se refere à listagem de habilidades, os bibliotecários formados pelo ICI/UFBA priorizaram as seguintes: comunicação com colegas, superiores e usuários; buscar solução de problemas; flexibilidade para mudança e aprendizagem contínua. Em seguida vêm a criatividade, o relacionamento simpático com colegas, superiores e usuários, as habilidades gerenciais e a de desenvolver trabalhos em equipe, a liderança, a habilidade para identificação de problemas, além de ser criativo e estimular a criatividade da equipe e, por fim, buscar a inovação e ser agente de mudança, e uso da intuição no ambiente de trabalho.

Também neste caso pode-se observar coerência entre as habilidades consideradas necessárias e os problemas que os entrevistados estão tendo no seu exercício profissional: quando relacionam as dificuldades que encontram e para as quais não estão preparados. A habilidade que citam é lidar com a equipe e relacionamento interpessoal. Há, pois, perfeita consistência entre essas habilidades citadas, vez que estão compreendidas completamente em comunicação com colegas, busca de soluções de problemas e flexibilidade para mudança e aprendizagem contínua.

## **Conclusão**

O novo modelo das competências essenciais parece estar se impondo às organizações, indivíduos e aos países. No âmbito organizacional, isso se deve à crescente pressão pela manutenção da competitividade global, facilitada cada vez mais pelas redes de comunicação e interação possibilitadas pelas TICs. No âmbito do indivíduo, deve-se à questão da empregabilidade. E no âmbito dos países deve-se à obrigação com o desenvolvimento social, pela formulação de políticas de informação ligadas à educação, para a criação de competências.

A complexa relação entre conhecimento, habilidades e atitudes, compreendida na noção de competências, vai depender fundamentalmente da utilização desses recursos num determinado contexto. Supõe, portanto, capacidade de aprender sempre para uma adaptação permanente, o que torna a flexibilidade o ponto chave em todas essas considerações. Ela está,

inclusive, estreitamente relacionada com os novos modos de produção proporcionados pelas TICs.

Apesar de parecer paradoxal, já que a noção de competências responsabiliza o indivíduo por sua empregabilidade, a educação formal vem crescendo de importância e sendo mesmo estimulada pelo setor produtivo. Isso pode ser constatado pelo desenvolvimento acelerado da pós-graduação no país. Há, de acordo com Arruda (2000a, p.31) um clamor por uma educação de cunho teórico, entoadado por empresários e pelos trabalhadores e suas entidades representativas.

De fato é praticamente unânime a compreensão de que na sociedade do conhecimento a educação deve permear toda a sociedade, embora alguns autores, como Drucker (1993, p. 154), defendam o ponto de vista de que as escolas devem, cada vez mais, trabalhar em parceria com os empregadores e suas organizações. Mas todos concordam em que o ensino universal de alto nível é a primeira prioridade. Ele é a base. Sem ele nenhuma sociedade poderá ser capaz de alto desempenho. Equipar os estudantes com os meios para que se realizem pessoal e profissionalmente, contribuam com a sociedade e sejam capazes de atuar em empregos e ocupações de sua escolha também é dever de qualquer sistema educacional.

Isso significa que a relação Trabalho – Educação deve estar inserida nas concepções e plano pedagógicos das instituições de ensino, inclusive para justificarem suas existências. Se não é possível acompanhar os avanços, par e passo, do desenvolvimento científico, tecnológico, organizacional e dos modos de produção, sua função é a de mostrar caminhos, o alerta constante para uma postura de abertura e aprendizado permanente, de comportamento flexível. O que significa buscar a construção, em cada indivíduo, de competências essenciais.

No caso específico da pesquisa aqui relatada, fica evidente a necessidade de estabelecimento de uma política avançada e moderna de formação de bibliotecários, como partícipes do mercado dos profissionais de informação. As falhas apontadas pelos entrevistados têm substância e indicam acentuada desconexão entre sua formação e as exigências do mundo atual. Pior que isto, apontam para uma forte incoerência entre as reflexões teóricas registradas em revistas especializadas da área de Ciência da Informação, sobre o perfil do profissional da área, e a real formação que vem sendo dada a esses profissionais.

## **Referências**

ARARIPE, Fátima Maria Alencar. Bibliotecário - profissional da informação (re)desenhando o perfil a partir da realidade brasileira: proposta para os países do mercosul. In: Tercer Encuentro de Directores y Segundo de

Docentes de das Escuelas de Bibliotecología del Mercosur, 1998. Santiago: Universidad Tecnológica Metropolitana, 1998. Disponível em: <<http://www.utem.cl/deptogestinfo/20.doc>>. Acesso em: 10 abril 2004.

ARRUDA, Maria da Conceição Calmon. Qualificação versus competência. **Boletín Cinterfor**. n. 149, p. 25-39, may/ago, 2000. Disponível em: <<http://www.cinterfor.org.uy/public/spanish/region/ampro/cinterfor/publ/boletin/149/pdf/calmon.pdf> > Acesso em: 25 maio. 2004

ARRUDA, Maria da Conceição Calmon; MARTELETO; Regina Maria; SOUZA, Donaldo Bello. Educação, trabalho e o delineamento de novos perfis profissionais: o bibliotecário em questão. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 9, n. 3, p.14-24, set./dez. 2000.

DRUCKER, P. F. The age of social transformation. **The Atlantic Monthly**, Nov.1994. Disponível em: <<http://www.theatlantic.com/politics/ecbig/soctrans.htm>> Acesso em: 29 mar. 2004

DRUCKER, P. F. **Sociedade pós-capitalista**. 3.ed. São Paulo: Pioneira, 1993.

FRANCO, Marcelo Araújo. Internet: reflexões filosóficas de um informata. **Revista Transinformação**, Campinas, v. 9, nº 2, maio/ago

FUENTES, Carlos. **Por um progreso incluyente**. México, IEES, 1997

GOMES, Maria Yeda F.S. de Filgueiras; MELLO, Maryvone P.; SANTOS, Maria Consuelo. Perfil profissional da informação no Brasil. In: Tercer Encuentro de Directores y Segundo de Docentes de das Escuelas de Bibliotecología del Mercosur, 1998. Santiago: Universidad Tecnológica Metropolitana, 1998.

GUIMARÃES, José Augusto Chaves. Moderno profissional da informação: elementos para sua formação no Brasil. **Transinformação**, Campina, v.9, n.1, p.124-140, jan./abr., 1997

NISEMBAUM, H. **A competência essencial**. São Paulo: Infinito, 2000.

PRAHALAD, C. K. O reexame das competências. **HSM Management**. n. 17, Ano 3, p. 40-46, nov./dez. 1999.

SANTOS, Neri dos. **Inteligência competitiva e gestão do conhecimento**. Programa de Pós-Graduação da Engenharia de Produção da Universidade Federal de Santa Catarina – UFSC, em: 27 e 28/10 a 24 e 25/11 a 15 e 16/12/2000

TARGINO, Maria das Graças. **Quem é o profissional da informação?** 2000. Disponível em: <[www.decos.ufal.br/cienciadainformacao/evento2.htm](http://www.decos.ufal.br/cienciadainformacao/evento2.htm)> Acesso em: 29 set. 2001.

TARAPANOFF, K. O profissional da informação e a sociedade do conhecimento: desafios e oportunidades. **Transinformação**, Campinas, v. 11, n. 1, p. 27-38, jan./abr.1999.

TEIXEIRA FILHO, Jayme. **Qual é o futuro dos profissionais da informação?** 1999. Disponível em: <<http://www.informal.com.br/artigos/a20091999001.htm>> Acesso em: 8 de maio 2004.

UNESCO. **Relatório Delors**. 1996. Disponível em: < <http://www.unesco.org/delors/>> Acesso em: 20 maio 2004

VARGAS ZÚÑIGA, Fernando. De las virtudes laborales a las competencias clave: un nuevo concepto para antiguas demandas. **Boletín Cinterfor**. n. 149, p. 9-23, may./ago., 2000. Disponível em: [http://www.cinterfor.org.uy/public/spanish/region/ampro/cinterfor/publ/boletin/149/pdf/f\\_varg.pdf](http://www.cinterfor.org.uy/public/spanish/region/ampro/cinterfor/publ/boletin/149/pdf/f_varg.pdf)> Acesso em: 20 maio 2004

VARGAS ZÚÑIGA, Fernando. La formación por competencias. Instrumento para incrementar la empleabilidad. Disponível em: [http://www.cinterfor.org.uy/public/spanish/region/ampro/cinterfor/publ/sala/vargas/for\\_comp/](http://www.cinterfor.org.uy/public/spanish/region/ampro/cinterfor/publ/sala/vargas/for_comp/) Acesso em: 20 maio 2004

ZARIFIAN, Philippe. **El modelo de la competencia y sus consecuencias sobre el trabajo y los oficios profesionales.** Ponencia presentada en Rio de Janeiro, CIET, 26 de Agosto de 1998 a. <Disponível em: [http://www.ilo.org/public/spanish/region/ampro/cinterfor/publ/papel/8/pdf/papel8\\_3.pdf](http://www.ilo.org/public/spanish/region/ampro/cinterfor/publ/papel/8/pdf/papel8_3.pdf)> . Acesso em: 20 maio 2004

ZARIFIAN, Philippe **Mutación de los sistemas productivos y competencias profesionales:** la producción industrial de servicio. Ponencia presentada en el seminario “Reestruturação produtiva, flexibilidade do trabalho e novas competências profissionais”. COPPE / UFRJ, 24 de agosto de 1998b. Disponível em:< [http://www.ilo.org/public/spanish/region/ampro/cinterfor/publ/papel/8/pdf/papel8\\_2.pdf](http://www.ilo.org/public/spanish/region/ampro/cinterfor/publ/papel/8/pdf/papel8_2.pdf)> Acesso em: 20 maio 2004

ZARIFIAN, Philippe. **Objetivo competência: Por uma nova lógica.** Tradução de Maria Helena C. V. Trylinki. Atlas: São Paulo, 2001.