



**Universidade do Minho**  
Serviços de Documentação

# **Os bibliotecários na sociedade da informação: (r)evolução de perfis e competências**

Nome: Eloy Rodrigues

Correio electrónico: [eloy@sdum.uminho.pt](mailto:eloy@sdum.uminho.pt)





# Sumário

- Introdução
- Perfis e competências dos bibliotecários e profissionais de informação
- Olhando a bola de cristal... O futuro da sociedade da informação
- Discussão e Observações finais





# Objectivos e metodologia

- Objectivos
  - Analisar e discutir a definição e evolução das competências e dos perfis profissionais dos bibliotecários, à luz das grandes tendências sociais e tecnológicas.
- Metodologia
  - Pequena revisão de literatura, análise de documentos de referência de algumas organizações profissionais





# 0 “cliché” da mudança

- A Internet e a Web influenciaram profundamente e em alguns casos transformaram as nossas vidas, quer do ponto de vista profissional, quer do ponto de vista social e pessoal.





# 0 tempo da mudança...

- In the last two decades new communications and computer-based technologies have produced profound changes in many occupations. This is especially true for the library profession where the impact of these technologies has been felt in day-to-day internal library operations, in interlibrary network arrangements, in content of education for librarianship and, finally, in the profession's self-perception.

Apostle, R., Raymond, B. (1987), "Librarianship and the information paradigm", in Gardner, R.K. (Eds), *Education of Library and Information Professionals: Present and Future Prospects*, Libraries Unlimited, Littleton, CO, pp.17-31.



# Perfis e competências dos profissionais de informação



Universidade do Minho  
Serviços de Documentação

- Euro-Referencial I-D do ECIA
- “Body of Professional Knowledge” do CILIP
- Competencies for Information Professionals da SLA
- Guidelines on Cultural Work within the Information Society do Conselho da Europa
- Guidelines for Professional Library/Information Educational Programs da IFLA





# Euro-Referencial I-D do ECIA

- Competência – Conjunto de capacidades necessárias para o exercício de uma actividade profissional e domínio dos comportamentos requeridos. As componentes são: os saberes, o saber-fazer e as aptidões. Estas componentes devem ser operacionais, postas em prática e validadas.
- Aptidão – Disposição natural ou adquirida de um indivíduo, induzindo um comportamento.



# Domínios de competências do Euro-Referencial I-D



Universidade do Minho  
Serviços de Documentação

<b>Grupo I Informação</b>	<b>Grupo T Tecnologias</b>	<b>Grupo C Comunicação</b>	<b>Grupo M Gestão</b>	<b>Grupo S Outros Saberes</b>
Compreensão do meio profissional	Concepção informática de sistemas de informação documental	Comunicação oral	Gestão global da informação	
Aplicação do direito da informação	Desenvolvimento de aplicações informáticas	Comunicação escrita	Marketing	
Gestão de conteúdos e conhecimentos	Publicação e edição	Comunicação audiovisual	Venda e difusão	
Identificação e validação de fontes de informação	Tecnologias da Internet	Comunicação pela informática	Gestão orçamental	
Análise e representação da informação	Tecnologias da informação e da comunicação	Prática de uma língua estrangeira	Gestão de projectos e planeamento	
Pesquisa de informação		Comunicação interpessoal	Diagnóstico e avaliação	
Gestão de colecções e fundos		Comunicação institucional	Gestão de recursos humanos	
Enriquecimento de colecções e fundos			Formação e acções pedagógicas	
Tratamento físico dos documentos				
Concepção de produtos e serviços				







# Aptidões do Euro-Referencial I-D

<b>A</b> <b>Relacionamento</b>	<b>B</b> <b>Pesquisa</b>	<b>C</b> <b>Análise</b>	<b>D</b> <b>Comunicação</b>	<b>E</b> <b>Gestão</b>	<b>F</b> <b>Organização</b>
1.Autonomia 2.Capacidade de comunicação 3.Disponibilidade 4.Empatia 5.Espírito de equipa 6.Aptidão para a negociação 7.Sentido pedagógico	1.Espírito de curiosidade	1.Espírito de análise 2.Espírito de crítica 3.Espírito de síntese	1.Descrição 2.Capacidade de resposta	1.Perseverança 2.Rigor	1.Capacidade de adaptação 2.Sentido de antecipação 3.Espírito de decisão 4.Espírito de iniciativa 5.Sentido de organização



# 0 “Body of Professional Knowledge” do CILIP

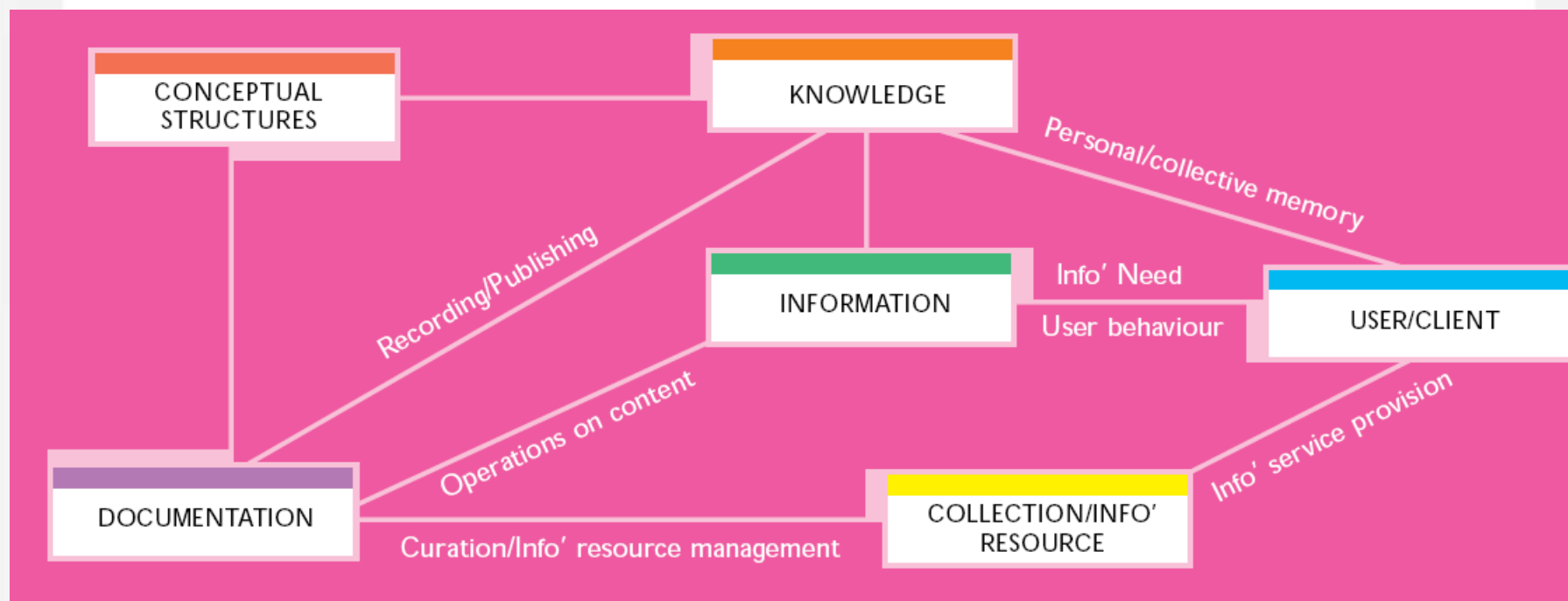
- Composto por 3 elementos:
  - O Esquema Nuclear (Core Schema)
  - O Ambiente de Aplicação (Applications Environment)
  - Competências/Aptidões Genéricas (Generic and Transferable Skills)



# O “Body of Professional Knowledge” do CILIP – Core Schema



Universidade do Minho  
Serviços de Documentação



# O “Body of Professional Knowledge” do CILIP – Ambiente de Aplicação

- O profissional de informação necessita de compreender e dominar a um nível adequado:
  - O **contexto ético** (normas e códigos de conduta profissionais);
  - O **ambiente legal** (protecção de dados, direito à informação, direito à privacidade, direitos de autor, liberdade de informação, difamação e obscenidade, etc.);
  - A **política de informação** (disposições e regulamentos que determinam ou delimitam o acesso à informação, facilitam ou impedem a difusão da informação);
  - A **“governance” da informação** (assegura a efectivação de políticas, normas e estratégias para o uso ético da informação);
  - A **perspectiva das comunicações** (acompanhamento da dinâmica do fluxo da informação na sociedade);



# 0 “Body of Professional Knowledge” do CILIP – Competências/Aptidões Genéricas

- Literacia informática e da informação;
- Competências interpessoais;
- Competências de gestão, especialmente de recursos humanos e financeiros;
- Capacidade de marketing
- Competências de formação/ensino e orientação/aconselhamento
- Familiaridade com métodos de investigação



# O profissional de informação – o perfil do CILIP



Universidade do Minho  
Serviços de Documentação

## **Library and information staff should have the following skills, competencies and qualities:**

- Enable easy access to information and resources in all formats; printed, electronic, audio and visual, while ensuring currency and relevance by a systematic, regular review
- Identify and acquire the resources of most benefit to an organisation and arrange them in an easily accessible manner
- Create and search databases, develop Internet and intranet content and exploit knowledge based information resources
- Teach staff and clients to access and utilise relevant information resources in the most effective way, thus raising levels of information literacy within the organisation
- Manage effective enquiry and current awareness services
- Recruit, manage and train staff
- Manage finances, budgets and projects
- Provide specialist information expertise, backed up by close collaboration with others working in the field, such as publishers and other information providers

## **As well as these abilities a library and information professional will have:**

- An awareness of the key issues and developments relevant to the organisation for which they are working Strong interpersonal and communication skills, allied with an expertise in managing information, making them effective knowledge managers
- Customer care skills
- Initiative, self motivation and effective team working skills

Fonte:

<http://www.cilip.org.uk/jobscareers/payandstatus/valuetoemployers/whatcanlibraryandinformationprofessionalsofferourorganisation.htm>



# Special Libraries Association - Competencies for Information Professionals of the 21st Century , 2003



- Primeira edição em 1997, edição revista em Junho de 2003
- **O que é um Profissional de Informação?**
  - Um profissional de informação (“IP”) usa estrategicamente informação no seu trabalho para prosseguir a missão da organização (...).Os IPs incluem, mas não estão limitados a bibliotecários, gestores de conhecimento, directores executivos de informação, gestores Web, *information brokers* e consultores.
- **O que são Organizações de Informação?**
  - Organizações de informação são definidas como as entidades que fornecem soluções baseadas em informação a um dado mercado. Alguns dos nomes comumente usados para estas organizações incluem bibliotecas, centros de informação, unidades de inteligência competitiva, departamentos de intranet, centros de recursos de conhecimento, organizações de gestão de conteúdos e outras.



# Competencies for Information Professionals of the 21st Century , 2003



Universidade do Minho  
Serviços de Documentação

- Competências nucleares – Ancoram as competências pessoais e profissionais. Estas duas competências são absolutamente indispensáveis para cada profissional de informação:
  - Os profissionais de informação contribuem para a base de conhecimento da profissão partilhando as melhores práticas e experiências, e continuando a aprendizagem sobre produtos, serviços e práticas de gestão ao longo de toda a sua carreira.
  - Os profissionais de informação comprometem-se com a excelência e a ética profissional, e com os valores e princípios da profissão.
- Competências profissionais
- Competências pessoais







# Competências profissionais

## A. Gestão de Organizações de Informação

- Os profissionais de informação gerem organizações de várias dimensões e em vários “ambientes” – público, empresarial, educacional, governamental, etc.

## B. Gestão de Recursos de Informação

- Os profissionais de informação têm conhecimento especializado na gestão total de recursos de informação, incluindo identificação, selecção, avaliação, e fornecimento de acesso a recursos de informação pertinentes

## C. Gestão de Serviços de Informação

- Os profissionais de informação gerem todo o ciclo de vida dos serviços de informação, desde a fase de conceito através do desenho, desenvolvimento, teste, marketing, “embalagem” e fornecimento desses serviços.

## D. Aplicação de Ferramentas e Tecnologias de Informação

- Os profissionais de informação dominam as ferramentas tecnológicas apropriadas para fornecer os melhores serviços, e disponibilizar os recursos mais relevantes e acessíveis.





# Competências pessoais

- Todo o profissional de informação:
  - *Procura desafios e capitaliza nas novas oportunidades;*
  - *Vê a “big picture”*
  - *Comunica eficientemente*
  - *Apresenta ideias de forma clara, negocia confidencial e convicentemente*
  - *Cria parcerias e alianças*
  - *Constrói um ambiente de respeito mútuo, respeita e valoriza a diversidade*
  - *Aplica uma abordagem de equipa, reconhece o equilíbrio de colaborar, liderar e seguir*
  - *Assume riscos calculados, demonstra coragem e tenacidade*
  - *Planeia, estabelece prioridades e foca-se no que é crítico*
  - *-Demonstra planeamento da carreira pessoal*
  - *Pensa de forma criativa e inovadora*
  - *Reconhece o valor das redes profissionais*
  - *Equilibra o trabalho, a família e as obrigações comunitárias*
  - *Permanece flexível e positivo num tempo de mudança permanente*



# Guidelines on Cultural Work within the Information Society - Conselho da Europa, 2000



Universidade do Minho  
Serviços de Documentação

## ■ Competências-chave para os profissionais de informação:

- Capacidades de **gestão**
  - Capacidade analítica.
  - Capacidade de liderança.
  - Capacidade de avaliar estratégias de marketing.
  - Capacidades de negócio
  - Capacidade de gerir por objectivos
- Capacidades **organizacionais**
  - Capacidade para formar e coordenar equipas.
  - Capacidade para organizar equipas de projectos
  - Capacidade para criar serviços orientados para o público.
- Capacidades **criativas**
  - Planeamento inovador
  - Pensamento visionário
- Capacidades **tecnológicas**
  - Capacidades indispensáveis para dominar as TIC
  - Capacidade para adoptar tecnologias inovadoras
  - Domínio das normas, formatos e métodos normalizados para descrição, apresentação e transmissão de dados
  - Capacidade de navegar nas redes de comunicação.
- Capacidades de **comunicação**
  - Capacidade de interacção pessoal
  - Capacidade de transferir conhecimento
  - Capacidades linguísticas.



# IFLA Guidelines for Professional Library/Information Educational Programs



Universidade do Minho  
Serviços de Documentação

## Core Curriculum Elements

1. The Information Environment, Information Policy and Ethics, the History of the Field
2. Information Generation, Communication and Use
3. Assessing Information Needs and Designing Responsive Services
4. The Information Transfer Process
5. Organization, Retrieval, Preservation and Conservation of Information
6. Research, Analysis and Interpretation of Information
7. Applications of Information and Communication Technologies to Library and Information Products and Services
8. Information Resource Management and Knowledge Management
9. Management of Information Agencies
10. Quantitative and Qualitative Evaluation of Outcomes of Information and Library Use





# Olhando a bola de cristal....

- Que tendências afectam e irão afectar a sociedade no seu conjunto?
- De que forma é que elas se reflectirão na nossa profissão e nas instituições onde trabalhamos?



# OCLC 2003 Environmental Scan

## Tendências sociais

- **Auto-suficiência**
  - Serviços bancários, compras, reservas de viagens, pesquisa de informação... Pessoas de todas as faixas etárias estão a passar mais tempo online a realizar tarefas/actividades para si próprios.
- **Satisfação**
  - A maior parte dos utilizadores estão satisfeitos com os resultados das suas pesquisas na Web, onde é muito mais fácil e prático encontrar e aceder a informações e conteúdos do que em bibliotecas. Um utilizador digita um termo na caixa de pesquisa do Google e tem resultados imediatamente. Na maioria das vezes, fica satisfeito com as informações que recolhe.
- **Continuidade (Seamlessness)**
  - A separação, de tempo e espaço, entre a escola, o lazer e o trabalho está a desaparecer. As novas gerações vivem numa “infosfera” onde já não existem fronteiras nítidas entre trabalho, diversão e estudo.



# Os “nativos” e os “imigrantes” digitais (Marc Prensky)



Universidade do Minho  
Serviços de Documentação

- Os jovens com menos de 20 anos cresceram já rodeados por computadores, videojogos, música digital, telemóveis e todas as ferramentas da era digital. Jogos de computador, Internet, serviços de mensagens são parte das suas vidas. São “nativos digitais”!
- Prensky afirma que os estudantes de hoje passaram menos de 5.000 horas das suas vidas lendo, mas mais de 20.000 vendo televisão (e mais de 10.000 jogando);
- Nós (com mais de 25 anos) somos apenas “imigrantes digitais”, que entramos no “novo mundo”. Alguns de nós adaptam-se melhor, são mais fluentes e têm menos “sotaque”, mas todos somos “imigrantes” substancialmente diferentes dos “nativos”.





# OCLC 2003 Environmental Scan

## Cenário Tecnológico

- Estruturação de dados não estruturados
  - Aposta nas ferramentas de pesquisa e na classificação automática. As técnicas de organização e representação de dados da biblioteconomia podem ser relevantes neste contexto.
- Software distribuído, baseado em componentes
- Software “open source”
- Segurança, autenticação e gestão digital de direitos





# OCLC 2003 Environmental Scan

## O cenário da investigação e ensino

- Redução do financiamento
- Proliferação do e-learning
- Aprendizagem ao longo da vida
- Mudanças na investigação e ensino universitários
  - “The current generation of scientists is much more familiar with PubMed and Google than the contents of their library shelves.” - Susan R. Owens, “Revolution or Evolution?” *EMBO reports* 4, no.8 (2003): 741-3.
- Repositórios Institucionais e Acesso Livre (Open Access)
- Novos fluxos dos conteúdos académicos



# As universidades do presente e do futuro



Universidade do Minho  
Serviços de Documentação

- Cada vez mais “e” (electrónico, digital) - e-learning, e-science - ou “h” (híbrido) e “m” (móvel)
- Investigação cada vez mais inter e multidisciplinar e multi-institucional
- Geração de volumes de dados cada vez maiores (genética, química, etc.)
- Integração dos sistemas que apoiam o ensino, a investigação e a gestão, com o crescimento da importância dos serviços “comuns” (autenticação, portais, etc.)
- Tecnologias e plataformas colaborativas e “federativas” – Grid Computing, P2P, “Meta-repositórios”, etc.
  - The Grid Computing Information Centre (GRID Infoware: <http://www.gridcomputing.com>) aims to promote the development and advancement of technologies that provide seamless and scalable access to wide-area distributed resources. [Computational Grids](#) enable the sharing, selection, and aggregation of a wide variety of geographically distributed computational resources (such as supercomputers, [compute clusters](#), [storage systems](#), data sources, instruments, people) and presents them as a single, unified resource for solving large-scale compute and data intensive computing applications (e.g. [molecular modelling for drug design](#), [brain activity analysis](#), and [high energy physics](#)).
- Frequentadas por “nativos digitais”, pessoas para quem a Internet e os computadores já não são TIC's (porque para cada um de nós tecnologias são apenas as que surgiram após termos nascido)



# OCLC 2003 Environmental Scan

Três grandes tendências na era “Amazoogle”:

- Desintermediação
  - O acesso guiado a conteúdos está a diminuir. Não apenas a intermediação humana entre o “consumidor” e o objecto informativo, mas também aos “contentores” de informação – bases de dados, catálogos de bibliotecas, etc.
- Desagregação (dos conteúdos, dos serviços, da tecnologia)
  - Redução do conteúdo e instituições para unidades muito mais pequenas de uso e interacção. Os utilizadores querem aceder a “micro-conteúdos”, sem se preocuparem muito com o “contentor” original.
- Colaboração
  - Ferramentas de comunicação síncrona, blogs, software open source, etc. são manifestações de colaboração. As ferramentas colaborativas têm obtido grande sucesso. Mais do que **conectar-se**, importante é **contextualizar-se**.



# Algumas tendências que afectam o nosso futuro



Universidade do Minho  
Serviços de Documentação

- Re-orientação dos serviços de “just in case”, para “just in time”, para “just-for-you”
- Novos (ou reforçados) sectores e utilizadores da informação – inteligência competitiva, informação governamental e de saúde, etc.
- Aumento do trabalho e aprendizagem colaborativa
- Aumento da procura de ensino/formação ministrada por bibliotecários (literacia da informação, etc.)
- Necessidade de serviços para utilizadores remotos e estudantes à distância

(Baseado em Fourie, 2004)





# Discussão e observações finais

- De que bibliotecários necessita a Sociedade da Informação?
- Que intermediação informativa é útil numa sociedade de “desintermediação” e imediatismo?
- Que competências (“novas” e “velhas”) são necessárias num mundo que não é apenas composto de mudança, mas que sobretudo não muda já como costumava?



# As tendências do mercado de trabalho

- Estudo de anúncios de emprego na década de 90:
  - Study results showed dramatic increases in the number of “electronic” and “digital” position announcements in the past decade.
- Estudo de quase 400 anúncios de emprego nos Estados Unidos e na Austrália em 2004:
  - Apesar de algumas diferenças entre os países, o que o estudo parece revelar é que para além de competências técnicas o que os empregadores mais procuram (o que é comum a quase todos os anúncios) são as competências interpessoais (Interpersonal Skills), as designadas características comportamentais (Behavioural Characteristics) e a capacidade de adaptação (designada resposta a um ambiente em mudança).

Marion, L, Kennan, M A, Willard, P and Wilson, C S (2005) 'A tale of two markets: Employer expectations of information professionals in Australia and the United States of America'. *World Library and Information Congress: 71st IFLA General Conference and Council, Libraries: A voyage of discovery*, Oslo, Norway. 14-18 August.  
<http://www.ifla.org/IV/ifla71/papers/056e-Marion.pdf>





# Mudam-se os tempos Mudam-se as vontades...

- “O que não mudou foi a suposição comum entre a maioria dos bibliotecários de que a ordem e a racionalidade que as bibliotecas representam são necessárias e um bem social. Portanto, há um tom relativamente irritado e persistente em muito do que está sendo escrito sobre o cenário de informações mutável por quem participa da comunidade de informações: por que “eles” não entendem que as bibliotecas e os bibliotecários são úteis, relevantes e importantes na era do Google?”

(OCLC Environmental Scan, 2003)





# A Internet precisa mesmo de bibliotecários “à moda antiga”?



Universidade do Minho  
Serviços de Documentação



What the Internet needs is an old-fashioned librarian.

Finding what you want on the web should be as easy as finding a book in the library. It will be, if Eugénia has her way. She's working to create a standard for labeling and cataloging information online—including all 3.7 billion web pages—a virtual Dewey Decimal system, if you will. So you can spend less time looking for, and more time using, the information you need.

Stick. You're on the Internet.

[www.hp.com](http://www.hp.com)







Universidade do Minho  
Serviços de Documentação

# Para além dos estereótipos...



# Papéis/funções (Fourie, 2004)



Universidade do Minho  
Serviços de Documentação

<b>Papel</b>	<b>Descrição</b>
<b>Cultural</b>	Promoção da leitura, etc.
<b>Educativo/Formativo</b>	Formação de utilizadores, literacia da informação, etc.
<b>Fornecer acesso à informação</b>	Seleção das fontes de informação, desenho e “costumização” de serviços e produtos de informação
<b>Fornecer espaço</b>	Espaço de leitura e estudo, de encontro comunitário,
<b>Negociação/lobbying a favor dos utentes</b>	A favor dos “info-pobres”, de utentes com necessidades especiais
<b>Editorial</b>	Websites, Guias e Ajudas, Manuais de formação, etc.
<b>Aconselhamento</b>	Sobre direitos de autor, normas relacionadas com a informação
<b>Organização da informação</b>	Indexação, classificação, catalogação e resumo de recursos informativos
<b>Pesquisa e recuperação da informação</b>	



# Novos papéis

- Análise do ambiente/cenário (Environmental scanning) – Aquisição e uso de informação sobre factos, eventos, tendências e relações no ambiente externo das organizações
- Identificação de novos nichos de mercado (por exemplo formação, serviços de pesquisa ou fornecimento de documentos/informação a tipos específicos de utentes)





# Perfis profissionais

- Quatro grandes perfis de profissionais da informação identificados por Moore (1998):
- Os **criadores**, que produzem e desenvolvem produtos e serviços de informação.
- Os **colectores** (e organizadores), que constroem colecções e tornam-nas consultáveis e acessíveis.
- Os **comunicadores** são especialistas em encontrar soluções para problemas, adaptando a informação que fornecem a cada situação específica.
- Os **consolidadores**, que actuam como filtros e pesquisadores, trabalhando como parte de uma equipa de gestores.

Referenciado em Correia, Zita - Perfis e competências para os profissionais de informação, 2001



# Competências e aptidões para o futuro



Universidade do Minho  
Serviços de Documentação

- Visão estratégica e prospectiva
- Capacidade de adaptação
- Curiosidade e espírito de inovação
- Competências de gestão
- Capacidade de trabalhar em equipa
- Representação e organização da informação
- Concepção e desenvolvimento de serviços de informação
- Criação/gestão de conteúdos
- Competências pedagógicas, de ensino e orientação
- Capacidade de comunicação
- Competências tecnológicas





# Considerações finais

- Assumir novos papéis (valorizar os “activos informativos” das organizações/comunidades – de dentro para fora, e não apenas de fora para dentro)
- Ir ao encontro das necessidades dos utentes, e não ter a ilusão de que poderemos “mudá-los” (comodidade *vs* qualidade?)
- Colaboração
- Concentrar no conteúdo (informação) e no contexto, e não nos contentores (documentos)



# FIM



Universidade do Minho  
Serviços de Documentação

Muito obrigado pela vossa atenção!

