

PROFISSIONAL DA INFORMAÇÃO: aspectos de formação, atuação profissional e marketing para o mercado de trabalho

Milena Polsinelli Rubi*
Maria Luzinete Euclides**
Juliana Cardoso dos Santos***

Resumo

O tripé informação, tecnologia e globalização e as mudanças no mercado de trabalho exigem dos profissionais da informação novas funções sociais e perfis profissionais. Nosso objetivo é destacar, a partir da literatura, aspectos importantes relacionados ao perfil do bibliotecário, referentes à formação acadêmica e continuada, à atuação profissional, ao mercado de trabalho e ao marketing profissional e pessoal. Consideramos que todos esses aspectos servirão para caracterizar esse profissional da informação que necessita estar apto a atuar em consonância com as atuais exigências da nossa sociedade.

Palavras-chave

PROFISSIONAL DA INFORMAÇÃO
PERFIL DO BIBLIOTECÁRIO
FORMAÇÃO CONTINUADA
ATUAÇÃO PROFISSIONAL
MERCADO DE TRABALHO
MARKETING PROFISSIONAL
MARKETING PESSOAL

* Doutoranda do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Estadual Paulista, Faculdade de Filosofia e Ciências, Campus de Marília, SP. Mestre em Ciência da Informação. E-mail: mprubi@ig.com.br.

** Mestranda do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação. Bibliotecária de referência da Universidade Estadual Paulista, Faculdade de Filosofia e Ciências, Campus de Marília, SP. E-mail: luzibib@marilia.unesp.br.

***Bibliotecária do Serviço Nacional da Indústria (SENAI), Londrina, PR. E-mail: juliana.cardoso@pr.senai.br.

I INTRODUÇÃO

Atualmente, vivemos na denominada sociedade da informação e do conhecimento onde os progressos sociais, econômicos e culturais acontecem em ritmo acelerado e a globalização e as novas tecnologias concorrem para o estabelecimento de uma competitividade cada vez maior em todos os setores da sociedade.

Esse cenário exige profissionais cada vez mais qualificados, com um perfil profissional diferenciado, inovador, empreendedor, crítico, reflexivo, criativo, apto a realizar a organização e disseminação eficiente da informação.

No caso do profissional da informação, especificamente o bibliotecário, não é diferente,

pois ele é um dos que mais vem sentindo os efeitos dessas inovações tecnológicas, visto que a diversidade de suportes e de recursos informacionais exige do profissional constante renovação de seus conhecimentos e do seu agir no trabalho.

Dessa maneira, nosso objetivo é delinear o perfil desse profissional da informação, através da identificação de aspectos referentes à sua formação acadêmica e continuada, atuação profissional, ao mercado de trabalho e ao marketing profissional e pessoal.

Embora sejam temas amplos, procuramos identificar na literatura brasileira, essencialmente dos últimos anos, as principais características desse profissional que, mais do que nunca, necessita estar em consonância com as atuais exigências da nossa sociedade.

2 FORMAÇÃO DO PROFISSIONAL DA INFORMAÇÃO

Para o contexto deste trabalho, abordaremos as questões relativas especificamente ao bibliotecário. No entanto, isso não quer dizer que o perfil que pretendemos traçar a respeito da formação e atuação deste profissional da informação não sirva para outras profissões.

A esse respeito, bem esclarecem Tarapanoff, Suaiden e Oliveira (2002) quando afirmam que não há um perfil de profissional da informação ou do conhecimento único, pois a sociedade oferece campos de atuação a todo profissional que tenha habilidade de lidar com a informação e o conhecimento, agregando valor aos mesmos, e trabalhar com pessoas incentivando-as a participar da sociedade e exercer a cidadania.

Sobre a formação do bibliotecário no Brasil, ela teve início efetivamente em 1915 com a instalação do curso da Biblioteca Nacional, com o objetivo de formar um profissional com perfil humanista, erudito, conservador e guardião dos livros (influência francesa) para suprir a própria falta de recursos humanos. Em São Paulo, na década de 1920, o ensino de Biblioteconomia volta-se para a formação de um profissional conhecedor das técnicas biblioteconômicas (influência norte-americana).

Na década de 1970, começam a surgir os primeiros cursos de pós-graduação (*stricto sensu*) na área de Biblioteconomia e Ciência da Informação. Como consequência, na década de 1980, observou-se a reformulação do currículo mínimo em que se buscava uma nova concepção para o ensino de Biblioteconomia com abordagem multidisciplinar equilibrada entre os aspectos tecnicistas e humanistas para formação do profissional que refletisse as transformações da época.

Desde então, vêm ocorrendo mudanças no currículo mínimo em Biblioteconomia pautadas, principalmente, em resultados de eventos organizados especialmente para discussão sobre o tema, com a colaboração e contribuição de docentes dos cursos de Biblioteconomia no Brasil e com o respaldo da Associação Brasileira de Ensino de Biblioteconomia e Documentação (ABEBD), criada em 1967 com o objetivo de aprimorar o ensino de Biblioteconomia e Ciência da Informação no Brasil.

Vale destacar que, apesar da forte influência norte-americana na formação dos bibliotecários brasileiros, atualmente a área se preocupa em romper com essa concepção de profissional

eminentemente técnico e resgatar valores de cunho humanístico da profissão.

Sobre isso, Smit e Barreto (2002, p. 17) esclarecem que

O profissional desta área [Ciência da Informação] se encontra em um ponto no presente entre o passado e o futuro. Convive com tarefas e técnicas tradicionais de sua profissão mas precisa atravessar para uma outra realidade, para onde estão indo seus clientes, e aprender a conviver com o novo e o inusitado, numa constante renovação de seus conhecimentos e do seu agir no trabalho.

Para tanto, esforços estão sendo envidados por meio de eventos, projetos, pesquisas e publicações no sentido de resgatar e valorizar as questões relacionadas, por exemplo, ao papel do bibliotecário enquanto cidadão crítico inserido em um contexto social, com responsabilidades e deveres.

Para Valentim (2002, p. 118)

Os profissionais da informação precisam, cada vez mais, ter uma formação que permita atender uma determinada demanda social. No entanto, só a formação também não resolve a questão, ou seja, para que os profissionais da informação ocupem os espaços a eles destinados no mercado de trabalho, é necessário que a formação defina um perfil de profissional que deseja e tão importante quanto a formação é que haja ações que divulguem o profissional para o mercado empregador.

Blattmann, Rados e Fragoso (2003) reforçam a constatação de Valentim (2002) quando afirmam que o bibliotecário deve apresentar um perfil pró-ativo, ser atuante e preocupado com a democratização da informação e com a recepção de seu leitor, o que contribuirá para uma imagem positiva e relevante a respeito de sua profissão na sociedade.

Devemos lembrar que a formação básica para o profissional da informação é fundamental, uma vez que é no momento da graduação que se deve aliar a teoria e a prática relacionando-as para melhor preparação do profissional de acordo com o mercado de trabalho e o seu papel na sociedade.

No entanto, Valentim (2002, p. 130) faz uma importante observação:

Fornecer competências e habilidades profissionais durante a formação profissional, por meio de conteúdos formadores, é papel da escola. Porém, manter essas competências e habilidades profissionais, após sua saída da escola, é papel do próprio profissional.

Além de eventos, pesquisas e publicações, a formação continuada em cursos de especialização, Mestrado e Doutorado está sendo utilizada para a formação do bibliotecário com perfil mais moderno e humanista, com habilidades e competências para o atendimento de novas demandas da sociedade.

De acordo com Santos (2002, p. 114) a formação continuada

[...] potencializa o processo de desenvolvimento de competências dos profissionais da informação como agentes contínuos de desenvolvimento, como produtores, consumidores/utilizadores e criadores/inovadores, fazendo uso de seus conhecimentos e criatividade. Ela dá ao profissional uma nova visão, a abertura em face das mudanças e a oportunidade de atualizar-se sempre.

Ressaltamos, neste momento, que são esses cursos que tornam a interdisciplinaridade bem característica da Ciência da Informação mais notória, uma vez que profissionais da informação de outras áreas (como relações públicas, informáticos, jornalistas, delegados, médicos, advogados, administradores entre outros) buscam novos conhecimentos na Ciência da Informação e também contribuem com seus conhecimentos específicos para o enriquecimento da nossa área.

Mundialmente, a década de 1990 foi marcada por duas características – globalização e novas tecnologias – que resultou em uma terceira: clientes mais exigentes quanto à eficiência no atendimento de suas necessidades. Essa revolução, que refletiu diretamente na sociedade, exigiu de todas as profissões um novo perfil para atuação condizente com essa nova realidade.

Neste contexto social, questões como a informação estratégica e a inteligência competitiva passam a assumir papel decisivo no desenvolvimento econômico dos países.

De acordo com Guimarães (1998, p. 29, grifo do autor) “[...] um novo profissional passou a ser exigido pelo mercado (para não dizer pela própria sociedade), a quem a literatura internacional tem denominado *Moderno Profissional da Informação*.”

Mason (1990) define Moderno Profissional da Informação - MIP como sendo aquele que leva a informação certa, da fonte certa, pelo modo certo, ao cliente certo, no momento certo e a um custo justificado pelo seu uso. E, confirmando nossas considerações iniciais, o autor vai além ressaltando que o MIP é um gênero integrado por distintas espécies profissionais, tais como: arquivistas, bibliotecários, museólogos, administradores, analistas de sistemas, jornalistas e engenheiros, dentre outros.

Em 1991, a *Fédération Internationale d'Information et de Documentation* - FID criou o FID *Special Interest Group - Modern Information Professional*, envolvendo profissionais das áreas de Biblioteconomia, Arquivologia, Museologia e Administração, com o objetivo de realizar uma pesquisa mundial para verificar competências e necessidades de formação do moderno profissional da informação.

Verifica-se, portanto, que os cursos de graduação e pós-graduação na área de Ciência da Informação distribuídos pelo Brasil, conscientes das mudanças e das novas exigências sociais, estão preocupados com uma formação profissional de qualidade e coerente com o mercado de trabalho e, principalmente com o novo paradigma da nossa sociedade.

3 ATUAÇÃO DO PROFISSIONAL DA INFORMAÇÃO

A atuação do profissional da informação está pautada, em grande parte, nas habilidades e competências adquiridas no decorrer de sua formação. Cabe ao profissional da informação buscar continuamente a atualização e o aperfeiçoamento, desenvolver as competências necessárias que o mercado e a sociedade exigem, ter consciência do seu papel como profissional e como cidadão, visando uma maior participação na denominada Sociedade da Informação.

Para isso, destacam-se alguns fatores considerados fundamentais para a atuação do profissional bibliotecário que tem sido objeto de estudo e reflexão por parte dos profissionais e estudiosos da área. O primeiro, e talvez o mais importante na atualidade, é o papel social que este profissional deverá desempenhar e que está intimamente relacionado ao fazer profissional, ao modo como irá responder às novas exigências da sociedade.

Neste contexto, Cunha (2003) enfoca pontos importantes que refletem a realidade da profissão com todas as mudanças ocasionadas principalmente pela revolução tecnológica. No conjunto destas mudanças, a autora destaca a diversificação de atividades acrescidas ao processo de trabalho, atividades estas que constituem um desafio para o profissional e que demandam um maior envolvimento intelectual.

“Isto significa entender os novos papéis que surgem, as novas necessidades informacionais e as novas formas de responder a estas necessidades criando novos métodos e formas de trabalho” (CUNHA, 2003, p. 2).

Nas unidades de informação, essas transformações têm causado um grande impacto, exigindo mudanças de paradigmas em relação aos modelos de gestão, tratamento e disseminação da informação. Produtos e serviços precisam ser repensados e reestruturados, bem como novas formas de mediação da informação necessitam ser estudadas e implementadas, visando atingir o objetivo final que é a disseminação da informação.

Na atualidade, constata-se que a informação se tornou um insumo indispensável para qualquer atividade, considerada como recurso viabilizador de decisões nos mais diferentes campos. Porém, um aspecto problemático relacionado à grande quantidade de informações disponibilizadas é a identificação e a recuperação de informações relevantes para um dado problema. Isto significa extrair da imensa massa de informações, aquelas que são consistentes, íntegras, precisas, atualizadas, com valor agregado e que serão imprescindíveis para a tomada de decisão ou para a resolução de alguma necessidade. Neste sentido, o papel do profissional bibliotecário é indispensável, pois é ele o profissional capacitado a filtrar informação, organizar, analisar e disseminar essa informação.

Porém, isso requer profissionais cada vez mais qualificados, com habilidades para tomar decisões, para trabalhar em equipe, em rede, em parceria, compartilhando informações e contribuindo ativamente para o aumento do fluxo e da disseminação de informações.

Na medida em que são ampliados os espaços de atuação, ocasionados por essa revolução tecnológica, amplia também a exigência por um profissional com novo perfil, novas competências, novas funções e consciente do seu papel na sociedade.

Dentro dessa diversidade, Cunha (2003, p. 4) adverte que é fundamental não esquecer o papel importante que a profissão tem na sociedade e traça algumas premissas:

- se as necessidades de informação dos cidadãos numa biblioteca pública são atendidas isto reflete-se, via de regra, na conquista de direitos básicos de cidadania;
- se os pesquisadores têm suas necessidades de informação atendidas, isto reflete-se no progresso científico do país;
- o atendimento eficaz de alunos de escolas primárias por parte dos bibliotecários pode vir a despertar o gosto pela leitura, o prazer pelo estudo e a curiosidade por novas descobertas;
- a participação de bibliotecários na definição de políticas nacionais de informação, de projetos nacionais como o Programa Sociedade da Informação pode fazer diferença, por exemplo, nos critérios de definição das prioridades deste programa, na ênfase à participação das bibliotecas públicas neste processo, etc.

Os exemplos citados pela autora nos levam a refletir sobre a responsabilidade social que temos perante a sociedade, o quanto a nossa participação enquanto profissionais junto aos órgãos representativos de classe e ao próprio Estado podem definir ou contribuir para uma sociedade mais justa, mais democrática em todas as instâncias, mas principalmente na democratização do acesso à informação.

Dentro dessa perspectiva, destacamos o trabalho de Barros (2003) que tem como enfoques principais o papel da disseminação da informação para o desenvolvimento da cidadania e o papel social do agente da área, seja no que tange à informação em si, seja em sua missão educacional e cultural. Na opinião da autora, o desenvolvimento pode ser entendido como um avanço do conhecimento que só é alcançado por meio da capacidade de cidadãos bem informados.

Neste sentido, vale ressaltar também o trabalho de Tarapanoff, Suaiden e Oliveira (2002), em que os autores destacam como funções sociais do profissional da informação as de âmbito educativo e de mediação. A função educativa relaciona-se com a alfabetização em informação, ou seja, a capacidade de educar a si próprio e educar aos outros para a sociedade da informação.

Com relação à função de mediação, os autores destacam o papel que os profissionais

devem desempenhar na animação e mediação da inteligência coletiva, isto é, oferecendo ferramentas intelectuais para que os indivíduos cooperem e produzam conhecimentos em grupo. Em termos gerais, os profissionais devem atuar como mediadores entre o mundo digital e os indivíduos que dela necessitem, garantindo a efetiva comunicação e satisfação de suas necessidades informacionais.

Um outro fator preponderante relacionado à atuação do profissional da informação é o impacto que as tecnologias de informação e de comunicação (TIC's) têm provocado, não somente nos espaços de atuação desses profissionais, mas principalmente no seu fazer profissional. As unidades de informação são espaços tradicionais de atuação do profissional bibliotecário e pode-se dizer que são as que mais vem sentindo os efeitos desse impacto tecnológico, visto que a diversidade de suportes e de recursos informacionais disponíveis aliados à evolução da produção científica, exigem do profissional novas formas de gestão, tratamento e disseminação da informação.

Neste contexto, Silva (2004) apresenta trabalho onde comenta os efeitos e reflexos do uso das TIC's na atividade bibliotecária e nas habilidades do profissional bibliotecário. Na opinião do autor,

[...] cada tecnologia, de fato afeta de maneira diferente o funcionamento do sistema bibliotecário e/ou o modo como os usuários a ele reagem e se adaptam. A tecnologia deve ser compreendida como fator de mudanças para as bibliotecas, provocando novos estímulos e necessidades e alterando paradigmas estabelecidos ao longo do tempo (SILVA, 2004, p. 85).

Um outro aspecto que também merece atenção é com relação à atitude do profissional frente a essas inovações tecnológicas. Já não se concebe mais posturas negativas ou de resistência por parte de profissionais que relutam em admitir as infinitas possibilidades que essa tecnologia possa oferecer. Neste sentido, Silva (2004, p. 86) argumenta que

O impacto não está no uso da tecnologia, mas na sua operação. Está na mudança de postura no pensar, na aquisição de novos conhecimentos, nas mudanças de atitudes e de comportamentos que visualizem novas alternativas

Portanto, é necessário que as instituições invistam na capacitação de seus profissionais para atender as demandas cada vez mais sofisticadas de informação, mas por sua vez, os profissionais bibliotecários também têm que ir em busca de novos conhecimentos, pois a exigência atual é de um profissional atuante, dinâmico e flexível, com postura e condutas éticas, consciente do seu papel na sociedade e no mundo.

Na opinião de Valentim (2000a, p. 137, grifo nosso), para incorporar essa postura, o profissional da informação, deve atuar consciente relativamente a seis pontos fundamentais e responder claramente para si e para os outros sobre:

1. *Realidade*: a) saber separar a situação real da situação ideal; b) conhecer os pontos fracos e fortes da área; c) ter noção de conjunto; d) ter consciência de país.
2. *Identidade*: a) quem somos; b) o que queremos; c) qual é o nosso objeto de trabalho; d) onde queremos chegar; e) qual é a nossa estratégia profissional.
3. *Foco*: a) quem são nossos clientes reais; b) quem são nossos clientes potenciais; c) quem são nossos parceiros; d) quem são nossos concorrentes; e) o que somos para a sociedade; f) o que queremos ser para a sociedade.
4. *Processos*: a) qual é a nossa matéria-prima de trabalho; b) quais são os nossos produtos informacionais; d) o que e como produzimos atualmente; e) o que e como produziremos no futuro.
5. *Recursos*: a) quais as tecnologias atuais e quais as tendências das tecnologias de informação no próximo milênio; b) quais os tipos de unidades de trabalhos atuais e quais os tipos que existirão; c) quais os modelos de gestão atuais e quais as tendências.
6. *Perspectivas*: a) quais serão as competências e habilidades necessárias ao profissional; b) qual será o nosso objeto de trabalho; c) qual será nosso mercado de trabalho; d) o que a sociedade estará precisando no futuro.

A resposta a essas questões, de forma clara e objetiva, só será possível, no nosso entender, aos profissionais que buscam por uma atualização contínua e que estão antenados com as mudanças e inovações que surgem a cada dia. É preciso ter uma mudança de paradigma, de mentalidade, ter visão de futuro e buscar por meio da educação continuada, conhecimento necessário para poder acompanhar toda essa evolução.

Dessa forma, concordamos com Fujita (2004) ao argumentar que o profissional da informação deve acompanhar essas mudanças, porém, sem quebrar princípios importantes da formação profissional. Destaca a autora que a postura, as condutas e práticas profissionais devem estar apoiadas numa sólida formação científica para um acompanhamento equilibrado das mudanças cada vez mais vertiginosas. Entende que o profissional com uma formação científica é capaz de assimilar as mudanças necessárias ao seu ambiente de trabalho de forma estratégica e condizente com os seus próprios objetivos, ou seja, um profissional mais permeável a mudanças, mas ao mesmo tempo essencialmente analítico e consciente de seus objetivos profissionais.

Vale destacar ainda a atitude e o comportamento ético desse profissional, que na sociedade contemporânea tem sido objeto de atenção e discussão de diferentes áreas do conhecimento. Sem pretender aprofundar o tema, é imprescindível refletir esse contexto na atuação dos profissionais bibliotecários, principalmente num momento em que a sociedade cobra maior participação política e social desses profissionais.

Conforme ressalta Valentim (2004, p. 55), na área da Ciência da Informação,

[...] o fazer do profissional da área está muito ligado a atitudes e comportamentos éticos, tanto em relação ao usuário, quanto em relação ao próprio fazer informacional, ou seja, desde a prospecção e filtragem de dados e informações, até a disseminação e transferência desses mesmos dados e informações ao público interessado.

A autora ainda complementa que o profissional permeia, por meio de linguagens documentárias, conteúdos informacionais de documentos de diferentes naturezas, e isso requer uma atitude ética constante. Portanto, cabe ao profissional da informação, pautar a sua atuação na ética, estimular e incentivar o comportamento e as atitudes éticas, pois somente assim ele estará contribuindo para uma sociedade mais justa e mais humana.

4 O MERCADO DE TRABALHO DO PROFISSIONAL DA INFORMAÇÃO

Tradicionalmente, os espaços de atuação do profissional bibliotecário são as instituições

públicas, principalmente universidades, escolas, centros culturais e os arquivos. Porém, com a vinda das tecnologias de informação e de comunicação, esses espaços estão sendo ampliados, possibilitando ao profissional o desenvolvimento de suas atividades em diferentes contextos, tanto em relação à estrutura do trabalho quanto ao público atendido.

Valentim (2000a) identifica, de forma sistematizada, o mercado de trabalho do profissional bibliotecário, dividindo-o em três grandes grupos:

a) *mercado informacional tradicional*: a autora engloba nesse grupo as bibliotecas públicas, escolares, universitárias e especializadas, os centros culturais e os arquivos;

b) *mercado informacional existente não ocupado*: inserem-se as bibliotecas escolares (embora seja um mercado tradicional, verifica-se que este é um mercado não ocupado), editoras e livrarias, empresas privadas, provedores de Internet, bancos e bases de dados;

c) *mercado informacional – tendências*: verifica-se, segundo a autora, “que existe um imenso e crescente mercado de trabalho para o profissional da informação”. Inclui nesse grupo:

1. Centros de informação / documentação em empresas privadas, um grande mercado de trabalho em expansão.
2. Bancos e bases de dados eletrônicos e digitais, no caso brasileiro, tendem a crescer.
3. Portais de conteúdo e de acesso sejam na Internet ou nas Intranets.

A diversificação dos espaços de atuação do profissional da informação também é mencionada por Cunha e Crivellari (2004), ao acrescentarem que, além dos espaços “clássicos”, como universidades, escolas e instituições públicas, este profissional trabalha atualmente em unidades de informação de cinematecas, filmotecas, videotecas, livrarias e editoras. Citam também a Internet como um espaço cada vez mais promissor para os profissionais da informação, além da gestão de arquivos eletrônicos ou em papel, em escritórios de advocacia, clínicas médicas, empresas diversas do ramo industrial ou de serviços, através do que alguns chamam de “gestão do conhecimento”. Porém, de acordo com as autoras, pesquisas recentes mostram que a permanência do bibliotecário, ainda é em empregos tradicionais, principalmente em bibliotecas públicas.

Podemos constatar que os espaços de atuação dos profissionais da informação são cada vez mais amplos. Porém, se por um lado há uma diversificação do mercado de trabalho, por outro, diversas categorias de profissionais têm como objeto de trabalho a informação. No que compete ao profissional bibliotecário, poderemos fazer a seguinte pergunta: que profissional o mercado espera?

Dentro de uma perspectiva futura, Valentim (2000a, p. 150) destaca que para atuar no terceiro milênio com qualidade o profissional da informação deve repensar as seguintes questões:

- a) remodelagem da unidade / sistema de informação, buscando uma interação profunda entre os atores deste cenário;
- b) capacitação contínua dos profissionais de informação, buscando os conhecimentos necessários, uma vez que este cenário é mutante e dinâmico, para atuar com competência;
- c) clareza quanto à vocação da unidade de trabalho / informação que deve ser dirigida para serviços informacionais, buscando se antecipar às necessidades dos usuários / clientela;
- d) visualização da unidade de trabalho / sistema de informação de forma crítica, buscando a melhoria contínua.

Na opinião de Almeida Júnior (2002, p. 133):

O que o mercado procura atualmente é um profissional que tenha conhecimentos e competências específicos, mas que os integre em concepções mais gerais, com aplicações que ultrapassem o restrito espaço determinado.

Verifica-se, que essa é também a visão de Valentim (2002), ao distribuir as competências do profissional da informação em quatro categorias:

- a) Competências de Comunicação e Expressão que englobam: gerenciamento de projetos, técnicas de marketing, liderança, orientação na utilização de recursos de informação, elaboração de produtos de informação, planejar e executar estudos de usuários, proporcionando dessa forma atendimento especializado e diferenciado aos seus usuários;
- b) Competências Técnico-Científicas mais relacionadas ao fazer técnico do profissional bibliotecário, como: selecionar, registrar, armazenar, recuperar e difundir informações;
- c) Competências Gerenciais relacionadas a: direção, administração, organização e coordenação de unidades, gerenciamento de

projetos, marketing, liderança e relações públicas, planejamento e organização de redes de informação;

- d) Competências Sociais e Políticas voltadas a: assessorar e intervir no planejamento de políticas de informação, normas jurídicas, formular políticas de pesquisa em Biblioteconomia e Ciência da Informação entre outras.

Portanto, a literatura mostra que cada vez mais, os profissionais da informação têm que ter a capacidade de se aprimorar e desenvolver constantemente visto que o objeto do seu trabalho é a informação e que esta sofre modificações em um ritmo acelerado. Além disso, esses profissionais devem ter uma visão holística da organização onde estão inseridos, habilidade estratégica e de gerenciamento e ter condições de apreensão de novas competências e habilidades para o aproveitamento de oportunidades que surgem a todo o momento no (in)constante movimento do mercado de trabalho.

Essa realidade nos faz pensar que, embora haja um vasto espaço para atuação desses profissionais em diferentes contextos, apenas a formação básica não é mais suficiente e nem dá a segurança necessária para se manter no mercado. Desse modo, cabe a esse profissional assumir uma postura mais ousada, bem como buscar continuamente a educação. Só assim, poderá atuar com competência, agregando valor às informações, disseminando-as com qualidade e eficiência, mostrando assim, que é peça fundamental no processo de inteligência competitiva para qualquer organização.

5 A IMPORTÂNCIA DO MARKETING PROFISSIONAL E PESSOAL

Marketing pode ser entendido basicamente como a interatividade que existe entre o que o cliente/mercado quer e o que a organização/profissional tem a oferecer, ou seja, é a habilidade que o profissional tem de se manter no mercado.

Ao fazer parte da visão que o mercado tem a respeito de uma determinada profissão ou atuação profissional, o marketing também poderia ser definido como o processo de conciliar os recursos da empresa com as necessidades dos clientes.

O mercado exige que o profissional redesenhe o seu perfil, seu foco, sua imagem. Sendo

assim, o marketing profissional e pessoal diz respeito a um serviço que é prestado à comunidade, ou seja, as habilidades e competências de uma determinada profissão e um determinado profissional.

Segundo Mckenna (1993, p. 3),

O marketing é orientado à criação, e não ao controle de um mercado, baseia-se na educação desenvolvimentalista, no aperfeiçoamento incremental, e no processo contínuo, e não em simples táticas para conquistar fatia de mercado, ou em eventos únicos.

O melhor marketing integra o cliente e a empresa, seu objetivo real é ganhar o cliente, é a arte de conquistar o cliente, é um instrumento contínuo e extremamente dinâmico, ou seja, uma atividade humana.

Atualmente, o marketing pessoal e profissional é de suma importância em qualquer área do conhecimento, pois devido à globalização e aos grandes avanços nas telecomunicações, a imagem e o conhecimento de uma área ou profissão fazem com que esta se estabeleça no mercado.

É de competência do profissional utilizar as ferramentas disponíveis para vincular a sua imagem e conseqüentemente sua aceitação no mercado. Ou seja, para que o profissional mereça crédito, prestígio, construa uma reputação, adquira confiança por parte do mercado, ele tem que estar apto a distinguir suas habilidades, divulgar suas aptidões e competências e, principalmente, apresentar resultados, contextualizando sua atuação e mostrando onde ele pode gerar vantagem, agregar valor à sociedade e ao mercado.

Cabe ao profissional expor as suas funções e capacitações à sociedade, de modo que esta saiba reconhecê-lo quando necessitar de um determinado produto ou serviço. Além disso, deve também proporcionar essa interatividade buscando reconhecimento e valorização através de suas ações, pois só assim será possível construir uma nova opinião sobre a sua profissão.

Portanto, concordamos com Marchiori (1996, p. 8) ao ressaltar que o bibliotecário deve ser:

Um motivador do uso da informação [...] um administrador de produtos e serviços de informação [...] um promotor de acertos do cliente [...] um jogador de equipe no processo de acesso a informação [...] um entusiasta do acesso

[...] um amante da visibilidade [...] um adicionador de valor a informação.

Autores como Mckenna (1993) e Kotler (1998) consideram que o marketing profissional e pessoal consiste em modificar atitudes ou comportamentos existentes relacionados à determinada profissão, criar ou manter conceitos que facilitem o entendimento e reconhecimento do mercado referente à atuação de determinado profissional. “Se os clientes têm medo e dúvidas sobre um produto, esse produto não venderá bem, por mais avançada que seja sua tecnologia” (MCKENNA, 1993, p. 27).

Da mesma forma, isso se remete ao profissional, pois se o mercado/organização tiver medo, incerteza e dúvidas quanto à atuação de um profissional ou a vantagem que o mesmo pode proporcionar, este não ocupará o seu lugar no mercado. Para isso, o profissional tem que estar sempre se antecipando às necessidades do mercado de modo a gerar vantagens estratégicas e competitivas.

Essa talvez seja uma das causas para a falta de reconhecimento da profissão. Aos bibliotecários cabe uma tarefa mais árdua, mas não impossível: mostrar as suas habilidades e competências hoje, desvinculando-se do estereótipo que é imposto à profissão bibliotecária e divulgando seu verdadeiro potencial: o de gerador de vantagem competitiva e estratégica à sociedade/organização, o de disseminador de informações com valor agregado ao invés de guardador do conhecimento/livros.

Para isso, esse novo profissional deve contextualizar suas aptidões de acordo com a necessidade de cada indivíduo/organização, mostrar através de um contexto respaldado que é um profissional multifacetado, que pode disseminar a informação de qualquer área e em qualquer suporte, pois simplesmente a localização da informação pode ser feita por outro tipo de profissional da informação.

Mckenna (1993) ressalta que a credibilidade é um fator de extrema importância para o sucesso de qualquer profissão. Essa credibilidade vai aumentando de acordo com as experiências que as pessoas têm com os profissionais, pois se uma pessoa teve uma experiência positiva com um produto ou serviço de um dado profissional, essa contará a outras. No entanto, é preciso estar atento para que o processo não ocorra inversamente, ou seja, um cliente satisfeito comenta sua satisfação a outros três, mas, um insatisfeito comenta a outros dez.

Portanto, o marketing apresenta-se como uma ferramenta indispensável capaz de ajudar profissionais e profissões a se estabelecerem no mercado. Tendo isso em vista, é possível considerá-lo como um meio atrativo e fundamental para divulgação pessoal e profissional de um indivíduo. O marketing pode ser considerado uma alavanca, uma mola propulsora para divulgação de aptidões e qualificações e a sua utilização pelos bibliotecários seria conveniente e de grande importância.

Neste contexto, Valentim (2000b, p. 9) ressalta que:

No Brasil, é necessário um projeto nacional de marketing, envolvendo escolas, associações, conselhos e sindicatos, buscando maior divulgação e promoção do profissional, assim como dos produtos e serviços informacionais existentes, possibilitando à sociedade conhecer de fato este profissional.

A sociedade não conhece o verdadeiro potencial do profissional da informação bibliotecário e por conseqüência não valoriza e não se utiliza dele. O marketing pessoal e profissional é algo cultivável, em que é preciso mostrar suas vantagens com ações, semear com persistência e argumentos, regar com qualidade para colher frutos merecidamente engrandecidos e valiosos. É um processo cíclico, pois quando os frutos já estão próximos de serem colhidos, deve estar apto a semear novamente.

Targino (1984) relata que o ato de divulgar fortalece a profissão e o fazer bibliotecário e havendo essa interação, a ampliação do mercado e fortalecimento do status será decorrente.

Assim, o marketing pode ser considerado um instrumento de valorização, tanto do profissional quanto da organização onde ele está inserido. No entanto, exige-se do profissional atualização contínua sobre os produtos, processos e serviços de modo a gerar vantagem competitiva e novidades à sociedade e às organizações.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Nosso objetivo foi traçar o perfil do profissional da informação, através da identificação de aspectos referentes à sua formação acadêmica e continuada, atuação profissional, mercado de trabalho e ao marketing profissional e pessoal.

Diante da literatura analisada e fazendo uma reflexão sobre os temas abordados, podemos constatar que o ponto comum a todos eles é a importância do papel social que desempenha o profissional da informação na atualidade, como profissional e como cidadão, participante da Sociedade da Informação. Mais do que uma exigência da sociedade, isso constitui um desafio para o profissional, visto que demanda maior envolvimento intelectual e requer mudanças de postura no ser e no fazer profissional.

No que tange à formação acadêmica, é notória a preocupação dos pesquisadores tanto dos cursos de graduação como de pós-graduação na formação de profissionais voltados para o futuro, com habilidades e competências condizentes com o mercado de trabalho em quaisquer espaços que ocupem. Porém, observa-se a exigência da educação continuada. Cabe ao profissional da informação adquirir ou aperfeiçoar a capacidade de antecipação, desenvolvendo-se e qualificando-se constantemente.

Com relação à atuação profissional, podemos destacar que as transformações sociais e culturais provocadas pela revolução tecnológica têm refletido sobremaneira na atuação dos profissionais da informação e nas demandas de mercado, exigindo profissionais com novos perfis e novas funções sociais. Dessa forma, são exigidas do profissional postura e condutas éticas, condizentes com seu papel na sociedade.

Quanto ao mercado de trabalho, este tem cada vez mais seus espaços ampliados com o desenvolvimento das tecnologias. Infelizmente, a comodidade e até o desinteresse leva o profissional a se imaginar atuando apenas em bibliotecas, e ele mesmo não se vê realizando a mediação da informação com agregação de valor. Mais uma vez, acreditamos que a busca de novos conhecimentos, de novas habilidades podem contribuir para que o profissional repense a sua atuação.

E, finalmente, podemos destacar o marketing profissional e pessoal como importante ferramenta aliada do profissional da informação para o delineamento e divulgação de seu novo perfil. Como já visto na literatura, tão importante quanto à formação, são as ações que divulguem esse profissional para o mercado de trabalho. O marketing também pode ser um instrumento de valorização do profissional e da organização, mostrando com persistência e competência o diferencial de sua contribuição para a disseminação da informação na sociedade.

Enfim, resgatando o nosso objetivo inicial, concluímos que para atuar no cenário da Sociedade da Informação, a exigência é de um profissional atuante, dinâmico e flexível, com postura e condutas éticas, consciente do seu papel na sociedade e no mundo. Nessa perspectiva, além de uma formação sólida, é necessário que os profissionais tenham a

consciência da necessidade de buscar novos conhecimentos, de desenvolver novas competências que permitam uma atuação realmente efetiva. Pois, o que a sociedade espera dos profissionais da informação é que eles sejam não somente agentes da disseminação da informação, mas agentes do conhecimento, agentes da cidadania.

INFORMATION PROFESSIONAL: aspects of formation, professional performance and marketing for the work market

ABSTRACT

The tripod information, technology and globalization and the changes in the work market demand from the information workers new social functions and professional profiles. Our objective is to highlight, starting from the literature, important aspects related to the librarian's profile, concerning the academic and continuous formation, to the professional performance, to the work market and the professional and personal marketing. We consider that all these aspects will serve to characterize this information professional who needs to be prepared to act in consonance with the current demands of our society.

Keywords

INFORMATION PROFESSIONAL
LIBRARIAN'S PROFILE
CONTINUOUS FORMATION
PROFESSIONAL PERFORMANCE
WORK MARKET
PROFESSIONAL MARKETING
PERSONAL MARKETING

Artigo recebido em 20.03.2006 e aceito para publicação em 21.06.2006

REFERÊNCIAS

ALMEIDA JUNIOR, O. F. Formação, formatação: profissionais da informação produzidos em série. In: VALENTIM, M. L. P. (Org.). *Formação do profissional da informação*. São Paulo: Polis, 2002. p. 133-148.

BARROS, M. H. T. C de. *Disseminação da informação: entre a teoria e a prática*. Marília: [s.n.], 2003.

BLATTMANN, U.; RADOS, G. J. V.; FRAGOSO, G. M. Bibliotecários na sociedade da informação: mudança de rótulos, funções ou habilidades? In: BLATTMANN, U.; FRAGOSO, G. M. (Org.). *O zapear a informação em bibliotecas e na Internet*. Belo Horizonte: Autêntica, 2003. p. 67-81.

CUNHA, M. V. O papel social do bibliotecário. *Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação*, Florianópolis, n. 15, 1º sem. 2003. Disponível em: <<http://www.encontros-bibli.ufsc.br/>>. Acesso em: 20 maio 2005.

CUNHA, M. V.; CRIVELLARI, H. M. T. O mundo do trabalho na sociedade do conhecimento e os paradoxos das profissões da informação. In: VALENTIM, M. L. P. (Org.). *Atuação profissional na área de informação*. São Paulo: Polis, 2004. cap. 2, p. 39-54.

FUJITA, M. S. L. Perspectiva teórica de condutas e práticas profissionais para o alcance da inovação científica e tecnológica. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 13.; SIMPÓSIO DE DIRETORES DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS DA AMÉRICA LATINA E DO

- CARIBE, 3., 2004, Natal. *Anais...* Natal: Universidade Federal do Rio Grande do Norte, 2004. 1 CD-ROM.
- GUIMARÃES, J. A. C. *Moderno profissional da informação*: elementos para sua formação e atuação no Mercosul com vistas ao terceiro milênio (Conferência apresentada no III Encuentro de Directores y II de Docentes de las Escuelas de Bibliotecología del Mercosur. Santiago, Chile, p. 29-31, octubre de 1998). Disponível em: <<http://www.utem.cl/deptogestinfo/3.doc>>. Acesso em: 13 maio 2005.
- KOTLER, P. *Princípios de marketing*. 7. ed. Rio de Janeiro: LCT, 1998.
- MARCHIORI, P. Z. Que profissional queremos formar para o século XXI: graduação. *Informação & Informação*, Londrina, v. 1, n. 1, p. 27-34, jan./jun. 1996.
- MASON, R. O. What is an information professional. *Journal of Education for Library and Information Science*, v. 31, n. 2, p. 122-138, Fall 1990.
- MCKENNA, R. *Marketing de relacionamento*. Rio de Janeiro: Campus, 1993.
- SANTOS, P. L. V. A. da C. As novas tecnologias na formação do profissional da informação. In: VALENTIM, M. L. P. (Coord.). *Formação do profissional da informação*. São Paulo: Polis, 2002. p. 103-116.
- SILVA, J. F. M. O impacto tecnológico no exercício profissional. In: VALENTIM, M. L. P. (Org.). *Atuação profissional na área de informação*. São Paulo: Polis, 2004. p. 83-96.
- SMIT, J. W.; BARRETO, A. de A. Ciência da Informação: base conceitual para a formação do profissional. In: VALENTIM, M. L. P. (Coord.). *Formação do profissional da informação*. São Paulo: Polis, 2002. p. 9-23.
- TARAPANOFF, K.; SUIDEN, E.; OLIVEIRA, C. L. Funções sociais e oportunidades para profissionais da informação. *DataGramaZero*: Revista de Ciência da Informação, v. 3, n. 5, out. 2002. Disponível em: <http://www.dgz.org.br/>. Acesso em: 13 maio 2005.
- TARGINO, M. G. *Conceito de biblioteca*. Brasília: ABDF, 1984.
- VALENTIM, M. L. P. Atuação e perspectivas profissionais para o profissional da informação. In: _____. (Org.). *O profissional da informação*: formação, perfil e atuação profissional. São Paulo: Polis, 2000a. cap. 7, p. 135-152.
- VALENTIM, M. L. P. Ética profissional na área de ciência da informação. In: _____. (Org.). *Atuação profissional na área de informação*. São Paulo: Polis, 2004. cap. 3, p. 55-69.
- VALENTIM, M. L. P. Formação: competências e habilidades do profissional da informação. In: _____. *Formação do profissional da informação*. São Paulo: Polis, 2002. p. 117-132.
- VALENTIM, M. L. P. O moderno profissional da informação: formação e perspectiva profissional. *Encontros Bibli*: Revista de Biblioteconomia e Ciência da Informação. Florianópolis, n. 9, jun. 2000b. Disponível em: <<http://www.encontros.bibli.ufsc.br/sumario.htm>>. Acesso em: 1 nov. 2002.