A IMAGEM DAS COMPETÊNCIAS DOS PROFISSIONAIS DE INFORMAÇÃO-DOCUMENTAÇÃO

RELATÓRIO

OBSERVATÓRIO DA PROFISSÃO DE INFORMAÇÃO-DOCUMENTAÇÃO

2006

Ficha técnica

Título: A imagem das competências dos profissionais de Informação-Documentação: relatório

Organização: Leonor Gaspar Pinto, Paula Ochôa

Textos: Maria João Amante, Paula Ochôa, Leonor Gaspar Pinto, Ana Inácio, Cláudia Castelo.

Prefácios: Arminda Sustelo, António Pina Falcão, Maria Odete Santos, Rui Neves.

Copidesque: Paulo J. S. Barata

Equipa Técnica do OP I-D: Paula Ochôa (coordenação), Leonor Gaspar Pinto (coordenação), Ana Inácio, Ana Paula Santos, Arminda Sustelo, Cláudia Castelo, Cláudia Gomes, Cristina Espadinha, Elisa Gomes, Fátima Crespo, Isabel Campos, Maria João Amante, Maria Odete Santos, Paulo J. S. Barata, Regina Barreiro, Rui Neves, Sílvia Lopes.

Editor: Observatório da Profissão de Informação-Documentação (OP I-D)

1.ª Edição

Lisboa, 2006

© APDIS – Associação Portuguesa de Documentação e Informação de Saúde
BAD – Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas
INCITE – Associação Portuguesa para a Gestão da Informação
Liberpolis – Associação para a Promoção e Desenvolvimento da Leitura Pública da Área Metropolitana de Lisboa.

As opiniões expressas nesta publicação são da responsabilidade dos autores e não reflectem necessariamente a opinião ou orientação das Associações Profissionais que compõem o Observatório da Profissão de Informação-Documentação.

Índice

Sumário executivo 5
Preâmbulo 11
Prefácio(s) 13
Introdução 21
1. Revisão da literatura sobre profissões: os pressupostos 23
2. Observar a profissão: fundamentos, metodologias e práticas 29
2.1 Investigação e práticas profissionais 29
2.2 Perfil e identidade profissionais 31
2.3 Valorização social por via da visibilidade das competências 41
3. A imagem das competências dos Profissionais de Informação-Documentação 61
3.1 Análise dos resultados 61
3.1.1 A auto-imagem segundo os profissionais de Informação-Documentação 64
3.1.2 A auto-imagem segundo os futuros profissionais de Informação-Documentação 118
3.1.3 A imagem externa segundo os utilizadores/clientes 152
3.2 Auto-Imagem: observações actuais e variáveis do futuro 160
3.2.1 Primeira observação: visibilidade das competências escolhidas 160
3.2.2 Segunda observação: percepções e satisfação 166
3.2.3 Terceira observação: reflexões em torno das evidências da investigação 167
3.3 Imagem externa: prioridade à mediação e aos relacionamentos 172
4. Visões da profissão 176
4.1 A profissão em discurso directo 176
4.2 Narrativas experienciais 177
5. Investigações futuras: planos de acção prioritários e recomendações 198
6. Quem é quem 204
6.1 Os Autores 204
6.2 A Comissão de Observadores do OP I-D 206
6.3 A Equipa Técnica do OP I-D 209

6.4 As instituições e entidades que participaram no estudo 210

6.5 Os facilitadores 212

7. Anexos – Questionários distribuídos 213

 © APDIS, BAD, INCITE, Liberpolis – 2006

Sumário executivo

Enquanto instrumento da empregabilidade dos profissionais I-D, visando atingir uma maior visibilidade social, este estudo insere-se numa linha de investigação que tem merecido a atenção dos investigadores da Ciência da Informação – o perfil do profissional da informação, por um lado, e a sua (auto) imagem, por outro.

A referência sistemática ao profissional e ao profissionalismo tem sido uma constante desde a década de 90: o profissional é aquele que sabe mobilizar a sua subjectividade e a sua identidade profissional na vida profissional, obedecendo a uma ética e a regras deontológicas e atingindo um nível de excelência e uma forte empregabilidade (espaço de validade das competências), por possuir um *corpus* de saberes e um saber-fazer reconhecido e valorizado no mercado de trabalho, o que lhe permite adaptar-se à mudança de contextos e de situações laborais.

A competência manifesta-se em acções, sendo a sua mobilização, estruturação e desenvolvimento indissociável da actividade. Pressupõe uma estratégia e uma acção; não significando apenas saber fazer, mas também saber o que fazer e como fazer para atingir um determinado fim ou fins variados. O seu resultado pode ser demonstrado, observado, validado, reconhecido, avaliado e deve permitir demonstrar quais os conhecimentos mobilizados. É situacional, o que significa que se estrutura e se desenvolve em função de situações específicas ou de um conjunto de situações similares, pressupondo a transferibilidade das competências.

Torna-se assim primordial identificar as competências essenciais no desenvolvimento da carreira de cada profissional I-D, construindo o seu património pessoal e abrindo a possibilidade de as capitalizar ao longo da vida. Nesta última abordagem, que tem sido fundamentalmente explorada dentro de uma linha de investigação-acção sobre as práticas profissionais, é dada atenção à reflexão *«sobre a acção»* e *«para a acção»*: é na acção que se constroem os saberes e os gestos profissionais, as rotinas, os procedimentos, as capacidades de acção, as competências individuais (Wittorski, 2003), cabendo à formação inicial e contínua um papel de construção de competências de gestão da acção (Barbier, 1996) e de desenvolvimento de competências de processos (Wittorski) que permitam pensar sobre a acção.

Complementarmente**,** os profissionais precisam captar as intenções e asnecessidades dos clientes apostando numa *praxis* criadora que fortaleça os seus paradigmas teóricos, revendo a teoria e a prática, apontando para a crise da identidade colectiva tradicional.

Entendendo-se *«imagem das competências»* como um conceito bivalente formado, por um lado, pela auto-imagem e, por outro, pela imagem externa, considerou-se que a população inquirida seria a seguinte:

- Para o estudo da auto-imagem:

  A.1 os **profissionais de Informação-Documentação** que desenvolvem a sua actividade profissional no nosso País;

  A.2 os **futuros profissionais de Informação-Documentação** que são alunos em programas de formação que conferem habilitações profissionais na área I-D.

- Para o estudo da imagem externa:

  B. os **utilizadores** de serviços de informação portugueses.

Definiu-se que o método de amostragem seria não aleatório de dois tipos:

- **amostragem por conveniência** – a selecção das unidades de amostra processar-se-ia de forma arbitrária em função da conveniência da pesquisa (Barañano, 2004), ou seja, atendendo aos condicionalismos temporais e de recursos deste projecto de investigação;
- **amostragem por afloramento** – a amostra é obtida através da visita a locais onde a população a inquirir se encontra reunida (Collis e Hussey, 2005), ou seja, aproveitando a realização, no dia 11 de Abril de 2005, do seminário *O valor dos profisionais de Informação-Documentação*, seria constituída uma amostra de profissionais I-D a partir dos participantes neste evento.

Como método de recolha de dados foi utilizado o inquérito. De modo a obter informação sobre as duas vertentes da imagem das competências foram construídos dois questionários: o Questionário 1 - *A auto-imagem das competências dos profissionais de Informação-Documentação* (dirigido à população A.1 e A.2), e o Questionário 2 - *A imagem externa das competências dos profissionais de Informação-Documentação* (dirigido à população B).

O primeiro questionário foi distribuído a profissionais de Informação-Documentação, durante o período de 11 a 30 de Abril, da seguinte forma: presencialmente, aos participantes do Seminário *O valor do profissional da Informação-Documentação*; por correio electrónico, aos sócios das associações profissionais envolvidas neste estudo; e por correio electrónico e/ou presencialmente, aos colaboradores com habilitações profissionais na área I-D dos serviços de informação seleccionados. Foram distribuídos cerca de 1080 questionários, tendo sido obtidas 306 respostas (28,3 %).

No período de 18 a 30 de Abril, o mesmo questionário foi aplicado aos alunos de programas de formação na área I-D seleccionados como forma de recolher opiniões de futuros profissionais de Informação-Documentação. Foram distribuídos cerca de 227 questionários, tendo sido obtidas 169 respostas (74,4 %).

Quanto ao segundo questionário, este foi aplicado aos utilizadores/clientes dos serviços e informação que foram seleccionados e/ou manifestaram vontade em participar neste estudo. Foram distribuídos, durante o período de 18 a 30 de Abril, mais de 1690 questionários, tendo sido obtidas 1350 respostas (79,9 %). Importa salientar que, apesar de ter sido solicitado aos facilitadores que registassem o número de questionários entregues, alguns não o fizeram, pelo que a taxa de resposta apresentada considera alguns valores estimados face à quantidade de questionários distribuídos.

Este relatório do **Observatório da Profissão de Informação-Documentação** deve ser enquadrado numa estratégia para renovar a identidade profissional através da reflexão sobre as práticas profissionais e da investigação sobre as evidências profissionais, obtidas por meio de questionários e depoimentos orais nos quais foi feita a apresentação sintética, **na primeira pessoa**, de *«estórias profissionais»* ancoradas em três aspectos: formação inicial e contínua, percurso profissional e valor futuro da profissão.

Pela primeira vez, os profissionais foram chamados a intervir nos cenários prospectivos das suas competências e a tomar posição sobre quais as melhores estratégias para mudar o seu reconhecimento e o seu valor social, a nível nacional. Estamos, assim, perante uma **estratégia de valorização do capital intelectual colectivo em que profissionais e clientes criam novos cenários profissionais para um desenvolvimento sustentado duma profissão**.

O conjunto das **dez competências mais referidas** pelos inquiridos para ilustrar o seu desempenho actual é o seguinte:

- Pesquisa de informação
- Relacionamento com utilizadores e clientes
- Compreensão do meio profissional
- Comunicação interpessoal
- Gestão de conteúdos e conhecimentos
- Tecnologias da informação e comunicação
- Identificação e validação das fontes de informação
- Gestão global da informação
- Comunicação institucional
- Formação e acções pedagógicas

O conjunto das **dez competências menos referidas** pelos inquiridos para ilustrar o seu desempenho presente é o seguinte:

- Venda e difusão
- Publicação e edição
- Gestão orçamental
- *Marketing*
- Desenvolvimento informático de aplicações
- Gestão de recursos humanos
- Comunicação audiovisual
- Gestão de projectos e planeamento
- Concepção informática de sistemas de informação documental
- Diagnóstico e avaliação

O conjunto das **dez competências mais referidas** pelos inquiridos para ilustrar o seu desempenho futuro é o seguinte:

- Relacionamento com utilizadores e clientes
- Pesquisa de informação
- Tecnologias de informação e comunicação
- Gestão de conteúdos e conhecimentos
- Formação e acções pedagógicas
- Compreensão do meio profissional
- Identificação e validação das fontes de informação
- Comunicação interpessoal
- Tecnologias da Internet

- Comunicação pela informática

O conjunto das **dez competências menos referidas** pelos inquiridos para ilustrar o seu desempenho futuro é o seguinte:

- Venda e difusão
- Publicação e edição
- *Marketing*
- Gestão Orçamental
- Tratamento físico dos documentos
- Concepção de produtos e serviços
- Comunicação Audiovisual
- Organização do Espaço e Equipamento
- Desenvolvimento informático de aplicações
- Concepção informática de sistemas de informação documental

O Relacionamento com os utilizadores/clientes é muito valorizado na imagem externa. O valor consensualmente atribuído pelos utilizadores/clientes dos serviços de informação em análise torna evidente o potencial de melhoria que o investimento nos relacionamentos pode trazer para a imagem social dos profissionais de Informação-Documentação.

Como **principais iniciativas urgentes** para melhorar a imagem são referidas: a promoção do estatuto social e remuneratório do profissional da Informação-Documentação; a visibilidade da profissão na comunicação social e a promoção da cultura profissional I-D. Consideram ainda que os **maiores impactes de acções futuras** estarão nestas duas últimas iniciativas juntamente com a certificação profissional

Estudos/linhas de investigação e medidas recomendadas:

- **Desenvolvimento de estratégias de *Marketing* da profissão**, com especial ênfase no *marketing* de relacionamentos.
- **Desenvolvimento de competências, tendo por base os quatro níveis do referencial**, e sistematizando uma maior articulação entre a oferta formativa e os níveis de competências exigidos para a certificação profissional.
- **Desenvolvimento de um sistema de certificação profissional**
- **Participação em grupos de investigação**, reforçando, ao nível dos discursos e das práticas, o investimento na inovação, através da difusão de metodologias de trabalho, boas práticas profissionais, privilegiando actividades de investigação entre os profissionais (*evidence-based librarianship*).
- **Desenvolvimento da cultura de trabalho em parceria**, através da criação de contextos de trabalho (formais ou informais) que favoreçam a emergência de ideias, reflexões, propostas e projectos de desenvolvimento de competências em contexto de trabalho.
- **Abertura a outras áreas de colaboração inter-profissional**, através da participação em encontros de discussão e reflexão, no sentido da partilha de experiências, práticas e resultados.

 © APDIS, BAD, INCITE, LIBERPOLIS – 2006

- **Desenvolvimento de Modelos de Competências** ajustados à profissão.

Os planos de acção e as recomendações devem ser articulados entre os membros do OP I-D que obviamente devem assumir a dinâmica de gerir o novo conhecimento sobre a profissão. Afigura-se fundamental a **divulgação e partilha de dados**, nomeadamente sobre oportunidades de intervenção e de enquadramento de novas iniciativas.

Preâmbulo

Interdependence joins us with others through the bond of a joyful give-and-take, a bond of belonging… The bonds of interdependence are ties that set us free.

David Steindl-Rast

Mais do que um relatório, esta investigação é o resultado de uma colaboração estreita entre várias entidades, às quais desejamos agradecer o envolvimento, os conselhos e as ideias patenteados:

Aos participantes, na primeira fase do estudo, através do preenchimento dos questionários.

Ao grupo de profissionais voluntários que desenvolveram o projecto ao longo de todas as suas fases.

Às bibliotecas, instituições e associações que contribuíram de forma especial com a auscultação dos seus clientes.

Aos veículos de comunicação, tais como os *blogues* de profissionais, que citaram a nossa pesquisa e acompanharam a apresentação dos primeiros resultados, ajudando a disseminar o tema.

O nosso trabalho também beneficiou do *feedback* e do incentivo de vários colegas, durante as conferências em que apresentámos as várias fases do nosso programa de pesquisa.

Para finalizar, importa salientar que este projecto foi levado a cabo, acumulando obrigações profissionais e pessoais. E citando Davenport e Prusak (1998): ***«o conhecimento cresce quando partilhado e não se deprecia com o seu uso. Enquanto que os recursos materiais decrescem à medida que são utilizados, os recursos do conhecimento aumentam com o seu uso; ideias geram novas ideias e o conhecimento partilhado permanece com o transmissor, ao mesmo tempo que enriquece o receptor»***.

Este trabalho é, assim, fruto dos processos de gestão de conhecimento e de gestão dos relacionamentos, baseados numa nova forma de olhar e de agir sobre a realidade profissional.

Dezembro 2005

A Equipa Técnica

Prefácio(s)

Arminda Sustelo

Presidente da APDIS

Entre nós tem sido objecto de vários debates – por vezes acesos e nem sempre esclarecedores – o novo papel que devemos desempenhar enquanto profissionais de Informação-Documentação. Já dispomos de literatura relativa à necessidade de adquirir novas competências – quer específicas, quer transversais – que nos habilitem a fazer face aos constantes desafios que o nosso dia-a-dia nos coloca e todos reconhecemos a necessidade de reformular percursos formativos e de aprendizagem ao longo da vida.
Todos sabemos que as actividades que temos vindo a desempenhar não são negligenciáveis, nem sequer contrárias àquelas que deveremos desenvolver. Temos que lhes acrescentar valor, adicionando-lhes novos componentes. Enquanto profissionais de Informação-Documentação, devemos acompanhar a evolução em diferentes áreas, nomeadamente na área da educação, investigação e ciências da informação, integrando-as nos serviços que prestamos, o que exige de nós grande flexibilidade e permanente atenção à mudança.

A necessidade urgente de reflectir, agir e actuar sobre a situação da nossa profissão, conduziu à união de esforços entre as quatro associações profissionais do sector, no sentido de se criar o Observatório da Profissão Informação-Documentação, o qual nasceu em Abril de 2005.
Tal como é referido no documento que cria o OP I-D, *«só através da investigação pode uma profissão progredir e adaptar-se à rápida evolução do mundo do trabalho e da sociedade em geral»*" (protocolo de cooperação).

O presente estudo, resultado do empenho e da participação de todos nós profissionais de Documentação-Informação, constitui não só o ponto de partida para um conjunto de acções que é necessário implementar, como vem também reforçar a noção de que a união e conjugação de esforços entre as nossas quatro associações profissionais é fundamental para mobilizar e congregar as PESSOAS que as integram.

Uma palavra de apreço para toda a Equipa Técnica que realizou o estudo e outra para a INCITE, enquanto promotora da iniciativa do Observatório da Profissão Informação-Documentação.

«Todos nós somos capazes de mudar e crescer;
só precisamos de saber onde começar»
Blaine Lee

António Pina Falcão

Presidente da BAD

Nas últimas décadas, factores tecnológicos e sociais induziram profundas mudanças nos serviços de bibliotecas, arquivos, documentação e informação. Por um lado, a introdução e posterior massificação das tecnologias de informação e comunicação não se traduziu apenas na disponibilidade de mais uma ferramenta de trabalho, antes constituiu o motor de significativas alterações no modo de processar a informação e no perfil técnico dos respectivos profissionais. Por outro lado, a importância sempre crescente que o recurso à informação tem vindo a assumir em todos os domínios da vida de cada cidadão e da actividade económica e social colocou os serviços de informação e documentação perante novos e exigentes desafios e os respectivos profissionais perante a responsabilidade social de lhes dar resposta adequada. Sendo embora uma actividade que se encontra em perfeita rota de confluência com a natureza da designada sociedade da informação e do conhecimento, não apenas em razão do recurso que utiliza e processa mas também em virtude da capacidade demonstrada para colocar esse recurso ao serviço do desenvolvimento, a profissão de informação–documentação conhece ainda, um pouco por todo o mundo, falta de visibilidade e reconhecimento sociais e um estatuto, reputação e imagem relativamente pobres que levantam perplexidade e cujas causas têm sido objecto de estudos de âmbito nacional e internacional.

A identificação clara e inequívoca das competências essenciais aos profissionais de informação–documentação assume particular relevo num período de mudança social e tecnológica e de globalização. No primeiro caso, porque a aquisição de novas competências constitui condição necessária para responder eficaz e eficientemente a necessidades sociais expressas ou potenciais e, em última instância, para a própria sobrevivência da profissão. No segundo caso, porque não é possível ignorar a reflexão teórica e as práticas profissionais que, no plano internacional, contribuem para o desenvolvimento da profissão e dos respectivos programas de educação–formação.

A educação é, de facto, um dos factores que mais contribui para a valoração social que é atribuída a uma profissão e é, naturalmente, um factor decisivo para o bom desempenho profissional e para a inovação indispensável ao desenvolvimento do sector. Esse factor constitui, assim, um ponto fulcral onde convergem a avaliação externa e a auto-avaliação das competências dos profissionais, uma e outra potenciadoras de desenvolvimentos curriculares adequados à preparação de futuros profissionais e ao desenvolvimento profissional dos actuais.

O estudo *A Imagem das Competências dos Profissionais de Informação – Documentação* ganha, assim, particular significado à luz do esforço fundamental que é necessário realizar em Portugal para melhorar a qualidade da educação superior em Informação e Documentação. Cumulativamente, o estudo adquire também relevo à luz dos processos de tomada de consciência interna e externa relativamente às competências essenciais dos profissionais do sector, de afirmação da respectiva identidade e de demonstração da importância do seu papel social.

A BAD saúda a APDIS, a INCITE e a LIBERPOLIS, associações parceiras no âmbito do Observatório da Profissão Informação–Documentação e a Equipa Técnica do Observatório que levou a cabo o meritório estudo cujos resultados o presente relatório dá a conhecer.

Maria Odete Santos

Presidente da INCITE

Quando a INCITE, em 3 de Fevereiro de 2005, propôs às associações congéneres a criação, em parceria, do projecto do *Observatório da Profissão de Informação-Documentação* (OP I-D), bem como a elaboração de um Plano de Acção com a planificação e operacionalização de projectos de investigação, designadamente a elaboração de dois inquéritos, um para identificação da *Auto-Imagem das Competências dos Profissionais I-D* e outro para a identificação da *Imagem Externa* dessas mesmas competências*,* tinha a consciência de que algo pouco comum entre nós se ia passar, que o caminho a percorrer era um desafio e que o retrato *de «família»*, em termos de perfis, identidade e competências dos Profissionais I-D, poderia ficar desfocado mas viria elucidar e obrigar a reflectir sobre as posições mais correctas na *«fotografia de conjunto»* da profissão I-D com as outras profissões do mundo actual.

Enquadrava-se, por outro lado, numa estratégia paria conferir visibilidade e valorizar o saber organizado e as competências específicas dos Profissionais de Informação-Documentação no seio da heterogénea *Sociedade da Informação e do Conhecimento*.

É, assim, com satisfação redobrada, que a Direcção da INCITE se congratula com a realização do estudo agora apresentado. Constituindo um marco da investigação em parceria, todo o trabalho assentou essencialmente na Equipa Técnica do OP I-D que, com empenhamento e muito profissionalismo, terminou com êxito o Estudo que o *Observatório*, no seu conjunto, se tinha comprometido a realizar.

É um BOM DOCUMENTO como roteiro do caminho percorrido, como instrumento indispensável de divulgação das competências dos profissionais I-D e como mostra, pelas questões pertinentes levantadas, do panorama actual e envolvente da profissão. E aqui reside a sua maior importância: o dever que é imposto a todas as partes interessadas de equacionarem essas questões e projectarem as respostas devidas à sua resolução, com o prosseguimento de estudos e acções concretas.

Passando a estratégia da INCITE por uma *Gestão de Competências e Certificação para uma Sociedade do Conhecimento***,** acompanha, desde há muito, a dinâmica europeia de Referenciais das Competências, sendo o último publicado – ***Euro-Referencial I-D* –** a base em que se alicerçou este Estudo do OP I-D.

Seguindo-se a linha de *«articular, cooperar e estabelecer parcerias com entidades públicas ou privadas, nacionais, comunitárias, internacionais ou outras, na definição e estabelecimento de políticas de informação»*, a INCITE está integrada no **Grupo Miroir** para uma actualização permanente do *Euro-Referencial*, com uma visão prospectiva das competências profissionais necessária à criação de uma dinâmica nacional de certificação. Deverá ser este o posicionamento que nos parece mais adequado ao desenvolvimento da imagem da profissão.

De igual forma, num quadro crescente da importância da informação na cidadania, a participação em actividades de investigação obriga-nos a criar uma nova forma de olhar para o desempenho e para a carreira profissional, intervindo, decidindo e assumindo a responsabilidade pela mudança.

Sabemos e discutimos muito pouco em conjunto estas questões, daí a necessidade de continuarmos este caminho de reflexão como um caminho de construção de valores de referência na profissão.

 © APDIS, BAD, INCITE, LIBERPOLIS – 2006

Rui Neves

Presidente da Liberpolis

No momento em que nos prestamos a escrever algumas linhas sobre o presente relatório, não conseguimos deixar de agir de acordo com duas formas de pensar a nossa actividade profissional: a ditada pela experiência e uma outra, mais distendida, que resulta da reflexão de todo um itinerário já percorrido e da respectiva acumulação de conhecimento proveniente de múltiplas vivências profissionais.

É assim que fazemos referência a uma efeméride, a publicação, pela então Secretaria de Estado da Cultura (SEC), de um documento denominado *Leitura Pública: rede de bibliotecas municipais: relatório* (1986) orientado e coordenado pela então Presidente da BAD, Maria José Moura. É sem dúvida um documento fulcral para compreendermos todo um conjunto de transformações na paisagem cultural portuguesa e em particular no panorama dos profissionais de informação-documentação.

Esse relatório é o corolário de um trabalho embrionário da comunidade prática (Manifesto da Leitura Pública, 1983), do associativismo profissional (Grupo de Trabalho Bibliotecas Públicas da BAD, 1983) e do associativismo municipal (Grupo de Trabalho da Bibliotecas Públicas da Associação dos Municípios do Distrito de Setúbal, 1984).

Posteriormente, surge a reestruturação orgânica da SEC com a criação do Instituto Português do Livro e da Leitura, em 1987, onde a Administração Central do Estado se responsabiliza, em parceria com os municípios portugueses, pela criação de modernas Bibliotecas Públicas Municipais. Perante a emergência de um alargamento do mercado de trabalho, há a necessidade de formar o maior número de profissionais qualificados (bibliotecários e técnicos profissionais). No Curso de Especialização em Ciências Documentais da Faculdade de Letras da Universidade de Lisboa surge o primeiro curso orientado para as necessidades da leitura pública (1988-90) e quase em simultâneo, no INETE, é constituído o primeiro Curso de Técnicos Profissionais de nível IV (1989-1992). Finalmente, fruto do empenho da BAD, é publicado o Decreto-Lei 247/91, de 10 de Julho, que reconfigura as carreiras de Biblioteca, Documentação e Arquivo na Administração Pública.

Ao longo da década de 90, os profissionais de informação/documentação das bibliotecas públicas municipais foram, num primeiro momento, estabelecendo trocas de informação e experiências de modo informal e, posteriormente, de um modo formal, através do Encontro Nacional de Bibliotecários (anualmente promovido pelo Instituto Português do Livro e das Bibliotecas), pelo Encontro de Leitura Pública do Distrito de Setúbal (promovido bienalmente pela Associação de Municípios do Distrito de Setúbal) e Congresso de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas (promovido periodicamente pela BAD).

É neste contexto que surge a Liberpolis, que procura aproximar os profissionais da informação/documentação, mas também de outras áreas (docência, escrita), numa congregação de vontades com vista à promoção e ao desenvolvimento das Bibliotecas Públicas. Desde 1994, tem vindo a desenvolver um conjunto de acções visando estabelecer a troca e a partilha de informação e de experiências e fomentar a cooperação

entre profissionais, através da realização de eventos como o Festival das Bibliotecas Públicas, o Encontro de Técnicos Profissionais e a publicação da *newsletter Biblioteca Pública* e da *Liberpolis: revista das bibliotecas públicas*. Foi um tempo de euforia, esse da tentativa de constituir uma rede de actores – profissionais de informação/documentação, utilizadores, autarcas e dessas malhas resultar a coesão e a coerência de todo um projecto regional, quiçá nacional. Consideramos que todo este processo ajudou a moldar a actual rede de bibliotecas públicas tanto no seu *modus operandi* como na constituição de um esboço da identidade profissional entre aqueles que aí têm desenvolvido a sua actividade.

Hoje o Observatório Profissão de Informação-Documentação e este primeiro estudo já são um marco de todo o itinerário levado a cabo por um conjunto de profissionais, por duas razões fundamentais:

1. Porque mostra o potencial do associativismo mediante a junção das capacidades, competências e vontades de pares do mesmo ofício, o que permitiu, sem a chancela estatal, realizar um trabalho pioneiro;

2. Porque temos hoje dados concretos que ajudarão a traçar linhas de força, trilhos para futuras reflexões e posterior investigação sobre quem somos, o que fazemos e o que queremos ser num futuro que está aí, à esquina do milénio.

 © APDIS, BAD, INCITE, Liberpolis – 2006

Introdução

O presente estudo insere-se numa das linhas de investigação do **Observatório da Profissão de Informação-Documentação** (OP I-D), criado a 11 de Abril de 2005, através de um protocolo entre a INCITE – Associação Portuguesa para a Gestão da Informação, a BAD – Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas, a APDIS – Associação Portuguesa de Documentação e Informação de Saúde e a Liberpolis – Associação para a Promoção e Desenvolvimento da Leitura Pública da Área Metropolitana de Lisboa.

Um dos seus objectivos é diagnosticar e analisar prospectivamente o desenvolvimento profissional na área da Informação-Documentação, nas vertentes da formação profissional e académica, do desenvolvimento de competências e trajectórias profissionais, tendo sido apresentado como primeiro projecto o tema *Imagem dos profissionais de Informação-Documentação*, que seria desenvolvido entre Abril e Dezembro de 2005.

Foi constituída uma equipa de projecto – a Equipa Técnica, composta por diversos profissionais[1], visando o contributo de diferentes perspectivas e experiências numa óptica interdisciplinar.

Com esta iniciativa o OP I-D pretende alargar e aprofundar o significado das competências no momento actual e no futuro, promovendo uma melhoria da imagem[2] dos profissionais.

Na investigação, em que foi dada particular atenção à perspectiva sociológica da profissão, recorre-se ao *Euro-Referencial I-D* como principal estrutura conceptual de análise. As competências profissionais foram perspectivadas, tendo como referência um modelo profissional europeu. Colocam-se, porém, algumas questões. Será que este modelo é devidamente explicitado e reconhecido pelos profissionais portugueses? Em que medida esse modelo relaciona as diversas competências enunciadas, fornecendo uma significação e uma visão comuns, um sentido e uma vitalidade?

As competências profissionais reconhecidas podem constituir uma âncora da profissão formada pelas ideias-imagem da profissão, ainda que sejam diferentemente hierarquizadas. Pretendeu-se, por isso, explorar o significado sociológico que pode ser atribuído à diferença de concepções entre profissionais, agrupando-os por gerações, aqui consideradas como integrando significados relevantes e formas específicas de gerir competências e carreira, permitindo uma análise mais detalhada das competências já adquiridas e a serem adquiridas. Entendidas em função das suas escolhas, as competências seleccionadas podem ser interpretadas como traduzindo a presença ou a

[1] Vd. sub-capítulo 7.3 deste Relatório.

[2] A imagem constitui um fenómeno de opinião, formada individualmente pelo próprio ou pelo cliente, mas com uma componente colectiva, lançada e formada no mercado da informação, nas organizações e nos meios de comunicação social. No *Barómetro das profissões*, organizado pelo *Diário de Notícias*, assistiu-se a uma subida da profissão *Jornalista*, a qual ascendeu à posição cimeira no final da primeira semana de Dezembro. Curiosamente, a profissão I-D, essencial ao *Plano Tecnológico* definido pelo presente Governo, não é considerada na lista apresentada. A formação da imagem depende da identidade profissional com que a profissão se apresenta e se afirma no mundo do trabalho em que pretende realizar-se.

ausência de percepções sobre as tendências actuais da profissão. O reconhecimento e o desenvolvimento de estratégias adequadas para contextos profissionais pode constituir um factor crucial para o sucesso dos profissionais I-D e, como algumas investigações têm sugerido, a percepção destas dinâmicas está associada a níveis elevados de conhecimentos do meio profissional. As ideias-imagem influenciam e influenciarão as competências exercidas, determinando o seu impacto em contexto laboral e social.

Parte-se da revisão da literatura – na forma de princípios e métodos – salientando-se problemáticas anteriores relacionadas com a profissão, mas colocando novas questões: **Qual a relação entre o posicionamento dos profissionais e os factores relativos à idade, ao género, ao tempo de carreira e de formação inicial e à satisfação com o emprego e a profissão? Quais são os posicionamentos dos futuros profissionais? E dos sócios das associações? E dos utilizadores?**

Na descrição do estudo, começa-se por caracterizar a amostra e apresentar a metodologia, seguindo-se a análise dos resultados. As conclusões reflectem o constructo que emergiu da pesquisa e apresentam-se como relevantes para organizações e pessoas.

O trabalho que agora se apresenta pretende ser o início de um novo questionamento sobre quais as estratégias e as competências a implementar e desenvolver. As estratégias são uma prioridade para profissionais, académicos e formadores. O desenvolvimento da profissão exige *meios de acção* e de *investigação* para reflectir sobre os fundamentos das nossas competências. É o momento também de questionar a dimensão cultural das aprendizagens ao longo da carreira e o seu papel no desenvolvimento de expectativas de realização no exercício da profissão. Conhecimentos e experiências a adquirir devem ser percepcionados como parte integrante das imagens e dos valores em permanente reconstrução identitária.

Esperamos que o nosso contributo sirva para encorajar novas iniciativas e novos trabalhos, susceptíveis de trazerem elementos de resposta às questões urgentes com que os profissionais I-D actualmente se confrontam.

 © APDIS, BAD, INCITE, Liberpolis – 2006

1. Revisão da literatura sobre profissões: os pressupostos

Maria João Amante

Há pelo menos um século que as profissões, enquanto domínio de estudo, têm merecido atenção por parte dos investigadores do Reino Unido[3]. Mas o conceito *«profissão»* era consensualmente aceite e tomado como seguro, existindo, até à expansão da Sociologia no mundo académico dos Estados Unidos após a Segunda Guerra Mundial, pouco pensamento sistemático sobre o assunto.

Para além de destacados sociólogos[4], muitos outros se esforçaram no sentido de desenvolver um conceito de profissão que o distinguisse das ocupações, e de descobrir regularidades no processo histórico pelo qual uma ocupação atinge estatuto profissional[5].

O crescimento das profissões no século XX representa o renascimento do princípio da organização do trabalho que tinha estado de algum modo adormecido desde a Revolução Industrial.

MacDonald (1995) apresenta a perspectiva marxista da sociologia das profissões marcada, segundo ele, por dois problemas principais: a relação das profissões com o Estado e a proletarização das ocupações profissionais. Como a sociologia marxista é essencialmente estruturalista, a explicação do que acontece às profissões é vista como o resultado dos desenvolvimentos de uma sociedade baseada em relações de produção capitalistas.

Para outros autores[6], os dois aspectos essenciais para a ideia de *«profissão»* são o conhecimento científico e a existência de mercados abertos. Neste sentido, *«Professionalization is (...) an attempt to translate one order of scarce resources – special knowledge and skills – into another – social and economic rewards. To maintain scarcity implies a tendency to monopoly: monopoly of expertise in the market, monopoly of status in a system of stratification.»* (Macdonald, 1995, p. 9)

Abbott (1988), na sua obra *The system of professions,* aponta como fenómeno central da vida profissional a ligação entre a profissão e o trabalho desenvolvido no seu âmbito, uma ligação a que chama jurisdição. Dessa forma, para este autor, *«to analyse professional development is to analyse how this link is created in work, how it is anchored in formal and informal social structure and how the interplay of jurisdictional links between the professions determines the history of the individual professions themselves»* (p. 20). Segundo Cronin (1993), neste modelo o elo entre a profissão e a sua prática reflecte ainda a competição entre profissionais (interprofissional), considerando que cada profissão está comprometida com um conjunto de tarefas em decorrência de

[3] Herbert Spencer, Beatrice Webb, Sidney Webb, R. H. Tawney, A. M. Carr-Saunders, T. H. Marshall, entre outros.

[4] Como, por exemplo, Talcott Parsons.

[5] Para mais informação sobre este assunto consultar Wilensky (1964), Goode (1969), Moore (1970), Jackson (1970) e Elliott (1972).

[6] Como é o caso de Larson (1977).

vínculos de competência. Uma vez que nenhum desses vínculos é absoluto ou permanente, as profissões constroem um sistema interactivo, uma ecologia, e competem dentro desse sistema, o que não elimina a competição interprofissional, ou seja, a que ocorre dentro da própria profissão, por exemplo entre bibliotecários ou entre estes e os demais profissionais da informação. Nesta dinâmica verificam-se três estágios:

1. estágio das perturbações, causadas por forças exógenas, como o progresso tecnológico ou a invasão de outros grupos profissionais no campo de acção, ou causadas por forças endógenas, como as mudanças de cunho organizacional.
2. disputas de competências, relativas à mobilidade e migração de *«novos intermediários»*, o que conduz o bibliotecário às alternativas: explorar com mais intensidade o seu espaço de actuação ou conquistar novas áreas.
3. transformações relativas à necessidade de o profissional acompanhar e apreender as mudanças permanentes da realidade em que está inserido de forma a consolidar o seu compromisso.

Freidson (1994) usa a palavra *«profissão»* para se referir a uma ocupação que controla o seu próprio trabalho, organizada por um conjunto particular de instituições suportada, em parte, por uma ideologia particular de competência e serviço. Usa a palavra *«profissionalismo»* para se referir àquela ideologia e àquele conjunto particular de instituições.

Segundo este autor, para analisarmos a natureza do conceito de profissão temos de considerar dois tipos muito diferentes de utilização do conceito: primeiro, o conceito de profissão que se refere a um conjunto de ocupações algo diversificadas e relativamente prestigiadas, cujos membros possuem algum tipo de educação de nível superior e que são identificados mais pelo seu estatuto educativo do que pelas suas competências ocupacionais específicas; segundo, o conceito de profissão como um número limitado de ocupações que têm em comum traços institucionais e ideológicos particulares. Para este autor, apenas esta segunda acepção do conceito nos permite pensar em *«profissionalismo»*[7].

Ligado ao conceito de profissão, aparece igualmente o conceito de profissionalização entendido como um processo pelo qual uma ocupação organizada, normalmente alicerçada na ideia da posse de uma determinada competência, na preocupação com a qualidade do seu trabalho e com os benefícios que dela decorrem para a Sociedade, obtém o direito exclusivo de desenvolver um determinado tipo de trabalho, de controlar a formação necessária para lhe aceder, controlando ainda o direito de determinar e avaliar a forma como o trabalho é desempenhado.

O conceito de *«profissão»* inclui a função central que as profissões desempenham na prática social: a de organizarem a aquisição e a certificação de competências em áreas funcionais alargadas, com base nas credenciais de educação formal de que os indivíduos são portadores. Desta forma, segundo Larson (1990), *«'profession' is thus a name we give to historically specific forms that establish structural links between relatively high levels of formal education and relatively desirable positions and/or rewards in the social division of labour»* (p. 30).

[7] Freidson (1994) considera que o conceito de profissão pode ser descrito como *«[…] a folk concept, then the research strategy appropriate to it is phenomological in character. One does not attempt to determine what profession is in an absolute sense so much as how people in a society determine who is a professional and who is not, how they 'make' or 'accomplish' professions by their activities, and what the consequences are for the way in which they see themselves and perform their work»"* (p. 20).

 © APDIS, BAD, INCITE, LIBERPOLIS – 2006

Segundo Moore (1976), as profissões possuem regras de competência, regras de desempenho consciente e regras de lealdade ou serviço. A competência diz respeito não apenas aos padrões para admissão numa determinada profissão mas também à manutenção e melhoria dos padrões individuais e colectivos de desempenho.

De forma a assegurar a manutenção desses padrões de desempenho, os profissionais são obrigados a regular a sua conduta através da adesão a códigos de ética. De forma concreta, os padrões de desempenho dizem respeito, em primeiro lugar, às obrigações profissionais para com os clientes e, de forma secundária, às obrigações para com os pares, dado que um desempenho incompetente, descuidado ou que revele falta de protecção dos interesses dos clientes, tem como consequência o descrédito sobre o colectivo profissional.

Freidson (1994) defende a existência de profissões detentoras de poder total para controlar o seu próprio trabalho as quais são organizadas por associações que são independentes, quer do Estado quer do poder económico, e que definem e gerem a prática de um corpo de conhecimento e competências demarcado, cujos seus membros monopolizam. Essas associações determinam as qualificações e o número daqueles que devem ser formados para essa prática profissional, a substância dessa formação, as exigências a satisfazer para a aprovação da formação e os termos, condições e objectivos do exercício da mesma. Determinam igualmente os critérios éticos e técnicos segundo os quais o exercício profissional dos seus membros é avaliado, sendo detentoras em exclusivo do exercício do poder disciplinar sobre os seus membros.

Nesta linha de pensamento, defende que deveremos considerar a existência de três elementos críticos essenciais para a compreensão da procura de diferentes serviços profissionais e do valor que lhes é atribuído, bem como para a compreensão do prestígio e da autoridade das próprias profissões. Esses elementos são: os corpos específicos de conhecimento e de competências reclamados pelas profissões, o próprio público e as instituições que veiculam, para o público, a informação e as ideias que moldam as concepções dos seus membros sobre si próprios e sobre o mundo.

Apesar de muitos autores terem sublinhado a importância do conhecimento especializado na constituição das profissões, Freidson (1994) considera que nenhum abordou de forma séria a questão de saber de onde provem o conhecimento, como é que se consolida como conhecimento reconhecido, e como é que o seu desenvolvimento e utilização se tornam organizados, avaliados e controlados. Assim, os envolvidos no processo de criar, comunicar e aplicar conhecimento são identificados e identificam-se a si próprios como grupos ocupacionais crescentemente organizados. Desta forma *«the production, dissemination, and application of knowledge must be seen as a set of industries and many of the men working in those industries must be seen as performing definite social roles embedded in particular social circles»* (Freidson, 1994, p. 67).

Por outro lado, o conhecimento em si mesmo não confere poder a quem o possui. Apenas o conhecimento exclusivo o faz. É poder do Governo que concede à profissão o direito exclusivo de usar ou avaliar um certo corpo de conhecimento e de competência. Concedido o direito exclusivo de utilizar o conhecimento, a profissão ganha poder. É por esta razão que, segundo Freidson (1994) *«[...] the professions are intimately connected with formal political processes»* (p. 68).

Quando avaliamos as perspectivas de fortalecimento das profissões, devemos considerar não apenas o estatuto dos seus conhecimentos e competências mas também o estatuto da sua organização ocupacional. O facto de grande parte dos profissionais ter deixado de trabalhar por conta própria e ter passado a ser empregado ou, por outras palavras, a ser

economicamente dependente tem como consequência a necessidade do desenvolvimento de tácticas e de estratégias novas por parte das associações profissionais. Neste sentido, as associações profissionais[8] continuarão a desenvolver esforços com o objectivo de influenciar a produção de legislação que preserve um mercado favorável para os seus membros, porém, para sobreviverem, terão de desenvolver técnicas de negociação colectiva como, por exemplo, a greve[9].

Podemos ainda tomar em consideração a distinção entre profissional e amador quando temos como objecto de estudo as profissões. Assim, o amador é aquele que desenvolve um determinado conjunto de tarefas sem a preocupação de saber qual o seu valor de troca no mercado. O profissional é aquele que as desenvolve mas com a preocupação de delas retirar um valor de mercado que lhe permita viver. Esta distinção estabelece fronteiras claras entre: a) o que deve e o que não deve ser definido como trabalho; b) quem deve e quem não deve ser definido como trabalhador. O trabalho é essencialmente qualquer actividade que possui valor de troca. O que faz de alguém um profissional é a sua relação com o mercado. Assim, e de acordo com esta definição, as actividades que não são desenvolvidas no contexto do mercado não podem ser definidas como trabalho.

Nesta revisão da literatura sobre profissões que temos vindo a apresentar, merece ainda destaque o tema da ética. Efectivamente, o estudo da ética no campo profissional tem assumido uma nova actualidade ao transpor o campo filosófico e do debate de ideias, situando-se no campo da ética aplicada. Duarte (2000) considera que podemos detectar algumas variáveis no domínio da ética. A primeira, relacionada com a autonomia das decisões dos sujeitos e com os respectivos juízos morais em que fundamentam essas decisões; a segunda, assente nas consequências que podem advir dessas decisões, ou seja, na sua responsabilidade assumida (p. 5). Este autor considera ainda que o principal problema reside na compreensão da relação entre as percepções que os sujeitos têm da sua responsabilidade e os julgamentos morais subjacentes à resolução dos dilemas éticos por si vividos.

Para Cardia (1991) podem surgir dois tipos de dilemas éticos desta situação: os conflitos de valores e os conflitos de deveres. Os primeiros podem ser encarados como mais abstractos. Já os segundos são mais concretos, pois ocorrem em situações específicas em que quaisquer alternativas de acção ou omissão acessíveis ao sujeito são moralmente censuráveis constituindo, por isso, um dilema.

Pelo agora exposto, torna-se muito difícil avaliar a ética de uma acção ou decisão. Mas podemos aceitar como razoável que a decisão ética assenta nos julgamentos que os sujeitos fazem sobre os interesses em presença e resulta da defesa dos interesses de terceiros ainda que em prejuízo próprio.

A este propósito, importa ainda ter presente que a decisão moral revela fragilidades pois frequentemente o sujeito, para assumir essa decisão moral, tem de ir contra os valores dominantes na sociedade, acabando por optar por uma decisão prudente: a de seguir o

[8] A importância das associações profissionais decorre, para Freidson (1994), da necessidade de uma ocupação ter a capacidade de *«[...] negotiate collectively as an entity with either labor consumers or the policy, and to organize the institutions of recruitment, training and work placement. This capacity presupposes at the very least some corporate organization on the part of the occupation - a union, guild, association, or whatever – that can be taken to represent the occupation collectively»* (p. 84).

[9] Para mais informação sobre este assunto, consultar Freidson, Eliot (1994) – *Professionalism reborn: theory, prophecy , policy*. Cambridge: Polity Press.

seu interesse próprio e manter a conformidade com as regras socialmente institucionalizadas, em vez de optar por uma decisão moral autónoma.

Autores como May, referido por Duarte (2000), apontam ainda a importância da ligação dos indivíduos à sua comunidade de pertença, aspecto que faz aumentar as expectativas que incidem sobre o sujeito, salientando os vínculos de lealdade que podem surgir do desempenho de determinados papéis sociais e até dos papéis profissionais que decorrem da sua prestação de trabalho. Igualmente considera que o indivíduo se limita ao cumprimento das normas associadas ao papel profissional, satisfazendo o seu interesse próprio no desempenho dessa profissão e restringindo a sua responsabilidade ao desempenho dessas normas, remetendo para segundo plano a responsabilidade no cumprimento de outras normas sociais que visam a defesa de um bem comum mais alargado.

Para Johnson (1993), o comportamento professional ou ético pode ser definido de acordo com quatro atributos: *«(1) a high degree of generalised and systematic knowledge; (2) primary orientation to the community interest rather to individual self-interest; (3) a high degreee of self-control of behavior through codes of ethics internalised in the process of work socialisation and through voluntary associations organised and operated by the work of specialists themselves; and (4) a system of rewards (monetary and honorary) that is primarily a set of symbols of work achievement and thus ends in themselves, not means to some end of individual self-interest»* (p.32).

Bibliografia

Abbott, Andrew (1988) – *The system of professions: an essay on the division of expert labor*. Chicago: The University Chicago Press.

Cronin, B. (1993) – Profissionalização ou proletarização da actividade informacional? Biblioteconomia. UFMG, v. 22, n.º 1, pp. 38-55.

Dezalay, Yves; Sugarman, David, eds. (1995) – *Professional competition and professional power: lawyers, accountants and the social construction of markets*. London: Routledge.

Duarte, Henrique (2001) – *Ética e responsabilidade: dilemas éticos associados à profissão de técnico oficial de contas*. Lisboa: ISCTE. Tese de Mestrado em Psicologia Social e Organizacional.

Freidson, Eliot (1994) – *Professionalism reborn: theory, prophecy and policy*. Cambridge: Polity Press.

Johnson, Terence J. (1993) – *Professions and power*. London: MacMillan.

Larson, M.S. (1977) – *The rise of Professionalism*. Berkeley: University of California Press.

MacDonald, Keith M. (1995) – *The sociology of professions*. London: SAGE Publications.

Moore, Wilbert E. (1976) – *The professions: roles and rules*. New York: Russell Sage Foundation.

Olgiati, Vittorio; Orzack, Louis; Saks, Mike, eds. (1998) – *Professions, identity and order in comparative perspective*. Oñati: The International Institute for the Sociology of Law.

Teixeira, Alexandra; Pestana, Nuno; Bogalho, Pedro (1997) – *Profissões: guia de caracterização profissiona*l. Lisboa: Direcção-Geral do Emprego e Formação Profissional.

Torstendhal, Rolf; Burrage, Michael, eds. (1990) – *The formation of professions: Knowledge, State and strategy*. London: Sage.

 © APDIS, BAD, INCITE, LIBERPOLIS – 2006

2. Observar a profissão: fundamentos, metodologias e práticas

Leonor Gaspar Pinto & Paula Ochôa

2.1 Investigação e práticas profissionais

O trabalho de Wilson e Streattfield *You can observe a lot*...(1980) marcou uma geração de investigadores na área das Ciência da Informação, pelo despertar de um interesse crescente em torno do método de observação aplicado às práticas profissionais.

As escolas de Biblioteconomia e Ciência da Informação, Estudos de Informação ou Gestão de Informação na generalidade dos países europeus, nos Estados Unidos e no Canadá têm, nas duas últimas décadas, desenvolvido um fluxo de produção científica regular, criando uma massa crítica relevante em vários domínios especializados[10] (Barrulas, 1999). Um exemplo frequentemente citado é o da *British Library Research and Innovation Centre*, com uma larga lista de iniciativas (estudos, projectos de investigação, publicações, funções de apoio e financiamento). Outros exemplos de âmbito europeu são o Plano de Acção para Bibliotecas (desde 1988), o Programa de Telemática para as Bibliotecas, o Programa IST (5.º PQ) e os projectos no âmbito do FP3 e FP4 da União Europeia[11].

A emergência recente do movimento *Evidence-based librarianship* (EBL) veio despertar o valor da investigação nas práticas profissionais e o importante papel que esta pode assumir na divulgação da profissão. Trata-se de uma abordagem das Ciência da Informação que promove a interpretação e a integração de investigações baseadas na evidência de dados obtidos junto dos utilizadores e dos profissionais (Booth e Brice, 2004). Um dos seus objectivos é **produzir e identificar evidências** que os profissionais de Informação-Documentação (I-D) possam usar para actualizar as suas práticas e apoiar intensamente os serviços que prestam, garantindo uma maior e mais visível qualidade. No seu editorial do *Journal of Academic Librarianship*, Hernon (2001) **apresenta a necessidade de desenvolvimento de competências de investigação entre os profissionais ID** como resposta à pressão para uma boa gestão de recursos: *«research in its different forms can make the difference between a routine or a more*

[10] Uma dessas áreas incide na investigação em torno dos estudos de utilizadores, de que é um marco o projecto *INFROSS- Information requirements in the Social Sciences* (1967), liderado por Maurice Line, (1968) e o projecto *INISS* (1975) – *Information needs and information services in local authority Social Services Department*, realizado por especialistas do *Department of Information Studies* da Universidade de Sheffield (Barrulas, 1989). Temas como os hábitos de leitura (Oppenheim, 1962) e as atitudes dos utilizadores (Line, 1963) foram pioneiros no Reino Unido. Nos anos 70, ganhou destaque a educação do utilizador e, nos anos 80, o desenvolvimento de competências de informação (Fleming, 1986). No entanto, são conhecidos, desde os anos 60, os primeiros estudos sobre avaliação de desempenho, com a obra de Clapp e Jordan (1965*) Quantitative criteria for adequacy of academic library collections*.

[11] Para uma listagem exaustiva destes projectos, bem como de projectos cooperativos internacionais, deve consultar-se o artigo de Maria Manuel M. Borges (2001) – A biblioteca digital: da imaginação em exercício ao exercício da imaginação. *Páginas A&B*, p. 55-67. A autora destaca o papel do Instituto da Biblioteca Nacional e do Livro, bem como o papel das bibliotecas públicas.

sophisticated, value-added service». A criação de novo conhecimento contribui para o desenvolvimento da profissão: é necessária para melhorar o tipo de solução de problemas e a tomada de decisão no local de trabalho; é útil para criar hábitos de actualização profissional a partir da leitura de relatórios de investigação e ainda para aproximar os profissionais dos investigadores de outras áreas de saber, garantindo o desenvolvimento científico através da condução de investigação no seu quotidiano (Powell, 1997).

Na mesma linha de pensamento, Audunson (2004) refere que a investigação é uma ferramenta poderosa e eficiente, com grande impacte no exterior: *«[…] high quality research help us to meet the future in adequate ways and transcend present practices, thereby developing and redefining librarianship instead of iterating established practices, norms and standards which will be outdated and irrelevant in tomorrow's society. Being able to develop age profession by expending and transcending the repertoire, standards and norms we have inherited (while at the same time building upon those norms and standards) is a precondition for the profession's survival in today's environment characterised by profound and rapid changes in the technological as well as in the sodial and political sphere. Research is probably the most powerful tool we dispose of in generating the knowledge-based on which new practices can be developed and thoughtful reflection on the role of librarianship can take place»* (p.1-2).

Na área das bibliotecas escolares, encontramos as mesmas preocupações: *«[…] research in school librarianship is fundamental to the guidance of effective school library practice, and that there is a body of research literature in teacher-librarianship which provides evidence of the educational value of teacher librarians and school libraries»* (Haycock, 1995, p. 227). A *International Association of School Librarianship* (IASL) reforça estas ideias destacando a necessidade de continuar a apostar na investigação: *«[…] it is essential that all members consider what they can do to continue the research condition of IASL and to expand it, and are willing to report of relevant work of which they know»* (Nimon, 2003)

Os métodos de investigação utilizados têm sido maioritariamente a avaliação quantitativa, qualitativa e a investigação-acção. O objectivo que une estas metodologias é compreender o mundo complexo da experiência vivenciada a partir do ponto de vista de quem a viveu (Schwandt, 1994): *«This definition of the situation is made by actors in order to give meaning to events, phenomena and physical objects in their environment. Such meanings are derived from the process of social interaction with others and it is the structured meanings actors compose and use in everyday life that constitute 'the objective world' Social order in this context is the result of the agreement between actors on the definition of the situation. In order to understand meaning, the qualitative researcher 'must elucidate the process of meaning construction and clarify what and how meaning are embodied in the language and actions of social actors»* (Schwandt, 1994, p. 118).

Em Portugal, não existem muitas iniciativas de promoção da investigação. Para além de actividades académicas onde são produzidos trabalhos para atribuição de um grau, não se registam iniciativas de destaque. Existe um Prémio – Raul Proença – que visa promover o interesse pela divulgação de trabalhos de investigação mas não se conhece o seu impacte através do número de candidaturas anuais. Existem duas revistas[12]

[12] A LIBERPOLIS editou uma revista – *LIBERPOLIS – revista das bibliotecas públicas* - no final dos anos 90, tendo interrompido a sua edição no início de 2000.

destinadas aos profissionais da área (*Páginas A&B* e *Cadernos BAD*), mas desconhece-se igualmente qualquer estudo sobre o seu impacte na profissão.

Será bom lembrar os resultados de um estudo realizado nos EUA, em 2002, visando diagnosticar o envolvimento dos profissionais com actividades de investigação. Foram enviados 1444 questionários aos membros da *American Library Association* (ALA), da *American Society for Information Science and Technology* (ASIS), da *Medical Library Association* (MLA) e da *Special Libraries Association* (SLA). Das 615 respostas foi apurado que: 90% dos respondentes lêem pelo menos uma revista de investigação e só 15% lêem mais do que 4 revistas; só 62% lêem regularmente artigos baseados em investigação e 30% aplica ocasionalmente os resultados destes nas suas práticas profissionais; 42% afirmavam realizar investigação relacionada com o seu trabalho ou com a sua profissão. A razão mais frequentemente citada para a não leitura de artigos baseados em investigação encontra-se na sua irrelevância para o seu desempenho ou na falta de tempo para o fazerem (Powell *et. al*., 2002).

Segundo O'Connor e Park (2002), outras razões que podem explicar este comportamento residem na percepção de que a investigação é distante da vida real, bem como no preconceito de que existe uma má comunicação entre os investigadores e os profissionais no terreno de que resulta a resistência à mudança e a novas ideias. Este fosso dentro da profissão também é registado na Nova Zelândia por Turner (2002) que defende o desenvolvimento de aspectos práticos na investigação que motivem a sua aplicação no terreno.

Ainda assim, é interessante notar que os bibliotecários foram os profissionais que mais rapidamente começaram a interrogar-se e a reflectir sobre as implicações das TIC na sua profissão (Barrulas, 1998).

2.2 Perfil e identidade profissionais

Para além das tendências que foram anteriormente referidas, há dois temas (inter-relacionados) que, há já alguns anos, têm merecido a atenção dos investigadores da Ciência da Informação - o perfil do profissional da informação, por um lado, e a sua (auto)imagem, por outro.

Nos anos 80, Cronin (1983) chegou a uma formulação sobre o perfil do profissional de informação que tem o mérito de reconhecer que a multidisciplinaridade dos conhecimentos e competências, a motivação pessoal e a capacidade de gestão possuem maior importância do que uma qualificação profissional em Biblioteconomia ou Ciência da Informação; o mesmo autor (1990) defende que os especialistas na gestão de recursos de informação devem agir como guias, intérpretes e integradores de valor agregado.

Na conferência da ASLIB, realizada em 1987, o tema escolhido foi *The Adaptive information manage*, tendo cabido a Forest Woody Horton Júnior a palestra enquadradora, numa lógica de constante avaliação dos impactes do valor da informação na organização, no qual incluiu o profissional: *«Virtually all kinds of information professionals in the organisation have new career, educational and occupational challenges to take into account. Some will remain in their current fields. Others will be retrained and retooled to enter new positions. And a few, let´s be honest, will say 'a pox be on both your houses, I'm going into a candlestick making business»* (p. 274).

Em 1988, Maurice Line afirmou: *«The librarian of the future will need a much wider range of skills, from management to marketing, from technology to information processing. I doubt whether he should be trained simply as a librarian at all, rather the unit of the information world requires – that he has been educated as an information person, familar with the whole information scene. A radical revision of our Professional education is vital»*(p. 310).

Malinconico (1992) afirmou-se optimista sobre a participação activa dos profissionais na investigação e na formação de equipas de trabalho interdisciplinares, permitindo-lhes assim contribuir significativamente para o funcionamento e para a operacionalidade das organizações, integrando-os num grupo que designou de gestores de informação.

Lancaster (1995) classificou o profissional como prestador de informação especializada, situação em que ganharia em valor e reconhecimento

Volant (1995) defendeu o papel emergente da transformação de comportamentos em sete eixos de acção articulados pelos quais o profissional deve passar – o metodológico, o estratégico, o cognitivo, o pedagógico, o tecnológico, o económico (produzindo valor agregado) e o sócio-cultural.

Tarapanoff (1996) defendeu que o profissional deve assumir uma postura que deixe em aberto os novos papéis que efectivamente não se têm e não se conhecem. Com essa postura, será possível construir a identidade profissional, num caminho a ser percorrido, que não está pronto nem definido, assente na análise da situação de trabalho e das competências que mobiliza para agir.

Moore (1998) identificou quatro perfis de profissionais de informação: os *criadores*, que produzem e desenvolvem produtos e serviços de informação; os *colectores*, que constroem colecções, tornando-as consultáveis e acessíveis; os *comunicadores*, 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[13].

Em 1998, a ALA lança *Information Power: building partnerships for learning*, uma referência até hoje na área das bibliotecas escolares. Os papéis e as responsabilidades do *School Library Media Specialist* são apresentados com clareza: analisar as necessidades educativas e de informação; dominar a investigação actual sobre ensino e aprendizagem, possuindo competências no acesso, avaliação e uso da informação para aprender, pensar e criar novo conhecimento; identificar e integrar competências de informação e comunicação, trabalhando de forma colaborativa com a comunidade escolar[14].

A referência sistemática ao profissional e ao profissionalismo é assim uma constante desde a década de 90: o profissional é aquele que sabe mobilizar a sua subjectividade e a sua identidade profissional na vida profissional, deve obedecer a uma ética e a regras deontológicas e, no seu campo de actividade, atinge um nível de excelência e apresenta uma forte empregabilidade (espaço de validade das competências) por possuir um

[13] Citado por Correia (2001).

[14] Em Portugal, o Gabinete das Bibliotecas Escolares tem procurado contribuir para a definição de um perfil, tendo desenvolvido várias iniciativas nos últimos nove anos. O seu mais recente contributo será a organização do Congresso da IASL em Lisboa (Julho de 2006) em parceria com a BAD. Em 2003, foi apresentada a tese de mestrado de Artur Dagge – *As bibliotecas escolares e o papel do bibliotecário*, onde se traça uma análise da imagem da biblioteca e a auto-imagem do professor bibliotecário (Universidade de Évora).

corpus de saberes e saber-fazer reconhecido e valorizado no mercado de trabalho que lhe permite adaptar-se à mudança de contextos e situações. A sua identidade social extravasa cada emprego ao longo da carreira (Le Boterf, 1997).

Questões como: Quais as estratégias para construir uma carreira? ou Como pensar a profissão num mundo em constante e rápida mutação? apontam para as diversas manifestações da turbulência do mercado de trabalho: a emergência de novas competências ligadas às transformações técnico-organizativas; as mudanças quantitativas e qualitativas na procura de qualificações; a rápida obsolescência dos conhecimentos adquiridos[15]; o aumento do desemprego; a difusão de formas atípicas e precárias de emprego, existindo uma grande pressão sobre o sistema de ensino-formação para satisfazer a procura de qualificações[16], antecipar as mudanças e criar mecanismos para a aprendizagem ao longo da vida. As possibilidades de desenvolvimento de competências[17] e as perspectivas de empregabilidade são muito diferenciadas, de acordo com as situações de emprego (Kóvacs, 1998)[18]. Como refere Esping-Andersen (2000), o dilema dos recursos agrava as oportunidades de vida, criando novos vencedores e perdedores, aumentando o fosso que separa pessoas com e sem competências.

Segundo a Unesco (2003), existem poucos exemplos mundiais que registem um nível satisfatório de percepções sobre a profissão I-D: *«...part of the problem is that workers in library and information services have hardly began to recognise that they constitute a profession and are not just skilled workers. (...) To concentrate on their skills is to do nothing to improve their status, reputation and image. To become more involved in taking on greater responsabilities for issues that protect the public is to develop*

15 Veja-se o artigo *A obsolescência profissional e as novas tecnologias: o trabalho de referência em análise* (Ochôa, 1999) onde se apresenta uma análise sociológica que identificava e caracterizava as tendências de evolução da profissão I-D e mostrava as potencialidades/desafios para uma gestão antecipatória das competências necessárias à realização do trabalho de referência.

16 O tema da qualificação foi alvo de um extenso debate nos anos 60 a 80, contextualizado por um ambiente de emprego formal (Braverman, 1977); nos anos 90, emergiu a noção de competência numa óptica de mobilização de competências em ambientes pouco previsíveis (Boterf, 1997; Zarifian, 2001).

17 O conhecimento da organização depende dos saberes existentes, mas também das práticas, através das quais a sua construção colectiva se efectua. A formação da espiral do conhecimento – a **socialização** (partilha do conhecimento tácito, ou seja, troca de experiências pessoais); a **externalização** (articulação e tradução do conhecimento tácito em formas que outros possam entender; a **combinação** (difusão, edição e sistematização do conhecimento); a **internalização** (tradução do novo conhecimento codificado em tácito individual, através de novas experiências e exercícios). Este processo contínuo do saber através da partilha de saberes tácitos, da sua codificação, sistematização e integração com outros saberes codificados e experimentados, permite a evolução do conhecimento tácito. A cultura de partilha, a transmissão efectiva e eficiente, a vontade de receber e aplicar são condições de maximização do conhecimento colectivo que se traduzem em rotinas organizacionais que as potenciam: as comunidades de prática e redes que põem em contacto profissionais que estão dispersos na organização; a partilha e discussão de casos que transferem conhecimento tácito: as tutorias e a formação em exercício; as recompensas pela partilha, são meios apontados para criar e reter conhecimento na organização. Ao processo anterior, junta-se ainda a relação com o meio envolvente: clientes, fornecedores, parceiros, etc. na captação, absorção e integração do conhecimentos externo no conhecimento interno. A gestão do conhecimento é, assim, transversal numa organização, estando ligada aos aspectos tecnológicos e aos aspectos humanos (Cidrais, 2004).

18 Um estudo recente realizado nos EUA (Bridges, 2003) incidiu sobre o perfil profissional a ser recrutado, com base em respostas de 53 directores de bibliotecas. Destacam-se os aspectos relacionados com uma educação ampla e sólida, conhecimento de tecnologia, competências de serviços ao utilizador, comunicação e de formação.

professionalism that should contribute to improvements in status and reputation.[...] They have not been researched systematically although there are a number of popular perceptions in the profession itself. The profession's popular view is that it has failed to put accross a central role for itself in information provision in society. Frequently LISA professionals have lacked imagination and failed to exploit opportunities to improve the general public's understanding of what they do. There has been a failure by the professionals themselves to appreciate that they are not only skilled workers but members of a responsible and caring profession that is intent on providing services to meet societie's needs and to agreed and acknowledge standards». Para melhorar o *status* e a reputação, a Unesco realça o papel das associações profissionais, em torno das quais deverá registar-se maior adesão e trabalho cooperativo.

No nosso país, em 1997, a BAD organizou uma conferência nacional sobre formação e carreiras BAD (Braga) para a qual a Comissão Organizadora[19] preparou um relatório onde se identificavam as principais tendências, questões e problemas. Foi realizado um inquérito por questionário, com o objectivo principal de recolher e identificar a opinião dos profissionais de informação portugueses sobre diversos aspectos da sua actividade e formação profissional. Foram distribuídos 850 questionários, tendo sido recebidos e tratados 96. *«Em termos gerais, a primeira impressão resultante é a de que eles não confirmam algumas das ideias e opiniões pré-concebidas sobre os profissionais da nossa área, transmitindo uma imagem "tradicional" da actividade e das preocupações dos bibliotecários, arquivistas e documentalistas portugueses […]»* (p.11). Confirma-se a imagem feminina: quase 80% dos respondentes são mulheres, predominantemente licenciadas nas áreas das Letras e Ciências, considerando que as dez matérias mais relevantes para o seu desempenho eram: a classificação, a indexação e a sumariação; a informática básica (óptica do utilizador); a difusão da informação; a gestão da informação; o armazenamento e recuperação da informação; as fontes de informação; a descrição de documentos, a gestão de recursos humanos; as redes de informação e comunicação e a gestão de documentos. Relativamente à questão da certificação da formação, apontavam as associações profissionais, as comissões mistas e os estabelecimentos de ensino como as entidades a quem compete validar a qualidade da formação oferecida, considerando ainda que a validação das competências não deve ser independente do reconhecimento do estatuto profissional. Este estudo concluía com uma chamada de atenção para as características emergentes do mercado de trabalho na área BAD: *«As oportunidades para os profissionais BAD neste sector são múltiplas e variadas: aquilo a que se chama preparação e estruturação de conteúdos necessita de competências que desde sempre estiveram no cerne da actividade dos bibliotecários, arquivistas e documentalistas como sejam as técnicas de indexação e classificação. Mas exige, naturalmente o domínio de outras competências novas que os profissionais BAD podem e devem adquirir, como o estão a fazer os profissionais oriundos de outros sectores. (…) As iniciativas nacionais e da EU que visam a promoção do mercado de conteúdos, tais como a Iniciativa Mosaico, as várias medidas preconizadas no Livro Verde da Sociedade da Informação, o programa INFO2000 entre outras, fazem-nos crer que este será um mercado de grande potencial para profissionais BAD»* (p. 23).

A questão do género feminino como estereótipo da profissão tem sido uma constante a nível internacional, sendo frequentemente associado a um menor prestígio social. Wiegand (1996) aponta Samuel Green e Melvil Dewey como sendo os promotores da formação das mulheres na profissão, no Columbia College. Beck (1992) considera a

[19] Composta por Ana Gonçalves Azevedo, Armindo Cardoso; Eloy Rodrigues; Fernanda Campos; Maria Joaquina Barrulas (INCITE); Leonor Calvão Borges; Manuela Prates; Zita Correia (INCITE).

estratégia de Dewey como uma forma de desenvolver mão-de-obra especializada mais barata, registando-se então um salário diferenciado em 50% do valor auferido na profissão por um homem. As investigações de Prins e Gier (1995) e Bowden e Wijasuiya (1994) estudaram a forma como os profissionais *«sentem»* a sua imagem profissional. Os 287 respondentes de 90 países (68% mulheres e 32% homens) foram questionados sobre a situação geral e o prestígio da profissão. Foi identificado o conceito de prestígio como sendo relativo, já que é determinado por comparação com características de outras profissões: nível educacional, salário, segurança. Apesar da variedade de respostas, a maioria dos respondentes concorda com a existência de um problema de imagem, atribuindo a sua causa a factores económicos, formação, qualidade do serviço, visibilidade e identidade profissional. Bowden e Wijasuriya (1994) identificaram as causas do problema: a pouca compreensão e o desconhecimento dos serviços prestados pelos profissionais de informação por parte do público, a má percepção dos profissionais da sua própria profissão, a má qualidade da formação e o estatuto de reconhecimento das qualificações profissionais.

Não parece um bibliotecário/arquivista deve ser a frase mais ouvida pelos profissionais mais recentes (a nível nacional e internacional), revelando os preconceitos existentes ao nível da imagem (King, 1999) e ligando-os à formação de impressões. Segundo António Caetano (2004), para se criar uma impressão acerca de outra pessoa, não necessitamos, em geral, de muita informação. A informação pode obter-se de forma directa, através da interacção, observando o comportamento verbal e não verbal, e de forma indirecta, como por exemplo, através do ouvir dizer. *«E apesar de uma pessoa poder revelar características diferentes, ou mesmo contraditórias, não hesitamos em criar dela uma impressão unificada»* (Asch, 1946 cit. por Caetano, 2004, p. 89)

Em 1999, a *American Library Association* organizou o *Congress on Professional Education* onde se discutiram temas como a formação e as perspectivas profissionais. Cerca de 150 delegados representando associações profissionais e outros grupos asseguraram a diversidade das experiências e apresentaram recomendações visando a definição do âmbito e dos valores da profissão, estabelecendo padrões para a acreditação de programas de formação, numa estratégia de criação da imagem da profissão do século XXI[20]. Os principais temas abordados foram os seguintes:

- Valores profissionais
- Conhecimento e Competências
- Uma profissão *versus* profissões relacionadas
- Papéis tradicionais, novos papéis, papéis adicionais e diferentes
- Formação contínua

[20] Foi reconhecida a necessidade de: a) Realizar *marketing da profissão*: *«[…] the Association has done a remakably good job of promoting local libraries to the extent that the public supports their libraries, they are just not convinced that Professional librarians are necessary to manage them; the Association has supported these efforts through advertising, promotion, public relations, merchandising, lobbying, advocay training, etc. and needs to apply these same strategies to promoting the profession itself in all types of libraries and institutions*» (Haycock, 1999); b) Desenvolver uma agenda de investigação baseada em problemas profissionais até 2005, bem como promover bolsas de investigação para as áreas consideradas prioritárias; c) Intensificar a disseminação dos resultados e conclusões,, tanto pelo seu valor para futura investigação, como pelas implicações para a prática profissional: *«[…] more prominent and creative ways need to be found for disseminating research to the field in a way that makes it meaningful and useful, and a catalyst to improve practice*» (Haycock, 1999)

- Carreiras alternativas
- Certificação
- Recrutamento
- Diversidade

A importância que tem sido atribuída a estes temas a nível internacional (nomeadamente nos encontros da IFLA[21], ALA[22] e CILIP[23]) não encontra idêntica dinâmica entre os profissionais portugueses, a despeito das múltiplas e diferentes iniciativas promovidas por universidades e associações profissionais que têm tornado premente a necessidade e a urgência em promover uma estratégia eficaz de actuação nas áreas da acreditação da formação e da gestão de competências. Acresce a necessidade de congregar esforços: *«[...] por outro lado, a inexistência de um ponto focal que congregue experiências neste domínio dificulta ou mesmo impossibilita saber com exactidão o conjunto de experiências que está a ser levado a cabo no país – sabe-se que existem iniciativas e competências e congregação de recursos para que novos serviços possam usufruir do conhecimento já acumulado por outros profissionais»* (Borges, 2001, p. 45).

A informação é actualmente crucial em vários domínios, especialmente na vida organizacional, surpreendendo por isso que a profissão vocacionada para a gerir seja considerada desinteressante para numerosos investigadores da sociologia das profissões. Alusões específicas à importância da documentação são feitas pelos estudiosos da inovação (Rodrigues, 2002) mas são manifestamente insuficientes para realçar os vários papéis que os profissionais de Informação-Documentação podem desempenhar para criar uma política de informação eficaz à economia nacional. Assiste-se a uma avaliação menos positiva e pouco promotora da empregabilidade destes profissionais, baseada em percepções assentes em várias dimensões: desvalorização do desempenho, baixo valor social e imagem de pouco dinamismo[24] (Pinto, 2005).

Em 1998, Maria Ernestina de Castro apresentava no 6.º Congresso Nacional da BAD a conferência *O profissional da Informação. Contributos para a sua identidade e Missão* onde afirmava: *«É um facto que a profissão ainda não se encontra entre as que à partida são mais prestigiadas não só por factores de remuneração que não são*

21 A Divisão VII da IFLA (International Federation of Library Associations) sobre *Educação e Formação* desenvolve a sua actividade em torno de vários aspectos da educação e formação dos profissionais da área da Informação-Documentação: formação profissional, educação, Biblioteconomia, investigação, história da Biblioteconomia, formação dos utilizadores e literacia da informação. Para mais informações, consulte-se o sítio da IFLA – http://www.ifla.org .

22 A *Educação e a Aprendizagem ao longo da vida* é uma das cinco áreas estratégicas da ALA, promovendo eventos especializados.

23 O *Chartered Institute of Library and Information Professionals* (CILIP, 2004) defende uma postura pró-activa no desenvolvimento profissional contínuo que permita aproveitar as oportunidades. No seguimento da sua estratégia produziu um *Framework for Continuing Professional development* (2004b), que assenta na construção de um portfolio pessoal representativo das competências, formação e necessidades individuais.

24 Nem sempre foi assim. Segundo o relato de Elvira Queirós (2001), nos anos 70, assistiu-se a uma dinâmica emergente de protagonismo social: *«Quem passou, então, pelos vários serviços públicos tem uma consciência extremamente aguda do que é o desbravar de um novo perfil profissional. Debatia-se, então, o orgulho de ser um profissional BAD sem complexos perante outras profissões mais afirmativas e com maior reconhecimento social, com estatutos remuneratórios mais compensadores e carreiras bem mais definidas e estruturadas. Defendíamos acerrimamente uma Política de Informação e fomos fazendo um caminho, caminhando».*

aliciantes mas sobretudo porque o profissional não está na posse da informação do seu papel e, consequentemente, a sua actividade aparece como um facto adquirido, e o profissional subalternizado na sua função. Muitos dos profissionais vêem-se a si próprios como os mal amados, os que não são reconhecidos na função que desempenham e dificilmente aceitam as limitações que a própria profissão encerra. Contudo há também que as identificar e aceitar para melhor as tentar tornear e ultrapassar. É a inadequação a esses limites, muitas vezes inultrapassáveis que deixam alguns profissionais em permanente estado de frustração que os impede de se valorizar, de inovar, de investigar e de apresentar propostas válidas e positivas para a sua profissão».

Uma das razões para que esta situação se mantenha encontra-se na influência das estruturas conceptuais e paradigmáticas que se estratificaram ao longo dos últimos dois séculos: poucos profissionais parecem compreender as marcas da nova sociabilidade marcada pelos signos da virtualidade, da simultaneidade e da instantaneidade, características que reinventam vivências, alteram percepções, sensibilidades e processos cognitivos (Tarapanoff, 1996). Outra das razões é devida ao facto da profissão I-D ser pouco investigada também ao nível dos próprios agentes, existindo um desconhecimento generalizado sobre os percursos profissionais de todos os que possuem uma qualificação profissional nesta área, na qual incluímos técnicos-profissionais, licenciados, pós-graduados, mestres e doutorados. Igualmente são desconhecidos quaisquer dados sobre a taxa de emprego/desemprego; a natureza dos empregos, os sectores profissionais onde se encontram e as regiões geográficas onde predominam/escasseiam empregos. É urgente a realização destes estudos para poder desenvolver políticas de formação e de emprego adequadas[25]. Note-se que são principalmente os jovens que se deparam com maiores dificuldades na obtenção de empregos ajustados às competências que possuem, em parte devido à recente recessão económica, mas também devido ao aumento do número de pessoas habilitadas que entram no mercado de trabalho todos os anos. Estes novos profissionais frequentemente investem em iniciativas de promoção da sua formação, já que não possuem qualquer plano de carreira, aceitando muitas vezes funções para as quais estão pouco vocacionados.

[25] Veja-se o caso espanhol que na última década tem realizado vários estudos sobre o mercado de trabalho para os diplomados em *Información y Documentación*: Moreiro González et.al. (1995a); Moreiro González, *et. al*. (1995b); Moreiro González (1999) Frias Montoya, *et.al.* (2000), bem como estudos de universidades, como a da Universidad Complutense de Madrid (desde 1993) ou a Universitat de Barcelona (2003), sobre trajectórias profissionais dos seus alunos. O caso da ADBS constitui também uma boa referência neste domínio: esta associação profissional francesa realiza regularmente estudos sobre a inserção no mercado de trabalho dos jovens diplomados em I-D, com o objectivo de conhecer os seus percursos profissionais, três anos após a conclusão dos seus estudos (Mais informações disponíveis no sítio desta associação: www.adbs.fr)

Em Portugal, o estudo de Ribeiro, Leite e Cerveira sobre os dezoito anos do Curso de Especialização em Ciências Documentais (2003) caracteriza os discentes, o corpo docente, as matérias ensinadas, a produção técnico-científica dos alunos, as iniciativas de investigação, de formação contínua e de índole cultural promovidas pelo Curso, constituindo um dos poucos exemplos de análise dedicada a este universo. Nos anos 90, Joaquina Barrulas, Ana Maria Ramalho Correia e Tom Wilson realizaram um estudo sobre o impacte do *Master of Science in Information Management* da *University of Sheffield* (1992-1994) na carreira dos diplomados portugueses que o frequentaram.

Veja-se também a proposta de Chagas de Souza (1998) para estudar fenómenos que envolvem a formação do bibliotecário no Brasil, como por exemplo: os novos meios, métodos e processos didácticos para ensino da Biblioteconomia; a relação política, económica e social de alunos e professores, o perfil do pesquisador em biblioteconomia.

A percepção da importância das competências adquiridas é uma peça importante da motivação, especialmente ao realçar a tomada de consciência do seu valor intrínseco através da aprendizagem e do desenvolvimento do profissionalismo, permitindo perspectivar o valor na melhoria do desempenho e incorporá-lo em esquemas de auto-avaliação no quadro dos sistemas de certificação de competências (Le Boterf, 2003).

A competência manifesta-se em acções, sendo a sua mobilização, estruturação e desenvolvimento indissociáveis da actividade. Pressupõe uma estratégia e acção; não significando apenas saber fazer, mas também saber o que fazer e como fazer para um determinado fim ou para fins variados. O seu resultado pode ser demonstrado, observado, validado, reconhecido, avaliado e deve permitir demonstrar quais os conhecimentos mobilizados. É situacional, o que significa que se estrutura e se desenvolve em função de situações específicas ou de um conjunto de situações similares, pressupondo a transferibilidade das competências. É um sistema estruturado e dinâmico em que se identifica e objectiva o que é necessário saber para se tornar competente num domínio de actividades (Valente, 1999). Authier (1999) considera que encontrar um sentido nas competências é estar atento para o significado que cada pessoa atribui àquilo que faz e/ou conhece.

Torna-se assim primordial identificar as competências essenciais no desenvolvimento da carreira de cada profissional, construindo o seu património pessoal e abrir a possibilidade de as capitalizar ao longo da vida. Nesta última abordagem, que tem sido fundamentalmente explorada dentro de uma linha de investigação-acção sobre as práticas profissionais, é dada atenção à reflexão sobre a acção e para a acção: é na acção que se constroem os saberes e os gestos profissionais, as rotinas, os procedimentos, as capacidades de acção, as competências individuais (Wittorski, 2003), cabendo à formação inicial e contínua um papel de construção de competências de gestão da acção (Barbier, 1996) e de desenvolvimento de competências de processos (Wittorski) que permitam pensar sobre a acção.

Complementarmente**,** como defende Cysne (1993), os profissionais precisam captar as intenções e necessidades dos clientes, apostando numa *praxis* criadora que fortaleça os seus paradigmas teóricos, revendo a teoria e a prática[26], apontando para a crise da identidade colectiva tradicional. Este tema é extremamente pertinente na análise da (auto)imagem profissional porque *«fragilizadas pela ausência de identidades colectivas seguras, as identidades individuais poderão usar três tipos de estratégias de resistência: insistir nas identidades colectivas antigas (no registo da autoridade tradicional[27]), dar livre curso aos interesses individuais (seduzidas pelos sinais*

[26]Um bom exemplo é a introdução do Doutoramento Profissional (*Doctorate Professional*) pela Universidade de Boras (Sweden) em 2005, baseado na combinação da aprendizagem alicerçada na prática e no nível de investigação necessário a um doutoramento: *«[...] the aim of the new modelo Doctorates is to achieve high level Professional competence, usually carried out on a part-time basis, and closely associated with the candidate's place of work. The regularly repeated statement is that the traditional PhD programme does not prepare people for higher positions in the professions and other occupations and a doctoral level degree, focusing on the field of practice, is necessary»* (Wormell, 2004, p. 115).

[27] Releia-se o clássico de Ken Jones (1984) *Conflict and change in library organizations: people, power and service*: *«The history of library organization is concerned both with evolution away from the bureaucratic baseline and with the persistence of bureaucratic characteristics, capable of deforming new structures and frustrating new management strategies and techniques. Therefore we cannot understand library organizations and the organizations of which they form a part without a sound understanding of the bureaucratic phenomenon in its variant forms. The historic function of*

exteriores de existência) ou construir novas identidades colectivas reais a partir da conflitualização e negociação com os outros (exercendo a sua própria autonomia, ou seja, autorizando-se a ser autores). […]) O foco da formação para a construção de novas identidades é, por isso, a formação da parte do actor capaz de construção de novos colectivos» (Lopes, 2002, p.42). Este campo de construção identitária deve, por isso, ser prioritário para as associações profissionais portuguesas (Correia, 2001).

Armando Malheiro da Silva e Fernanda Ribeiro apresentaram uma visão crítica do panorama nacional (2004) que deve ser complementada com as intervenções de vários especialistas, nacionais e estrangeiros na recente *Conferência Os Profissionais da Informação em Contexto Europeu: perfis, formação, mobilidad*", realizada em Lisboa, em Setembro de 2005, e pelo *VI Colóquio Internacional de Ciências de la Documentacion – Convergencia Europea, formación y mercado laboral en información y documentación* (*Universidad de Salamanca*)[28].

Por parte das associações profissionais existe também a necessidade de realizar uma abordagem empírica que forneça informações qualitativas/quantitativas regularmente, proporcionando uma reflexão de referência para o contexto da empregabilidade e das estratégias a desenvolver colectivamente[29].

As estratégias para repensar a profissão implicam a **valorização das carreiras, tanto por parte dos profissionais, como pelas entidades empregadoras**. As actuais correntes da teoria de desenvolvimento da carreira cobrem a **negociação de expectativas** (Herriot e Pemberton, 1996), as **fronteiras em aberto** (Arthur, 1994), apostando no ***coaching* individual** (*career coach*, 1995), já que as organizações parecem não oferecer o emprego a longo prazo, e ainda a **auto-gestão da carreira** (Guest e MacKenzie-Davey, 1996; Hirsh e Jackson, 1996), com o desenvolvimento activo de planeamento e implementação de níveis de carreiras para atingir as suas

librarianship has been to accumulate and maintain a record of human knowledge in a form which is a uniform, ordered, economical and predictable in use as the complexity of the material will allow. A computer-based information system extends and elaborates what are essentially the same kinds of activities. On the one hand the disorderly cultural record is subjected to bibliographical control; on the other hand, its idiosyncratic use is economically standardized by classification and indexing systems and other Procrustean» (p. 8).

[28] Neste evento foram apresentados casos de investigação em torno de trajectórias de empregabilidade – *La inserción profissional de los titulados universitarios através de las praticas en empresas y organismos públicos. El caso de la Universidad de Salamanca* (J.A. Frias); em torno das opiniões dos empregadores – *Competencias, conocimientos y actitudes de los titulados universitários en informacion y documentacion: el punto de vista de los empleadores* (F. Hernandez) e em torno do associativismo profissional – *El associacionismo profesional y el futuro de los profesionales de la Información y Documentación en Europa*. (S. Brown). Para um resumo de algumas posições europeias consulte-se o *Bulletin des Bibliothèques de France*, n.º1, 2003, dedicado à formação profissional.

[29] No VIII Congresso Nacional de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas (BAD, 2004), o tema desenvolvido foi *Nas encruzilhadas da Informação e da Cultura: (Re) inventar a profissão*. Entre as conclusões apresentadas encontram-se a necessidade de desenvolver uma formação adequada aos novos perfis e competências dos profissionais, para fazer face aos constantes desafios da Sociedade da Informação, com vista ao investimento na qualificação dos recursos humanos, tanto ao nível da formação de nível médio, superior ou ao longo da vida e ainda a necessidade de fomentar a cooperação e integração entre os profissionais dos sectores de informação e documentação e os organismos intervenientes na definição e implementação das políticas.
No Workshop *Euro-Certificação dos Profissionais de Informação e Documentação* (INCITE, 2004) foram apresentados cenários prospectivos e várias estratégias com a intervenção de vários actores (associações profissionais, universidades e profissionais).
Nas VII Jornadas da APDIS (2004) ficou patente o valor da partilha e das novas competências.

aspirações. Este posicionamento implica a compreensão dos objectivos a curto e longo prazo e a adopção de estratégias de melhoria de competências e cooperação entre profissionais, visando o fortalecimento da carreira.[30]

Lou e Pang (2003) categorizam estas iniciativas estratégicas em três áreas: promoção da empregabilidade; melhoria da imagem junto dos empregadores e fortalecimento dos contactos externos. A participação em organizações externas, tais como as associações profissionais, é recomendada, quer pela promoção mais rápida de oportunidades, quer pelo melhor conhecimento do meio profissional.

O principal impacte do grupo profissional da Informação-Documentação reside em que a sua educação/formação vá de encontro à satisfação das necessidades e expectativas dos seus clientes. Esta questão emerge como uma outra estratégia para melhorar a empregabilidade.

A primeira fase de dinamização desta reflexão tem incidido na reconstrução da identidade profissional, definindo:

o conceito de **profissão** como:

> Conjunto de ocupações, próximas umas das outras, que concorrem para um mesmo objectivo comum[31],

o conceito de **ocupação** como:

> Conjunto coerente de competências mobilizáveis presentes num certo número de indivíduos, que concorrem para um mesmo objectivo e preenchem uma função técnica comum (uma mesma profissão pode agrupar várias ocupações)[31];

e o conceito de **Informação-Documentação** como:

> Profissão cuja missão é encontrar informação (depois de ter sabido procurá-la), tratá-la de modo a aumentar as suas qualidades de utilização, geri-la, torná-la facilmente acessível e transmiti-la aos que dela necessitem, utilizadores ou clientes. É o que fazem os bibliotecários, documentalistas, arquivistas, conservadores e outros ainda[31].

Sendo então o **Profissional de Informação-Documentação** a

> Pessoa que consagra a sua actividade profissional a uma ocupação da Informação-Documentação, aplicando as regras do ofício, independentemente do quadro profissional em que exerce a sua actividade.

Assim entendida, a profissão da Informação-Documentação manteve ao longo dos séculos inalterada a sua missão fundamental. Todavia, é inquestionável que os meios para prosseguir essa missão evoluíram muito rapidamente. Novas tecnologias, cada vez

[30] A este propósito veja-se a posição de Figueiredo (2003) que defende que qualquer profissional que queira permanecer no mercado terá de se abrir a oportunidades de troca, condição *sine qua non* para a empregabilidade. A constituição de uma rede de relacionamentos (Higgins e Kram, 2001) onde as influências inter-profissionais se reflectem no desempenho e na abertura a novos horizontes é ainda reforçada pelos novos papéis organizacionais: *«[...] individuals who are motivated to succeed in a particular organization creatively and strategicaly select attributes from others based on their perceived similarity to individuals' most important self-concept goals and needs. Understanding how individuals continue their role models into how individuals perceive their organizational world and how the professional self-concept develops»* (Gibson e Die, 2003, p. 608).

[31] Baseado no Glossário do *Euro-Referencial I-D* (European Council of Information Associations, 2005).

mais eficientes, e que tendem a alastrar a todos os sectores de actividade, são postas ao serviço dos profissionais da Informação-Documentação. Por outro lado, a profissão é pressionada (e obrigada) a evoluir em resposta a uma sociedade onde a informação é, cada vez mais, um bem indispensável ao desenvolvimento social, correspondendo a um patamar prévio e essencial ao advento da Sociedade do Conhecimento.

Uma das consequências destas mudanças ao nível da profissão é a multiplicação daquilo a que se chamam *«as novas ocupações»*, cujas fronteiras não estão bem delimitadas e que se se estruturam em torno de designações, como por exemplo, *«knowledge manager»*, *«records manager»* ou *«administradores de bases de dados»*. Frequentemente, uma nova ocupação surge após um período de maturação de uma dada especialização ao nível de uma ocupação tradicional. Neste caso, não há ruptura e a evolução processa-se sem conflito. Outras vezes, porém, quando uma nova escola de pensamento não consegue enquadrar-se na cultura profissional dominante, surge uma verdadeira cisão e as duas ocupações tendem a competir entre si, tal como aconteceu com os bibliotecários e os documentalistas (European Council of Information Associations, 2005).

Assim, apesar de a profissão ter mudado muito e de existir uma forte tendência para continuar a evoluir a ritmo acelerado, é inegável a existência de uma unidade profunda da profissão, que é indissociável da originalidade de cada uma das ocupações que abarca. O campo e as modalidades de acção de arquivistas, documentalistas, bibliotecários, etc., são sem dúvida diferenciados, assim como a sua linguagem técnica ou as suas relações com os objectos que têm para manipular. Todavia, **as competências que devem aplicar, assim como os princípios deontológicos em que se apoiam, são fundamentalmente os mesmos**. O novo paradigma assenta na informação e não na colecção, dando relevância à actuação e competências do profissional, mas também à obsolescência, à ineficiência e ao desempenho, realçando as situações de transição profissional ao longo da carreira.

Devemos falar, pois, de uma profissão única – designada Informação-Documentação, ou de outra forma consensualmente aceite – com ocupações diferenciadas. Uma profissão que, acima de tudo, necessita urgentemente de ser valorizada socialmente para que a Sociedade da Informação e do Conhecimento não seja construída à revelia destes profissionais.

2.3 Valorização social por via da visibilidade das competências

A valorização social passa pela visibilidade das competências, cuja identificação, avaliação e reconhecimento[32] constitui mais um desafio para os profissionais.

A certificação profissional na área da I-D ocupa já um lugar importante nas mais recentes estratégias de desenvolvimento da profissão na União Europeia. O seu contexto de aplicação surgiu nos finais dos anos 90 como expressão da construção social da empregabilidade, uma das questões mais debatidas entre o Trabalho e a Formação Profissional e objecto de representação social. Nesta dinâmica, os profissionais europeus têm vindo a desenvolver estratégias identitárias, primeiro com o projecto

[32] No *Livro Branco sobre a Educação e a Formação: Ensinar e aprender: rumo à sociedade cognitiva* (Comissão Europeia, 1995) foi proposta uma abordagem europeia comum neste domínio através da via da aprendizagem não-formal. No seu seguimento foram realizadas várias experiências do programa Leonardo da Vinci.

Decidoc (*Développer les eurocompétences en information et documentation*, 1998-2001) e, mais recentemente, com o projecto *Certidoc* (*Certification européenne en information et documentation*, 2002-2004). Os dois projectos, realizados no âmbito do Programa Leonardo da Vinci, foram desenvolvidos pelo ECIA – Conselho Europeu das Associações de Informação e Documentação, que reúne as associações profissionais deste domínio de actividade de nove países da União Europeia.

Os projectos articularam-se em torno dos seguintes eixos: definição e identificação das competências dos profissionais do sector, de que resultou o *Euroréférentiel I&D: référentiel des compétences des professionnels européens de l'information et documentation* (1999, revisto em 2004[33]) e a apreciação dos mecanismos indispensáveis ao reconhecimento e certificação destas competências, estudando e assegurando as condições de responsabilidade e reconhecimento interestadual, visando a criação de um sistema europeu de certificação em Informação-Documentação (Correia, 2003). No Quadro 1 apresenta-se uma síntese dos 33 domínios de competência postulados pela mais recente versão do *Euro-referencial I-D* (European Council of Information Associations, 2005).

Constata-se na literatura especializada que o conceito de certificação de competências evoluiu rapidamente para cobrir vários aspectos da profissão, implicando a abordagem do tema por parte das associações profissionais (Silva e Ribeiro, 2004; Pinto, 2005, Pinto, 2004; Ochôa, 2004b; Santos, 2004)

A importância social dos profissionais de I-D tem sido a questão que mais debate tem suscitado. Esta profissão é conhecida pela variedade de perfis profissionais tradicionais (bibliotecário, arquivista, documentalista) estando dependente de modelos formativos[34], empregos e desempenhos sem grande visibilidade social. Países com fortes tradições de leitura e práticas culturais sedimentadas há muito vêem nestes profissionais um valor social superior ao que lhes é atribuído em alguns países europeus, como é o caso de Portugal. Veja-se, por exemplo, o plano estratégico da *ALA* (*American Librarian Association*) – *Statement of the decade of the librarian 1990-2000*) que apresenta uma visão para o século XXI que transforma a imagem do bibliotecário num líder, num lutador, num especialista, parceiro, modelo e profissional. Para atingir esta visão é necessário colocar a Ciência da Informação como a profissão da Informação, implementando uma melhor percepção do profissional. Cada um deve assumir a responsabilidade pela sua auto-imagem e definição profissional: agindo com uma missão, em vez de agir como um *empregado* com um trabalho. Para tal, a estratégia

[33] Este referencial foi publicado em língua portuguesa em 2001 pela INCITE: European Council of Information Associations (2001) – *Referencial europeu de informação e documentação*. Lisboa: INCITE. Como resultado da revisão deste documento, seria publicada, em 2004, uma nova edição, surgindo em Abril do ano seguinte a correspondente edição portuguesa – European Council of Information Associations (2005) – *Euro-referencial I-D*. Lisboa: INCITE.

[34] A formação específica na área da documentação-informação teve início em meados de oitocentos em bibliotecas e arquivos, formando profissionais em que os conteúdos curriculares assentavam num modelo historicista (Paleografia, Diplomática, Bibliologia, Arquivologia e Sigilografia), complementado posteriormente pela ênfase na normalização e procedimentos de tratamento de informação. Nos finais do séc. XIX surgem as associações profissionais na Europa (1895) e nos Estados Unidos (1876) que se destacam pela promoção de cursos de formação. Na mesma linha de actuação surgirá a BAD - Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas em 1973 (Silva e Ribeiro, 2004).
O ensino universitário destinado a estes profissionais só em 1926 ganhou relevo e só na década de 40 se generaliza, com destaque para os cursos médios (Undergraduate major in Librarianship), superiores (Bachelor's) e pós-graduação (Master Degree) (Silva e Ribeiro, 2004).

 © APDIS, BAD, INCITE, LIBERPOLIS – 2006

desenvolvida apontava para a publicitação da vantagem da Sociedade da Informação; para o fortalecimento das relações intra-profissionais; para a actuação e retenção de pessoas inovadoras e críticas; para a incorporação de competências diferentes; e para o reforço da formação ao longo da vida (Gorman, 2000)[35].

Grupo I – Informação
I01 – Relações com os utilizadores e clientes
I02 – Compreensão do meio profissional
I03 – Aplicação do direito de informação
I04 – Gestão dos conteúdos e conhecimentos
I05 – Identificação e validação das fontes de informação
I06 – Análise e representação da informação
I07 – Pesquisa de informação
I08 – Gestão das colecções e fundos
I09 – Enriquecimento das colecções e fundos
I10 – Tratamento físico dos documentos
I11 – Organização do espaço e equipamento
I12 – Concepção de produtos e serviços

Grupo T – Tecnologias
T01 – Concepção informática de sistemas de informação documental
T02 – Desenvolvimento informático de aplicações
T03 – Publicação e edição
T04 – Tecnologias da Internet
T05 – Tecnologias da informação e comunicação

Grupo C – Comunicação
C01 – Comunicação oral
C02 – Comunicação escrita
C03 – Comunicação audiovisual
C04 – Comunicação pela informática
C05 – Prática de uma língua estrangeira
C06 – Comunicação interpessoal
C07 – Comunicação institucional

Grupo M –Gestão *[Management]*
M01 – Gestão global da informação
M02 – *Marketing*
M03 – Venda e difusão
M04 – Gestão orçamental
M05 – Gestão de projecto e planificação
M06 – Diagnóstico e avaliação
M07 – Gestão dos recursos humanos
M08 – Formação e acções pedagógicas

Grupo S – Outros conhecimentos
S01 – Saberes complementares

Quadro 1 - Domínios de competência constituintes do *Euro-referencial I-D* (European Council of Information Associations, 2005, p.13)

[35] A aprendizagem ao longo da carreira teve como percursor Melvil Dewey que realçou na Reunião Anual da ALA (1898) a necessidade da instrução profissional. Barbara Conroy (1977) foi a primeira a defender o conceito como um processo de aprendizagem que os profissionais de Informação realizam para se desenvolverem pessoal e profissionalmente Em 1985, a realização da *I World Conference on Continuing Education for the Library and Information Science Professions* constituiu um marco na profissão; um ano depois a IFLA criou a *Continuing Professional Education Round Table* (CPERT). Em 1994 Lancaster destacou a importância dos programas de educação e de pós-graduação para profissionais de informação.

Vejam-se igualmente os textos de 1976 – *The information worker: identity, image and potential* (Raffin e Passmore) – que apresentavam vários cenários até ao ano 2000, todos baseados no desenvolvimento da identidade, imagem e competências, ou o estudo da *California Library Selection Project* (1975), um dos primeiros estudos cooperativos sobre as qualificações e competências para profissionais I-D, seguidos pelo estudo de 1985 – *New Directions in Library and Information Science* que visava determinar as competências presentes e futuras dos profissionais e examinar os requisitos para as adquirir. Curiosamente, este último projecto foi severamente atacado pelos profissionais (King e Goodfellow, 1988) pelas conclusões a que chegaram:

1. muitas das competências necessárias em serviços de informação são transferíveis para posições noutro tipo de organizações;
2. o conhecimento especializado é muito importante, particularmente nas disciplinas técnicas, mas igualmente na interacção com os utilizadores onde desempenham funções mais analíticas.
3. Educadores, formadores, associações profissionais, empregadores e os próprios profissionais de informação, formam um grupo com papéis diferentes mas essenciais ao desenvolvimento e à aquisição das competências necessárias.

O panorama da realidade brasileira encontra-se bem retratado através da pesquisa realizada por região nas escolas de Biblioteconomia pela Associação de Ensino de Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação (ABEBD, 1998), onde se procurou analisar os requisitos/competências básicos necessários para o (re)conhecimento do profissional de informação enquanto participante na construção e desenvolvimento nacional. Os resultados do estudo foram incorporados na proposta de competências dos profissionais de informação para os países do MERCOSUR (Argentina, Brasil, Chile, Paraguai e Uruguai): as teorias da informação e da documentação; as bases teóricas de Biblioteconomia, os aspectos legais e éticos da profissão, as técnicas de organização dos registos do conhecimento; o valor e a importância política, social, económica e cultural da informação; o trabalho pautado na interdisciplinaridade, os diferentes tipos de linguagem e de comunicação; a área profissional e de actuação, a informação como vantagem competitiva, a evolução tecnológica; a administração e gestão de recursos e unidades de informação; o ambiente sócio-político. O profissional deve ainda exercer acções políticas, acções pedagógicas e de pesquisa, acções proactivas e actividades profissionais (Araripe, 1998).

Segundo Mueller (1996), o processo de projectarmos o futuro e sobre ele estabelecermos previsões deverá ocorrer de dentro para fora do fenómeno alvo da projecção, isto é, através da identificação da questão principal e das suas características; das forças ou factores que agem sobre o seu ambiente imediato e das forças motrizes no ambiente macro. Assim, a primeira questão deverá ser: *«Que auto-imagem de profissional possuímos hoje?»* Quanto às relações com os utilizadores, devemos indagar sobre como os vemos e como eles nos vêem e também como gostaríamos de ser vistos. Note-se que a importância dos utilizadores/clientes é determinante para o sucesso do desempenho do profissional I-D, tendo um lugar central na avaliação das competências e dos serviços. Altman e Hernon (1998) apresentam a questão de forma incontornável: *«Many librarians maintain that only they, the professionals, have the expertise to access the quality of library service. They assert that users cannot judge quality, users do not know what they want or need, and professional hegemony will be undermined if*

they *kowtow to users. Such opinions about services, in fact, are irrelevant. The only thing that matters is the customer opinions, because without users there is no need for libraries except to serve as warehouses. After all, customers (present, potential and former ones) believe that the library's reason for being open is to meet their needs. Each customer evaluates the quality of service received and decides when (or if) there will be further interaction with that organization»* (p. 2).

O aspecto da inovação exerce sobre as bibliotecas uma pressão constante. Por um lado têm necessidade de atrair pessoas qualificadas para as suas equipas que sejam capazes de importar, assimilar, desenvolver e promover novos procedimentos, serviços e relacionamentos. Por outro lado, necessitam de identificar os grupos de utilizadores que irão experimentar, encorajar e acelerar a adopção de um produto ou serviço e com eles manter níveis elevados de satisfação, fidelização e lealdade. A competência do *marketing* é, desta forma, fundamental para um novo posicionamento profissional. Ingrid Torres (2004) realizou um estudo sobre as representações e as percepções do *marketing* pelos profissionais I-D franceses, tendo concluído que existe uma percepção e uma atribuição de importância a estas actividades mas isso não se traduz numa efectiva utilização de estratégias. Reconhecem *«[…] leur souci d'efficacité, d'image, de communication et de optimisation des services et produits qu'ils proposent»* (p. 33). As principais razões diagnosticadas para não utilizarem formas de *marketing* prendem-se com a percepção de que isso pode consumir muito tempo, com o desconhecimento geral da disciplina, julgando-a mais adaptada a outro tipo de actividades e o com o medo: *«[...} la peur du changement pour finir. Nous avons vu plus haut que certains professionelles pensent que mettre en place une démarche marketing induit que leur service soit sans faille, mais aussi qu'ils soit constatemment sollicités. L'augmentation de la demande fait peur à certains car ils redoutent de ne pas arriver à satisfaire tous les usagers, et plus encore à ne pas fournir des produits et services de qualité»* (p. 33).

Ligado a esta problemática temos o estudo do comportamento do consumidor[36] que pode fornecer três tipos de informação: orientação, factos e teorias. Primeiramente, ajuda a orientar pelo conhecimento do impacte das atitudes dos profissionais sobre os consumidores; fornece informação precisa sobre os seus modos de consumir e as suas opções e, finalmente, gera teorias. Os processos de troca de informação que se processam numa biblioteca/arquivo envolvem quatro tipos:

a) restrita *versus* complexa;

b) interna *versus* externa;

c) formal *versus* informal;

d) relacional *versus* transacional.

Em todas elas, as expectativas de relacionamento, as percepções da qualidade e o envolvimento do cliente são preponderantes, não devendo ser descurado o estudo das crenças e as atitudes face aos profissionais I-D.

As crenças do cliente provêm da aprendizagem cognitiva, representando o conhecimento e as conclusões a que chega a partir dos atributos que considera na sua avaliação (por exemplo, as competências que identifica num profissional). Quanto maior a atenção dirigida a um atributo, mais importante ele se torna, sendo natural que

[36] Tema recente (anos 60), é definido como o estudo dos consumidores e dos processos de troca envolvidos na aquisição e consumo de produtos, serviços, experiências e ideias, incorporando teorias e conceitos provenientes de todas as ciências comportamentais (Mowen e Minor, 2003).

as competências de relacionamento na profissão I-D assumem particular destaque. Enquanto a crença é o conhecimento cognitivo acerca de algo, a atitude é o sentimento que as pessoas têm em relação a qualquer coisa, expressando, entre outros, conhecimento e valor. Os modelos de atitudes em relação a algo implicam três factores que influenciam a formação da atitude: os atributos visíveis; o grau em que os clientes acreditam que existam esses atributos e o quanto é importante ou não cada um dos atributos. Esse conhecimento influenciará o desenvolvimento e a promoção das competências I-D podendo induzir-se novas crenças referentes à sua imagem externa.

Um outro componente essencial deste processo de valorização social é, paralelamente, a definição de modelos de competências que se ajustem à profissão e às estratégias de desenvolvimento em contexto laboral. Thorhauge (2004) apresentou o programa nacional dinamarquês de desenvolvimento de competências, organizado pelo *Danish National Library Authority,* integrando actividades de aprendizagem no quotidiano organizacional: *«There has been a need for renewal of staff and skills, but during the last decade we have in the modern world moved from a situation where this process was more or less organic and secured by the 'natural' way. Inclusion of new staff members from generations with updated educations and new professional skills to substitute and complement the old staff and help to adapt to quite another reality»* (p. 2). O objectivo, de cariz nacional, pretendia a actualização de todas as bibliotecas face às necessidades da sociedade de informação**,** inspirando-se nas organizações aprendentes e na aprendizagem na acção. O diagnóstico então realizado focalizava três tipos de insuficiências:

- Ausência de competências básicas tecnológicas, detectando um fosso entre a educação e formação profissionais e as recentes inovações tecnológicas;
- Competências para satisfazer as necessidades dos utilizadores na era digital;
- Competências de gestão estratégica, incorporando novos serviços, planeamento e implementação de mudança organizacional.

As principais linhas de acção implicavam a formação de facilitadores, gestão de projecto e desenvolvimento da liderança. Coube aos facilitadores o papel de: *«[…] help to establish skills by action learning in the handling of music (Which many libraries did not offer before 2000), multimedia and web-services, basic principles in the library as a learning centre. Trainers should be able to handle short introductory courses and work with colleagues in a music division or demonstrate how to organise a www-presentation for grandparents or any other public library target group»* (p. 4)[37]. O programa de gestão de projecto pretendia formar e qualificar profissionais I-D para apoiar e aconselhar internamente e externamente: *«The vision was a corps of colleagues acting as consultants in the everyday situation, sharing their knowledge by practical demonstrations – preferable in their colleagues own daily working context»* (p. 4)[38]. A liderança foi desenvolvida através da cooperação entre a *Danish National Library Authority*, a *Danish National School of Management* e a *Association of Library Directors*, tendo por objectivo: *«[…] to introduce the conditions for management and*

[37] Foram formados 53 profissionais, especialmente em métodos de partilha de conhecimento e ensino. Foram realizados 430 workshops num total de 4600 participantes.

[38] Receberam formação 244 profissionais.

leadership in the information society and inspire to change in work-organisation and priorities in the libraries» (p. 4)[39].

Em 2003, concluiu-se esta experiência, da qual foi feita uma avaliação por entrevista e um questionário sobre os novos serviços prestados. Os resultados revelam que foi bem sucedida, tendo alcançado bons níveis de serviços digitais em todas bibliotecas. As sessões de formação continuaram devido ao interesse e à importância que lhes foi atribuída pelos próprios profissionais. As parcerias foram também estimuladas. Ao nível da liderança, os participantes consideraram brilhante o programa desenvolvido. *«The conclusion is then – in the short term – training effort, simple upgrading – we succeeded. In the longer term – change of organizational culture and values, integrating project work and networking activities – we pushed in the right direction, but the development (and new efforts) still has to demonstrate the necessity for change more clearly to convince all library directors»* (Thorhauge, 2004, p. 8).

Curiosamente, em 2001, foi lançado também na Dinamarca um questionário dirigido aos directores das bibliotecas (Pors e Johannsen, 2003) num total de 562 inquiridos. O questionário integrava 250 questões em torno das dimensões da liderança: percepção de mudanças futuras; percepção dos papéis dos líderes; definição do cargo; satisfação no trabalho e competências, entre outras. Entre as necessidades de formação referidas, encontram-se maioritariamente: a gestão da mudança; a gestão da qualidade e a gestão do conhecimento: *«It is in the newest areas that they really feel a need for education and development»* (p. 55).

Tendo seguido atentamente estas experiências, a Universidade de Boras (Suécia) lançou o seu programa de doutoramento aberto a todos os países nórdicos. Por detrás da estratégia, um objectivo: *«The Professional Doctorate will prove useful in evolving new programme structures in the Nordic system of information professionals and in raising the Professional status of our field on the labour market. This new structure for the PHD programme, involving aditional course work and industry or community-based research activities, will fit the needs of libraries, business and industry for research oriented, but broadly educated senior managers and technologists, who – with a doctoral training – can perform more effectively in their working environment»*[40] (Wormell, 2004, p.117).

Paralelamente, outros países apostam na certificação de competências. No processo de certificação, a carreira é entendida como um modo permanente de desenvolvimento de competências e um modo de desempenho, sendo a certificação profissional a garantia da aprendizagem, através da qual é esperado que o profissional recicle as suas competências (Ochôa, 2004a). Super, Savickas e Super (1996), teóricos do desenvolvimento profissional, insistem na importância da tomada de consciência pelo profissional da sua competência, sublinhando o modo como o desenvolvimento da competência intervém na construção da auto-imagem profissional e na elaboração do seu projecto, influenciando a obtenção da satisfação na vida pessoal.

[39] Receberam formação 85 directores de bibliotecas.

[40] Esta iniciativa constituiu uma grande mudança para o meio profissional e académico, contudo, as evidências de intersse e adesão por parte dos candidatos veio consolidar a adopção desta estratégia: *«the practioners will bring into the academic world a useful social and mental refreshment in the form of their experiences and pragmatic attitude to solving problems, while the academic environment will provide them with knowledge and skills to identify useful theories and research methods to obtain a deeper insight into the various forms of information work»* (Wormell, 2004, p. 119).

Na certificação de competências I-D, assistimos a duas correntes teóricas na Europa: uma ligada à certificação baseada no modelo da ADBS – *Association des Professionnels de l'Information e de la Documentation* - e outra, ligada à modalidade inglesa do desenvolvimento vocacional. Tanto o ECIA como a EBLIDA (*European Bureau of Library Information and Documentation*) têm procurado a criação de modelos de certificação que promovam o reconhecimento mútuo das qualificações profissionais na União Europeia, marcando a sua posição pública junto dos parceiros sociais e da Comissão Europeia. Questões como a aplicação da Declaração de Bolonha e a formação profissional têm despertado amplos debates em muitos países, incluindo Portugal.

Sem dúvida, tem sido a ADBS[41], a líder do projecto CERTIDOC, quem mais se tem destacado neste domínio, como o atestam as inúmeras inciativas que, nos últimos 40 anos, tem promovido para realçar o papel dos profissionais[42]. Uma das suas estratégias de maior relevo tem sido a campanha de comunicação junto do mercado de trabalho, formação e educação – o PROJECTO IMAGEM (Thiolon, 2003), no âmbito do qual se realizou um diagnóstico sobre a imagem e as representações sociais da informação e documentação. Para pessoas externas à profissão e não utilizadores, os dois temas reenviam para universos distintos, tanto ao nível dos significados, como dos imaginários associados, estando na origem da incompreensão da profissão. Quanto à percepção dos utilizadores, identificam as capacidades para criar, organizar e gerir a documentação, pesquisar e difundir. À questão de como melhorar a visibilidade, o recrutamento e a atractividade da profissão, os resultados apontam para vários problemas: o desconhecimento, a imagem confusa, a incompreensão face ao conceito de Informação-Documentação e a insuficiente identificação de competências (Amante e Ochôa, 2004).

Conforme refere o Presidente do *Certification Steering Board* da associação francesa ADBS, a certificação, sendo raramente fruto da iniciativa dos Estados, depende apenas da iniciativa das profissões (Michel, 2004). Cabe, assim, aos profissionais criar dinâmicas que acelerem o processo em cada país, visando a divulgação do mesmo modelo à escala europeia. A candidatura à certificação é acessível a profissionais possuidores de qualificação profissional e s candidatos que tenham desenvolvido experiências de aquisição de conhecimentos nas diferentes áreas I-D. A validação e certificação é feita pelas associações profissionais, em conjunto com outras entidades – uma entidade certificadora (*certifier body*) que deverá receber formação específica para o efeito. Em Portugal, existem presentemente cinco profissionais habilitados[43] a integrar

[41] Tal como afirma J. Meyriat (2003), *«En s'engageant dans ses projets, l'ADBS est bien fidèle à sa vocation, en même temps qu'à sa volonté de jouer un role moteur dans l'Europe des compétences»* (p. 117).

[42] Desde os anos 60 que a ADBS criou uma Comissão dedicada aos problemas profissionais, actualmente denominada *Comission des Métiers et Qualifications*. Para promover a visibilidade da profissão na Administração Pública Francesa criou uma Comissão de Status para negociar com as estruturas estatais (1996-1997). Em 1992, lançou o projecto de certificação dos níveis de qualificação, a partir de um referencial de competências. A primeira sessão de certificação teve lugar em 1994. Esta inciativa chamou a atenção de associações profissionais europeias, com quem passaram a trocar experiências. A associação espanhola SEDIC iniciou a certificação em 1997 e a alemã DGI em 2001. Compreende-se assim que o ECIA tenha convidado a ADBS para liderar os projectos em *consortium* DECIDOC e CERTIDOC.

[43] No âmbito do projecto Certidoc foi realizado, em 2004, um curso de formação, o *Certidoc: training of the certifying personal*, na Université Libre de Bruxelles.

este órgão supra-nacional, uma vez que as suas habilitações possibilitam que integrem comités de certificação em qualquer país da União Europeia.

Como complemento do movimento de criação do modelo de certificação, foi ainda criada uma outra estrutura no âmbito do ECIA (em 24 de Janeiro de 2005), um *Comité Permanent pour le Suivi de l'Euroréférentiel* (CPSE), cujos objectivos principais são:

1. fazer o balanço da difusão e da utilização do *Euroreferencial I-D* em cada um dos países aderentes;
2. verificar e comparar todas as propostas de alteração do *Euroreferencial I-D*, fazer as opções necessárias perante várias propostas e orientar o trabalho de revisão e de melhoria;
3. decidir sobre o momento adequado para a publicação de modificações que tenham sido aceites, ou para a preparação de uma nova edição.

Parafraseando Zita Correia (2001), justifica-se que a nível nacional seja lançado um programa de acção para gerir a mudança no contexto das profissões e das organizações de informação*: «Este programa articular-se-ia em torno de dois eixos – i) Um programa de investigação para identificar áreas de importância estratégia para o desenvolvimento do sector de informação e das Bibliotecas em Portugal, áreas em relação às quais é necessário aprofundar o conhecimento existente e desenvolver novo conhecimento. Identificadas as áreas estratégicas, passar-se-ia à operacionalização de tantos projectos quantos os necessários para estudar os problemas relevantes para cada área; ii) um programa de formação que identifique perfis profissionais de importância estratégica, competências requeridas, e formação adequada para as desenvolver. Estes dois programas deveriam ser desenvolvidos num verdadeiro observatório especializado na detecção precoce de tendências. A criação de condições para concretizar um tal programa de acção exige, só por si, grande ponderação. Parece razoável que a entidade gestora do programa deva ter poderes executivos e não apenas consultivos, que disponha de uma estrutura flexível e dos recursos necessários. Dito isto, sobram muitas interrogações, entre elas: Qual a entidade vocacionada para delinear, gerir e implementar este programa? Justifica-se a criação de um órgão independente? Qual a estrutura para esse órgão? Resolve-se o problema com a constituição de um consórcio? Que parcerias efectuar?»* (p. 7)

Neste quadro, a INCITE – Associação Portuguesa para a Gestão da Informação, fazendo eco destas reflexões, definiu a observação das situações de formação/aprendizagem e de trabalho e o contexto profissional e organizacional como uma das estratégias prioritárias de abordagem da gestão de competências I-D, propondo, em Fevereiro de 2005, a constituição de um **Observatório da Profissão** que agrupasse profissionais das associações do sector em torno destas preocupações ligadas ao desenvolvimento de carreiras de Informação-Documentação e à certificação de competências I-D.

O Observatório da Profissão de Informação-Documentação (OP I-D) é uma estrutura formal que tem como finalidade analisar a evolução da profissão de Informação-Documentação em Portugal. Tendo como pilar uma **parceria**[44] entre as associações profissionais portuguesas da área da Informação-Documentação:

- INCITE – Associação Portuguesa para a Gestão da Informação

[44] A formalização desta parceria, por via do estabelecimento de um protocolo de cooperação, foi feita (simbolicamente) durante o Seminário *O valor do profissional da Informação-Documentação*, realizado em Lisboa, em 11 de Abril de 2005.

- BAD – Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas
- APDIS – Associação Portuguesa de Documentação e Informação de Saúde,
- Liberpolis – Associação para a Promoção e Desenvolvimento da Leitura Pública da Área Metropolitana de Lisboa,

o OP I-D visa o desenvolvimento de um conjunto de iniciativas consideradas indispensáveis para a operacionalização de uma estratégia conjunta de promoção da profissão junto das instituições, públicas e privadas, nomeadamente das académicas, das empresas, dos parceiros sociais e dos cidadãos em geral.

Os principais objectivos do OP I-D são:

(a) Diagnosticar e analisar prospectivamente o desenvolvimento profissional na área da Informação-Documentação, nas vertentes da formação profissional e académica, desenvolvimento de competências e trajectórias profissionais;

(b) Tornar essa análise facilmente acessível a todas as partes interessadas;

(c) Reforçar as relações de trabalho entre as associações profissionais da área da Informação-Documentação e os agentes educativos e formativos, promovendo a pluralidade de pontos de vista na reflexão em torno da profissão de Informação-Documentação;

(d) Promover a divulgação do relatório-síntese da evolução profissional do sector e dos trabalhos técnicos relacionados com as questões do estudo das temáticas em causa.

A metodologia de funcionamento do OP I-D caracteriza-se pela seguinte composição:

- **Comissão de Observadores**[45]**,** composta por representantes de cada uma das associações profissionais parceiras;
- **Equipa Técnica**, organizada em **Grupos de Trabalho** propostos ou convidados pela Comissão de Observadores no âmbito do Plano de Acção vigente;
- **Rede de Observadores,** composta por pessoas e entidades de entre dirigentes, especialistas e outros técnicos interessados quer na colaboração activa com o OP I-D, quer na apresentação dos seus conhecimentos sobre as questões em estudo e na facilitação de informações a recolher;
- O **funcionamento comunicacional** corrente entre a equipa do OP I-D expressa-se por via electrónica.

No Plano de Acção 2005 do OP I-D foram consignadas as seguintes linhas de acção:

- Linha de Acção I – **Imagem social dos Profissionais I-D**
- Linha de Acção II – **Certificação de competências I-D**
- Linha de Acção III – **Disseminação de resultados para públicos-alvo específicos**

[45] Vd. sub-capítulo 7.2 deste Relatório.

Foi no âmbito desta primeira Linha de Acção que surgiu o projecto de investigação sobre a *Imagem das competências dos profissionais de Informação-Documentação,* uma abordagem inovadora do desenvolvimento profissional.

A constituição no seio da Equipa Técnica do OP I-D de um Grupo de Trabalho especializado[46] foi o primeiro passo para o desenvolvimento de um estudo empírico, cujo principal objectivo era determinar qual a imagem das competências dos profissionais de Informação-Documentação em Portugal. Entendendo-se *«imagem das competências»* como um conceito bivalente formado, por um lado, pela auto-imagem[47] e, por outro, pela imagem externa, considerou-se que a população inquirida seria a seguinte:

- Para o estudo da auto-imagem:

  A.1 os **profissionais de Informação-Documentação** que desenvolvem a sua actividade profissional no nosso País;

  A.2 os **futuros profissionais de Informação-Documentação** que são alunos em programas de formação que conferem habilitações profissionais na área I-D.

- Para o estudo da imagem externa:

  B. os **utilizadores** de serviços de informação portugueses.

Definiu-se que o método de amostragem seria não aleatório de dois tipos:

- **amostragem por conveniência** – a selecção das unidades de amostra processar-se-ia de forma arbitrária em função da conveniência da pesquisa (Barañano, 2004), ou seja, atendendo aos condicionalismos temporais e de recursos deste projecto de investigação;
- **amostragem por afloramento** – a amostra é obtida através da visita a locais onde a população a inquirir se encontra reunida (Collis e Hussey, 2005), ou seja, aproveitando a realização, no dia 11 de Abril de 2005, do seminário *O valor dos profisionais de Informação-Documentação*, seria constituída uma amostra de profissionais de Informação-Documentação a partir dos participantes nesse evento.

Como método de recolha de dados utilizou-se o inquérito. De modo a obter informação sobre as duas vertentes da imagem das competências foram construídos dois questionários: o Questionário 1 – *A auto-imagem das competências dos profissionais de Informação-Documentação* (dirigido à população A.1 e A.2), e o Questionário 2 – *A*

[46] O Grupo de Trabalho **Imagem da profissão I-D** foi constituído por: Ana Inácio, Arminda Sustelo, Claúdia Castelo, Claúdia Gomes, Cristina Espadinha, Elisa Gomes, Fátima Crespo, Isabel Campos, Leonor Gaspar Pinto (coord.), Maria João Amante, Maria Odete Santos, Paula Ochôa (coord.), Paulo Barata, Regina Barreiro, Rui Neves e Sílvia Lopes.

[47] Baseado no instrumento concebido para a exploração pessoal de competências de Harrington e Harrington (2001) que visa facilitar a comparação entre as representações pessoais que os profissionais têm das suas competências específicas e a escolha de modelos de desenvolvimento, orientações de carreira e o próprio conceito de si.

No âmbito das metodologias de avaliação de competências existem várias metodologias para avaliar grupos profissionais. Ainda em 2005 foram apresentados, no *Congresso Internacional Educação e Trabalho: Representações Sociais, Competências e Trajectórias Profissionais* (2-3 de Maio), estudos sobre os docentes portugueses vistos por si e pelos alunos, recorrendo à análise dos comportamentos de cidadania docente, inteligência emocional e competências de trabalho em rede (Fernandes, 2005).

imagem externa das competências dos profissionais de Informação-Documentação (dirigido à população B)[48].

O quadro seguinte (Quadro 2) indica resumidamente as variáveis contempladas em cada um dos questionários. O *Euro-referencial I-D* (2005) forneceu a base teórica para a elaboração das questões sobre as competências de Informação-Documentação.

Grupo	Variáveis	Questionário 1	Questionário 2
Identificação	Sexo	X	X
	Idade	X	X
	Habilitações académicas	X	X
	Habilitações profissionais na área da I-D	X	
	Ano de conclusão da habilitação profissional indicada	X	
	Sócio de associações profissionais	X	
	Designação da profissão	X	
Carreira	Duração da actividade	X	
	Estratégias de desenvolvimento da actividade profissional	X	
	Satisfação com o emprego	X	
	Satisfação com a actividade profissional	X	
Competências	Importância das competências de I-D no desempenho presente	X	
	Importância das competências de I-D no desempenho futuro	X	
	Importância das competências de I-D no desempenho dos profissionais de I-D		X
Cenários prospectivos	Urgência das iniciativas [de desenvolvimento profissional]	X	
	Impacte a longo das inciativas [de desenvolvimento profissional]	X	
	O que mais gosta num profissional I-D		X
	O que menos gosta num profissional I-D		X
	Comentários sobre o valor social do profissional I-D		X

Quadro 2 – Síntese das variáveis contempladas nos questionários

O Quadro 3 relaciona a população inquirida com o método de amostragem adoptado e as amostras definidas neste estudo, apresentando ainda, de forma sintética, as formas de distribuição e os períodos de recolha estabelecidos em cada caso.
Note-se que, no processo de aplicação dos questionários foram determinantes os papéis desempenhados pelos Facilitadores[49], cuja missão implicou a sensibilização e o envolvimento activo dos profissionais nesta iniciativa.

[48] Os questionários referidos encontram-se nos *Anexos* deste relatório.
[49] Vd. o sub-capítulo 7.5 deste Relatório.

Os primeiros resultados e discussão deste estudo foram apresentados a 3 de Junho de 2005 no evento organizado pelos Serviços de Documentação da Universidade de Aveiro – *Profissionais de Informação – Documentação: uma mais valia*.

População inquirida	**Método de amostragem**	**Amostra**	**Distribuição**	**Período de recolha de dados**
Profissionais de Informação-Documentação	Amostragem não aleatória por afloramento	Participantes no Seminário (11-04-05)	Distribuição de grupo presencial	11-30 Abril
	Amostragem não aleatória por conveniência	Sócios das associações profissionais	Distribuição individual por correio electrónico	
	Amostragem não aleatória por conveniência	Colaboradores com habilitações profissionais na área I-D dos serviços de informação seleccionados	Distribuição individual por correio electrónico e/ou presencial	
Futuros profissionais de Informação-Documentação	Amostragem não aleatória por conveniência	Alunos de programas de formação na área I-D seleccionados	Distribuição individual presencial	18-30 Abril
Utilizadores / Clientes de serviços de informação	Amostragem não aleatória por conveniência "estratificada"	Utilizadores / Clientes de serviços de informação seleccionados	Distribuição individual presencial	18-30 Abril

Quadro 3– Síntese metodológica

O exemplo do **Observatório da Profissão de Informação-Documentação** pode ser enquadrado numa estratégia para renovar a identidade profissional pela reflexão sobre as práticas e pela investigação acerca das evidências profissionais. Pela primeira vez, os profissionais foram chamados a intervir nos cenários prospectivos das suas competências e a tomar posição sobre quais as melhores estratégias para mudar o seu reconhecimento e o seu valor social, a nível nacional. Estamos perante uma **estratégia de valorização do capital intelectual colectivo em que profissionais e clientes criam novos cenários profissionais para um desenvolvimento sustentado duma profissão**.

Bibliografia

Altman, E.; Hernon, P. (1998) – Service quality and customer satisfaction do matter. American Libraries. August, pp. 53-54.

Amante, M. J.; Ochôa, P. (2004) – Desenvolvimento de competências: parte do problema ou parte da solução? In Congresso BAD, 8, Estoril, 2004 – Actas [Documento electrónico]. 1 disco óptico (CD-ROM).

Araripe, F. M. A. (1998) – Bibliotecário-profissional da informação (re)desenhando o perfil a partir da realidade brasileira: proposta para os países do Mercosul. *Tercer encuentro de Directories Y segundo de docentes de las escuelas de Bibliotecologia del Mercosul*. P.105-107.

Arthur, M.B. (1994) – «The boudaryless career: a new perspective for organizational inquiry». *Journal of organizational behaviour*, 15, pp. 295-306.

Arthur, M.B.; Inkson, K.; Pringle, J.K. (1999) – *The new careers: individual action and economic change*. London: Sage.

Ashcroft, L. (2004) – «Developing competencies, critical analysis and personal transferable skills in future information professionals». *Library Review*, 53 (2), pp. 82-88.

American Librarian Association (1998) – *Information Power: building partnerships for learning.* Boston: ALA.

Audunson, R. (2004) – Is that really so? Some guidelines when evaluating research. In *World Library and Information Congress: 70th IFLA General Conference and Council*.

Authier, M. (1999) – A economia da competência. *Margem*, n.º 8, p. 47-51.

Barañano, A. M. (2004) – *Métodos de investigação em gestão: manual de apoio à realização de trabalhos de investigação*. Lisboa: Sílabo.

Barbier, J-M. *et al.* (dir.) (1996) – *Savoirs théoriques et savoirs d'action*. Paris : PUF.

Barrulas, M. J. (1989) – Estudos do utilizador da informação. *Cadernos de Bibl. Arq. Doc*, (2), pp. 29-36.

Barrulas, M. J. (1998) – Que papel para as associações de profissionais de informação na sociedade global da informação. In Congresso BAD, Aveiro

Barrulas, M. J. (1999) – «O 5º programa quadro de IDT : desafios e oportunidades para as bibliotecas». *Liberpolis: revista das bibliotecas públicas*, 2, pp. 59-68.

Barrulas, M. J.; Correia, A. M. R .; Wilson, T. D. (1989) – «Information intermediaries for industry in Portugal: a training programme and its impact». *Education for information*, 7, (4) , pp. 313-323.

Beck, c. (1992) – Fear of women in suits: dealing with gender roles in librarianship. *Canadian Journal of Information Science*, 17 (3), pp. 29-39.

Bjornavold, J. (2003) – *Assegurar a visibilidade das competências: identificação, avaliação, reconhecimento da aprendizagem não formal na Europa*. Lisboa: INOFOR.

Booth, A.; Brice, A. (eds.) (2004) *Evidence-based pratice for information professionals: a handbook***.** London: Facet Publishing.

Borges, M. M. M. (2001) – A biblioteca digital: da imaginação em exercício ao exercício da imaginação. *Páginas A&B*, 7, pp. 7-68.

Bowden, R.; Wijasuriya, D. (1994) – The status, reputation and image of information professionals. *Proceedings of the IFLA* pre-session seminar, 24-28 August 1992. Munchen: K.G Saur.

Braverman, H. (1977) – *Trabalho e capital monopolista*. Rio de Janeiro: Zahar.

Bridges, K. (ed.) (2003) – *Expectations of librarians in the 21st century*. New York: Greenwood.

Cacaly, S. (dir.) (1997) – *Dictionnaire encyclopédique de l'information et de la documentation*. Paris: Nathan.

Caetano, A. (2004) – Formação de impressões. In Vala, J; Monteiro, B. – *Psicologia social.* 6ª ed. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian

Cameron, S. (1994) – «Professional development in an industrial library: some personal observations». *Librarian Career Development*, v. 2, (4), pp. 9-12.

Cheetham, G.; Chivers, G. (1998) – «Formação profissional: um modelo provisório de competência profissional». *Formação & Inovação*, 2, (3,4), pp. 47-58.

Cidrais, A (2004) – «A segunda ruptura do e-learning». *Economia Global e Gestão*. V. IX (3), p.115-128.

CILIP (2004) – Chartered Institute of Library and Information professionals: continuing Professional development. Disponível *on-line* em: http://www.cilip.org.uk/qualifications/cpd.html. Acedido em 12 Jul. 2005.

Conroy, B. (1977) – Human Resources development for library personnel: a manual for programs of staff development and continuing education. Littleton: Libraries Unlimited.

Correia, A. M. R. (1995) – Workshop on training concerning electronic information provision. Fórum. Comissão Europeia.

Collis, J.; Husseey, R. (2005) – *Pesquisa em Administração: um guia prático para alunos de graduação e pós-graduação*. 2.ª ed. São Paulo: Bookman.

Consejo Social de la Universidade Complutense de Madrid (2001) - *Trayectorias laborales de los diplomados en Biblioteconomia y Documentación.* Madrid: Universidad Complutense de Madrid.

Correia, A. M. R.; Wilson, T. D. (1992) – «The Msc in Information Management of the University of Sheffield in Portugal: an example of knowledge transfer in education«. *Journal of Information Science*, 18 (1) , pp. 77-82.

Correia, Z. (2001) – Perfis e competências para os profissionais da Informação. *1.ª Conferência Nacional sobre Documentação e Informação na Administração Pública*.

Correia, Z. (2003) – «Referencial das competências dos profissionais europeus de informação e documentação: da génese às perspectivas de futuro». *Cadernos BAD* , 1, pp. 8-21.

Counsell, D. (1996) – «Graduate careers in the UK: an examination of undergraduates' perception». *Career developmental international*. 1, (7), pp. 34-41.

Cronin, B. (1990) – «Esquemas conceituais e estratégicos para a gerência da informação». *Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG*. Belo Horizonte. V.19, (2), pp. 195-220.

Cronin, B. (1983) – «Post-industrial society: some manpower issues for the library/information person». *Journal of Information Science*, 7, pp. 1-14.

Cysne, M. (1993) – *Biblioteconomia: dimensão social e educativa*. Fortaleza: UFC.

Davenport, H.; Prusak, L. (1998) – *Working knowledge: how organizations manage what they know.* Boston: Harvard Business School Press.

EBLIDA (2004) – Seminar on Libraries, Archives and Information Sectors facing the European Higher Education Area. Estoril, May 2004.

Esping-Andersen (2000) – Um estado Providência para o Século XXI, in Boyer, R. et.al- *Para uma Europa da Inovação e do conhecimento*. Oeiras: Celta.

European Council of Information Associations (2001) – *Referencial Europeu de informação e documentação*. Lisboa: INCITE.

European Council of Information Associations (2005) – *Euro-referencial I-D*. Lisboa: INCITE.

Facultat de Biblioteconomia i Documentació de la Universitat de Barcelona (2003) – *Inserció laboral dels titulats en biblioteconomia i documentació per la Universitat de Barcelona.* Barcelona: UB.

Fernandes, C. (2005) – A sociedade da informação e do conhecimento e as novas competências do docente de ensino superior. *Congresso Internacional Educação e Trabalho: representações sociais, competências e trajectórias profissionais*. Aveiro: Departamento de Ciências da Educação; Pontifícia Católica de São Paulo; Universidade de Salamanca.

Figueiredo, S. P. (2003) – Demolindo alguns mitos de gestão de conhecimento. In Silva, R.V.; Neves, A. – *Gestão de empresas na era do conhecimento*. Lisboa: Sílabo.

Fleming, H. (1986) – «User education in academic libraries in the United Kingdom». *British Journal of Academic Librarianship*, 1 (1), pp. 18-40.

Frias Montoya, e al. (2000) – Formación e inserción laboral de los titulados universitários en Biblioteconomia y Documentación por la Universidad de Salamanca.

Gibson, D.E. (2003) – «Developing the professional self-concept: role model construals in early, middle and late career stages». *Organisation Science*, vol. 14, (5) September-October, pp. 591-610.

Gorman, M. (2000) – *Our enduring value: librarianship in the 21st century*. Chicago: ALA.

Guest, D.; Mackenzie-Davey, K. (1996) – «Don't write off the traditional career». *People Management*, February, pp. 22-25.

Harrington,T.; Harrington, J. (2001) – «A new generation of self-reported methodology and validity evidence of the Ability Explorer». *Journal of Career Assessment*, 9, (1), pp. 41-48.

Haycock, K. (1992) – *What works: research about teaching and learning through the school's library resource center.* Seattle: Rockland.

Haycock, K. (1995) – Research in teacher-librarianship and the institutionalization of change, *School Library Media Quarterly*, 23 (4), pp. 227-233.

Haycock, K (1999) – The congress on professional education in North America. *66th IFLA Council and General Conference*. Jerusalem.

Herriot, P.; Pemberton, C. (1996) Contracting careers. *Human Relations*, 49 (6), pp. 757-790.

Hernon, P. (2001) – «Editorial: components of the research process: where do we need to focus attention». *Journal of Academic Librarianship*. Vol. 27, 2, pp. 81-89.

Hirsh, W.; Jackson, C. (1996) – Ticket to ride or no place to go? *People Management*, 22 , June, pp. 20-25.

Horton Jr., F. W. (1987) – The impact of information management on corporate cultures. *Aslib proceedings*. 39 (9), pp. 267-274.

Jones, Ken (1984) – *Conflict and change in library organizations: people, power and service.* London: Clive Bingley.

King, A. (1999) – «Image is everything: so go get one already«. *Research libraries News* 60 (4), p. 277.

King, L.M.; Goodfellow, R.A.H. (1988) – «Charting a career path in the information professions». *College & Research Libraries*, 34, pp. 18-23.

Koonce, R. (1995) – «Becoming your own career coach». *Training and Development*, January, pp. 18-25.

Kovacs, I. (1998) – «Qualificação, formação e empregabilidade». *Sociedade e Trabalho* (4), pp. 7- 17.

Lancaster, F.W. (1994) – Ameaça ou oportunidade? O futuro dos serviços de bibliotecas à luz das inovações tecnológicas. *R. Escola Biblioteconomia UFMG*, 23 (1), pp. 7-27.

Lancaster, F.W. (1995) – *A futura biblioteconomia: preparando para uma carreira não convencional.* Salvador: A.I.

Le Boterf, G. (1997) – *De la competence à la navigation profissionelle*. Paris: Ed. de l'Organisation.

Le Boterf, G. (2000) – *Desenvolvendo a competência dos profissionais*. 3ª ed. São Paulo: Artmed.

Line, M. B. (1963) – Student attitudes to the library: a survey at Southampton University. *Journal of Documentation*, 19, (3), Sept., pp. 100-117.

Line, M. B. (1964) – *Ends and means – librarianship as a social science*. London: Library Association.

Line, M.B. (1968) – The social scientist and his information needs. In *Proceedings of the 16th Annual Conference of the Reference, Special and Information Section of the Library association*. Durham, April 1968, pp. 10-20.

Line, M. (1988) – *Lines of thought*. London: Clive Bingley.

Lopes, A. (2002) – «Construção de identidades docentes e *selves* profissionais: um estudo sobre a mudança pessoal nos professores». *Revista de Educação*, Vol. XI, (2), pp. 35-51.

Malincolico, S. M. (1992) – Technology and the changing role of librarians and information specialists. In *4º Congresso Nacional de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas*.Braga: BAD, pp. 377-399.

Meister, A.(1984) – *Participation, Associations, Development and Change*. New Brunswick: Transaction.

Meyriat, J (2003) – Témoin ou acteur? L'ADBS en son temps. *Documentaliste. Sciences de l'information*, v. 40 (2) Avril, pp. 110-117.

Michel, J. (2004) – *Why is certification in the library and information field so important?* [Folhetos da apresentação em powerpoint]. Comunicação apresentada no Eurocertification Seminar, Bruxelas, 4/10/2004.

Moore, N. (2001) – «The future demand for information professionals in Europe». *Education for Information*, 16 (1998), p. 191-208.

Moreiro González (1999) – Ajuste de los licenciados en Documentación a la oferta de trabajo: observaciones hechas en la Universidad Carlos III de Madrid.

Moreiro González, *et al.* (1995a) – El mercado de trabajo de los diplomados españoles en Biblioteconomia y Documentación.

Moreiro González, *et. al.* (1995b) – Análisis del empleo de los diplomados en Biblioteconomia y Documentación: el caso de la Escola Jordi Rubió i Balaguer.

Mowe, J. C.; Minor, M.S. (2003) – *Comportamento do consumidor*. São Paulo: Prentice Hall.

Mueller, S. (1996) – Formação profissional e educação continuada: que profissional devemos ser? In *Simpósio Brasil- Sul de informação*. Londrina: UEL, pp. 253-271.

Nimon, M. (2003) – Research in school librarianship: the role of IASL. Disponível on-line em: http.//www. Iasl-slo.org/researchcom.html. Acedido em 6 Out. 2005.

O'Connor, D.; Park, S. (2002) – «Research methods as essential knowledge». *American Libraries,* vol. 33, n.º 1, p. 50.

Ochôa, P. (1999) – «A obsolescência profissional e as novas tecnologias: o trabalho de referência em análise». *Liberpolis: revista das bibliotecas públicas*. 2, pp. 47-58.

Ochôa, P. (2004a) – *Cenários prospectivos para a profissão*. Comunicação apresentada no Workshop "Euro-Certificação dos Profissionais de Informação e de Documentação" (INCITE, Lisboa, 15 Nov.).

Ochôa. P. (2004b) – «A emergência da gestão de competências em serviços de informação: o caminho para a certificação profissional». *Sociedade e Trabalho*, 23, 24, pp. 95-106.

Ochôa, P.; Pinto, L. G. (2004) – Librarians as facilitators: a case study on team skills development (2002-2003). In NORDIC CONFERENCE ON INFORMATION AND DOCUMENTATION, 12, Aalborg, – *Proceedings*. Aalborg: Royal School of Library and Information Science. p. 85-91.

Oppenheim, A.N. (1962) – «Reading habits of students». *Journal of Documentation*, 18 (2), pp. 42-57.

Pantry, S. (1997) – Whither the information professional? Challenges and opportunities. The cultivation of information professionals for the new millennium. *Aslib Proceedings*. Vol 49, n.º 6 June, pp. 170-172.

Pinto, L. G. (2005) – *A Euro-certificação dos profissionais da informação.* Palestra proferida no âmbito do VI Seminário Multidisciplinar do Mestrado e Curso de Especialização em Ciências Documentais da Universidade Autónoma de Lisboa (6 Abril, Lisboa).

Pinto, L.G. (2004) – *O Euro-referencial de Competências: um novo modelo para o desenvolvimento profissional*. Comunicação apresentada no Workshop "Euro-Certificação dos Profissionais de Informação e de Documentação" (INCITE, Lisboa, 15 Nov.).

Pors, N. O. (1994) – «The changing labour market of the information Professional: challenges for library school education«. *Librarian Career Development*. V. 2, (3), pp. 14-21.

Pors, N. O; Johannsen, C.G. (2003) – «Library directors under cross-pressure between new public management and value-based management». *Library Management*. V. 24, (1,2), pp 51-60.

Powell, R.R. (1997) – *Basic research methods for librarians*. 3rd ed. London: JAI Press.

Powell, R. R. ; Baker, L.M. ; Mika, J.J. (2002) – «Library and information science practitioners and research». *Library and Information Science Research*. Vol. 24, n.1, pp. 49-72.

Prins, H.; Gier, W. (1995) – *The image of the library and information professionals. How we see ourselves: an investigation*. Munchen: K.G. Saur.

Queirós, E. (2001) – Competências profissionais para novos contextos de trabalho. *1.ª Conferência Nacional sobre Documentação e Informação na Administração Pública*. Lisboa: BAD.

Raffin, M.R.; Passmore, R. (1976) – *The information worker: identity, image and potential*. London: ASLIB.

Ribeiro, F.; Leite, J.; Cerveira, M. E. (2003) – Memória do Curso de Especialização em Ciências Documentais (1985-2003). In Faculdade de Letras da Universidade do Porto – *Homenagem ao Professor Doutor José Marques*, pp. 209-252.

Rodrigues, M.J. (2002) – *A inovação em Portugal.* Lisboa: D. Quixote.

Santos, M. O (1985) – Os agentes de transferência dos conhecimentos-informação. In Congresso BAD, Porto.

Santos, M. O. (2004) – *Historial e enquadramento do projecto CERTIDOC*. Comunicação apresentada no Workshop "Euro-Certificação dos Profissionais de Informação e de Documentação" (INCITE, Lisboa, 15 Nov.).

Schon, D. (1983) – *The reflective practitioner: how professionals think in action*. London: MTS.

Schon, D. (1987) – *Educating the reflective practitioner*. San Francisco: Jossey Bass**.**

Schwandt, T. (1994) – Constructivist, Interpretativist approaches to Human inquiry. In Denzin, K.; Lincoln, Y.S. (ed.) *Handbook of Qualitative research*. Thousand Oaks: Sage, pp. 118-137.

Silva, A.M.; Ribeiro, F. (2004) – Formação, perfil e competências do profissional de informação. In Congresso BAD, 8, Estoril, 2004 – Actas [Documento electrónico]. 1 disco óptico (CD-ROM).

Silva, A.M.; Ribeiro, F. (2002) – *Das "Ciências Documentais à Ciência da Informação: ensaio epistemológico para um modelo curricular*. Porto: Afrontamento.

Souza, F.C. (1998) – Em busca de outra estrutura de educação bibliotecária para o Brasil. *Revista de Biblioteconomia de Brasília*. V. 16, (2), pp. 216-221.

Super, D.E.; Savickas, M.L.; Super, C.M. (1996) – The life-span, life-space aproach to careers. In D. Brown, et.al. *Career choice and development*. San Francisco: Josse-Bass, pp. 121-178.

Tarapanoff, K. (1996) – O profissional da informação pensando estrategicamente. In: *Simpósio Brasil-Sul de informação*. Londrina: UEL

Tejadas Artigas (2001) – El nuevo plan de estúdios de la Escuela Universitária de Biblioteconomia y Documentación de la Universidad Complutense de Madrid: percepcion de los diplomados y de los empleadores. *Revista general de información y documentación* 12, n. 1 (2002), p. 327-347.

Thiolon, C. (2003) – «L'image des métiers de I-D: diagnostic et recommendations pour une communication active». *Documentaliste*. *Sciences de l'information*, v. 40, (6), pp. 14-20.

Thorhauge, J. (2004) – *New demands – old skills: a strategy for bridging the competence gap. Building competencies in a daily working context*. IFLA.

Toffler, A.(1970) – *O choque do futuro*. São Paulo: Editora Record.

Torres, I. (2004) – «Répresentations et perception du *marketing* pour les professionels de l'ID». *Documentaliste: Sciences de l'information*, 41, (1), pp. 26-33.

Turner, K.J. (2002) – The use of applied library and information studies (LIS) research in New Zealand libraries. *Library Review*, vol. 51, n.5/6, pp. 230-240.

Wiegand, W.A. (1996) – *Irrepressible reformer: a biography of Melvil Dewey*. Boston: ALA.

Wilson, T.D.; Streatfield (1980) – *You can observe a lot… A study of information use in local authority social services departments*. Sheffield: University of Sheffield.

Winter, M. E. (1988) – *The culture and control of expertise: toward a sociological understanding of librarianship*. New York: Greenwood.

Witorski, R. (2003) – *Analyse de pratiques et professionalisation*. Rennes : IUFM.

Wormell, I. (2004) – Professional Doctorate –a new and widened perspective for professional and personal development within LIS. In NORDIC CONFERENCE ON INFORMATION AND DOCUMENTATION, 12, Aalborg, – *Proceedings*. Aalborg: Royal School of Library and Information Science, pp. 115-120.

Valentim, M.L. (2000) – *O profissional de informação: formação, perfil e actuação profissional*. São Paulo: Polis.

Volant, C. (1995) – Du système information-documentation au système d'information spécifique pour l'entreprise. *Documentaliste-Sciences de l'information*. V. 32, n.6, pp. 296-302.

Zarifian, P. (2001) – *Objectivo competência*. São Paulo: Atlas**.**

3. A imagem das competências dos Profissionais de Informação-Documentação

3.1 Análise dos resultados

Ana Inácio

Tal como foi referido no capítulo anterior, utilizaram-se dois questionários como método de recolha de dados sobre a imagem das competências dos profissionais de Informação-Documentação: o *Questionário 1 – A auto-imagem das competências dos profissionais de Informação-Documentação* (dirigido aos profissionais de Informação-Documentação e aos futuros profissionais) e o *Questionário 2 – A imagem externa das competências dos profissionais de Informação-Documentação* (dirigido aos utilizadores/clientes de serviços de informação).

Em ambos os casos, os questionários incluíam, na primeira parte, a identificação do respondente. No questionário relativo à auto-imagem, essa caracterização trabalhou não só as variáveis sexo, idade e habilitações académicas, itens suficientes à identificação do inquirido no caso da imagem externa, mas também as habilitações profissionais na área da Informação-Documentação e o respectivo ano de conclusão, a pertença a associações profissionais e a profissão.

O questionário da imagem externa, mais curto na sua estrutura, apresentava um segundo grupo no qual se inquiriu a opinião dos respondentes relativamente à importância dada, no desempenho dos profissionais de Informação-Documentação, às trinta e três competências descritas no *Euro-Referencial I-D*. Este inquérito, concluía com três questões de resposta aberta: *O que mais gosta num profissional de I-D?, O que menos gosta num profissional de I-D?* e a possibilidade de tecer comentários sobre o papel social deste profissional.

O inquérito da auto-imagem, para além da identificação, incluiu mais três grupos de questões. O primeiro correspondeu à caracterização da carreira, auscultando o tempo de duração da actividade profissional em intervalos de dez anos, a importância conferida, a médio prazo, às estratégias de desenvolvimento da actividade profissional apresentadas e os graus de satisfação com o emprego e com a actividade profissional. A opinião sobre o papel das competências dividiu-se neste caso em duas partes: uma correspondente à importância das mesmas no desempenho actual e outra referente ao seu peso no desempenho futuro. A última parte do inquérito incidiu sobre a imagem de futuro da profissão – *Cenários prospectivos para a profissão de Informação-Documentação*; foi inquirido o grau de urgência de iniciativas pré-definidas e o seu impacte a longo prazo na sociedade. A este respeito foi ainda deixada uma possibilidade de, numa resposta aberta, especificar outras iniciativas consideradas de muito impacto.

O primeiro questionário foi distribuído a profissionais de Informação-Documentação, durante o período de 11 a 30 de Abril, da seguinte forma: presencialmente, aos participantes do Seminário *O valor do profissional da Informação-Documentação*; por correio electrónico, aos sócios das associações profissionais envolvidas neste estudo e

por correio electrónico e/ou presencialmente aos colaboradores com habilitações profissionais na área I-D dos serviços de informação seleccionados. Foram distribuídos cerca de 1080 questionários, tendo sido obtidas 306 respostas (28,3%). No período de 18 a 30 de Abril, o mesmo questionário foi aplicado aos alunos de programas de formação na área I-D seleccionados como forma de recolher opiniões de futuros profissionais de Informação-Documentação. Foram distribuídos cerca de 227 questionários, tendo sido obtidas 169 respostas (74,4%). Quanto ao segundo questionário, este foi aplicado aos utilizadores/clientes dos serviços e informação que foram seleccionados e/ou manifestaram vontade em participar neste estudo. Foram distribuídos, durante o período de 18 a 30 de Abril, mais de 1690 questionários, tendo sido obtidas 1350 respostas (79,9%). Importa salientar que, apesar de ter sido solicitado aos facilitadores que registassem o número de questionários entregues, alguns não o fizeram, pelo que a taxa de resposta apresentada entra em linha de conta com alguns valores estimados relativamente à quantidade de questionários distribuídos.

Recolhidos os inquéritos foi assegurada a correspondência ao seu local de proveniência através de uma codificação alfanumérica, indicadora do tipo de serviço (Quadro 4) seguida de um número, atribuído sequencialmente, dentro dessa tipologia.

ID	**Grupos e subgrupos de dados**
PS	Profissionais I-D do SEMINÁRIO
PAv	Profissionais I-D AVULSO
PAs*	Profissionais I-D ASSOCIAÇÕES
Arq	Arquivo
BU	Biblioteca universitária
BE	Biblioteca especializada
BP	Biblioteca pública
Al	Aluno

Quadro 4 – Codificação por tipo de inquirido/serviço de informação

Entretanto, em suporte informático, foram preparadas e distribuídas pelos membros da equipa de inserção de dados, tabelas normalizadas construídas em folhas de cálculo, com campos pré-definidos nas perguntas fechadas de modo a garantir a maior uniformização possível no preenchimento.

Após a inserção dos dados, os ficheiros recebidos foram agregados em duas tabelas de soma – uma relativa aos dados da auto-imagem e outra referente à imagem externa, trabalhadas individualmente. Em ambos os casos, porém, os dados de identificação dos respondentes foram tratados de forma directa, efectuando-se uma contagem simples das respostas e apurando-se a respectiva percentagem. No caso da auto-imagem, a caracterização da carreira sofreu um tratamento semelhante.

As questões de opinião tiveram uma análise específica. A escala das respostas, originalmente qualitativa, foi convertida para uma escala numérica de acordo com as tabelas constantes da Figura 1.

Estratégias de desenvolvimento da actividade profissional e Desempenho futuro

Sem importância	1
Pouco importante	2
Importante	3
Muito importante	4

Satisfação com o emprego e com a actividade profissional

Insatisfeito	1
Pouco satisfeito	2
Satisfeito	3
Muito satisfeito	4

Iniciativas urgentes

Sem urgência	1
Pouco urgente	2
Bastante urgente	3
Muito urgente	4

Impacte de acções futuras

Sem impacte	1
Pouco impacte	2
Bastante impacte	3
Muito impacte	4

Desempenho presente

Não se aplica	1
Sem importância	2
Pouco importante	3
Importante	4
Muito importante	5

Figura 1– Escala de conversão das respostas

Conseguida, assim, uma visão de conjunto numa escala numérica, foi calculada para cada item a sua média. As questões foram também cruzadas com as variáveis de identificação do inquirido e, no caso da auto-imagem, também com os elementos de caracterização da carreira. Nos cruzamentos efectuados entre a caracterização geral e a importância das competências – tanto no desempenho presente quanto no desempenho futuro – apenas foram considerados os dez itens mais cotados e os dez itens menos valorizados, analisando-se assim 20 das 33 competências alvo de questionário, tratamento considerado suficiente. Entre as iniciativas urgentes e o impacte de acções futuras foi estabelecida uma comparação, com apresentação das médias ponderadas, mas também com a representação da correspondência entre a valorização dada a cada item das iniciativas e o respectivo impacte.

As respostas às questões abertas do questionário de imagem externa foram traduzidas em palavras-chave e registado o número de ocorrências.

Para evitar a dispersão na leitura, o ano de conclusão da habilitação profissional é apresentado por décadas, com excepção dos futuros profissionais em que se optou pela indicação do ano. Pela mesma razão, as profissões foram agrupadas em seis possibilidades de resposta, incluindo outras profissões não apresentadas nas cinco primeiras hipóteses.

Os dados em branco nas perguntas de opinião referem-se a indivíduos que exprimiram essa opinião, mas que não responderam aos elementos da caracterização geral com a qual essa opinião se cruza.

Finalmente, na apresentação dos resultados, que irá ser feita de seguida, adoptou-se um esquema organizativo que, primeiro, percorre sequencialmente as questões constantes dos questionários sobre a auto-imagem e a imagem externa das competências de I-D e, depois, apresenta os cruzamentos de dados.

3.1.1 A auto-imagem segundo os profissionais de Informação-Documentação

Os inquéritos sobre a auto-imagem dos profissionais de Informação-Documentação em actividade totalizam 306 respostas e encontram-se distribuídos, em termos de serviços de informação, entre bibliotecas universitárias (16%), bibliotecas públicas e municipais (11%), bibliotecas especializadas (1%) e arquivos (10%). São também incluídos os questionários recolhidos pelas associações da área da Informação-Documentação (35%) e no seminário *O valor do profissional da Informação-Documentação*, realizado em Abril de 2005 (27%).

I – Identificação

1. Sexo

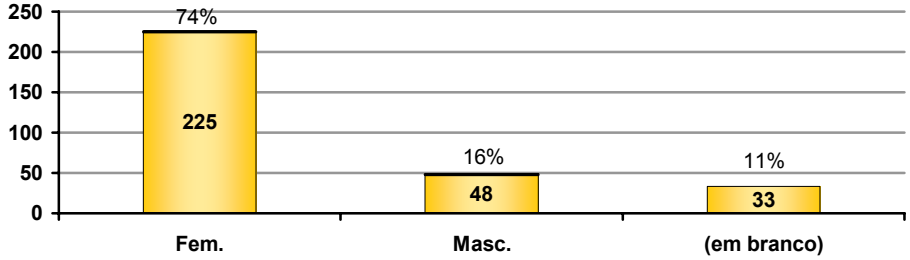


Figura 2

 © APDIS, BAD, INCITE, LIBERPOLIS – 2006

2. Idade

A faixa etária mais presente refere-se ao período compreendido entre os 30 e os 39 anos, representando quase 33% do total dos respondentes. Os inquiridos até aos 49 anos perfazem mais de metade da população questionada.

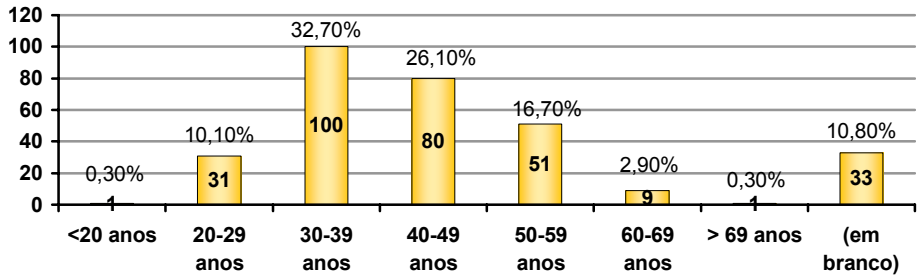


Figura 3

3. Habilitações académicas

As habilitações académicas com mais peso são, por ordem decrescente, a Pós-Graduação (37%), o Ensino Secundário (24%) e a Licenciatura (19%). As formações pós-licenciatura – mestrado e doutoramento – representam apenas 7% das repostas.

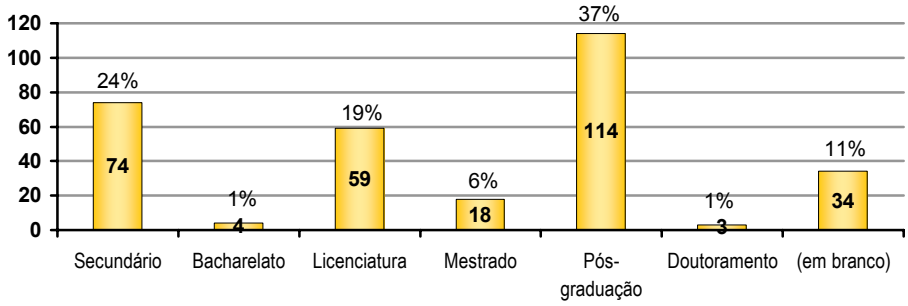


Figura 4

4. Habilitações profissionais na área da Informação-Documentação

As habilitações profissionais na área I-D revelam as três circunstâncias de formação inicial existentes. 40% dos inquiridos são pós-graduados, cerca de 7% são licenciados e 25,7% possuem o Curso Técnico-Profissional na área BAD. As décadas de conclusão mais relevantes referem-se aos anos 90 do século XX e ao intervalo de anos entre 2000 e 2005, totalizando 56% da população auscultada.

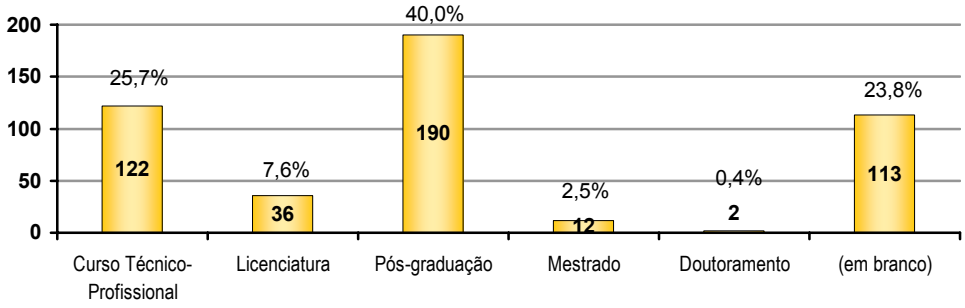


Figura 5

Ano de conclusão

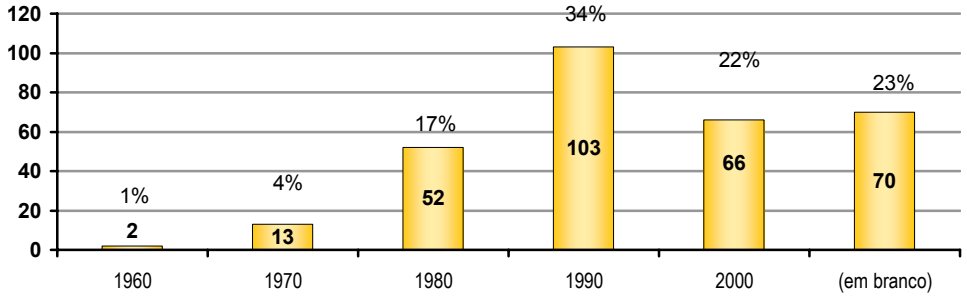


Figura 6

5. Associações profissionais

A BAD é a associação com mais preferências (39%) entre os inquiridos; seguem-se a APDIS, com 17% das opções, a INCITE, com 12% e a Liberpolis, com 3% .

A distribuição de associados por mais de uma associação é diversificada. Em grande parte dos casos, os indivíduos são sócios de mais de uma associação; raramente, contudo, são simultaneamente associados nas quatro associações respeitantes à área I-D.

Sócios por Associação

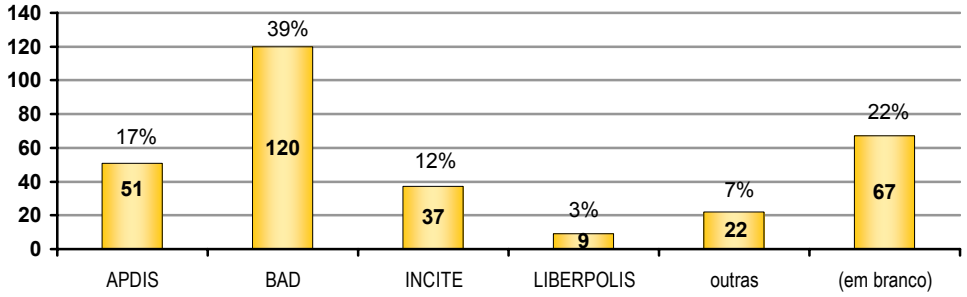
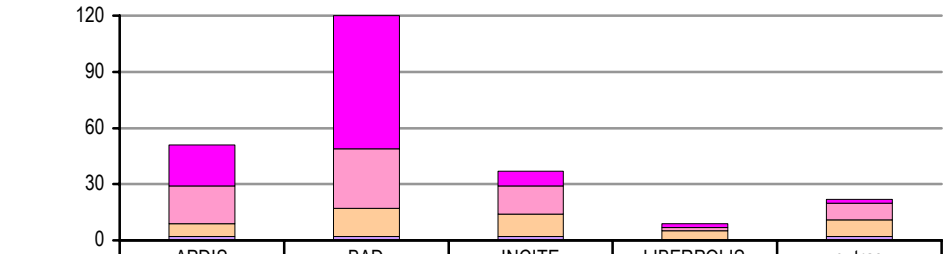


Figura 7

Sócios de mais de uma Associação



	APDIS	BAD	INCITE	LIBERPOLIS	outras
sócio de 1	22	71	8	2	2
sócio de 2	20	32	15	2	9
sócio de 3	7	15	12	5	9
sócio de 4	2	2	2		2

Figura 8

6. Profissão

A identidade profissional é, na maior percentagem de casos, conotada com as designações mais frequentes da profissão (Bibliotecário, Arquivista, etc.). No entanto, a resposta com a categoria profissional, sobretudo da Administração Pública, surge em segundo lugar. 2% dos respondentes identificam-se como profissionais da área da Informação.

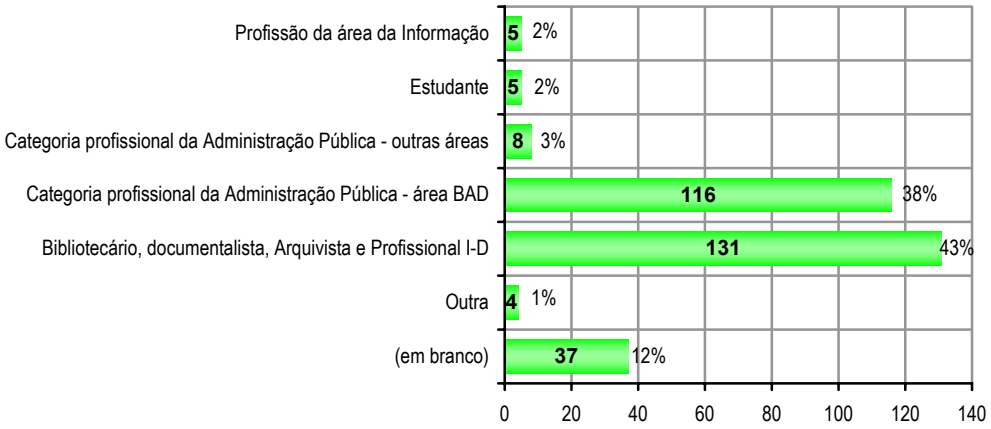


Figura 9

II – Carreira

1. Duração da actividade profissional

A maior parte dos indivíduos exerce a sua actividade profissional há menos de 19 anos, sendo que, em 32% dos casos, esse exercício é bastante recente (menos de 10 anos).

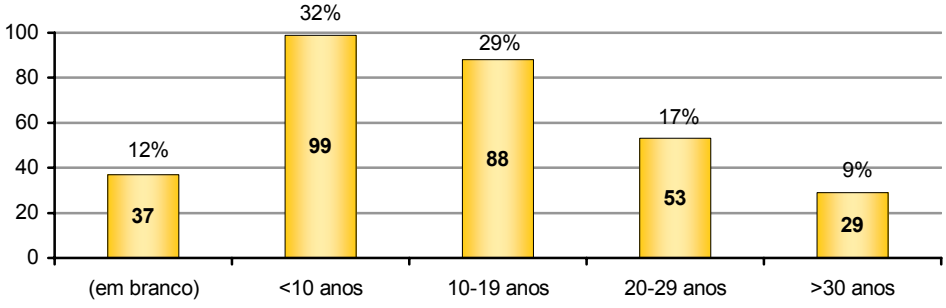


Figura 10

2. Estratégias de desenvolvimento da actividade profissional

A estratégia de desenvolvimento profissional mais valorizada é a aprendizagem ao longo da vida. Aliás, a questão da formação contínua parece ser uma preocupação, uma vez que em terceiro e quarto lugares surgem, respectivamente, a aposta no desenvolvimento de saberes complementares e a especialização em algumas competências-base. A certificação profissional corresponde à segunda estratégia mais votada.

Em termos gerais, não se verificam diferenças significativas no cruzamento das estratégias com os elementos de identificação.

Estratégias de desenvolvimento da actividade profissional – panorâmica geral

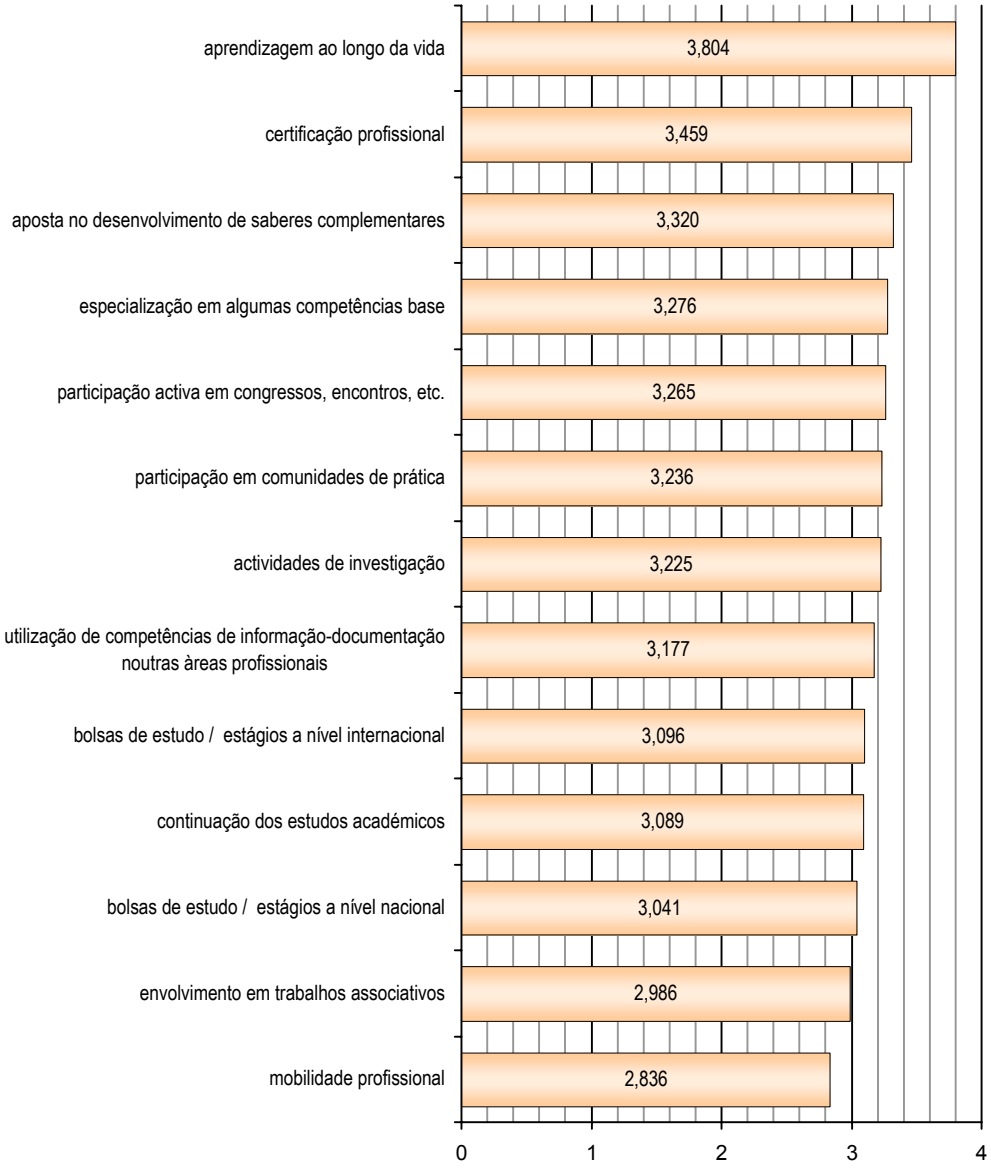


Figura 11

 © APDIS, BAD, INCITE, LIBERPOLIS – 2006

Estratégias de desenvolvimento da actividade profissional segundo o sexo

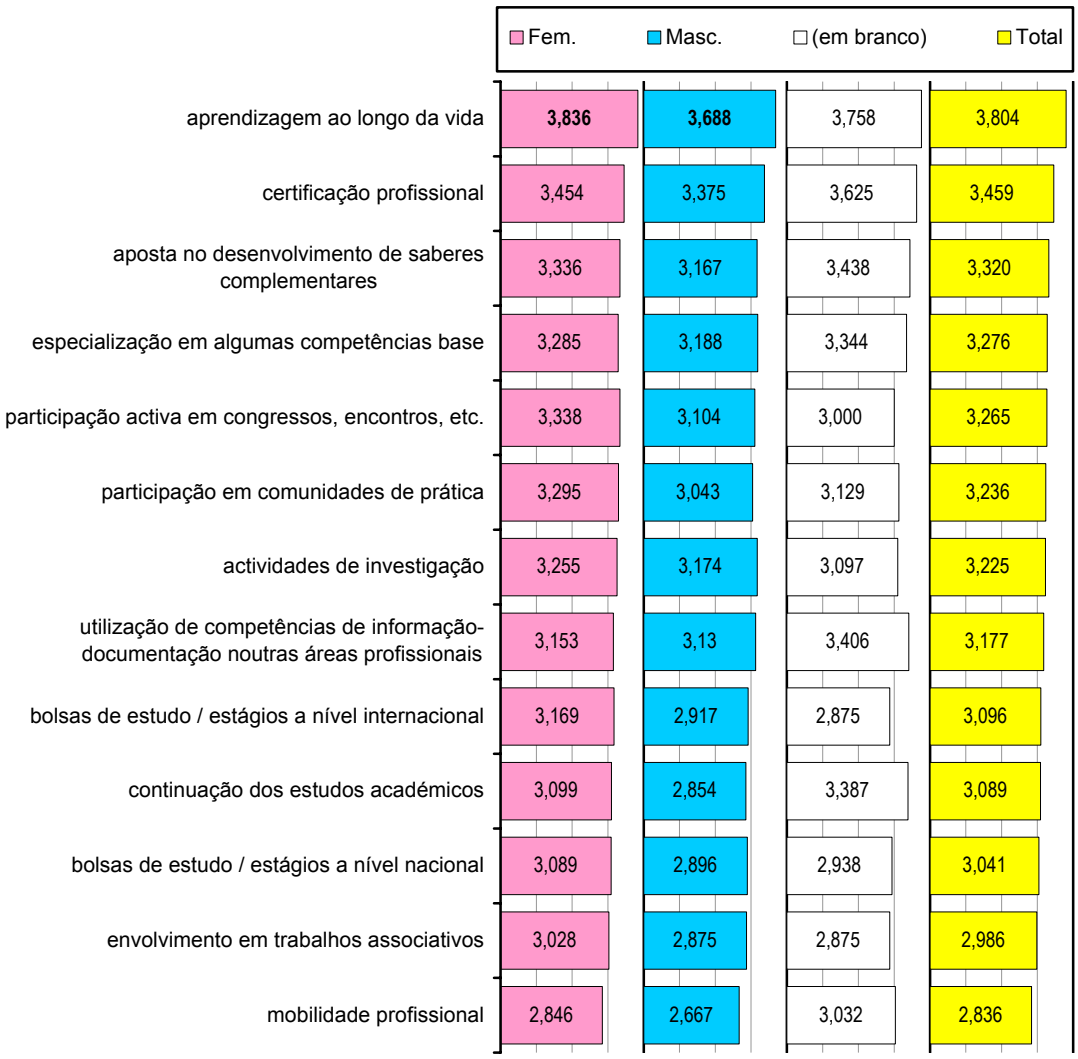


Figura 12

Estratégias de desenvolvimento da actividade profissional segundo a idade

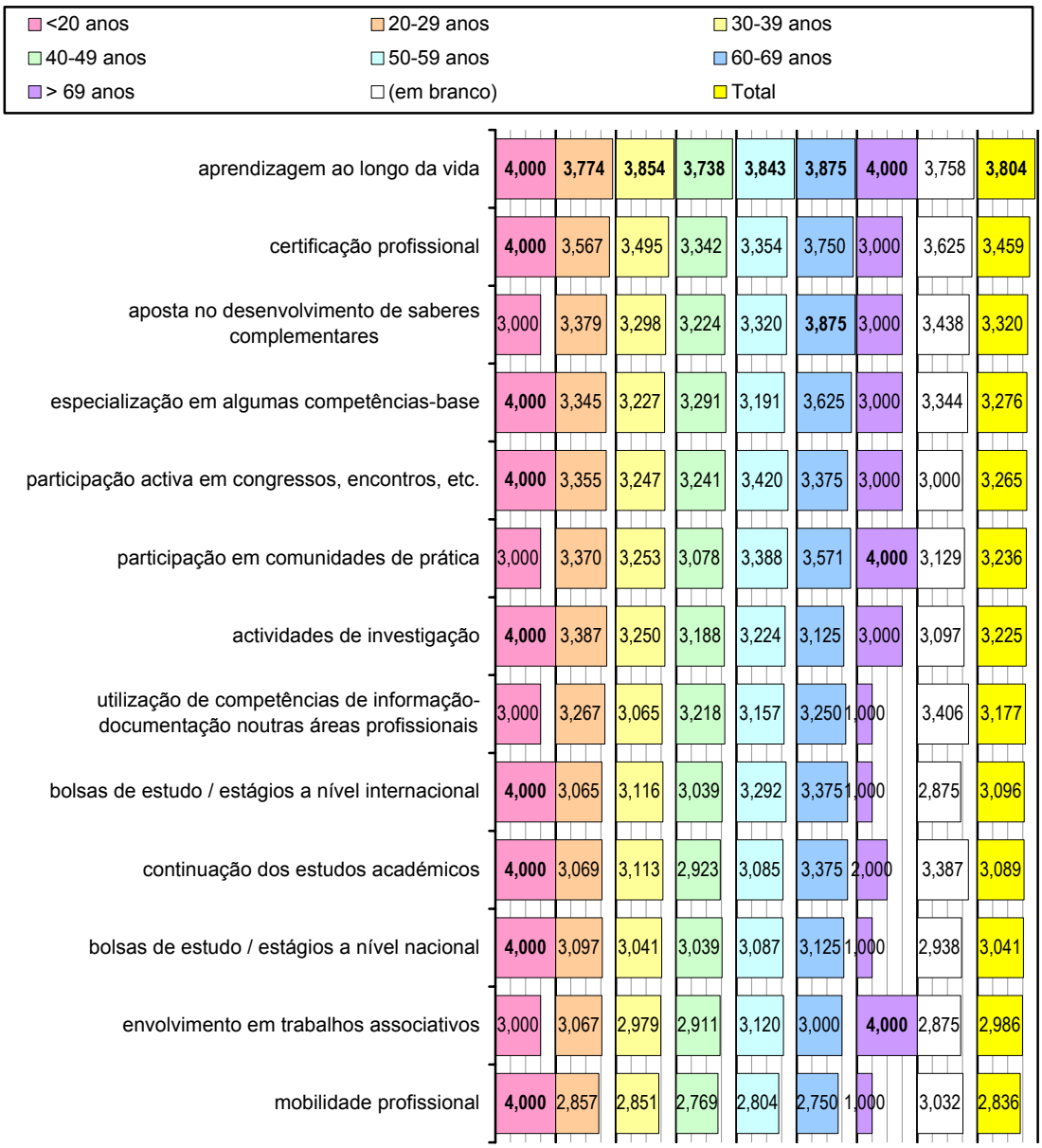


Figura 13

 © APDIS, BAD, INCITE, LIBERPOLIS – 2006

Estratégias de desenvolvimento da actividade profissional segundo as habilitações académicas

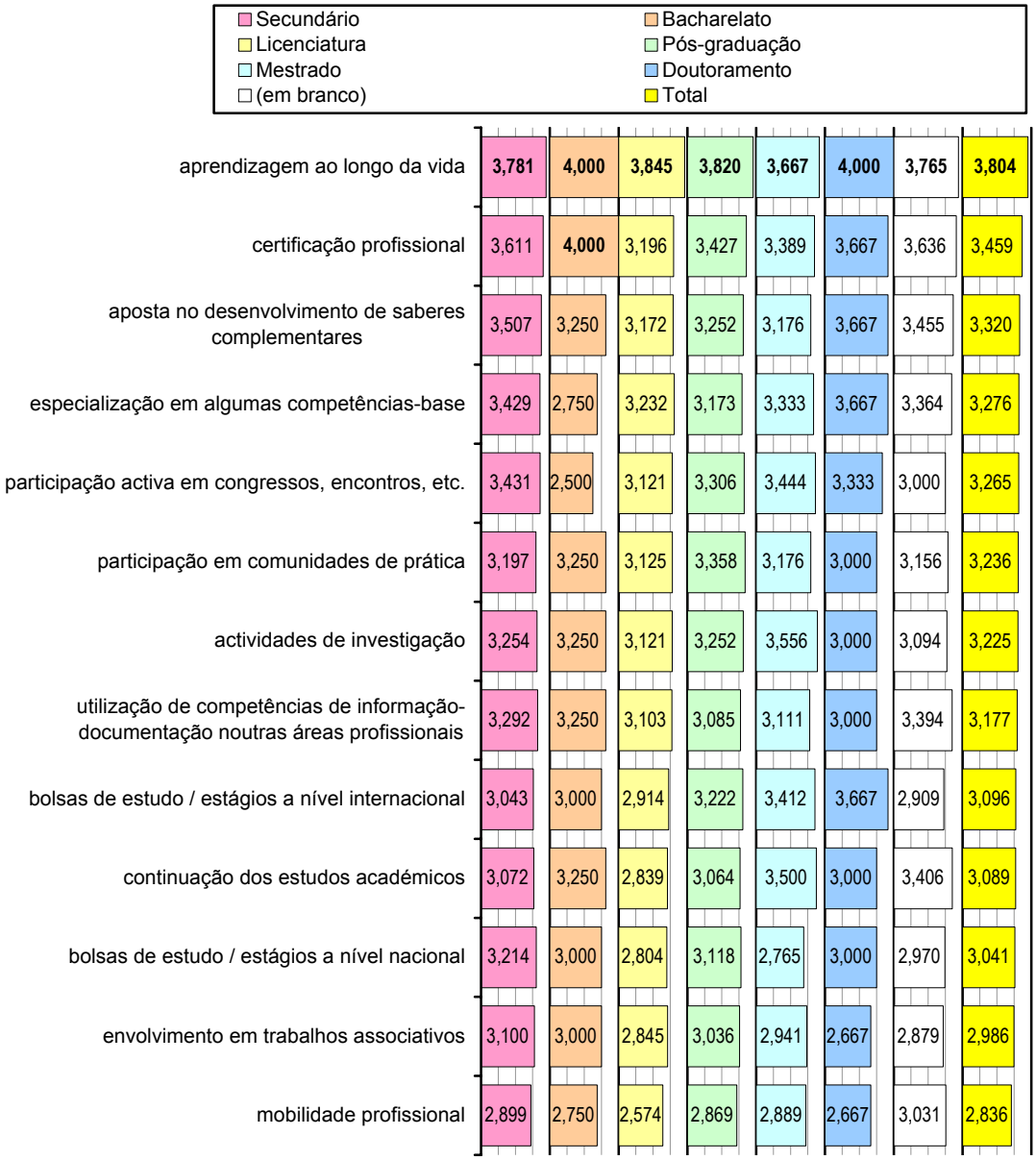


Figura 14

Estratégias de desenvolvimento da actividade profissional segundo as habilitações na área da Informação-Documentação

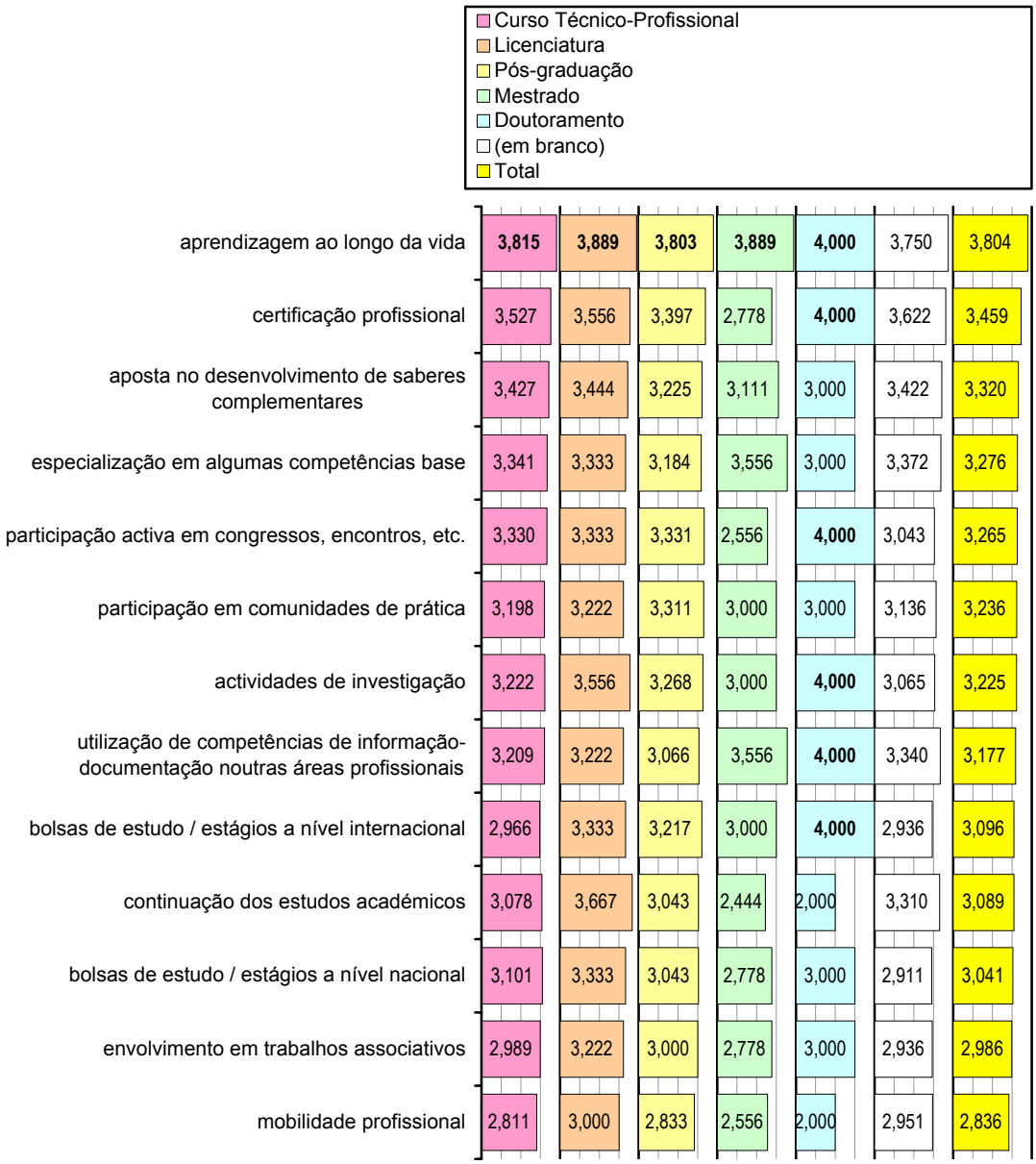


Figura 15

 © APDIS, BAD, INCITE, LIBERPOLIS – 2006

Estratégias de desenvolvimento da actividade profissional segundo o ano de conclusão das habilitações profissionais na área da Informação-Documentação

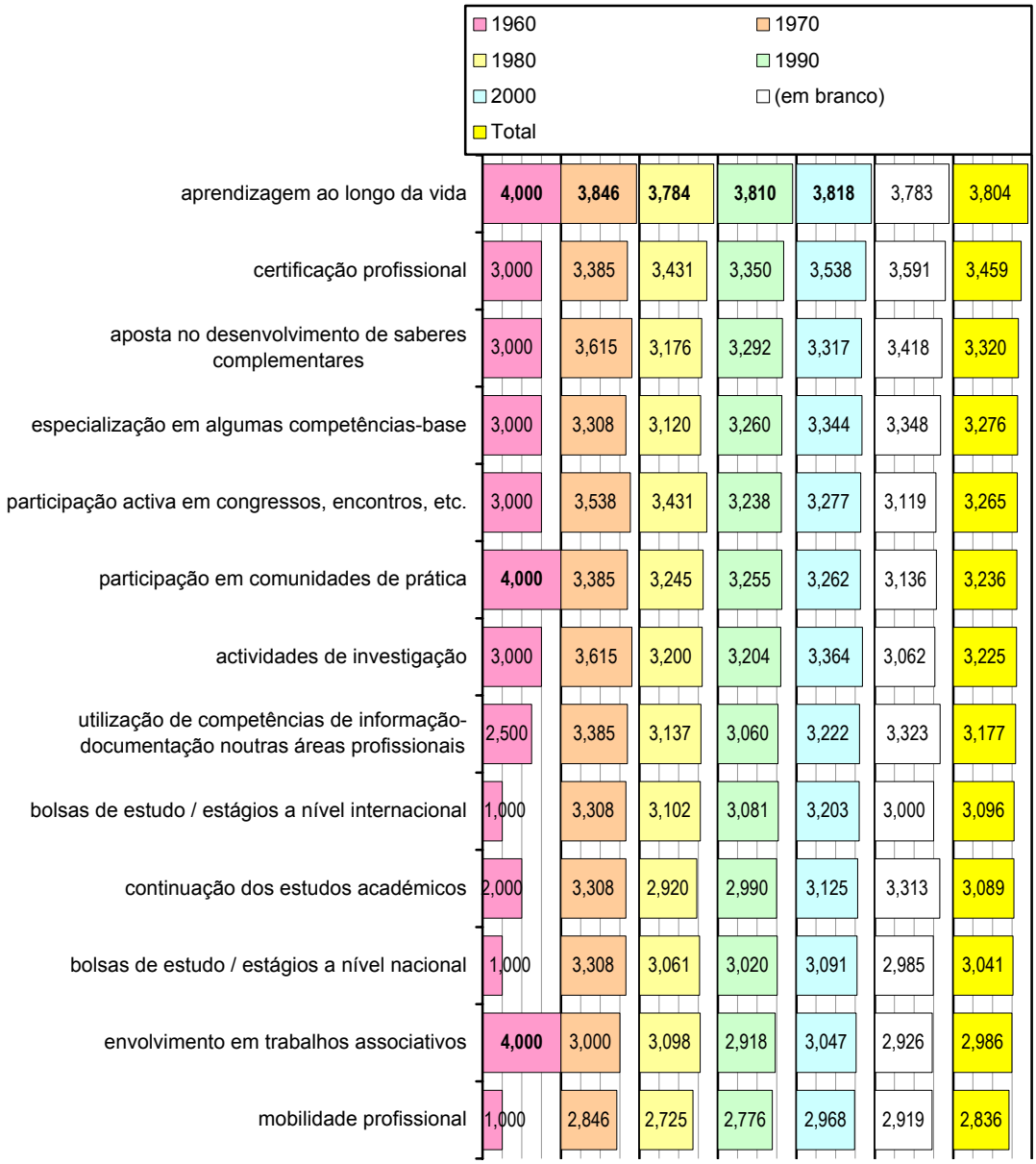
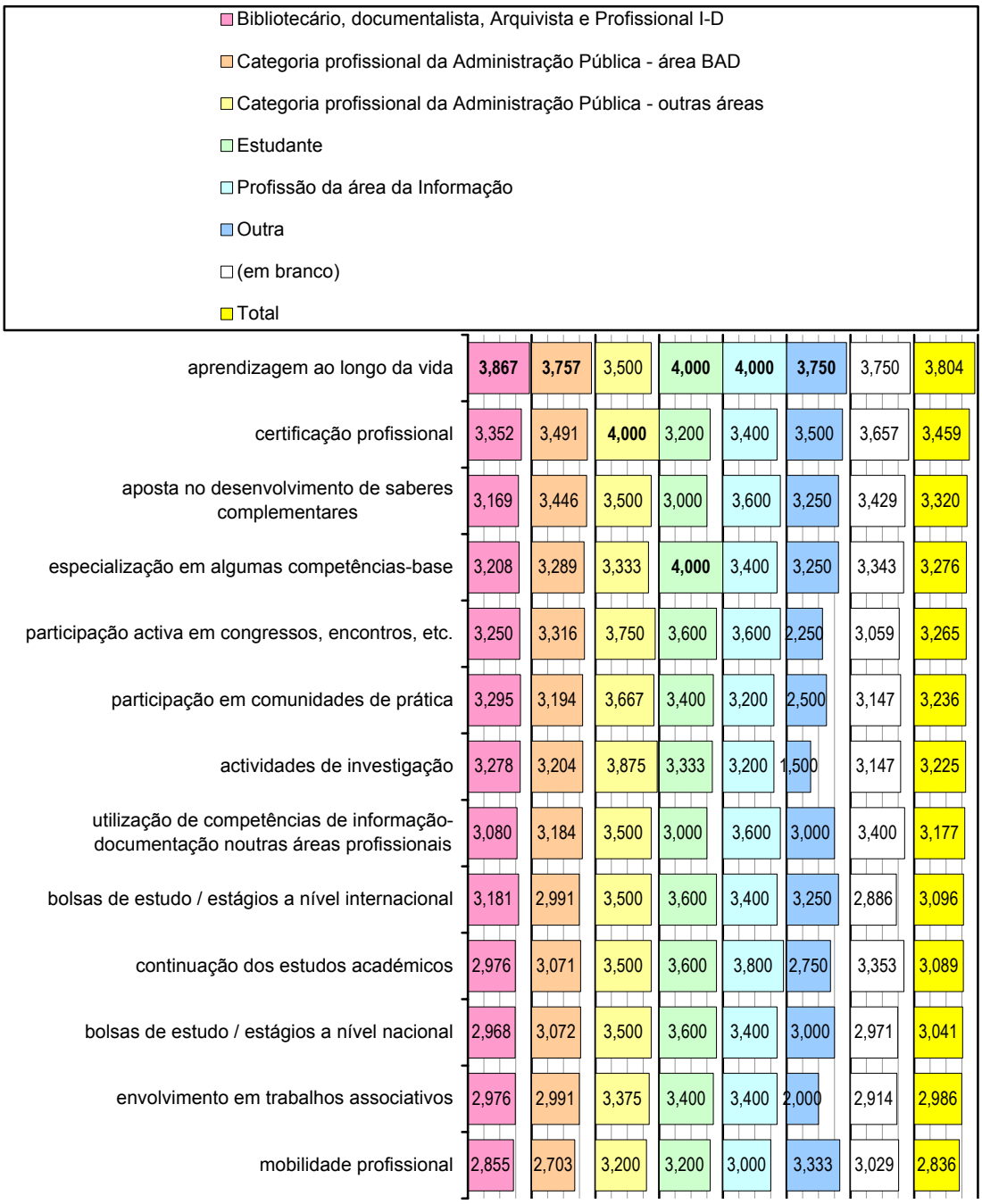


Figura 15

Estratégias de desenvolvimento da actividade profissional segundo a profissão

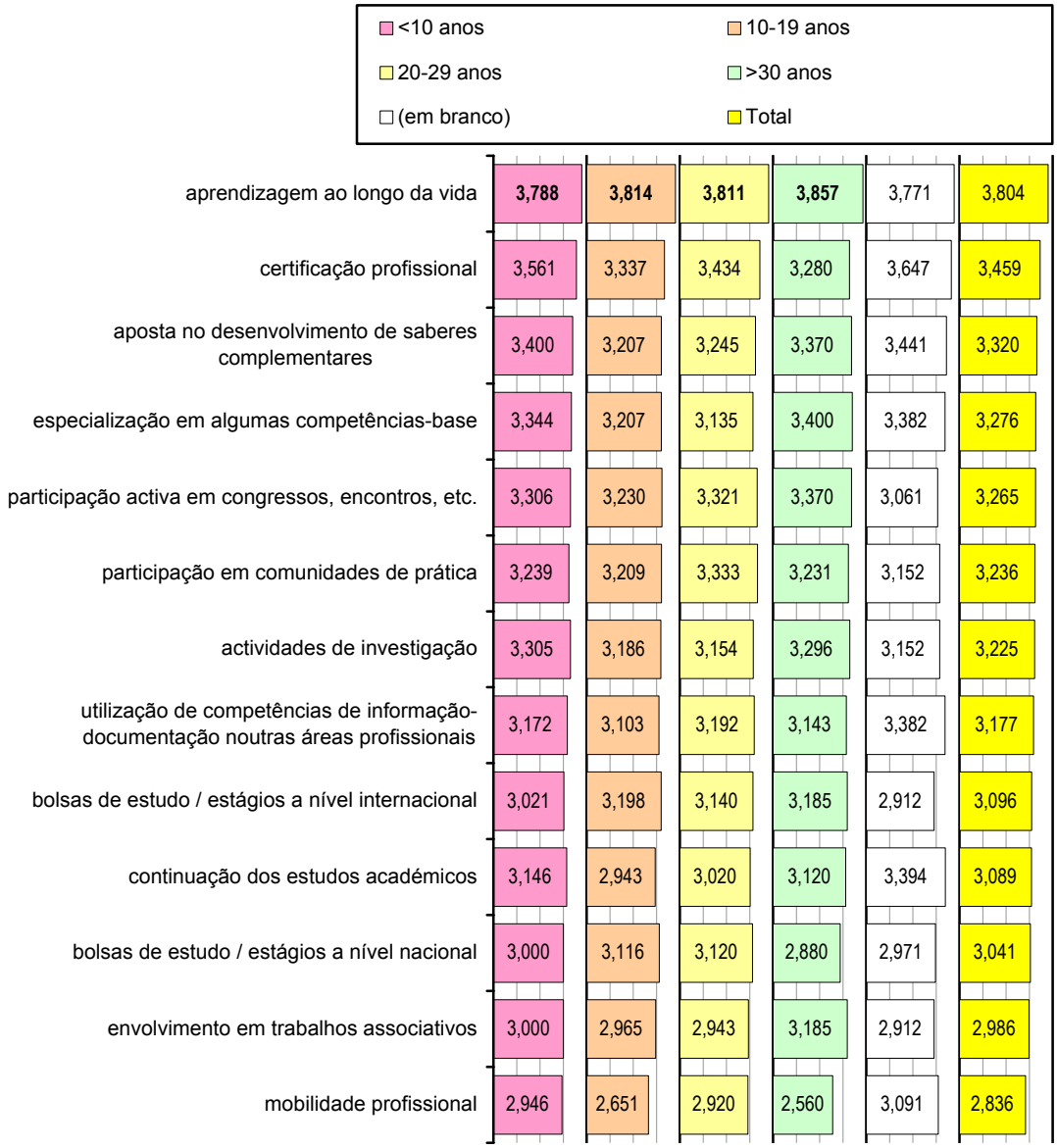


	Bibliotecário, documentalista, Arquivista e Profissional I-D	Categoria profissional da Administração Pública - área BAD	Categoria profissional da Administração Pública - outras áreas	Estudante	Profissão da área da Informação	Outra	(em branco)	Total
aprendizagem ao longo da vida	**3,867**	**3,757**	3,500	**4,000**	**4,000**	**3,750**	3,750	3,804
certificação profissional	3,352	3,491	**4,000**	3,200	3,400	3,500	3,657	3,459
aposta no desenvolvimento de saberes complementares	3,169	3,446	3,500	3,000	3,600	3,250	3,429	3,320
especialização em algumas competências-base	3,208	3,289	3,333	**4,000**	3,400	3,250	3,343	3,276
participação activa em congressos, encontros, etc.	3,250	3,316	3,750	3,600	3,600	2,250	3,059	3,265
participação em comunidades de prática	3,295	3,194	3,667	3,400	3,200	2,500	3,147	3,236
actividades de investigação	3,278	3,204	3,875	3,333	3,200	1,500	3,147	3,225
utilização de competências de informação-documentação noutras áreas profissionais	3,080	3,184	3,500	3,000	3,600	3,000	3,400	3,177
bolsas de estudo / estágios a nível internacional	3,181	2,991	3,500	3,600	3,400	3,250	2,886	3,096
continuação dos estudos académicos	2,976	3,071	3,500	3,600	3,800	2,750	3,353	3,089
bolsas de estudo / estágios a nível nacional	2,968	3,072	3,500	3,600	3,400	3,000	2,971	3,041
envolvimento em trabalhos associativos	2,976	2,991	3,375	3,400	3,400	2,000	2,914	2,986
mobilidade profissional	2,855	2,703	3,200	3,200	3,000	3,333	3,029	2,836

Figura 16

 © APDIS, BAD, INCITE, LIBERPOLIS – 2006

Estratégias de desenvolvimento da actividade profissional segundo a duração da actividade profissional



	<10 anos	10-19 anos	20-29 anos	>30 anos	(em branco)	Total
aprendizagem ao longo da vida	**3,788**	**3,814**	**3,811**	**3,857**	3,771	3,804
certificação profissional	3,561	3,337	3,434	3,280	3,647	3,459
aposta no desenvolvimento de saberes complementares	3,400	3,207	3,245	3,370	3,441	3,320
especialização em algumas competências-base	3,344	3,207	3,135	3,400	3,382	3,276
participação activa em congressos, encontros, etc.	3,306	3,230	3,321	3,370	3,061	3,265
participação em comunidades de prática	3,239	3,209	3,333	3,231	3,152	3,236
actividades de investigação	3,305	3,186	3,154	3,296	3,152	3,225
utilização de competências de informação-documentação noutras áreas profissionais	3,172	3,103	3,192	3,143	3,382	3,177
bolsas de estudo / estágios a nível internacional	3,021	3,198	3,140	3,185	2,912	3,096
continuação dos estudos académicos	3,146	2,943	3,020	3,120	3,394	3,089
bolsas de estudo / estágios a nível nacional	3,000	3,116	3,120	2,880	2,971	3,041
envolvimento em trabalhos associativos	3,000	2,965	2,943	3,185	2,912	2,986
mobilidade profissional	2,946	2,651	2,920	2,560	3,091	2,836

Figura 17

Estratégias de desenvolvimento da actividade profissional segundo o tipo de inquirido/serviço de informação

Figura 18

 © APDIS, BAD, INCITE, LIBERPOLIS – 2006

3./4. Satisfação com o emprego e com a actividade profissional

De um modo geral, a satisfação com a actividade profissional é superior à satisfação com o emprego. Exceptuam-se desta constatação, invertendo a relação, os seguintes casos: a faixa etária entre os 60 e os 69 anos, os doutorados enquanto habilitação académica geral, os licenciados enquanto habilitação na área I-D, os indivíduos que terminaram a sua formação específica na década de 70 e os respondentes provenientes de Bibliotecas Universitárias.

Satisfação com o emprego e com a actividade profissional segundo o sexo

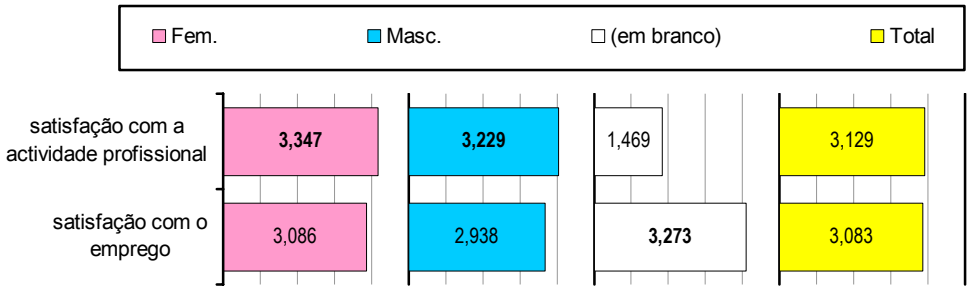


Figura 19

Satisfação com o emprego e com a actividade profissional segundo a idade

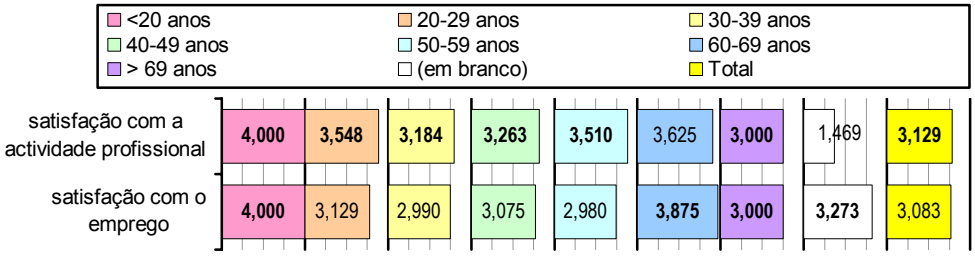


Figura 20

Satisfação com o emprego e com a actividade profissional segundo as habilitações académicas

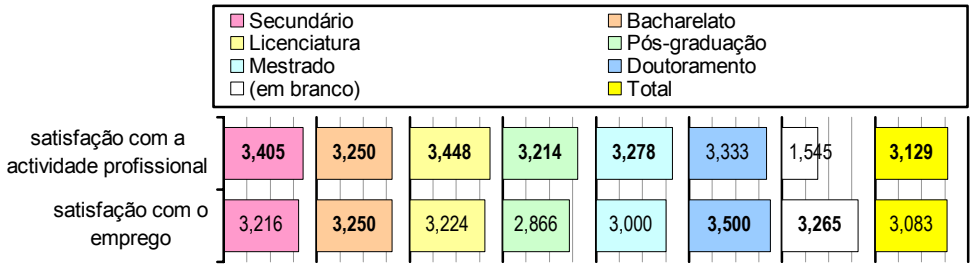


Figura 21

Satisfação com o emprego e com a actividade profissional segundo as habilitações profissionais na área da Informação-Documentação

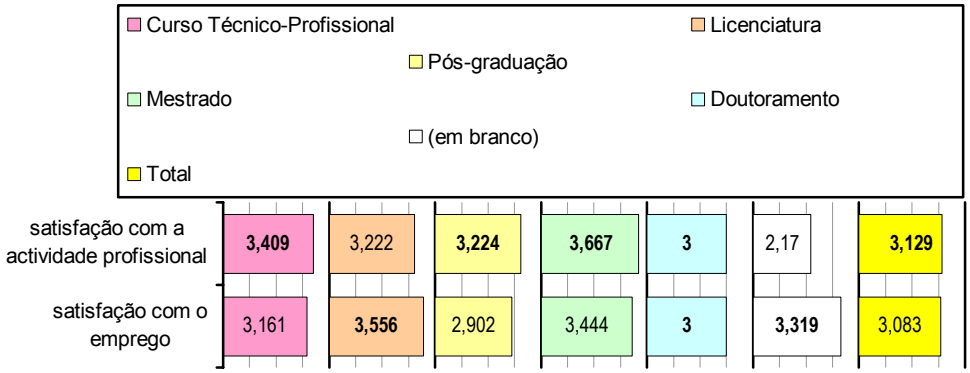


Figura 22

Satisfação com o emprego e com a actividade profissional segundo o ano de conclusão das habilitações profissionais

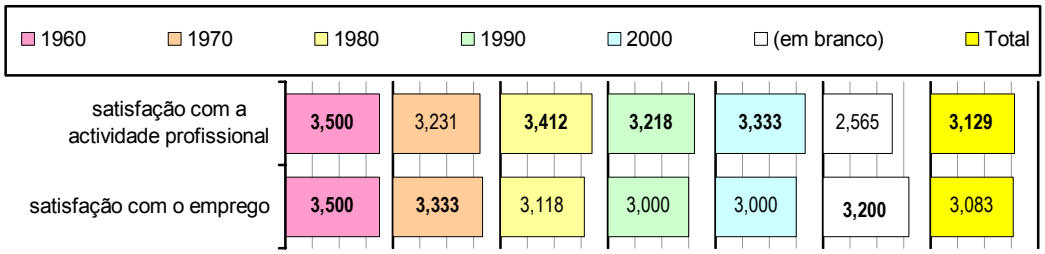


Figura 23

Satisfação com o emprego e com a actividade profissional segundo a profissão

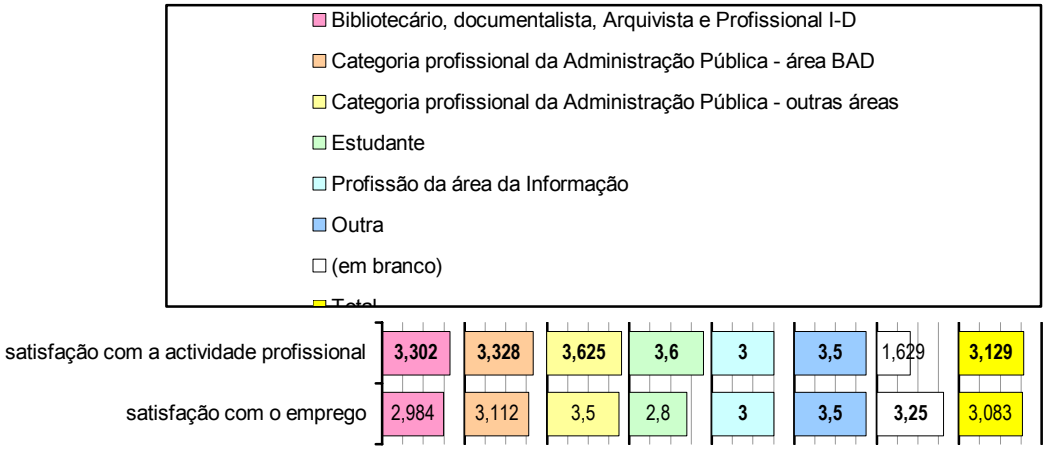


Figura 24

 © APDIS, BAD, INCITE, LIBERPOLIS – 2006

Satisfação com o emprego e com a actividade profissional segundo a duração da actividade profissional

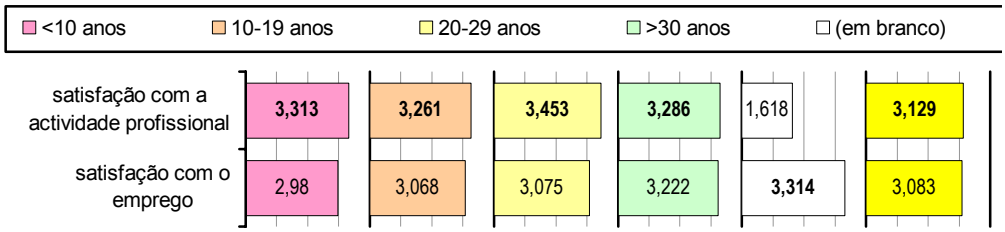


Figura 25

Satisfação com o emprego e com a actividade profissional segundo o tipo de inquiridos/serviços de informação

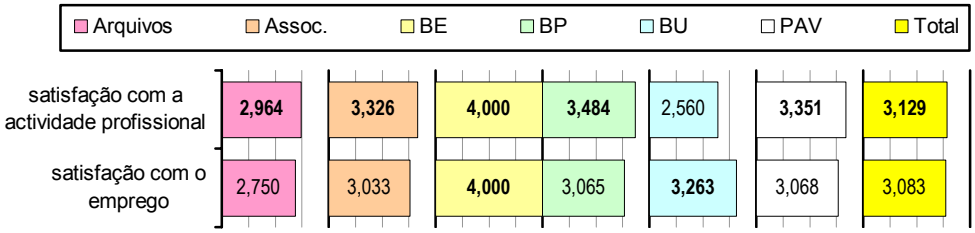


Figura 26

III – Competências de Informação-Documentação

No que se refere ao papel das competências no desempenho actual dos indivíduos inquiridos, a pesquisa de informação, seguida de perto do relacionamento com utilizadores/clientes são as mais valorizadas. A compreensão do meio profissional, a comunicação interpessoal e a gestão de conteúdos e conhecimentos são também competências bastante presentes. Contrariamente, o *marketing*, a gestão orçamental, a publicação e edição e a venda e difusão são as menos relevantes.

Na análise por identificação do inquirido, existem algumas discrepâncias relativamente à abordagem geral. Na faixa etária 50-59 anos, a competência mais significativa é a comunicação interpessoal. Para os indivíduos com menos de 20 anos, a gestão orçamental surge como a menos cotada, à frente da publicação e edição e do *marketing*. Já na idade compreendida entre os 60 e 69 anos, o desenvolvimento informático de aplicações é o item menos valorizado.

Quanto às habilitações, no caso das académicas, a principal diferença reside no facto de os possuidores de ensino secundário e de licenciatura colocarem em primeiro lugar a compreensão do meio profissional; no que se refere às habilitações profissionais, a gestão de conteúdos e conhecimentos é, ao nível do mestrado, a competência mais significativa e esta mesma competência, *ex-aequo* com a pesquisa de informação, a preferida dos inquiridos licenciados na área I-D.

As profissões também introduzem algumas diferenças no contexto geral. Nas profissões não definidas (outras profissões), a par com as competências mais votadas, surge a

comunicação institucional. Nos profissionais da área da Informação, a formação e acções pedagógicas têm bastante relevo e o desenvolvimento informático de aplicações é o item menos significativo.

Finalmente, a comunicação interpessoal aparece, nos grupos dos serviços, como a mais importante para os profissionais de bibliotecas públicas e municipais.

As competências perspectivadas no futuro divergem das actuais no que se refere às mais relevantes, mas mantêm-se idênticas no que respeita às menos relevantes. De facto, o relacionamento com utilizadores e clientes, a formação e acções pedagógicas, a pesquisa de informação, as tecnologias de informação e comunicação e a gestão de conteúdos e conhecimentos, surgem, por esta ordem exacta – como as mais apreciadas futuramente.

Por idades, o tratamento físico de documentos é a competência mais preterida entre as faixas etárias mais idosas.

Quanto às habilitações, nas académicas e nas profissionais, pelos doutorados, a competência mais cotada é a comunicação interpessoal. O tratamento físico dos documentos é a menos cotada nas habilitações académicas de mestrado e doutoramento, sendo que nas habilitações profissionais, a comunicação audiovisual surge nos possuidores de doutoramento, e a par das geralmente menos escolhidas, como uma das menos preferidas.

Na conclusão das habilitações profissionais, a partir da década de 90, as competências mais valorizadas são a gestão de conteúdos e conhecimentos e a compreensão do meio profissional a par da pesquisa de informação. Nos diplomados antes de 1960, o item menos seleccionado é a concepção informática de sistemas de informação documental.

As profissões não definidas valorizam sobretudo as tecnologias da Internet, enquanto, nas menos preferidas, neste grupo e nas profissões na área da informação, o tratamento físico de documentos e a organização de espaços e equipamentos são as mais enumeradas.

 © APDIS, BAD, INCITE, LIBERPOLIS – 2006

1. Desempenho presente

Desempenho presente– panorâmica geral

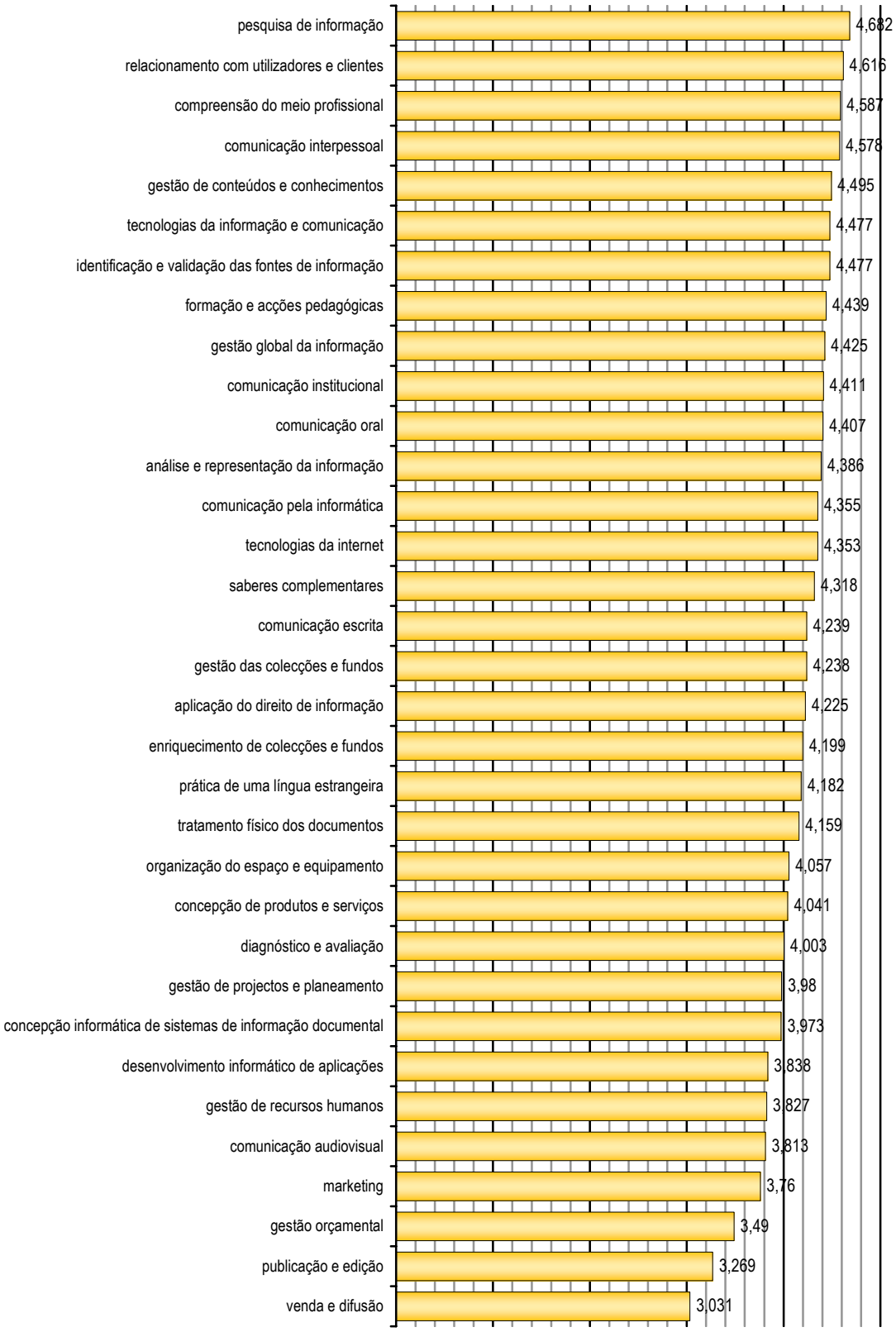


Figura 27

Desempenho presente segundo o sexo

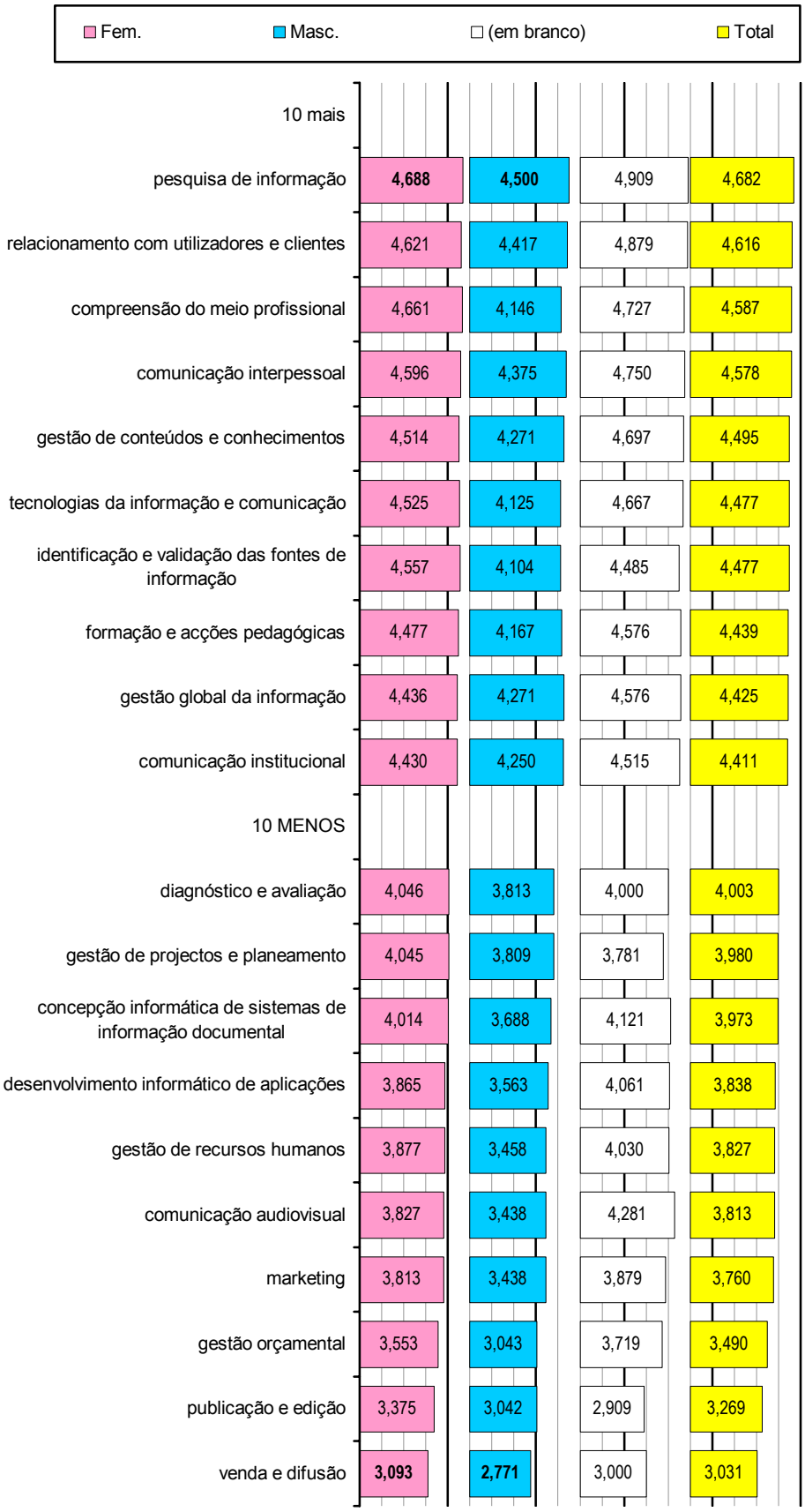


Figura 28

 © APDIS, BAD, INCITE, LIBERPOLIS – 2006

Desempenho presente segundo a idade

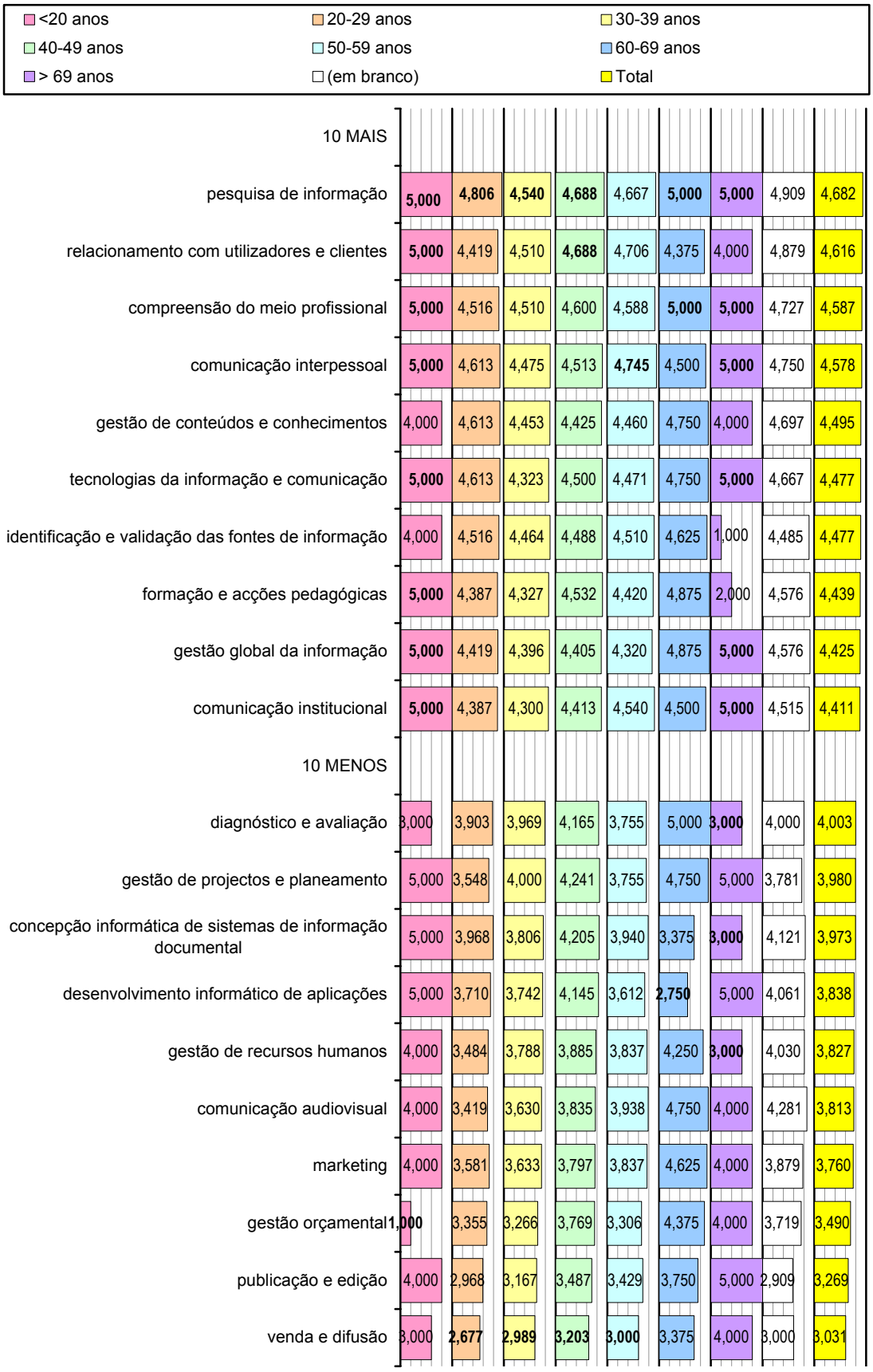


Figura 29

Desempenho presente segundo as habilitações académicas

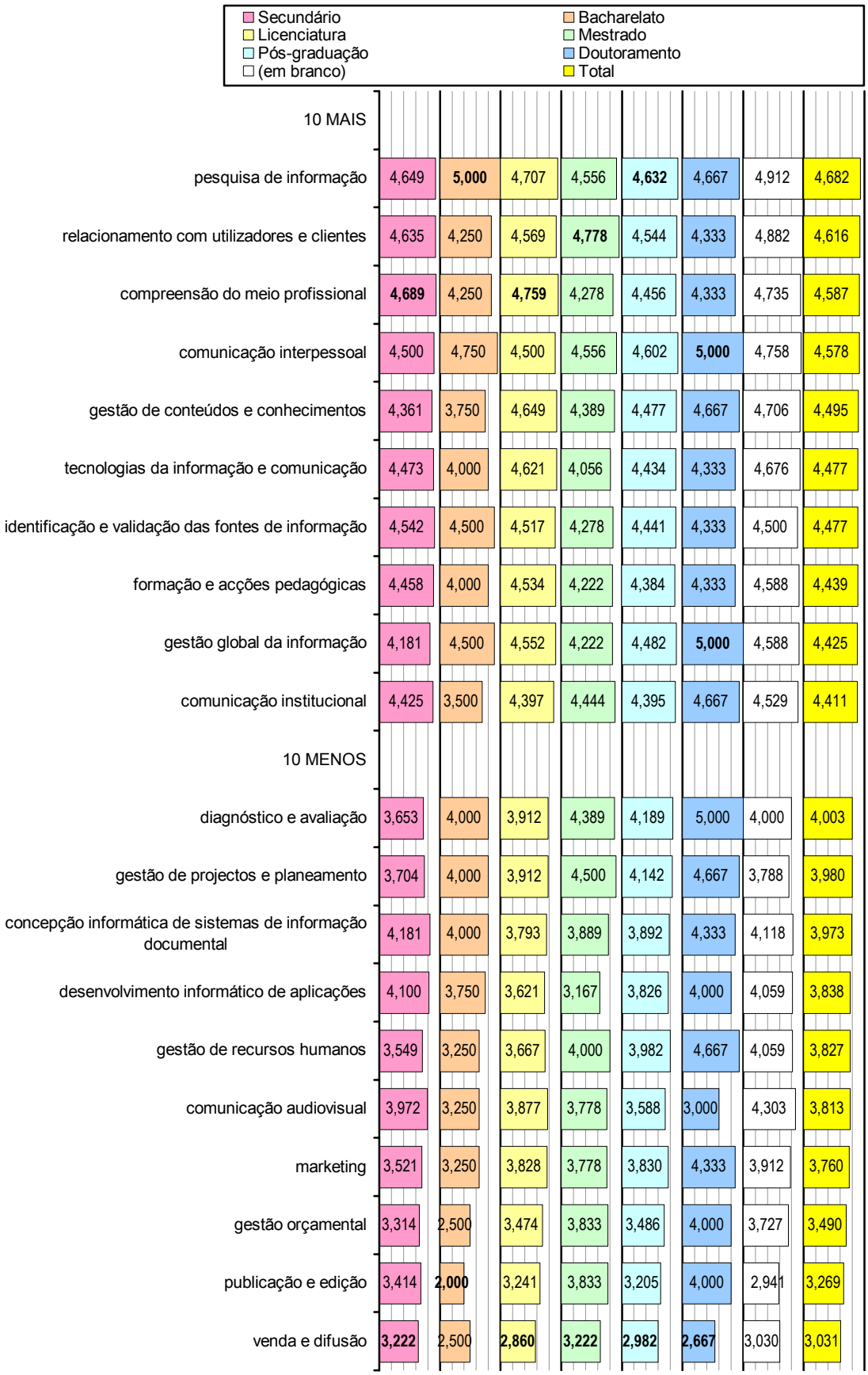


Figura 30

Desempenho presente segundo as habilitações na área da inf.-documentação

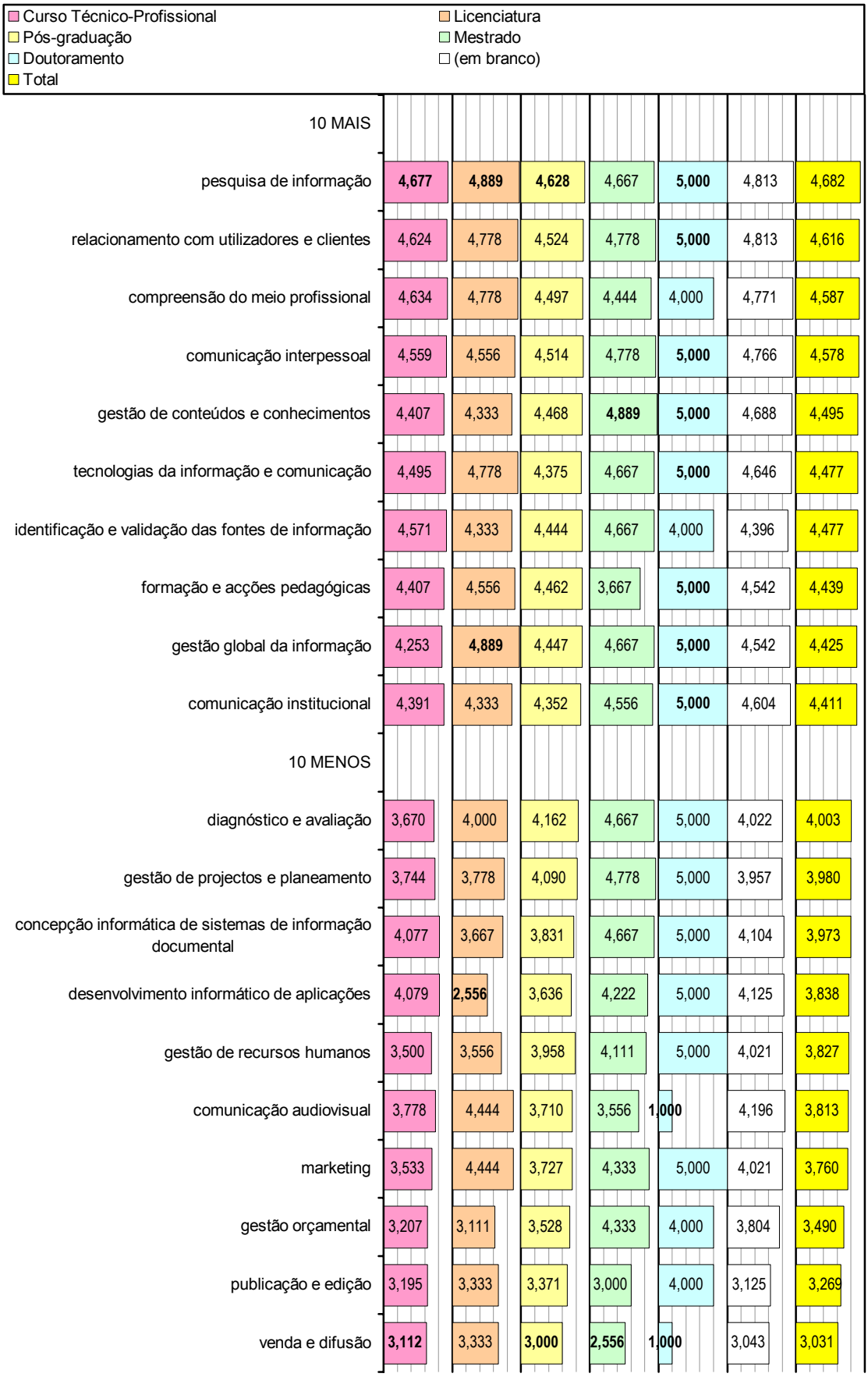


Figura 31

Desempenho presente segundo o ano de conclusão

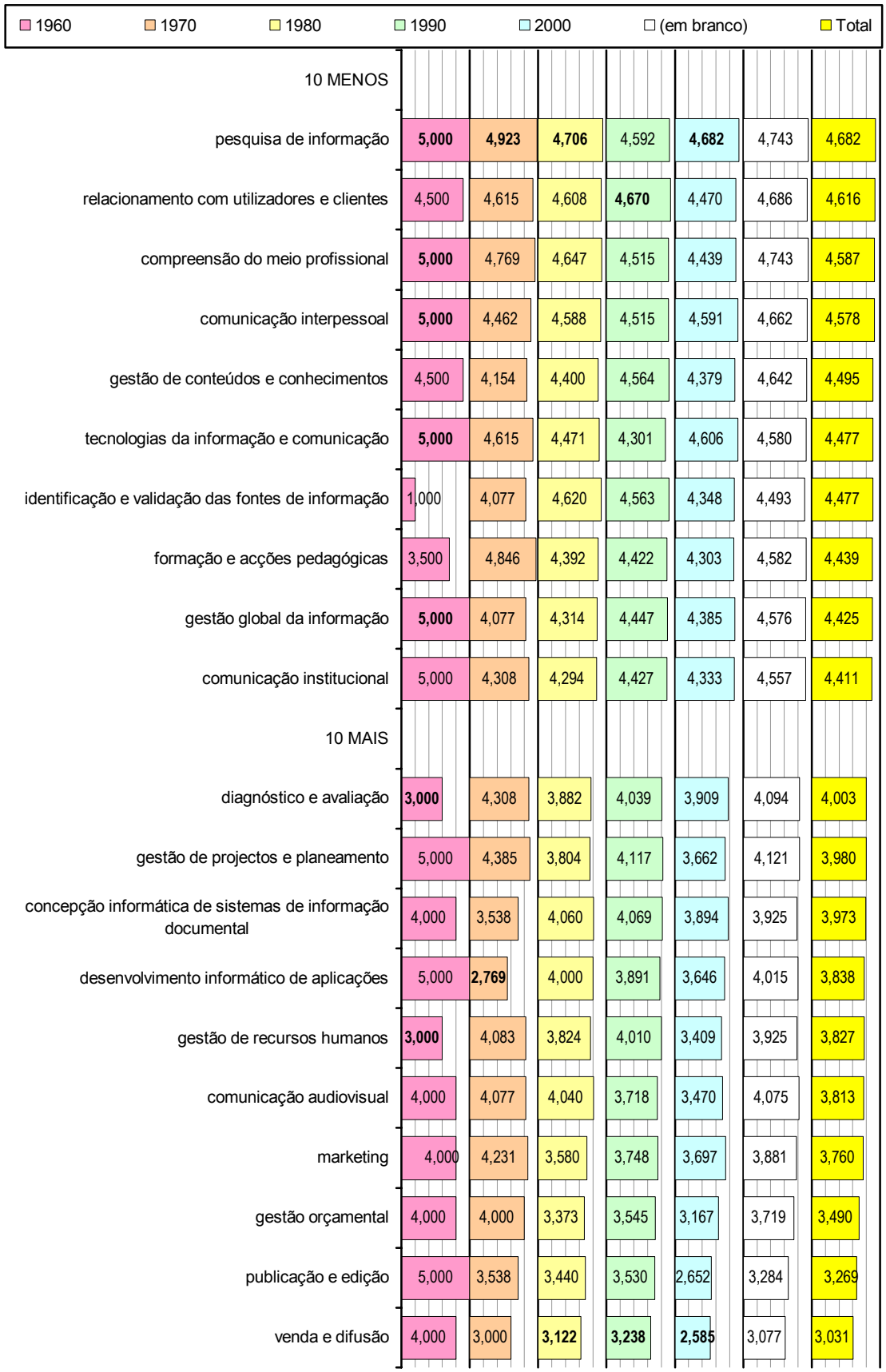
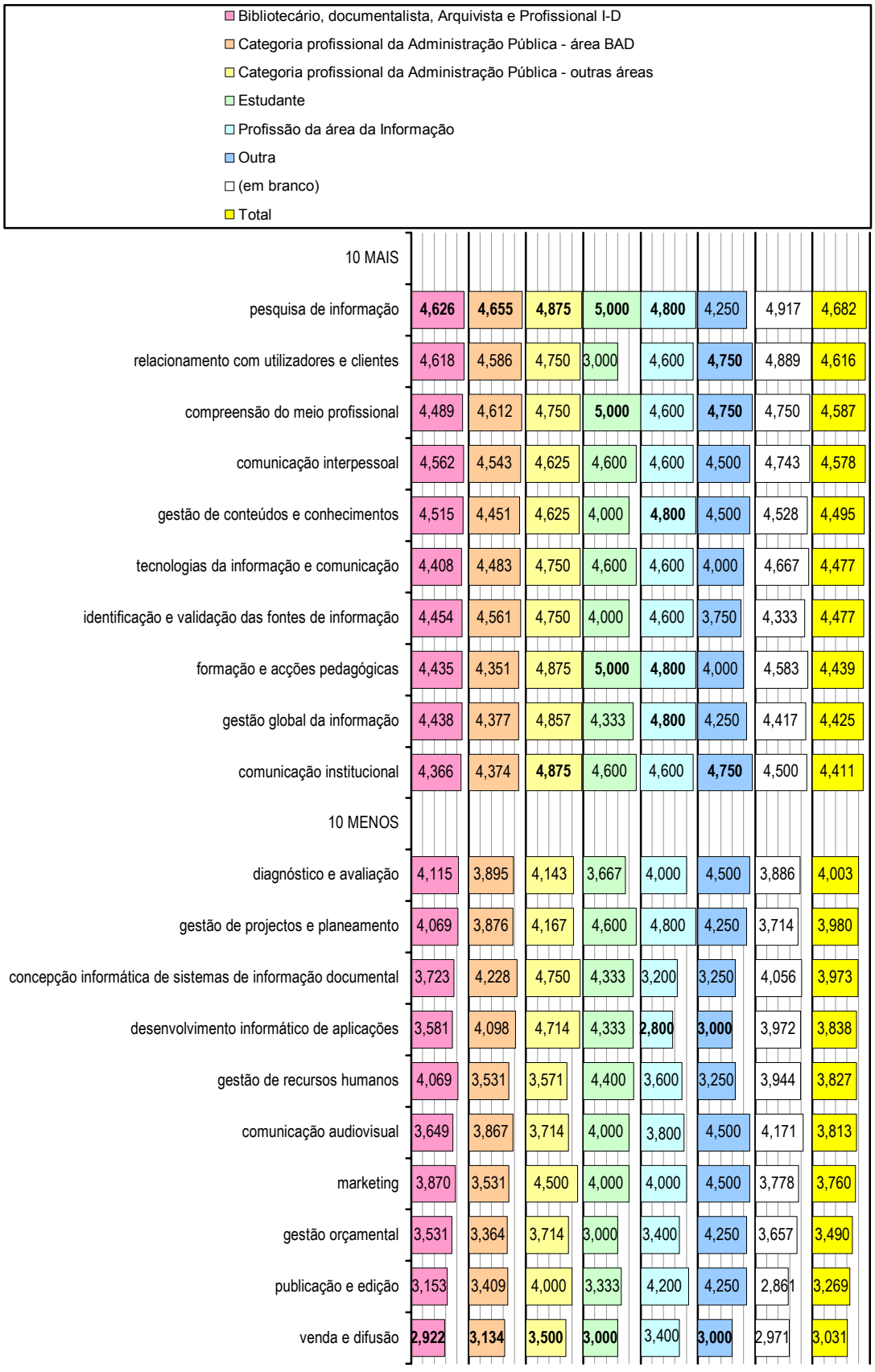


Figura 32

 © APDIS, BAD, INCITE, LIBERPOLIS – 2006

Desempenho presente segundo a profissão



	Bibliotecário, documentalista, Arquivista e Profissional I-D	Categoria profissional da Administração Pública - área BAD	Categoria profissional da Administração Pública - outras áreas	Estudante	Profissão da área da Informação	Outra	(em branco)	Total
10 MAIS								
pesquisa de informação	**4,626**	**4,655**	**4,875**	**5,000**	**4,800**	4,250	4,917	4,682
relacionamento com utilizadores e clientes	4,618	4,586	4,750	3,000	4,600	**4,750**	4,889	4,616
compreensão do meio profissional	4,489	4,612	4,750	**5,000**	4,600	**4,750**	4,750	4,587
comunicação interpessoal	4,562	4,543	4,625	4,600	4,600	4,500	4,743	4,578
gestão de conteúdos e conhecimentos	4,515	4,451	4,625	4,000	**4,800**	4,500	4,528	4,495
tecnologias da informação e comunicação	4,408	4,483	4,750	4,600	4,600	4,000	4,667	4,477
identificação e validação das fontes de informação	4,454	4,561	4,750	4,000	4,600	3,750	4,333	4,477
formação e acções pedagógicas	4,435	4,351	4,875	**5,000**	**4,800**	4,000	4,583	4,439
gestão global da informação	4,438	4,377	4,857	4,333	**4,800**	4,250	4,417	4,425
comunicação institucional	4,366	4,374	**4,875**	4,600	4,600	**4,750**	4,500	4,411
10 MENOS								
diagnóstico e avaliação	4,115	3,895	4,143	3,667	4,000	4,500	3,886	4,003
gestão de projectos e planeamento	4,069	3,876	4,167	4,600	4,800	4,250	3,714	3,980
concepção informática de sistemas de informação documental	3,723	4,228	4,750	4,333	3,200	3,250	4,056	3,973
desenvolvimento informático de aplicações	3,581	4,098	4,714	4,333	**2,800**	**3,000**	3,972	3,838
gestão de recursos humanos	4,069	3,531	3,571	4,400	3,600	3,250	3,944	3,827
comunicação audiovisual	3,649	3,867	3,714	4,000	3,800	4,500	4,171	3,813
marketing	3,870	3,531	4,500	4,000	4,000	4,500	3,778	3,760
gestão orçamental	3,531	3,364	3,714	3,000	3,400	4,250	3,657	3,490
publicação e edição	3,153	3,409	4,000	3,333	4,200	4,250	2,861	3,269
venda e difusão	**2,922**	**3,134**	**3,500**	**3,000**	3,400	**3,000**	2,971	3,031

Figura 33

Desempenho presente segundo a duração da actividade profissional

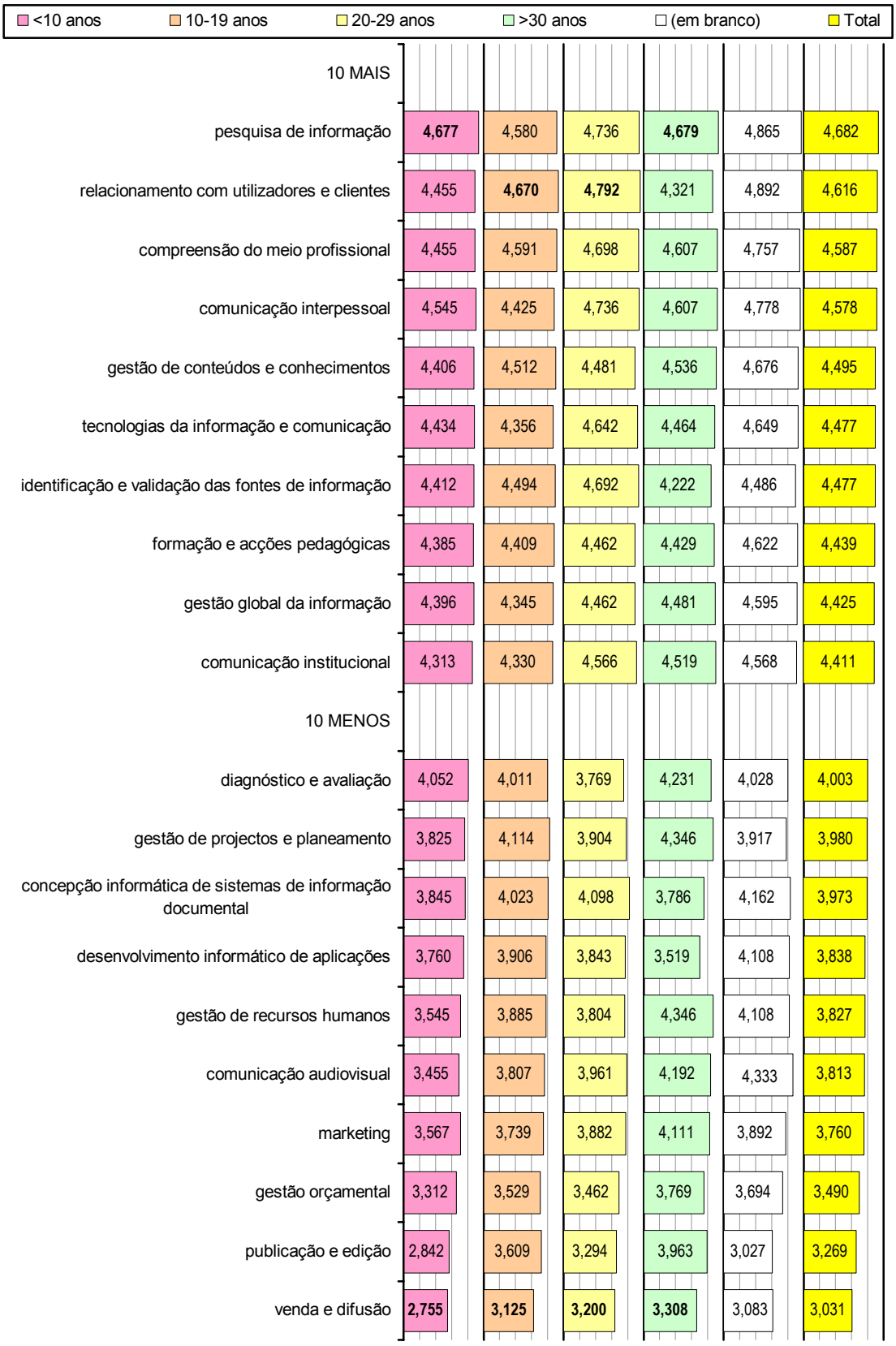


Figura 34

 © APDIS, BAD, INCITE, LIBERPOLIS – 2006

Desempenho presente segundo o tipo de inquirido/serviço de informação

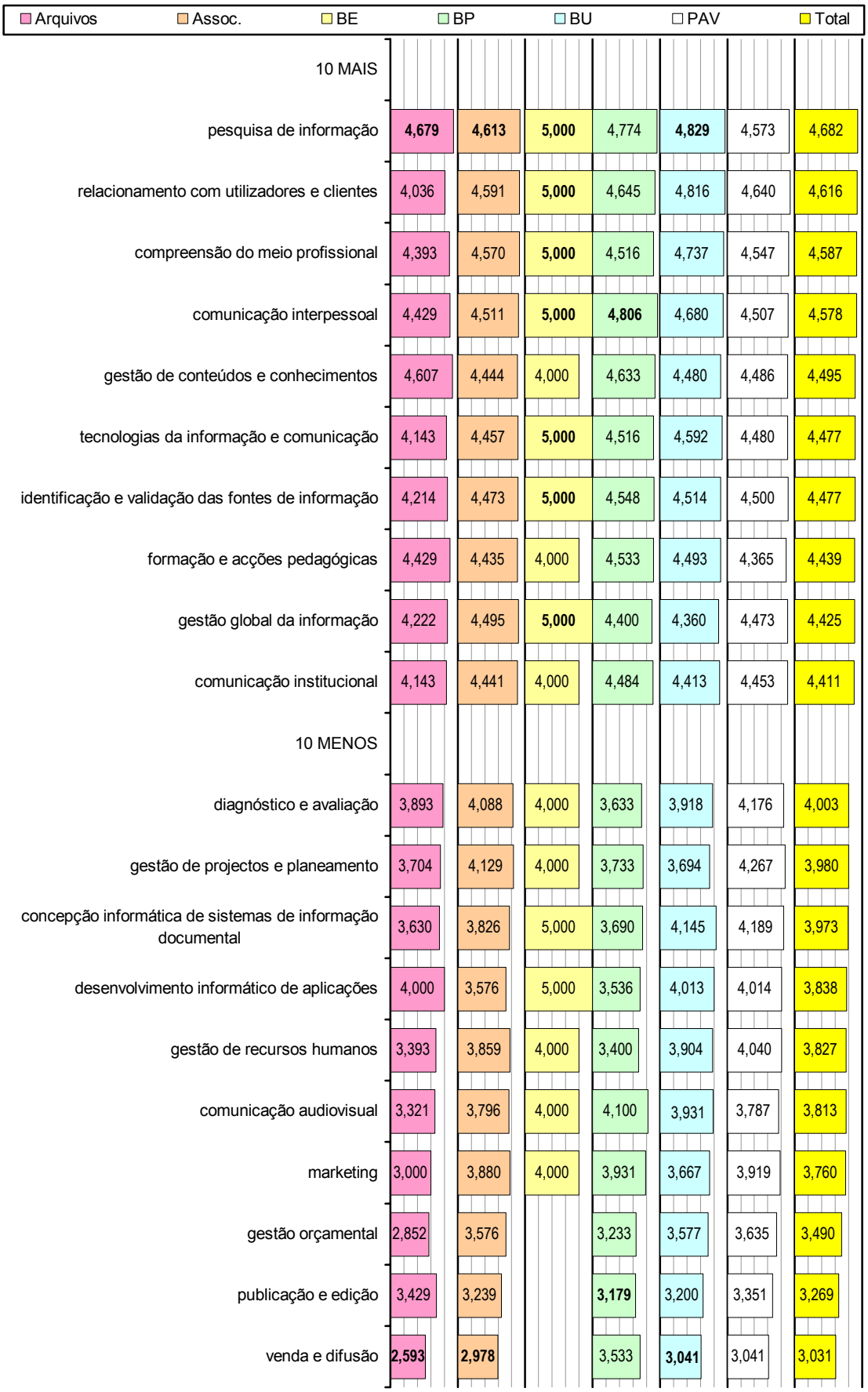


Figura 35

2. Desempenho futuro

Desempenho futuro -panorâmica geral

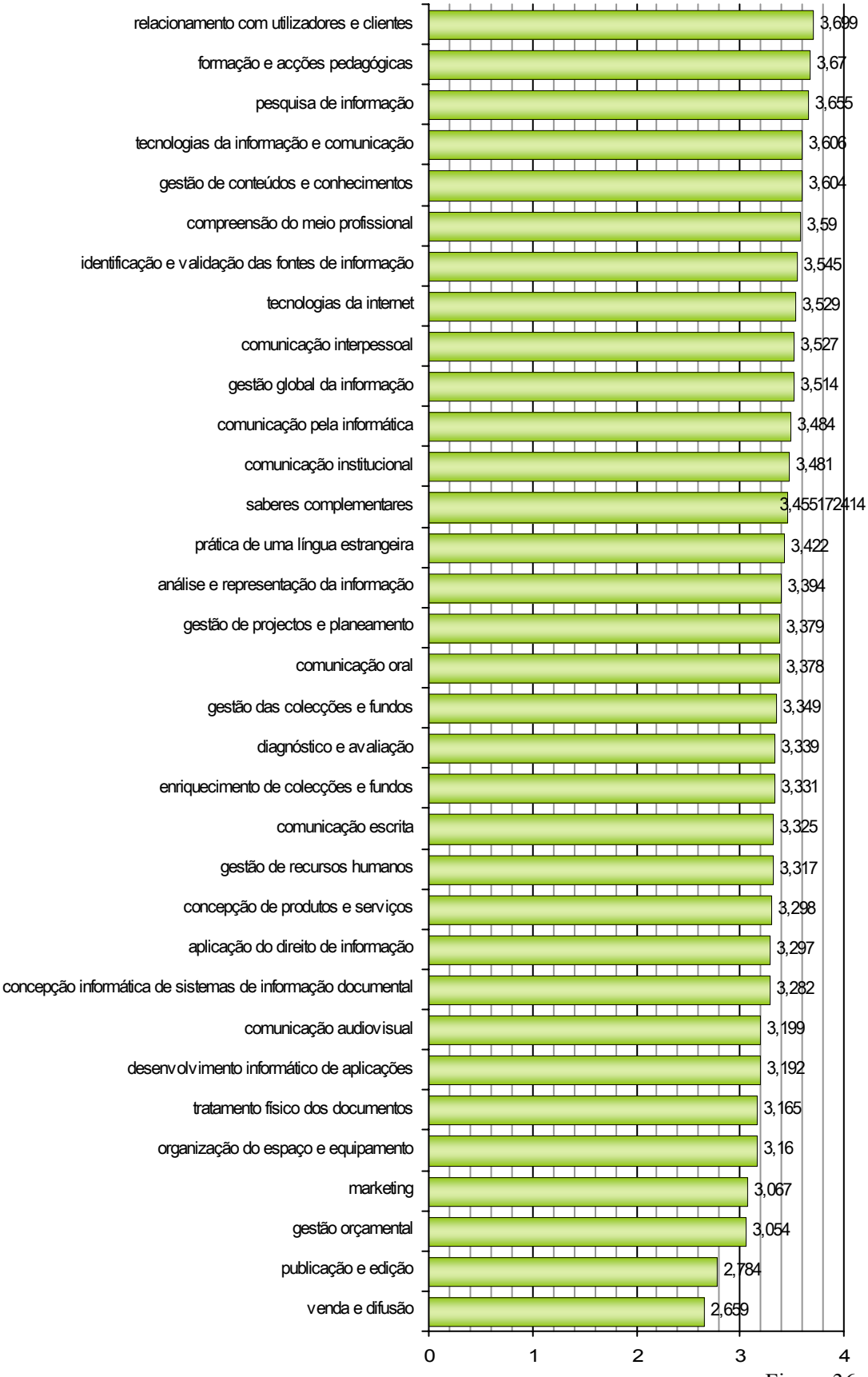


Figura 36

 © APDIS, BAD, INCITE, LIBERPOLIS – 2006

Desempenho futuro segundo o sexo

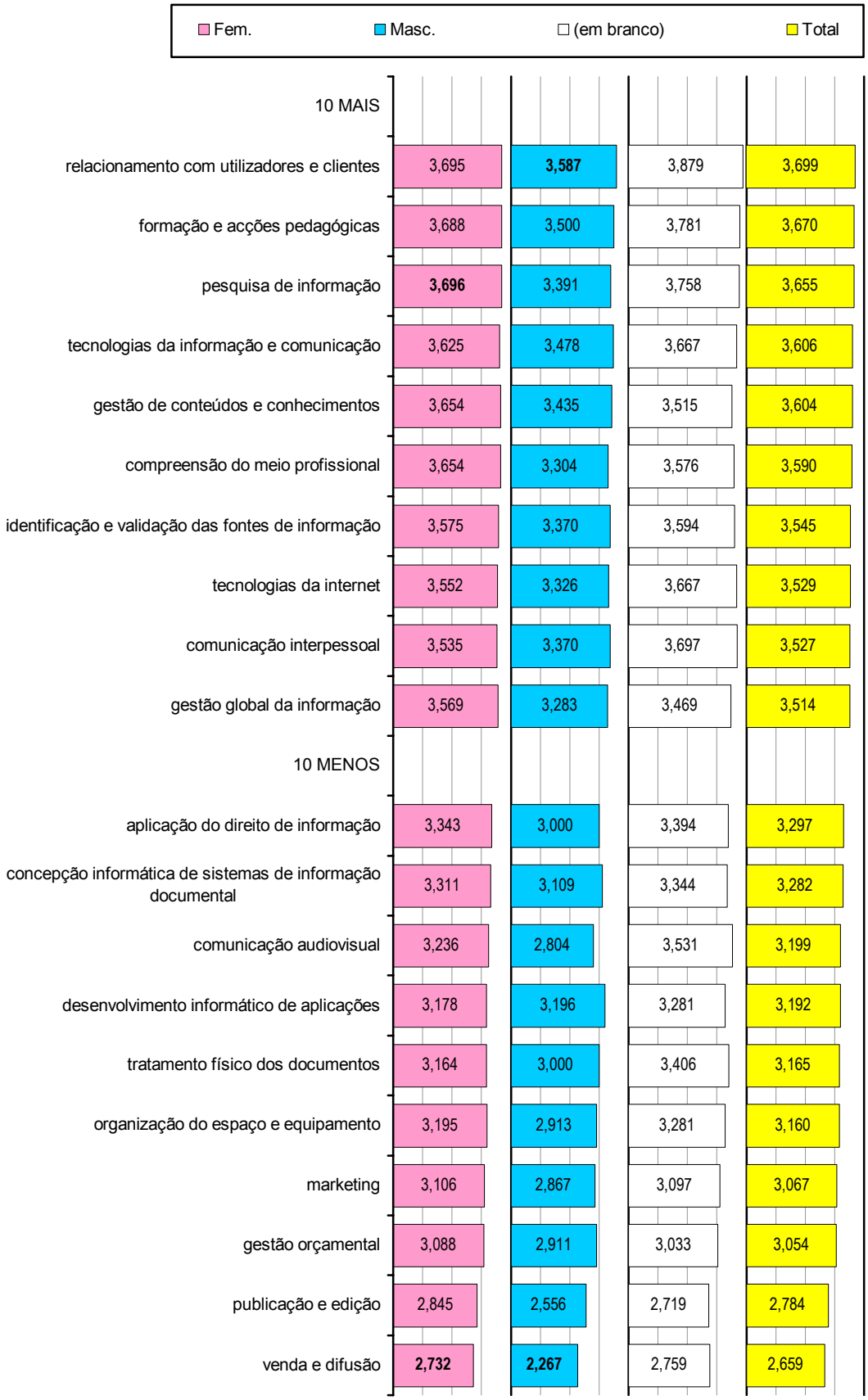


Figura 37

Desempenho futuro segundo a idade

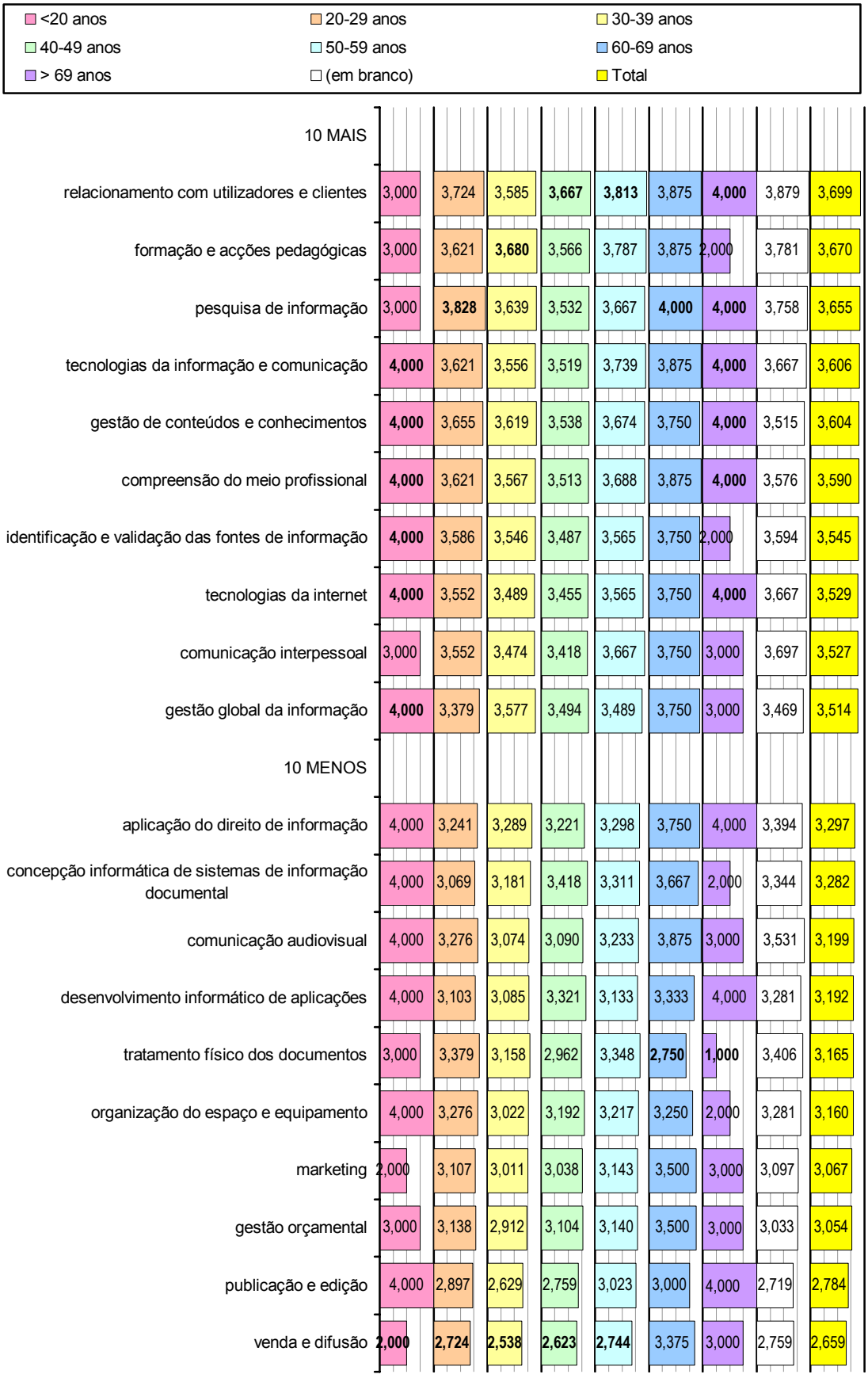
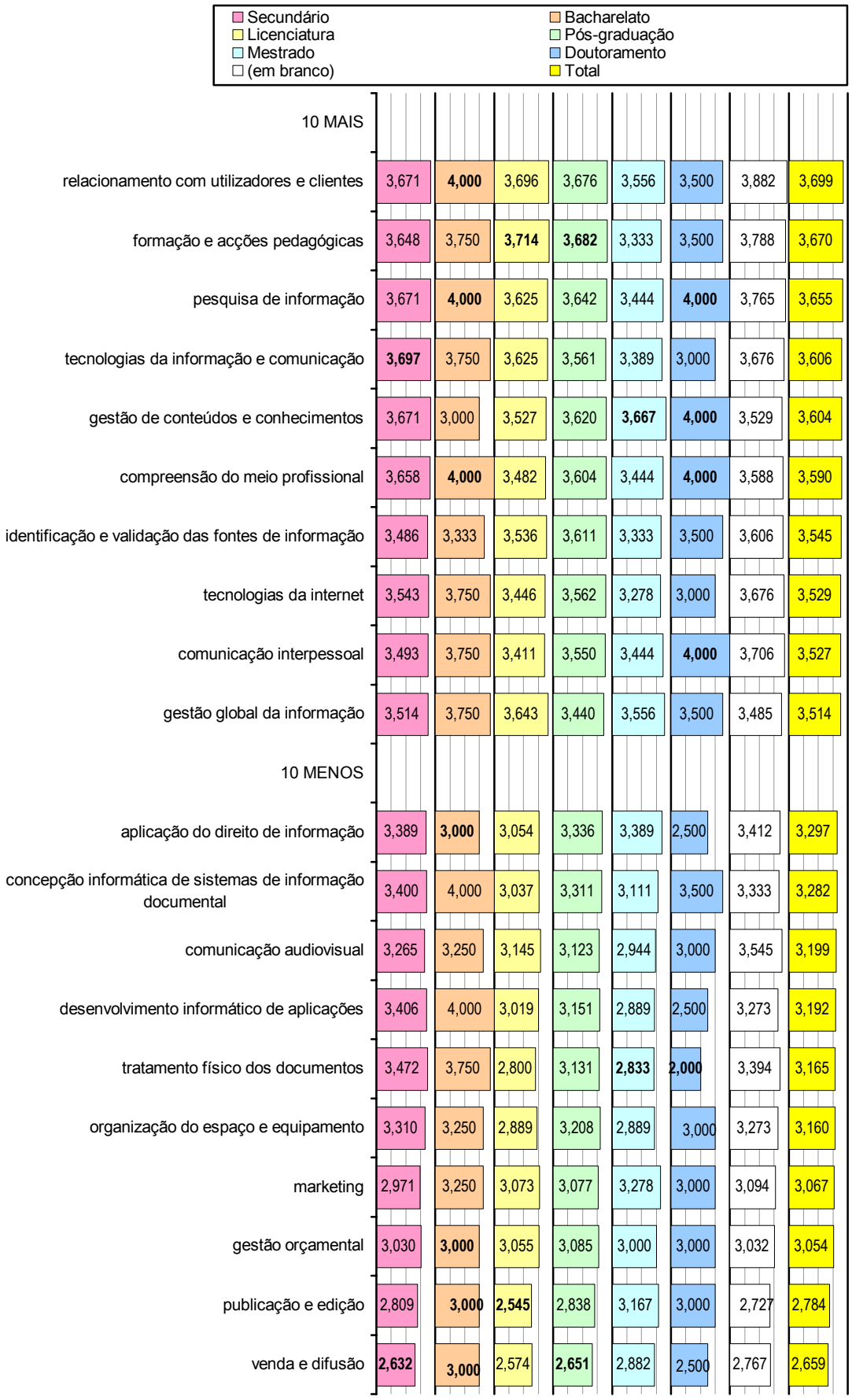


Figura 38

 © APDIS, BAD, INCITE, LIBERPOLIS – 2006

Desempenho futuro segundo as habilitações académicas



	Secundário	Bacharelato	Licenciatura	Pós-graduação	Mestrado	Doutoramento	(em branco)	Total
10 MAIS								
relacionamento com utilizadores e clientes	3,671	**4,000**	3,696	3,676	3,556	3,500	3,882	3,699
formação e acções pedagógicas	3,648	3,750	**3,714**	**3,682**	3,333	3,500	3,788	3,670
pesquisa de informação	3,671	**4,000**	3,625	3,642	3,444	**4,000**	3,765	3,655
tecnologias da informação e comunicação	**3,697**	3,750	3,625	3,561	3,389	3,000	3,676	3,606
gestão de conteúdos e conhecimentos	3,671	3,000	3,527	3,620	**3,667**	**4,000**	3,529	3,604
compreensão do meio profissional	3,658	**4,000**	3,482	3,604	3,444	**4,000**	3,588	3,590
identificação e validação das fontes de informação	3,486	3,333	3,536	3,611	3,333	3,500	3,606	3,545
tecnologias da internet	3,543	3,750	3,446	3,562	3,278	3,000	3,676	3,529
comunicação interpessoal	3,493	3,750	3,411	3,550	3,444	**4,000**	3,706	3,527
gestão global da informação	3,514	3,750	3,643	3,440	3,556	3,500	3,485	3,514
10 MENOS								
aplicação do direito de informação	3,389	**3,000**	3,054	3,336	3,389	2,500	3,412	3,297
concepção informática de sistemas de informação documental	3,400	4,000	3,037	3,311	3,111	3,500	3,333	3,282
comunicação audiovisual	3,265	3,250	3,145	3,123	2,944	3,000	3,545	3,199
desenvolvimento informático de aplicações	3,406	4,000	3,019	3,151	2,889	2,500	3,273	3,192
tratamento físico dos documentos	3,472	3,750	2,800	3,131	**2,833**	**2,000**	3,394	3,165
organização do espaço e equipamento	3,310	3,250	2,889	3,208	2,889	3,000	3,273	3,160
marketing	2,971	3,250	3,073	3,077	3,278	3,000	3,094	3,067
gestão orçamental	3,030	**3,000**	3,055	3,085	3,000	3,000	3,032	3,054
publicação e edição	2,809	**3,000**	**2,545**	2,838	3,167	3,000	2,727	2,784
venda e difusão	**2,632**	**3,000**	2,574	**2,651**	2,882	2,500	2,767	2,659

Figura 39

Desempenho futuro segundo as habilitações na área da Informação-Documentação

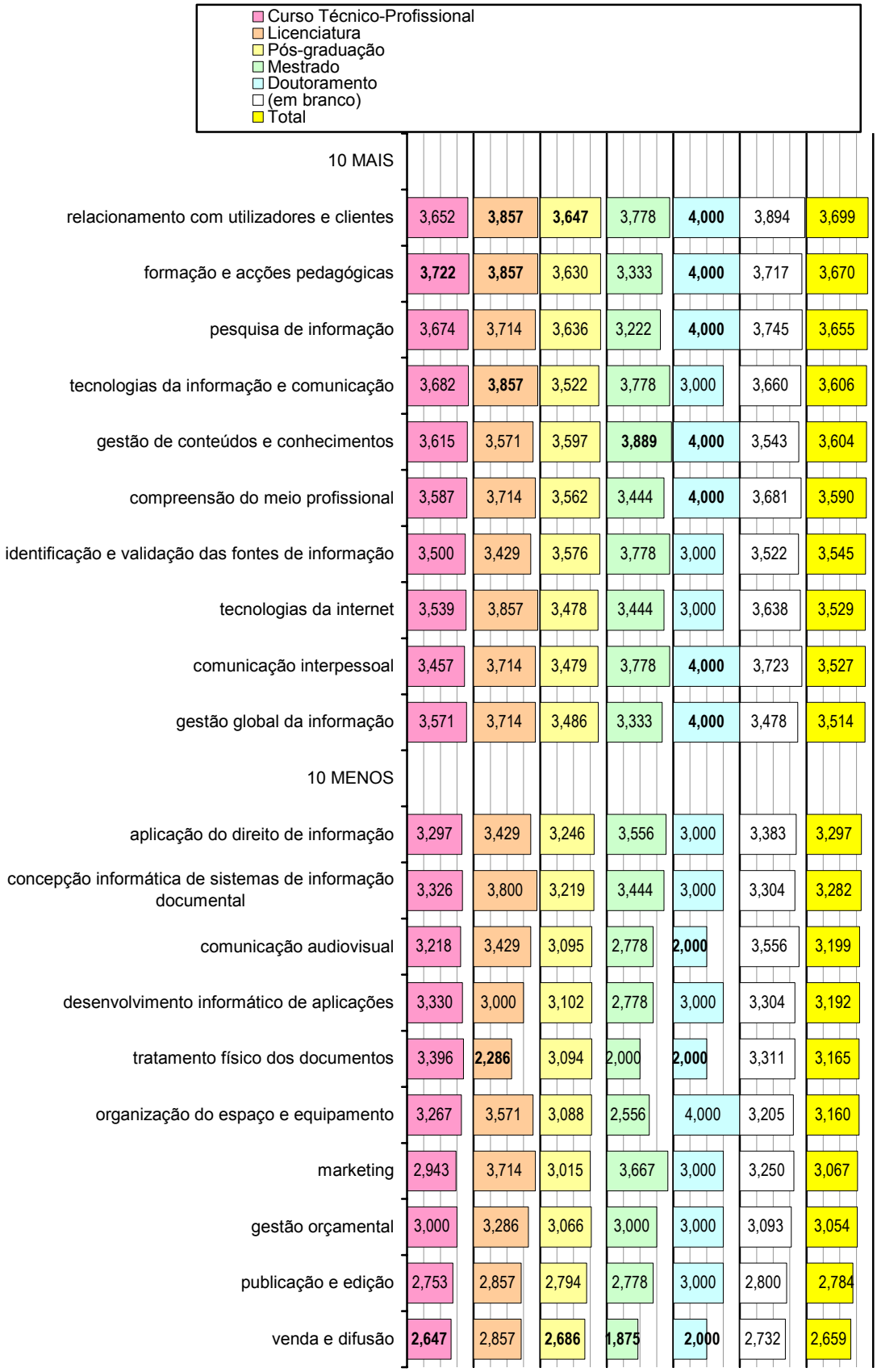


Figura 40

 © APDIS, BAD, INCITE, LIBERPOLIS – 2006

Desempenho futuro segundo o ano de conclusão das habilitações na área da Informação-Documentação

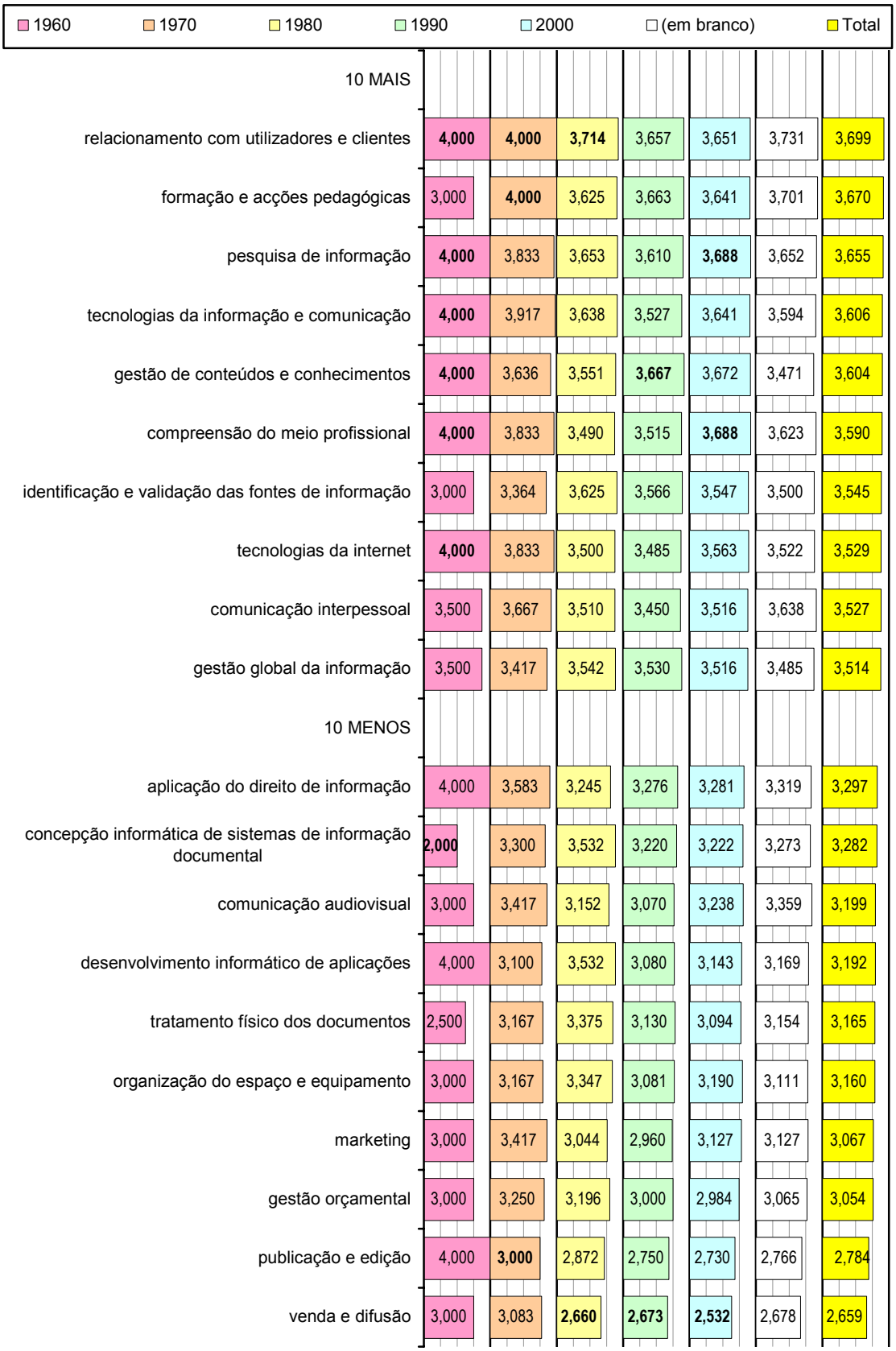
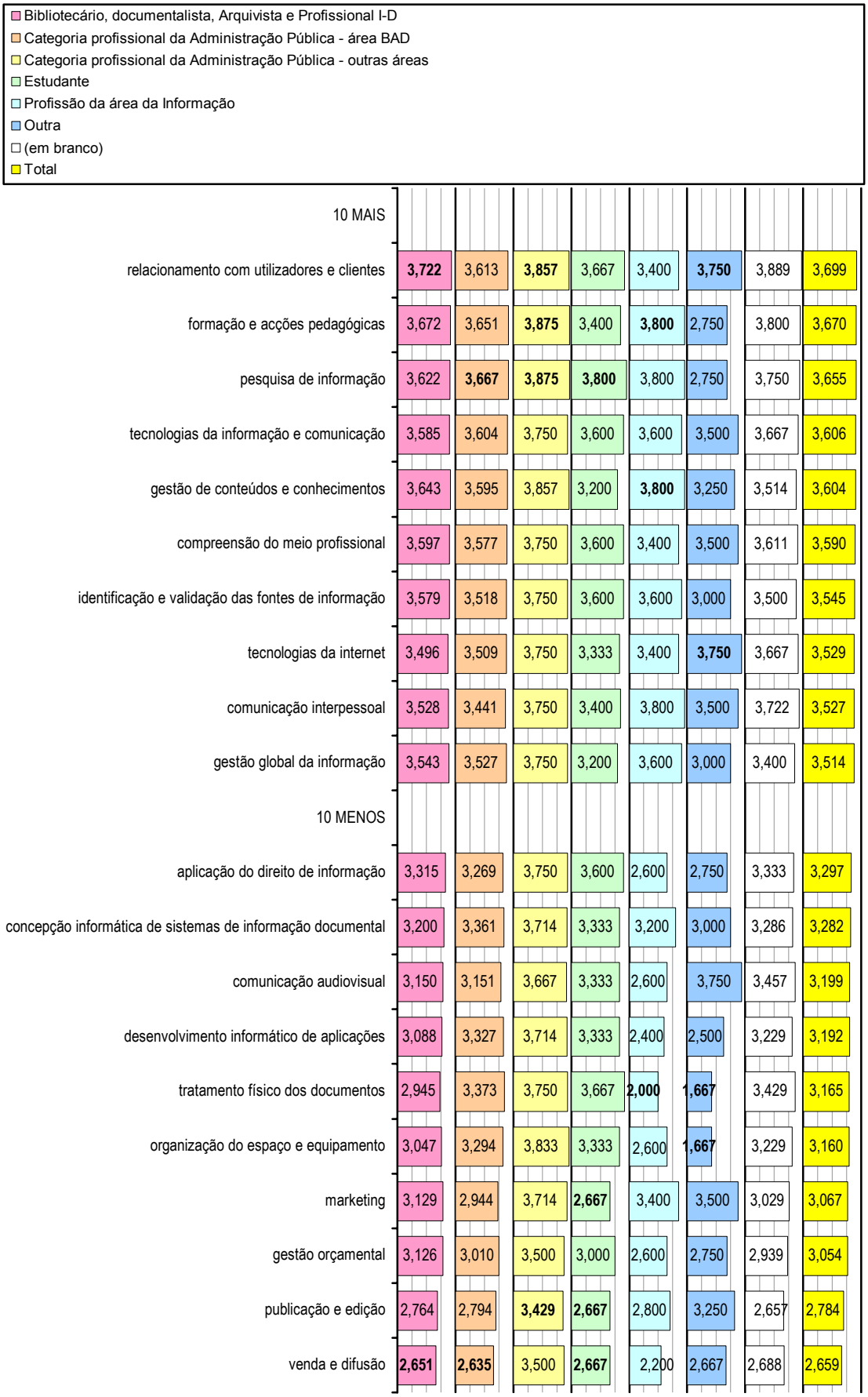


Figura 41

Desempenho futuro segundo a profissão



10 MAIS								
relacionamento com utilizadores e clientes	**3,722**	3,613	**3,857**	3,667	3,400	**3,750**	3,889	3,699
formação e acções pedagógicas	3,672	3,651	**3,875**	3,400	**3,800**	2,750	3,800	3,670
pesquisa de informação	3,622	**3,667**	**3,875**	**3,800**	3,800	2,750	3,750	3,655
tecnologias da informação e comunicação	3,585	3,604	3,750	3,600	3,600	3,500	3,667	3,606
gestão de conteúdos e conhecimentos	3,643	3,595	3,857	3,200	**3,800**	3,250	3,514	3,604
compreensão do meio profissional	3,597	3,577	3,750	3,600	3,400	3,500	3,611	3,590
identificação e validação das fontes de informação	3,579	3,518	3,750	3,600	3,600	3,000	3,500	3,545
tecnologias da internet	3,496	3,509	3,750	3,333	3,400	**3,750**	3,667	3,529
comunicação interpessoal	3,528	3,441	3,750	3,400	3,800	3,500	3,722	3,527
gestão global da informação	3,543	3,527	3,750	3,200	3,600	3,000	3,400	3,514
10 MENOS								
aplicação do direito de informação	3,315	3,269	3,750	3,600	2,600	2,750	3,333	3,297
concepção informática de sistemas de informação documental	3,200	3,361	3,714	3,333	3,200	3,000	3,286	3,282
comunicação audiovisual	3,150	3,151	3,667	3,333	2,600	3,750	3,457	3,199
desenvolvimento informático de aplicações	3,088	3,327	3,714	3,333	2,400	2,500	3,229	3,192
tratamento físico dos documentos	2,945	3,373	3,750	3,667	**2,000**	**1,667**	3,429	3,165
organização do espaço e equipamento	3,047	3,294	3,833	3,333	2,600	**1,667**	3,229	3,160
marketing	3,129	2,944	3,714	**2,667**	3,400	3,500	3,029	3,067
gestão orçamental	3,126	3,010	3,500	3,000	2,600	2,750	2,939	3,054
publicação e edição	2,764	2,794	**3,429**	**2,667**	2,800	3,250	2,657	2,784
venda e difusão	**2,651**	**2,635**	3,500	**2,667**	2,200	2,667	2,688	2,659

Figura 42

 © APDIS, BAD, INCITE, LIBERPOLIS – 2006

Desempenho futuro segundo a duração da actividade profissional

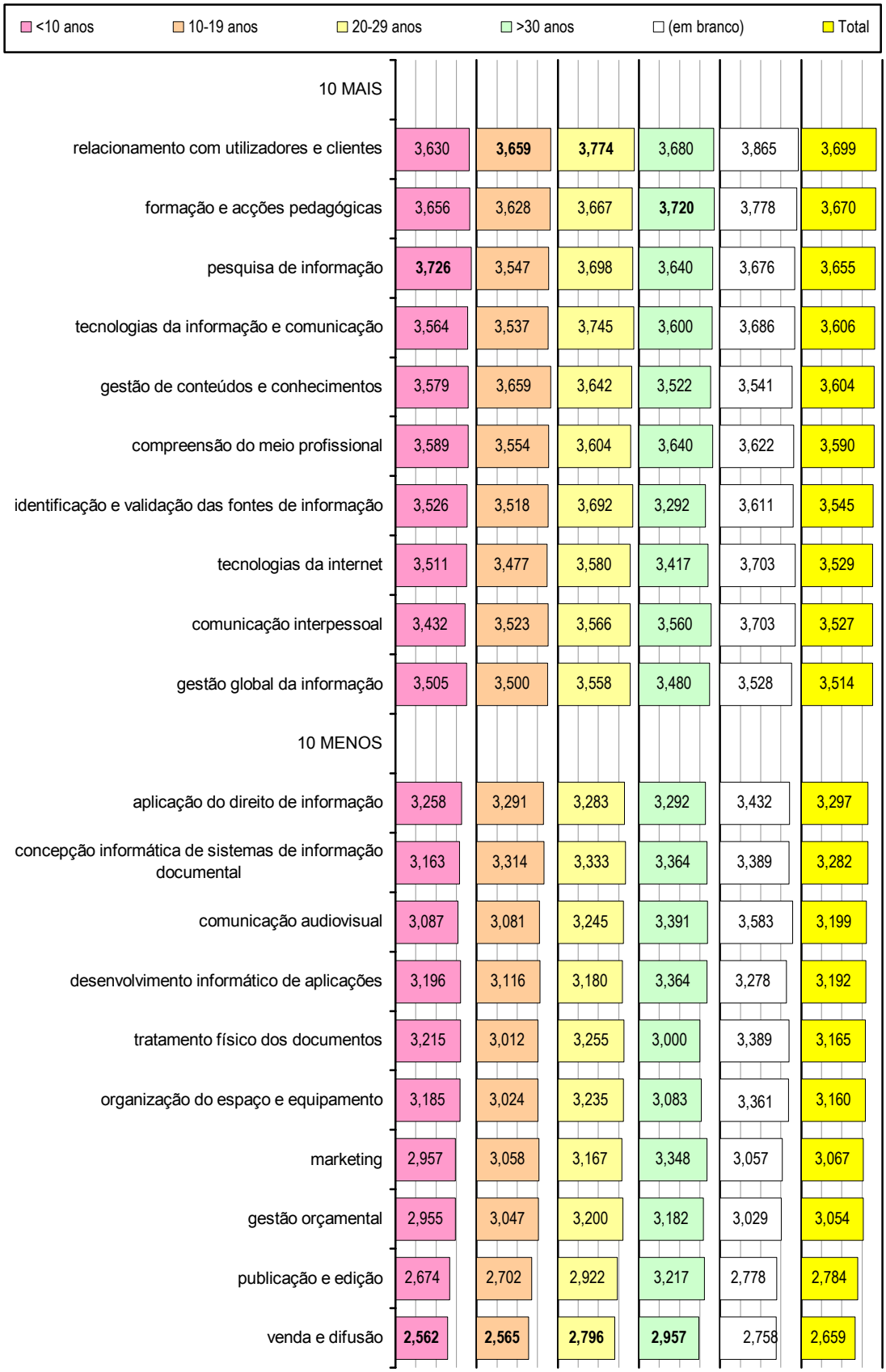


Figura 43

Desempenho futuro segundo o tipo de inquirido/serviço de informação

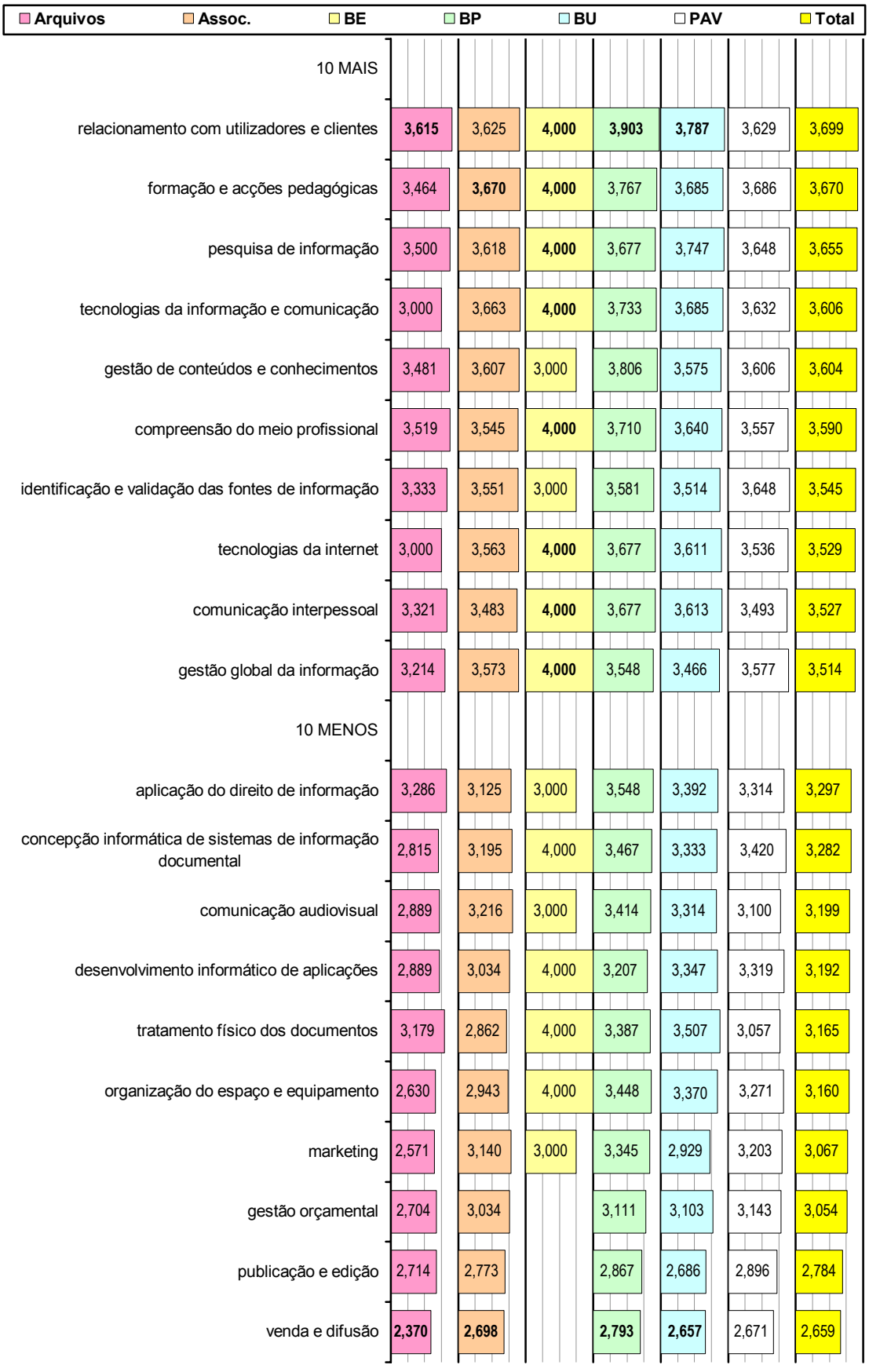


Figura 44

IV – Cenários prospectivos para a profissão de Informação-Documentação

1. Iniciativas urgentes

Iniciativas urgentes – panorâmica geral

A promoção do estatuto social e remuneratório, a acreditação ao nível da formação, a visibilidade da profissão na comunicação social e a promoção da cultura profissional são as iniciativas, do quadro das elencadas, consideradas mais urgentes.
Contudo, a certificação profissional passa para primeiro lugar nas seguintes circunstâncias: nas situações de bacharelato como habilitação académica e nos profissionais da área da informação, a par com a promoção da cultura profissional. Nas bibliotecas especializadas tem também grande valor.

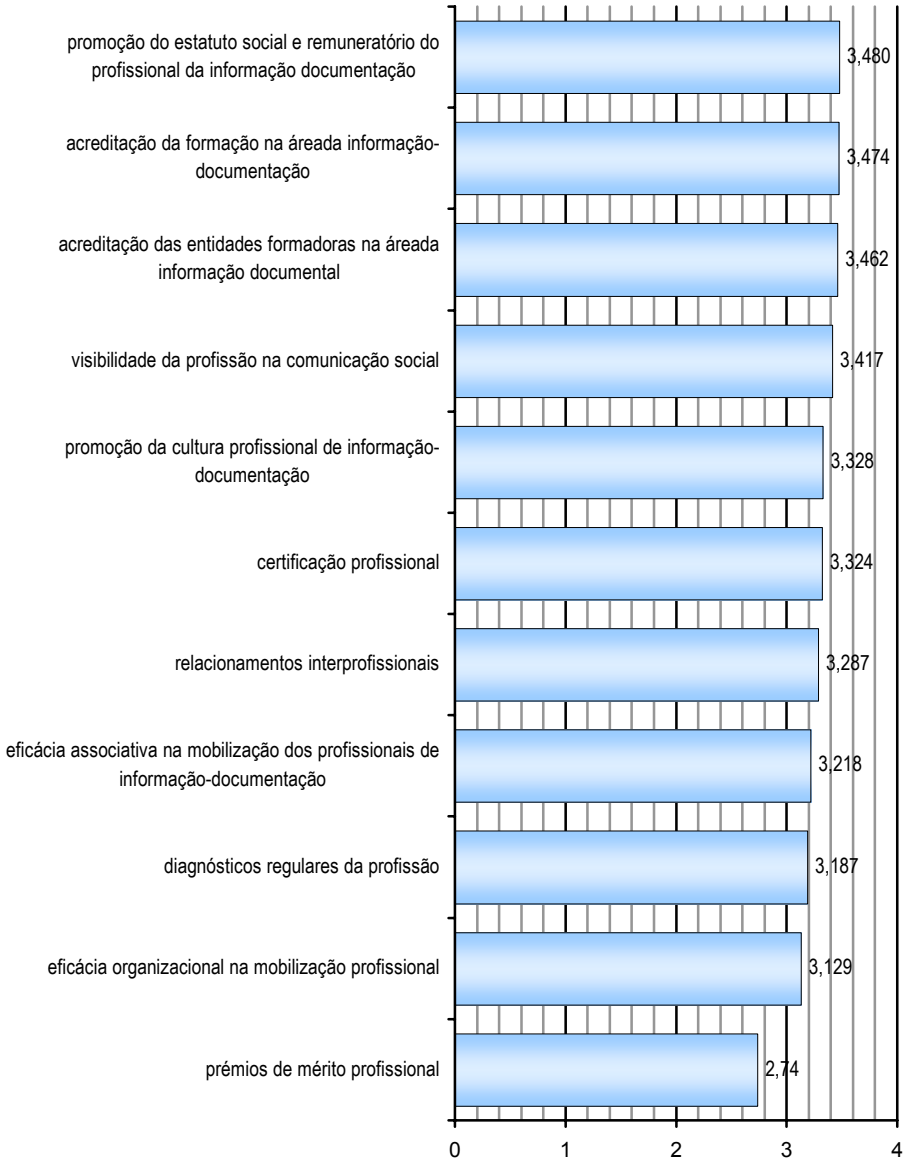


Figura 45

Iniciativas urgentes segundo o sexo

Figura 46

 © APDIS, BAD, INCITE, LIBERPOLIS – 2006

Iniciativas urgentes segundo a idade

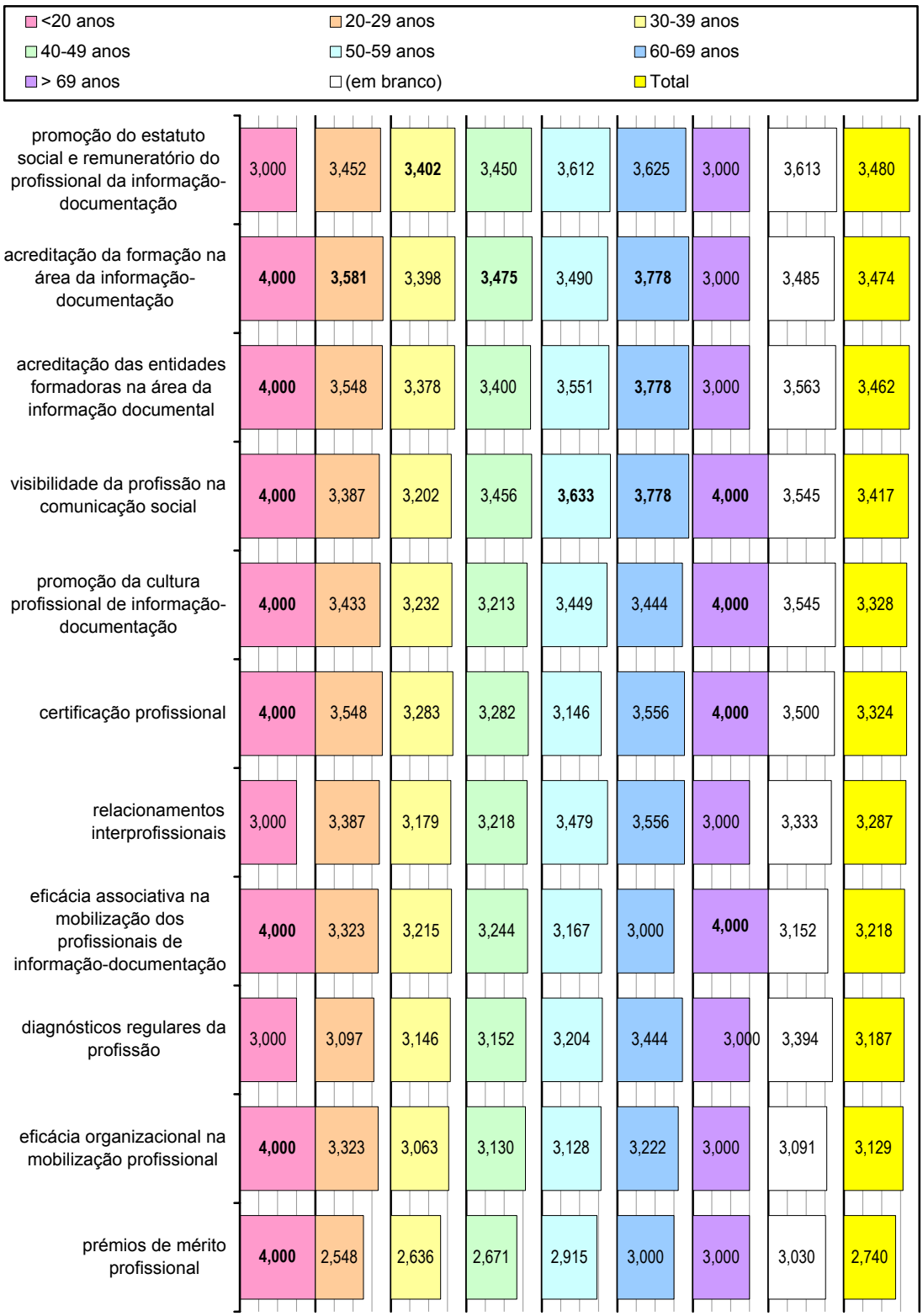


Figura 47

Iniciativas urgentes segundo as habilitações académicas

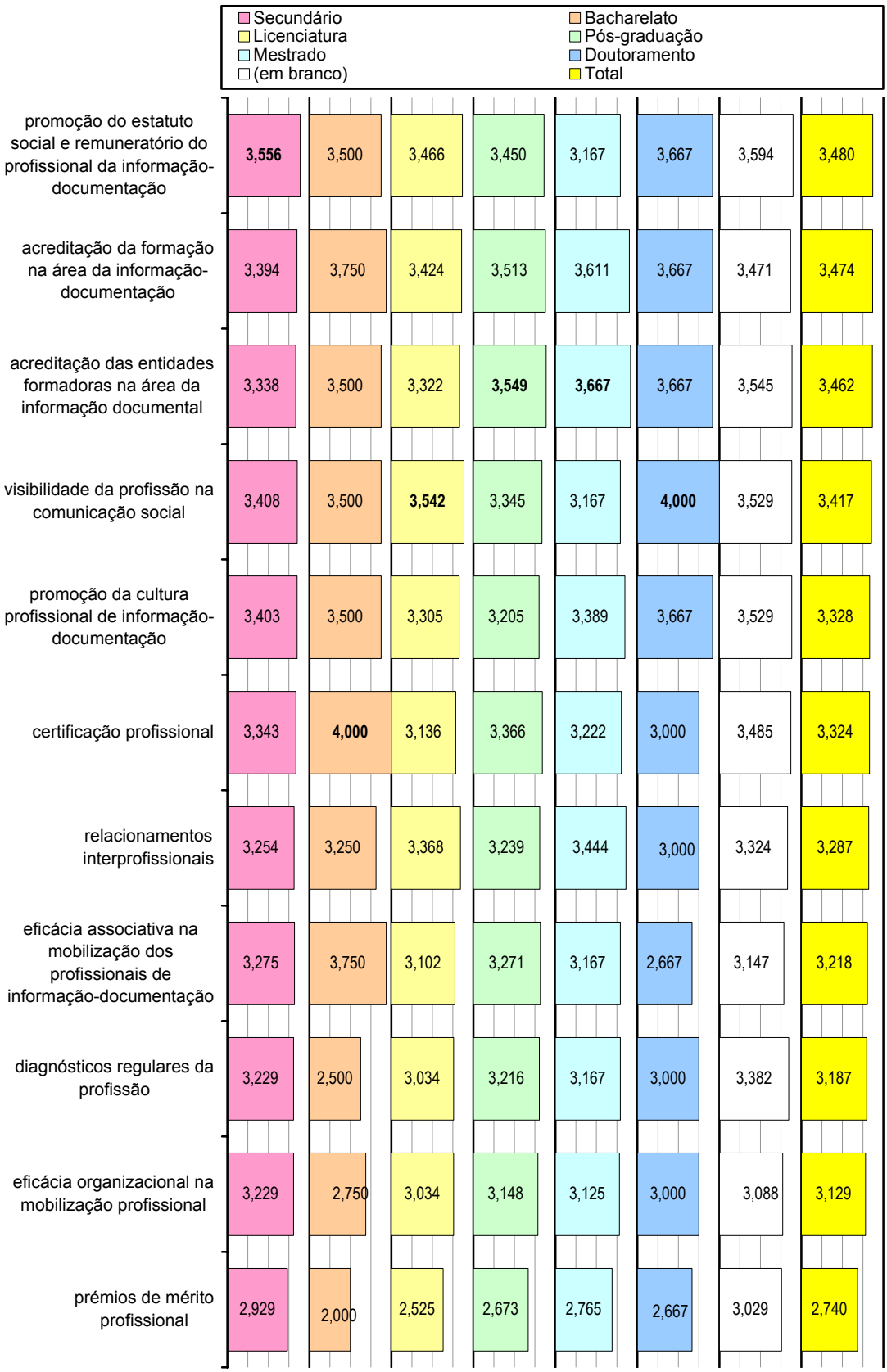


Figura 48

 © APDIS, BAD, INCITE, LIBERPOLIS – 2006

Iniciativas urgentes segundo as habilitações na área da Informação-Documentação

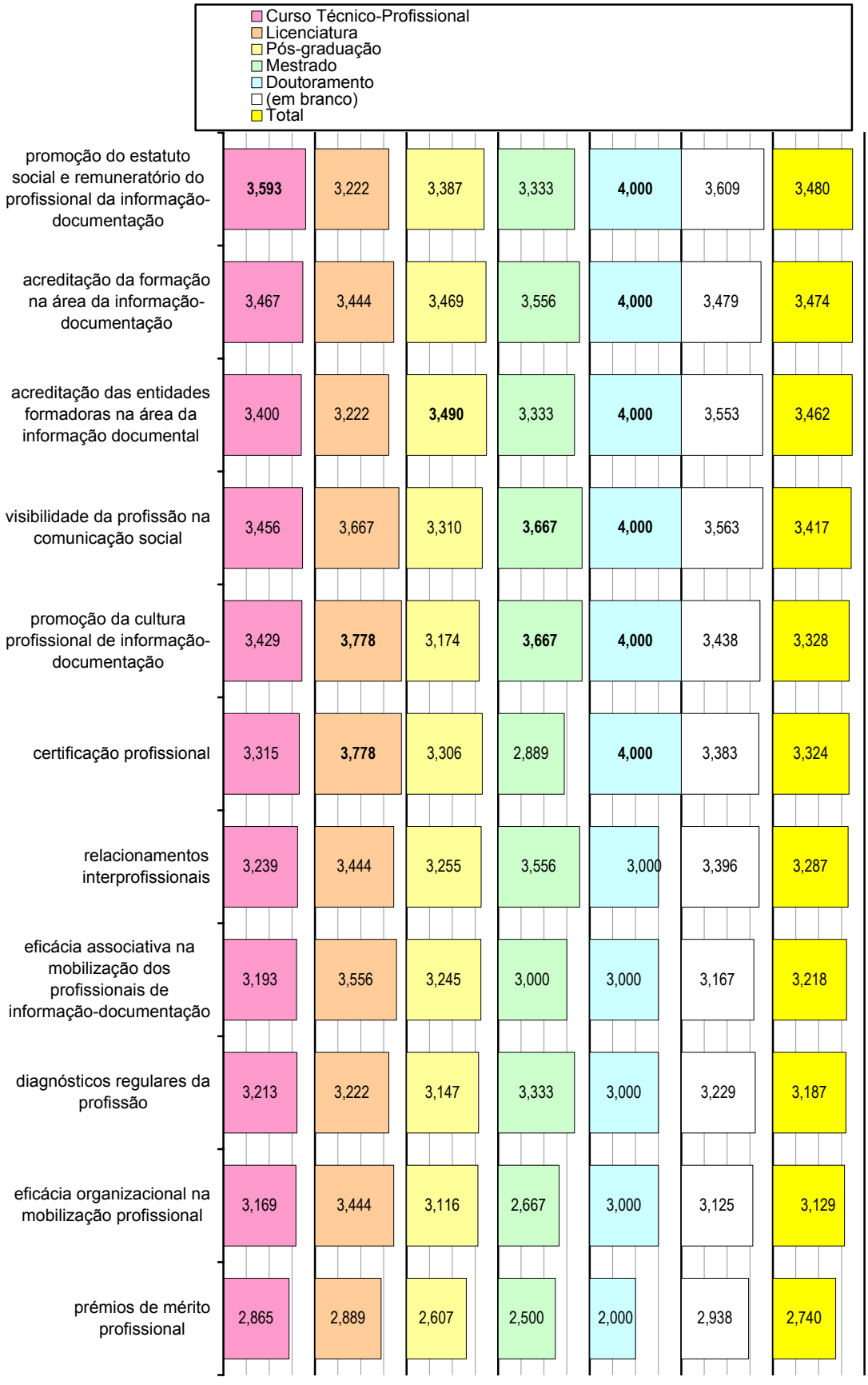


Figura 49

Iniciativas urgentes segundo o ano de conclusão das habilitações na área da Informação-Documentação

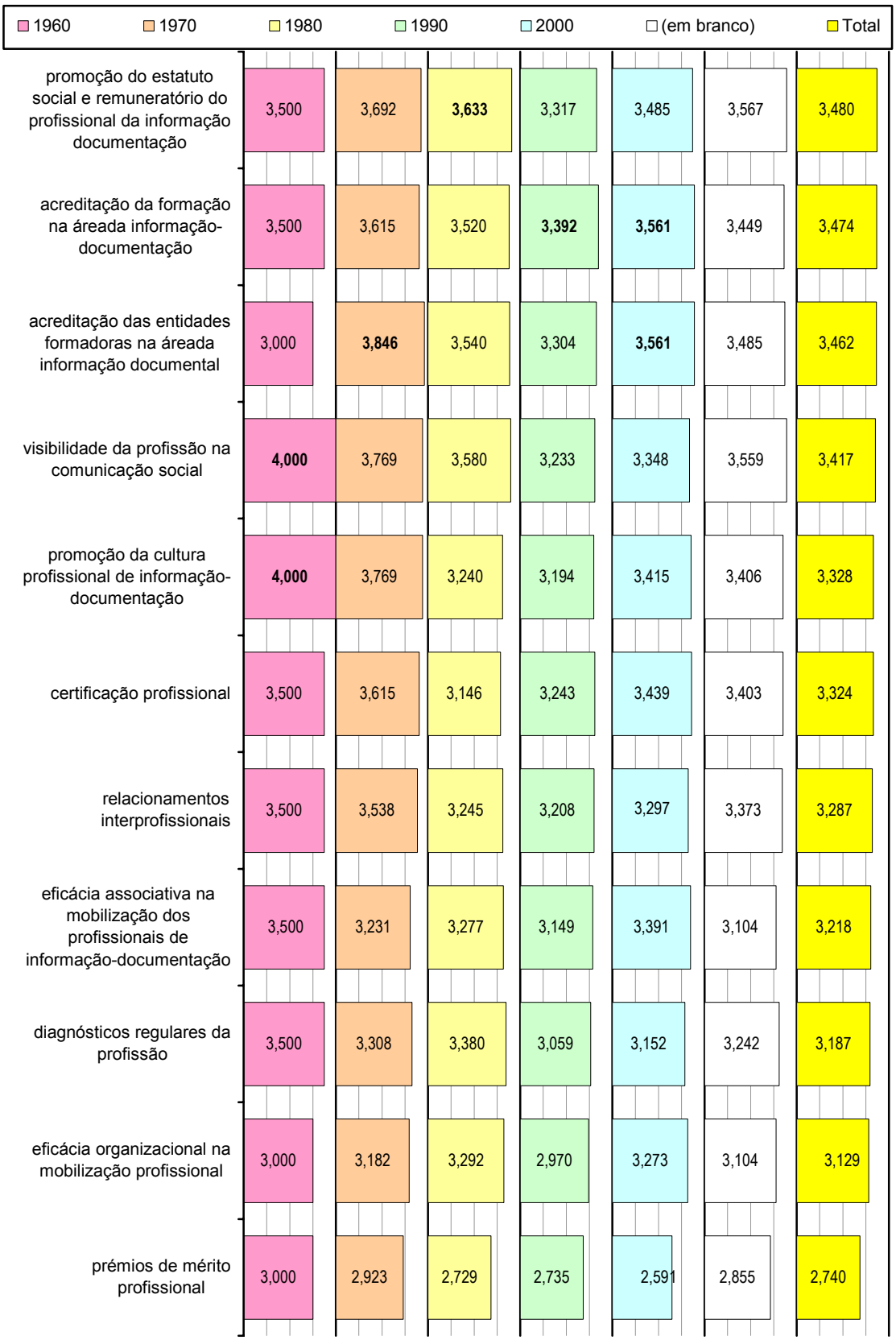


Figura 50

 © APDIS, BAD, INCITE, LIBERPOLIS – 2006

Iniciativas urgentes segundo a profissão

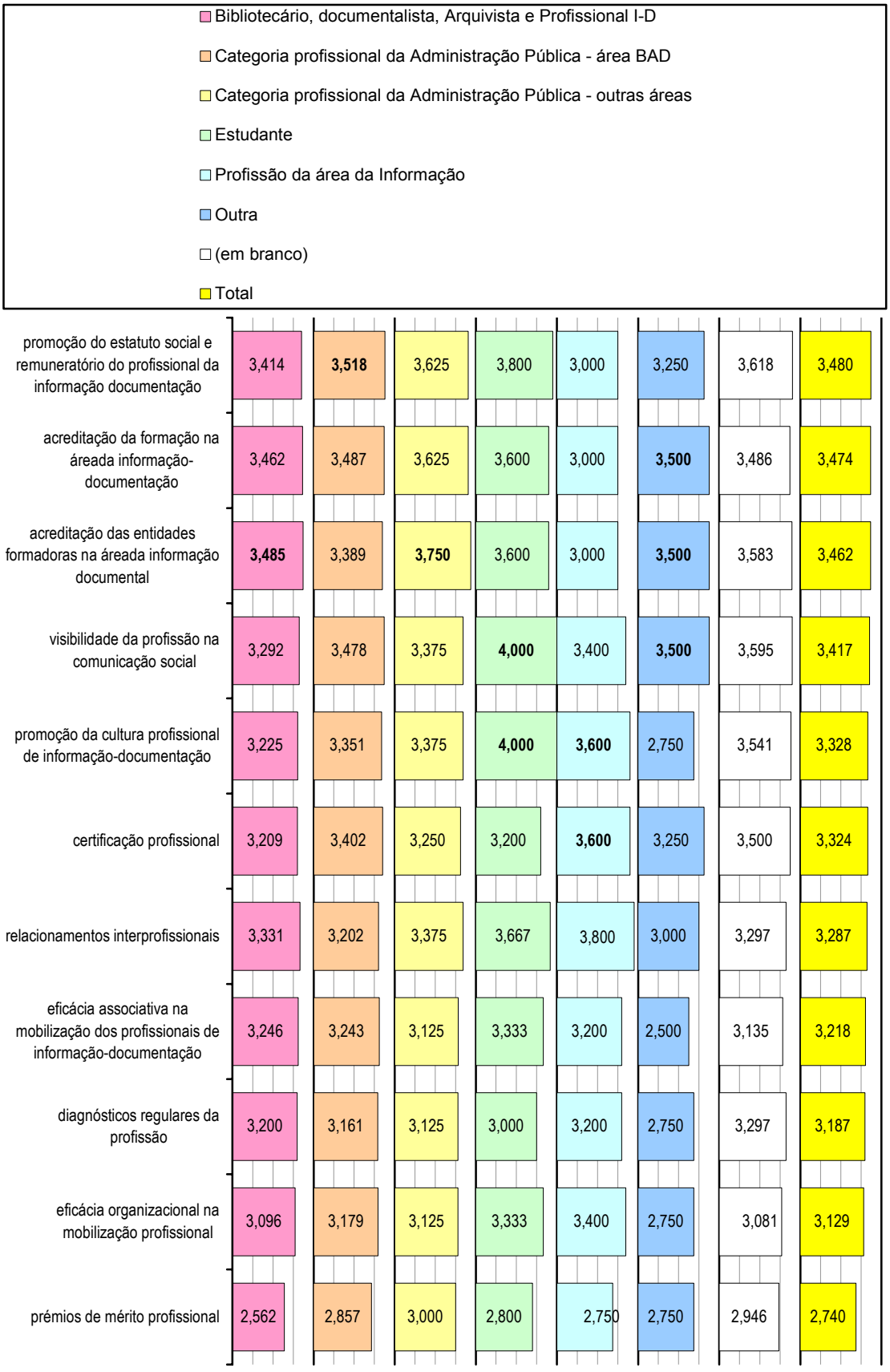


Figura 51

Iniciativas urgentes segundo a duração da actividade profissional

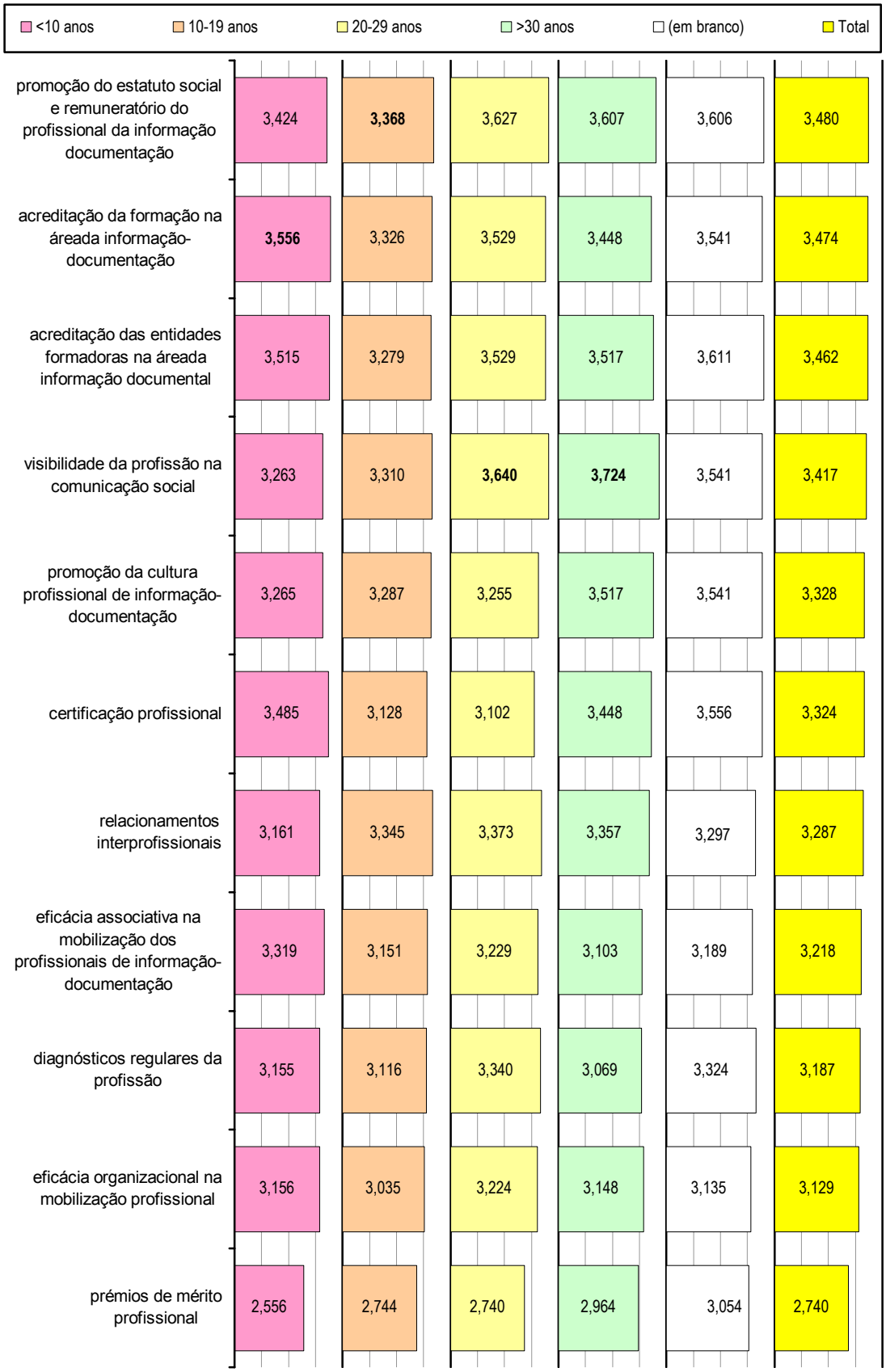


Figura 52

 © APDIS, BAD, INCITE, LIBERPOLIS – 2006

Iniciativas urgentes segundo os grupos de serviços

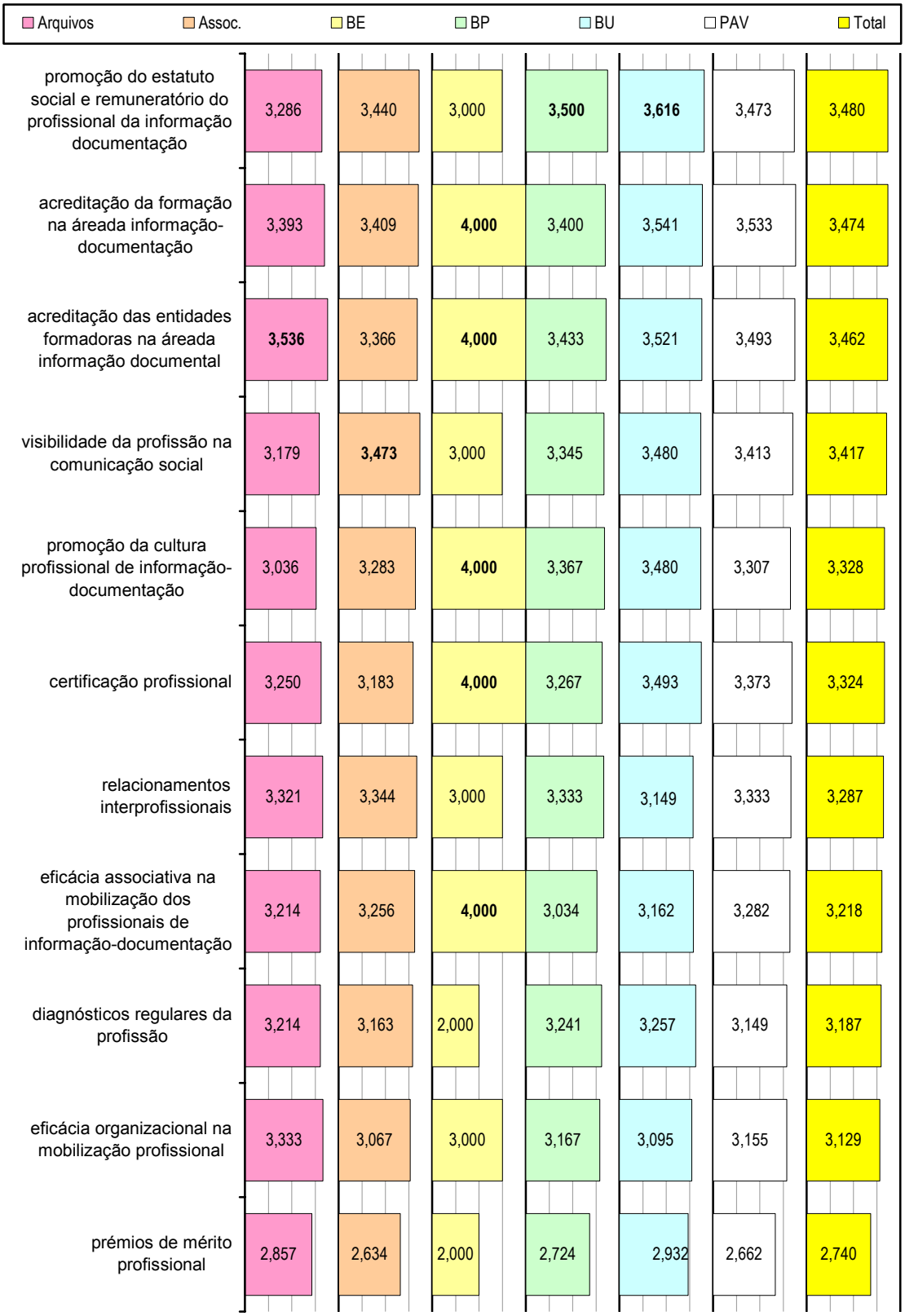


Figura 53

2. Impacte de acções futuras

Impacte de acções futuras – panorâmica geral

As acções consideradas de maior impacto são as relacionadas com a acreditação, a visibilidade do profissional, o estatuto social e remuneratório e a promoção da cultura profissional. No entanto, a certificação profissional tem também um impacte considerável nas faixas etárias mais jovens e nas mais antigas, sendo que a avaliação da eficácia da mobilização dos profissionais, o diagnóstico regular da profissão e os prémios de mérito profissional não são igualmente descurados nestes casos.

Para os possuidores de habilitação ao nível de curso técnico profissional, o impacto mais importante é a promoção do estatuto social e remuneratório e, no caso, do doutoramento, a certificação profissional. A promoção da cultura profissional é bastante valorizada em termos de impacto para os indivíduos com formação específica mais antiga.

Como conclusão, apesar da promoção do estatuto social e remuneratório ser sentida como a iniciativa mais urgente, são as questões relacionadas com a acreditação da formação que terão mais impacto em termos futuros.

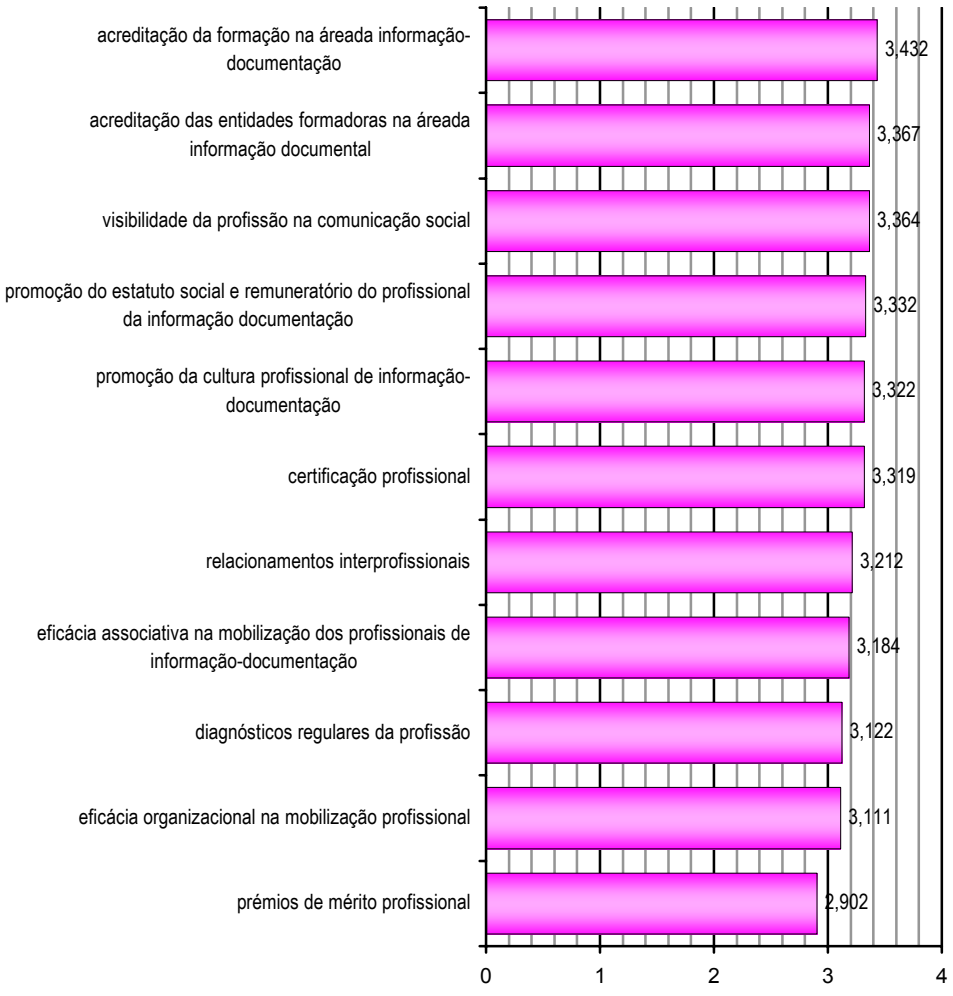


Figura 54

Impacte de acções futuras segundo o sexo

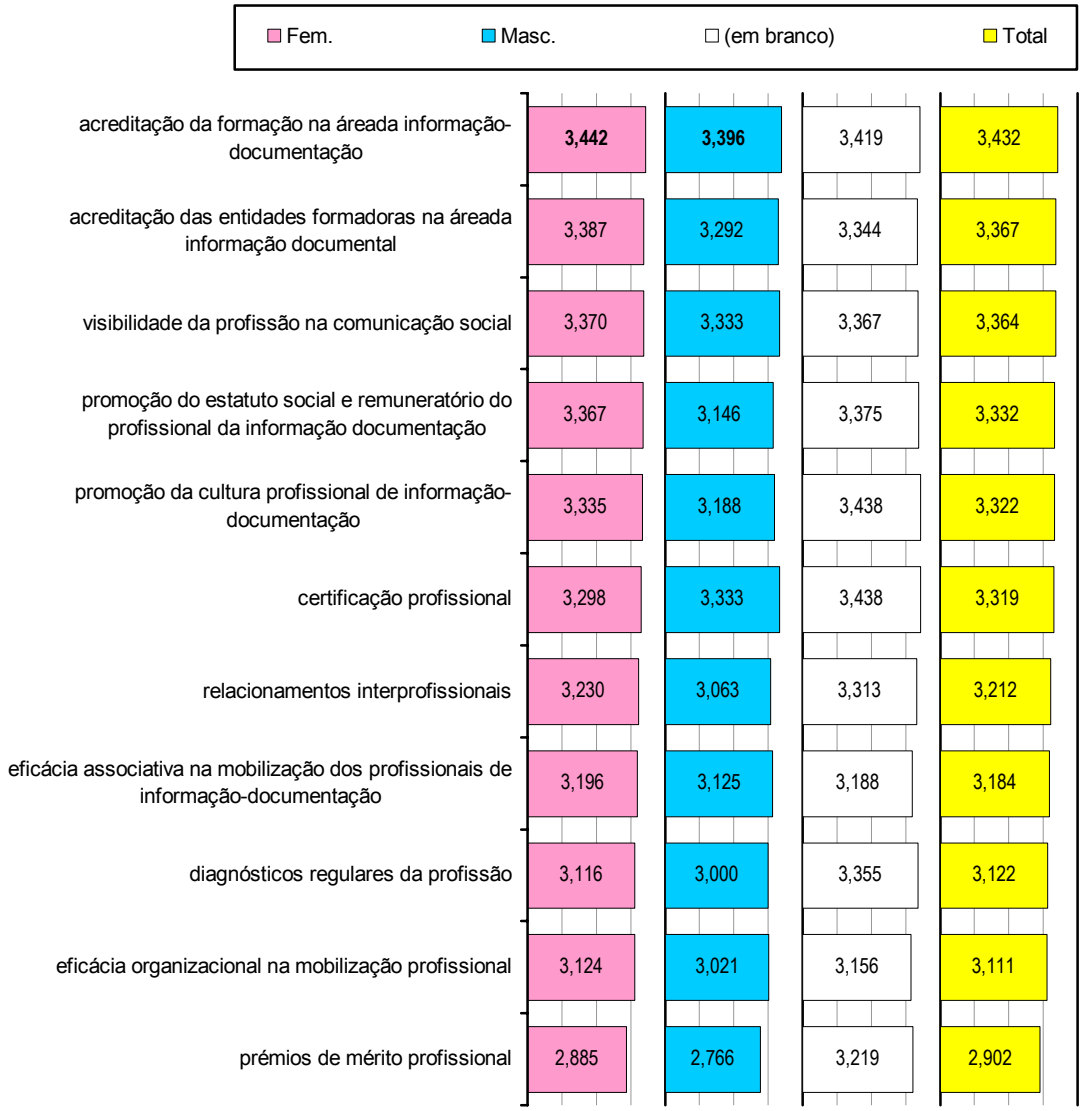


Figura 55

Impacte de acções futuras segundo a idade

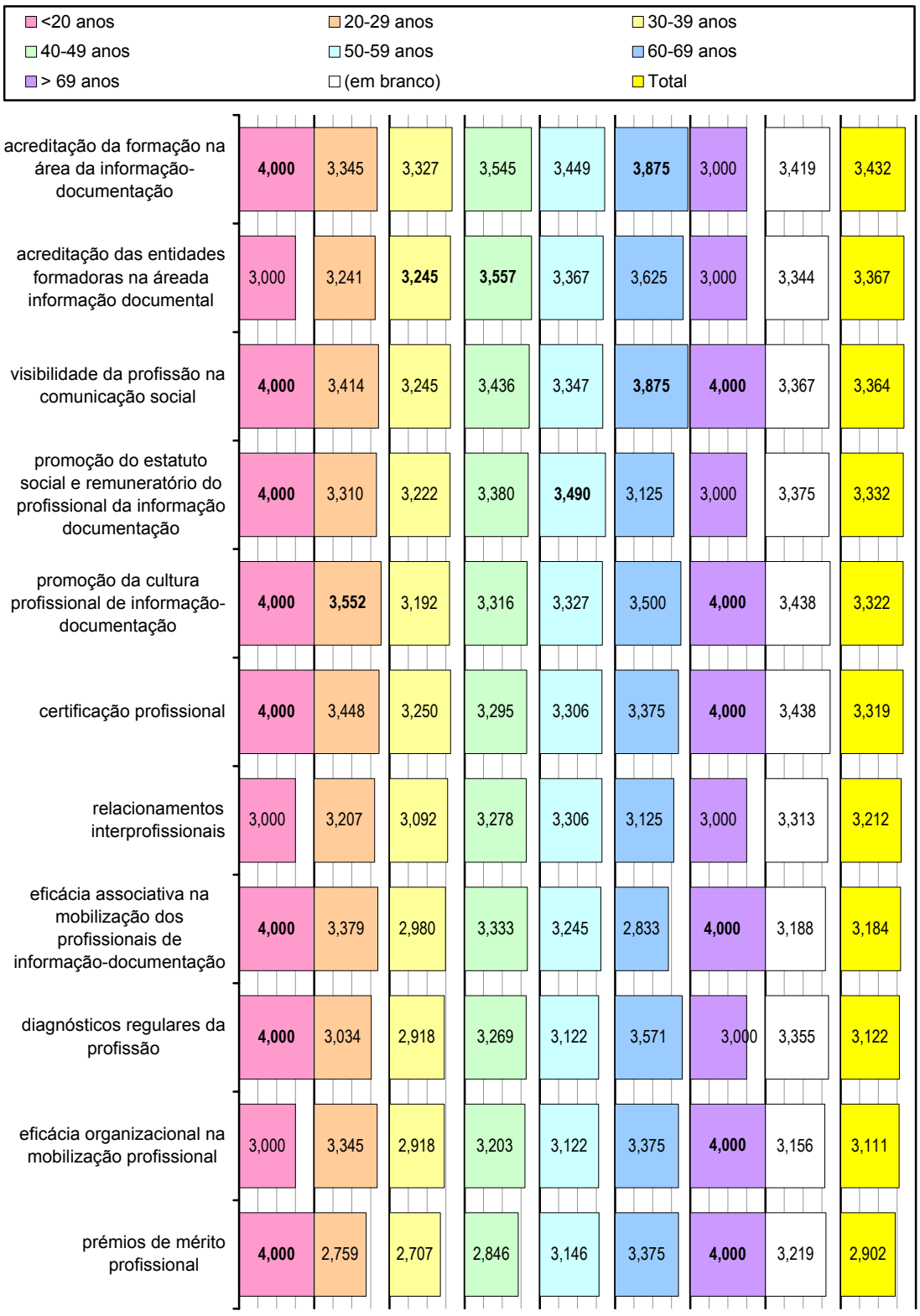


Figura 56

Impacte de acções futuras segundo as habilitações académicas

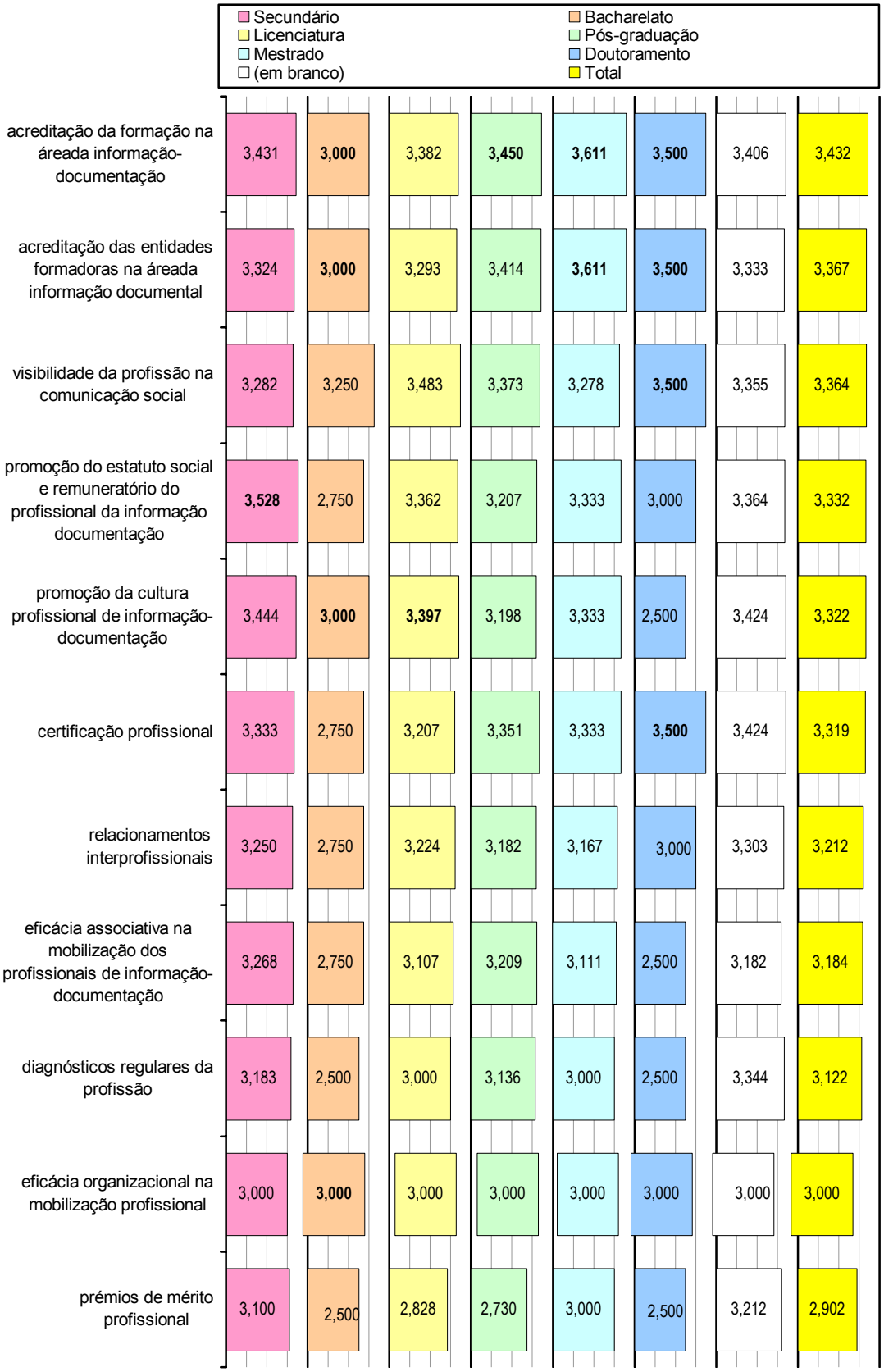


Figura 57

Impacte de acções futuras segundo as habilitações na área da Informação-Documentação

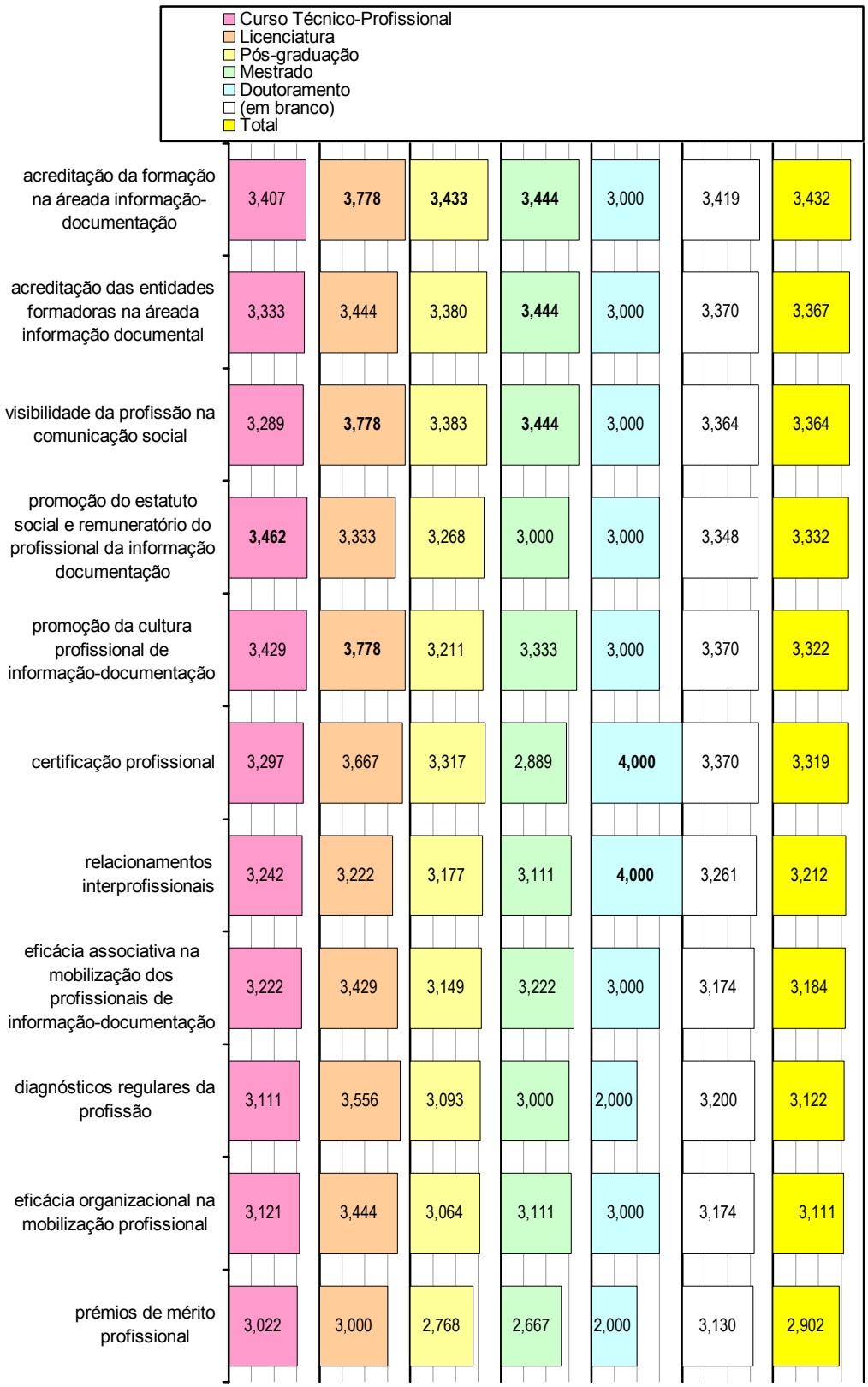
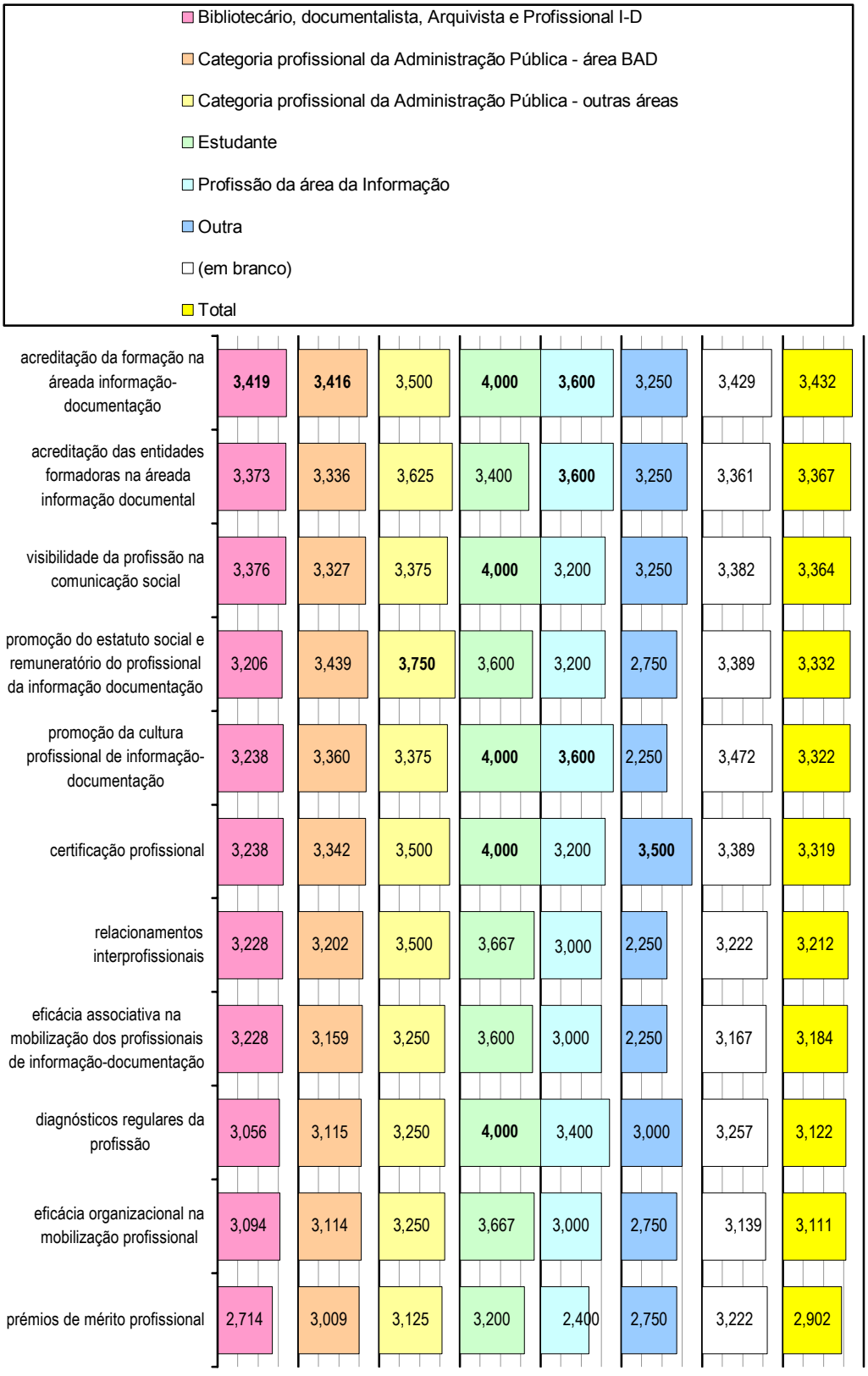


Figura 58

Impacte de acções futuras segundo o ano de conclusão

Figura 59

Impacte de acções futuras segundo a profissão



acreditação da formação na áreada informação-documentação	**3,419**	**3,416**	3,500	**4,000**	**3,600**	3,250	3,429	3,432
acreditação das entidades formadoras na áreada informação documental	3,373	3,336	3,625	3,400	**3,600**	3,250	3,361	3,367
visibilidade da profissão na comunicação social	3,376	3,327	3,375	**4,000**	3,200	3,250	3,382	3,364
promoção do estatuto social e remuneratório do profissional da informação documentação	3,206	3,439	**3,750**	3,600	3,200	2,750	3,389	3,332
promoção da cultura profissional de informação-documentação	3,238	3,360	3,375	**4,000**	**3,600**	2,250	3,472	3,322
certificação profissional	3,238	3,342	3,500	**4,000**	3,200	**3,500**	3,389	3,319
relacionamentos interprofissionais	3,228	3,202	3,500	3,667	3,000	2,250	3,222	3,212
eficácia associativa na mobilização dos profissionais de informação-documentação	3,228	3,159	3,250	3,600	3,000	2,250	3,167	3,184
diagnósticos regulares da profissão	3,056	3,115	3,250	**4,000**	3,400	3,000	3,257	3,122
eficácia organizacional na mobilização profissional	3,094	3,114	3,250	3,667	3,000	2,750	3,139	3,111
prémios de mérito profissional	2,714	3,009	3,125	3,200	2,400	2,750	3,222	2,902

Figura 60

Impacte de acções futuras segundo a duração da actividade profissional

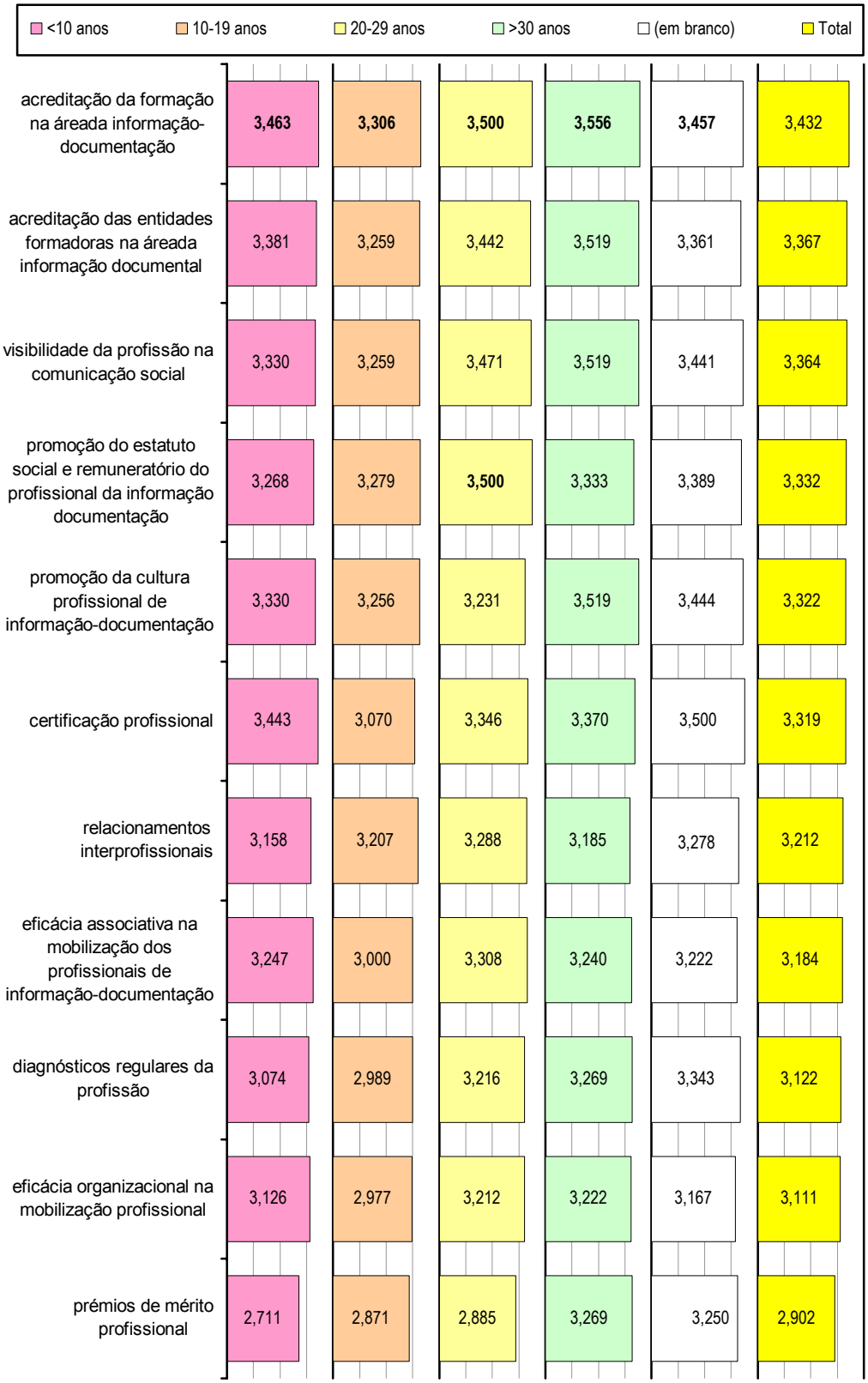


Figura 61

Impacte de acções futuras segundo o tipo de inquirido/serviço de informação

Figura 62

Iniciativas urgentes e impacte de acções futuras

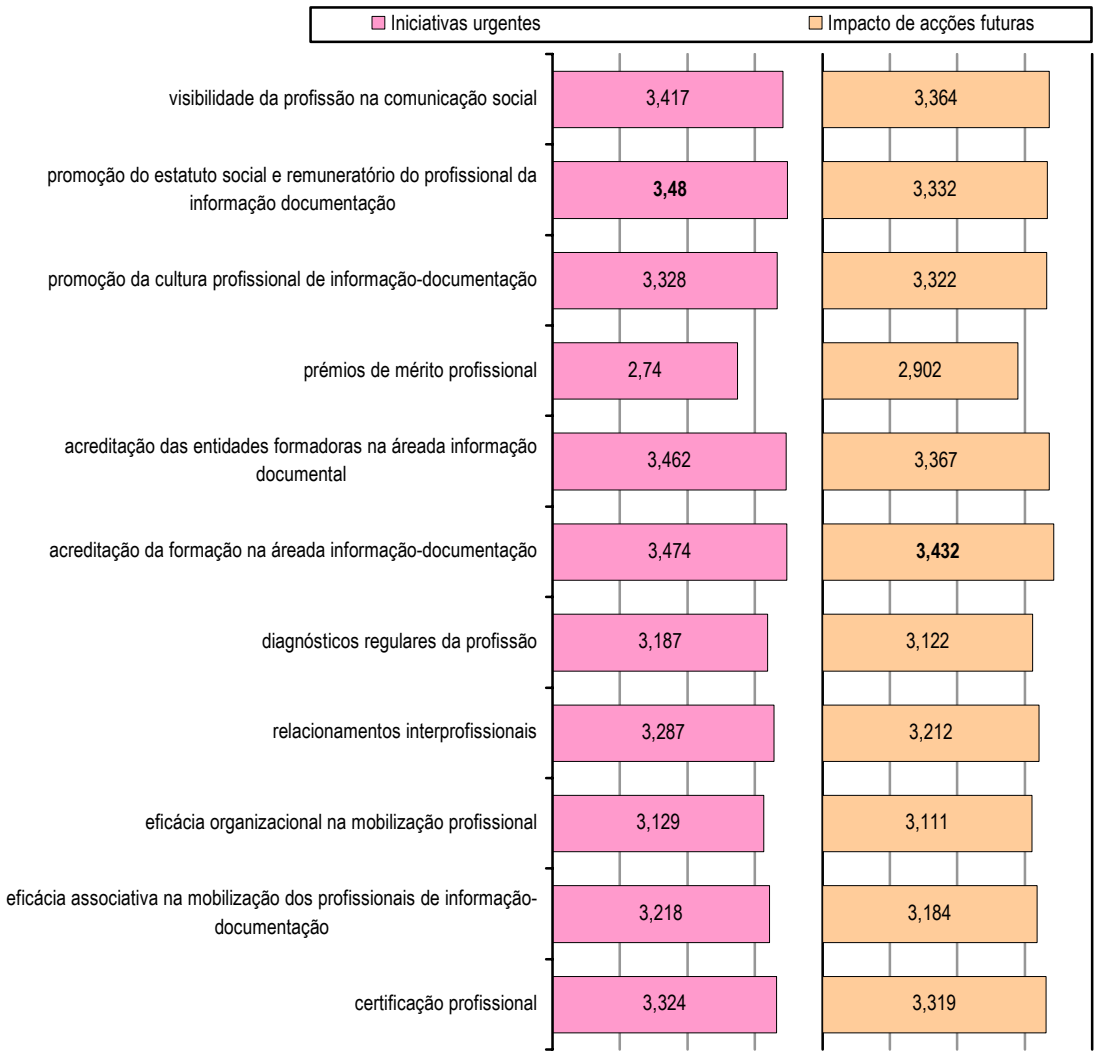


Figura 63

Comparação entre iniciativas urgentes e impacte de acções futuras

Figura 64

3.1.2 A auto-imagem segundo os futuros profissionais de Informação-Documentação

I – Identificação

1. Sexo

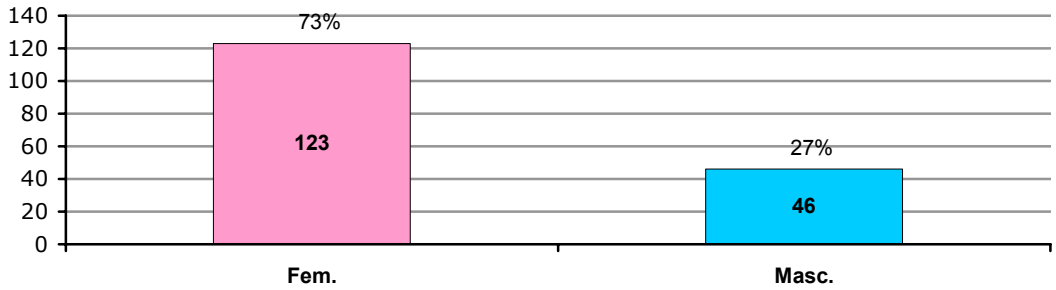


Figura 65

2. Idade

As faixas etárias mais representadas situam-se entre os 20 e os 39 anos.

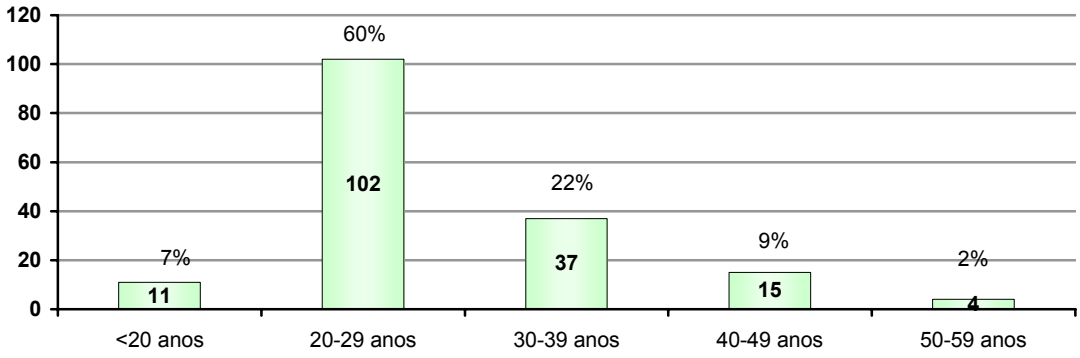


Figura 66

3. Habilitações académicas

Entre os indivíduos em formação, as habilitações ao nível do ensino secundário (39%) e da licenciatura (34%) são as mais presentes. As pós-licenciaturas têm, no seu conjunto, pouco significado.

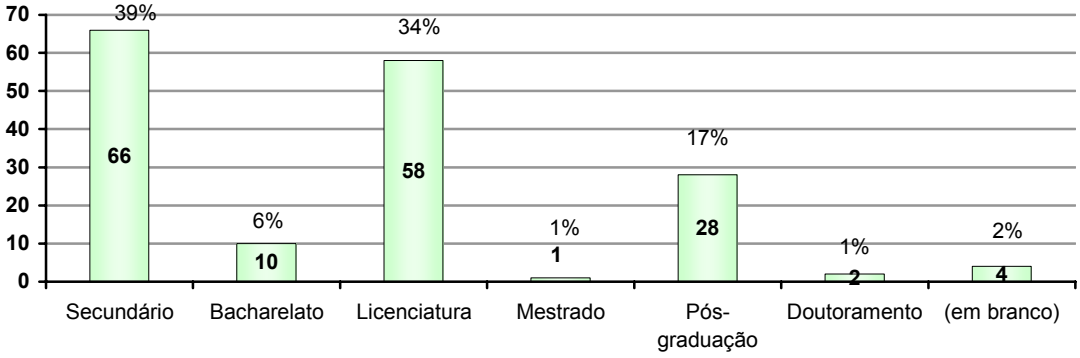


Figura 67

4. Habilitações profissionais na área da Informação-Documentação

Na maioria dos casos a habilitação profissional surge em branco, uma vez que não está completa. É de salientar a percentagem de 17% relativa ao curso técnico profissional.

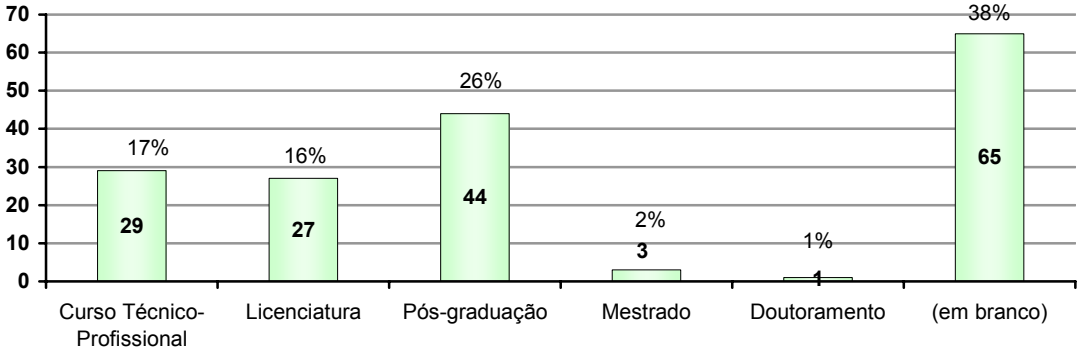


Figura 68

Ano de conclusão

Para além das respostas não preenchidas, o ano de conclusão mais significativo é, obviamente, o de 2005. As conclusões em anos anteriores parecem apontar para situações de aquisição de novas qualificações através da continuação de estudos na área.

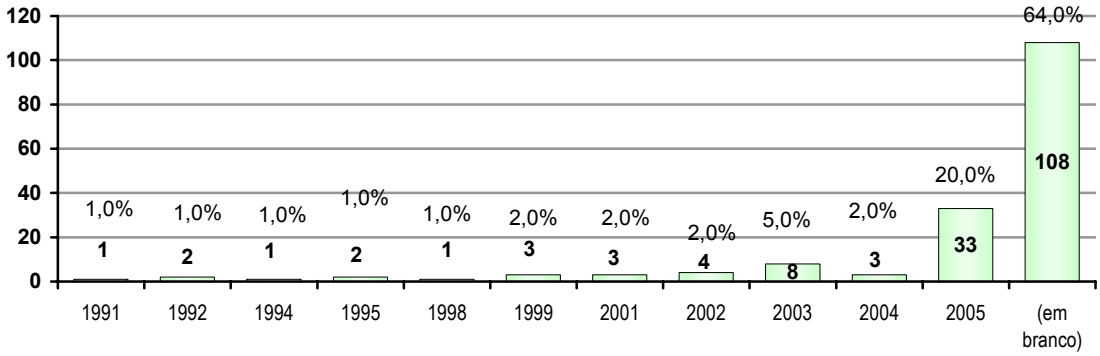


Figura 69

5. Associações profissionais

A participação associativa dos estudantes é, como aliás seria de esperar, fraca.

Sócios por Associação

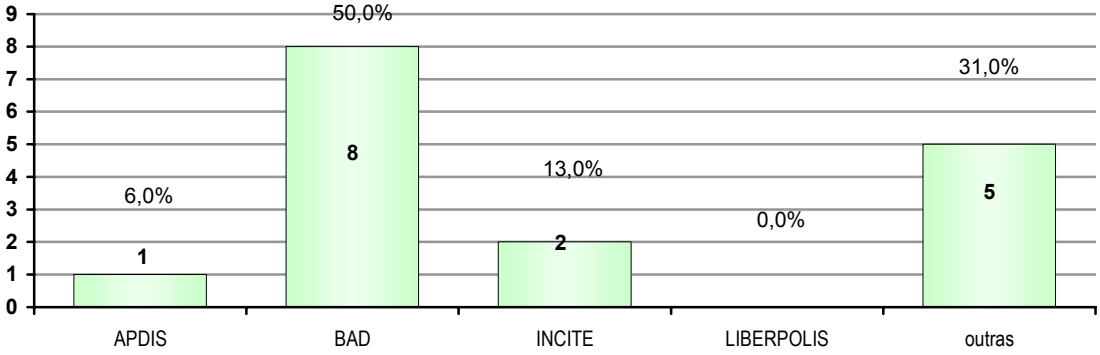


Figura 70

Sócios de mais de uma Associação

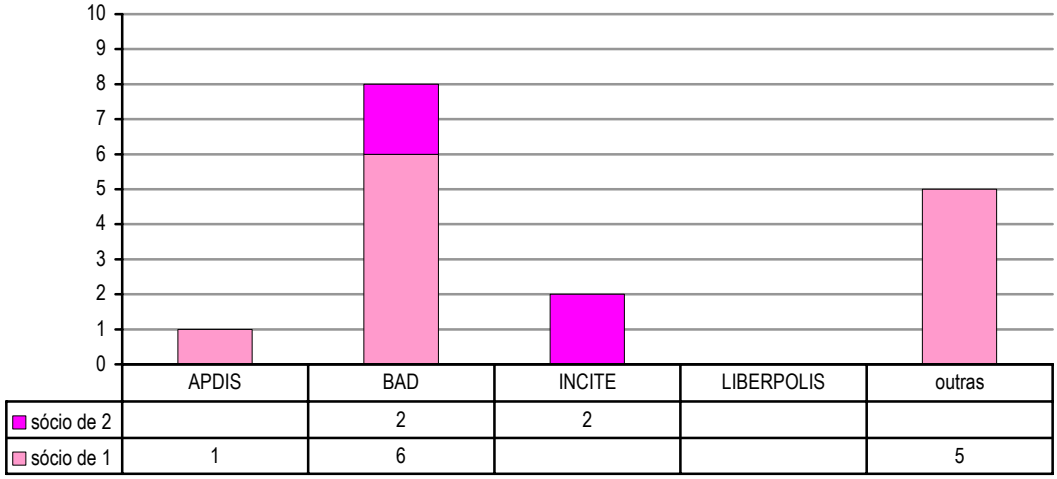


Figura 71

6. Profissão

Apontando para a circunstância indiciada atrás a respeito do prosseguimento de estudos, para além dos estudantes, existe uma percentagem significativa de indivíduos que se identificam como já pertencentes à área BAD.

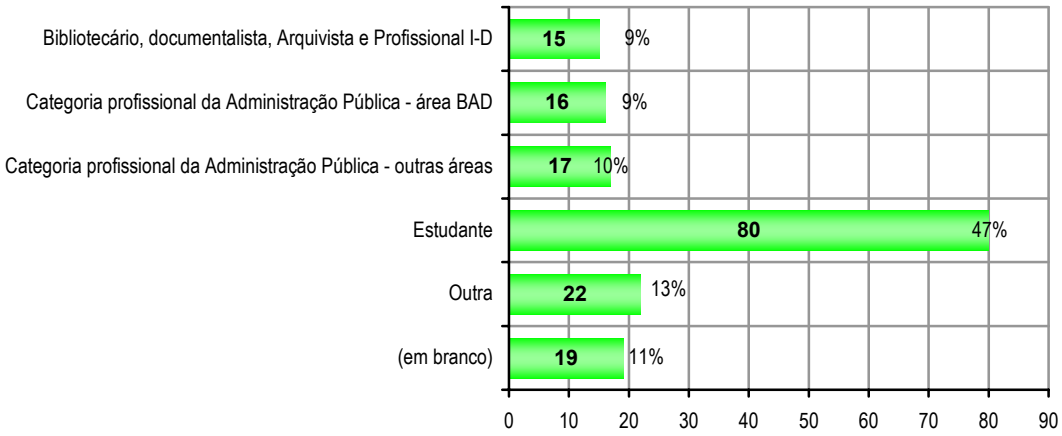


Figura 72

II – Carreira

1. Duração da actividade profissional

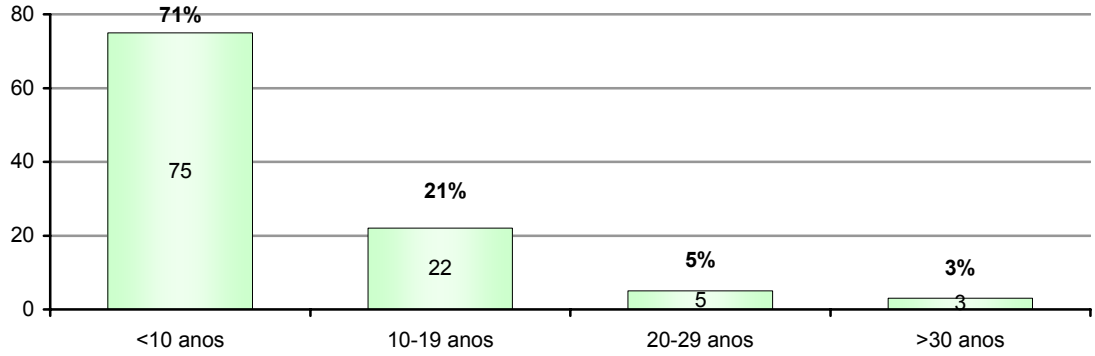


Figura 73

2. Estratégias de desenvolvimento profissional

As estratégias de desenvolvimento profissional mais valorizadas pelos indivíduos em formação incluem, por esta ordem, a aprendizagem ao longo da vida, a certificação profissional, a utilização de competências de Informação-Documentação noutras áreas profissionais e a continuação de estudos académicos.

De uma forma geral, as variáveis de identificação e a caracterização da actividade profissional não modificam, substancialmente, este cenário. Três situações apenas destoam do contexto global: na faixa etária entre os 50 e os 59 anos, a participação activa em conferências, seminários, etc. é a competência a que se atribui maior valor; a aposta no desenvolvimento de saberes complementares e a actividade de investigação, a preferida no caso de respondentes com doutoramento como habilitação académica; e, finalmente, a participação em comunidades de prática, a par das estratégias gerais, são as escolhidas pelos inquiridos com tempo de actividade profissional superior a 30 anos.

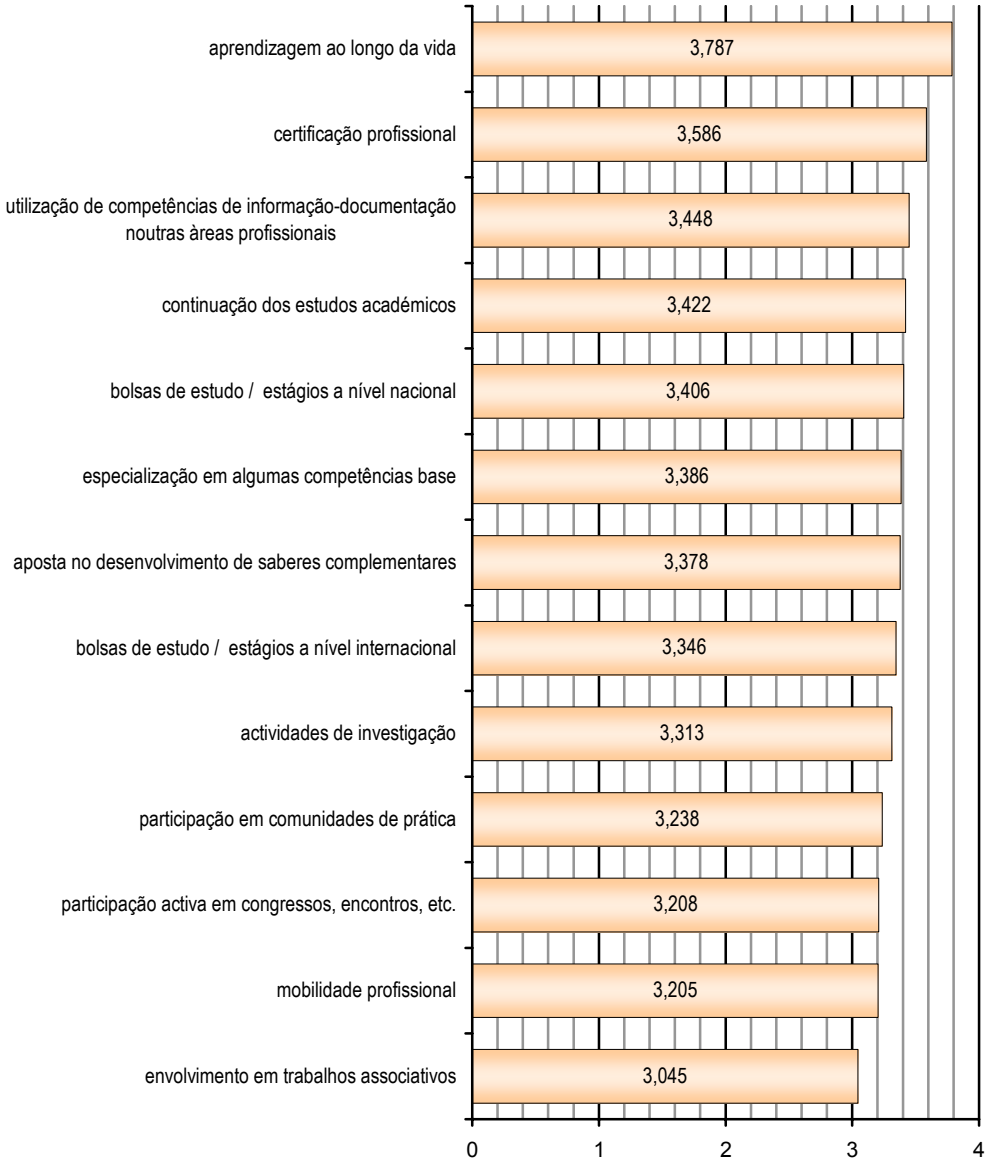


Figura 74

Estratégias de desenvolvimento profissional segundo o sexo

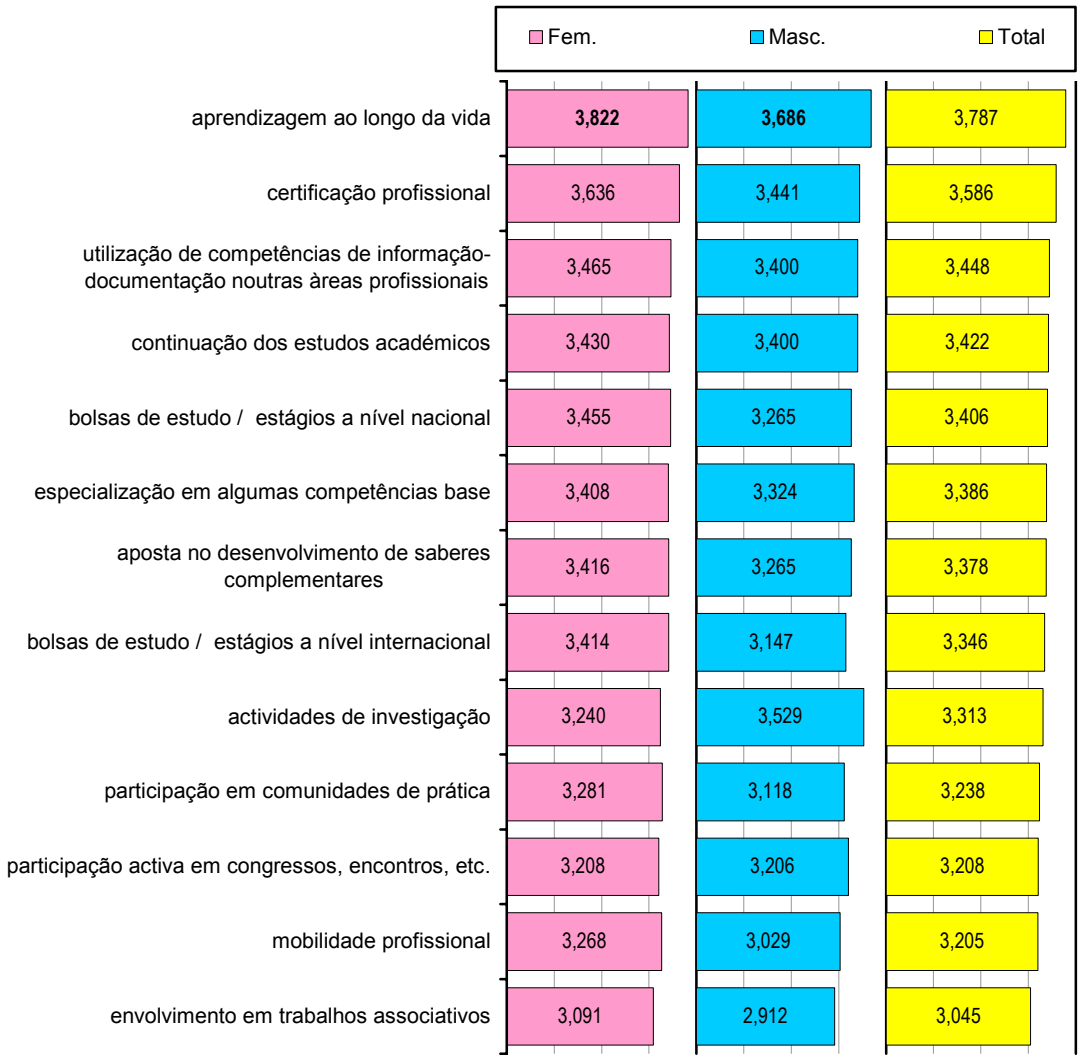


Figura 75

Estratégias de desenvolvimento profissional segundo a idade

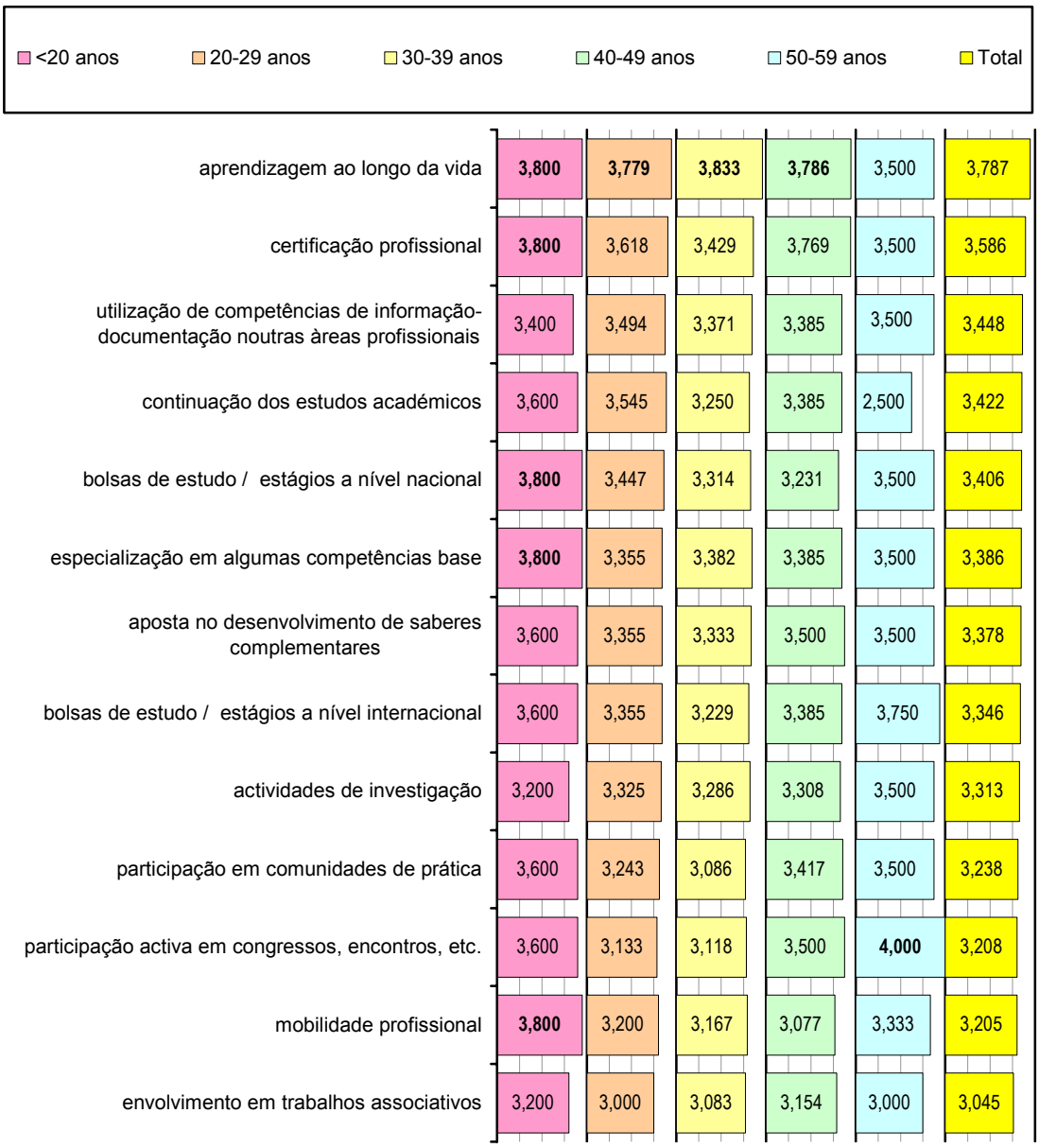
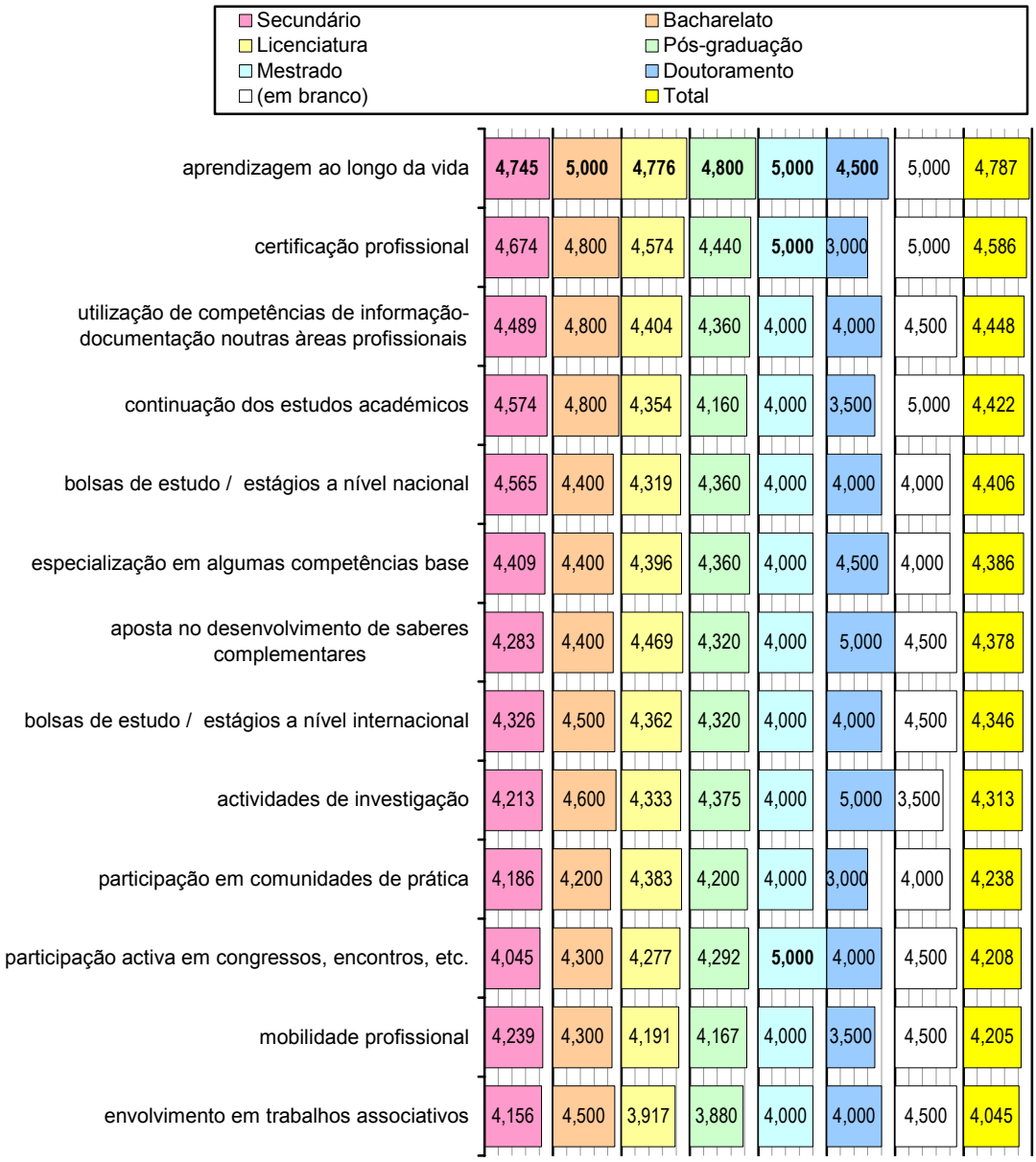


Figura 76

Estratégias de desenvolvimento profissional segundo as habilitações académicas



	Secundário	Bacharelato	Licenciatura	Pós-graduação	Mestrado	Doutoramento	(em branco)	Total
aprendizagem ao longo da vida	**4,745**	**5,000**	**4,776**	**4,800**	**5,000**	**4,500**	5,000	4,787
certificação profissional	4,674	4,800	4,574	4,440	**5,000**	3,000	5,000	4,586
utilização de competências de informação-documentação noutras àreas profissionais	4,489	4,800	4,404	4,360	4,000	4,000	4,500	4,448
continuação dos estudos académicos	4,574	4,800	4,354	4,160	4,000	3,500	5,000	4,422
bolsas de estudo / estágios a nível nacional	4,565	4,400	4,319	4,360	4,000	4,000	4,000	4,406
especialização em algumas competências base	4,409	4,400	4,396	4,360	4,000	4,500	4,000	4,386
aposta no desenvolvimento de saberes complementares	4,283	4,400	4,469	4,320	4,000	5,000	4,500	4,378
bolsas de estudo / estágios a nível internacional	4,326	4,500	4,362	4,320	4,000	4,000	4,500	4,346
actividades de investigação	4,213	4,600	4,333	4,375	4,000	5,000	3,500	4,313
participação em comunidades de prática	4,186	4,200	4,383	4,200	4,000	3,000	4,000	4,238
participação activa em congressos, encontros, etc.	4,045	4,300	4,277	4,292	**5,000**	4,000	4,500	4,208
mobilidade profissional	4,239	4,300	4,191	4,167	4,000	3,500	4,500	4,205
envolvimento em trabalhos associativos	4,156	4,500	3,917	3,880	4,000	4,000	4,500	4,045

Figura 77

Estratégias de desenvolvimento profissional segundo as habilitações na área da Informação-Documentação

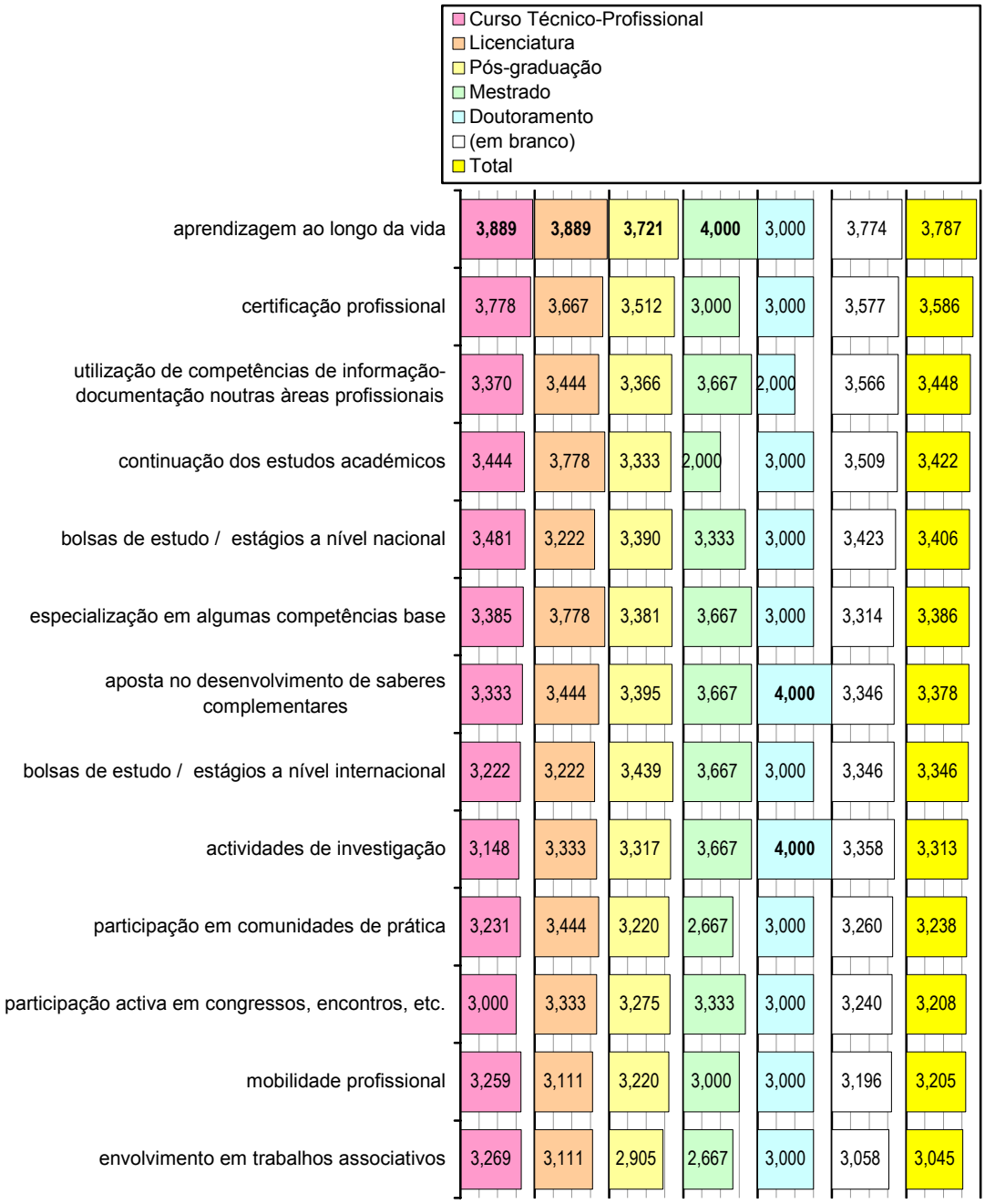


Figura 78

Estratégias de desenvolvimento profissional segundo a profissão

	Bibliotecário, documentalista, Arquivista e Profissional I-D	Categoria profissional da Administração Pública - área BAD	Categoria profissional da Administração Pública - outras áreas	Estudante	Outra	(em branco)	Total
aprendizagem ao longo da vida	**4,000**	**3,750**	**3,882**	**3,760**	3,524	3,941	3,787
certificação profissional	3,467	3,563	3,647	3,571	**3,632**	3,647	3,586
utilização de competências de informação-documentação noutras àreas profissionais	3,400	3,250	3,353	3,540	3,474	3,471	3,448
continuação dos estudos académicos	3,067	3,500	3,353	3,520	3,400	3,471	3,422
bolsas de estudo / estágios a nível nacional	3,267	3,438	3,294	3,531	3,421	3,235	3,406
especialização em algumas competências base	3,533	3,375	3,375	3,367	3,474	3,235	3,386
aposta no desenvolvimento de saberes complementares	3,333	3,500	3,471	3,306	3,524	3,235	3,378
bolsas de estudo / estágios a nível internacional	3,267	3,438	3,235	3,347	3,474	3,294	3,346
actividades de investigação	3,500	3,375	3,294	3,260	3,350	3,235	3,313
participação em comunidades de prática	3,133	3,250	3,353	3,188	3,222	3,375	3,238
participação activa em congressos, encontros, etc.	3,286	3,250	3,118	3,042	3,333	3,529	3,208
mobilidade profissional	2,933	3,063	3,353	3,224	3,316	3,250	3,205
envolvimento em trabalhos associativos	3,067	2,938	2,941	3,146	3,000	3,000	3,045

Figura 79

Estratégias de desenvolvimento profissional segundo a duração da actividade profissional

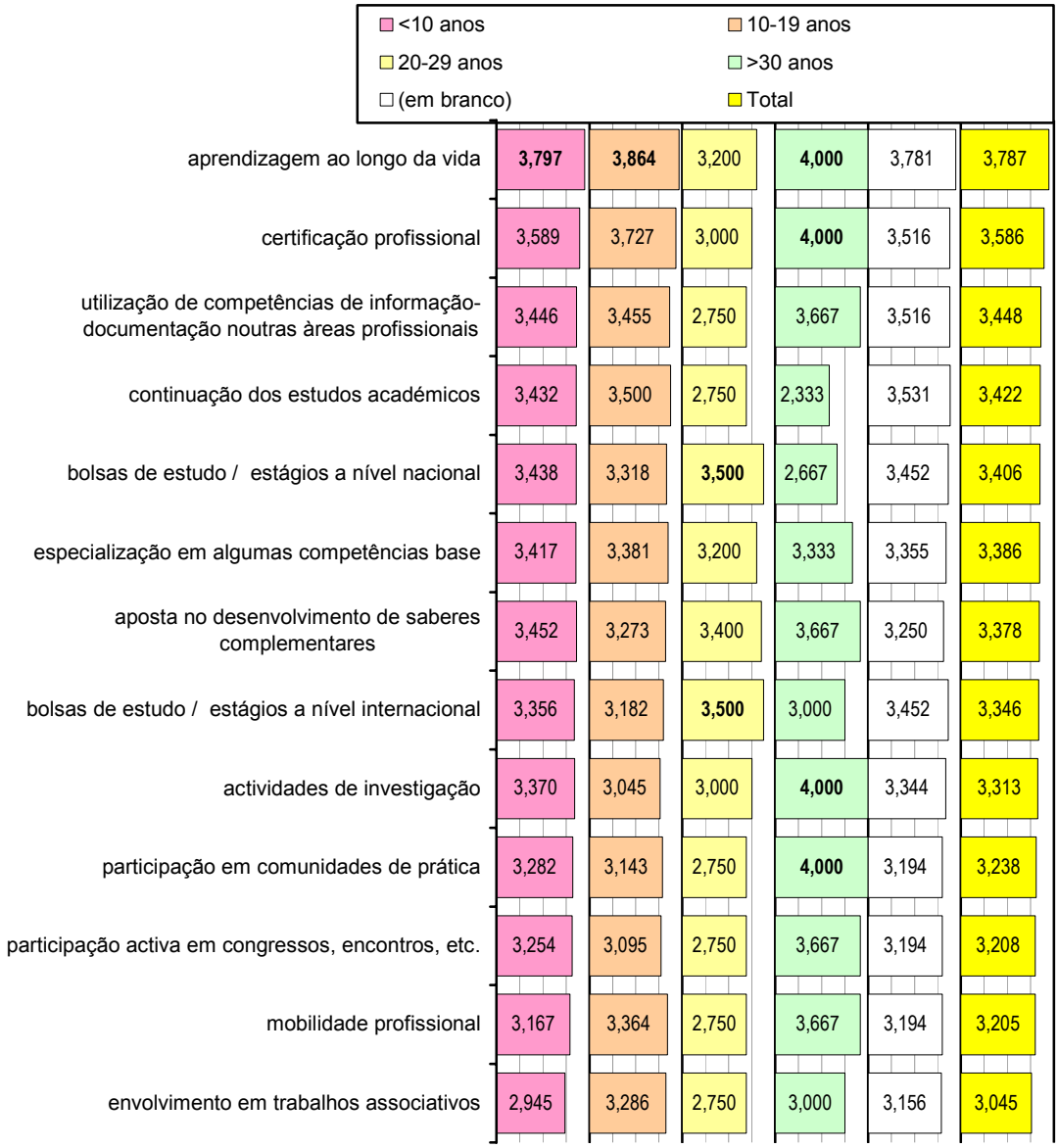


Figura 80

III – Competências de Informação-Documentação

2. Desempenho futuro

O relacionamento com utilizadores/clientes, as tecnologias de informação e comunicação, a comunicação pela informática, a gestão de conteúdos e conhecimentos e a pesquisa de informação são as competências consideradas mais importantes no desempenho profissional futuro.

No entanto, uma análise mais pormenorizada revela que existem algumas opiniões contrárias. Por exemplo, a compreensão do meio profissional é a competência mais cotada entre os menores de 20 anos e os formandos dos cursos técnicos-profissionais; no segundo caso, esta competência ultrapassa em importância todas as outras; no primeiro caso, surge a par com a comunicação pela informática. Para os profissionais da área da informação, a comunicação interpessoal adquire, juntamente, com a pesquisa de informação, a maior relevância.

Quanto às competências do final da tabela, a venda e difusão, a publicação e edição, o *marketing*, o tratamento físico dos documentos e o desenvolvimento informático de aplicações ocupam os últimos lugares. Para o bacharelato e doutoramento (enquanto habilitações académicas), porém, a concepção de produtos e serviços é a menos importante.

Desempenho futuro – panorâmica geral

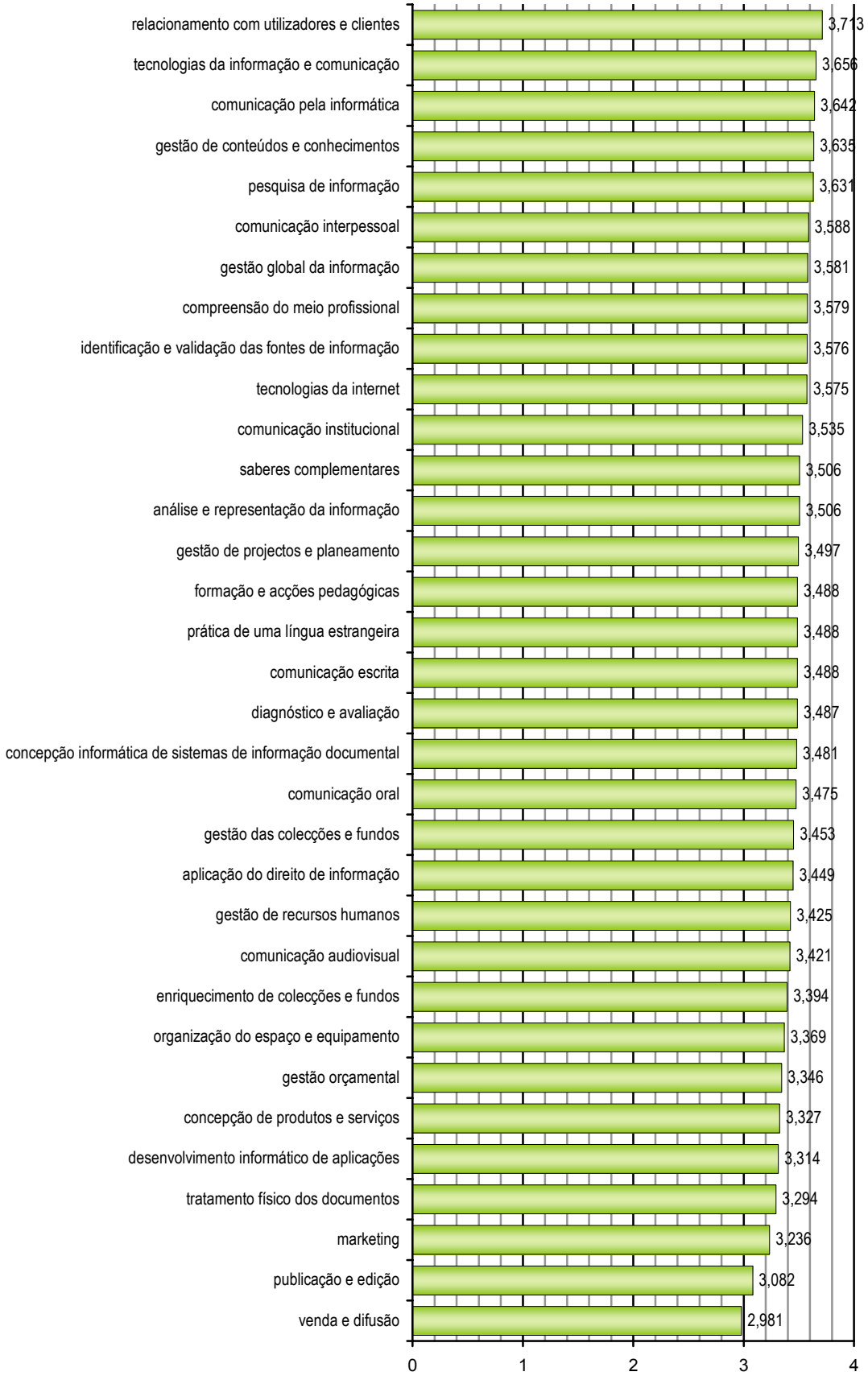


Figura 81

Desempenho futuro segundo o sexo

Figura 82

Desempenho futuro segundo a idade

Figura 83

Desempenho futuro segundo as habilitações académicas

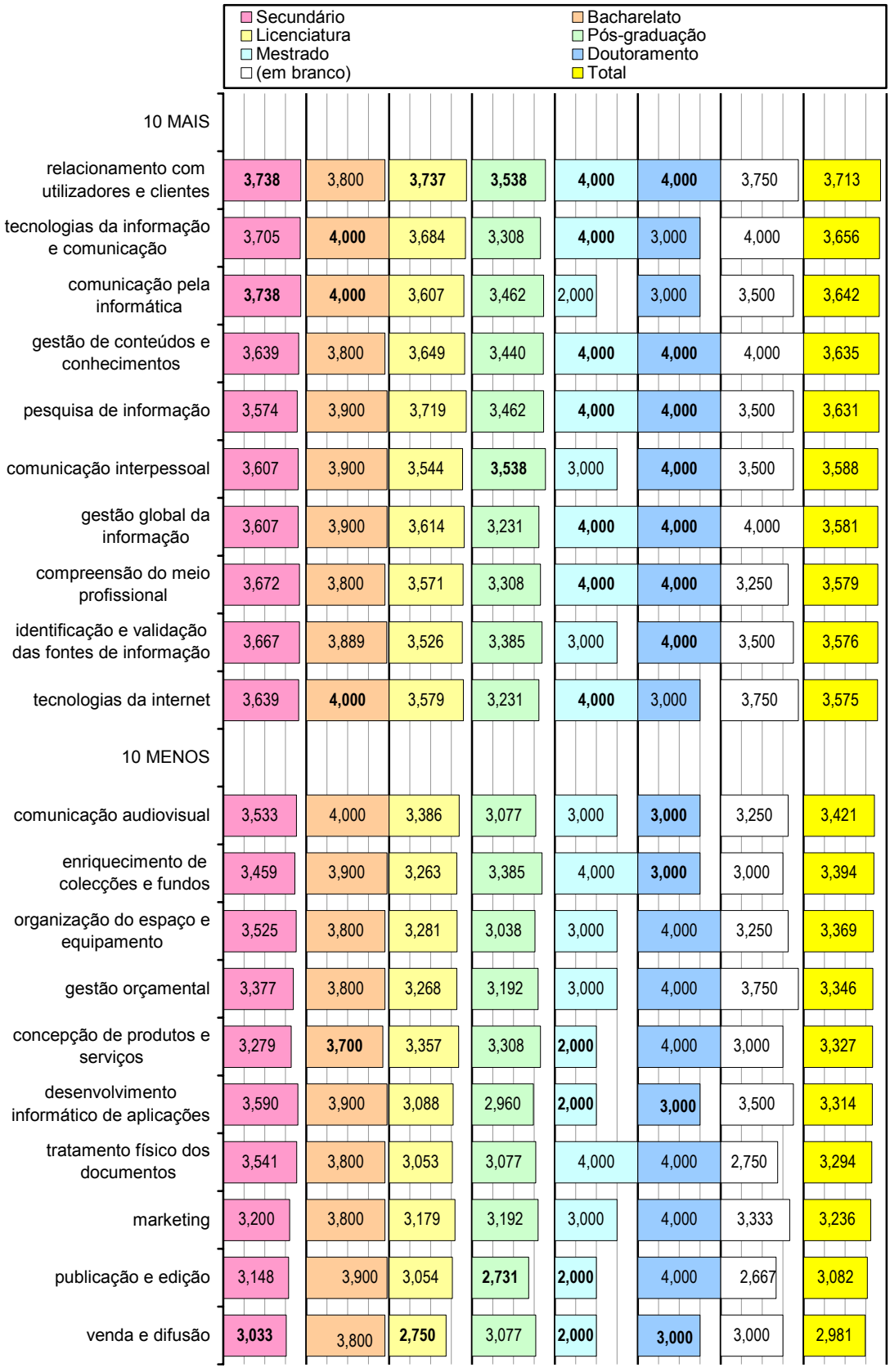


Figura 84

Desempenho futuro segundo as habilitações profissionais na área da Informação-Documentação

Figura 85

Desempenho futuro segundo a profissão

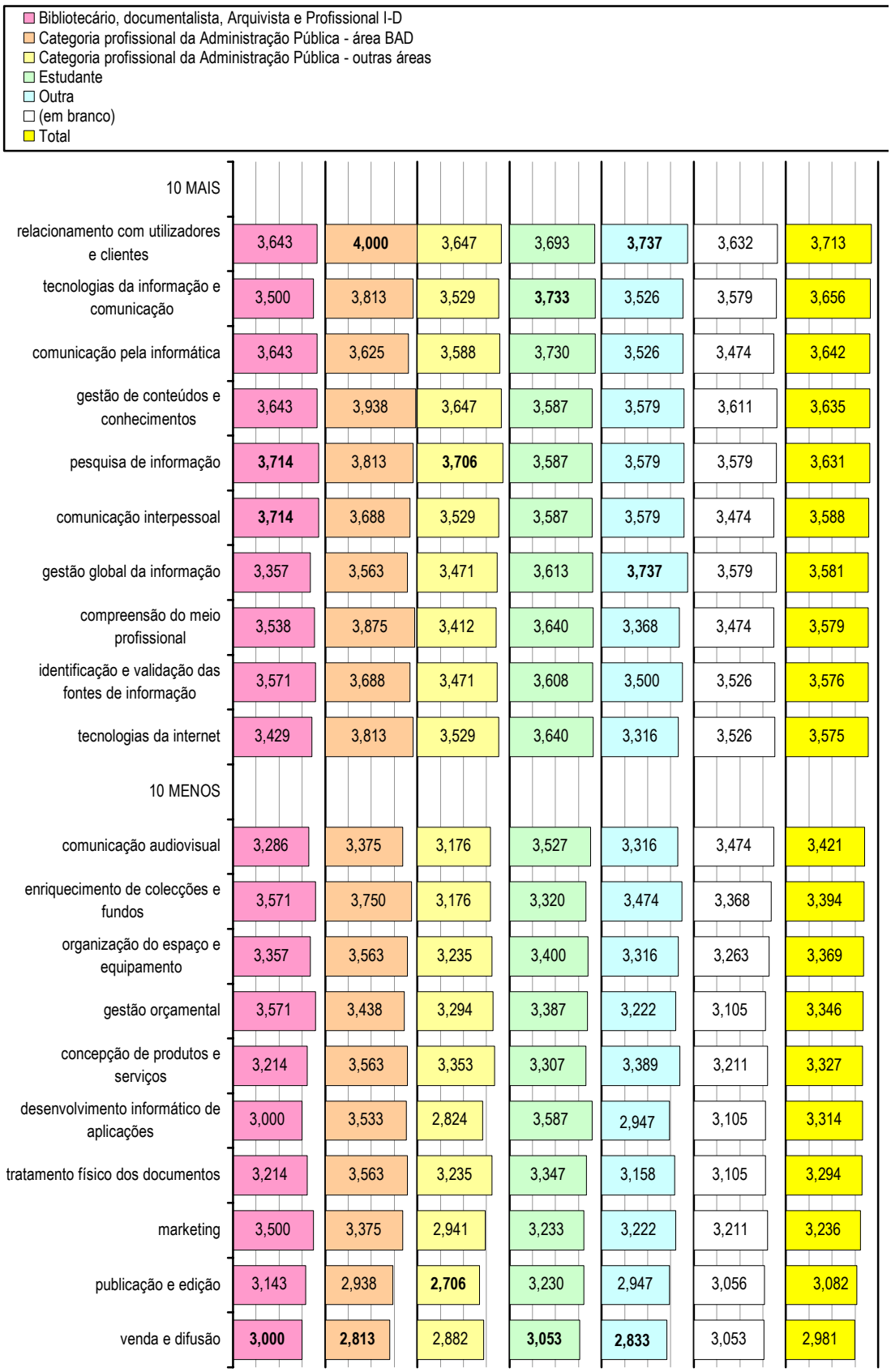


Figura 86

Desempenho futuro segundo a duração da actividade profissional

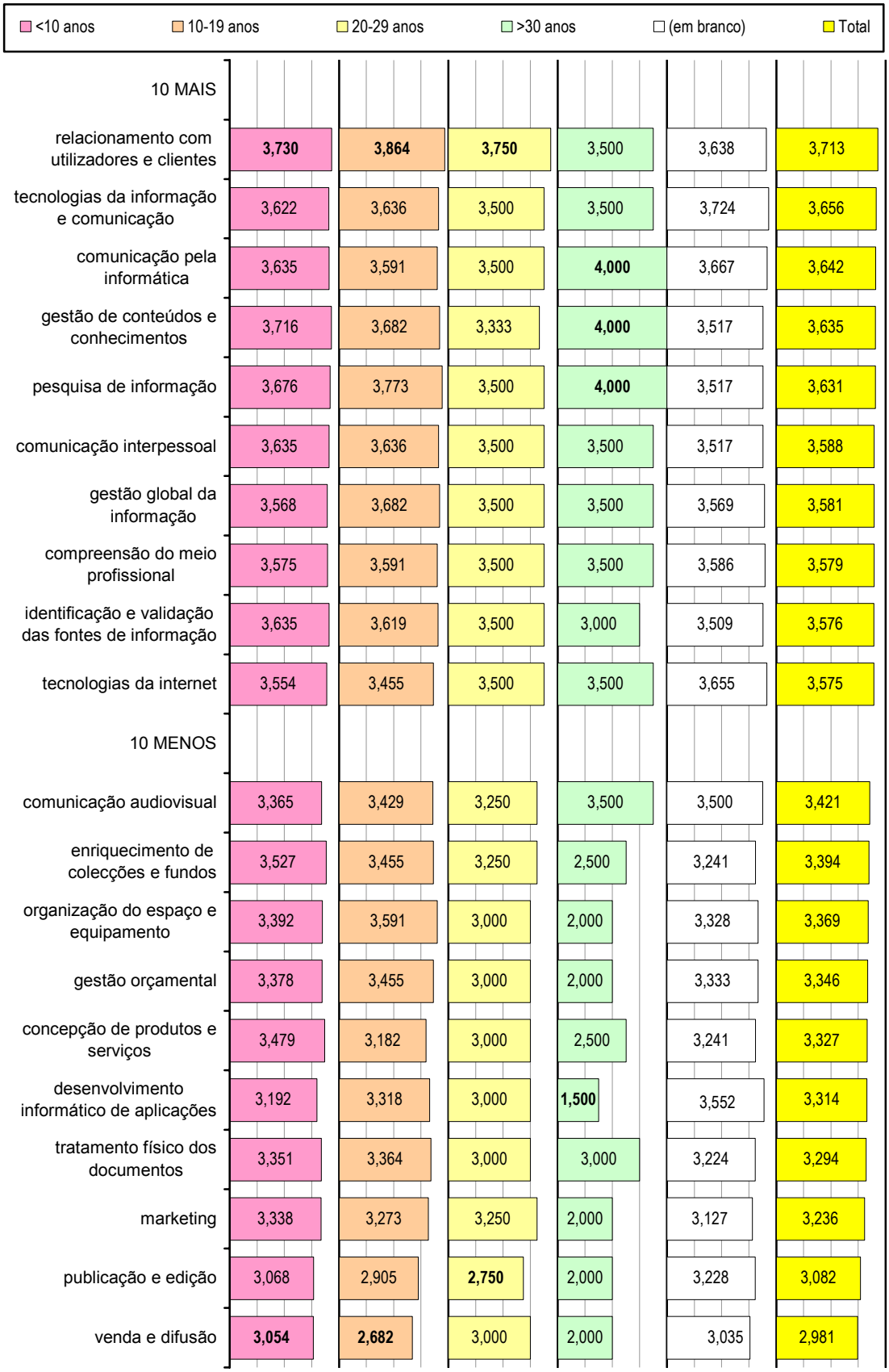


Figura 87

 © APDIS, BAD, INCITE, LIBERPOLIS – 2006

IV – Cenários prospectivos para a profissão de Informação-Documentação

1. Iniciativas urgentes

As iniciativas consideradas mais urgentes situam-se na área da acreditação (da formação e das entidades formadoras), da cultura profissional, do estatuto social e remuneratório e da visibilidade da profissão na comunicação social.

Para os menores de 20 anos e para os doutorados (enquanto habilitação académica), contudo, esta última é a mais urgente de todas.

No caso dos indivíduos com habilitação académica de bacharelato, a certificação profissional é tão urgente quanto as iniciativas ligadas à acreditação.

Nos respondentes com maior duração de actividade profissional, a eficácia associativa na mobilização dos profissionais de I-D surge bastante valorizada.

Iniciativas urgentes – panorâmica geral

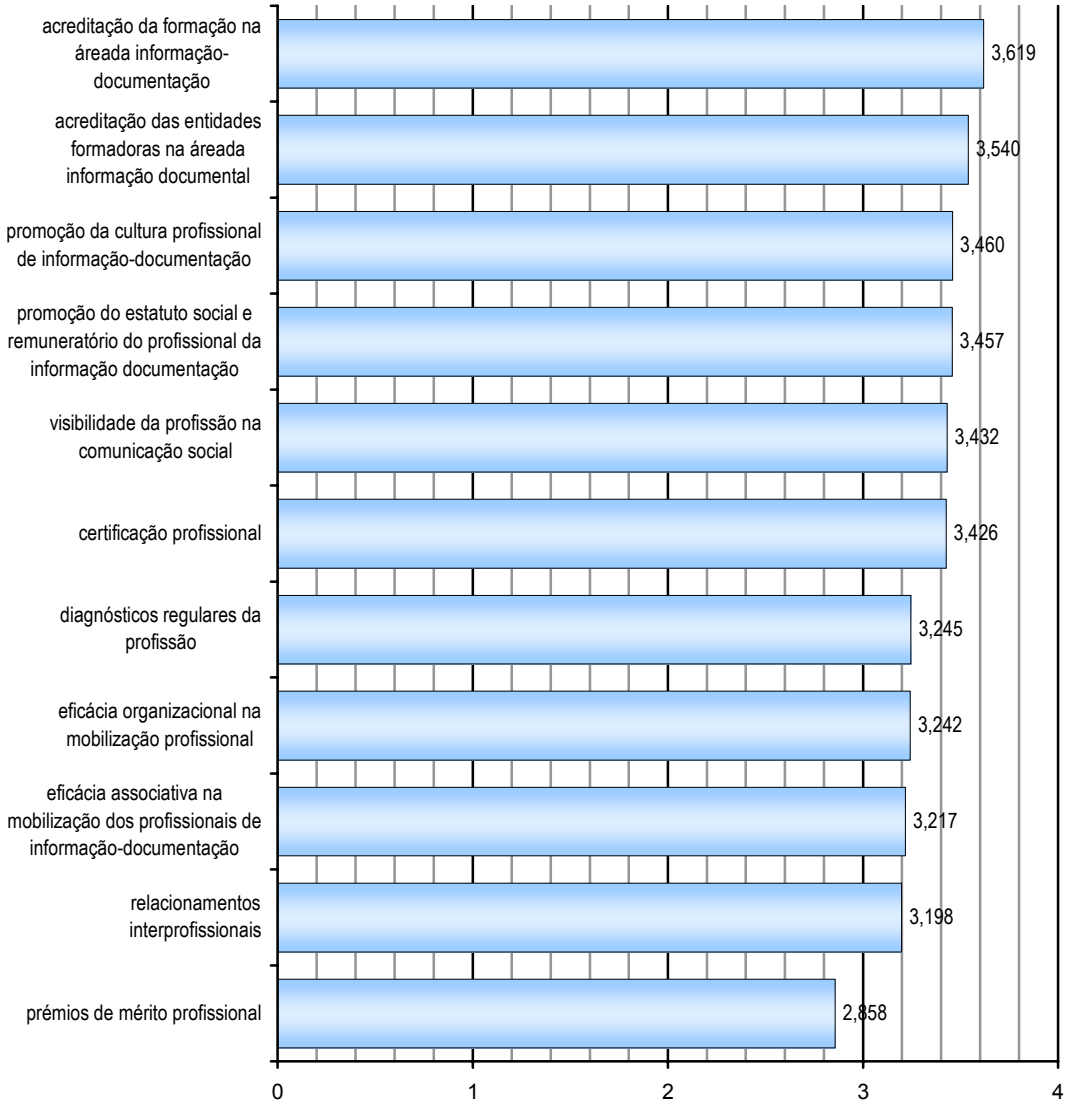


Figura 88

Iniciativas urgentes segundo o sexo

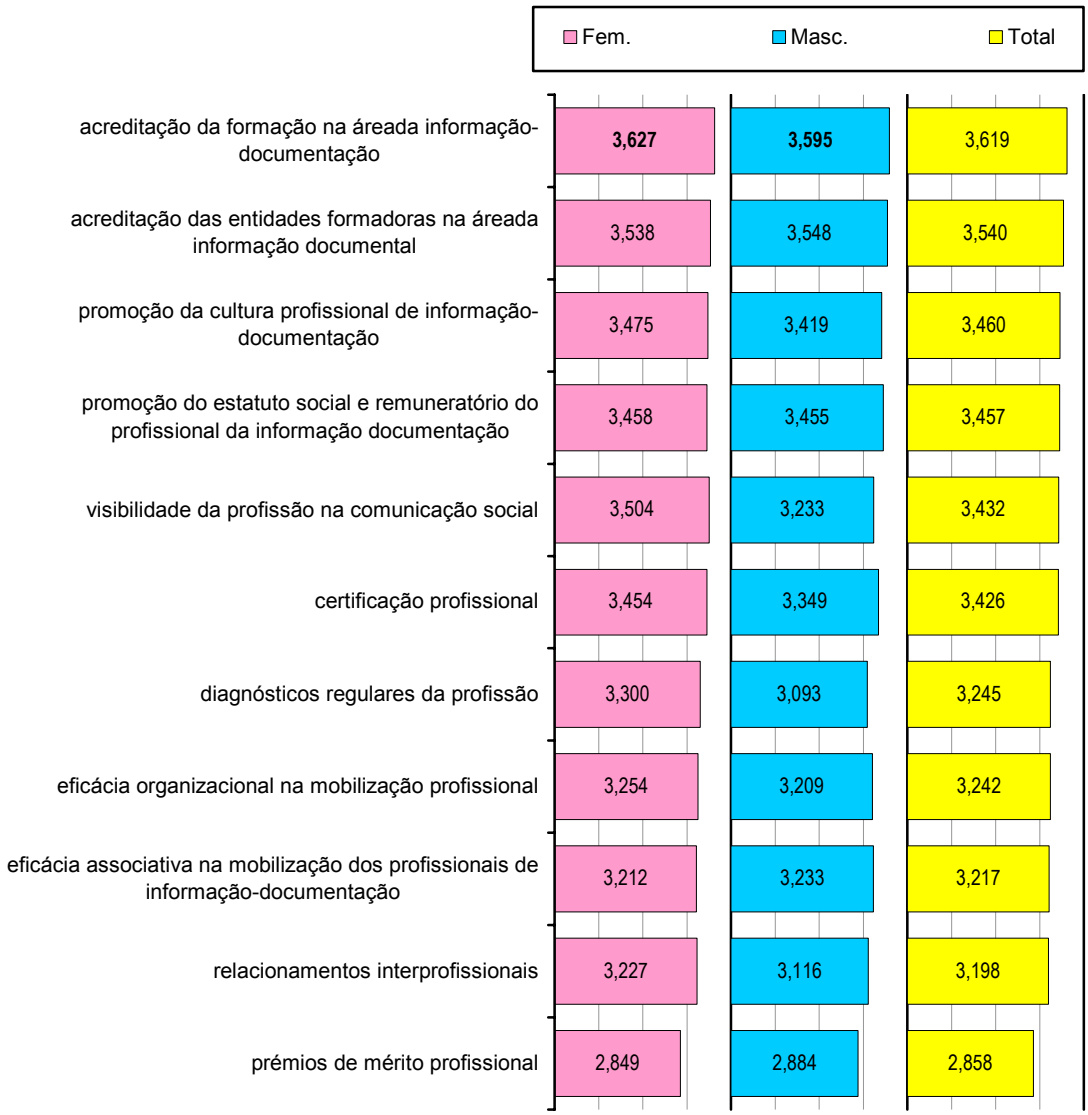


Figura 89

Iniciativas urgentes segundo a idade

Figura 90

Iniciativas urgentes segundo as habilitações académicas

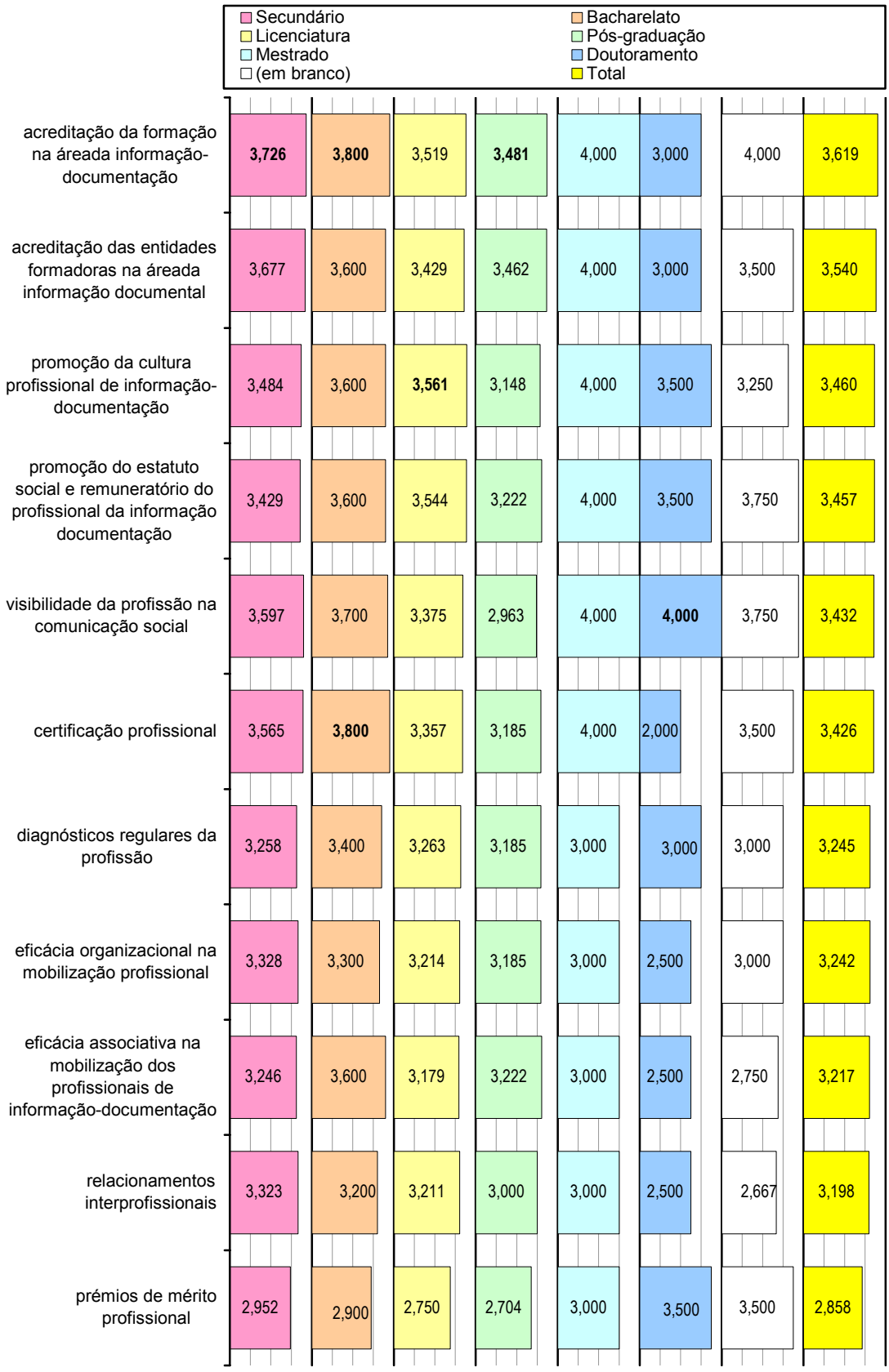


Figura 91

Iniciativas urgentes segundo as habilitações na área da Informação-Documentação

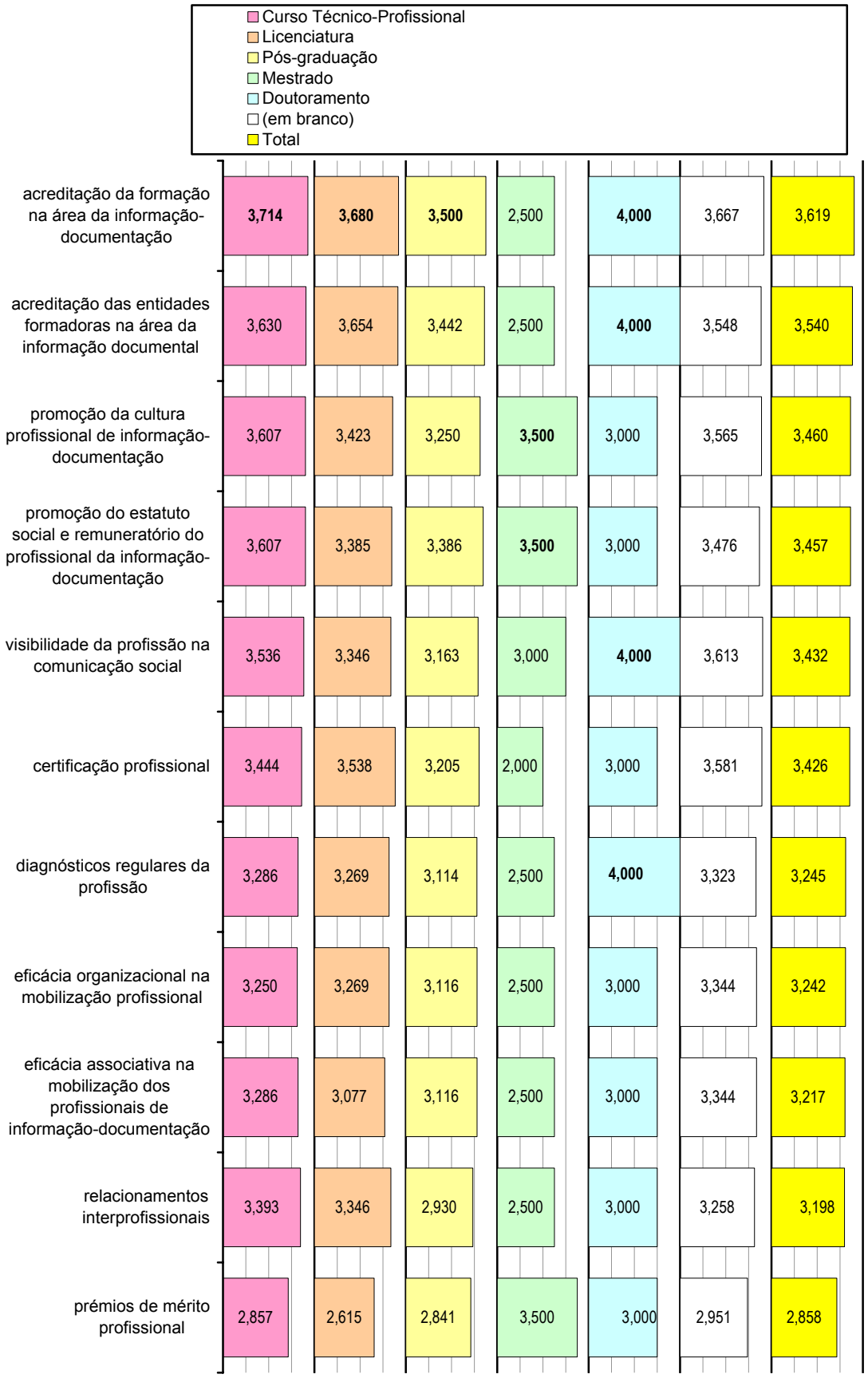


Figura 92

Iniciativas urgentes segundo a profissão

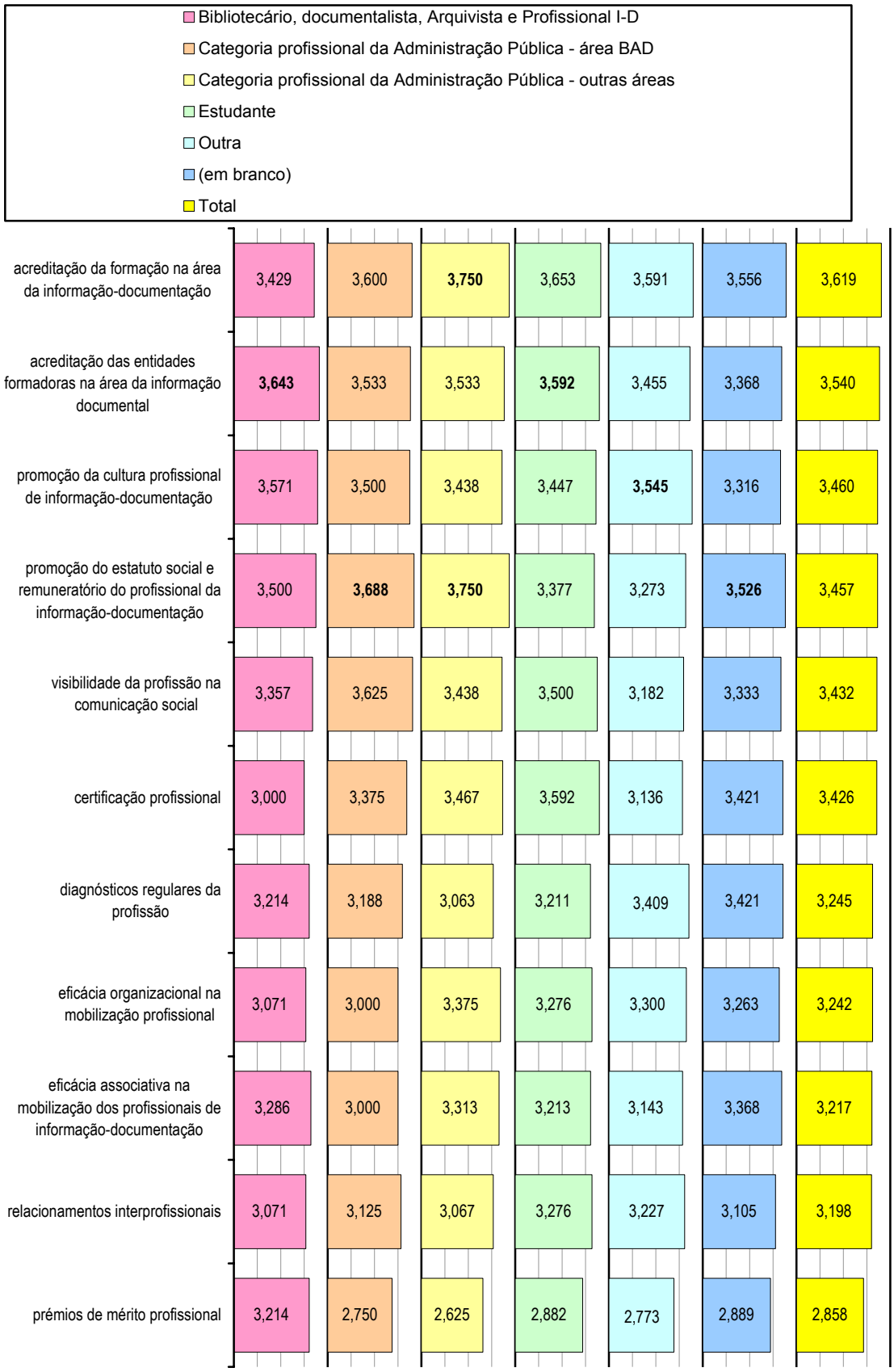


Figura 93

Iniciativas urgentes segundo a duração da actividade profissional

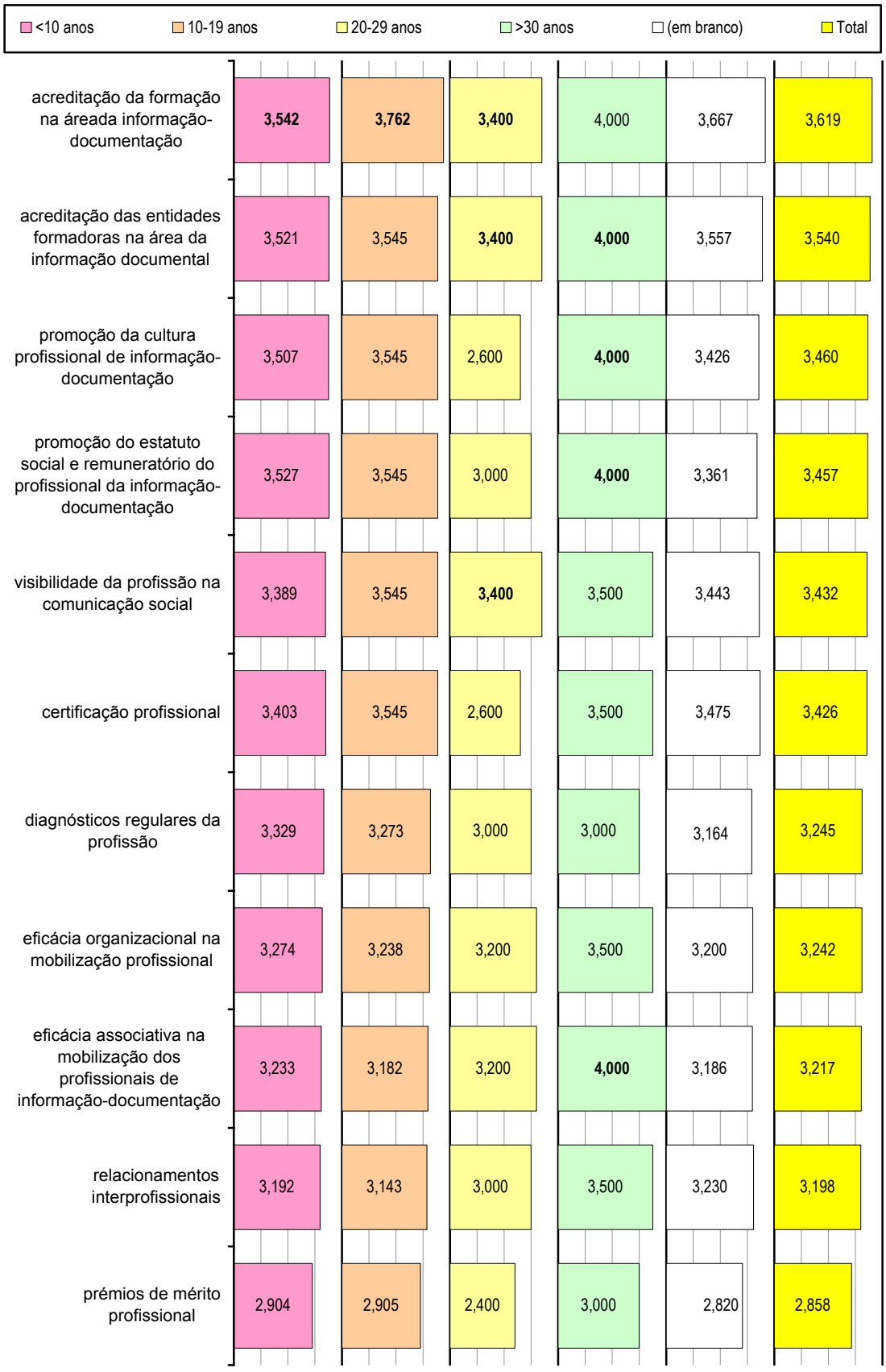


Figura 94

2. Impacte de acções futuras

Relativamente ao impacte das iniciativas, o contexto geral aponta como mais importantes, em primeiro lugar, a promoção da cultura profissional, seguida das questões relacionadas com a acreditação e a certificação, bem como a visibilidade da profissão na comunicação social.

No cruzamento com os dados de identificação não se salientam diferenças de maior. Refira-se apenas que, no caso dos inquiridos com habilitação académica de mestrado, a certificação profissional passa para o topo das preferências. Os prémios de mérito profissional, pouco escolhidos, tanto nesta questão como na anterior, são considerados como factor de bastante impacte pelos mestres enquanto habilitação profissional.

Impacte de acções futuras – panorâmica geral

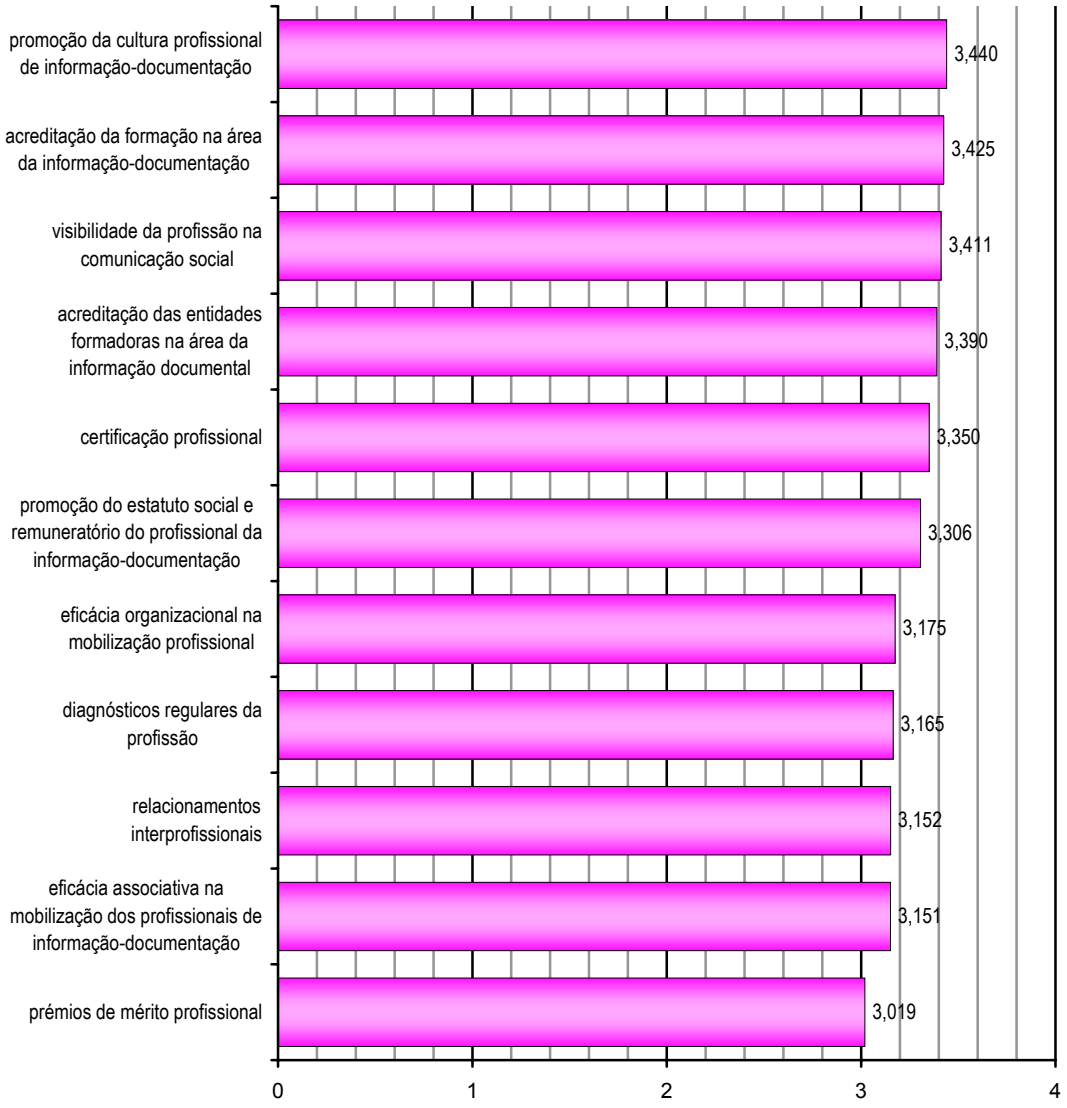


Figura 95

Impacte de acções futuras segundo o sexo

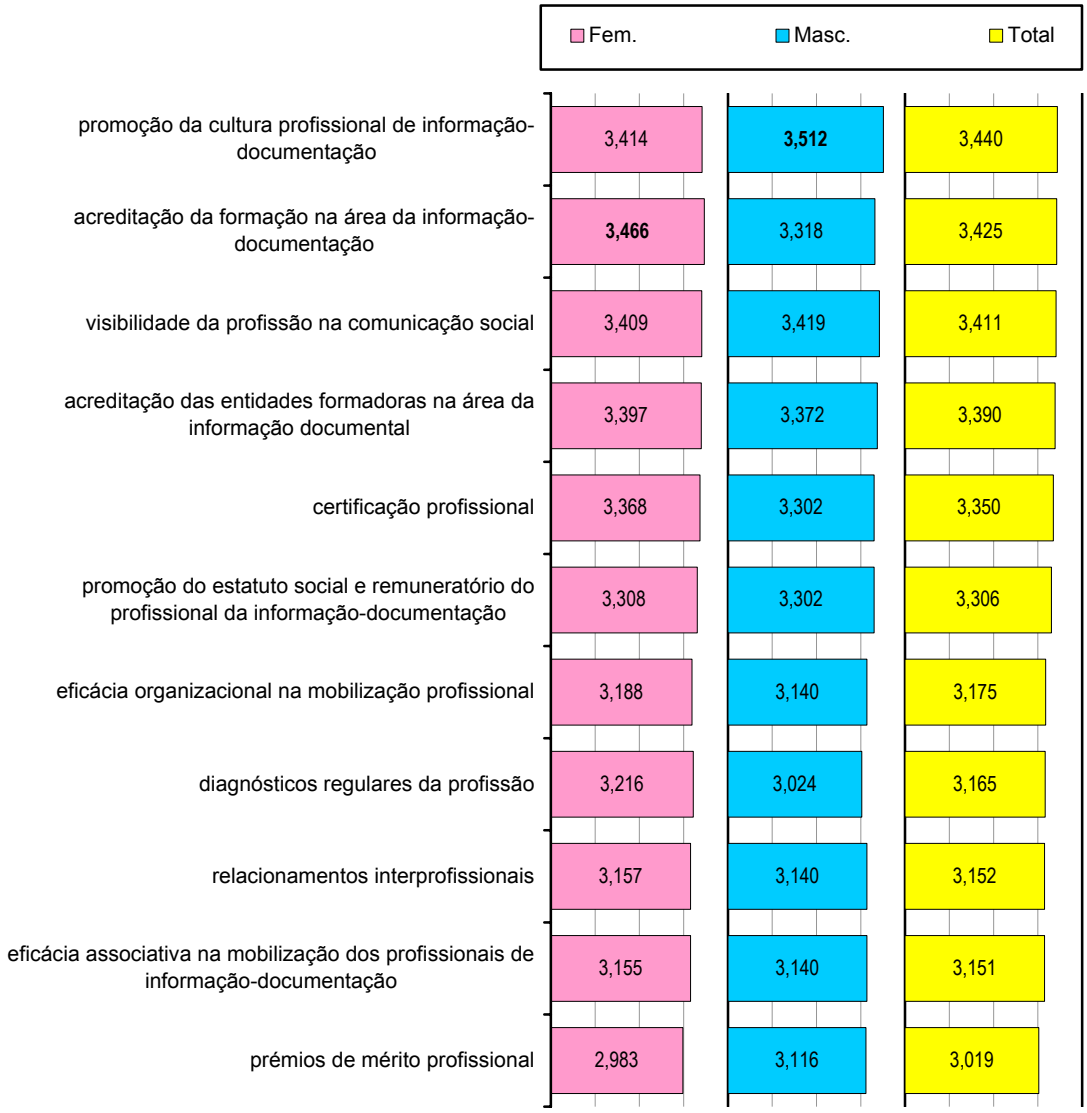


Figura 96

Impacte de acções futuras segundo a idade

Figura 97

Impacte de acções futuras segundo as habilitações académicas

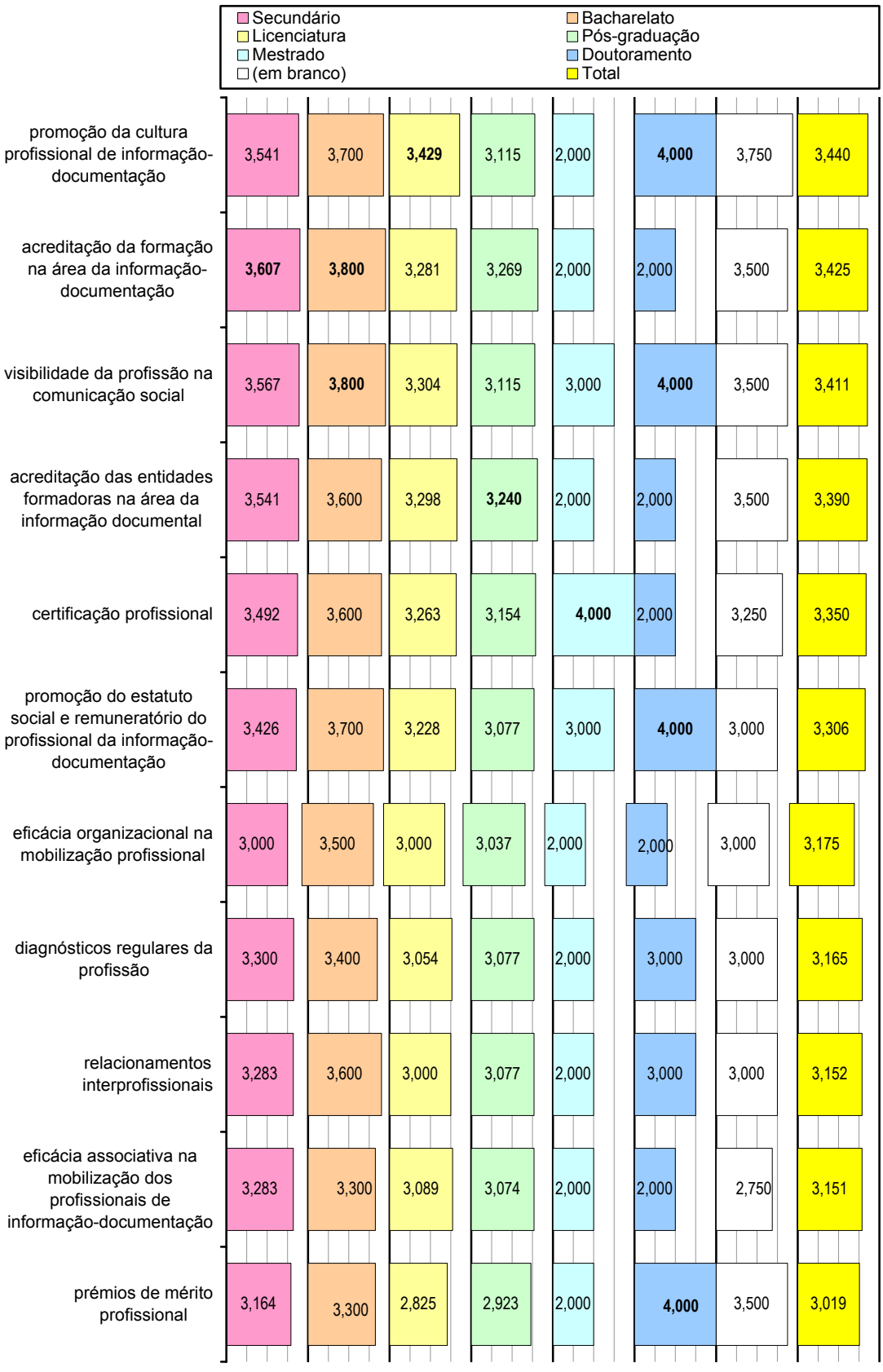


Figura 98

Impacte de acções futuras segundo as habilitações na área da Informação-Documentação

Figura 99

Impacte de acções futuras segundo a profissão

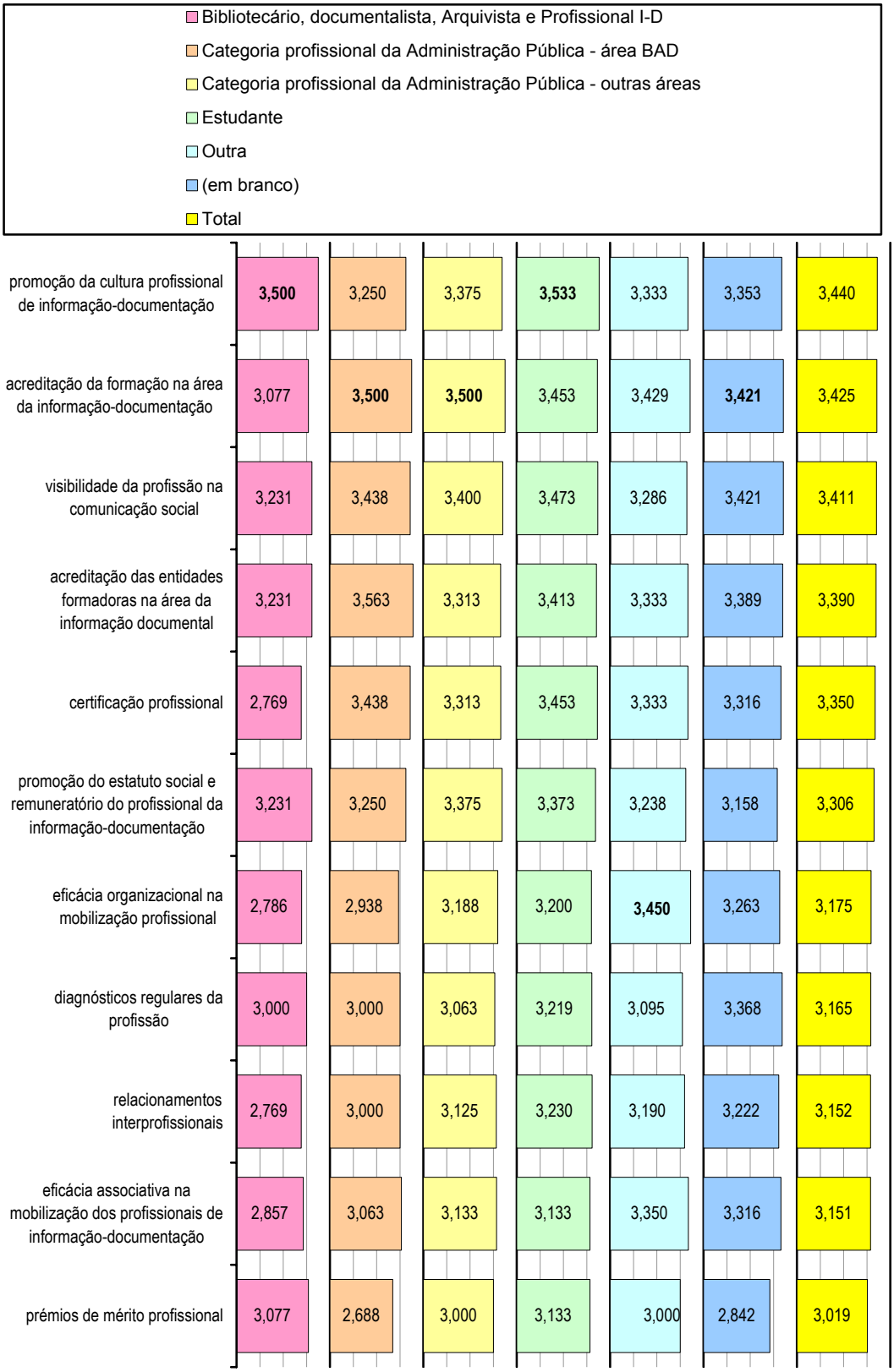


Figura 100

Impacte de acções futuras segundo a duração da actividade profissional

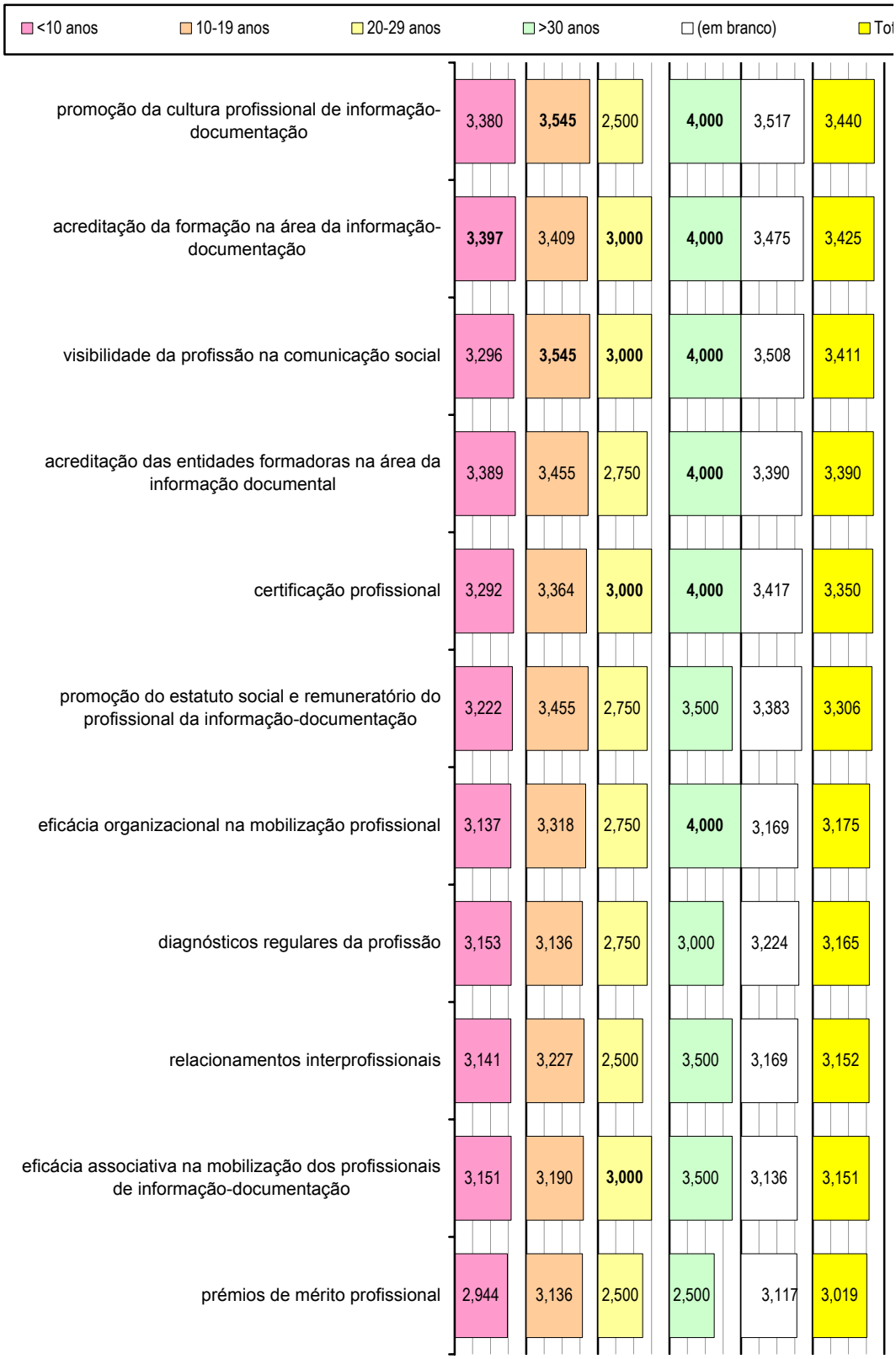


Figura 101

Iniciativas urgentes e impacte de acções futuras

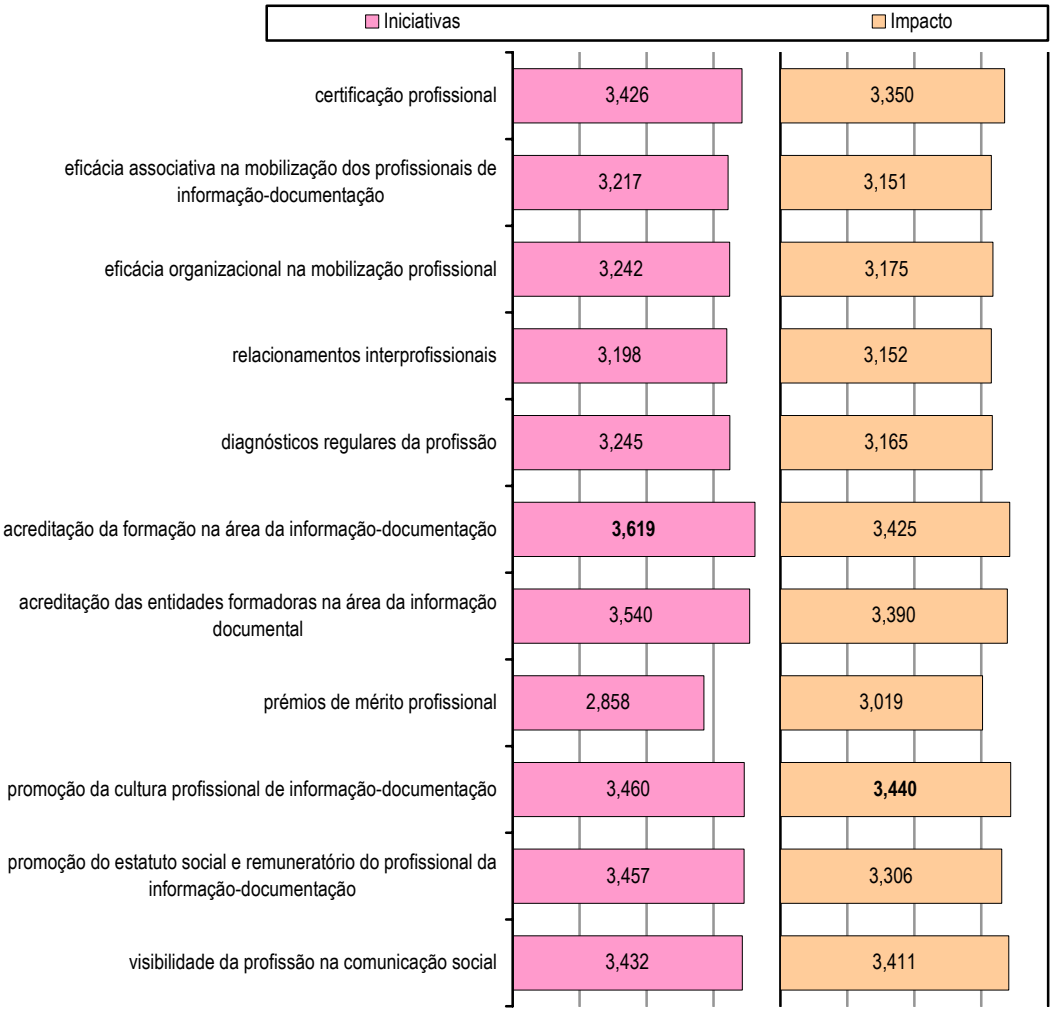


Figura 102

Comparação entre iniciativas urgentes e impacte de acções futuras

Figura 103

3.1.3 A imagem externa segundo os utilizadores/clientes

Os inquéritos sobre a imagem externa dos profissionais de informação e documentação encontram-se distribuídos, em termos de serviços de informação, entre bibliotecas universitárias (78%), bibliotecas públicas e municipais (13%), bibliotecas especializadas (8%) e arquivos (1%).

I – Identificação

1. Sexo

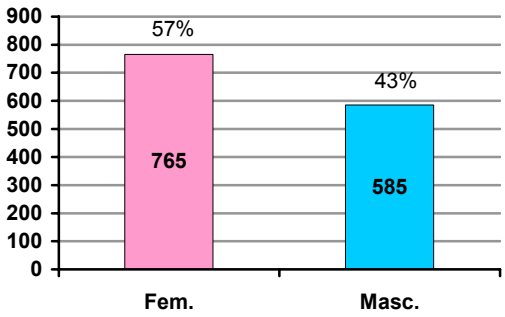


Figura 104

2. Idade

A faixa etária mais representativa situa-se entre os 20 e os 29 anos de idade (63%), seguindo-se com diferença de 50 pontos percentuais a faixa etária dos utilizadores com menos de 20 anos. Estes dois grupos de utilizadores, juntamente com os indivíduos com idades compreendidas entre os 30 e os 39 anos, perfazem 88% dos respondentes. A partir dos 40 anos, a representatividade desce acentuadamente.

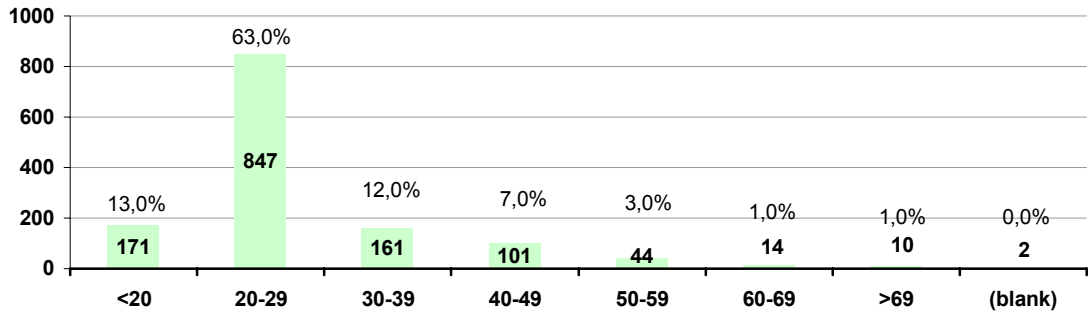


Figura 105

3. Habilitações académicas

O ensino secundário é a habilitação académica mas presente, referindo-se a mais de metade dos inquiridos. A licenciatura surge em segundo lugar com menos de 30%, seguida do bacharelato com 7%. As habilitações pós-licenciatura (Pós-graduação, Mestrado e Doutoramento), no seu conjunto, apresentam apenas 12% da totalidade de respostas.

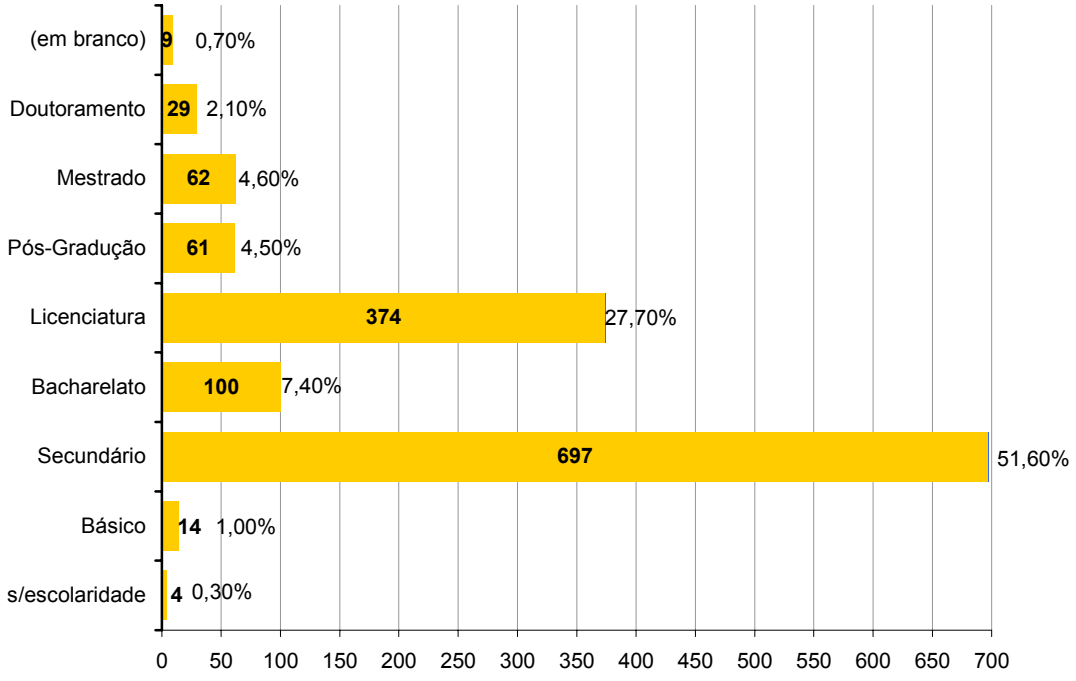


Figura 106

II – Competências de Informação-Documentação

A competência mais valorizada pelos utilizadores refere-se à pesquisa da informação, seguida do relacionamento com utilizadores e clientes. Nas cinco competências mais apreciadas surgem ainda a organização do espaço e do equipamento, as tecnologias da Internet e a gestão de conteúdos e conhecimentos.

O grupo de competências menos identificadas com os profissionais de Informação-Documentação ou, eventualmente, menos visíveis inclui a venda e difusão, *marketing*, gestão orçamental, gestão de projectos e planeamento e publicação e edição.

Nas diversas faixas etárias, as mais jovens salientam a pesquisa de informação, o mesmo se passando com os utilizadores com idades compreendidas entre os 60 e 69 anos. Entre os 30 e os 59 anos, os utilizadores destacam o relacionamento com utilizadores e clientes. No caso dos indivíduos com mais de 69 anos, elege-se a gestão de conteúdos e conhecimentos.

De forma semelhante ao que acontece com as habilitações, também na apreciação das várias faixas etárias em presença não há grande discrepância, com excepção da faixa etária mais idosa que, contrariamente à tendência geral, salienta a gestão de projectos e planeamento como a competência menos importante.

As habilitações académicas influenciam a valorização dada às competências dos profissionais. No que respeita à pesquisa da informação, a competência mais cotada no cômputo geral, apenas nos utilizadores com o ensino secundário e o doutoramento continua a estar em primeiro lugar. O relacionamento com utilizadores e clientes é a competência privilegiada pelos licenciados, pelos pós-graduados, pelos mestres e, *ex-aequo* com a primeira, pelos doutorados.

No caso dos utilizadores sem escolaridade, a preferida é a compreensão do meio profissional, nos titulares de ensino básico o tratamento físico dos documentos e nos bacharéis as tecnologias da Internet.

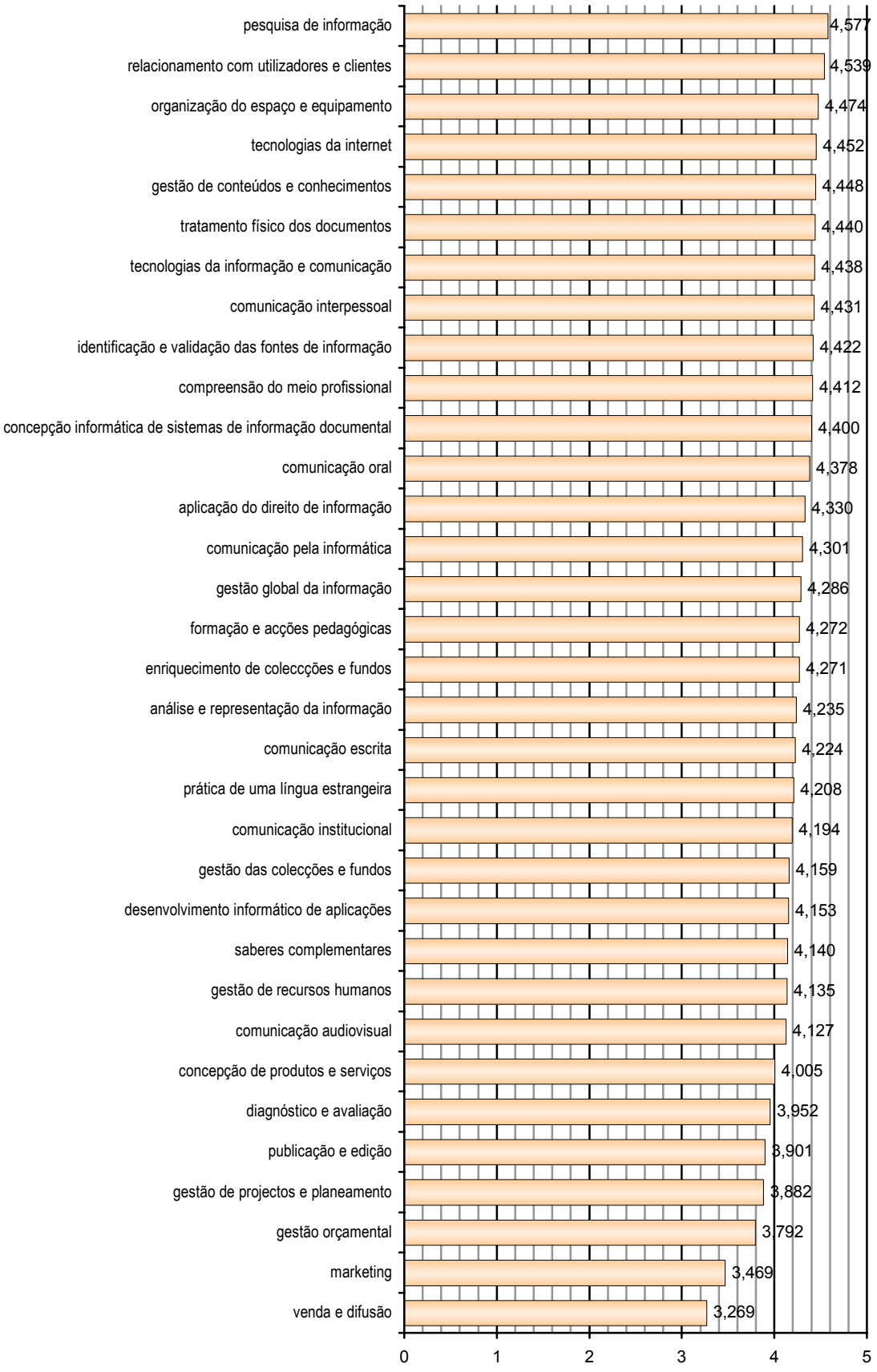
Contrariamente ao que acontece relativamente às competências mais valorizadas na perspectiva dos indivíduos com diferentes habilitações, no caso das competências menos apreciadas existe unanimidade. A venda e difusão são as menos cotadas em qualquer uma das possibilidades.

Uma última nota quanto às competências relativamente às quais os inquiridos responderam que não se aplicavam ao profissional em análise: o *marketing*, a venda e difusão e a gestão orçamental são aquelas em cujas respostas existe maior quantidade de ocorrências *«Não se aplica»*.

 © APDIS, BAD, INCITE, LIBERPOLIS – 2006

Importância das competências de Informação-Documentação – panorâmica geral

Figura 107



Importância das competências de Informação-Documentação segundo o sexo

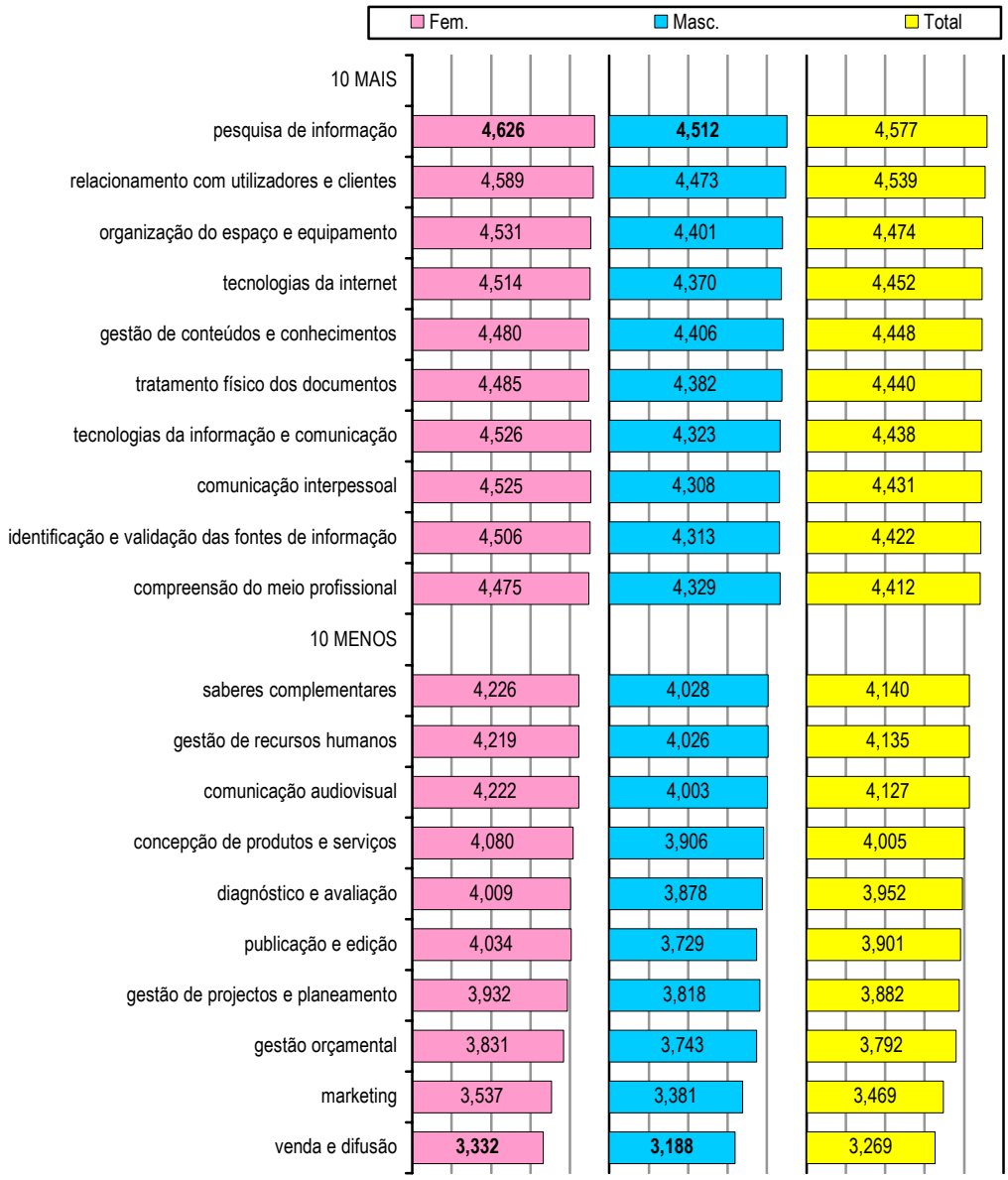


Figura 108

Importância das competências de Informação-Documentação segundo a idade

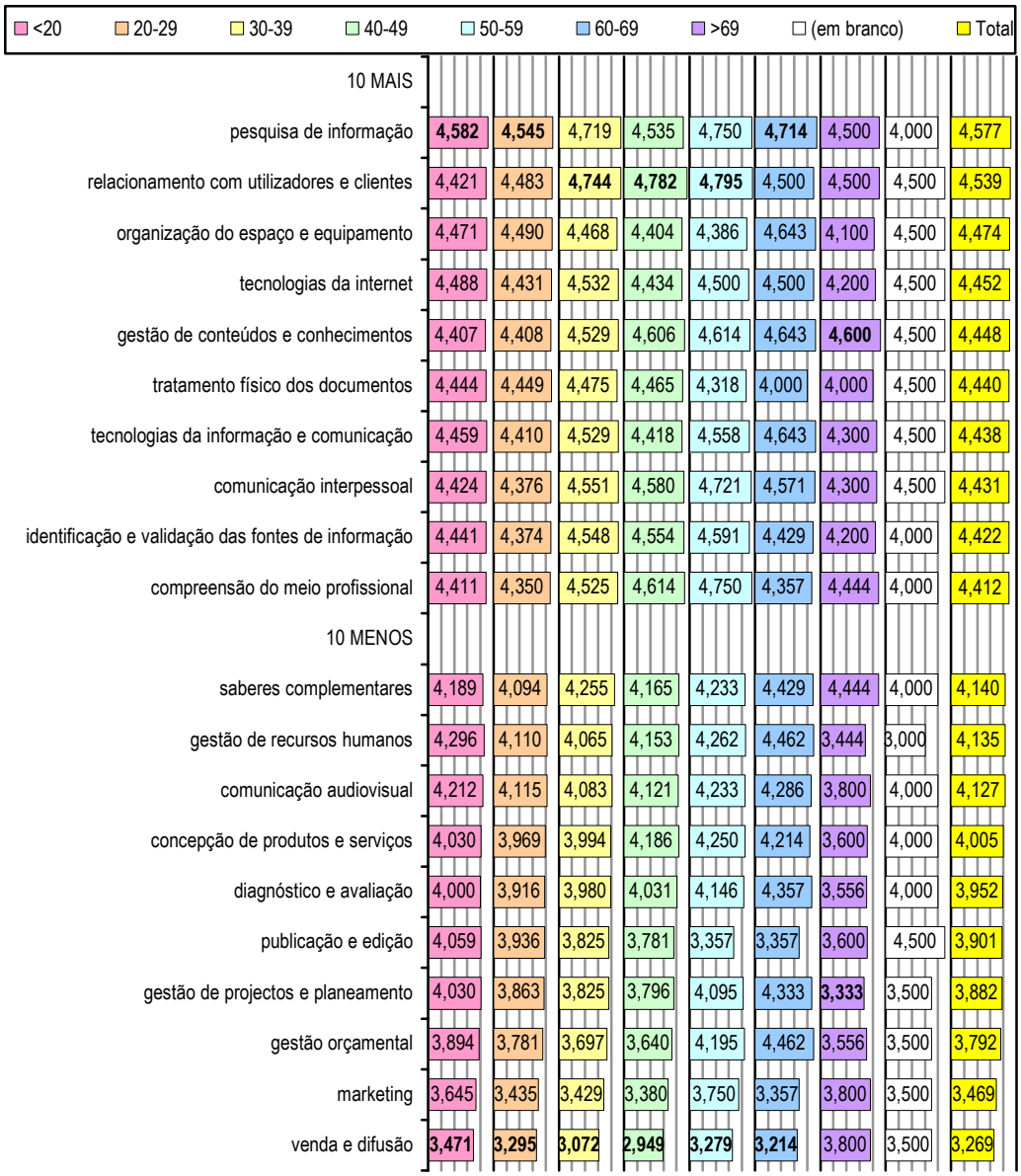
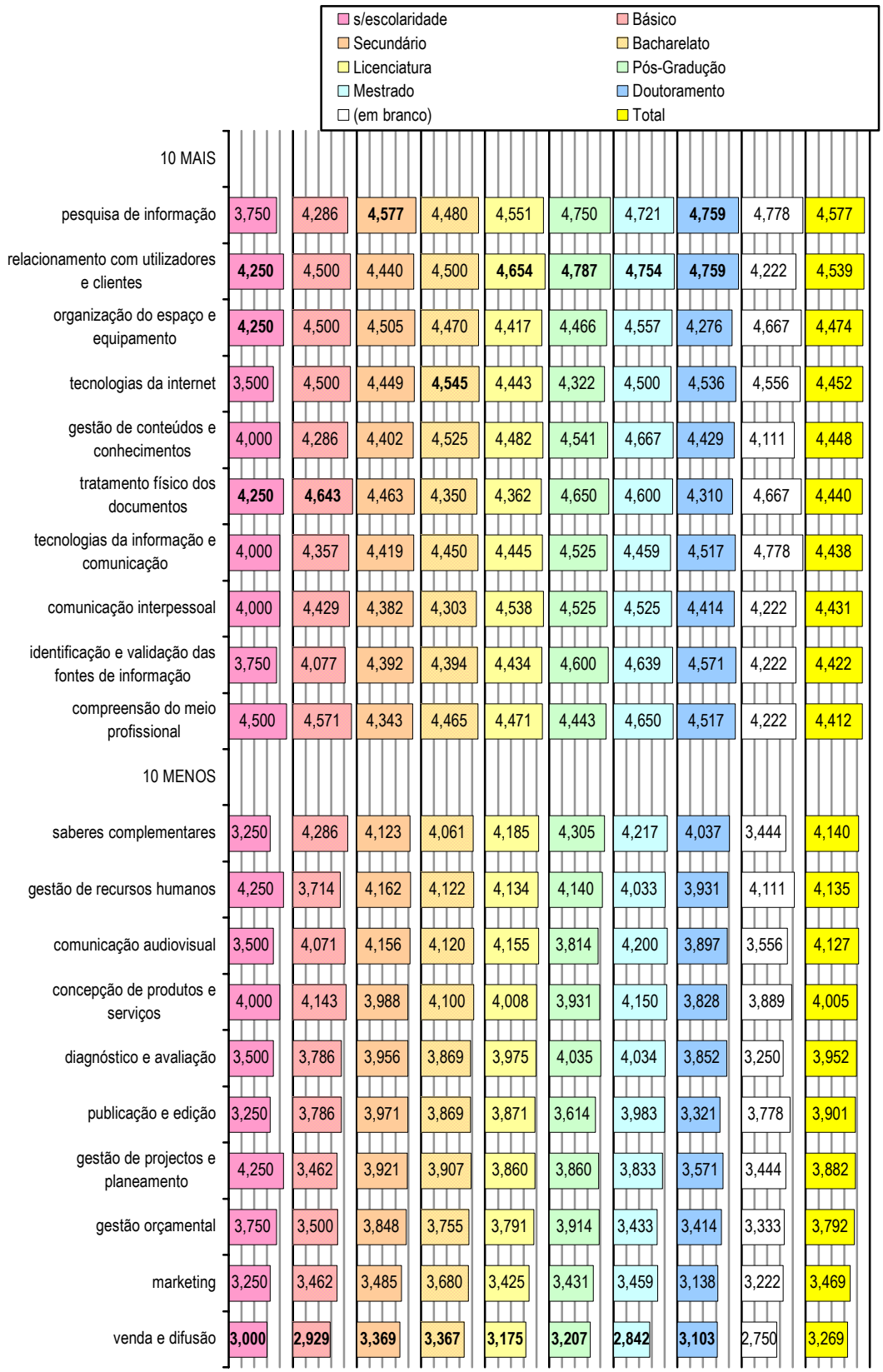


Figura 109

Importância das competências de Informação-Documentação segundo as habilitações académicas



	s/escolaridade	Básico	Secundário	Bacharelato	Licenciatura	Pós-Graduação	Mestrado	Doutoramento	(em branco)	Total
10 MAIS										
pesquisa de informação	3,750	4,286	**4,577**	4,480	4,551	4,750	4,721	**4,759**	4,778	4,577
relacionamento com utilizadores e clientes	**4,250**	4,500	4,440	4,500	**4,654**	**4,787**	**4,754**	**4,759**	4,222	4,539
organização do espaço e equipamento	**4,250**	4,500	4,505	4,470	4,417	4,466	4,557	4,276	4,667	4,474
tecnologias da internet	3,500	4,500	4,449	**4,545**	4,443	4,322	4,500	4,536	4,556	4,452
gestão de conteúdos e conhecimentos	4,000	4,286	4,402	4,525	4,482	4,541	4,667	4,429	4,111	4,448
tratamento físico dos documentos	**4,250**	**4,643**	4,463	4,350	4,362	4,650	4,600	4,310	4,667	4,440
tecnologias da informação e comunicação	4,000	4,357	4,419	4,450	4,445	4,525	4,459	4,517	4,778	4,438
comunicação interpessoal	4,000	4,429	4,382	4,303	4,538	4,525	4,525	4,414	4,222	4,431
identificação e validação das fontes de informação	3,750	4,077	4,392	4,394	4,434	4,600	4,639	4,571	4,222	4,422
compreensão do meio profissional	4,500	4,571	4,343	4,465	4,471	4,443	4,650	4,517	4,222	4,412
10 MENOS										
saberes complementares	3,250	4,286	4,123	4,061	4,185	4,305	4,217	4,037	3,444	4,140
gestão de recursos humanos	4,250	3,714	4,162	4,122	4,134	4,140	4,033	3,931	4,111	4,135
comunicação audiovisual	3,500	4,071	4,156	4,120	4,155	3,814	4,200	3,897	3,556	4,127
concepção de produtos e serviços	4,000	4,143	3,988	4,100	4,008	3,931	4,150	3,828	3,889	4,005
diagnóstico e avaliação	3,500	3,786	3,956	3,869	3,975	4,035	4,034	3,852	3,250	3,952
publicação e edição	3,250	3,786	3,971	3,869	3,871	3,614	3,983	3,321	3,778	3,901
gestão de projectos e planeamento	4,250	3,462	3,921	3,907	3,860	3,860	3,833	3,571	3,444	3,882
gestão orçamental	3,750	3,500	3,848	3,755	3,791	3,914	3,433	3,414	3,333	3,792
marketing	3,250	3,462	3,485	3,680	3,425	3,431	3,459	3,138	3,222	3,469
venda e difusão	**3,000**	**2,929**	**3,369**	**3,367**	**3,175**	**3,207**	**2,842**	**3,103**	2,750	3,269

Figura 110

Questões abertas

O que mais gosta num profissional de Informação-Documentação?

Simpatia
Facilidade de comunicação
Disponibilidade
Organização
Rigor

O que menos gosta num profissional de Informação-Documentação?

Antipatia
Arrogância
Falta de comunicação
Indisponibilidade
Falta de rigor

Comentário sobre o valor social dos profissionais de Informação-Documentação

Em geral, o espaço colocado à disposição para tecer comentários a respeito do valor social dos profissionais, ou não foi preenchido ou foi aproveitado como espaço de reclamação relativamente a circunstâncias pontuais do funcionamento dos serviços.

Relativamente ao pretendido, saliente-se apenas o reconhecimento do profissional de I-D

3.2 Auto-Imagem: observações actuais e variáveis do futuro

Paula Ochôa* & *Leonor Gaspar Pinto

> *We like to think that the key to a successful career change is knowing what we want to do next and then using that knowledge to guide our actions. But change usually happens the other way around: Doing comes first, knowing second. Why? Because changing careers means redefining our working identity – how we see ourselves in our professional roles, what we convey about ourselves to others, and ultimately, how we live our working lives. Career transitions follow a first-act-and-then-think sequence because who we are and what we do are so tightly connected. The tight connection is the result of years of action, to change it, we must resort to the same methods.*
>
> H. Ibarra

O interesse na literatura empírica pela pesquisa de evidências que relacionem a imagem profissional e as competências tem vindo a crescer à medida que a gestão de competências constitui um factor de competitividade organizacional. Neste estudo, e considerando os seus objectivos, os aspectos seleccionados para reflectir a opinião de profissionais têm uma natureza psicossocial: **Qual a relação entre o posicionamento dos profissionais e os factores relativos à idade, ao género, ao tempo de carreira e de formação inicial e à satisfação com o emprego e a profissão?**

Neste sub-capítulo do relatório, apresentam-se **algumas** observações suscitadas pelos resultados, procurando alargar a reflexão a outros âmbitos com fortes implicações na auto-valorização profissional.

3.2.1 Primeira observação: visibilidade das competências escolhidas

A opinião dos profissionais de I-D sobre a **imagem das competências de Informação-Documentação o desempenho presente** merece alguns comentários.

Relativamente às habilitações académicas dos profissionais inquiridos:

(a) A pesquisa de informação é avaliada como muito importante pela generalidade dos respondentes possuidores de todos os níveis de habilitações considerados neste estudo. São os bachareis e licenciados que lhes atribuem as pontuações mais elevadas.

(b) O relacionamento com os utilizadores é mais pontuado pelos detentores de mestrado e com o ensino secundário.

(c) O conhecimento do meio profissional assume maior expressão nos detentores de licenciatura e com o ensino básico.

 © APDIS, BAD, INCITE, LIBERPOLIS – 2006

No que toca, à variável idade, as diferentes gerações mantêm algum equilíbrio nas suas preferências, mas destacam-se alguns posicionamentos:

(a) A geração mais velha (mais de 69 anos) prefere a pesquisa de informação, a comprensão do meio profissional, a comunicação interpessoal, as tecnologias de informação e comunicação, a gestão global da informação e a comunicação institucional.

(b) Os profissionais com idades compreendidas entre os 60 e os 69 anos valorizam, sobretudo, a pesquisa de informação e a comprensão do meio profissional.

(c) A geração dos 50 aos 59 anos prefere a comunicação interpessoal.

(d) A geração com mais de 40 anos prefere o relacionamento com os utilizadores e clientes e a pesquisa de informação.

(e) As gerações com menos de 40 anos preferem a pesquisa de informação. Note-se que, para aqueles que têm menos de 20 anos, o relacionamento com os utilizadores e clientes, a comprensão do meio profissional, comunicação interpessoal, as tecnologias de informação e comunicação, gestão global da informação e a comunicação institucional são também muito importantes.

(f) Entre as competências menos referidas encontramos algumas que são fundamentais nas áreas de gestão e determinantes para o sucesso organizacional: o diagnóstico e avaliação, a gestão de projectos e planeamento e o *marketing*. Também as diferenças de geração se verificam nas competências menos valorizadas: a geração com mais de 69 anos considera menos importantes a gestão de recursos humanos, o diagnóstico e avaliação e a concepção informática de sistemas de gestão documental; a geração com 60-69 anos considera menos importante o desenvolvimento informático de aplicações; as gerações dos 20 aos 59 anos referem a venda e difusão; as gerações com menos de 20 anos destacam a gestão orçamental.

Neste estudo pretendeu-se também questionar os inquiridos sobre a **imagem das suas competências no futuro**, visando uma análise prospectiva das mudanças na profissão. Este tipo de questionamento pretendeu ainda que os profissionais equacionassem a carreira e as suas transições.

A transição profissional caracteriza-se por diversas implicações nos conteúdos funcionais, tarefas, experiências[50] e padrões de desempenho e está patente nos vários ciclos transicionais que cada pessoa atravessa ao longo da sua vida profissional[51]. Entre as estratégias que os profissionais utilizam para obterem *feedback*/informação sobre o desempenho/ competências adequados ao meio envolvente encontra-se a **observação** de

[50] Os profissionais interpretam e organizam activamente as suas experiências, promovendo o comportamento adaptativo (Jones, 1983; Van Maanen, 1976) e procurando o *feedback* (Asford, 1986). O *feedback* envolve a informação sobre como os outros percepcionam e avaliam o comportamento do profissional.

[51] Para uma visão mais ampla desta temática, veja-se Ochôa (2004) – A emergência da gestão de competências em serviços de informação. O caminho para a certificação profissional. *Sociedade e Trabalho*, 23/24, pp. 95-107.

várias situações, de outros profissionais em acção ou **observando** como outros respondem ao seu desempenho[52].

A teoria dos valores (Schwartz, 1994) identifica-os como crenças, servindo como padrão ou critério na observação profissional. Inseridos em tipos motivacionais encontram-se listados dez valores (Tamayo e Porto, 2005):

1. **Autodeterminação** – pensamento e acção independente – escolher, criar e explorar;
2. **Estimulação** – novidade, desafio na vida;
3. **Hedonismo** – prazer associado à satisfação
4. **Realização** – sucesso pessoal por meio de demonstração de competência de acordo com padrões sociais;
5. **Poder** – *status* social e prestígio;
6. **Segurança** – harmonia e estabilidade dos relacionamentos e de si mesmo;
7. **Conformidade –** restrição de acções na interacção quotidiana;
8. **Tradição** – respeito, compromisso e aceitação dos costumes e ideias sociais e profissionais;
9. **Benevolência** – preservar e fortalecer o bem-estar;
10. **Universalismo** – compreensão, tolerância pelas pessoas e natureza.

A revisão da literatura sugere que o impacte das crenças dos profissionais na inovação é determinante[53]: aquilo que acreditam ser o valor profissional das suas competências condiciona o seu desenvolvimento profissional. Em 1969, Thompson afirmava: *«A Professional has a depth of knowledge that allows him to work at the perimeters of a field where innovation occur. He is also likely to be strongly oriented toward the organizational values of status and power (...). He is also very likely to have internalized certain professional values that seem to be related in some fashion to innovativeness. These are (1) autonomy in work, both as to means and ends, (2) a belief in professional growth as the measure of success, (3) an acceptance of peer evaluation, rather than the opinion of a superior, as the standard of professional worth, (4) an assignment of the highest value to activities that develop new knowledge» (*p. 69).

As suas crenças sobre o que é indispensável e relevante conduzem-nos a posicionamentos que podem derivar em desenvolvimento profissional ou estagnação e obsolescência. O facto de uma pessoa desenvolver competências numa área não significa que o fará numa outra, nem que não tenha rejeição a fazê-lo num determinado ciclo da sua vida profissional. Uma pessoa pode ser activa e propensa à experimentação, mas céptica em relação a certas competências. Tal como para a adopção de qualquer inovação, existe uma tipologia de posicionamentos segmentados por grupos distintos de profissionais que integram diferentes níveis de actuação face ao desenvolvimento de novas competências. Segundo Parasuraman e Colby[54], podemos encontrar cinco tipos:

[52] Segundo Bandura (1977), *«[…] in the parlance of social learning theory, monitoring involves receiving feedback vicariously through watching how others are responded to and reinforced. Alternatively, individuals may directly inquire as to how others perceive and evaluate their behaviour»* (p. 56).

[53] Hage e Aiken (1969); Pierce e Delbecq's (1977); Drazin (1990).

[54] O autor utiliza a analogia da fronteira para as dimensões da tipologia**.**

- **os exploradores** – muito motivados e sem receios;
- **os pioneiros** – que prevêm os benefícios, mas possuem um lado prático acerca das dificuldades e dos perigos;
- **os cépticos** – que precisam de ser convencidos;
- **os paranóicos** – que estão convencidos dos benefícios mas são extraordinariamente preocupados com os riscos;
- **os retardatários**, que adiam a adesão, a menos que sejam forçados a isso.

Os dados recolhidos neste estudo levam-nos a observar que existe uma tendência para a menor adesão e, de alguma forma, inseridos na tipologia de *«retardatários»*, para as competências do âmbito da gestão estratégica – diagnóstico e avaliação, gestão de projectos e planeamento e *marketing*.

Os resultados deste estudo revelam ainda **poucas diferenças entre o posicionamento actual e futuro dos profissionais I-D portugueses**, tal como pode ser verificado por comparação nas figuras seguintes:

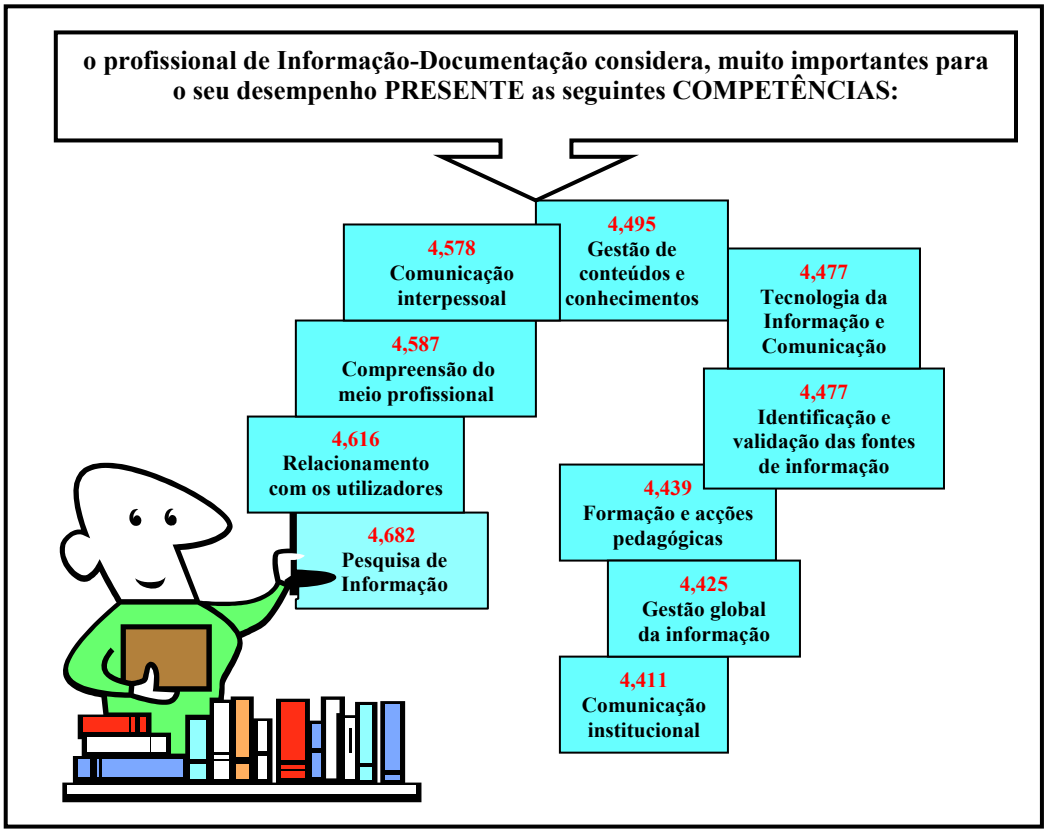


Fig. 111

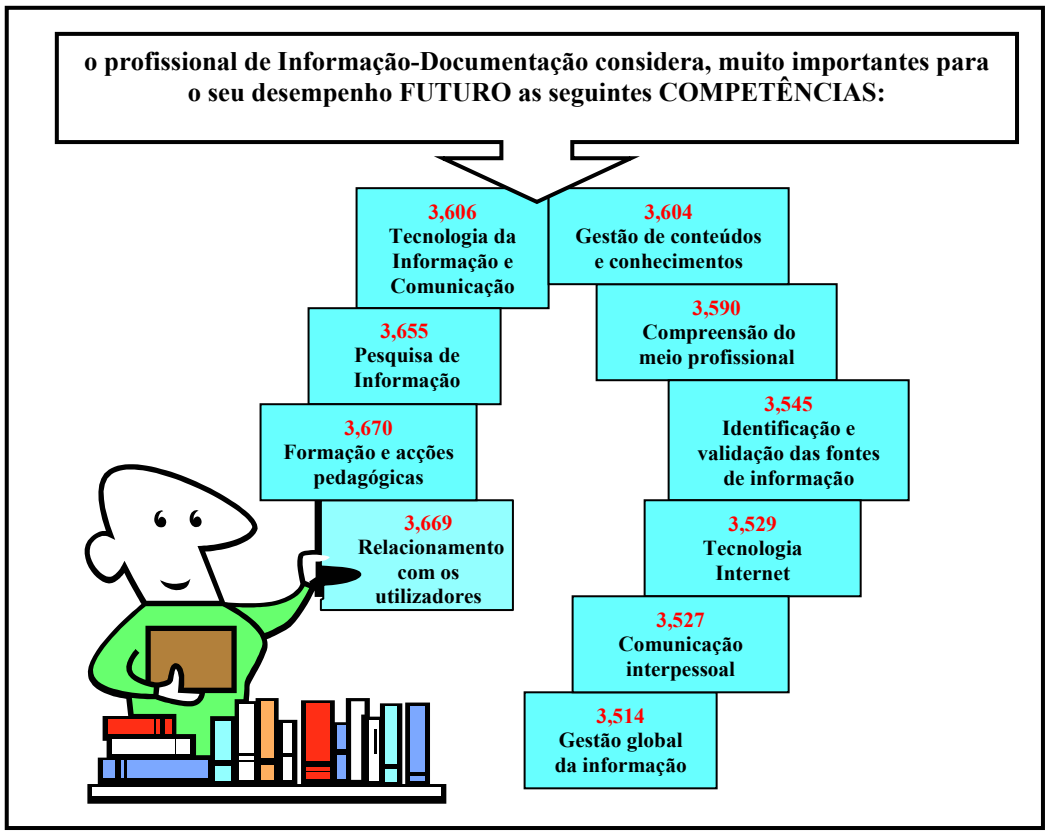


Fig.112

De facto, as alterações mais notórias verificam-se na troca de posições entre as competências tidas como mais importantes, quer em termos do desempenho presente, quer no que concerne ao desempenho futuro, registando-se apenas uma excepção: a comunicação institucional, que ocupava o 10.º lugar no quadro do desempenho presente, deixa de figurar entre *«as dez mais»* do desempenho futuro, permitindo a entrada da competência em tecnologias da Internet. Esta situação, aliada à subida das tecnologias de informação e comunicação para o quarto lugar em termos de importância futura, permite-nos considerar que, para os profissionais I-D, o seu desempenho futuro estará mais dependente do reforço das competências de âmbito tecnológico. É ainda interessante notar que, segundo estes profissionais, nos tempos vindouros as competências do âmbito da formação e acções pedagógicas irão ser determinantes para o desempenho profissional.

Importa relacionar estes posicionamentos com duas formas de pensar: a **experiencial** e a **reflectiva.** A primeira decorre das experiências pessoais, é reflexiva e ocorre automaticamente. A segunda é menos imediata: perante uma situação, ocorre a reflexão baseada em conhecimento adquirido, determinam-se as implicações e as razões. *«Reflective thought is the careful, deliberate kind of thinking that helps us make sense out of what we have experienced and what we know. It usually requires external support, such as books, computers, or other people»* (Norman, 1993). Estes mapas mentais de como agir perante as situações envolvem as formas como planeiam,

implementam e revêem as suas acções (Argyris e Schon, 1974). As **teorias da acção** são descritas como teoria em uso e teoria professada*: «The disctintion made between the two contrasting theories of action is between those theories that are implicit in what we do as practitioners and managers, and those on which we call to speak of our actions to others. The former can be described as 'theories-in-use'. They govern actual behavior and tend to be tacit structures. Their relation to actions is like the relation of grammar-in-use to speech; they contain assumptions about self, others and environment – these assumptions constitute a microcosm of science in everyday life. The words we use to convey what we do, or what we would like others to think we do, can then be called 'espoused theory'»* (Argyris e Schon, 1974, p. 30). Esta teoria é complementada pela noção de *single* e *double loop learning* (Argyris e Schon, 1978). Este segundo modelo é proposto como a solução para a aprendizagem das técnicas do *aprender a aprender*. Chris Argyris e Donal Schon sugerem que cada membro de uma organização constrói a sua própria representação ou imagem da *teoria-em-uso*.

Face à gestão do conhecimento, a dinâmica entre acções e crenças corresponde à fase de *sensemaking* em que uma acção é desenvolvida a partir de uma dada situação ou crença individual, originando significados partilhados pela organização. Na segunda fase do ciclo – **criação do conhecimento** – a dinâmica entre conhecimento cultural, conhecimento explícito e conhecimento tácito dá origem à integração e transferência de conhecimento, conduzindo a novo conhecimento. Na última fase – produção da decisão – realça-se a dinâmica entre preferências individuais, regras e rotinas organizacionais (Choo, 2002). A teoria de criação de conhecimento organizacional desenvolvida por Nonaka e Takeuchi (1995) realça o relacionamento entre as pessoas a todos os níveis – individual, grupal, organizacional e inter-organizacional, dependendo de contextos facilitadores, onde os papéis e competências dos profissionais I-D podem assumir destaque (Ochôa e Pinto, 2004).

O conhecimento individual não revelado nem verificado pode ser considerado tácito, mas exige reconhecimento da sua existência. Como afirmam Amaral e Pedro (2004), como é que podemos dizer que é conhecimento se ninguém constatou a sua existência, nem o comparou a outro existente? Como podemos reconhecer a existência das competências referenciadas como importantes se elas não forem afirmadas, declaradas e exercidas? Este é um dilema a que teremos que dar resposta já que a abordagem das alterações que levaram a focar as atenções no conhecimento, permite identificar algumas consequências (Amaral e Pedro, 2004):

- o ritmo de mudança na actividade económica interligada acelerou provocando a desactualização rápida do conhecimento;
- a competição centra-se no cliente, fazendo sobressair a importância do conhecimento sobre as suas necessidades e levando a favorecer a componente intangível dos bens.
- O conhecimento adquire o estatuto e a forma de capital (capital conhecimento)

Os modelos de avaliação de activos intangíveis constituem o nosso próximo desafio[55].

[55] Para desenvolver o tema consulte-se Amaral e Pedro (2004).

3.2.2 Segunda observação: percepções e satisfação

Os profissionais de Informação-Documentação inquiridos manifestaram diferenças na satisfação com o emprego e com a actividade profissional:

(a) No geral, a satisfação com a actividade profissional é superior à satisfação com o emprego, tanto em homens, como em mulheres. Em ambos os casos, o nível atingido é *Satisfeito*.

(b) Em termos das habilitações académicas, a satisfação com a actividade profissional é maior no grupo dos licenciados e dos detentores de nível secundário. Os menos satisfeitos são os inquiridos com pós-graduação. Em relação à satisfação com o emprego, os mais satisfeitos são os doutorados, seguidos pelos bacharéis. Os menos satisfeitos com o emprego são os pós-graduados.

(c) Cruzando, a satisfação com a actividade profissional e as habilitações profissionais na área I-D, verificamos que os mais satisfeitos são os que possuem o grau de mestre, de doutor e os possuidores do Curso Técnico Profissional. Os menos satisfeitos são os licenciados. Cruzando a satisfação com o emprego e as habilitações profissionais na área I-D, constatamos que os mais satisfeitos são os licenciados. O facto de os licenciados na área da Informação-Documentação contrariarem a tendência geral dos dados recolhidos, que aponta para a satisfação com a actividade ser superior à satisfação com o emprego, pode ser uma sugestão para uma investigação mais pormenorizada. Os menos satisfeitos são os pós-graduados.

(d) Cruzando a satisfação com a actividade profissional e a duração da mesma actividade, verificamos que os mais satisfeitos são os que estão na carreira há 20-29 anos, seguidos pelos que possuem mais de 30 anos de carreira e pelos que têm menos de 10 anos de carreira. Os menos satisfeitos são, portanto, aqueles cuja actividade profissional é desenvolvida na faixa entre 10 e 19 anos. Quanto à satisfação com o emprego, os mais satisfeitos são os que trabalham há mais de 30 anos, seguidos pelos que trabalham há 10-19 anos e pelos que o fazem há 20-29 anos. Os menos satisfeitos com o emprego são os que trabalham há menos de 10 anos.

(e) Quanto à satisfação com a actividade profissional daqueles que concluíram as habilitações profissionais, os mais satisfeitos com a actividade profissional são os que o fizeram na década de 1960, seguidos pelos que o fizeram na década de 1980 e na 2000. No que toca à satisfação com o emprego, encontramos os mais satisfeitos nos que obtiveram as habilitações específicas na década de 1960, seguidos por aqueles que o fizeram na década de 1970 e na de 1980. As duas perspectivas de análise da satisfação coincidem na década de 1990, onde se encontram os menos satisfeitos, quer com a actividade profissional, quer com o emprego.

A análise da satisfação por tipo de inquirido/serviço de informação que respondeu indica que os profissionais mais satisfeitos com a actividade são oriundos de bibliotecas especializadas e os menos satisfeitos desenvolvem a sua actividade em bibliotecas universitárias e arquivos. Quanto à satisfação com o emprego, são novamente os profissionais das bibliotecas especializadas os mais satisfeitos, sendo a satisfação menor entre os profissionais de arquivo.

 © APDIS, BAD, INCITE, Liberpolis – 2006

(f) Note-se que, perante os resultados de satisfação com o emprego, a sua interpretação é susceptível de nos levar para temas, tais como a formação das percepções individuais dos eventos organizacionais e o modo como estes influenciam os profissionais. Neves (2000) apresenta as percepções do clima organizacional como experiências fenomenológicas e, como tal, multiplamente determinadas, ou seja, em função de várias influências individuais (aprendizagens, competências cognitivas, valores), situacionais (as coisas percebidas), sociais (processos de socialização) e da interacção entre estas diversas influências.

O vínculo com o trabalho é complexo e a área mais estudada tem sido a do comprometimento com o trabalho, deixando o comprometimento com a carreira à espera de interessados na sua investigação. Neste estudo, pretendeu-se fazer um levantamento das duas componentes ligando-as à satisfação. Parece-nos, assim, ser esta uma outra área a explorar em futuros estudos.

3.2.3 Terceira observação: reflexões em torno das evidências da investigação

Do exame dos resultados emergem vários aspectos que valem a pena ser comentados:

a) À pergunta aberta *«A minha profissão é [...]»*, a maioria dos respondentes identifica-se como *Bibliotecário*, *Documentalista*, *Arquivista* ou *Profissional I-D* (43%), embora seguidos de perto por um grupo de profissionais que se identifica pela categoria profissional na área da Administração Pública – *Técnico Profissional/Superior BD* ou *Técnico Superior/Profissional de Arquivo* (38%). Estes resultados evidenciam a necessidade de se investir na clarificação e no reforço da identidade profissional I-D, ainda incipiente em Portugal.

b) As estratégias de desenvolvimento da actividade profissional, consideradas quanto à sua importância a médio prazo, confirmam as tendências na área da formação profissional: aprendizagem ao longo da vida, certificação profissional, aposta no desenvolvimento de saberes complementares e especialização em algumas competências-base[56]. Curiosamente, outras tendências europeias, tais como a mobilidade profissional e o envolvimento em trabalho associativos registam os valores mais baixos. As actividades de investigação obtêm um posicionamento a meio da tabela, o que revela uma área com grande potencial ainda não preenchida pelo meio académico ou pelas estruturas associativas existentes.

[56] A análise das tendências registadas no emprego remunerado nos últimos 30 anos revela que é irreversível a crescente complexidade dos itinerários profissionais, exigindo reciclagens periódicas e ciclos de vida alternando períodos de emprego com períodos de formação. A formação durante todo o ciclo de vida é um elemento estrutural e uma exigência no comportamento dos indivíduos. A maior parte das actividades de formação produzem competências de natureza diferente (estruturais, chave, transversais, específico-conjunturais. O conceito de formação ao longo da vida implica novas maneiras de pensar a relação entre os tempos de formação e trabalho. O reconhecimento e a validação das actividades formais e informais da formação contínua são uma exigência do mercado de trabalho que exige mecanismos de validação e certificação da formação contínua (Planas, 2004). As escolhas técnicas de um sistema de certificação não podem ser dissociadas dos processos de aprendizagem através dos quais as mesmas são adquiridas, nem deixar de valorizar a dupla função desse sistema de, por um lado, se constituir como instrumento de regulação, instituindo normas e padrões de qualidade no desenvolvimento da actividade profissional, e por outro, de permitir o reconhecimento das capacidades individuais para executar tarefas ou operações, preferencialmente segundo uma lógica de transferibilidade que tenderá a afastar a estrutura dos domínios de competências de contextos profissionais específicos (Paixão, 2004).

c) É particularmente interessante demonstrar que a valorização do domínio profissional é diferente em cada grupo etário. Enquanto comunidades de profissionais, os grupos referenciados apresentam apostas diferentes quando considerados do ponto de vista das estratégias seleccionadas:

- Os inquiridos com mais de 69 anos consideram que as três estratégias mais importantes são: a aprendizagem ao longo da vida, a participação em comunidades de prática e envolvimento em trabalhos associativos. As três estratégias menos valorizadas são: a utilização de competências de I-D noutras áreas profissionais, as bolsas de estudo /estágios a nível nacional e a nível internacional e a mobilidade profissional.
- Os inquiridos com idades compreendidas entre os 60 e os 69 anos consideram que as três estratégias mais importantes são: a aprendizagem ao longo da vida, a aposta no desenvolvimento de saberes complementares e a certificação profissional. As quatro estratégias menos valorizadas são: a mobilidade profissional, envolvimento em trabalhos associativos e as bolsas de estudo /estágios a nível nacional e as actividades de investigação.
- Os inquiridos com idades compreendidas entre os 50 e os 59 anos consideram que as três estratégias mais importantes são: a aprendizagem ao longo da vida, a participação activa em congressos e a participação em comunidades de práticas. As três estratégias menos valorizadas são: a mobilidade profissional, envolvimento em trabalhos associativos e as bolsas de estudo /estágios a nível nacional.
- Os inquiridos com idades compreendidas entre os 40 e os 49 anos consideram que as três estratégias mais importantes são: a aprendizagem ao longo da vida, a certificação profissional e a especialização em algumas competências bases. As três estratégias menos valorizadas são: a mobilidade profissional, envolvimento em trabalhos associativos e a continuação de estudos académicos.
- Os inquiridos com idades compreendidas entre os 30 e os 39 anos consideram que as três estratégias mais importantes são: a aprendizagem ao longo da vida, a certificação profissional e a aposta no desenvolvimento de saberes complementares. As três estratégias menos valorizadas são: a mobilidade profissional, envolvimento em trabalhos associativos e as bolsas de estudo /estágios a nível nacional.
- Os inquiridos com idades compreendidas entre os 20 e os 29 anos consideram que as três estratégias mais importantes são: a aprendizagem ao longo da vida, a certificação profissional e a utilização de competências de I-D em outras áreas profissionais. As três estratégias menos valorizadas são: o envolvimento em trabalhos associativos, a mobilidade profissional e participação activa em congressos.
- Os inquiridos com idades inferiores a 20 anos identificam como muito importantes várias estratégias de desenvolvimento profissional: aprendizagem ao longo da vida, a certificação profissional, a especialização em algumas competências-base, bolsas de estudo/estágios a nível nacional e a mobilidade profissional. As três estratégias menos valorizadas são: envolvimento em trabalhos associativos, as actividades de investigação e a utilização de competências de I-D em outras áreas profissionais.

 © APDIS, BAD, INCITE, Liberpolis – 2006

Estes posicionamentos propiciam o desenvolvimento de estratégias de actuação e formação profissionais segmentadas por público-alvo.

Apesar de tradicionalmente os profissionais de I-D serem considerados pouco receptivos a mudanças identitárias, registámos uma grande adesão ao modelo de competências do *Euro-referencial I-D*, existindo uma receptividade à inovação na área do desenvolvimento de competências. Este posicionamento cria oportunidades para a aprendizagem e para a apreciação crítica dos problemas da prática.

e) Como principais iniciativas urgentes para melhorar a imagem são referidas: a promoção do estatuto social e remuneratório do profissional de Informação-Documentação; a visibilidade da profissão na comunicação social e a promoção da cultura profissional I-D. Consideram ainda que os maiores impactes de acções futuras estarão nestas duas últimas iniciativas juntamente com a certificação profissional. Avançamos a ideia de que, quanto maior for o grau de compatibilidade entre as percepções individuais sobre estas iniciativas e a acção estratégica das associações profissionais, maior será o empenho sustentado dos profissionais.

f) Neste último ponto das nossas observações queremos realçar o papel dos membros de Associações profissionais. Regista-se o fenómeno de um mesmo profissional poder ser sócio de mais do que uma associação, predefinindo-se um perfil de um profissional cujo envolvimento é particularmente notório na forma como intervém na profissão, embora possa ser o interesse pelo conhecimento do meio profissional a principal motivação para o fazerem. Enfim, aqui interessaria analisar a dinâmica do associativismo em Portugal, assim como observar de que forma os profissionais vêem o papel das associações no desenvolvimento das suas carreiras.

Como comentário final, é forçoso reconhecer que, apesar do estudo ser de carácter exploratório, criou as condições para uma efectiva estratégia de actuação na área da formação académica e profissional. O êxito dessa estratégia vai depender do papel que os vários actores queiram assumir podendo caber ao OP I-D fomentar um tipo de mediação reflexiva e investigativa.

Bibliografia

Almudever, B.; Croity-Belz, S.; Hajjar, V. (1999) – «Sujet proactive et sujet actif: deux conceptions de la socialization organisationelle». *L'Orientation Scolaire et Professionelle*, 28, (3), pp. 421-446.

Amaral, P. C.; Pedro, J. M. (2004) – *O capital conhecimento: modelos de avaliação de activos intangíveis*. Lisboa: Universidade Católica Editora.

Argyris, M.; Schon, D. (1974) – *Theory in practice. Increasing professional effectiveness.* San Francisco: Jossey Bass.

Argyris , M.; Schon, D. (1978) – *Organizational learning: a theory of action perspective.* Reading: Addison-Wesley.

Asford, S.J. (1986) – «Feedback-setting in individual adaptation: a resource perspective». *Academy of Management Journal*. Vol 29, (3), pp. 465-487.

Bandura, A (1977) – *Social learning theory*. Englewood Cliffs. N.Y: Prentice Hall.

Choo, C. W. (2002) – *Information management for the intelligent organization. The art of scanning the environment*.

Drazin, R. (1990) – «Professionals and innovation: structural-functional versus radical-structural perspectives». *Journal of Management Studies*, 27, (3), pp. 245-280.

Hage, J. e Aiken, M. (1969) – «Program change and organizational properties: a comparative analysis». *American Journal of Sociology*, 73, pp. 503-519.

Ibarra, H. (2003) – *Working identity*. Harvard: Harvard Business School Press.

Jones, G. (1983) – «Psychological orientation and the process of organizational socialization: an interactionist perspective». *Academy of Management Review*, 8 , pp. 464-474.

Kraiger, K.; Ford, J. K.; Salas, E. (1993) – «Application of cognitive skill-based, and affective theories of learning outcomes to new methods of training evaluation». *Journal of Applied Psychology*, vol. 78, (2), pp. 311-328.

Neves, J. G. (2000) – *Clima organizacional, cultura organizacional e gestão de recursos humanos*. Lisboa: RH Editora.

Nonaka, I.; Takeuchi, H. (1995) – *The knowledge creating company: how Japanese companies create the dynamics of innovation*. New York: Oxford University Press.

Norman, D. A. (1993) – *Thinhs that make us smart: defending human attributes in the age of machine.* Reading: Addison-Wesley.

Ochôa, P.; Pinto, L. G. (2004) – Librarians as facilitators: a case study on team skills development (2002-2003). In NORDIC CONFERENCE ON INFORMATION AND DOCUMENTATION, 12, Aalborg – *Proceedings*. Aalborg: Royal School of Library and Information Science. p. 85-91.

Parasuraman, A.; Colby, C. (2002) – *Marketing para produtos inovadores*. Porto Alegre: Bookman.

Pierce, J. L.; Delbecq, A. L. (1977) – «Organizational structure, individual attitudes and innovation». *Academy of Management Review*, 2, pp. 27-37.

Pohl, S. (1999) – «Contribution à une analyse des relations entre l'implication à l'égard du travail et l'implication à l'égard de la activité professionelle». *L'orientation Scolaire et Professionnelle,* 28, (3), pp. 393-404.

Saleh, S. D. (1981) – «A structural view of Job involvement and its differentiation from satisfaction and motivation». *International Review of Applied Psychology*, 30, pp. 17-29.

Tamayo, A.; Porto, J. B. (2005) – *Valores e comportamentos nas organizações*. São Paulo: Editora Vozes.

Thompson, V. (1969) – *Bureaucracy and innovation*. Alabama: University of Alabama.

Van Maanen, J. (1976) – Breaking in : socialization to work. In R. Dubin (Ed.) *Handbook of work, organisation, and society*, 67-129. Chicago: Rand McNally.

Wach, M. (1994) – «Les representations du travail». *Éducation Permanente*, 117, pp. 113-120.

Weiner, Y.; Vardi, Y. (1980) – «Relationships between job, organization and career commitments and work outcomes. An integrative approach». *Organizational Behavior and Human Performance*, 26, pp. 81-96.

3.3 Imagem externa: prioridade à mediação e aos relacionamentos

Paula Ochôa* & *Leonor Gaspar Pinto

A importância atribuída pelos utilizadores/clientes dos serviços de informação inquiridos às 33 competências constantes do *Euro-referencial I-D* (vide sub-capítulo 3.1), permite-nos salientar que:

- Para estes utilizadores/clientes a valorização atribuída às competências de **Pesquisa de informação** e de **Relacionamento com os utilizadores/clientes** evidenciam que para os utilizadores/clientes os profissionais que trabalham nos serviços de informação devem, acima de tudo, desempenhar papéis de MEDIADORES DA INFORMAÇÃO e de GESTORES DOS RELACIONAMENTOS.
- Estes utilizadores/cliente consideram ainda como sendo muito importantes as competências ligadas à **Organização do espaço e equipamento**, às **Tecnologias da Internet** e à **Gestão de conteúdos e conhecimento**. Note-se que esta última competência contribui também para reforçar a imagem do profissional de I-D enquanto mediador(/gestor) da informação (/conhecimento).
- São os utilizadores/clientes que possuem o maior grau de habilitações académicas – o doutoramento – que mais valorizam a competência de Pesquisa de informação, seguidos pelos que possuem pós-graduações, mestrados e o ensino secundário, os quais são, na sua maioria, alunos de licenciaturas. Foram os inquiridos sem escolaridade e com o nível básico que atribuiram a menor importância a esta competência.

  É importante salientar que, entre os profissionais de Informação-Documentação, são frequentemente usados modelos ligados à temática da pesquisa de informação. Wilson (1981) desenvolveu um modelo que contemplava as necessidades de informação e o comportamento na procura de informação, apresentando o contexto ambiental, social, psicológico e cognitivo como determinantes no comportamento na procura e utilização da informação. Ellis (1989) apresentou um modelo de padrões de pesquisa que é utilizado como método qualitativo para estudos de utilizador. O modelo em seis etapas de Carol Kuhlthaus (1993) propõe uma estrutura para o desenvolvimento de programas de literacia[57]. Em 1997, Bruce escreveu a obra *The seven faces of information literacy*, onde descreve experiências de literacia de informação entre vários tipos de profissionais, tendo identificado sete tipos: experiência como utilização de informação tecnológica (1); pesquisa de informação a partir de fontes adequadas (2); execução de um processo (3); controlo de

[57] Na primeira etapa, a pessoa possui uma ideia e tem consciência da sua falta de conhecimento. Nesta fase a incerteza é comum. Na segunda etapa – a selecção – é identificado um tópico geral e prepara-se a pesquisa. Na terceira etapa, o foco é na exploração, enfrentando-se informação inconsistente e incompativel. Na etapa da formulação é formalizada a perspectiva do problema. Na fase da recolha, a informação pertinente ganha relevância. Na última fase, a procura de informação leva a uma nova perspectiva do problema e a mediação da sua difusão em relação a outros é possível.

 © APDIS, BAD, INCITE, LIBERPOLIS – 2006

informação (4), construção de conhecimento pessoal numa nova área de interesse (5); experiência como trabalho com conhecimento e perspectivas pessoais dando origem a novas perspectivas (6); e experiência de utilização da informação para benefício de outros (7).

Em 2000, a *Association of College & Research Libraries* (ACRL) definia um indivíduo literato em informação como sendo aquele que é capaz de: (a) Determinar o grau de informação de que necessita; (b) Aceder à informação necessária de modo eficaz e eficiente; (c) Avaliar criticamente a informação e as suas fontes; (d) Incorporar informação seleccionada na sua base de conhecimento; (e) Usar com eficácia a informação para alcançar um determinado objectivo; (f) Compreender as questões económicas, legais e sociais associadas ao uso da informação e utilizar a informação de forma ética e legal (Association of College & Research Libraries, 2000).

No âmbito da *Década das Nações Unidas para a Literacia* (2003-2012), a Unesco[58] lançou recentemente o *Programa de Literacia da Informação* (2004-2005), cujos objectivos visam o desenvolvimento de uma cidadania de literatos informacionais, possuidores de competências técnicas e críticas necessárias à identificação, aquisição, gestão e uso da informação em qualquer contexto do quotidiano[59]. No *World Summit on the Information Society* (Geneva, 2004) foi realçado, uma vez mais, o papel da informação como um dos pilares do desenvolvimento, tendo os participantes declarado *«[...] common desire and commitment to build a people-centred, inclusive and development-oriented Information Society, where everyone can create, access, utilize and share information and knowledge, enabling individuals, communities and peoples to achieve their full potential in promoting their sustainable development and improving their quality of life»* (Abid, 2004, p. 5).

A literacia da informação está relacionada com o ensino e a aprendizagem das fontes e formatos de informação, desenvolvendo várias áreas de competências ao longo da vida[60], sendo comum a todas as disciplinas, a todos os ambientes de aprendizagem e a todos os níveis de educação, embora realçando os estilos de aprendizagem de todos os intervenientes.

---

[58] A Unesco desde 1966 que investiga a situação mundial da informação e da comunicação, especialmente *o Sistema Mundial de Informação Científica e Tecnológica* (UNISIST), o conceito de sistema nacional de informação (NATIS, 1972) e em 1980, com a realização do fórum da Comissão MacBride, ressaltando-se aí a forte relação entre informação e desenvolvimento económico – informação para o desenvolvimento, pautando as iniciativas da entidade para os países periféricos. Em 1996 o *Major Programme IV – Comunicação e Informação* reflectiu a aceleração da convergência tecnológica entre comunicação, informação e informática como extensão do princípio de livre acesso a todos os tipo de informação (Freitas, 2001)

[59] Castells (1999) caracteriza a diferença na sociedade informacional pela acção de conhecimentos sobre os próprios conhecimentos como principal fonte de produtividade. O processamento de informação é focalizado na melhoria da tecnologia do processamento da informação num círculo vicioso de interacção entre as formas de conhecimento tecnológico e a aplicação da tecnologia para melhorar a geração de conhecimentos e o processamento da informação.

[60] Segundo o estudo *Aprendizagem ao longo da via – a perspectiva dos cidadão* (Eurobarometer, 2003) a maioria dos portugueses sente que devem ser os jovens a preocupar-se com a aprendizagem ao longo da via. No mesmo estudo, 48% dos inquiridos considera que a utilização da Internet não é uma competência relevante, destacando as competências relacionais em detrimento das competências técnicas, fazendo antever os perigos da info-exclusão e de um acentuado fosso digital (Morais, 2004).

> À medida que a informação vai sendo, cada vez mais, codificada em formatos digitais, a necessidade de novas competências para lidar com a tecnologia que permite pesquisar, organizar, gerir a informação e usá-la de diversas maneiras vai também aumentando. Porém, como salienta A. Abid (2004), literacia de informação não é sinónimo de literacia digital ou informática, nem se reduz às competências de Tecnologias de Informação e Comunicação; a literacia informática é um componente essencial, mas para além deste existe a educação dos *media* (*media education*): a consciência de que a informação pode ser útil, de que os recursos existem, de que as competências para usar os recursos podem ser aprendidas, e de que, após se ter obtido a informação, esta ainda tem de ser avaliada: *«Information literacy is an intellectual framework and a social process for understanding, finding, evaluating, communicating and using information - activities which may be accomplished in part by fluency with information technology, in part by sound investigative methods, but most important, through critical discernment and reasoning»* (Abid, 2004, p. 2). Assim conceptualizada, a literacia da informação inicia, sustenta e prolonga a aprendizagem ao longo da vida com base em competências que podem utilizar tecnologias, mas que são, em ultima instância, independentes delas. Por isso, *«Introducing new media technology – let alone the kinds of "critical thinking" and the new pedagogies associated with information literacy – is almost bound to meet with considerable inertia, if not overt resistance. A vigorous information literacy campaign may result in the long run in the emergence of an 'information culture'»* (Abid, 2004, p. 2).

- O **Relacionamento com os utilizadores/clientes** é muito valorizado pela generalidade dos inquiridos: com pós-graduação, doutoramento, mestrado, nível básico e bacharelato, nível secundário e sem escolaridade. O valor consensualmente atribuído pelos utilizadores/clientes dos serviços de informação em análise **torna evidente o potencial de melhoria que o investimento nos relacionamentos pode trazer para a imagem sociais dos profissionais de Informação-Documentação**.
- Relativamente às competências consideradas, em média, pouco importantes – a Venda e difusão e o *Marketing* são menos valorizadas pelos detentores de mestrado e pelos possuidores de doutoramento e sem escolaridade. A propósito da competência de *Marketing*, importa referir que, genericamente, é desvalorizada pelos mesmos inquiridos que consideram o Relacionamento com os utilizadores/clientes como uma competência muito importante para os profissionais I-D. Mais do que um paradoxo, podemos considerar que estamos perante a desvalorização do conceito tradicional de *marketing* e, consequentemente, perante a necessidade de trazer para a profissão um conceito de *marketing* mais próximo do *marketing* como relacionamentos, redes e interacção (Gummesson, 2005).
- É interessante notar que um grande número dos utilizadores/clientes inquiridos consideraram que algumas das competências (constantes do *Euro-referencial I-D*!) não eram aplicáveis aos profissionais de Informação-Documentação, designadamente:
  - *Marketing*
  - Venda e difusão
  - Gestão orçamental

Mais uma vez, há que realçar a necessidade de se adoptarem estratégias de promoção da imagem do profissional I-D ligadas a uma visão holística das competências profissionais.

Bibliografia

Abid, A. (2004) – Information literacy for lifelong learning. In IFLA General Conference and Council, Berlim, 70 – [*Proceedings*].

American Library Association (2005) – *Information Literacy Standards for Science and Technology*. Disponível on-line em: http://www.ala.org/ala/acrl/acrlstandards/infolitscitech.htm. Acedido em 24 Ag., 2005.

Association of College & Research Libraries (2000) – *Information literacy competency standards for Higher Education.* Chicago: ACRL.

Bruce, C. (1997) – *The seven faces of information literacy*. Adelaide: Auslib Press.

Castells, M. (1999) – *A sociedade em rede*. São Paulo: Paz e Terra.

Ellis, D. (1989) – «A behavioural approach to information retrieval system design». *Journal of documentation*. 45 (3), p. 171-212.

Freitas, L. S. (2001) – A memória polémica da noção de Sociedade de Informação e a sua relação com a área de informação. *Revista de Ciência da Informação*.V.1 n.6.

Gummesson, E. (2005) – *Marketing de relacionamento total: gerenciamento e marketing, estratégias de relacionamento e abordagem de CRM para economias de rede*. 2.ª ed. Porto Alegre. Bookman.

Kuhlthaus, C. (1993) – *Seeking meaning: a process approach to library and Information Services*. London: Ablex Publishing.

Paixão, T (2004) – «Certificação profissional: contributos para uma reflexão». *Cadernos Sociedade e Trabalho*, 4, pp. 113-125.

Planas, J. (2004) – «A formação ao longo da vida: a formação inicial como condição prévia e a sua articulação com a formação contínua«. *Cadernos Sociedade e Trabalho*, 4, pp. 77-88.

Wilson, T. D. (1981) – «On user studies and information needs». *Journal of Documentation.* 37 (1), p. 3-15.

4. Visões da profissão

4.1 A profissão em discurso directo

Paula Ochôa & Leonor Gaspar Pinto

Esta aposta na valorização intrínseca da profissão de Informação-Documentação, enquanto um dos elementos-chave da estratégia do OP I-D, esteve logo presente no evento de lançamento desta estrutura formal – Seminário *O valor do profissional da Informação-Documentação*, realizado em Lisboa, em 11 de Abril de 2005 – com a inclusão prepositada no programa de um painel sobre ***Narrativas experienciais***. Pretendia-se estimular a reflexão dos participantes do seminário através da apresentação sintética, **na primeira pessoa**, de *«estórias profissionais»* ancoradas (desejavelmente) em três aspectos: formação inicial e contínua, percurso profissional e valor futuro da profissão.

Embora fosse grande o número de profissionais de I-D que a organização do Seminário gostaria de ter convidado a partilhar o seu percurso profissional, contrangimentos de tempo e de agenda levaram à constituição de um painel formado pelos seguintes profissionais:

- Zita Correia
- Maria José Moura
- Maria Odete Santos
- Silvestre Lacerda
- Fernanda Campos
- Henrique Barreto Nunes
- Lucília Paiva

O carácter inovador desta abordagem e o interesse que este painel despertou nos participantes do seminário, aliados ao facto de não ter sido possível incluir nesse painel mais profissionais da área dos arquivos, levou o OP I-D a procurar recolher e a incluir neste relatório as *«visões»* de mais alguns destes profissionais. Assim, sobretudo graças à determinação e ao empenho de um dos elementos da Equipa Técnica[61], realizaram-se entrevistas e recolheram-se as narrativas experienciais de mais quatro profissionais de I-D:

- Ana Franqueira
- Manuel Real
- Madalena Garcia

[61] Cláudia Castelo.

- Maria do Carmo Dias Farinha

Ainda que nem todos os profissionais que *«contaram a sua estória profissional»* tenham seguido a proposta de *«guião»* apresentada pelo OP I-D, pensamos que a transcrição livre destes testemunhos, que se apresenta de seguida, constitui, pela sua riqueza, uma fonte de inspiração e de valorização profissional.

4.2 Narrativas experienciais

Claúdia Castelo

Zita Correia
Investigadora, INETI – Instituto Nacional de Engenharia e Tecnologia Industrial

Zita Correia encara o seu percurso profissional segundo uma lógica de reconversão permanente.

Entrou no mercado trabalho quando estava prestes a terminar a sua licenciatura em Filosofia. Começou a trabalhar a tempo inteiro numa organização, que era o órgão de cúpula do sistema de previdência social: a Federação das Caixas de Previdência e Abono de Família, do Ministério das Corporações e Previdência Social. Ali esteve 7 anos, período extremamente rico enquanto aprendizagem, pois tratava-se de uma organização moderna, estruturada com o que de mais moderno havia em termos de modelo organizacional, com quadros jovens e qualificados que vieram a ter um importante papel depois do 25 de Abril no desenvolvimento das bases do sistema de segurança social tal como o conhecemos hoje em dia, na formulação de políticas públicas, na investigação e no ensino associados ao domínio da Segurança Social. Foram anos formativos. Exerceu funções como adjunto-técnico e técnico superior, o que lhe permitiu adquirir conhecimentos sobre o regime contributivo da segurança social e *«socializar-se»* numa cultura fortemente marcada pela noção de serviço público, pelo enorme respeito pelos contribuintes que asseguravam inteiramente o financiamento do sistema. Estes sete anos também valeram pela aprendizagem dos saberes de organização.

Seguiu-se uma segunda fase, que correspondeu a um novo período de sete anos (1979-1986), na Direcção-Geral da Segurança Social, primeiro no Ministério dos Assuntos Sociais, depois no Ministério do Trabalho e Segurança Social. Foram anos de transição de uma especialização técnica muito particular para uma especialização como profissional da informação. Percorreu todo o processo clássico de profissionalização: formação especializada na área da Informação-Documentação, filiação em associações profissionais, primeiro na BAD e depois na INCITE (logo que esta foi formada), estabelecimento de redes formais e informais com outros profissionais, aquisição de novos saberes profissionais e de organização (reaprendizagem na nova organização). Preocupou-se em conhecer os regimes de segurança social de outros países; reunir a informação indispensável para o apoio à decisão de equipas multidisciplinares e à fundamentação de políticas públicas no domínio da segurança social. Considera que foram anos muito ricos, que viveu com um autêntico espírito de missão, num momento

único na vida do país, em que se delineava o sistema de segurança social, o chamado Estado-Providência.

A terceira fase, a mais longa até hoje, no INETI (organismo tutelado pelo Ministério da Economia, depois por um breve período pelo Ministério da Ciência, e agora novamente pelo Ministério Economia). Ingressou na carreira de investigação numa área muito particular, criada pela primeira vez em Portugal numa organização pública: a área da ciência, engenharia e gestão da informação. Viveu essa experiência como um acto de humildade, pois foi para a base de uma carreira de progressão lenta e difícil, quando já se encontrava num patamar bastante avançado da carreira técnica. No INETI teve de voltar a adquirir conhecimentos de organização, paralelamente aos novos saberes teóricos, à investigação a tempo inteiro para a realização do doutoramento. Aí desenvolveu uma cultura de rigor, uma autodisciplina capaz de lhe permitir conciliar a vida familiar e a vida profissional. Criou uma rede de contactos informais com profissionais de todo o mundo, de que destaca o aspecto da camaradagem. Dedicou-se ao desenvolvimento de investigação socialmente útil, por contrato, em áreas muito diversas, o que lhe proporcionou uma certa polivalência e capacidade de trabalhar no arame. Simultaneamente, dedicou-se à docência universitária e à orientação de jovens investigadores. Teve que embrenhar-se na gestão e lidar com aquilo que não é tão agradável, como os orçamentos. Realça o prazer de fazer com que as coisas aconteçam, sobretudo na formação de novos investigadores que darão continuidade ao trabalho desenvolvido. Ao fim de mais de trinta anos de trabalho, questiona-se sobre qual é a sua profissão. Passou por um processo de reprofissionalização em larga escala – de profissional da informação passou a investigadora científica. Mantém elos particulares com os profissionais da informação. Tendo em conta uma definição circunscrita de profissional de informação – intermediário entre os fornecedores (os criadores) e os consumidores de informação. Tendo em conta esta definição um pouco limitada, deixou há muito tempo de ser – deixou há muito de ser profissional de informação, mas continua a sentir que pertence a esta comunidade e isso deixa-a muito orgulhosa.

Maria José Moura
Directora de Serviços, IPLB – Instituto Português do Livro e das Bibliotecas

Fez o *«velho»* Curso de Bibliotecário-arquivista da Universidade de Coimbra e começou a trabalhar na Universidade de Lisboa em 1968/69 como bibliotecária. Percorreu os patamares de uma carreira que era, na altura, um autêntico *«calvário»*, tendo chegado a Directora dos Serviços de Documentação da Universidade de Lisboa. Aí permaneceu até 1987. O seu percurso não foi propriamente pautado pela mobilidade, dividindo-se em duas fases: a primeira, na Universidade de Lisboa, e a segunda, no projecto de lançamento e no desenvolvimento da Rede Nacional de Bibliotecas Públicas.

Em 1986, a Secretária de Estado da Cultura, Teresa Gouveia, pediu-lhe para fazer um relatório destinado a preparar o lançamento do projecto da Rede Nacional de Bibliotecas Públicas. O relatório/estudo foi-lhe encomendado por ser presidente da BAD (que fizera bastante *lobby* na área das bibliotecas públicas). Nessa altura a BAD tinha 'audiência', peso político. A Secretária de Estado tinha sido bibliotecária, era mais sensível ao problema da leitura pública do que os políticos que a antecederam e sucederam. Maria

José Moura foi nomeada por seis meses para fazer o trabalho. Entretanto, transita para o Ministério da Cultura, onde ficou até hoje. Salienta o enorme gosto que tem pelo trabalho que ainda hoje faz, com uma equipa no terreno e as pessoas que trabalham consigo no Instituto Português do Livro e das Bibliotecas. O desenvolvimento do projecto da Rede de Bibliotecas Públicas, que reconhece ter sido o projecto da sua vida, começou efectivamente em 1987 e foi crescendo, sendo muito bem acolhido, nomeadamente pelas autarquias, parceiras privilegiadas. Destaca a importância das redes, formais e informais, no desenvolvimento do seu percurso e deste projecto em particular.

Os contactos internacionais terão sido determinantes para a sua formação (pertenceu durante oito anos ao Comité das Bibliotecas Públicas da IFLA). Esses contactos, inicialmente pagos do seu próprio bolso, e depois pelo Ministério da Cultura, permitiram-lhe conhecer o que se fazia nos países mais desenvolvidos. Sempre que ia a eventos internacionais, assistia às sessões das 8 da manhã até ao fim da tarde; tinha consciência de que não ia *«em passeio»* mas em *«viagem de estudo»*, para aprender com os outros e trocar experiências. Reconhece que a sua formação de base era insuficiente: o Curso de Bibliotecário-arquivista tinha um currículo que datava de 1935, e se não fossem alguns acasos – circunstâncias de sorte – favoráveis, que aconteceram no seu percurso profissional, aquela formação seria muito insuficiente e fora do contexto. Considera que a ajudou imenso, o facto de, em 1969, ter feito parte de um grupo de trabalho das bibliotecas universitárias que trabalhava junto do Ministro da Educação, Veiga Simão, coordenado pelo Professor Jorge Peixoto. Esse grupo ensinou-lhe muito, foi um trabalho em profundidade, onde contactou com pessoas de alta craveira. Ao longo da sua carreira frequentou muitos cursos de formação e ministrou outros. Envolveu-se de forma muito activa na profissão, nunca teve uma postura amorfa.

Considera-se uma bibliotecária generalista e tem uma certa pena de não ser especialista numa área específica. Não pode dizer que é *«craque»* em nada. O seu percurso foi o de tentar pôr projectos de pé; orgulha-se de se ter preocupado sempre em estimular os outros, os jovens, a *«andar para a frente»*, a não terem medo, a arriscarem.

Destaca, a nível nacional, como marco muito significativo o 1.º Congresso da BAD (Porto, 1986) denominado *Informação em tempo de mudança*. Teve uma importância decisiva no arranque de um forte movimento à volta da profissão.

Hoje, está no Comité da IFLA de Construção e Equipamento de Bibliotecas. Esteve, até há pouco, muito envolvida no Conselho Superior das Bibliotecas, de que foi Vice-presidente até ao ano passado, altura em que se demitiu devido à inacção em que se este encontrava. Entre as iniciativas do Conselho Superior de Bibliotecas, com o apoio do Conselho de Reitores, salienta um seminário internacional com professores de grande craveira que fizeram uma análise do que era a profissão e a formação para a profissão. Era suposto as universidades portuguesas enviarem os responsáveis pelos cursos de pós-graduação e mestrados de Ciências Documentais, mas não o fizeram, pelo menos a título oficial. Julga que a universidade portuguesa deve ser responsabilizada pela falta de visão e os profissionais devem ser responsabilizados pela falta de capacidade de a estimular. Lembra que lá fora a carreira é reconhecida. Esse reconhecimento, porém, pressupõe que os profissionais portugueses demonstrem que são capazes. Espera que os *«novos»* consigam fazer mais do que a sua geração.

[Maria José Moura esqueceu-se de assinalar, por visível modéstia, que foi galardoada, em 1998, pelo Comité Internacional do Livro, pelo trabalho que fez em prol das bibliotecas públicas portuguesas, no congresso da IFLA, em Amesterdão. É, aliás, a

única bibliotecária galardoada com semelhante prémio. Quando recebeu o prémio, afirmou que o prémio não era para ela mas para todos os profissionais da rede das bibliotecas públicas portuguesas, o que revela a sua humildade e apreço pelo trabalho em equipa].

Maria Odete Santos
Consultora de Informação

Em 1961, começou a trabalhar como professora do ensino técnico. Atribui à pedagogia uma grande importância na sua carreira futura. Em 1964, entrou na carreira administrativa do Fundo de Desenvolvimento da Mão-de-Obra do Ministério das Corporações e Previdência Social. Considera-se uma *«histórica»* daquele Ministério; nunca tendo mudado de serviço. Depois de percorrer as etapas da carreira: de Técnico Superior chegou a Directora de Serviços, em 1978, tendo, em 2001, feito novamente concurso para Directora de Serviços. Em 2003, reformou-se, embora não se quisesse reformar. A sua experiência em Biblioteconomia e Documentologia é experiência própria, é *on job training*, formando-se a si e aos outros, informando-se dentro e fora do país. Antes de 1974, a informação não chegava a Portugal. As ligações com a OIT, a Unesco e outros organismos internacionais eram algo *«escondidas»* por causa das colónias e faziam-se através de Dakar. Não obstante, Odete Santos esforçou-se sempre por obter documentação e informação em áreas polémicas durante o Estado Novo: trabalho, questões sociais, emprego, segurança social, formação profissional.

Divide a sua carreira profissional em várias fases:

Entre 1964 e 1974, dedicou-se à criação e reestruturação do núcleo de informação e documentação do Fundo de Desenvolvimento da Mão-de-Obra, partindo do nada (quase nada também no país). Formou pessoas. Criou as oficinas gráficas do Ministério e envolveu-se na área editorial (devido à Censura lembra que *«estudava»*, com o autor na sua frente, as palavras que podiam dizer ou não dizer).

De 1974 a 1983, dinamizou o Serviço de Informação Científica e Técnica (hoje informação especializada). Nessa época, deu-se a fusão do património da Junta da Acção Social com o das Corporações e a reconversão do serviço (no então Ministério do Trabalho).

De 1984 a 1993, associa a sua carreira aos projectos PIDDAC. Considera ter trabalhado sempre *«no arame»*, todos os anos sem orçamentos possíveis. Virou-se, por isso, para os projectos PIDDAC. O serviço de informação e documentação foi sustentado com projectos PIDDAC, era a forma de *«andar para a frente»* e concretizar *«novidades»*, por exemplo: bases de dados bibliográficas; a primeira base de dados jurídica que apareceu em Portugal (sobre regulamentação do trabalho); novas TIC aplicadas à informação das questões sociais; edição em CD-ROM das regulamentações do trabalho. Destaca o *«engenho»* que procurou ter para contornar adversidades (por exemplo, para viabilizar um projecto de Arquivo Histórico, resolveu designá-lo de criação de uma base documental da documentação anterior a 1975).

Participou em todas as *«primeiras jornadas»* na área da documentação: primeiras jornadas de documentação e informação; primeiro congresso da BAD (1985), com uma

 © APDIS, BAD, INCITE, LIBERPOLIS – 2006

comunicação muito polémica *Os agentes de transferência de saber*, que ficou no esquecimento; 1.º encontro luso-espanhol de informação científica e técnica, em 1979; etc., etc.

A área que mais lhe agrada e na qual tem mais perícia é a área editorial. Considera-se acima de tudo uma editora.

Silvestre Lacerda
Arquivista, Arquivo Distrital do Porto

Em Portugal, o arquivista ainda é colocado fora das profissões da informação. Mesmo alguns referenciais europeus apresentam os arquivistas como *arrumadores* ou até *farrapeiros*. De alguma maneira, os próprios arquivistas têm essa imagem de si mesmos: a de *salvadores de papéis* e agora de documentos electrónicos. Espera-se que o arquivista seja um arrumador e conservador de papéis/documentos. Os profissionais ainda não interiorizaram o seu papel nas organizações/administrações. Todas as organizações têm arquivo. Os arquivistas devem ser chamados a intervir na produção documental e na recuperação da memória das organizações.

É licenciado em História e teve um percurso mais ou menos tradicional. Seguiu-se a pós-graduação em Ciências Documentais. Inicialmente foi professor do ensino secundário na áreas da História, do Jornalismo, das Ciências Sociais e só depois é que chega aos arquivos, através de um desafio que lhe foi pessoalmente lançado por um bibliotecário quando começou a tomar contacto com as bibliotecas. Aproveita para prestar homenagem a um colega director da biblioteca de Gaia: Alberto Moreira. No seu percurso académico, foi induzido, numa época em que os trabalhos de grupo o impeliam para a investigação, para a utilização das bibliotecas e dos arquivos.

Destaca como momento marcante e decisivo, o da abertura de concurso externo (hoje quase uma miragem) por parte do Instituto Português de Arquivos, para 16 lugares nos arquivos distritais. Foi o único concorrente para 6 lugares no concurso para o Arquivo Distrital do Porto (hoje algo de impensável). Vivia-se uma época de grandes perspectivas, na qual se começava a vencer o paradigma da História. Lembra que o Instituto Português de Arquivos foi uma lufada de ar fresco, uma abertura dos arquivos portugueses ao exterior, a nível nacional e internacional, uma experiência de aproximação à missão dos arquivos no seio da Administração Pública e das organizações, de olhar o ciclo de vida dos documentos, e de atribuir aos arquivistas um papel activo nessa perspectiva. Os arquivistas pretendem intervir em todo o ciclo de vida dos documentos desde a sua produção (gestão da informação desde a concepção do sistema de informação, passando pelo estabelecimento do seu fluxo no seio das organizações). O Arquivo Distrital do Porto (ADP), onde trabalha, tem esse entendimento da sua própria missão. Trabalha-se em equipa. Para os arquivistas, ainda é mais importante do que para os colegas de outras áreas, pois há o perigo do isolamento e a falta de uma visão da nossa intervenção. No ADP, conseguiram manter uma equipa de trabalho com uma nova forma de encarar os arquivos enquanto serviço ao cidadão, não só na perspectiva patrimonial (aquisição, conservação e valorização do património arquivístico), mas da melhoria eficácia e eficiência das organizações (por via da gestão da informação).

Do seu ponto de vista pessoal, outro momento interessante na sua carreira situa-se em 1997, ano da criação do Centro Português de Fotografia no Porto. Foi desafiado a montar os arquivos de fotografia de Lisboa e do Porto, numa perspectiva de regional e ao mesmo tempo nacional. Quis imprimir no projecto uma nova perspectiva: os arquivos junto das entidades produtoras, associados a uma intervenção social (local, regional).

Considera que o que pode ser importante para o desenvolvimento dos trabalhos na área dos arquivos é a aproximação da Arquivística a novas disciplinas, como a Sociologia, a Psicologia, a Gestão das Organizações, a Diplomática, bem como aos novos documentos, nomeadamente os electrónicos.

Dá muita importância à actividade associativa, que considera um factor de socialização e de intervenção cívica. Desde 1974, participou activamente em inúmeros movimentos: foi membro de associações de estudantes, de associações culturais sem fins lucrativos, como a Universidade Popular do Porto (onde desenvolveu um projecto de História Oral: histórias de vida), foi ainda presidente da BAD – outra forma de entendimento e de enriquecimento. A participação associativa é uma forma complementar de estar na profissão muito recompensadora, um bom investimento, que nos permite aprender mais do ponto de vista da profissão.

Fernanda Campos
Sub-directora, Biblioteca Nacional

Em Junho de 1971, licenciou-se em História na Faculdade de Letras da Universidade de Lisboa e em Agosto inscreveu-se no Curso de Bibliotecário. Nunca foi mais nada. Não fez o Curso de Bibliotecário-Arquivista da Universidade de Coimbra, porque havia, à época, o estágio de preparação técnica para BAD em Lisboa, na Inspecção Superior das Bibliotecas e Arquivos, na Direcção Geral das Actividades Culturais (esse curso funcionou entre 1970 e 1975). Tratava-se de um curso mais moderno, mais inovador do que o curso da Universidade de Coimbra; preparava para as 3 áreas. Teve Informática, Gestão, etc. e saiu convencida de que tinha escolhido bem. Inicialmente, pensava ser arquivista (por ser licenciada em História), mas percebeu depois que nos arquivos não iria fazer investigação, mas recolher, tratar e divulgar informação.

Quando acabou o curso (1972/73) foi convidada para a Imprensa Nacional-Casa da Moeda para fazer investigação bibliográfica. Ia fazer o levantamento de todas as obras que a Imprensa Nacional tinha editado desde 1769. Esteve lá até Janeiro de 1978. Após uma passagem meteórica pelo Instituto Nacional de Agronomia, entrou, em Março de 1978, mediante concurso, para a Biblioteca Nacional, onde permanece até hoje. Começou pela Área de Catalogação até 1980, chegando a responsável por esse sector. Não era o sector que mais lhe agradava, mas empenhou-se em fazer o seu melhor. Em 1979, começou a ensinar nos Cursos de Técnicos Profissionais da BAD. Teve de aprender para ensinar. Hoje, dá aulas no Mestrado de Estudos de Informação e Bibliotecas Digitais do ISCTE.

Em 1987, foi nomeada Chefe de Divisão dos Serviços Biblioteconómicos Gerais da Biblioteca Nacional e, no ano seguinte, Directora de Serviços de Coordenação Biblioteconómica da mesma instituição. Em 1992, foi indigitada Sub-Directora da BN.

 © APDIS, BAD, INCITE, LIBERPOLIS – 2006

Considera que se tratou de uma evolução dentro do trabalho que desenvolvia no seio da organização.

Ao longo da sua carreira fez muita formação de qualidade na BAD, que contratava formadores muito bons nas áreas novas que começavam a surgir, sobretudo nos anos 80. Nos anos 90, concentrou-se na formação e participação em grupos internacionais, para *«saber funcionar»* com outras realidades. Continua a participar em grupos de trabalho e tem coordenado grupos de trabalho internacionais. É presidente do Comité da IFLA para as Bibliotecas Nacionais até ao Verão de 2005. No seio da IFLA, é também directora do programa Unimarc (actividade nuclear no seio daquela organização). Preside ainda a um pequeno Grupo de Bibliotecários e Arquivistas da Comissão Europeia para a Preservação e o Acesso. A partir de Outubro de 2005, participa no consórcio Tell, de interoperacionalidade entre as bibliotecas nacionais da Europa.

Considera que a sua experiência é muito rica, não só a nível profissional, mas também a nível pessoal. Gosta muito de ouvir as pessoas que a procuram. Não se isola. Afirma que a profissão só crescerá se os profissionais estiverem abertos ao exterior. Saber gerir informação, colecções, recursos humanos e financeiros, cooperar, ouvir e falar com outras instituições, com colegas e utilizadores da informação. É extremamente interessante e útil ouvir os utilizadores, sem esse *feed-back* a profissão não faz sentido. Dentro do *saber-fazer* é também muito importante saber decidir (e não é fácil), saber aproveitar as pessoas e orientar os trabalhos, para obter maior qualidade, inovação, exigência e rigor.

Henrique Barreto Nunes
Director da Biblioteca Pública de Braga

Fez a licenciatura em História na Universidade de Coimbra. Não queria ser professor, mas sim arqueólogo. Era frequentador assíduo de bibliotecas (dos institutos da Faculdade de Letras e da Biblioteca Geral da Universidade de Coimbra) e isso começou a seduzi-lo para a profissão. Fez o Curso de Bibliotecário-Arquivista na Universidade de Coimbra. Tratou-se de uma formação insuficiente (o programa do curso era de 1932), mas onde encontrou alguém que seria muito importante na sua formação, o Professor Jorge Peixoto, uma das figuras de referência da profissão. Com ele aprendeu o rigor e a exigência em termos de tratamento técnico, o interesse pelo livro e pela história do livro e o gosto pela profissão. O curso culminava com seis meses de estágio na Biblioteca Geral da Universidade Coimbra, onde aprendeu o essencial para poder desempenhar a profissão. Dois meses depois de acabar o estágio, ingressou nos Serviços de Documentação da recém-criada Universidade do Minho (Dezembro de 1974). Aí, fez de tudo, desde o tratamento técnico ao atendimento. Por se ter incompatibilizado com o Director de Serviços, saiu e foi trabalhar, durante um ano e meio, em Arqueologia, no Campo Arqueológico da Universidade do Minho. Depois, foi convidado a ingressar na Biblioteca Pública de Braga, autonomizada dos Serviços de Documentação da Universidade do Minho. Pôde desenvolver um trabalho de base. A Biblioteca Pública era dirigida por uma comissão de gestão e presidida por um professor que *«deu asas»* a quem ali trabalhava. Em 1982, era Técnico Superior de 1.ª classe e foi nomeado responsável pela biblioteca. Exerceu o cargo até 2000 (já na categoria de Assessor Principal). Apresentou-se ao concurso para Director de Serviços e obteve o lugar. O

trabalho na Biblioteca, depósito legal, legados, etc. estava num estado absolutamente caótico. A sua primeira tarefa foi *«arrumar a casa»*. Estabeleceu contactos de cooperação com a BN, BGUC, etc. De início, não estava muito satisfeito com aquilo que a biblioteca era. Sentia que era necessário alargar horizontes. Criou a secção infantil e actividades de promoção da leitura. Escreveu um artigo sobre o assunto no *Notícias da BAD*. A Biblioteca não consegue integrar cabalmente a PORBASE (por decisão da Universidade do Minho) e sofreu bastante com isso. O que agravou a sua dificuldade em lidar com as novas tecnologias. Nos primeiros contactos teve mesmo pânico face a estas.

Reconhece a importância da BAD na sua formação. A par da frequência de acções de formação e da participação em reuniões de profissionais (congressos, encontros), faz questão de destacar as visitas de estudo a bibliotecas estrangeiras, os estágios profissionais em bibliotecas francesas, a leitura contínua da bibliografia actualizada (sobretudo francesa), o gosto pela escrita que decorre do conhecimento da bibliografia e da actividade profissional e que também o conduziu à docência nos Cursos de Técnicos Profissionais e de Especialização em Ciências Documentais (em Lisboa, em Coimbra e no Porto).

Recorda como momento determinante o Seminário sobre Animação de Bibliotecas com um bibliotecário francês realizado em Lisboa em 1993. Esse seminário abriu-lhe os olhos sobre o que podiam ser as bibliotecas públicas. Daí saiu o *Manifesto sobre a Leitura Pública em Portugal*. Aí conheceu Maria José Moura, figura de referência na sua carreira. A Biblioteca Pública de Braga integra a Rede de Leitura Pública e o projecto da sua vida foi conceber a nova Biblioteca Pública de Braga que seria um pólo da antiga. Participou activamente em todas as fases, da concepção à implementação. No entanto, foi forçado a regressar à velha Biblioteca Pública de Braga e teve que se *«reformatar»* em termos profissionais. Actualmente, está empenhado na reflexão sobre o papel que a preservação e conservação do património da biblioteca pública pode desempenhar na comunidade. Isto porque a biblioteca patrimonial de conservação não pode perder a noção de serviço público. Afirma-se como um bibliotecário de livros: *«Tenho uma existência de papel»* (Al Berto).

Neste momento, numa sociedade em que as coisas mudam rápida e continuamente, e há uma grande necessidade de adaptação e evolução, os bibliotecários devem saber sobreviver à Internet, devem saber seleccionar no meio do caos da Sociedade da Informação aquilo que verdadeiramente interessa aos seus serviços. O principal combate do bibliotecário é nunca esquecer o papel social das bibliotecas no combate a todas as exclusões; acreditar na biblioteca pública como o equipamento de base e de massas essencial a toda a comunidade, um equipamento que deve ser neutral, mas nunca deve ser neutro.

[Autor de uma vastíssima e importante bibliografia sobre a História da Leitura e das Bibliotecas Públicas em Portugal. Grande conhecedor da área do Livro]

 © APDIS, BAD, INCITE, LIBERPOLIS – 2006

Lucília Paiva
Antiga bibliotecária e actualmente Provedora da Santa Casa da Misericórdia de Santar

Está há seis anos como Provedora, mas só há três anos e meio deixou a carreira de bibliotecária. Voltou à sua terra de naturalidade. As competências que adquiriu ao longo da sua profissão foram importantes para poder desempenhar este cargo (trabalho de equipa, gestão, etc.). Hoje, tem liberdade para gerir o seu tempo.

Chegou à profissão de forma acidental. Não escolheu a profissão. Foi um mero acaso. Licenciou-se em Farmácia na Universidade de Coimbra. Na altura, não havia falta de empregos. Quando terminou o curso foi convidada para seguir a carreira universitária, mas recusou. Estava já casada, quis acompanhar o marido e fez uma opção de vida. Durante oito anos não trabalhou, ficou em casa a cuidar dos filhos. Em cinco anos teve quatro filhos. Passados esses oito anos, sentia-se frustrada e quis trabalhar. Uma pessoa falou-lhe de um concurso para bibliotecário da Biblioteca Geral da Universidade de Coimbra. Seria por três anos e tinha que fazer o Curso de Bibliotecário-Arquivista. Tinha pedido um alvará para abrir uma farmácia. Estava a espera do alvará, mas como não pediu favores, não teve autorização.

Entrou para a Biblioteca Geral da Universidade de Coimbra e adorou lá trabalhar; era bem tratada, por ser a única pessoa de Ciências. Teve como mestre o Professor Jorge Peixoto e foi colega de curso de Maria José Moura. Foi difícil, pois tinha os filhos, tinha que estudar, etc. O director da Faculdade de Farmácia chamou-a para organizar de raiz a biblioteca da Faculdade de Farmácia.

A sua actividade assentou nos seguintes princípios: trabalhar para os outros e com os outros, trabalhar em união e cooperação e trabalhar para os utilizadores; trabalhar com gosto, entusiasmo e alegria; acompanhar o desenvolvimento da profissão e actualizar-se; dignificar a profissão e a instituição em que trabalhava. O trabalho em união fê-lo também sem fronteiras, e independentemente de rivalidades (Lisboa, Coimbra, Porto). Deu muita importância às associações profissionais, pólos de união e pilares da sua actividade profissional. Esteve, desde a primeira hora, com a BAD, de que foi Presidente Regional em Coimbra. Foi desafiada para presidir em Lisboa, mas era muito complicado, por razões familiares. Acompanhou a INCITE desde a primeira hora (é a sócia n.º 15). Esteve na génese de outra associação, a UTILISIS, de que foi Presidente da Mesa da Assembleia. Essa associação, destinada a incentivar o uso do ISIS, teve vida curta. Foi fundadora da APDIS e sua primeira presidente. Participou em inúmeros grupos de trabalho. Gostava muito de trabalhar em todas as áreas. Foi presidente da CT 7 (Comissão Nacional de Normalização). Continua a pertencer à Sub-Comissão de Dados Bibliográficos, pois é a manutenção de um elo à profissão. Nunca desprezou a vida da sua instituição (Faculdade e Universidade). Participou em tudo (Conselhos Directivos, Senado Universitário, Grupo de Teatro, Grupo Folclórico). Ministrou mais de 200 acções de formação (para alunos e para utilizadores). Gostou sempre de transmitir conhecimentos. Representou as bibliotecas portuguesas em encontros internacionais.

Na sua carreira, destaca a organização da biblioteca da Faculdade de Farmácia, a informatização dos serviços e a criação da primeira base de dados em CD-ROM (a primeira na Zona Centro).

Para o futuro, reconhece a importância das novas tecnologias, dos novos suportes e dos novos instrumentos para o utilizador. No domínio da formação, salienta o papel da formação à distância.

Ana Franqueira
Directora, Arquivo da SIC

Entrou na Faculdade de Letras de Lisboa, na licenciatura de História, em 1976. Viviam-se tempos conturbados na Universidade; talvez por isso, não gostou do curso. Concluídos os estudos, não conseguiu logo emprego. Começou a trabalhar como colaboradora no *Guia das Fontes para História das Nações*. No Arquivo do Ministério das Finanças fez com outra colega o inventário da documentação da Companhia de Grão-Pará e Maranhão. Essa experiência permitiu-lhe aperceber-se de que os arquivos não tinham profissionais com formação específica, ou não tinham sequer pessoal. Por isso, decide concorrer ao Curso de Especialização em Ciências Documentais, que no ano anterior tinha sido criado em Lisboa. Uma das componentes do curso era a Informática, ministrada pela engenheira Graça Granate, no LNETI (Laboratório Nacional de Engenharia e Tecnologia Industrial), onde tinha sido desenvolvida a primeira base de dados bibliográfica do país, a INFOLNETI. Ana Franqueira gostou imenso de Informática e a eng.ª Graça Granate convidou-a para colaborar no LNETI, na gestão da base de dados bibliográfica, na qualidade de bolseira. Por essa altura, sabendo que estava a arrancar na Biblioteca Nacional o PORBASE, da responsabilidade de Rafael António e Luísa Cabral (uma mulher fora do vulgar e com uma enorme visão), endereça à Biblioteca Nacional um pedido de estágio, para poder acompanhar o projecto. Como tinha formação em arquivos, foi-lhe atribuída a tarefa de inventariar o fundo do Ministério dos Negócios Eclesiásticos e da Justiça (na altura depositado na BN), sendo Madalena Garcia a sua orientadora de estágio. Com Rafael António e Madalena Garcia, aos fins de tarde, começa a pensar numa base de dados para tratar a documentação arquivística, seguindo as pisadas do PORBASE. Inspiravam-se nos recentes *standards* de descrição propostos por Michael Cook no MAD (*Manual of archival description*), o qual Madalena Garcia estava a traduzir para português por considerar uma obra fundamental para a arquivística moderna. Em Portugal, os arquivos continuavam ainda muito virados para o investigador numa situação de privilégio e exclusividade e a descrição fazia-se ao nível do documento isolado.

Destaca o período em que Teresa Gouveia esteve à frente da Secretaria de Estado da Cultura como tendo sido uma época de ouro para as Bibliotecas e os Arquivos em Portugal. Na Comissão para a Reestruturação da Torre do Tombo, dirigida pelo Professor José Mattoso, havia já uma Comissão de Informatização da Torre do Tombo, impulsionada pelo Professor António Hespanha, que a convida para colaborar no projecto.

Ana Franqueira, trabalhava de manhã no LNETI, à tarde no projecto de informatização da Torre do Tombo e à noite no projecto da base de dados para descrição de arquivos, que veio a resultar no ARQBASE, uma metodologia de descrição documental utulizando um *software* gratuito da Unesco, o Mini-Micro CDS/ISIS. Pôde apresentar o ARQBASE em diferentes ocasiões, nomeadamente na Coruña e na Universidade Nova de Lisboa, sendo a recepção, ora extremamente positiva, ora céptica.

 © APDIS, BAD, INCITE, LIBERPOLIS – 2006

Depois de fazer, no Instituto Nacional de Administração, um curso de Informática, entrou para o quadro do LNETI como Técnica Superior de Informática. Entretanto, foi criado o Instituto Português de Arquivos (1988-1992), onde começou a colaborar a *«recibos verdes»*. Concorreu, depois, a um concurso interno para o IPA, para dirigir o Serviço de Informática. Vivia-se um momento brilhante para os arquivos em Portugal. Foi um período de intensa participação em comités internacionais, sob o impulso de Madalena Garcia, Directora de Serviços de Arquivística do IPA

Entretanto, Ana Franqueira e Madalena Garcia mostraram o ARQBASE a Michael Cook que estava em Lisboa a dar aulas no Curso de Especialização em Ciências Documentais. Ele ficou fascinado e pediu para que o programa fosse instalado em Liverpool. Pela mesma altura, estava a ser criado um Comité para a Normalização no Conselho Internacional de Arquivos e Ana Franqueira integrou a comissão *ad-hoc* para a definição dos critérios que deviam presidir às normas. Trabalhou durante dez anos nesse comité, o qual veio a produzir as normas ISAD(G) e as ISAAR (CPF).

Na sequência da extinção do IPA, em 1992, foi integrada com outros colegas, entre os quais José Mariz e Fátima Faria, no quadro da Torre do Tombo. Esta instituição tinha uma cultura muito diferente da do IPA, era mais conservadora, avessa à mudança, ao dinamismo e à criatividade e sobretudo virada para si mesma. Nesse mesmo ano, foi criada a nova estação de televisão SIC e o arquivista brasileiro Paulo Leme tinha sido convidado para dirigir o respectivo arquivo audiovisual. Ana Franqueira, sentindo-se pouco motivada na TT, e impedida de desenvolver o projecto iniciado com a ARQBASE, no IPA, começou a colaborar no arquivo da SIC com uma prestação de serviços. O projecto do arquivo da SIC era algo de muito interessante, pois tratava-se de construir um serviço de raiz.

Durante uma conferência de inauguração da base de dados do Arquivo da Comunidade Europeia em Florença, percebeu que gostaria de trabalhar nesse arquivo. Passado pouco tempo, abriu concurso para uma vaga de arquivista e concorreu; teve de fazer provas em Fevereiro de 1992 e só em Julho ficou aprovada. Ainda hesitou se aceitaria o lugar, mas o incentivo de uma colega da SIC ajudou-a a decidir-se. Acordou entrar em Outubro, depois de solicitar uma licença sem vencimento na Torre do Tombo. Esteve cinco anos em Florença, graças ao seu mérito e esforço individuais, sem qualquer apoio do governo português. Ali pôde aperceber-se que, ao contrário de Portugal, os outros países da Comunidade Europeia estavam empenhados em colocar os seus cidadãos nas instituições europeias. No Arquivo Histórico das Comunidades Europeias, instalado no Instituto Universitário Europeu, desenvolveu um projecto pioneiro: a primeira base de dados de arquivo a ser disponibilizada na internet. O Arquivo não se limitava a receber as incorporações periódicas das instituições europeias (Comissão Europeia, Parlamento, etc.); estabeleceu também contratos de depósito com a Agência Espacial Europeia, com a OCDE, etc.; e angariou espólios particulares de altas individualidades ligadas ao processo de construção da Comunidade Europeia. Durante os aos que passou em Florença, Ana Franqueira continuou a participar nos comités internacionais.

Quando Paulo Leme saiu da SIC, esta estação de televisão foi *«buscar»* Ana Franqueira a Florença. Aceite o convite, por se tratar de um novo desafio, foi necessário *«arrumar»* o arquivo, que se encontrava algo caótico. Depois de proceder à reorganização interna do arquivo (à época, só do Departamento de Informação, em suporte magnético), teve de adaptar o serviço a uma nova realidade: o novo canal de 24 horas de notícias – a SIC Notícias (inicialmente Canal de Notícias de Lisboa) – num novo sistema tecnológico, em formato digital. Houve que proceder à planificação da digitalização da SIC Notícias

e criar de raiz um serviço de informação digital. Foram anos muito conturbados, mas também muito interessantes, de enorme entusiasmo e empenho. O projecto do arquivo digital para toda a estação sofreu algumas vicissitudes, tendo arrancado em pleno no corrente ano de 2005. Trabalham agora numa base de dados (*Digital Asset Management*) que incorpora e agrega todo o tipo de informação electrónica produzida pela SIC (áudio, imagem, texto, grafismo, etc.).

O trabalho no Arquivo da SIC é muito absorvente e exigente. Como a generalidade das instituições, a SIC não tem muita sensibilidade para mandar os seus arquivistas para fora, a fim de tomarem contacto com outras realidades. Por outro lado, há uma noção difusa de que toda a gente percebe de arquivo e pode trabalhar em arquivo, sem qualquer tipo de formação específica.

Afirma taxativamente que ser arquivista é uma profissão de futuro. Todas as instituições, famílias, pessoas singulares têm arquivo e precisam de ter a informação organizada para facilmente a recuperarem e fazerem uso dela. Reconhece, no entanto, que os arquivistas se encontram perante um desafio: ou percebem e assumem plenamente a sua missão e se impõem ou são *«absorvidos»* pelos informáticos, que assumem actualmente nas organizações o controlo da gestão da informação. Considera que existe um trabalho conjunto a fazer onde os arquivistas não podem perder o lugar. Adverte os arquivistas para não ambicionarem mega arquivos centralizados, mas sim pequenos arquivos funcionais, junto dos seus produtores, geridos por arquivistas e dimensionados de forma a poderem subsistir. Pensa que o IAN/TT deve impulsionar a criação e a existência de arquivos de diferentes âmbitos e dimensões, estruturas descentralizadas, encaradas como estruturas cooperantes de uma Rede Nacional de Arquivos. Finalmente, considera que continua a haver falta de profissionais de informação e deficiências na formação de profissionais de nível intermédio.

Manuel Real
Director do Departamento de Arquivos, Câmara Municipal do Porto

Em 1970, concluiu o bacharelato em História e em Fevereiro do ano seguinte começou a trabalhar na Biblioteca Pública Municipal do Porto. Logo em Maio teve o privilégio de assistir à reunião da Figueira da Foz, onde foram lançadas as bases da Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas. Na década de 70, militou activamente na BAD, colaborando na divulgação de informações aos associados, integrando os respectivos corpos gerentes e leccionando nos cursos para técnico-profissionais de biblioteca. Entretanto, mesmo antes de concluir a licenciatura – já que o bacharelato era considerado curso superior – começou a frequentar a pos-graduação de bibliotecário-arquivista, pela Universidade de Coimbra. Em 1972, um ano antes da conclusão do curso profissional, foi nomeado chefe dos serviços de catalogação da Biblioteca Municipal do Porto e encarregado de auditar a leitura domiciliária. Em 1973, colaborou na organização da exposição evocativa do centenário de Nicolau Nasoni, o que lhe permitiu uma aproximação à metodologia das exposições. Em Janeiro de 1974, foi chamado para o serviço militar obrigatório. Nesse contexto, participou no 25 de Abril, estando ligado à ocupação da RTP, e veio a colaborar no processo da descolonização de Timor, tragicamente interrompido no Verão de 1975.

Quando regressou à Biblioteca Municipal do Porto, foi chamado a dirigir o serviço de catalogação de periódicos, onde permaneceu alguns anos. A direcção da hemeroteca proporcionou-lhe uma visão muito concreta do problema das publicações seriadas, o que lhe veio posteriormente a ser útil na abordagem dos arquivos. Em 1976, frequentou um curso em Birmingham sobre as bibliotecas e os novos *media*. Por essa altura, integrou um grupo de trabalho encarregado de planear as obras de remodelação da Biblioteca Municipal e foi o relator do respectivo programa. Com outros colegas, desenvolveu um trabalho sistemático de revisão dos catálogos antigos, para os integrar no novo catálogo geral. Esteve ainda na génese do novo sistema de cotas para a futura sala de leitura em livre acesso. Em 1979, com o colega Luís Cabral, apresentou uma comunicação ao VII Encontro da BA, sobre a Biblioteca Pública e as linhas principais da sua evolução, texto que viria mais tarde a ser reeditado pela BAD.

Em 1979, foi chamado para o grupo de trabalho encarregado de preparar a reestruturação dos arquivos da Câmara Municipal do Porto. Propôs que se fizesse um diagnóstico prévio, sobre os problemas críticos do Arquivo, tendo sido produzido um detalhado relatório. Nunca esteve nos seus horizontes vir a trabalhar na nova Divisão de Arquivo Histórico (entretanto criada, a par da Divisão de Bibliotecas e da Divisão de Museus). No entanto, abrindo concurso público para a chefia do Arquivo e uma vez que a técnica superior do antigo Gabinete de História da Cidade não quis concorrer, apresentou a sua candidatura, vindo a ser nomeado, em Fevereiro de 1981, Chefe de Divisão. De início, sentiu uma natural insegurança. Tinha já experiência de gestão da informação, mas com o Arquivo só tinha contactado como investigador. Do ponto de vista arquivístico sentia um grande isolamento, falta de informação, ausência de instrumentos normativos e uma enorme dificuldade de acesso à bibliografia especializada internacional. Porém, desde cedo, procurou imprimir à sua acção uma perspectiva integradora. Logo em 1983, por sua sugestão, a secção de Arquivo Geral passou da repartição administrativa para a Divisão de Arquivo, o que terá sido um passo decisivo para a implementação do futuro modelo de gestão integrada. O Arquivo Geral estava a atravessar um momento muito difícil, sem espaço e sem condições de salubridade. No processo de recuperação deste serviço salienta o contributo dos administrativos, em particular da respectiva Chefe de Secção, D. Maria Teresa Brandão, cuja experiência, dedicação e bom senso foram essenciais para a manter o serviço em funcionamento. Dentro da perspectiva integradora que nunca abandonou, o Dr. Manuel Real conseguiu pouco tempo depois que fosse nomeado um grupo de trabalho, do qual faziam parte a Dra. Fernanda Ribeiro e outros administrativos, para rever as normas de registo e tramitação dos documentos na sua fase activa.

A consciência de que os arquivistas lidam com sistemas de informação, cuja função primeira é de tipo instrumental, ao serviço das organizações, mas também de que existe uma função operativa (por condicionalismos históricos, com raiz no Iluminismo e no Historicismo), ao serviço cultura, permitiu-lhe assumir a Profissão na base destas duas realidades e forneceu-lhe argumentos mais sólidos para dialogar com o poder político: por um lado, demonstrando o papel central dos arquivos e dos arquivistas no processo de modernização administrativa; e por outro, destacando o seu papel como parte activa no desenvolvimento cultural e na criação de conhecimento.

Numa primeira fase da sua intervenção como dirigente, deu particular atenção à actividade cultural, atendendo a que o Arquivo se encontrava instalado num monumento nacional (a Casa do Infante) e era necessário utilizar essa circunstância para ganhar visibilidade junto da administração e reivindicar melhores condições para o Arquivo.

Entre outras valências, apostou ainda no serviço educativo, como um dos pilares da actividade do Arquivo, virado para a comunidade e para captar novos públicos.

A reforma da macro-estrutura da Câmara elevou o serviço ao nível de Departamento, passando o Arquivo Geral e o Arquivo Histórico a equiparar-se como divisões municipais. Consciente de que o Arquivo não se confina à documentação histórica, propôs ainda a criação de uma estrutura transversal que articulasse os serviços centrais de arquivo com os de administração corrente. Por outro lado, tem procurado resolver problemas concretos com os quais a administração se debate e, em consequência disso, o Executivo acabou por reconhecer que o Arquivo ia ajudando a dar resposta a matérias de interesse estratégico para a Câmara. Esse reconhecimento traduziu-se recentemente na escolha do Departamento de Arquivos para integrar um restrito grupo de serviços que está a desenvolver sistemas de gestão da qualidade, com vista à aplicação da Norma ISO 9001-2000. O trabalho de cooperação não se tem circunscrito às fronteiras da Câmara Municipal, havendo vários protocolos com outras câmaras vizinhas e a universidade. A actividade mais visível relaciona-se com o desenvolvimento do programa GISA.

Sobre o processo de adaptação da Casa do Infante a instalações próprias para Arquivo, lembra que, logo em 1982/83, verificou que, embora fosse um edifício muito emblemático (onde, desde a Idade Média, funcionaram os serviços do Rei no Porto), ele não tinha condições para a função, devido a problemas ambientais, a espaços mal aproveitados, deficiências na sala de leitura, etc. Na sequência de um longo impasse e após uma mudança política na Câmara, apresentou, em 1990, um relatório onde expunha os prós e os contras da permanência ou eventual saída do Serviço das instalações da Casa do Infante. Perante a decisão política que confirmou a manutenção do Arquivo no mesmo local, lançaram-se as bases do projecto. Antes de se avançar para a intervenção arquitectónica, houve lugar a algumas acções prévias. Além do projecto arquivístico, conceberam-se projectos de investigação documental, arquitectónica e arqueológica. Face à importância dos resultados, decidiu-se ainda constituir um projecto museológico, para divulgar as ruínas e o espólio que ali apareceram. Durante o período das obras, que se prolongaram até 2003, o Arquivo Histórico esteve sempre aberto ao público.

Actualmente, o Arquivo Geral atravessa um importante momento, pois vai efectivar-se o projecto da sua ampliação para o Palácio dos Correios, que se encontra em frente aos Paços do Concelho. Deverão ficar então resolvidos os problemas de espaço para os próximos 20 anos. Entretanto, as instalações actuais foram sendo melhoradas, através da mudança da instalação eléctrica e do sistema de iluminação, da introdução do ar condicionado, de estantes compactas, de uma sala de leitura, do alargamento para ala Este dos Paços do Concelho, permitindo criar uma zona técnica de razoável dimensão, etc.

Na sequência da criação do Instituto Português de Arquivos, participou no grupo de trabalho informal, do qual resultou a *«Classificação Mariz»* para os arquivos municipais. Na altura, apercebeu-se das dificuldades da criação de um quadro de classificação único e apriorístico. Por exemplo, colocou grandes reservas à área das finanças municipais, devido ao facto da realidade do Porto ser muito distinta ao longo da sua história institucional. Não obstante, foi durante muito tempo um escrupuloso respeitador do Quadro de Classificação. Com a colega Fernanda Ribeiro introduziu-o no ARQBASE, criando inclusive alguns artifícios para resolver algumas especificidades que encontrava no Arquivo Municipal do Porto e que se prendem com a antiguidade do

arquivo e a diversidade da documentação. Hoje em dia, não se revê naquela metodologia de organização de um arquivo. Considera que, com a informática, é possível representar rigorosamente a estrutura orgânica da entidade produtora e pode dar-se grande importância às séries que são o resultado da produção documental de qualquer organismo. O programa GISA procura dar resposta a estas preocupações e permite uma abordagem real do lado do produto e do lado do produtor. Não deixa de reflectir a experiência dos arquivistas australianos que dão muita importância à série. Todavia, conjugando a ISAD(G) e a ISAAR (CPF) com a representação diacrónica das ligações produtor-produto, é possível descrever com maior rigor a estrutura da informação e o dinamismo do próprio sistema de produção documental. O GISA é um programa de gestão integrada de todas as operações de um arquivo (incorporação, avaliação, consulta, gestão de depósitos, etc.) e em 2006 entrará em execução na CMP.

Ao longo da sua carreira, foi a inúmeros congressos, nomeadamente ao Congresso Internacional de Arquivos, de Montreal, à 5.ª Conferência Internacional de Arquivos, de Barcelona (onde foi convidado a apresentar uma das comunicações), ao12.º Congresso Brasileiro de Arquivologia, etc. Foi também membro do ICA-PAR, do Conselho Internacional de Arquivos, para os arquivos de Arquitectura. Em Outubro de 1996, coordenou as Conferências da Arrábida sobre *Património Arquivístico e Memória* Social. No mês seguinte, organizou uma mesa redonda sobre *Política Arquivística*, respondendo a uma solicitação do Ministro da Cultura.

Desde 1986 até à sua extinção, em 2003, foi professor do Curso de Especialização em Ciências Documentais, da Faculdade de Letras da Universidade do Porto. Em 1994, deu aulas da cadeira de *Organização, Planeamento e Administração*, na pós-graduação organizada pela Universidade dos Açores.

No que se refere à sua produção teórica, destaca o desafio que a BAD lhe lançou em 1987, para preparar a comunicação de base ao II Congresso Nacional. Nessa comunicação, abordou o tema da *Gestão do Património Arquivístico Nacional*. A sua preparação iria exigir muito esforço, já que partia do zero sobre política de Arquivos e a informação estava toda em Lisboa, no então IPPC. Procurou perceber como é que o *«sistema»* nacional de arquivos surgiu e se desenvolveu para analisar aspectos estruturantes e pontos críticos, acrescentando um conjunto de ideias mestras para o desenvolvimento, em moldes modernos, de uma política nacional para o sector. Tem publicado artigos sobre arquivística em revistas da especialidade, nomeadamente nos *Cadernos BAD* e nas *Páginas A&B*. Foi co-autor do Manual de Arquivística que recebeu o prémio Raul Proença, em 1998.

Foi ainda o coordenador científico da candidatura da cidade do Porto a *Património Cultural da Humanidade*, aprovada pela Unesco em 1996. Organizou e/ou foi comissário de mais de 50 exposições, de que destaca *O Porto e os Ingleses* (quando a Rainha Isabel II visitou Portugal), *Henrique o Navegador* (comemorativa do VI centenário do seu nascimento) e a exposição *Referências*, por ocasião da 6.ª Cimeira Ibero-Americana, que se realizou no Porto.

Sobre o futuro da profissão, salienta a necessidade de o arquivista voltar a encarar a sua actividade como instrumento e parte essencial da modernização administrativa. Por outro lado, o arquivista tem que estar preparado para os desafios da sociedade da informação e ser agente activo no domínio do desenvolvimento cultural da sociedade em que está inserido. A tradição recente dos arquivos acabou por reservar aos arquivistas um papel também importante nessa área. Atentos à criação de novos públicos, os profissionais de arquivo devem deixar de olhar o seu serviço como

destinado exclusivamente a eruditos. Além de assegurarem as boas condições de preservação dos originais, devem disponibilizar a informação a todos sem excepção, inclusivamente ao cidadão comum e ao público jovem. Finalmente, devem adquirir novas capacidades na área da gestão, pois cada vez mais as organizações se distinguem pela qualidade e pela eficiência dos seus serviços.

Madalena Garcia
Arquivista, Instituto dos Arquivos Nacionais/Torre do Tombo

Concluiu a licenciatura em História, na Faculdade de Letras de Lisboa, em 1970, numa altura em que a investigação histórica, com carácter profissional, era uma impossibilidade. Começou a trabalhar num centro de documentação do Ministério das Obras Públicas. Alguns anos mais tarde, decide tirar o Curso de Bibliotecário-Arquivista da Universidade de Coimbra, por este ser uma aproximação à História. Após a conclusão do curso, em 1979, opta por não pedir dispensa do estágio (o que podia ter feito, uma vez que já tinha experiência profissional num centro de documentação) e escolhe como entidade de acolhimento a Torre do Tombo, à época situada em São Bento. O estágio de um ano, supervisionado pela Dra. Maria José Leal, despertou-lhe o gosto pelo trabalho em arquivos. Logo que o estágio terminou, abriu um concurso para algumas vagas de bibliotecário-arquivista no quadro da Biblioteca Nacional, ao qual se habilitou, tendo sido aprovada. Por coincidência, quando entrou para a Biblioteca Nacional, estava a ser transferido para essa instituição o Arquivo Oliveira Salazar (AOS). Dos técnicos que tinham entrado no seu concurso, era a única que fizera estágio em arquivo, sendo-lhe, por isso, atribuída a tarefa de organizar, inventariar e descrever o AOS.

Numa primeira fase, estabelece contactos com instituições estrangeiras, com arquivos de titulares de cargos políticos, nomeadamente com as bibliotecas presidenciais dos Estados Unidos da América, que detinham os acervos dos presidentes da República, e com o arquivo de Churchill em Cambridge. Por outro lado, contacta com arquivistas espanhóis (Vicenta Cortés Alonso, Antonia Heredia Herrera, Pedro Lopez) e franceses (Bruno Delmas), com a preocupação de estabelecer uma metodologia correcta de tratamento arquivístico. Em Portugal, além do conselho da Dra. Maria José Leal, pôde contar com a valiosa ajuda do Dr. Mário Costa, do Arquivo Histórico do Ministério das Obras Públicas. Esses contactos, associados ao trabalho que lhe tinha sido cometido, contribuíram para que desenvolvesse ainda mais o gosto pelos arquivos.

No início da década de 1980, com outros colegas, constituiu na Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas o Grupo de Arquivos da BAD. Esse grupo, formado por quatro ou cinco profissionais muito empenhados, levou a efeito um inquérito aos arquivos municipais de todo o país e promoveu o 1.º Encontro de Arquivos Municipais. Também nos anos 80, integrou a subcomissão de Arquivos, criada pela Dra. Maria José Leal, na dependência da Comissão Técnica Portuguesa para a Normalização e Documentação. Essa subcomissão ocupou-se da normalização arquivística portuguesa e elaborou o *Dicionário de Terminologia Arquivística*.

Em 1987, foi convidada pelo Professor Doutor José Mattoso para integrar a comissão de reestruturação e reforma da Torre do Tombo. No ano seguinte, foi criado o Instituto Português de Arquivos (IPA) e o seu Presidente, o Professor Doutor José Mattoso,

 © APDIS, BAD, INCITE, LIBERPOLIS – 2006

convida Madalena Garcia para Directora de Serviços de Arquivística. Este serviço herdava as competências da Divisão de Arquivos da Direcção de Serviços de Bibliotecas e Arquivos do Instituto Português do Património Cultural. As novas funções que estão assumia foram um enorme estímulo para iniciar trabalho numa série de vertentes, nomeadamente o aprofundamento das metodologias de descrição arquivística. Do ponto de vista teórico, destaca a influência que recebeu dos arquivistas Michael Cook e Steve Henson, os primeiros a falar sobre a descrição multinível. No IPA, contribuiu para que fosse posta em prática uma metodologia baseada na descrição multinível e participou no desenvolvimento do ARQBASE, de que fora co-autora, juntamente com Ana Franqueira e Rafael António. O ARQBASE foi um programa pioneiro a nível internacional, tendo surgido muitos anos antes do Instituto Internacional de Arquivos ter apresentado a norma ISAD(G). Este programa funcionou nos arquivos distritais dependentes do IPA e em variadas instituições públicas e privadas do continente e dos Açores, assim como no Arquivo Nacional de Cabo Verde.

Entre os trabalhos desenvolvidos no IPA, destaca ainda: os manuais de aplicação do ARQBASE dirigidos a tipos específicos de instituições, os quais apresentavam um quadro de classificação tipo (ex.: cartórios paroquiais, câmaras municipais, misericórdias, tribunais, etc.); a elaboração e publicação do *Guia das Fontes Portuguesas para a História das Nações* (trabalho realizado no âmbito da UNESCO e do Conselho Internacional de Arquivos (CIA) e que tinha sido pedido a Portugal na década de 60). No período em que dirigiu os Serviços de Arquivística do IPA aprofundou os contactos com arquivistas estrangeiros, nomeadamente no quadro do CIA, o que se revelou um elemento enriquecedor para si e para toda a equipa que consigo trabalhava. Paralelamente, participou na elaboração de legislação para arquivos (o Decreto-Lei 16/93, que estabelece o regime geral de arquivos) e no diploma específico das carreiras BAD.

Em meados de 1991, conclui o tratamento documental do Arquivo Oliveira Salazar e, no ano seguinte, por iniciativa do Professor Fernando Rosas, é publicado pela Editorial Estampa o respectivo inventário acompanhado de índices pormenorizados. Dedica este trabalho aos investigadores da História Contemporânea de Portugal.

Entretanto, o IPA é extinto. Madalena Garcia regressa à Biblioteca Nacional. De 1992 a 1994, é Vice-Presidente da BAD, tendo organizado o 1.º Fórum dos Arquivistas Lusófonos, que decorreu em paralelo ao Congresso da BAD.

Em 1996, quando o Professor Doutor José Mattoso é nomeado Director do Instituto dos Arquivos Nacionais /Torre do Tombo, Madalena Garcia é chamada a ocupar o cargo de Directora do Gabinete de Estudos e Plaenamento. Nessa altura, envolveu-se novamente em diversas frentes de acção: sob sua coordenação foi concluído o *Guia das Fontes para a História das Nações*; com Maria João Pires de Lima, coordenou o *Manual para a Gestão de Documentos de Arquivo*; empenhou-se na aplicação das ISAD(G) no IAN/TT; e, em colaboração com os Professores José Mattoso e Bernardo Vasconcelos e Sousa, participou na elaboração da lei orgânica do IAN/TT.

Entre 1998 e 2001, foi Subdirectora do IAN/TT, tendo dado continuidade ao trabalho de normalização da descrição arquivística e a um projecto de informatização (gorado por motivos administrativo-legais). Como Subdirectora do IAN/TT, fez parte da comissão encarregada de elaborar a Lei de Bases do Património Cultural (dirigida por Sérvulo Correia), de que resultou a Lei 107/2001. Com a Dra. Maria do Carmo Dias Farinha, deu início à publicação do *Guia dos Fundos da Torre do Tombo*.

Desde 2001, é assessora no IAN/TT, ocupando-se da descrição arquivística. Coordenou a equipa que inventariou a primeira incorporação do Ministério da Agricultura, está a concluir o inventário do fundo da União Nacional e coordena o 5.º volume do *Guia de Fundos relativo às Instituições Contemporâneas, século XX*. Continua a colaborar com o grupo de trabalho de normalização arquivística.

Desde os anos 80, exerceu de forma pontual a docência no Curso de Especialização em Ciências Documentais da Faculdade de Letras da Universidade de Lisboa, da Universidade Católica e da Faculdade de Letras da Universidade do Porto; foi ainda responsável pelas cadeiras de Arquivística na Universidade dos Açores e de Informática para Arquivos na Universidade de Coimbra.

Em 1993, foi agraciada pelo Presidente da República com o grau de Comendador do Infante D. Henrique, principalmente pelo trabalho de organização, inventariação e divulgação do Arquivo Oliveira Salazar.

Maria do Carmo Dias Farinha

Directora de Serviços de Arquivística e Subdirectora Geral do Instituto dos Arquivos Nacionais/Torre do Tombo, recentemente aposentada

A sua vocação para a Arquivística surgiu ainda no tempo da Faculdade de Letras de Lisboa, quando na licenciatura em História, Professores como Virgínia Rau e Borges de Macedo sugeriam trabalhos de investigação na Torre do Tombo (TT). Após concluir a licenciatura, esteve três anos a dar aulas de História nos liceus. Quando abriu concurso para preenchimento de vagas de terceiro conservador no Arquivo Nacional da Torre do Tombo, concorreu, foi admitida e ingressou nos respectivos quadros a 12 de Abril de 1967. Concluiu o Curso Superior de Bibliotecário-Arquivista, então apenas existente na Faculdade de Letras da Universidade de Coimbra, no ano lectivo de 1966-1967, visto que para os licenciados em História a sua duração era apenas de um ano. A carreira de bibliotecário-arquivista era mal remunerada e foi auferir um vencimento inferior ao de professora do ensino secundário. Naquela altura era director da TT o Dr. Pereira da Costa, que sabendo que a Dra. Maria do Carmo era natural da Madeira a encarregou de tratar a documentação da sua Ilha, nomeadamente a *Provedoria da Real Fazenda do Funchal*, a *Alfândega do Funchal*, o *Cabido da Sé do Funchal*. Desse trabalho, resultaram os respectivos instrumentos de descrição documental que se encontram na sala de Referência.

Posteriormente, procedeu à identificação e organização dos documentos relativos à ilha da Madeira, Norte de África e ao Estado da Índia, existentes na colecção dos *Fragmentos*. Nesta colecção, encontrou fragmentos que completavam documentos do *Corpo Cronológico*, tendo, assim, podido reconstituir vários números. Também no designado *Núcleo Antigo* detectou documentos que, igualmente, completavam alguns do *Corpo Cronológico*, tendo procedido à sua reintegração.

Por gosto pessoal e necessidade da instituição onde trabalhava, teve a seu cargo o tratamento do fundo da Inquisição, constituído por livros e documentação avulsa atada em maços de grandes dimensões. Se no que respeita aos livros já havia algum levantamento feito, os maços estavam inteiramente por tratar. Procedeu à elaboração de

 © APDIS, BAD, INCITE, LIBERPOLIS – 2006

um primeiro inventário referente aos livros (os dados que tinham sido dados a conhecer por António Baião eram escassos), intitulado *Os Arquivos da Inquisição* (Conselho Geral e Inquisições de Lisboa, de Coimbra, de Évora, do Porto e de Lamego). O tratamento dos maços foi um trabalho de enorme paciência, uma vez que continham documentos do Conselho Geral e de todos os Tribunais distritais e das mais diversas tipologias. Foi necessário proceder à identificação e ao estudo de cada documento, a fim de conseguir reunir as séries, proceder à sua classificação, organização e reconstituição da ordem original. Com o tratamento pormenorizado dos maços encontrou nestes vários livros, que não estavam encadernados, partes de livros que já tinha identificado e que pôde completar. Nos maços encontrou também folhas de habilitações do Santo Ofício (uma das séries considerada como Fundo). Esse inventário foi apresentado ao concurso para Assessor e foi publicado em 1990, quando a Torre do Tombo já se encontrava nas novas instalações na Cidade Universitária.

A partir de 1987, prestou colaboração permanente no planeamento e coordenação geral da transferência do Arquivo Nacional da Torre do Tombo das instalações do Palácio de S. Bento para as do edifício próprio na Cidade Universitária (1987-1990). Nesse período, estando a orientar o acondicionamento do depósito onde se encontrava a documentação vinda do Ministério dos Negócios Estrangeiros, que tinha dado entrada em 1952, verificando ser urgente desfazer os maços de livros de grandes dimensões (que estavam em atados de 10 e mal se conseguiam manusear e transportar) procedeu à sua descrição, redigindo o inventário intitulado *Os documentos dos Negócios Estrangeiros na Torre do Tombo*, que viria a ser publicado ao mesmo tempo que o da Inquisição.

Em 1990, procedeu-se, finalmente, à transferência do Arquivo. A Dra. Maria do Carmo procurou orientar a instalação da documentação de forma mais lógica do que no edifício de São Bento. Procedeu a uma cartografia dos depósitos, tendo elaborado mapas com as localizações dos fundos e das respectivas séries. A documentação que estivera em São Bento preencheu um piso e foi arrumada de acordo com a data das respectivas incorporações. Para a documentação do Arquivo Distrital de Lisboa (nessa altura apenas registos paroquias e notariais), foi desde logo destinado outro piso. Depois da transferência, houve possibilidade de proceder a novas incorporações, canceladas havia anos, por falta de espaço em S. Bento.

Durante a transferência foi feito o reconhecimento integral da documentação e, por isso, começou-se a preparar um guia dos fundos e colecções da Torre do Tombo. Já na vigência da Comissão para a Reforma e Reinstalação do Arquivo Nacional da Torre do Tombo, de que também fez parte, a Dra. Madalena Garcia, as duas tinham começado a planear um quadro classificação de grupos de fundos e de fundos para o Guia Geral, mas o projecto só avançou quando o Professor José Mattoso assumiu a direcção do Instituto dos Arquivos Nacionais/Torre do Tombo, e teve a colaboração de todos os técnicos superiores do Arquivo. Fruto desse labor saíram entretanto seis volumes do *Guia Geral*. Falta apenas o referente às Instituições Eclesiásticas

Da sua longa e relevante carreira, importa salientar o trabalho de reconstituição de fundos dispersos por várias colecções criadas artificialmente na Torre do Tombo. Nas antigas instalações de São Bento, havia várias séries documentais que eram tratadas como se fossem fundos e documentação de diversas proveniências que se encontrava desagregada do seu contexto e reunida em colecções. O método de trabalho era muito arcaico; faziam-se sobretudo sumários de documentos, o que resultava num conhecimento muito parcelar da documentação. A Dra. Maria do Carmo aplicou ao

acervo da TT pela primeira vez o conceito moderno de fundo. Foi também a primeira pessoa a fazer um inventário propriamente dito (da Fazenda do Funchal). Deve-se ao seu empenho e profissionalismo, o inventário do *Núcleo Antigo*, devolvendo a ordem original às *Diversas matérias*, constantes no inventário do Arquivo mandado elaborar pelo guarda-mor João Pereira Ramos de Azeredo Coutinho e que João Martins da Silva Marques, director do Arquivo Nacional da Torre do Tombo, entre 1950 e 1960, decidiu numerar em sequência, mas onde se encontra a cota *Armário do Interior da Casa da Coroa* escrita nesses documentos. Verificou que no *Núcleo Antigo* se encontravam não só diversas séries documentais mas também fundos como os dos *Contos de Lisboa/Contos do Reino e Casa* e o da *Casa Real*, e sub-fundos como os *Contos do Estado da Índia*, tendo identificado os livros dos *Contos*, antes designados genericamente como *Fazenda Rea*l.

Igualmente relevante na reintegração de fundos e na reconstituição de livros e documentos truncados foi o tratamento arquivístico da Mesa da Consciência e Ordens, tendo reunido no inventário a documentação das diversas Secretarias da Mesa da Consciência e Ordens e das instituições dependentes.

Importa ainda referir outras actividades tais como a avaliação do interesse histórico da documentação existente no Ministério da Justiça e respectivo parecer (1982), a preparação do arquivo do Conselho da Revolução para incorporação no ANTT com elaboração de pareceres e guia de remessa (Dezembro de 1982 a Janeiro de 1983), a avaliação do espólio de Passos Manuel e das famílias Passos e Canavarro, que acabou por ser adquirido pelos IAN/TT para o Arquivo Distrital de Santarém (1996).

Enquanto Directora de Serviços de Arquivística (Dezembro de 1990 a Janeiro de 2004), além da burocracia e da orientação dada aos técnicos superiores encarregados de elaborar inventários, continuou com trabalhos de inventariação, e com a colaboração do Dr. António Frazão, redigiu o *Projecto de Regras Portuguesas para a Descrição Arquivística* (PRPDA), durante a direcção do Professor Vasconcelos e Sousa. Como Subdirectora (Fevereiro de 2004 a Julho de 2005, data em que requereu a aposentação), refira-se a criação do Programa de Normalização da Descrição em Arquivo (PNDA), de certo modo em continuação daquele Projecto (PRPDA), com o objectivo, entre outros, de elaborar orientações para a descrição em arquivo, de acordo com a norma ISAD (G). Deve-se-lhe também a reactivação do Gabinete de Arquivos Correntes (que havia sido suspenso pela direcção de 2001-2004).

Participou em reuniões e congressos internacionais, nomeadamente no XI Congresso Internacional de Arquivos, no qual foi representante do Arquivo Nacional da Torre do Tombo (Paris, 1988); na Reunião do Comité de Reprografia do Conselho Internacional de Arquivos (Londres, 1991), na XXVIII Conference Internationale de la Table Ronde des Archives (CITRA), Haarlem (Outubro de 1991) e no XIV Congresso Internacional de Arquivos (Sevilha, 2002), entre outros. Participou, também em Seminários Internacionais promovidos pela Asociación Latinoamericana de Archivos (ALA), tendo apresentado comunicações sobre *O Sistema de Arquivos em Portugal* (Buenos Aires, Abril de 1997); *O Projecto de Regras Portuguesas de Descrição Arquivística baseadas na ISAD (G) e ISAAR (CPF) e o programa ARQUIV aplicados ao Guia Geral dos Fundos da Torre do Tombo* (San José, Costa Rica, Maio de 1999). Participou ainda em diversos colóquios internacionais sobre História da Madeira e sobre História da Inquisição.

No que se refere ao intercâmbio e contactos com colegas estrangeiros destaca a sua participação nos encontros da Associação Latino-Americana de Arquivos (na Colômbia,

Argentina, Costa Rica, Brasil e Chile). Tratou-se de uma experiência extremamente interessante, pois aqueles países estavam tão avançados como os europeus em matéria de arquivos e foi curioso verificar que alguns tinham feito as mesmas adaptações à primeira edição da norma ISAD(G) que foram feitas pela TT. Integrou o Comité Directivo da ALA (1999-2003). Da sua ligação à ALA, nasceu a ideia de realizar em Lisboa o IV Seminário dos Arquivos de Tradição Ibérica, o que veio a acontecer nos finais de Outubro de 2005.

Promoveu várias exposições, das quais destaca a que organizou sobre a Inquisição, para a qual elaborou um guia que não se limitava a descrever as peças e os documentos, mas abordava a história dos mesmos. Conta também com publicações sobre temas da Inquisição e da História da Madeira.

Quanto ao futuro da profissão, considera que quando se fala na Ciência da Informação há uma certa tendência para desenvolver a teoria e não tanto para fazer o tratamento efectivo dos fundos documentais. Vê com apreensão o futuro do tratamento da documentação medieval e mesmo moderna (na TT há documentação que remonta ao século IX). Parece-lhe uma opção deficiente tratar apenas e prioritariamente a documentação contemporânea. Sublinha que existe ainda muita documentação antiga por tratar e inventariar. Logo, deve manter-se a formação de paleógrafos das várias épocas históricas, sob pena de não haver ninguém com conhecimentos para tratar aquela documentação.

5. Investigações futuras: planos de acção prioritários e recomendações

Leonor Gaspar Pinto & Paula Ochôa

> *All these p words, pride, getting people to see themselves as professionals in their own right, taking pride in their own professionalism, that is the key thing***.**
>
> Valerie Judge

As orientações que se apresentam de seguida devem ser consideradas transversais a todos os parceiros do OP I-D, já que enfatizam a valorização das competências na gestão das carreiras I-D enquanto instrumento da empregabilidade dos profissionais para atingir uma maior visibilidade social**.**

Das múltiplas estratégias que é necessário mobilizar ao longo de toda a carreira para desenvolver novas competências **recomendamos**:

- ***Marketing* da profissão**, com especial ênfase no *marketing* de relacionamentos[62]. Para Gummesson (2005), o *Marketing* de Relacionamentos (MR) é o *«[...] marketing baseado na interação em redes de relacionamentos»*, sendo o CRM *«[...] os valores e estratégias de MR – com ênfase nos relacionamentos com clientes – transformados em aplicações práticas»* (p. 291). A valorização social da profissão de I-D pode passar pela definição de um Plano de *Marketing* orientado para o MR, alicerçado num *portfolio* dos relacionamentos, reais e potenciais, mais importantes para a sua promoção. Neste Plano, a definição de objectivos de curto prazo, mas também estratégicos a longo prazo, é fundamental, tal como a sua monitorização e avaliação, designadamente em termos do *Retorno dos Relacionamentos* (Gummesson, 2005).
- **Desenvolvimento de competências baseado nos quatro níveis do referencial**, sistematizando uma maior articulação entre a oferta formativa e os níveis de competências exigidos para a certificação profissional. É determinante apostar na qualidade dos planos de formação que devem ser pensados em função das necessidades do mercado de trabalho, dos profissionais, do cenário prospectivo da certificação europeia e da sustentabilidade da profissão. Nesse sentido, recomendamos que o OP I-D organize rapidamente um grupo de trabalho para sistematizar o processo de certificação, apresentando uma proposta à Comissão de Observadores. Apostar num modelo de doutoramento, a exemplo da Universidade de Boras, será uma estratégia inovadora, para a qual devem ser

[62] A expressão *«marketing de relacionamento»* foi utilizada, pela primeira vez, no início dos anos 80, por Barbara Bund Jackson, no âmbito do seu projecto sobre o B-to-B, por oposição ao conceito de *«marketing de transacção»*, e por Len Berry, relativamente ao *marketing* dos serviços. Nos anos 90, tornar-se-ia um termo geral de *marketing*, frequentemente associado ao CRM (Gummesson, 2005.)

 © APDIS, BAD, INCITE, LIBERPOLIS – 2006

mobilizadas as Universidades através do OP I-D. Igualmente uma estratégia de formação dirigida a segmentos dos profissionais (p.ex. responsáveis de bibliotecas especializadas, de bibliotecas universitárias, e bibliotecas escolares, de bibliotecas públicas, de arquivos históricos, intermédios e municipais) para desenvolver blocos de competências (de gestão, de tratamento técnico, de *marketing*, etc.) à semelhança da experiência realizada na Dinamarca, será também uma aposta de sucesso.

- **Participação em grupos de investigação** – reforçar ao nível dos discursos e das práticas, o investimento na inovação através da difusão de metodologias de trabalho, boas práticas profissionais, priveligiando actividades de investigação entre os profissionais (*evidence-based librarianship*). Estas actividades são consideradas parte integrante de uma nova visão para a profissão, sendo determinantes para valorizar as acções em parceria que permitam, através da mobilização de competências e recursos complementares, encontrar formas de resolução de problemáticas sócio-profissionais. A promoção de projectos estruturantes pode consolidar as outras áreas de qualificação, dando visibilidade à multiplicidade de competências que a profissão I-D reúne. Neste contexto, entende-se que poderá ser pertinente reforçar as equipas técnicas do OP I-D, alargando a sua participação às entidades promotoras de formação especializada, mobilizando os seus alunos para esta dinâmica de parcerias, como elemento fundamental de apoio a uma nova condução estratégica da visibilidade profissional.

  Uma das áreas prioritárias de investigação poderá ser um **Dicionário dos Profissionais I-D** que reúna as principais narrativas experienciais das várias gerações de profissionais, cujos testemunhos são parte integrante da história da profissão em Portugal.

- **Desenvolvimento da cultura de trabalho em parceria**, através da criação de contextos de trabalho (formais ou informais) que favoreçam a emergência de ideias, reflexões, propostas e projectos de desenvolvimento de competências em contexto de trabalho.

- **Abertura a outras áreas de colaboração inter-profissional** através da participação em encontros de discussão e reflexão, no sentido da partilha de experiências, práticas e resultados. A eficácia desta participação deve ser baseada num plano de comunicação em função dos resultados esperados e segmentados por grupos de público-alvo, nomeadamente, universidades, serviços públicos e áreas tecnológicas.

- **Desenvolvimento de Modelos de Competências** – Um dos componentes essenciais deste processo de valorização social é, paralelamente, a definição de modelos de competências que se ajustem à profissão. Na elaboração de modelos distinguem-se duas perspectivas*: «O modelo que parte da realidade e procura representar da melhor forma possível os aspectos detectados e o modelo teórico, ideal, que irá guiar as observações posteriores. [...]) A primeira privilegia a observação para retirar dela a estrutura comum às diferentes situações particulares consideradas (o que corresponde a um processo indutivo). A segunda, pelo contrário, parte do modelo teórico para a representação da realidade aproximando-a dos termos do modelo que a podem ilustrar»* (Berbaum, 1982, p. 56). Assim, teremos os modelos que se situam a um nível mais descritivo – *modelos reais* – e os modelos que correspondem a

formas de representação mais gerais e mais descontextualizadas – *modelos formais*. Os modelos formais acentuam uma estrutura conceptual, que emerge da *observação e da descrição* de uma ou de várias situações, tornando-se independente da referência às situações concretas.

Consideramos de particular interesse o modelo de Cheetham e Chivers (1998)[63] que integra um conjunto variado de abordagens:

- *Abordagem dos Impactes Funcionais* – Relacionado com os níveis profissionais do Reino Unido (NVQs) e com o modelo de competência profissional de Mansfield e Mathew (1985).

  O modelo NVQ é baseado numa abordagem de competências, em que a competência é vista como algo reconhecível através dos resultados. Através da análise funcional obtêm-se listas de competências detalhadas, descritas sob a forma de critérios de desempenho e de situações, especificando-se a variedade de contextos nos quais a competência deverá ser manifestada. Esta abordagem tem o seu principal foco na competência funcional.

- *Modelo de Competência Profissional* – Está ligado ao anterior e tem por objectivo tornar a sua utilização mais dinâmica, ajudando os avaliadores a emitir pareceres sobre a competência dos avaliados. Possui três componentes:

  1. *tarefa* – conjunto de aptidões utilizadas rotineiramente para atingir resultados definidos;

  2. *gestão de tarefa* – utilização de aptidões que podem ser necessárias quando um elevado número de tarefas têm de ser realizadas em conjunto;

  3. *papel* – conjunto de aptidões que são necessárias para enfrentar com sucesso um ambiente de trabalho.

- *Abordagem da Competência Pessoal ou Comportamental* – Abrange características comportamentais (autoconfiança, perseverança, capacidade de relacionamento interpessoal). Dentro destas, os autores realçam as metacompetências (criatividade, capacidade de análise, resolução de problemas e auto-desenvolvimento).

- *Abordagem Ética* – Juntamente com os valores, é componente fundamental num desempenho profissional eficaz.

- *Abordagem do Prático Reflexivo* (Schon, 1983, 1987) – Os profissionais não resolvem os problemas através da simples aplicação de conhecimentos técnicos/científicos; usam uma forma de saber tácito ligado a actividades específicas a que chama *saber em acção*, desenvolvendo ao longo do tempo repertórios de soluções e aprendendendo a transformar problemas difíceis em problemas de mais fácil resolução. A prática profissional pode ser vista mais como uma arte particular de cada sujeito do que propriamente como uma teoria aplicada.

[63] Os autores iniciaram a sua pesquisa em 1994. Centrada sobre o processo de aquisição pelos profissionais dos vários aspectos da sua competência profissional tinha como objectivo reunir dados a partir de diversos profissionais e usá-los para melhorar programas de desenvolvimento profissional já existentes.

> A competência mais importante que os profissionais necessitam de ter, quer para o desenvolvimento das aptidões, quer para a sua melhoria contínua, é a reflexão em acção e reflexão sobre a acção.

Tentámos criar um modelo formal explicativo que integrasse as competências dos profissionais I-D, a partir de vários modelos de referência já existentes: o modelo da tarefa de Griffin (1987) e o modelo de desenvolvimento de competências de Rego, Cunha, Oliveira e Marcelino (2004), Zwell (2000), Cripe e Mansfield (2003) e Cheetham e Chivers (1998). São consideradas seis dimensões: *Factores antecedentes; Dinâmica de papel; Factores mediadores; Estados internos; Desenvolvimento de carreira; Estados externos* (*vd.* Figura 113)

A abordagem que temos vindo a realizar sugere que o modo como são percebidas as dinâmicas relacionadas com as competências dos profissionais I-D pode ser afectada por factores antecedentes, tais como as *competências objectivas para exercer a profissão*[64]; *o ambiente físico do desempenho*; *as características e atributos individuais que uma pessoa introduz no seu desempenho*; *o ambiente social da organização*. **O profissional de I-D em todos os níveis é um construtor da sua imagem social**. Os factores que podem medir as atitudes e as percepções de um profissional incluem: os objectivos a atingir, as comparações de desempenho; as competências que resultam da combinação bem-sucedida, e sempre particular a cada indivíduo, de diversos recursos (experiências, saberes) num determinado contexto profissional. Com base nesses factores, o modelo sugere que é possível inferir diversos estados internos que interagem (por exemplo, impressões cognitivas do cargo/papel/competências, tendências específicas e gerais de satisfação com a profissão e aspectos comportamentais) com base nas formas de desenvolvimento da carreira, especialmente o desenvolvimento de competências, a formação e o clima de transferência das aprendizagens[65] necessários ao longo da vida e as experiências-chave.

[64] Segundo Reynolds (1997) citado por Rego e Cunha (2003), o ciclo de competências passa por quatro etapas: *Incompetência inconsciente* (o indivíduo não sabe que não sabe); *Incompetência consciente* (sabe que não sabe*); Competência consciente* (sabe que sabe) e *Competência Inconsciente* (não sabe que sabe).

[65] A este propósito Caetano e Velada (2004) referem que a literatura organizacional tem desenvolvido teorias do comportamento humano que podem facilitar a compreensão e a explicação dos processos de motivação para a transferência da aprendizagem em formação, tais como a teoria das expectativas (Vroom, 1964), a teoria da equidade (Adams, 1963) e o modelo de estabelecimento de objectivos. Ao nível cognitivo, salientam a prontidão para aprender e para generalizar, a capacidade pessoal (isto é, o tempo, a energia e a disponibilidade mental no trabalho) para transferir especificamente o que é requerido pelo trabalho, as crenças de auto-eficácia sobre a sua capacidade para implementar as mudanças requeridas pela formação, assim como a atitude face à mudança. A experiência profissional, incluindo o nível de proficiência atingido, o cargo ocupado e a antiguidade na organização constituem ainda variáveis que podem afectar positiva ou negativamente a transferência da aprendizagem. O clima de transferência exprime a percepção, que o indivíduo tem do suporte social e organizacional no seu contexto de trabalho, para aplicar no seu desempenho profissional os conhecimentos adquiridos na formação. Um clima facilitador é aquele que associa recursos adequados, oportunidades para utilizar as competências, a frequência de *feedback* sobre o desempenho e de apoio dos pares e da hierarquia e a percepção de que haverá consequências positivas para o desempenho.

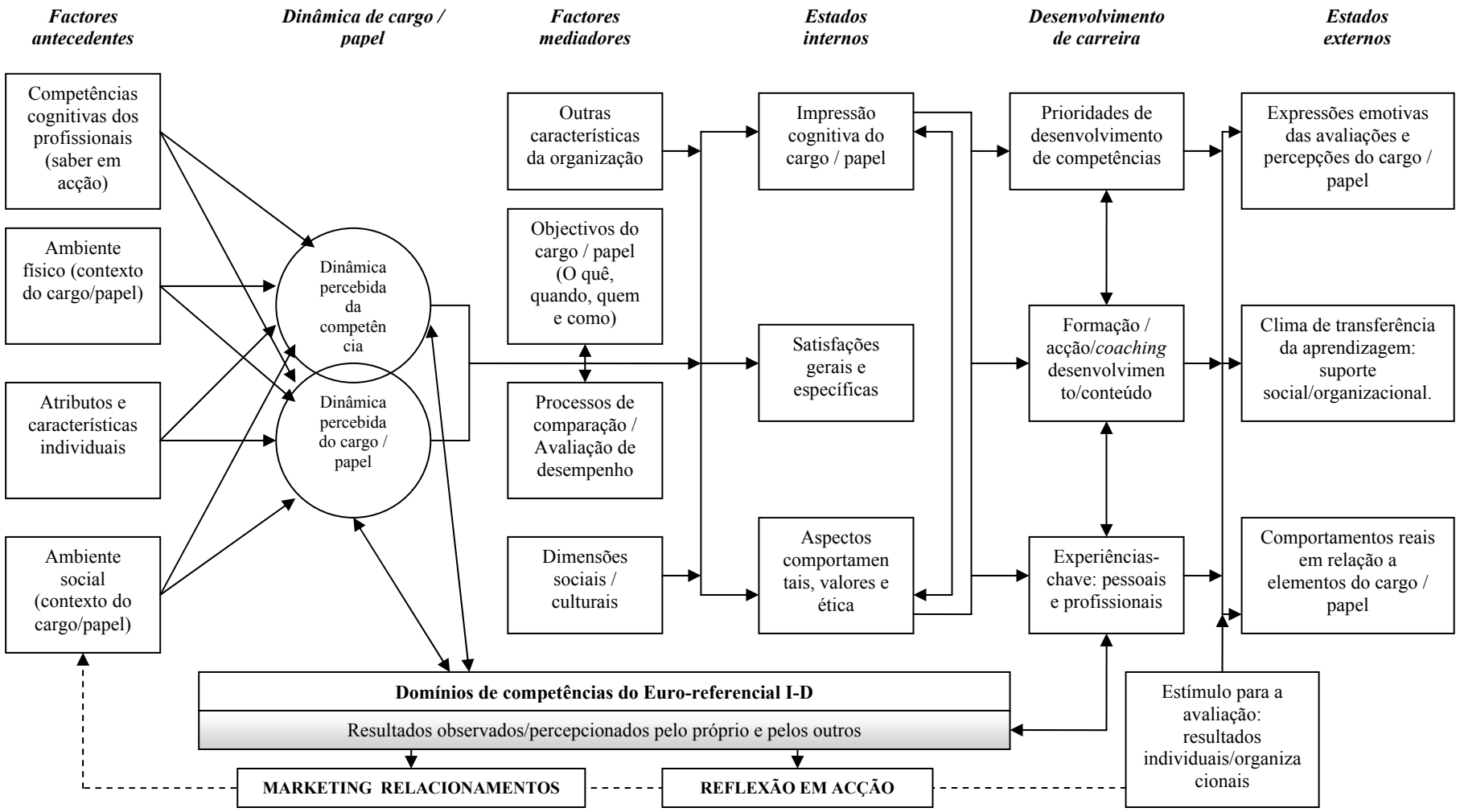


Fig. 113 – Modelo integrado de desenvolvimento de competências para os profissionais I-D (Construído a partir de Griffin (1987), Rego *et al.* (2004), Zwell (2000), Cripe e Mansfield (2003) e Cheetham e Chivers (1998)

Os planos de acção e as recomendações devem ser articulados entre os membros do OP I-D que devem assumir a dinâmica de gerir novo conhecimento sobre a profissão. Afigura-se fundamental a **divulgação e partilha de dados**, nomeadamente sobre oportunidades de intervenção e de enquadramento de novas iniciativas.

Inferir novos temas para investigar, cruzando os vários dados recolhidos, é uma tarefa urgente, assim como é urgente que se discutam periodicamente os problemas levantados pelos profissionais, para que esta **prática possa vir a ser uma das nossas referências da imagem interna e externa.**

Bibliografia

Berbaum, J. (1982) **–** *Études systémiques des actions de formation: introduction à une methodologie de recherche***.** Paris: PUF.

Caetano, A.; Velada, R. (2004) – «Avaliação da formação profissional: o problema da transferência». *Cadernos Sociedade e Trabalho*, 4, pp. 3-16.

Cheetham, Chiverers (1998) – «Formação profissional : um modelo provisório de competência profissional». *Formação & inovação*, 2, (3,4), p. 47- 58.

Cripe, E.J.; Mansfield, R.S. (2003) – *Profissionais disputados*. São Paulo: Campus.

Griffin, R.W. (1987) – Toward na integraed theory of task design. In Cummings, L.L.; Staw, B.M. ed. lit – *Research in organizational behaviour*. Greenwich: JAI Press, p. 79-120.

Gummesson, E. (2005) – *Marketing de relacionamento total: gerenciamento e marketing, estratégias de relacionamento e abordagem de CRM para economias de rede*. 2.ª ed. Porto Alegre. Bookman.

Judge, V. (2005) – *Driving high performance in government. Maximizing the value of public-sector shared services*. London: Accenture.

Rego, A. *et. al.* (2004) – *Coaching para executivos*. Lisboa: Escolar Editora.

Rego, A.; Cunha, M.P. (2003) – *A essência da liderança. Mudança, resultados, integridade*. Lisboa: RH Editora.

Zwell, M. (2000) – *Creating a culture of competence*. New York: John Wiley.

6. Quem é quem

6.1 Os Autores

Paula Ochôa

É licenciada em História (Faculdade de Letras de Lisboa, 1985) e possui a pós-graduação em Ciências Documentais (Faculdade de Letras de Lisboa, 1988), a pós-graduação em Preservação e Conservação de Património Arquitectónico (ESBAL, 1986), o MSC em Gestão de Informação (University of Sheffield, 1994) e o Curso de Alta Direcção em Administração Pública (Instituto Nacional de Administração, 2004).
Foi Bolseira da Secretaria de Estado da Cultura na Bristish Library e no King's College (1989) e do Programa de Bolsas Sabáticas do INA (1999-2000).
É funcionária da Biblioteca Nacional desde 1990 e encontra-se actualmente a desempenhar funções na Secretaria-Geral do Ministério da Educação, onde é Directora de Serviços de Informação e Documentação.
É investigadora na área da gestão da qualidade em serviços públicos e formadora e docente na Universidade de Évora, Universidade Nova e Faculdade de Letras de Lisboa.
É membro da direcção da INCITE, onde é vogal de Estudos e Certificação. Foi Prémio Raul Proença 2002 (em parceria com Leonor Gaspar Pinto).

Leonor Gaspar Pinto.

É Assessora BD da Divisão de Gestão de Bibliotecas da Câmara Municipal de Lisboa. Coordena o Projecto de avaliação do desempenho da Rede de Bibliotecas Municipais de Lisboa.
É licenciada em História e possui a pós-graduação em Ciências Documentais (Biblioteca e Documentação), o Master of Science in Information Management pela Universidade de Sheffield (Reino Unido) e o Curso de Alta Direcção em Administração Pública.
É formadora e consultora na área da avaliação do desempenho e da gestão da qualidade em serviços de informação.
Lecciona no Curso de Especialização e Mestrado em Bibliotecas, Arquivos e Ciência da Informação da Universidade de Évora.
Desenvolve investigação nas áreas da avaliação do desempenho, gestão da informação e do conhecimento e gestão da qualidade, sendo autora de vários artigos e comunicações nesse âmbito no País e no estrangeiro.
É membro da Direcção da INCITE – Associação Portuguesa para a Gestão da Informação e do *Grupo de Trabalho de Acompanhamento da Normalização Internacional sobre Estatísticas e Avaliação do Desempenho de Serviços de Informação*, no âmbito das atribuições da CT7 – Comissão Técnica para a Área da Documentação.
Foi Prémio Raul Proença 2002 (em parceria com Paula Ochôa).

Ana Calado Inácio

Nasceu em Lisboa em Setembro de 1969.
É licenciada em História pela Faculdade de Letras da Universidade de Lisboa (1991), tendo frequentado, na mesma instituição, o Curso de Pós-Graduação em História Local e Regional e o Mestrado em História Medieval.

 © APDIS, BAD, INCITE, LIBERPOLIS – 2006

Trabalhou até meados dos anos 90 em investigação histórica, arqueológica e patrimonial, sendo nessa altura convidada a implementar a Biblioteca da Faculdade de Arquitectura da Universidade Técnica de Lisboa e ingressando, quase simultaneamente, no Curso de Pós-graduação em Ciências Documentais da Universidade Autónoma de Lisboa.
Concluída a formação profissional, é convidada para docente desse mesmo curso onde ainda se mantém e tem trabalhado, sobretudo, nas áreas da Gestão de Serviços de Informação e Sociologia da Informação.
Fora do âmbito académico, foi responsável pelo Centro de Documentação da Comissão Nacional de Luta Contra a SIDA, consultora para a área da documentação do Instituto de Gestão Informática e Financeira do Ministério da Saúde, co-responsável pela implementação da Biblioteca César da Silva do Centro Cultural Casapiano e do Centro de Documentação da Rede Portuguesa de Museus, entre outros.
Actualmente trabalha no Centro de Recursos em Conhecimento na área da Saúde Sexual e Reprodutiva da Associação para o Planeamento da Família e prepara tese de mestrado sobre o papel da informação nas Organizações Não-Governamentais.

Cláudia Castelo

É licenciada em História e mestre em História dos Séculos XIX e XX pela Faculdade de Ciências Sociais e Humanas da Universidade Nova de Lisboa. Fez o Curso de Especialização em Ciências Documentais (variante Arquivo) na Faculdade de Letras da Universidade de Lisboa e concluiu recentemente o doutoramento em Sociologia Histórica no Instituto de Ciências Sociais da Universidade de Lisboa.
Foi bolseira em diversos projectos de investigação.
Como arquivista, colaborou no Instituto Histórico da Educação e, desde 2001, trabalha na Divisão de Gestão de Arquivos da Câmara Municipal de Lisboa. Tem-se dedicado ao tratamento e descrição de documentação histórica e à organização de exposições de fotografia.

Maria João Amante

É licenciada em História pela Faculdade de Letras da Universidade de Lisboa (1985), possui a pós-graduação em Ciências Documentais pela Faculdade de Letras da Universidade de Lisboa (1988), o Master of Science (MSc) in Information Management pela Universidade de Sheffield (1993) e o Curso de Alta Direcção em Administração Pública – CADAP (2004).
Foi bolseira da Secretaria de Estado da Cultura e do British Council no Departamento de Estudos da Informação da Universidade de Sheffileld (1992).
Profissionalmente, foi Directora de Serviços de Documentação e Informação no Instituto de Inovação Educacional de António Aurélio da Costa Ferreira (1993-2005), sendo actualmente Directora de Serviços de Biblioteca e Documentação no Instituto Superior de Ciências do Trabalho e da Empresa (desde Setembro de 2004); é Assessora Principal BD do quadro de pessoal da Biblioteca Nacional.
Tem como principais áreas de interesse: gestão do conhecimento, aprendizagem ao longo da vida, literacia da informação, desenvolvimento e gestão de competências, participação cidadã (cidadania activa).

6.2 A Comissão de Observadores do OP I-D

António Pina Falcão

É licenciado em História pela Faculdade de Letras da Universidade de Lisboa, tendo concluído a pós-graduação em Ciências Documentais pela mesma Universidade. Iniciou a sua actividade profissional em 1970, tendo desempenhado funções nas Bibliotecas Municipais de Lisboa, no Centro de Documentação dos CTT, na Biblioteca Nacional, no LNETI e no Instituto Politécnico de Lisboa, ingressando na Presidência da República em 1992, sendo actualmente chefe de divisão da *Direcção de Serviços de Documentação e Arquivo*. Com extensa actividade associativa a nível nacional, foi presidente da BAD em 1994-1995 e 1996-1998, vice-presidente em 1999-2001 e 2002-2004 e vogal da Formação em 1990-1991 e 1992-1993. Também a nível internacional, foi membro do Comité Executivo da EBLIDA – European Bureau of Library, Information and Documentation Associations em 1995-1996, 1997-1998, 2001-2003 e 2003-2005 e membro do Comité Permanente da Secção de Bibliotecas Governamentais da IFLA. Foi docente do Curso de Especialização em Ciências Documentais da da Faculdade de Letras da Universidade de Lisboa, entre 1986 e 1989, e depois, desde 1997, e, desde 2002, da Licenciatura em Estudos Europeus da mesma Faculdade. É monitor em diversos cursos de técnicos profissionais. Integrou diversos grupos de trabalho no que respeita à concepção e ao desenvolvimento Curricular de cursos profissionais na área da documentação. Ao longo do seu percurso, presidiu e/ou coordenou diversas reuniões e encontros e possui mais de 20 intervenções proferidas/comunicações apresentadas, na sua maioria em eventos organizados pela BAD.

Arminda Sustelo

É licenciada em História, pela Faculdade de Letras da Universidade de Lisboa e possui a pós-graduação em Ciências Documentais (Biblioteca e Documentação) da mesma Universidade. É Assessora Principal de BD e dirige o Centro de Documentação e Informação do Hospital Fernando Fonseca/Amadora-Sintra (HFF/HAS). É também Responsável pelo Gabinete de Relações com a Comunidade do HFF/HAS. È formadora na área da gestão da qualidade em bibliotecas hospitalares. Integra o Grupo de Trabalho "Comunicação, Disseminação e Formação" da *B-on* e é formadora para o grupo dos hospitais. É, desde 2004, Presidente da Direcção da APDIS (Associação Portuguesa de Documentação e Informação de Saúde.

Leonor Gaspar Pinto.

É Assessora BD da Divisão de Gestão de Bibliotecas da Câmara Municipal de Lisboa. Coordena o Projecto de avaliação do desempenho da Rede de Bibliotecas Municipais de Lisboa.
É licenciada em História e possui a pós-graduação em Ciências Documentais (Biblioteca e Documentação), o Master of Science in Information Management pela Universidade de Sheffield (Reino Unido) e o Curso de Alta Direcção em Administração Pública.
É formadora e consultora na área da avaliação do desempenho e da gestão da qualidade em serviços de informação.
Lecciona no Curso de Especialização e Mestrado em Bibliotecas, Arquivos e Ciência da Informação da Universidade de Évora.

Desenvolve investigação nas áreas da avaliação do desempenho, gestão da informação e do conhecimento e gestão da qualidade, sendo autora de vários artigos e comunicações nesse âmbito no País e no estrangeiro.
É membro da Direcção da INCITE – Associação Portuguesa para a Gestão da Informação e do *Grupo de Trabalho de Acompanhamento da Normalização Internacional sobre Estatísticas e Avaliação do Desempenho de Serviços de Informação*, no âmbito das atribuições da CT7 – Comissão Técnica para a Área da Documentação.
Foi Prémio Raul Proença 2002 (em parceria com Paula Ochôa).

Maria Odete Santos

É licenciada em Filologia Germânica pela Faculdade de Letras de Lisboa (1958/61). Frequentou diversos cursos nacionais e internacionais nas áreas da documentação, das tecnologias de informação e comunicação, e do planeamento de modelos organizacionais, tendo estagiado em organizações na Europa e nos Estados Unidos.
Exerceu, desde 1973, funções dirigentes na Administração Pública nas áreas da documentação/informação/comunicação social e relações públicas/produção editorial. Foi responsável e assegurou, entre 1964 e 2003, a organização e gestão do Serviço de Informação Científica e Técnica (Centro de Informação e Documentação Económica e Social) do Ministério do Trabalho e da Segurança Social (MTSS) , tendo desenvolvido diversos projectos editoriais, de que se destacam os *Cadernos do FDMO*, as colecções de *Estudos e Estatísticas do MTSS* e a *Revista Sociedade e Trabalho* bem como a concepção e gestão de projectos PIDDAC e POSI .
Foi chefe de projecto em Programas de Cooperação para *Criação e Desenvolvimento de Centros de Documentação e Informação* nos Ministérios do Trabalho dos PALOP. Foi, também, desde 1986, Representante de Portugal na Rede de Informação Documental do CEDEFOP e correspondente nacional no *FORUM NEWS*. Foi ainda Coordenadora do GIPSO – Grupo de Trabalho para a Informação sobre Política Social (1976-1982) e do Grupo CLIPSO, no âmbito do Projecto CLIP, desenvolvido pela BN, a partir de 1993. Foi membro convidado pela CE para o *Fórum Sociedade de Informação* (1995-2000) e participou na discussão conjunta do *Livro Verde – Informação do sector público: um recurso fundamental para a Europa* (1998). É autora de comunicações e palestras nas áreas da Política de Informação, desenvolvimento das organizações e promoção da cidadania. Sócia fundadora, em 1985, da INCITE (hoje Associação Portuguesa para a Gestão da Informação), com vários cargos nos seus órgãos sociais, é, desde 2002, Presidente da Direcção (triénios de 2002/2004 e de 2005/2007).

Paula Ochôa

É licenciada em História (Faculdade de Letras de Lisboa, 1985) e possui a pós-graduação em Ciências Documentais (Faculdade de Letras de Lisboa, 1988), a pós-graduação em Preservação e Conservação de Património Arquitectónico (ESBAL, 1986), o MSC em Gestão de Informação (University of Sheffield, 1994) e o Curso de Alta Direcção em Administração Pública (Instituto Nacional de Administração, 2004).
Foi Bolseira da Secretaria de Estado da Cultura na Bristish Library e no King's College (1989) e do Programa de Bolsas Sabáticas do INA (1999-2000).
É funcionária da Biblioteca Nacional desde 1990 e encontra-se actualmente a desempenhar funções na Secretaria-Geral do Ministério da Educação, onde é Directora de Serviços de Informação e Documentação.
É investigadora na área da gestão da qualidade em serviços públicos e formadora e docente na Universidade de Évora, Universidade Nova e Faculdade de Letras de Lisboa.
É membro da direcção da INCITE, onde é vogal de Estudos e Certificação. Foi Prémio Raul Proença 2002 (em parceria com Leonor Gaspar Pinto).

Rui M. Neves

É licenciado em História pela Faculdade de Ciências Sociais e Humanas da Universidade Nova de Lisboa (1984) e possui ainda a pós-graduação em Ciências Documentais, pela Faculdade de Letras da Universidade de Lisboa (1990) e a pós-graduação em Estudos de Informação e Bibliotecas Digitais, pelo Instituto Superior de Ciências do Trabalho e da Empresa (2001).
É Assessor de Biblioteca e Documentação da Câmara Municipal de Montijo, exercendo, desde 1996, as funções de Chefe da Divisão de Bibliotecas e Arquivo daquele município. É formador de Cursos Técnico-Profissionais de Biblioteca e Documentação e de Bibliotecas Escolares e consultor em projectos de concepção, implementação e desenvolvimento de bibliotecas públicas, bibliotecas escolares e bibliotecas móveis.
Preside à Direcção da Liberpólis e é Coordenador da Comissão Permanente do Grupo de Trabalho das Bibliotecas Públicas da BAD.

 © APDIS, BAD, INCITE, LIBERPOLIS – 2006

6.3 A Equipa Técnica do OP I-D

Ana Inácio
Ana Paula Santos
Arminda Sustelo
Cláudia Castelo
Cláudia Gomes
Cristina Espadinha
Elisa Gomes
Fátima Crespo
Isabel Regina Fernandes
Leonor Gaspar Pinto (coord.)
Maria Isabel Campos
Maria João Amante
Odete Santos
Paula Ochôa (coord.)
Paulo J. S. Barata
Sílvia Lopes

6.4 As instituições e entidades que participaram no estudo

Com base na iniciativa espontânea dos serviços de informação e instituições ou na sua adesão após contacto do OP I-D, definiu-se o conjunto de serviços de informação e instituições que iria fornecer as seguintes amostras:

- Sócios das associações profissionais da área I-D
- Colaboradores com habilitações profissionais na área I-D
- Alunos de programas de formação na área I-D
- Utilizadores / Clientes de serviços de informação seleccionados

Dos 50 serviços de informação e instituições que foram inicialmente arrolados para participarem neste estudo, só 30 cumpriram integralmente os objectivos que lhes haviam sido propostos. Os restantes 20 (40%) ou não aplicaram qualquer um dos questionários ou, no caso dos serviços de informação, limitaram-se aplicar o questionário sobre a auto-imagem. Destes últimos, apenas foram incluídos no rol dos serviços de informação participantes aqueles que tornaram a aplicação dos questionários extensiva a toda sua a equipa.

Assim, participaram neste estudo as seguintes instituições e entidades:

APDIS – Associação Portuguesa de Documentação e Informação de Saúde

Arquivo Distrital de Faro

Arquivo Histórico – Secretaria-Geral, Ministério da Educação

Arquivo Histórico Ultramarino

BAD – Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas

Biblioteca – Departamento de Gestão (UNL).

Biblioteca – Escola Superior de Biotecnologia (UCP)

Biblioteca – Escola Superior de Ciências Empresarias (IPS) -

Biblioteca – Escola Superior de Educação (IPS)

Biblioteca – Escola Superior de Enfermagem de Bissaya-Barreto

Biblioteca – Escola Superior de Saúde (IPS)

Biblioteca – Escola Superior de Tecnologia Setúbal (IPS)

Biblioteca – Faculdade de Ciências Médicas (UNL)

Biblioteca – Faculdade de Ciências Sociais e Humanas (UNL)

Biblioteca – Faculdade de Medicina (UL)

Biblioteca / SDI – Faculdade de Farmácia (UL)

Biblioteca de Saúde – Instituto de Saúde da Força Aérea

Biblioteca Municipal Central – Câmara Municipal de Lisboa

Biblioteca Municipal de Beja

Biblioteca Pública de Braga
Centro de Documentação e Informação – Hospital Fernando da Fonseca
Divisão de Arquivos – Câmara Municipal de Lisboa
Escola Superior de Estudos Internacionais e de Gestão (ESEIG)
Faculdade de Letras (UL)
Faculdade de Letras e Faculdade de Engenharia (UP)
INCITE – Associação Portuguesa para a Gestão da Informação
INETE – Instituto de Educação Técnica
IAN/TT – Instituto dos Arquivos Nacionais/Torre do Tombo
ISLA – Instituto Superior de Ciências e Administração
Mediateca – Escola Superior de Tecnologia Barreiro (IPS)
Serviços Documentação – Universidade de Aveiro
Universidade de Évora
Universidade Lusófona

6.5 Os facilitadores

Ana Paula Santos
Arménio Tojal
Arminda Sustelo
Cláudia Castelo
Elisa Gomes
Emília Calado Clamote
Emília Conceição
Eunice Pinto
Fátima Crespo
Fernanda Olival
Fernanda Ribeiro
Gil de Matos
Gisélia Felício
Henrique Barreto Nunes
Inês Braga
Inês Viegas
João Afonso Gomes
João Ventura
Laura Lemos
Leonor Gaspar Pinto
Margarida Pino
Maria de Lurdes Cerqueira
Maria Eduarda Ferreira
Maria Isabel Campos
Maria João Pinto
Maria Manuela Prates
Maria Odete Santos
Miguel Infante
Paula Ochôa
Paula Saraiva
Paula Ucha
Paulo J. S. Barata
Paulo Leitão
Pedro Penteado

 © APDIS, BAD, INCITE, LIBERPOLIS – 2006

7. Anexos – Questionários distribuídos

A AUTO-IMAGEM DAS COMPETÊNCIAS DOS PROFISSIONAIS DE INFORMAÇÃO-DOCUMENTAÇÃO

OPID
Observatório da Profissão de Informação-Documentação

Através deste inquérito, o *Observatório da Profissão de Informação-Documentação* pretende saber a sua opinião sobre a imagem que os profissionais de Informação-Documentação têm das suas competências

Se já recebeu este inquérito por outra via e já teve a amabilidade de no-lo remeter devidamente preenchido, não é necessário fazê-lo novamente.

I- IDENTIFICAÇÃO

Para cada pergunta marque ☒ no quadrado que considere que mais se adequa à sua situação.

1. Sexo	F	M
	☐	☐

2. Idade	< 20 anos	20-29 anos	30-39 anos	40-49 anos	50-59 anos	60-69 anos	> 69 anos
	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

3. Habilitações académicas	Secundário	Bacharelato	Licenciatura	Pós-graduação	Mestrado	Doutoramento
	☐	☐	☐	☐	☐	☐

4. Habilitações profissionais na área da Informação-Documentação	Curso Técnico-Profissional	Licenciatura	Pós-graduação	Mestrado	Doutoramento
	☐	☐	☐	☐	☐
Ano de conclusão da habilitação profissional que indicou: _____					

5. Associações profissionais	Sim	Não
Sou sócio da APDIS – Associação Portuguesa de Documentação e Informação em Saúde	☐	☐
Sou sócio da BAD – Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas	☐	☐
Sou sócio da INCITE – Associação Portuguesa para a Gestão da Informação	☐	☐
Sou sócio da LIBERPOLIS – Associação para a Promoção e Desenvolvimento da Leitura Pública	☐	☐
Sou sócio de outras associações profissionais	☐	☐

6. Profissão
A minha profissão é: _____

Observatório da Profissão de Informação-Documentação 1

II – CARREIRA

1. Duração da actividade profissional

Para cada um dos seguintes INTERVALOS DE TEMPO, marque ☒ no quadrado que melhor descreve a duração da sua actividade profissional.

Duração da actividade profissional	< 10 anos	10-19 anos	20-29 anos	> 30 anos
	☐	☐	☐	☐

2. Estratégias de desenvolvimento da actividade profissional

Para cada uma das seguintes ESTRATÉGIAS DE DESENVOLVIMENTO DA ACTIVIDADE PROFISSIONAL, marque ☒ no quadrado que considere que melhor descreve a sua opinião quanto à sua importância a médio prazo.

	Sem importância	Pouco importante	Importante	Muito importante
Continuação dos estudos académicos	☐	☐	☐	☐
Mobilidade profissional	☐	☐	☐	☐
Actividades de investigação	☐	☐	☐	☐
Envolvimento em trabalhos associativos	☐	☐	☐	☐
Aprendizagem ao longo da vida	☐	☐	☐	☐
Certificação profissional	☐	☐	☐	☐
Utilização de competências de informação-documentação noutras áreas profissionais	☐	☐	☐	☐
Especialização em algumas competências-base	☐	☐	☐	☐
Aposta no desenvolvimento de saberes complementares	☐	☐	☐	☐
Bolsas de estudo / estágios a nível nacional	☐	☐	☐	☐
Bolsas de estudo / estágios a nível internacional	☐	☐	☐	☐
Participação activa em congressos, encontros, etc.	☐	☐	☐	☐
Participação em comunidades de prática	☐	☐	☐	☐

3. Satisfação com o emprego

Marque ☒ no quadrado que considere que melhor descreve a sua opinião quanto ao seu grau de satisfação com o seu EMPREGO ACTUAL.

Satisfação com o emprego	Muito satisfeito	Satisfeito	Pouco satisfeito	Insatisfeito
	☐	☐	☐	☐

4. Satisfação com a actividade profisional

Marque ☒ no quadrado que considere que melhor descreve a sua opinião quanto ao seu grau de satisfação com a sua actividade profissional.

Satisfação com a actividade profissional	Insatisfeito	Pouco satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
	☐	☐	☐	☐

III – COMPETÊNCIAS DE INFORMAÇÃO-DOCUMENTAÇÃO

1. Desempenho presente

Para cada uma das seguintes COMPETÊNCIAS DE INFORMAÇÃO-DOCUMENTAÇÃO baseadas no *Euro-referencial I-D*, marque ☒ no quadrado que considere que melhor descreve a sua opinião quanto à importância que cada competência tem no seu desempenho actual.

	Sem importância	Pouco importante	Importante	Muito importante	Não se aplica
Relacionamento com utilizadores e clientes	☐	☐	☐	☐	☐
Compreensão do meio profissional	☐	☐	☐	☐	☐
Aplicação do direito de informação	☐	☐	☐	☐	☐
Gestão de conteúdos e conhecimentos	☐	☐	☐	☐	☐
Identificação e validação das fontes de informação	☐	☐	☐	☐	☐
Análise e representação da informação	☐	☐	☐	☐	☐
Pesquisa de informação	☐	☐	☐	☐	☐
Gestão das colecções e fundos	☐	☐	☐	☐	☐
Enriquecimento de colecções e fundos	☐	☐	☐	☐	☐
Tratamento físico dos documentos	☐	☐	☐	☐	☐
Organização do espaço e equipamento.	☐	☐	☐	☐	☐
Concepção de produtos e serviços	☐	☐	☐	☐	☐
Concepção informática de sistemas de informação documental	☐	☐	☐	☐	☐
Desenvolvimento informático de aplicações	☐	☐	☐	☐	☐
Publicação e edição	☐	☐	☐	☐	☐
Tecnologias da Internet	☐	☐	☐	☐	☐
Tecnologias da informação e comunicação	☐	☐	☐	☐	☐
Comunicação oral	☐	☐	☐	☐	☐
Comunicação escrita	☐	☐	☐	☐	☐
Comunicação audiovisual	☐	☐	☐	☐	☐
Comunicação pela informática	☐	☐	☐	☐	☐
Prática de uma língua estrangeira	☐	☐	☐	☐	☐
Comunicação interpessoal	☐	☐	☐	☐	☐
Comunicação institucional	☐	☐	☐	☐	☐
Gestão global da informação	☐	☐	☐	☐	☐
Marketing	☐	☐	☐	☐	☐
Venda e difusão	☐	☐	☐	☐	☐
Gestão orçamental	☐	☐	☐	☐	☐
Gestão de projectos e planeamento	☐	☐	☐	☐	☐
Diagnóstico e avaliação	☐	☐	☐	☐	☐
Gestão de recursos humanos	☐	☐	☐	☐	☐
Formação e acções pedagógicas	☐	☐	☐	☐	☐
Saberes complementares	☐	☐	☐	☐	☐

2. Desempenho futuro

Para cada uma das seguintes COMPETÊNCIAS DE INFORMAÇÃO-DOCUMENTAÇÃO baseadas no *Euro-referencial I-D*, marque ☒ no quadrado que considere que melhor descreve a sua opinião quanto à importância que cada competência irá ter no seu desempenho futuro.

	Sem importância	Pouco importante	Importante	Muito importante
Relacionamento com utilizadores e clientes	☐	☐	☐	☐
Compreensão do meio profissional	☐	☐	☐	☐
Aplicação do direito de informação	☐	☐	☐	☐
Gestão de conteúdos e conhecimentos	☐	☐	☐	☐
Identificação e validação das fontes de informação	☐	☐	☐	☐
Análise e representação da informação	☐	☐	☐	☐
Pesquisa de informação	☐	☐	☐	☐
Gestão das colecções e fundos	☐	☐	☐	☐
Enriquecimento de colecções e fundos	☐	☐	☐	☐
Tratamento físico dos documentos	☐	☐	☐	☐
Organização do espaço e equipamento.	☐	☐	☐	☐
Concepção de produtos e serviços	☐	☐	☐	☐
Concepção informática de sistemas de informação documental	☐	☐	☐	☐
Desenvolvimento informático de aplicações	☐	☐	☐	☐
Publicação e edição	☐	☐	☐	☐
Tecnologias da Internet	☐	☐	☐	☐
Tecnologias da informação e comunicação	☐	☐	☐	☐
Comunicação oral	☐	☐	☐	☐
Comunicação escrita	☐	☐	☐	☐
Comunicação audiovisual	☐	☐	☐	☐
Comunicação pela informática	☐	☐	☐	☐
Prática de uma língua estrangeira	☐	☐	☐	☐
Comunicação interpessoal	☐	☐	☐	☐
Comunicação institucional	☐	☐	☐	☐
Gestão global da informação	☐	☐	☐	☐
Marketing	☐	☐	☐	☐
Venda e difusão	☐	☐	☐	☐
Gestão orçamental	☐	☐	☐	☐
Gestão de projectos e planeamento	☐	☐	☐	☐
Diagnóstico e avaliação	☐	☐	☐	☐
Gestão de recursos humanos	☐	☐	☐	☐
Formação e acções pedagógicas	☐	☐	☐	☐
Saberes complementares	☐	☐	☐	☐

 © APDIS, BAD, INCITE, LIBERPOLIS – 2006

IV – CENÁRIOS PROSPECTIVOS PARA A PROFISSÃO DE INFORMAÇÃO-DOCUMENTAÇÃO

1. Iniciativas urgentes

Para cada uma das seguintes INICIATIVAS, marque ☒ no quadrado que considere que melhor descreve a sua opinião quanto ao grau de urgência na sua implementação.

	Sem urgência	Pouco urgente	Bastante urgente	Muito urgente
Certificação profissional	☐	☐	☐	☐
Eficácia associativa na mobilização dos profissionais de Informação-Documentação	☐	☐	☐	☐
Eficácia organizacional na mobilização profissional	☐	☐	☐	☐
Relacionamentos inter-profissionais	☐	☐	☐	☐
Diagnósticos regulares da profissão	☐	☐	☐	☐
Acreditação da formação na área da Informação-Documentação	☐	☐	☐	☐
Acreditação das entidades formadoras na área da Informação-Documentação	☐	☐	☐	☐
Prémios de mérito profissional	☐	☐	☐	☐
Promoção da cultura profissional de Informação-Documentação	☐	☐	☐	☐
Promoção do estatuto social e remuneratório do profissional de Informação-Documentação	☐	☐	☐	☐
Visibilidade da profissão na comunicação social	☐	☐	☐	☐
Outras iniciativas muito urgentes: _____				

2. Impacte de acções futuras

Para cada uma das seguintes INICIATIVAS, marque ☒ no quadrado que considere que melhor descreve a sua opinião quanto ao seu impacte a longo prazo na sociedade

	Sem impacte	Pouco impacte	Bastante impacte	Muito impacte
Certificação profissional	☐	☐	☐	☐
Eficácia associativa na mobilização dos profissionais de Informação-Documentação	☐	☐	☐	☐
Eficácia organizacional na mobilização profissional	☐	☐	☐	☐
Relacionamentos inter-profissionais	☐	☐	☐	☐
Diagnósticos regulares da profissão	☐	☐	☐	☐
Acreditação da formação na área da Informação-Documentação	☐	☐	☐	☐
Acreditação das entidades formadoras na área da Informação-Documentação	☐	☐	☐	☐
Prémios de mérito profissional	☐	☐	☐	☐
Promoção da cultura profissional de Informação-documentação	☐	☐	☐	☐
Promoção do estatuto social e remuneratório do profissional de Informação-Documentação	☐	☐	☐	☐
Visibilidade da profissão na comunicação social	☐	☐	☐	☐
Outras iniciativas de muito impacte: _____				

Gratos pela sua colaboração!

A IMAGEM EXTERNA DAS COMPETÊNCIAS DOS PROFISSIONAIS DE INFORMAÇÃO-DOCUMENTAÇÃO

OPT-D
Observatório da Profissão de Informação-Documentação

Através deste inquérito, o *Observatório da Profissão de Informação-Documentação* pretende saber a sua opinião sobre a imagem que tem das competências dos profissionais de Informação-Documentação.

I- IDENTIFICAÇÃO

Para cada pergunta marque ☒ no quadrado que considere que mais se adequa à sua situação.

1. Sexo	F	M
	☐	☐

2. Idade	< 20 anos	20-29 anos	30-39 anos	40-49 anos	50-59 anos	60-69 anos	> 69 anos
	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

3. Habilitações académicas	S/ escolaridade	1.º ciclo EB	2.º ciclo EB	3.º ciclo EB	Secundário	Bacharelato	Licenciatura	Pós-graduação	Mestrado	Doutoramento
	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

II – COMPETÊNCIAS DE INFORMAÇÃO-DOCUMENTAÇÃO

Para cada uma das seguintes COMPETÊNCIAS DE INFORMAÇÃO-DOCUMENTAÇÃO, marque ☒ no quadrado que considere que melhor descreve a sua opinião quanto à importância que cada competência tem no desempenho dos profissionais de informação-documentação.

	Sem importância	Pouco importante	Importante	Muito importante	Não se aplica
Relacionamento com utilizadores e clientes	☐	☐	☐	☐	☐
Compreensão do meio profissional	☐	☐	☐	☐	☐
Aplicação do direito de informação	☐	☐	☐	☐	☐
Gestão de conteúdos e conhecimentos	☐	☐	☐	☐	☐
Identificação e validação das fontes de informação	☐	☐	☐	☐	☐
Análise e representação da informação	☐	☐	☐	☐	☐
Pesquisa de informação	☐	☐	☐	☐	☐
Gestão das colecções e fundos	☐	☐	☐	☐	☐
Enriquecimento de colecções e fundos	☐	☐	☐	☐	☐

	Sem importância	Pouco importante	Importante	Muito importante	Não se aplica
Tratamento físico dos documentos	☐	☐	☐	☐	☐
Organização do espaço e equipamento.	☐	☐	☐	☐	☐
Concepção de produtos e serviços	☐	☐	☐	☐	☐
Concepção informática de sistemas de informação documental	☐	☐	☐	☐	☐
Desenvolvimento informático de aplicações	☐	☐	☐	☐	☐
Publicação e edição	☐	☐	☐	☐	☐
Tecnologias da Internet	☐	☐	☐	☐	☐
Tecnologias da informação e comunicação	☐	☐	☐	☐	☐
Comunicação oral	☐	☐	☐	☐	☐
Comunicação escrita	☐	☐	☐	☐	☐
Comunicação audiovisual	☐	☐	☐	☐	☐
Comunicação pela informática	☐	☐	☐	☐	☐
Prática de uma língua estrangeira	☐	☐	☐	☐	☐
Comunicação interpessoal	☐	☐	☐	☐	☐
Comunicação institucional	☐	☐	☐	☐	☐
Gestão global da informação	☐	☐	☐	☐	☐
Marketing	☐	☐	☐	☐	☐
Venda e difusão	☐	☐	☐	☐	☐
Gestão orçamental	☐	☐	☐	☐	☐
Gestão de projectos e planeamento	☐	☐	☐	☐	☐
Diagnóstico e avaliação	☐	☐	☐	☐	☐
Gestão de recursos humanos	☐	☐	☐	☐	☐
Formação e acções pedagógicas	☐	☐	☐	☐	☐
Saberes complementares	☐	☐	☐	☐	☐

O que mais gosta num profissional de informação-documentação?

O que menos gosta num profissional de informação-documentação?

Se desejar fazer algum **comentário** sobre valor social dos profissionais de informação-documentação, por favor utilize o espaço seguinte:

Gratos pela sua colaboração!

Observatório da Profissão de Informação-Documentação 2