

O profissional da informação e a gestão da qualidade em serviços de informação: capacitação e mercado de trabalho

Trabalho apresentado no IV Encontro Ibérico EDIBCIC 2009 - Universidade de Coimbra-Portugal

Danielle Thiago Ferreira
Universidade Estadual de Campinas
São Paulo, Brasil
danif@unicamp.br

Resumo

Esta pesquisa propôs-se a analisar a capacitação do Profissional da Informação na área de Gestão da Qualidade em Serviços de Informação, para tanto foi verificado, por meio de uma pesquisa de campo, o nível de atuação do Profissional da Informação, bibliotecário, na área de Gestão da Qualidade em Serviços da Informação em empresas e também foram pesquisados e identificados as ofertas de cursos stricto e lato-sensu com foco na Gestão da Qualidade em Serviços de informação. Refletiu-se sobre as carências no processo de formação e qualificação do Profissional da Informação e inserção no mercado, analisando-se as exigências de conhecimentos baseados nos estudos internacionais da Special Libraries Association, SLA, competências essas voltadas para a Gestão da Qualidade. Concluiu-se que a pesquisa de campo confirmou a demanda do profissional por capacitação na área da qualidade. Com relação às buscas por ofertas de capacitação, foi possível constatar a diversidade de formas do profissional adquirir este conhecimento, mas também se demonstrou a importância de a Ciência da Informação oferecer tal formação em seus cursos de Pós-graduação.

Abstract

This research analyzed the Information Professional in the Quality Management in Information Services, for this, was verified through a field research the level of performance of the information professional, librarian, in the Quality Management in Information Services in companies and also it was searched and identified it offers courses stricto and broad sensu with focus in the Quality Management in information services. It was reflected on the lacks, in the formation process and qualification of the information professional and insertion in the market, analyzing the requirements of based knowledge in the international studies of the Special Libraries Association, SLA (1996; 2003), abilities these directed toward the Quality Management. Concluded that, the field research confirmed the demand for qualification in quality area, exactly the professional to demonstrate that already it acts with sights to the quality in services. With regard to the searches for qualification offers, the diversity of forms to the professional can be evidenced to acquire this knowledge, but also it demonstrated the importance of the Information Science to offer such formation in its courses of after the graduation.

Palavras-chave: Profissional da Informação; Gestão da Qualidade em Serviços de Informação; Profissional da Informação – Mercado de Trabalho.

Key-words: Information Professional; Quality Management in Information Services; Information Professional –Market Place.

INTRODUÇÃO

A discussão sobre a formação do Bibliotecário ou Profissional da Informação no país está sempre em xeque, carecendo de olhar crítico de quem a faz ou com ela se relaciona, a fim de superar, melhorar e fazer avançar o modo com que está sendo feita. Como exercer este olhar crítico é uma das preocupações recorrentes dos pesquisadores da área e, particularmente, desta pesquisa.

Diante deste problema e focando esta pesquisa para o profissional atuante, busquei então traçar uma meta de pesquisa que trabalhasse com a avaliação da atuação em setores em que o Profissional da Informação deve estar presente, como a área da Gestão da Qualidade, diretamente ligada à Administração da Informação, quando do trabalho deste profissional no mercado emergente ou empresarial.

Como problema desta pesquisa, vejo o fato de que o mercado emergente, ou seja, as empresas exigem uma atuação que busca modelos de organização com padrões de qualidade; se o mercado não reconhece este profissional, surge uma dúvida muito crucial: será que ele, ao atuar com a Gestão da Qualidade, está atuando com excelência? Haja vista que tal aspecto é prioritário em empresas.

Como menciona Vergueiro (2002) “o mundo caminha para a qualidade”, os Profissionais da Informação também devem se ajustar a essa nova realidade, levando os programas de qualidade para dentro de seus espaços de trabalho, incluindo os de serviços informacionais. Assim sendo, e, segundo Vanti (1999), sistemas de informações – como por exemplo as bibliotecas -, estão cada vez mais preocupados com um ambiente de qualidade e tentam melhorar sua imagem e serviços administrando-os com eficiência e efetividade, na busca de oferecer produtos e serviços que satisfaçam às necessidades do cliente.

De acordo com Silva (2000), para se chegar a este nível de excelência e de desempenho, o serviço ou sistema de informação “dependerá sempre da qualidade profissional de seu administrador”, já que este transforma palavras e idéias em conhecimentos e resultados satisfatórios. Assim, reafirma-se a importância deste trabalho no sentido de verificar e avaliar, na realidade e na prática, a qualificação, a capacitação e o perfil do Profissional da Informação para sua atuação na área da Gestão da Qualidade em Serviços de Informação.

Assim sendo, como hipótese deste trabalho afirma-se que: o Profissional da Informação não possui capacitação adequada na área de Gestão da Qualidade para atuar no mercado emergente. Para validar tal hipótese, foram apresentados os objetivos a seguir: Analisar a capacitação do Profissional da Informação, Bibliotecário, na área de Gestão da Qualidade em Serviços de Informação. Identificando o nível de atuação do Profissional da Informação, bibliotecário, na área de Gestão da Qualidade em Serviços da Informação. Identificando a oferta de educação continuada na área de Gestão da Qualidade em Serviços de Informação. Identificando as carências no processo de formação e qualificação do Profissional da Informação e sua inserção no mercado de trabalho, analisando as exigências de conhecimentos técnicos baseados nos estudos internacionais da Special Libraries Association, SLA. E por fim, refletiu-se sobre o processo de qualificação do Profissional da Informação, que atuará e dos que já atuam em Serviços de Informação em empresas, voltado para a Gestão da Qualidade.

REFLEXÃO SOBRE O PROFISSIONAL DA INFORMAÇÃO I: A GESTÃO DA INFORMAÇÃO E GESTÃO DA QUALIDADE E AS MUDANÇAS NO PADRÃO DE QUALIFICAÇÃO DO PROFISSIONAL DA INFORMAÇÃO

Cabe iniciar esta reflexão apontando para o fato de que a sociedade vem passando por grandes mudanças e complementando esta afirmação, Cunha (2000) optou por designá-las como sendo, “tecnológicas, econômicas e sociais”. Assim, tomando esta realidade como ponto de partida, discute-se, nos próximos itens, essas mudanças e tendências que refletem e refletirão diretamente na atuação do Profissional da Informação. Tais mudanças são cruciais no mundo do trabalho, onde, segundo Ferreira (2002), tem-se a diminuição da participação da força de trabalho humano voltada às tarefas rotineiras, repetitivas e atividades consideradas não criativas são terceirizadas e tem-se a valorização do capital intelectual e das profissões ditas estratégicas, relacionadas à Gestão da Informação.

Vale destacar que as mudanças que afetam todas as outras profissões intensificam-se quando ligadas às novas tecnologias da informação e as tendências da administração. Portanto, não excluem o Profissional da Informação; ao contrário, necessitam ainda mais de sua atuação.

Com relação às tecnologias, tais mudanças fizeram com que se desenvolvessem novas atividades e novos perfis profissionais. Com tais inovações que pode-se denominar como sendo o ponto de partida dessa nova Era, a Era do Conhecimento e da Informação, que vive em constante mutação, na qual tem-se a certeza de que o profissional precisa estar preparado para enfrentar questões como: lidar com o “acesso” e gerenciar o “excesso” de informações. Este profissional, quando atuante, em qualquer área ou campo de trabalho, precisa estar sempre atento aos novos produtos informacionais e que, por consequência, influencia nos serviços e nas atividades biblioteconômicas que também serão remodelados.

O que torna o momento atual inédito é o crescimento do investimento intangível mais do que o investimento físico (FERREIRA, 2002), e a economia e a administração estão cada vez mais baseadas em conhecimento. Isto significa dizer que o ser humano em seu âmbito de atuação deve ser cada vez mais preparado para produzir e gerir conhecimento. Nesta perspectiva, segundo Mattos (1982), todas as áreas da organização precisam ser repensadas. Portanto, o atual mundo globalizado exige profissionais cada vez mais qualificados e com habilidades para tomar decisões e para a prática de relações interpessoais.

Diante dessa grande mudança porque passa o perfil do Profissional da Informação, o Bibliotecário, também o seu ambiente de trabalho evoluiu com as novas tecnologias. Segundo Cunha (2000), o desenvolvimento da Sociedade de Informação “criou um ambiente que desestabiliza muitas de nossas idéias sobre informação e sua disponibilização”. As Unidades de Informação, as Bibliotecas ou os Centros de Informação agora são espaços de compartilhamento e estão abertos para o mundo, através de sistemas, redes e Internet, que como Cronin *et al* (1993) retrata são “bibliotecas sem paredes”.

Portanto, considerando que informação e conhecimento passam a ser matéria-prima que exigem gerenciamento, e diante de seus conceitos considerados “interdisciplinares” (SARACEVIC, 1995), o Profissional da Informação, Bibliotecário precisa estar atento às exigências de eficácia que envolve o mercado das profissões da Informação.

Assim, a Ciência da Informação é considerada a área que tem por finalidade estudar os fenômenos acerca da informação e todas as fases de seu ciclo, desde a geração até a sua representação, processamento e disseminação (FERREIRA, 2002). Portanto, para que o profissional bibliotecário trabalhe com a administração da informação e do conhecimento -- não só em empresas mas em qualquer tipo de organização, -- entende-se que é necessário que o mesmo leve em conta conceitos-chave, tais como: a Gestão da Informação e a Gestão da Qualidade.

Fazendo aqui uma breve reflexão sobre essa temática, inicia-se com Dias e Belluzzo (2003), que caracterizam a Gestão da Informação “como um conjunto de conceitos, princípios, métodos e técnicas utilizados na prática administrativa colocada em execução pela liderança de um Serviço de Informação”.

De acordo com esses autores, a Gestão da Informação possui pontos essenciais para o desenvolvimento de suas políticas que compreendem dentre eles “a importância da qualidade, a produção com criatividade e a satisfação do cliente”. Portanto, para que a organização alcance objetivos voltados para a produtividade, competitividade, inovação e desenvolvimento é necessário que se aplique, em seu Serviços de Informação, novos princípios de gestão, como os conceitos da qualidade, da gestão de pessoas e marketing. Isso resulta na satisfação dos clientes, na otimização dos resultados, na melhoria da imagem, na agregação de valor a informação e na criação de um ambiente de aprendizado contínuo (DIAS E BELLUZZO, 2003), necessitando, assim, de um profissional que lidere, gerencie e administre com eficiência essa informação.

A Gestão da Qualidade traz benefícios para toda a organização, desde sua comunidade interna até a externa - seus clientes - e engloba melhorias em todas as dimensões, sejam econômicas, ambientais e sociais. Uma das definições que espelha bem o conceito de qualidade nas organizações é: “a qualidade é a organização como um todo e o seu processo de produção voltada à melhoria contínua” (PALADINI, 2000).

Hoje, toda atividade e/ou planejamento de um projeto deveria utilizar das ferramentas da qualidade para buscar indicadores de avaliação e de melhoria, com foco na satisfação do cliente.

Segundo Vergueiro (2002), as ferramentas para a Gestão da Qualidade que podem ser utilizadas pelos Serviços de Informação; destacam-se: Fluxograma, Gráfico de Pareto, Diagrama de causa-e-efeito, Folha de verificação, Histograma, Diagrama de distribuição, Tabela de controle, Gráfico de estratificação, Brainstorming, Técnica nominal de grupo, Análise de campo de forças, Checklist.

A Qualidade atua, também, no sentido de reorientar as estruturas organizacionais, de modo a proporcionar o equilíbrio entre as orientações de estratégias e as necessidades operacionais, buscando a eficiência e a eficácia nos processos da organização.

REFLEXÃO SOBRE O PROFISSIONAL DA INFORMAÇÃO 2: O MERCADO DE TRABALHO, FORMAÇÃO E COMPETÊNCIAS

O marco inicial dos estudos sobre o mercado de trabalho dos Profissionais da Informação da área da Ciência da Informação é 1969, com um estudo dirigido por Wasseman & Bundy, nos Estados Unidos. Estes autores deram início a estudos que refletiram sobre a mudança do mercado de trabalho do Profissional da Informação.

Outros marcos importantes são os estudos internacionais realizados pela FID (Federação Internacional de Informação de Documentação) de 1997, pela ADBS (Association des Professionnels de l'Information et de la Documentation) de 1998 e pela SLA (Special Libraries Association) de 1996 e 2003. Nesses trabalhos foram desenvolvidos estudos fundamentais na definição de critérios para a identificação dos mercados emergentes e o novo perfil do Profissional da Informação.

A partir da década de 90, foram realizados vários estudos - nacionais e internacionais - sobre o perfil do Profissional da Informação e um deles teve o objetivo de identificar os setores onde eram necessárias pesquisas de forma a assegurar que o papel e as funções desses profissionais fossem compreendidos e pudessem encorajar o seu crescimento (FID, 1997).

O termo “moderno profissional da informação (MIP)” foi criado pela FID, em 1991, e vale ressaltar, também, outros estudos nacionais, como os de Guimarães (1997), e internacionais, como os de Mason (1990), relacionados ao moderno Profissional da Informação (MIP) e considerados importantes referenciais no assunto.

Assim, o desenvolvimento das competências do Profissional da Informação, está se tornando cada vez mais importante no ambiente organizacional, principalmente quando estes estudos vêm atrelados aos princípios da qualidade nos Serviços de Informação (DIAS e BELLUZZO, 2003).

Visto o ambiente em que as teorias da qualidade podem ser aplicadas, tem-se, agora, a atenção voltada para o profissional que pode atuar neste campo. Neste sentido, é importante salientar que esta preocupação com a qualidade não é uma ação nova para os bibliotecários, segundo Whitehall (1992). Na verdade, a preocupação é discernir “questões de aprimoramento de seu serviço e o estabelecimento de uma nova cultura organizacional centrada na melhoria de serviços, proposta maior da Gestão da Qualidade” (VALLS, 1998).

Assim sendo, e focando a metodologia do trabalho, foi realizada uma pesquisa, de caráter qualitativo-exploratório, que propôs realizar uma pesquisa de campo para buscar Profissionais da Informação atuantes em empresas e, a partir disso, pesquisar suas condições de atuação e capacitação, por meio da aplicação de questionário; tabular e analisar os dados obtidos com o questionário aplicado: descrevendo todas as etapas e perguntas do questionário, fazendo um paralelo com os objetivos e hipóteses da pesquisa; buscar os cursos de capacitação para o profissional da informação que tenha, como objetivo, formá-lo na área de Gestão, ou seja, tudo que envolva a formação voltada para o mercado atual, sendo uma delas a formação para a Gestão da Qualidade e contrapor o tópico da capacitação do profissional da Informação, relacionando os dados obtidos e a pesquisa de campo sobre as instituições e escolas que formam este profissional.

Depois destes dados coletados, foi possível analisar os dois últimos objetivos: identificar as carências no processo de formação e qualificação do Profissional da Informação e sua inserção no mercado, analisando as exigências de conhecimentos técnicos e pessoais baseados nos estudos internacionais da Special Libraries Association, SLA e refletir sobre o processo de qualificação do Profissional da Informação que atuará e dos que já atuam em organizações voltadas para a Gestão da Qualidade em Serviços de Informação.

REFLEXÃO SOBRE O PROFISSIONAL DA INFORMAÇÃO 3: ANÁLISE DA PESQUISA

Foi possível, por meio destas análises, delinear o profissional que atua em Serviços de Informação com vista a projetos voltados para a Qualidade, identificando seu nível de conhecimento acerca de técnicas e programas da área da Gestão da Qualidade e sua ânsia pela educação continuada. Da mesma forma, pôde-se traçar um perfil básico da competência almejada para a atuação deste profissional por meio da seleção das competências técnicas e pessoais, pré-determinadas pela SLA e analisadas pelo profissional respondente, com o qual se constata que, dentre tais competências, tem-se aquelas relacionadas especificamente com o trabalho no desenvolvimento das técnicas em Gestão da Qualidade nos Serviços de Informação.

Vale a pena destacar aqui algumas barreiras que dificultam a implantação ou o trabalho com a Gestão da Qualidade, segundo Vergueiro (1996):

- Pouca consciência da força de trabalho das Bibliotecas sobre a necessidade de melhorar a qualidade;
- Atualização contínua e treinamentos;
- Auto-valorização do Bibliotecário;
- Falta de envolvimento do pessoal e de recursos humanos qualificados;
- Melhor compreensão das técnicas de gestão e definição do processo;
- Mudanças de hábitos e atitudes dos profissionais e funcionários;
- Pouco conhecimento de sistemas de Gestão da Qualidade.

Constata-se com isso que as maiores barreiras estão voltadas para a capacitação e qualificação profissional nesta área. Portanto, diante disso, o próximo item desta pesquisa visa complementar esta análise por meio do relato das formas de busca por qualificação, bem como mapear as ofertas de educação continuada para este profissional no desenvolvimento das competências para se trabalhar na área da Qualidade.

EDUCAÇÃO CONTINUADA

Neste tópico, foi contemplado e analisado um dos objetivos desta pesquisa que foi “identificar a oferta de educação continuada na área de Gestão da Qualidade em Serviços de Informação”, concretizado por meio de levantamento realizado através de ferramentas de busca na Internet, sobre a temática da Qualidade, ou, mais especificamente, sobre ferramentas que visam a capacitar o profissional na área em questão e afins.

Considerou-se, como forma de capacitação, tudo aquilo que fosse útil para o conhecimento profissional, e que fossem possíveis de serem mapeados por meio da web, pois sabe-se ser esta uma das formas de busca pela educação continuada que faz parte do cotidiano do profissional. Assim, pode-se encontrar e exemplificar portais relacionados à qualidade, bem como sites sobre consultorias, cursos, treinamentos. Esta análise também inclui estudo das ementas dos cursos de Pós-graduação, lato e stricto-sensu na área da Ciência da Informação e afins.

Pode-se perceber que estas buscas e os resultados de pesquisa via web são importantes fontes de consulta para profissionais que queiram se atualizar e estar atentos às novidades relacionadas ao assunto em questão. A fonte eletrônica é considerada também uma forma de aprendizagem contínua. Assim, pode-se concluir que iniciativas são lançadas e que, se houver pesquisa adequada, o Profissional da Informação conseguirá encontrar ou, ao menos, se situar com relação às ações que poderão ser tomadas visando sua educação continuada.

Parte-se agora para outra etapa da pesquisa relacionada às ofertas de educação continuada, cuja análise deu-se através dos Cursos lato e stricto-sensu relacionados à Gestão da Qualidade.

Contemplando um dos objetivos desta pesquisa, buscou-se a relação de todos os cursos de Pós-graduação da área da Ciência da Informação no Brasil, totalizando nove (9), que foram analisados sob o ponto de vista deste estudo, ou seja, o de verificar a existência de tópicos relacionados à Gestão da Qualidade.

Desta forma, foi verificado se os Cursos de Pós-graduação, em algum momento, contemplam estudos sobre a Gestão da Qualidade em sua ementa, linhas de pesquisa, ou disciplina. Assim cabe salientar o fato de que, quando da busca pelos cursos de Pós-graduação relacionados à Qualidade, cabe destacar dois cursos de Pós-graduação, especificamente na área de Ciência da Informação - um stricto e outro lato sensu - foram encontrados, relacionando na sua ementa tópicos sobre Gestão da Qualidade: o Curso de Especialização em Gerência de Sistemas e Serviços de Informação, da Fundação Escola de Sociologia e Política de São Paulo; e o Curso de Mestrado em Ciência da Informação, da Universidade Federal de Santa Catarina, área de concentração em Gestão da Informação, linha de pesquisa "Fluxo da Informação".

O documento do Ministério da Educação (homologado em 03/01/2004 pelo Conselho Superior de Educação) demonstra que a temática sobre a Gestão da Qualidade faz parte das diretrizes curriculares do curso da Ciência da Informação sendo conteúdo básico desde a Graduação. Assim, o documento justifica a pesquisa sobre a oferta de educação continuada para o profissional da Informação, principalmente no que diz respeito à temática sobre a Gestão da Qualidade, e que também deve fazer parte das ementas dos programas de Pós-graduação Stricto ou Lato-sensu da área.

Concluindo, pode-se dizer que “a discussão em torno das qualificações necessárias para que o profissional da informação interaja como sujeito diante das demandas do mundo do trabalho não é recente”, assim como, “a necessidade para que os cursos de formação profissional adaptem seus currículos às transformações da sociedade”. (ARRUDA et al, 2000). Assim, percebe-se que a área de Ciência da Informação e, mais especificamente, tópicos que trabalham com a Gestão da Informação, ainda não possuem claramente a iniciativa de ter em seus conteúdos as teorias que abordam o tema da Qualidade, ou a Gestão da Qualidade em Serviços de Informação. Mas, em contrapartida, e de acordo com Valls (1998) a preocupação com a qualidade não é questão nova para os Bibliotecários. Para complementar esta afirmação, Valls e Vergueiro (2006), analisando estudos sobre o tema, perceberam que são crescentes as práticas profissionais relacionadas à temática, que possuem maior concentração nas Bibliotecas Universitárias.

A utilização de conceitos, teorias, ferramentas e certificações da Qualidade em Unidades de Informação são instauradas cada vez mais no cotidiano das Bibliotecas Universitárias, mas percebeu-se - pela literatura - pouca prática em Bibliotecas e Centros de Informação especializados de organizações e empresas. Segundo Valls e Vergueiro (2006), a questão é contraditória, visto a grande ocorrência de certificações com base na NBR ISO 9001 nas empresas, confirmando a probabilidade de estar acontecendo o não envolvimento dos Serviços de Informação nesta questão, por falta de capacitação e envolvimento profissional e/ou a não divulgação dessas iniciativas por meio da literatura.

CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

Esta pesquisa intentou mostrar alguns caminhos que o profissional deve trilhar na sua educação continuada para se adequar à demanda do mercado, que, atualmente, exige, que as Instituições trabalhem visando à qualidade em todos os seus setores, inclusive nos Serviços de Informação. Procurou-se traçar, também, o perfil de competências técnicas e pessoais, que podem ser desenvolvidos com vistas à Qualidade.

As organizações passam a buscar, no mercado de trabalho, profissionais capazes de gerenciar seu acervo informacional. E estes devem gerir seu Centro de Informação ou seu Serviço de Informação baseados em modelos de Gestão da Qualidade, principalmente se for considerado que muitas organizações possuem políticas para a Qualidade.

Cabe dizer que há a certeza, então, de que, dentro dessa dinâmica, é importante que as ações direcionadas à formação profissional e à educação continuada dos Profissionais da Informação estejam sedimentadas na compreensão dos processos de transformação por que passa o mundo do trabalho, e, também, nas práticas administrativas que exigem conhecimentos específicos sobre a Qualidade, seus fundamentos e aplicabilidades. Assim, o delineamento do perfil profissional vem atrelado a essas novas formas de gestão do trabalho, que envolvem a atuação em equipe, a interdisciplinaridade, o aprendizado contínuo e novas atitudes comportamentais.

Valorizando a temática sobre a formação e capacitação voltada para os princípios da Qualidade nos Serviços de Informação e validando a hipótese desta pesquisa, em que se afirma que o Profissional da Informação precisa ter capacitação adequada na área da Gestão da Qualidade para atuar no mercado emergente, conclui-se que:

- Por meio da pesquisa de campo, percebeu-se que o profissional tem conhecimento de que seu serviço precisa ser direcionado e avaliado seguindo os princípios da qualidade; assim sendo, utilizam algumas técnicas voltadas para este aspecto. No entanto, possuem pouca capacitação nessa área, voltada especificamente para o objeto em questão, o que talvez explique o mínimo de conhecimento que apresentaram sobre as ferramentas da qualidade e sua aplicabilidade.
- Os profissionais pesquisados possuem incentivo pessoal e incentivo profissional para buscar a educação continuada e a maioria externou seu interesse em realizar cursos para se capacitarem. Assim, viu-se que existe a demanda por ofertas de educação continuada em Gestão da Qualidade, mas, também, que, por parte da organização, ainda existe, talvez, o desconhecimento ou a desvalorização do Profissional da Informação neste ambiente de atuação.
- Pela pesquisa de busca das ofertas de capacitação, temos que as ofertas de Cursos Lato-sensu estão começando a se destacar, mas a maioria dos cursos tem menos de um ano ou até um ano de existência. É possível afirmar que os cursos com menos de 360 horas de duração não teriam aproveitamento significativo para a compreensão e fixação do conhecimento do tema proposto. Da mesma forma, os cursos de Pós-graduação Strito-sensu poderiam ter o tema “Gestão da Qualidade” melhor explorado, visto que, por meio da pesquisa, foi constatado que somente alguns cursos destacam e exploram essa temática em suas ementas.

A prática do Profissional da Informação em empresas e organizações está começando a crescer, bem como, a oferta de capacitação que busquem contemplar e subsidiar o ambiente organizacional, o que se pode considerar é que poderiam ser mais explorados estudos específicos na área da Gestão da Qualidade em Serviços de Informação nos programas de Pós-graduação da área, visto que a temática está diretamente atrelada à Gestão da Informação, ou seja, a prática cotidiana do Profissional da Informação em qualquer ambiente de trabalho.

Foi possível identificar através da pesquisa de campo as carências no processo de formação para e educação continuada do Profissional da Informação para a inserção no mercado, bem como as principais competências técnicas e pessoais deste profissional, baseando-se nos estudos internacionais da Special Libraries Association, pontuando as que tinham relação com a Gestão da Qualidade e fazer uma reflexão sobre a qualificação do Profissional da Informação nesta área, possibilitando entender o processo de oferta e demanda por qualificação e também entender o processo do aprender/fazer ou teoria/prática, no dia-a-dia destes profissionais.

Entende-se que os resultados da pesquisa de campo confirmam a demanda do profissional por capacitação na área da Qualidade e a diversidade de formas do profissional adquirir este conhecimento por meio da educação continuada, demonstrando a importância de a Ciência da Informação oferecer tal formação.

Com esta reflexão, aponta-se alguns fatos sobre a educação continuada do Profissional da Informação, tratando do tema sobre a Gestão da Qualidade em Serviços de Informação, assim, procurou-se, neste trabalho, apresentar de forma clara e sucinta o cotidiano da prática profissional voltada para a Qualidade. Nesse sentido, tratamos aqui a ‘Qualidade’ como componente decisivo das atividades que exigem gerir um

Serviço de Informação, seja ele de qualquer ambiente. E mais, as fundamentações que envolvem esse componente devem ser trabalhadas nas fases da formação do profissional, líder deste processo de gestão.

De acordo com constatação disponível na literatura da área, conhecer a percepção do Serviço de Informação e de seus clientes sobre a Qualidade dos produtos e serviços oferecidos é vital para se implementar melhorias nas práticas vigentes. Assim, condutas visando à Qualidade, tanto nos processos de atendimento ao cliente quanto no desenvolvimento de competências técnicas ou pessoais, não só levam à efetividade na Gestão dos Serviços de Informação como trazem resultados ao ambiente organizacional.

As reflexões finais desta pesquisa vão no sentido de mostrar que a interação das transformações que englobam o homem e seu ambiente resulta em um processo contínuo de aprendizagem, em que valores são repensados a ponto de serem criadas condições que permitam o crescimento profissional, dando uma nova direção ao “Moderno Profissional da Informação”; estas condições permitem a aprendizagem contínua e evitam a alienação, a inércia ou até mesmo a obsolescência do profissional.

Por fim, considera-se importante ressaltar que, na formação do Profissional da Informação, a concepção de ensino e aprendizagem permite que o mesmo elabore soluções para as rotinas e os problemas enfrentados na atividade profissional. Assim, o profissional que souber unir o aprender / fazer e ser crítico e criativo diante das transformações - sejam elas sociais ou tecnológicas - saberá responder às novas exigências do mercado de trabalho. Por esse motivo, considera-se que as rotinas acerca da Gestão da Qualidade em Serviços de Informação devem aparecer na trajetória educativa e formativa do Profissional da Informação, permitindo capacitá-los, continuamente, para a produção de novos conhecimentos acerca desta prática profissional e espera-se que as reflexões aqui apresentadas possam contribuir para que a área da Ciência da Informação responda a tais necessidades.

Assim, diante dessas conclusões, recomenda-se às Entidades de Classe; que instituem estudos periódicos sobre demanda de mercado do Profissional da Informação para serem definidas as ações onde estes órgãos possam intervir, como por exemplo, na valorização e divulgação da profissão, tendo em vista que a preocupação com a qualidade (dos produtos e serviços, dos processos e da gestão das organizações) tem que ser hoje uma preocupação permanente de todos (e de cada um) dos gestores e colaboradores da empresa/organização. Às instituições formadoras da área da Ciência da Informação; que reformulem ou revisem as ementas dos cursos oferecidos pelos programas de Pós-graduação da área, no sentido de incluírem ou explicitarem a temática da Qualidade em suas ementas, considerada pertinente principalmente em linhas de pesquisa já existentes que tratam da Gestão ou Administração da Informação. Ao Profissional da Informação, Bibliotecário e pesquisadores; que repensem suas atividades, focadas na implantação de projetos e na reestruturação de seus Serviços de Informação visando à qualidade - assim terão subsídios para certificar seus serviços, valorizando a imagem da profissão em qualquer que seja o ramo da organização e divulguem suas experiências e vivências nesta área para seus pares, pois há carência de estudos científicos ou relatos de experiências contínuos voltados para a compreensão desta temática.

REFERÊNCIAS

ARRUDA, Maria da Conceição Calmon; MARTELETO, Regina Maria; SOUZA, Donaldo Bello. Educação, trabalho e o delineamento de novos perfis profissionais: o bibliotecário em questão. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n. 3, p. 14-24, set./dez. 2000.

CRONIN, B. STIFFLER, M.; DAY, D. The emergent market for information professionals: educational opportunities and implications. **Library Trends**, Chicago, v. 42, n. 2, p. 257-276, fall 1993.

CUNHA, Miriam Vieira. O Profissional da informação e mercado de trabalho. **Informação & Sociedade**. v. 10, n.1, 2000. Disponível em: <<http://www.informacaoesociedade.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/viewFile/347/269>>. Acesso em: 12 dez. 2006. 5 p.

DIAS, M. M. K.; BELLUZO, R. C. B. **Gestão da informação em ciência e tecnologia sob a ótica do cliente**. Bauru: EDUSC, 2003.

FERREIRA, D.F. **Profissional da informação: perfil de habilidades demandadas pelo mercado de trabalho**. 2002. 182 f. Dissertação (Mestrado em Planejamento e Administração de Sistemas de Informação. Pós-graduação em Biblioteconomia e Ciência da Informação, PUC-Campinas, Campinas, 2002.

FID (Federação Internacional de Informação de Documentação) **Results of Fid's survey of the modern information professional, 1997**. Disponível em: <<http://fid.conicyt.cl:8000/mip.htm>>. Acesso em: 05 maio 2006.

GUIMARÃES, José Augusto Chaves. Moderno profissional da informação: elementos para sua formação no Brasil. In: **Transinformação**, Campinas: v. 9, n. 1, jan./abr. 1997.

MASON, R. What is an information professional? **Journal of Education for Library and Information Science**, Arlington, v. 31, n. 2, p. 122-138, fall 1990.

MATTOS, João M. **A sociedade do conhecimento**. Brasília: ESAF/UnB, 1982.

PALADINI, E. P. **Gestão da qualidade: teoria e prática**. São Paulo: Atlas, 2000.

SARACEVIC, T. The interdisciplinary nature of information science. **Ciência da Informação**. Brasília, v. 24, n. 1, p. 36-41, jan./abr. 1995.

SILVA, Sueli Maria Goulart. Qualidade nas bibliotecas universitárias: a influência dos objetivos. **Informação e Sociedade**, v. 10, n. 1, p. 54-69, 2000.

SPECIAL LIBRARIES ASSOCIATION. **Competencies for special librarians of the 21st century**. Washington, 1996. Disponível em: <<http://www.fgv.br/dg/diti/bib/geral/htm/hpbb13.htm>>. Acesso em: 25 jun. 2006.

VALLS, V. **O profissional da informação no sistema de qualidade nas empresas: um novo espaço para atuação com ênfase no controle de documentos e registro da qualidade**, 1998, 126 f. Dissertação (Mestrado) – Escola de Comunicação e Artes, Universidade de São Paulo, 1998.

VALLS, V.; VERGUEIRO, Waldomiro. A gestão da qualidade em serviços de informação no Brasil: uma nova revisão de literatura, de 1997 a 2006. **Perspectivas em ciência da informação**, v.11, n.1, p.118-137, jan/abr. 2006.

VANTI, Nadia. Ambiente de qualidade em uma biblioteca universitária: aplicação dos 5S e de um estilo participativo de administração. **Ciência da Informação**, v. 28, n. 3, p. 333-339, set./dez. 1999.

VERGUEIRO, W.C.S. Quality management: the way to improve Latin American public libraries?. **Library Management**, v.17, n.1, p.25-32, 1996.

VERGUEIRO, w. Gestão da Qualidade em bibliotecas universitárias brasileiras: um enfoque na certificação. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 12., 2002, Recife. **Anais...** Recife: SNBU, 2002 a. Disponível em: <<http://www.ufpe.br/snbu/docs/142.a.pdf>>. Acesso em: 15 maio 2006.

WASSERMAN, P.; BUNDY, M. L. **A program of research into the identification of manpower requirements, the educational preparation and the utilization of manpower in the library and information professions**: final report. Washington: US Department of Health, Education and Welfare, 1969.

WHITEHALL, T. Quality in library and information service: a review. **Library Management**, v. 13, n. 5, 1992.



Danielle Thiago Ferreira: Possui graduação em Biblioteconomia pela Pontifca Univerdidade Catolica de Campinas (São Paulo). Mestrado em Biblioteconomia e Ciência da Informação pela Pontifca Univerdidade Catolica de Campinas. Doutorado em Ciência da Informação pela Escola de Comunicação e Artes da Universidade de São Paulo - USP. Atualmente é Bibliotecaria do Sistema de Bibliotecas da Universidade Estadual de Campinas- UNICAMP, atua no Programa de Acesso à informação eletrônica. Foi professora da Faculdade de Biblioteconomia da Pontifca Universidade Catolica de Campinas. É Editora da Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação do Sistema de Bibliotecas da Unicamp. Atua nos seguintes temas: Profissional da Informação; Mercado de trabalho; Administração da Informação.