

O PROFISSIONAL DA INFORMAÇÃO NA INDÚSTRIA: HABILIDADES E COMPETÊNCIAS

Edilson Damasio*
Co-autora: Rose Mary Juliano Longo**

RESUMO

A atuação do profissional da informação na indústria requer habilidades e competências necessárias para um melhor aproveitamento do conteúdo informacional circulante. Avaliou-se se o profissional bibliotecário possui as habilidades e competências necessárias para atuar no mercado de informação especializada nas indústrias; identificou-se e caracterizou-se os profissionais da informação no setor das indústrias; caracterizou-se os tipos de informação mais usados no setor das indústrias; identificou-se as habilidades e competências necessárias e exigidas dos profissionais da informação e bibliotecários na prestação de serviços nas indústrias. Os sujeitos deste estudo foram 16 indústrias de grande porte. Aplicou-se um questionário composto de questões objetivas a respeito da área de formação profissional, áreas de produção da indústria, tipos de informação especializada utilizada nas indústrias e grau de importância de competências e habilidades para a atuação do profissional da informação nestas indústrias. Verificou-se que a área de formação principal do profissional da informação e pós-graduação é das Ciências Sociais Aplicadas. Não encontrou-se bibliotecários atuando nesta população, mas evidenciando-se a diversidade de cargos e tempo de experiência destes profissionais. Constatou-se que a utilização de tipos e fontes de informação industrial visa principalmente responder a questões sobre empresas concorrentes, e que as indústrias procuram utilizar informações que respondam as situações imediatistas. Concluiu-se que do rol de habilidades e competências do bibliotecário e profissional da informação, a maioria foi considerada como Muito Importante. Considerou-se que profissionais com estas habilidades e competências são necessários e importantes no mercado de informação das indústrias.

Palavras-chave: Profissional da informação - Habilidades e competências; Profissional da informação – Indústrias; Bibliotecário - Habilidades e competências; Bibliotecário – Indústrias; Profissional da Informação - Atuação profissional; Bibliotecário - Atuação profissional; Informação para indústria e negócios.

* Bibliotecário da Universidade Estadual de Maringá, Mestre em Biblioteconomia e Ciência da Informação. Av. Colombo, 5790 – Maringá – PR – Brasil. edamasio@uem.br

** Docente do Programa de Pós-Graduação em Biblioteconomia e Ciência da Informação da Pontifícia Universidade Católica de Campinas - PUCCAMP. (Ph.D. Sheffield, GB). Praça Imaculada, 105 (Vila Santa Odila) – Campinas – SP. rlongo@terra.com.br

INTRODUÇÃO

Os profissionais da informação e os bibliotecários na gerência da informação necessitam ter várias habilidades e competências específicas à sua atuação. Estas habilidades podem ser utilizadas na gerência da informação, nos vários segmentos empresariais.

Eles têm habilidades em gerenciar informação utilizando principalmente suas habilidades em gestão da informação e gerenciamento de recursos de informação. Esses serviços são demandados por várias organizações diferenciadas e dentre elas as indústrias, que utilizam informações manipuladas em vários segmentos internos, como: administração, produção, mercados. Para isto necessitam de profissionais que têm a função principal de gerenciar informações em setores e atividades diferenciadas.

Os profissionais da informação que atuam nesses setores devem estar aptos a administrar a informação gerada em seu ambiente de atuação, devido ao seu grande fluxo, típico de qualquer organização. Esses profissionais são contratados pelas empresas, independente de sua formação profissional. Podem ser: engenheiros, administradores, bibliotecários e outros. São escolhidos pela importância de suas habilidades e competências em gerenciar informação, para o bom funcionamento da indústria.

Nas indústrias temos uma grande quantidade de informações a serem gerenciadas que necessitam de profissionais específicos. São utilizados vários tipos de informação, que segundo Montalli (1994) são consideradas na literatura em Ciência da Informação como Informação para Indústria e Negócios, sendo as seguintes: sobre mercados, estatísticas, sobre produtos, financeiras e sobre companhias. As Informações estão em fontes distintas e essenciais para o desenvolvimento de várias atividades nas indústrias, visando principalmente subsidiar o desenvolvimento de seu planejamento estratégico e de todos os setores e profissionais que necessitam de informação para tomada de decisão.

Atuar na gestão da informação é sem dúvida a principal atividade atribuída ao profissional bibliotecário. As escolas de Biblioteconomia e Ciência da Informação formam profissionais aptos nessa principal habilidade, visando a atuação em qualquer ambiente empresarial e institucional de todos os níveis e segmentos.

Supostamente esses profissionais estão aptos a agir como diretores de informação, gerentes de informação, agentes de informação, gestores e outros.

O presente artigo, relata um estudo que teve a finalidade de explorar a área de atuação profissional do bibliotecário no setor industrial. Visou avaliar se o bibliotecário possui as competências e habilidades necessárias para sua atuação no mercado de informação especializada, pois, o referencial teórico expõe várias formas de atuação exigidas ao bibliotecário, necessárias para a conquista do mercado de informação empresarial, mas desconsidera os motivos para a sua baixa atuação em indústrias.

Inicialmente, caracterizou-se quais profissionais da informação atuam no ambiente industrial, identificando sua área de formação e pós-graduação, cargos que ocupam, nível no organograma da empresa, tempo de experiência no cargo e área de produção das indústrias.

Apresentou-se uma relação dos tipos de informação para indústria e negócios levantados na literatura juntamente com suas principais fontes, visando verificar seu grau de utilização no setor industrial. Essa listagem de tipos e fontes serviu como um exemplo da quantidade de informações que esses profissionais têm que administrar, sendo um aspecto importante para a sua atuação na empresa. A importância da informação na empresa, pode ser especificada no pensamento de Toffler (1993, p. 92), que condiz que a moeda da era da informação é a própria informação, sendo considerada a base do conhecimento empresarial.

Outro passo deste estudo foi abordar as principais habilidades e competências atribuídas aos profissionais da informação e bibliotecários para atuarem em indústrias, verificando o grau de importância dessas habilidades e competências, que foram levantadas na literatura em Ciência da Informação. Isso é importante porque elas são exigidas dos bibliotecários e dos profissionais da informação que pretendem atuar nessas organizações.

Avaliou-se também os usuários de informação do setor industrial, sendo aqueles que utilizam a informação já customizada e agregada de valor, vindas dos vários setores das indústrias em que atuam.

Com os resultados, espera-se viabilizar um rol de habilidades e competências que poderão ser transferidas aos bibliotecários que pretendem ocupar o mercado da informação industrial, que utiliza informação gerenciada e agregada de valor, para o desenvolvimento de suas atividades.

HABILIDADES E COMPETÊNCIAS DO PROFISSIONAL DA INFORMAÇÃO

O parque industrial brasileiro está se modernizando muito rapidamente devido a fatores como a economia globalizada, assunto tratado em grande escala na imprensa e literatura. Dentre os principais fatores da modernização, destacam-se a utilização de recursos em pesquisa tecnológica e principalmente na administração da informação industrial.

Com este cenário atual de economia globalizada, as organizações tendem a exigir respostas informacionais rápidas a todas as situações, relevantes ao desenvolvimento dos objetivos da organização e ao seu planejamento estratégico. Para administrar a informação, as indústrias devem utilizar de forma sistematizada, do Gerenciamento interno dos Recursos de Informações (GRI)¹, que interligado às metas da organização, está preparado para acompanhar, monitorar, organizar e retroalimentar as necessidades informacionais exigidas pela administração. E principalmente de profissionais da informação para gerenciá-lo.

Cronin (1990, p.197) define GRI como

[...] o planejamento, gerenciamento, previsão orçamentária, organização, direcionamento, treinamento e controle associados com informação [...]. O termo abrange tanto a informação propriamente dita, quanto recursos relacionados, tais como pessoal, recursos financeiros e tecnologia.

Como as organizações industriais tendem a utilizar a gerência da informação como um recurso estratégico para a tomada de decisões, estas interligadas as estratégias e objetivos de seu plano, negócio ou mercado, onde, necessitam avaliar novas oportunidades de mercado e possíveis ameaças aos objetivos da organização, devendo administrar a informação organizacional, monitorando as oportunidades e ameaças para dar suporte às decisões futuras.

¹ Uma abordagem que abrange a aquisição, o gerenciamento e o controle de todos os aspectos e componentes de um sistema de informação, e alinhar os objetivos e o gerenciamento de SI (Sistemas de Informação) com as metas globais da organização. (STAIR 1998, p. 384).

Profissionais da informação têm várias habilidades para a gestão da informação, que estão listadas na área de Ciências Sociais Aplicadas, nas ciências da Informação e Administração de Empresas. Dentre as habilidades e competências destacam-se como principais a este estudo a gestão da informação, demandada em várias organizações diferenciadas. Dentre as organizações temos as indústrias que utilizam informações manipuladas em vários segmentos internos, como: administração, produção, mercados, e profissionais com funções e formação diferenciadas, atuando também em setores e atividades diferenciadas, pelo motivo do setor organizacional industrial de grande porte, em que foi pesquisado, ter diferentes níveis organizacionais e processos específicos para o seu funcionamento.

Em seus estudos, Barbosa (1998) apud Porat (1977, p.3), definiu o profissional da informação da seguinte forma:

caracteriza que não há definição universalmente aceita a respeito do que constitui um profissional da informação. Os primeiros estudos sistemáticos a respeito da chamada economia da informação adotaram critérios amplos e incluíam nessa categoria profissionais como pesquisadores, engenheiros, projetistas, desenhistas industriais, gerentes, contadores e todos aqueles 'eventualmente remunerados para criar conhecimento, comunicar idéias, processar informação'. Mais recentemente, Strassmann (1985)² também adota uma conceituação muito abrangente, ao definir o profissional da informação como simplesmente aquele que trabalha com informação em vez de com objetos.

Neste contexto, os segmentos industriais ou não tendem a exigir e absorver profissionais que trabalhem com a informação. Segundo a comunicação pessoal de Tarapanoff (2000) no II Ciclo de Informação e Cultura, promovido pela FABI (Faculdade de Biblioteconomia)/PUC - Campinas, destacam-se as seguintes habilidades:

- conhecer e integrar novos recursos para a recuperação da informação;
- gerenciar estoque de informação para uso futuro - Gestão da informação;
- identificar e potencializar os recursos informacionais – Criação, Análise e Uso, através de 6 processos diferenciados e integrados:

² STRASSMANN, P. A. *Information Payoff: The Transformation of Work in the Electronic Age*. New York: Free Press, 1985.

identificação, aquisição, organização e armazenamento, desenvolvimento, distribuição, uso da informação;

- fomentar informação comentada e comunicada;
- utilizar tecnologias com foco nas organizações, no valor da rede (sobrevivência da organização) através de bibliotecas virtuais nos ramos de redes e processos;
- utilizar e implementar redes, consórcios, parcerias, terceirização da informação organizacional;

Quando se trabalha com habilidades e competências destinadas aos profissionais da informação, caracteriza-se que as mesmas estão listadas em diferentes ciências e áreas de formação. A própria Ciência da Informação definiu-se da fusão de várias ciências, Damasio, Gomes Filho e Miranda (2000, p.4) caracterizam-na como a fusão de três ciências diferentes, Administração de Empresas, Documentação e Informática.

A questão de aprimoramento profissional caracteriza-se principalmente pela multidisciplinariedade desta área, exigindo conhecimentos diferenciados, muitas vezes migrados de diversos cursos e áreas.

Quando se fala em competências profissionais, destaca-se o estudo de Carvalho (1999, p.75) sobre o capital intelectual nas organizações, que esclarece:

A competência dos profissionais refere-se a competência daquelas pessoas que planejam, produzem, processam ou apresentam os produtos ou soluções. A estrutura interna refere-se aos funcionários de suporte, ou seja, aqueles que trabalham nos setores de gerenciamento geral, administração, contabilidade, pessoal, recepção, departamentos burocráticos, [...]

Montalli (1997) em seus estudos sobre o perfil do profissional da informação tecnológica e empresarial destaca que as empresas precisam de profissionais da informação atuando no gerenciamento de informação em seus vários formatos e fontes.

Entretanto, além da informação interna, gerada e disseminada pelos departamentos da empresa, esta necessita ainda de bons profissionais de informação capazes de selecionar a enorme gama de variados tipos externos de informação, dispostos em diferentes formatos/fontes de informação, impressos, bases de dados, sistemas on-line, instituições, contatos pessoais, experts e outros.

O profissional da informação deve ter as habilidades e competências, levantadas como necessárias principalmente para o profissional bibliotecário. Tarapanoff (1999) apud Kumar (1998, p.I-5) destaca as seguintes habilidades necessárias: *“de ser inovador, criativo, líder, comunicador, negociador, empresário, especialista na busca (seletiva) informacional, diante da explosão da informação, e especialista em redes (para participar no processo de globalização).”*

Mesmo na atuação em ambientes organizacionais como o industrial Prusak (1999) sugere a seguinte situação aos profissionais da informação. Precisa-se analisar também a importância da necessidade de estar na melhor posição do organograma da organização ³*“[...] ‘profissionais da informação, devem procurar a posição mais desejável no organograma da empresa. Pensando no sucesso e se fazendo essencial para o cumprimento da missão da organização.’ Ele sugere que atue em departamentos de estratégias marketing e de pesquisa e desenvolvimento.”* (tradução do autor)

Desta forma, profissionais da informação devem procurar uma posição no organograma da empresa compatível com suas habilidades sendo úteis nos cargos que se relacionam a suas habilidades.

Schwarzwalder (1999), esclarece também que, em função de sua cultura organizacional, empresas tendem a utilizar outros profissionais não bibliotecários para gerenciar a informação. Esclarece que os bibliotecários tem de superar uma barreira cultural existente, decidindo verificar a sua importância na gerência de informação.

Bibliotecários têm algumas vantagens principais como os agentes de administração de conhecimento e uma desvantagem principal. A desvantagem é bastante óbvia. Em termos de mudar cultura organizacional, nós temos pouco ou nenhuma influência. Enquanto a biblioteca da empresa pode ajudar a facilitar as mudanças de pessoas necessário para administração de conhecimento prosperar, nós somos colocados pobremente como agentes de mudança. Este é um obstáculo, não é uma barreira absoluta. (SCHWARZWALDER, 1999, tradução do autor)⁴

³ [...] information professionals to seek out the most desirable position in corporate organization chart. Success lies in making yourself essential to the fulfillment of the mission of the organization. He suggests including marketing departments to develop marketing strategies and research and development.

⁴ Librarians have a few major advantages as knowledge management players and one major disadvantage. The disadvantage is fairly obvious. In terms of changing organizational culture, we have little to no influence. While the library can help facilitate the people changes necessary for knowledge management to thrive, we are poorly placed as change agents. While this is an obstacle, it is not an absolute barrier.

Neste contexto os bibliotecários são considerados agentes para a mudança, principalmente na gestão do conhecimento, atuando nesta área necessária às empresas no contexto atual. Esta seria uma das atuações em que o bibliotecário tem habilidades, mas para quebrar esta cultura organizacional, ainda terá que comprovar-se cada vez mais importante.

No contexto de educação continuada Tarapanoff (1999, p. 31) define um ponto importante, “*que é necessário alfabetizar digitalmente todos os profissionais da informação no Brasil, em especial os bibliotecários, para que estes possam atuar, como multiplicadores e alfabetizadores na sociedade da informação*”.

Barbosa (1998) define os prováveis cargos destinados a profissionais da informação. A lista inclui cargos como especialista em dados, especialista em rede de computadores, especialista em informação mercadológica, especialista em informação, especialista em tecnologia de informação, gerente de arquivos, indexadores de documentos legais, especialista em microfilmes.

Uma das principais funções do profissional da informação nas organizações, seria a função de agregar valor a informação. Neste aspecto, Teixeira Filho (2000) define.

Agregar valor ao negócio significa várias coisas diferentes mas complementares. Primeiro, suportar da melhor forma possível o processo de tomada de decisão com informações de qualidade. A informação agrega valor quando permite à empresa perceber oportunidades e ameaças à sua operação, detectando tendências ou problemas. Mais ainda, num mundo competitivo como o atual, informação sobre os clientes e o mercado é fundamental para a sobrevivência da organização.

Competências e habilidades destinadas a profissionais da informação são encontradas na literatura, principalmente como exigências, em fontes de diferenciados cursos e disciplinas. O presente estudo está centrado na Ciência da Informação, uma área do conhecimento, que é rica em estudos, trabalhos e relatórios de pesquisa sobre gerência de informação.

Este estudo utilizou habilidades e competências exigidas aos profissionais da informação, encontradas em diferenciadas publicações, prevalecendo a grande quantidade encontrada na área de Ciência da Informação, onde este estudo segue uma linha de pesquisa.

O PROFISSIONAL BIBLIOTECÁRIO EM INDÚSTRIAS

O profissional bibliotecário pode ser o profissional essencial para a gerência da informação, principalmente a especializada, que é a utilizada e consumida no ambiente industrial.

Prusak (1999) descreve a importância de bibliotecários em qualquer organização, e também nas indústrias, e especifica que eles têm campo de envolvimento nas organizações, pois podem entendê-las, conhecer o fluxo de conhecimento, cultivando uma atitude empresarial profissional.

Eles precisam buscar envolvimento nas organizações que vão além de papéis tradicionais de biblioteca, ter impacto nas organizações com estratégias e operações. Eles têm que ter um desejo para entender como a organização trabalha, com estratégias e prioridades fundamentais a pessoas, o que são e o que eles fazem, como fluxos de conhecimento. Eles precisam cultivar uma atitude empresarial profissional e comportamento que se ajustam a organização. É importante ser bem atualizado com novos livros empresariais, tendências de administração, e o que está entrando na indústria ou organização. Eles estão interessados em pessoas. Eles são bons em reunir as pessoas em um tipo de papel de intermediário, enquanto agindo como 'os coordenadores de conhecimento'. Eles geram confiança. Eles se esforçam muito, compartilham antes de adquirir. Bibliotecários são inteligentes. Eles têm uma gama extensiva de interesses. Outra força é que eles são fortes trabalhadores em redes. Eles investem muito para manter grupos e andamento de projetos. Você poderia os chamar de 'conselheiros' de conhecimento. (PRUSAK, 1999, tradução do autor)⁵

A importância do bibliotecário na organização industrial, reflete-se principalmente, segundo o pensamento de Schwarzwald (1999) ao se proceder a

⁵ They need to seek involvements in their organizations that go beyond traditional library roles and impact the organization's core strategy and operations. They have to have a desire to understand how the organization works - strategies and priorities, who the key people are and what they do, how knowledge flows. They need to cultivate a professional business attitude and demeanor that fits the organization. It's important to be well read and up to date with top business books, management trends, and what's going on in the organization's industry.

Qualities to achieve this as well as characteristics to make librarians valuable to knowledge management initiatives include their strong "affiliative" skills. "They're interested in people. They're good at putting people together in a kind of matchmaker role, acting as 'knowledge coordinators.' They engender trust. They're very willing to give, to share before they get. Librarians are smart. They're intelligent. They have a wide range of interests. Another strength is that they're strong networkers. They invest a lot to keep groups and projects going. You could call them 'knowledge concierges.'

organização da informação, onde esclarece a organização biblioteconômica como a administração da informação.

Para trazer ordem aos caos de dados, as organizações precisam prover de mecanismos para organizar a informação. Informação é dado sistematizado. Sistemas de informação, como catálogos de biblioteca, bancos de dados e diretórios, precisam de tratamento consistente e lógico dos dados, de forma que pessoas possam achar as coisas. Isto é, onde a maioria das pessoas param. Estes esforços podem ser descritos como administração de informação. (SCHWARZWALDER, 1999, tradução do autor)⁶

Também esclarece a importância do papel da biblioteca e do bibliotecário na gestão da informação e conhecimento empresarial, como uma necessidade essencial na organização ao caos de dados gerados.

Departamentos dentro de sua corporação, universidade, ou administração de cidades, têm freqüentemente coleções de informação e processos que estão com falta de administração contínua. Identificando essas oportunidades e parcerias com esses grupos, lhe farão um profissional fundamental em administração de conhecimento e demonstrarão que bibliotecas não são um luxo, elas são uma necessidade. (SCHWARZWALDER, 1999, tradução do autor)⁷

Temos o valor estratégico da informação nas organizações, não mas o valor de grandeza prevalece como essencial, a informação supera o valor até muitas vezes patrimonial. Hoje uma empresa que não investe em informação para a tomada de decisão, independentemente do porte, corre um sério risco frente a suas concorrentes capacitadas na área da informação.

McGee e Prusak (1994, p.19) esclarecem que

[...] a dimensão final do problema é integrar definição e execução de forma efetiva. A volatilidade e a imprevisibilidade do ambiente econômico desses últimos anos demonstram claramente que nenhuma estratégia dura para sempre. Não há esperanças de que nenhuma

⁶ In order to bring order to the chaos of data, organizations provide mechanisms to organize them into information. Information is systematized data. Information systems--such as library catalogs, databases, and directories--provide consistent and logical treatment of data so that people are able to find things. This is where most people stop. These efforts can be described as information management.

⁷ Departments within your corporation, university, or city administration often have information collections and ongoing processes that are badly in need of management. Identifying those opportunities and partnering with those groups will make you a key player in knowledge management and demonstrate that libraries are not a luxury, they are a necessity!

estratégia dure para sempre. Não há esperanças de que seja possível articular uma estratégia capaz de resistir a todos os desafios. Conseqüentemente, as organizações devem criar sistemas de avaliação e feedback que aperfeiçoem o fluxo de informações entre a definição e a implementação da estratégia, de forma a possibilitar o aprendizado a partir dos resultados de seus esforços de execução como resultado, a estratégia pode ser avaliada e redefinida de forma confiável.

A mudança da base em que se apóia a vantagem competitiva é um subproduto natural da mudança de uma economia industrial, em que o crescimento efetivo do capital era a chave para o sucesso para a economia da informação, cuja chave é a própria informação organizada.

A estratégia competitiva de uma empresa define suas atividades comerciais, a forma de operar essas atividades e, particularmente, a forma de diferenciar seus produtos e serviços daqueles oferecidos pelos concorrentes. Assim, uma estratégia abrangente deverá abordar dois conjuntos de questões e sua integração. Em primeiro lugar, as estratégias devem considerar os clientes da empresa e os segmentos de mercado aos quais a organização almeja servir. Segundo, as estratégias devem considerar habilidades e recursos que a organização deverá reunir para fornecer produtos e serviços a esses mercados. Esses dois pontos dependem enormemente da informação. (McGEE e PRUSAK, 1994, p.21)

Através do estabelecimento de objetivos estratégicos deve-se pensar nos talentos e habilidades dos empregados da organização. Portanto, quando fala-se em estratégia competitiva, deve-se priorizar a conquista desta vantagem através da motivação e treinamento dos funcionários.

A gerência eficaz da informação nas organizações pode propiciar estratégias competitivas para o futuro da organização, que geram, também com a aplicação de novas tecnologias, novos processos, avaliação contínua dos processos e principalmente com a utilização de mão de obra qualificada de profissionais gestores de informação. Desta forma, a união de todos esses procedimentos, levará a criação da estratégia competitiva empresarial. Neste sentido, qual o papel do bibliotecário na gerência de informação nas indústrias.

Neste segmento o bibliotecário nas indústrias, segundo a literatura, constitui um profissional com habilidades exigidas nos serviços de gerência da informação industrial.

HABILIDADES E COMPETÊNCIAS DO BIBLIOTECÁRIO

Todos os profissionais necessitam de habilidades e competências distintas para sua atuação, que são iniciadas nos cursos de graduação e conduzidas a terem melhor aproveitamento e uso durante a atuação profissional. As habilidades e competências são muito pesquisadas nos programas de pós-graduação e trabalhadas de diversas formas, visando principalmente destinar aos profissionais, atualizações e novas linhas de oportunidades de atuação no mercado de trabalho.

Muitas habilidades são conseguidas durante o aprimoramento profissional, dentro de áreas distintas que os profissionais atuam. Listá-las na Biblioteconomia seria praticamente impossível, pelo motivo do bibliotecário ser um profissional apto a gerenciar informação em diversas organizações, podendo também atuar em cargos e funções diferenciadas, que também exigem habilidades e competências diferenciadas.

Definir a importância do bibliotecário na sociedade e suas habilidades, pode ser trabalhado em diversos métodos, destacando-se neste estudo a verificação da importância desse profissional como gerente de informação em empresas industriais.

Na atualidade, a necessidade de gerentes de informação, destacou ainda mais a importância dos bibliotecários, pois, segundo PRUSAK (1999) os bibliotecários distinguem-se dos demais profissionais da informação também pela confiança a eles depositados das informações pela organização. *"[...] as pessoas preferem obter informação e adquirir conhecimento de fontes que eles confiam, e esta confiança está baseada na comunicação cara a cara. Pessoas são inflexíveis para somente aprender de pessoas, não de tecnologia".* (tradução do autor)⁸

Tarapanoff (2000) considera a importância da utilização do perfil tradicional dos bibliotecários e outros que surgem das numerosas redes de informação, onde deve atuar em áreas como: web, intranet, atendimento especializado a outras áreas.

⁸ [...] that people prefer to gather information and acquire knowledge from sources they trust and since trust is based on face to face communication, knowledge management strategies that rely on technology alone tend not to work. People are hardwired to learn from people, not technology.

A Special Libraries Association - SLA em Marshall (1996), desenvolveu uma lista de competências profissionais e pessoais para o bibliotecário especializado, mas, que pode ser aplicada a qualquer profissional de informação.

Estas exigências tendem a exemplificar a importância da atuação de bibliotecários e profissionais da informação nas organizações a que estão destinados. Deve-se levar em consideração que o bibliotecário seguindo parte destas habilidades no mercado atual, tende a ser um profissional com diferencial competitivo na área de gerência de informação, pois, quando já se tem estudos com resultados de necessidades de habilidades e competências a serem seguidas, já é um grande passo para adequar-se às exigências e desafios do mercado empresarial, que também é uma das metas de atuação do bibliotecário.

INFORMAÇÃO: TIPOS E FONTES

Ao se conceituar tipos e fontes de informação, tem-se a considerar a diversidade de termos encontrados, principalmente dada a multiplicidade de sentidos relacionados aos diferentes tipos de informação que pode ser definido como um problema na área de Biblioteconomia e Ciência da Informação. Do mesmo modo, a literatura sobre a terminologia empregada pelas indústrias e empresas é escassa e de difícil acesso.

Peter F. Drucker define de um modo objetivo informação como *dados dotados de relevância e propósito* (apud Davenport, 1998, p. 19). Barreto (1994) afirma que a informação é como o dado que gera conhecimento quando a ele se agrega algum valor e que quando adequadamente assimilada, modifica e traz benefícios ao desenvolvimento dos indivíduos e da sociedade.

A informação tem um valor econômico, que é também apontado por Targino e Carvalho (1998), ao se referirem à informação científica e tecnológica, como o instrumento de desenvolvimento das nações a partir do momento em que o conhecimento técnico, foi o advento da Revolução Industrial, e passou a fazer parte do modo de produção capitalista. Neste conceito, a informação se caracteriza como um bem de consumo, produtora de divisas e matéria prima e interveniente nos processos de produção e comercialização.

O setor produtivo necessita de informações além daquelas tradicionalmente fornecidas pelos sistemas de bibliotecas com fins educativos, e outros

como o de lazer. Ele necessita daquelas que possuem valor comercial e que possibilitam maximizar os processos de produção ou viabilizar o seu desenvolvimento, cujas informações, de natureza variada, são caracterizadas em diferentes tipos: científica, tecnológica, estratégica e de negócios, conforme tratadas e discutidas no capítulo anterior.

Neste estudo trabalhou-se com um tipo utilizado pelas empresas considerado **informação para negócios**, que segundo (Montalli e Campello, 1997, p.321), é aquela que *“subsidiar o processo decisório do gerenciamento das empresas industriais, de prestação de serviço e comerciais, nos seguintes aspectos: companhias, produtos, finanças, estatísticas, legislação e mercado”*.

Tanto as informações científica, tecnológica, estratégica para negócios, comercial, econômico-financeira, regulamentar e jurídica, ambiental e de segurança, formam a base de conhecimento utilizada para a tomada de decisão nas empresas (Battaglia, 1999).

Quando organizados os diferentes tipos de informação mencionados, apresentam-se em diversas dimensões dependendo da forma de veiculação, sendo no formato formal ou informal, conforme seu conteúdo e meios utilizados, apresentando diferentes veículos de comunicação e diferentes formatos específicos para facilitar principalmente sua utilização e divulgação. Ainda neste contexto, as empresas também necessitam e dependem de fornecedores, distribuidores, órgãos governamentais, não governamentais e clientes. Garcia (1980) indica diferenças na preferência quanto aos canais de comunicação, estas entre pesquisadores, administradores e docentes:

Os técnicos e o administradores utilizam mais os canais informais [...] A atuação eficaz dos canais informais na geração de novas idéias pressupõe, porém, uma competência científica ou técnica adquirida, em grande parte através do contato com canais formais durante seu treinamento e formação [...] o desenvolvimento de uma nova idéia até a produção de resultados irá depender de um bom acesso aos canais formais. (GARCIA, 1980, p.42).

As fontes de informação levantadas, apresentam-se em diversos suportes, do meio impresso ao digitalizado.

Cada vez mais, as informações científicas, tecnológicas, estratégicas e para negócios passam a integrar-se às inovações dos meios de comunicação, processos de organização e análise e, principalmente, de sistemas de recuperação e difusão, neste sentido, qualquer empresa com conceito de competitividade no mercado nacional e principalmente no internacional depende exclusivamente de informações organizadas,

confiáveis e gerenciadas visando responder as exigências dos planos e negócios da organização.

No Brasil as fontes de informação para negócios são organizadas por várias entidades como: associações comerciais, núcleos de informações tecnológicas, institutos de pesquisas, entidades governamentais, empresas de consultoria e Universidades, e estão disponibilizadas para acesso em vários formatos, como: bases de dados, cd-rom, on-line, Internet, bibliográficas.

Montalli (1994) confere a *informação para negócios* como aquelas disponíveis em fontes que informam sobre mercado, sobre estatísticas, sobre finanças, sobre produtos e sobre companhias, nacionais e internacionais.

A utilização da informação especializada em indústrias visa principalmente favorecer o desenvolvimento e comercialização de produtos, mas necessariamente utilizam as 5 áreas com específicas fontes necessárias. Utilizam em grande parte das informações sobre companhias e produtos, ficando cada segmento empresarial a requerer e procurar informações de acordo com suas necessidades.

Nas 5 áreas de informação para negócios, segundo estudo de Montalli (1994), destacam-se os seguintes tipos e suas fontes específicas:

- Informações sobre MERCADO: informações sobre empresas; informações sobre produtos e seus fabricantes; informações sobre pólos tecnológicos em alguma região; informações sobre “staff” de empresas; informações de quando é produzido onde e por quem?; quem utiliza e qual a demanda futura de produtos.
- Informações ESTATÍSTICAS: informações estatísticas publicadas e coletadas em associações comerciais; informações coletadas em agência de consultores; informações fornecidas por agências financeiras.
- Informações sobre PRODUTOS: informações sobre descrição de produto; informações sobre propriedades de um produto; informações sobre detalhes de um produto; informações sobre desempenho de um produto; informações sobre aplicação de um produto; normas técnicas; relatórios de testes sobre componentes e materiais; manuais técnicos; livros e periódicos.
- Informações FINANCEIRAS: informações publicadas em bolsa de valores; informações publicadas em jornais; informações de bases de dados econômicas; informações em organizações internacionais como: relatórios anuais; balanços

financeiros; relatórios anuais publicados por empresas; balanços financeiros anuais; dados financeiros publicados por bancos e agências financeiras.

- Informações sobre COMPANHIAS: informações publicadas em diretórios (listagens) de empresas nacionais e internacionais; informações publicadas pelas áreas de atuação das companhias de empresas nacionais e internacionais; informações sobre oportunidades de negócios; informações sobre oportunidades de parcerias; anuários de indústrias.

Outras fontes também são utilizadas, dependendo única e logicamente das necessidades da empresa. Muitas utilizam empresas de consultoria quando necessitam de informações para a tomada de decisão, ou buscam fontes de informação dentro da própria empresa, que seria a sua biblioteca, ou institutos que fornecem informação, como no Brasil o IBGE, a FGV, e outras instituições.

As empresas que querem ser competitivas no mercado internacional tem que utilizar informações organizadas por empresas e institutos internacionais, sendo o custo de acesso a estas muitas vezes com preços do mercado internacional, Montalli (1994, p.165) justifica que

A história conduz os profissionais da área de informação a refletirem sobre a organização das fontes de informação, sobre mercado, produto, companhias, finanças e estatísticas. Como competir, exportar ou importar sem essas informações? A resposta mais evidente parece ser: pagando preços exorbitantes para obter informações nem sempre adequadas, de agências localizadas no país ou no exterior, que prestam serviços de consultoria, mas que não têm compromisso maior com a informação.

Informação para indústria no Brasil tem sido um assunto muito discutido e que precisa de definições com relação a sua utilização especificamente pelos profissionais da informação, com a utilização de suas habilidades em gerência de informação para melhor manipulá-las.

Não cabe somente a empresas de consultoria e núcleos de informação disponibilizarem às empresas informações, é necessário provar a importância do profissional da informação atuando como intermediários dentro da organização.

MÉTODO

O objeto deste estudo consistiu nas indústrias de grande porte do município de Maringá – Estado do Paraná, considerando-se de grande porte, as indústrias com mais de 100 funcionários.

Tipo de Pesquisa

O tipo de pesquisa realizado foi exploratória/descritiva. Exploratória porque não se verificou na literatura a existência de pesquisas que abordem a verificação da importância das habilidades e competências do bibliotecário por outros profissionais que exerçam serviços de administração da informação no ambiente industrial e por Dirigentes e Gerentes, usuários de informação especializada em indústrias. Sendo os resultados destinados a suprir pesquisas futuras.

Sujeitos

Os sujeitos da pesquisa foram os profissionais atuantes em serviços de informação nas indústrias de grande porte do município de Maringá. Foram encontrados profissionais de várias áreas, posições e cargos distintos, mas, que tinham em comum a administração da informação empresarial.

Eles foram escolhidos pelo pesquisador após as indústrias definirem o interesse em participar da pesquisa, antes da aplicação do instrumento de coleta de dados, um questionário semi-estruturado.

Procedimentos

A escolha dos sujeitos dentro da indústria foi baseada em uma lista de critérios para a caracterização como profissional da informação, com competências e habilidades, destinado a verificar qual profissional se caracteriza como profissional da informação e a ele aplicar o questionário.

Instrumento de Coleta de Dados

Para pesquisar em ambiente industrial onde encontramos profissionais com formação totalmente diferenciada, levou-se como prioridade a elaboração de um instrumento de coleta de dados, preocupado com uma linguagem acessível a todos os possíveis profissionais a serem encontrados, com formação em diversos cursos.

O instrumento para a coleta de dados foi um questionário semi-estruturado, contanto com dois tipos de questões, abertas e fechadas. Sendo uma das questões abertas, destinada a recuperar possíveis opiniões dos respondentes. Uma Escala de Lickert foi utilizada para verificar o grau de importância das habilidades e competências.

RESULTADOS E DISCUSSÕES

Com relação à área de formação profissional, ficou caracterizado que (63%) são das Ciências Sociais Aplicadas, conforme a tabela 1.

Tabela 1 - Área de Formação Profissional

ÁREA DE FORMAÇÃO	F	%
Sociais Aplicadas	17	63,0
Tecnológicas	4	14,8
Exatas	4	14,8
Humanas	2	7,4
TOTAL	27	100

FONTE : O autor

A área de Ciências Sociais Aplicadas evidencia ser a formadora dos profissionais da informação atuantes no setor industrial.

Formação profissional

Conforme a tabela 2, 37 % dos profissionais são graduados em Administração de Empresas, 18,5 % em Ciências Contábeis, 14,9 % em Ciências

Econômicas, Engenharia de Alimentos e Engenharia Química e 3,7 % de Análise de Sistemas e Pedagogia.

Constata-se então que os profissionais das áreas de Administração, Ciências Contábeis e Ciências da Computação compõem a maior parte dos gerentes de informação nas indústrias pesquisadas.

Tabela 2 – Área de Graduação

ÁREA DE GRADUAÇÃO	F	%
Administração de Empresas	10	37
Ciências Contábeis	5	18.5
Ciências da Computação	4	14.9
Ciências Econômicas	2	7.4
Engenharia de Alimentos	2	7.4
Engenheiro Químico	2	7.4
Pedagogia	1	3.7
Análise de Sistemas	1	3.7
Total	27	100

Dentre os respondentes, não foi encontrado nenhum profissional bibliotecário, o que vem caracterizar uma provável indefinição das funções profissionais do bibliotecário neste segmento, apesar das indústrias pesquisadas serem de grande porte, visando encontrar profissionais diferenciados e multidisciplinares.

Observa-se que os profissionais de diversas áreas de atuação profissional, como por exemplo: da área de administração de sistemas de informação, planejamento de sistemas de informação, gerência de recursos informacionais e outras correlatas, partilham o mesmo mercado de trabalho.

Com relação a não ser encontrado bibliotecários nas indústrias, Schwarzwalder (1999) esclarece que o principal motivo é a cultura organizacional nas empresas, que tendem a utilizar outros profissionais não bibliotecários para gerenciar informação, sendo uma desvantagem bastante óbvia a este profissional. Desta forma a não utilização de bibliotecários neste segmento, pode se dever a um fator cultural.

Outro motivo poderia ser de não ter neste município o curso de Biblioteconomia, mas esta hipótese pode ser completamente descartada, pois, no município de Londrina Estado do Paraná, próximo ao município pesquisado na Universidade Estadual

de Londrina - UEL, existe o curso que é um dos mais tradicionais do Brasil, e os profissionais formados suprem o mercado da região e do município pesquisado, sendo direcionados profissionais para todas as esferas institucionais e organizacionais da região, inclusive indústrias.

Uma suposição em relação a este resultado seria que, apesar deste profissional possuir habilidades e competências para atuar neste setor, é possível que este resultado esteja relacionado a uma baixa auto estima deste profissional e uma falta de percepção da possibilidade de mercado da sua profissão. É possível que o bibliotecário ainda esteja percebendo a sua profissão nos limites das bibliotecas tradicionais.

Cargo na indústria

Tabela 3 – Cargo que Ocupa na Indústria

Cargos	F	%
Gerente geral	4	14,8
Analista de Sistemas	3	11,2
Analista de Informática	2	7,4
Analista de Recursos Humanos	2	7,4
Engenheiro de Alimentos	2	7,4
Encarregado de editoração	1	3,7
Auditor	1	3,7
Contador	1	3,7
Controller	1	3,7
Encarregado Administrativo	1	3,7
Engenheiro de Segurança no Trabalho	1	3,7
Engenheiro Químico	1	3,7
Gerente Comercial	1	3,7
Gerente Comercial e Industrial	1	3,7
Gerente de controladoria	1	3,7
Gerente de Custos	1	3,7
Gerente Financeiro	1	3,7
Gerente Financeiro e Vendas	1	3,7
Supervisor de Produção	1	3,7
TOTAL	27	100

Com relação aos cargos que os profissionais da informação ocupam na indústria, observa-se que 14,8% dos respondentes ocupam o cargo de Gerente Geral, 11,2

% ocupam o cargo de Analista de Sistemas; 7.4 % ocupam o cargo de Analista de Informática, Analista de Recursos Humanos e Engenheiro de Alimentos em cada um dos cargos. Foi encontrado apenas um sujeito para cada um dos seguintes cargos: Auditor, Contador, Controller, Encarregado Administrativo, Encarregado de Editoração, Engenheiro de Segurança no Trabalho, Engenheiro Químico, Gerente Comercial, Gerente Comercial e Industrial, Gerente de Controladoria, Gerente de Custos, Gerente Financeiro e Vendas, Supervisor de Produção.

Pelo caráter de multidisciplinaridade da Ciência da Informação e gerência da informação as respostas demonstraram uma grande quantidade de cargos possíveis, desde gerente geral, gerentes de serviços diferenciados à engenheiro químico. Profissionais que gerenciam informação, conforme definido em Barbosa (1998), são todos os profissionais remunerados para gerenciar informação. Devido a este caráter, não têm definição aceita sobre qual cargo devem ocupar, ficando estes a critério da própria organização industrial em que trabalham.

Verifica-se então que os profissionais da informação atuam em cargos diferenciados. Desta forma, o bibliotecário pode candidatar-se a cargos além do tradicional, mas, que relacionam-se com as habilidades de sua formação em gerência de informação.

Com os seguintes cargos encontrados de: analista de sistemas, analista de informática, analista de recursos humanos, encarregado de editoração, encarregado administrativo e as diversas gerências, todos totalmente relacionados com a gerência de informação, verifica-se que o bibliotecário também pode candidatar-se a estes cargos no mercado de empregos.

Verifica-se que o bibliotecário está apto a candidatar-se a cargos além do tradicional, podendo sim pleitear cargos que tenham em sua descrição e exigências, experiências relacionadas à gestão da informação.

Valendo-se desta discussão, Montalli (1994, p.167), dispõe que os recursos humanos empregados na área de informação sobre indústria e negócios, devem ter formação multidisciplinar.

Evidencia-se então a multidisciplinariedade do profissional da informação, em sua formação e nos cargos que ocupa. Além disso, Montalli (1994, p.167), deixou clara a necessidade encontrada de um embasamento educacional específico a estes, respondendo a questões como esta, de onde conseguir colocação no mercado de trabalho.

Informações Utilizadas no Setor Industrial

Com o objetivo de analisar que tipos de informações especializadas são utilizadas nas indústrias, considerou-se como parâmetro a definição feita por Montalli (1994). Sendo estas advindas de vários segmentos distintos, que são: informações sobre mercado, estatística, sobre produtos, financeiras e sobre companhias.

A maior utilização de informação especializada sobre mercado está em informações sobre produtos e seus fabricantes. Existe um menor interesse em obter informações sobre “staff” de empresas.

Via de regra, no resultado encontrado neste quesito, verifica-se que as indústrias têm procurado utilizar informações sobre produtos e seus fabricantes e informações sobre empresas. Esta procura pode estar relacionada aos estudos de Aguiar (1991, p.12), que esclarecem que as indústrias têm grande interesse em acompanhar a dinâmica do mercado em que estão inseridas, para isso, elas avaliam quatro situações: - que o mercado está sempre sujeito ao assédio dos concorrentes; - as empresas concorrentes existentes, em implantação; - os planos de expansão de outras empresas; - oportunidades comerciais.

Desta forma, a procura deste tipo de informação pode estar vinculada a uma tendência em monitorar constantemente o mercado, verificando os concorrentes.

As informações sobre “staff” de empresas foi o quesito menos assinalado, levando a compreender que as indústrias estão preocupadas no mercado, somente com as empresas, produtos e seus fabricantes, não considerando importante as informações sobre funcionários.

Em relação às informações estatísticas, o tipo de informação mais utilizada nas indústrias está relacionado às informações publicadas e coletadas em associações comerciais.

Constatou-se que as informações publicadas e coletadas em associações comerciais quase se iguala ao quesito de informações coletadas em agências de consultores. Verifica-se que as respostas relacionam-se ao método de aquisição destas informações. Os dois quesitos têm a característica de serem informações abrigadas em

instituições e consultorias. Verificamos então a tendência das indústrias de se utilizar de informações estatísticas, advindas, produzidas e organizadas fora da empresa.

Através dos resultados observou-se que a grande maioria da utilização de informações sobre produtos, estão relacionadas à aplicação, desempenho e descrição, ficando as informações sobre detalhes e propriedades de um produto com uma porcentagem menor. Ficou claro que as indústrias estão preocupadas com o aspecto imediatista deste tipo de informação, pois, deixam como menos importante informações sobre detalhes e propriedades, que é considerada informação tecnológica.

A utilização de informações financeiras, está em sua maior parte nas informações publicações em jornais. A grande maioria utiliza este veículo de informação para atualizar-se. Verificou-se então que as informações publicadas em jornais como a principal fonte de aquisição de informação financeira. Ficando as informações publicadas em bolsa de valores como a menos utilizada.

Competências e Habilidades do Profissional da Informação na Indústria

Apresentada a análise em relação à área profissional, formação em graduação, tipos de informações especializadas e fontes mais utilizadas, passamos à análise das competências e habilidades necessárias ao profissional da informação na prestação de serviços de informação na indústria.

As habilidades e competências levantadas e listadas para a avaliação foram consideradas, em sua vasta maioria, como **Muito Importante** e **Importante**. Sendo assim, evidencia-se que elas são essenciais para a prestação de serviços de informação na indústria.

Estas mesmas habilidades e competências fazem parte das atribuídas ao profissional bibliotecário, que portanto tem condições de atuar neste mercado. A evidência corrobora a posição de Montalli (1997, p.291) especificando que os profissionais da informação devem ter além de habilidades descritas outras que se destacam

O profissional especialista em informação industrial/empresarial deve dominar diferentes áreas do conhecimento, assim como qualquer profissional liberal do novo século. Ele deve conhecer o setor industrial em que atua, as tendências econômicas e mercadológicas de seu país e regiões do mundo vinculadas ao setor industrial em que atua.

Desta forma, temos a considerar que o relatório especificado por Marshall (1996), que confere competências profissionais e pessoais aos bibliotecários especializados entre outras levantadas na literatura, serve de ponte para a atuação deste profissional de primeira grandeza também no ambiente industrial. A autora declara que na era da informação, bibliotecários especializados são essenciais, pois, eles oferecem os limites da informação para a organização baseada no conhecimento, respondendo com um senso de urgência às necessidades de informação vitais e críticas. Para isso, necessitam utilizar estas habilidades e competências.

CONCLUSÕES

O mercado sempre mostrou-se dinâmico e no atual contexto de globalização ele tem exigido cada vez mais do profissional da informação.

Avaliou-se as habilidades e competências dos bibliotecários e profissionais da informação, verificando se são importantes no mercado industrial, através de seus respectivos profissionais caracterizados que estabeleceram uma relação de importância aos resultados desejados.

Constatou-se que o profissional da informação no setor industrial, não necessariamente é graduado em Biblioteconomia e Ciência da Informação.

A área de Ciências Sociais Aplicadas como a formadora dos profissionais da informação atuantes no setor industrial.

Com relação aos cargos encontrados, verificou-se que em decorrência da multidisciplinariedade da Ciência da Informação e gerência da informação as respostas demonstraram uma grande quantidade de cargos possíveis, desde gerente geral, gerentes de serviços diferenciados à engenheiro químico.

Desta forma, os profissionais da informação atuam em cargos diferenciados, podendo o bibliotecário candidatar-se a cargos além do tradicional, mas, que relacionam-se com as habilidades de sua formação em gerência de informação.

Verificou-se então que o bibliotecário está apto a candidatar-se a cargos além do tradicional, podendo sim pleitear cargos que tenham em sua descrição e exigências, experiências relacionadas à gestão da informação.

No aspecto das informações sobre produtos, viu-se que a grande maioria utiliza as relacionadas à aplicação, desempenho e descrição, ficando as informações sobre detalhes e propriedades de um produto com uma utilização menor. Ficou claro que as indústrias estão preocupadas com o aspecto imediatista neste tipo de informação, pois, deixam como menos importante informações sobre detalhes e propriedades, que é considerada informação tecnológica. Aguiar (1991, p.11), referiu-se à informação tecnológica como “*todo tipo de conhecimento relacionado com o modo de fazer um produto [...]*”

As informações mais utilizadas no setor industrial sobre o mercado estão relacionadas aos produtos e seus fabricantes; as informações estatísticas são as publicadas e coletadas em associações comerciais; as informações mais utilizadas sobre produto estão relacionadas à aplicação do produto no mercado e as informações financeiras mais utilizadas são as publicadas em jornais.

Diante da análise destes resultados fica claro o aspecto imediatista da informação e a preocupação com o aqui e agora, diminuindo a possibilidade de se trabalhar com informações para planos futuros, que devem ser gerenciadas e armazenadas pelos mesmos para uso oportuno.

Em relação à utilização de informação especializada para indústria em diferentes tipos e fontes pode-se observar a multidisciplinariedade de setores na indústria que a podem utilizar e quão relevante é a informação neste segmento.

Abre-se aqui uma possibilidade infinita de perspectivas de novas fontes de trabalho deste profissional no processo de industrialização.

Foram identificadas as habilidades e competências necessárias na prestação de serviços nas indústrias. As utilizadas neste estudo foram consideradas, em sua vasta maioria, como **Muito Importante** e **Importante**. Sendo assim, parece evidente que elas são essenciais para a prestação de serviços de informação na indústria. E os profissionais que as detém, também são **Muito Importantes**.

Estas mesmas habilidades e competências fazem parte das atribuídas ao profissional bibliotecário, que portanto tem condições de atuar neste mercado.

Diante deste resultado, parece imprescindível que os bibliotecários se utilizem de habilidades e competências deles exigida, para utilizar como parâmetro principal para seguir, pois, elas formam a base para a sobrevivência contínua e o crescimento deste profissional na era da informação.

Os resultados deste estudo de importância das habilidades e competências, visou, avaliar se o bibliotecário possui competências para atuar no mercado de informação nas indústrias. Ficou claro, que ele é Muito Importante.

ABSTRACT

The performance of the information professional in the industry requires abilities and competences that are necessary for a better use of the circulating informational content. The objectives of this work were: to evaluate if the professional librarians possess the abilities and the necessary competences to act at the market of specialized information for the industries; to identify and to characterize the information professionals in the industries; to characterize what types of information are more used in the different sections of industries; to identify the necessary abilities demanded from the information professional and from librarians in the services rendered to the industries. The subjects of this study were 16 big industries of the city of Maringá, State of Paraná. A questionnaire was used for collecting the necessary data. Results showed that the main academic background of the information professionals is the social sciences. Almost half of the professionals do not have post graduated studies. No librarians were found in the sample studied. It was evident the variety of posts and the length of experience of these professionals. It was verified that the use of types and sources of industrial information sought are mainly to answer questions on other competitive enterprises. The industries try to use information that answer to immediate situations subsidizing the competitiveness, leaving information for future use on a second plan. It was concluded that the abilities and the competences of librarians and information professionals were costly considered Very important. Professionals with these abilities and competences are necessary in the market of industrial information.

Keywords: Professional of the information - Abilities and competences; Professional of the information - Industries; Librarian - Abilities and competences; Librarian - Industries; Professional of the Information - professional Performance; Librarian - professional Performance; Information for industry and businesses.

REFERÊNCIAS

- AGUIAR, A . C. Informação e atividades de desenvolvimento científico, tecnológico e industrial: tipologia proposta com base em análise funcional. **Ci. Inf.**, Brasília, v.20, n.1, p. 7-15, jan./jun. 1991.
- BARRETO, A . A . A questão da informação. **São Paulo em Perspectiva**: Revista da Fundação SEADE, São Paulo, v.8, n.4, p. 3-8, out./dez. 1994.
- BATTAGLIA, M. da G. B. A inteligência competitiva modelando o sistema de informação de clientes – Finep. **Ci. Inf.**, Brasília, v.28, n.2, p.200-214, maio./ago. 1999.
- CARVALHO, Ana C. M. de, SOUZA, Leonardo P. de. Ativos intangíveis ou capital intelectual: discussões das contradições na literatura e propostas para sua avaliação. **Perspect. em Ci. Inf.**, Belo Horizonte, v.4, n.1, p. 73-83, jan./jun. 1999.

CRONIN, Blaise. Esquemas conceituais e estratégicos para a gerência da informação. **R. Esc. Bibliotecon. UFMG**, Belo Horizonte, v.19, n.2, p.195-220, set. 1990.

DAMASIO, Edilson; GOMES FILHO, Antonio Costa; MIRANDA, Paulo Canto de. O domínio da Ciência da Informação: problemas na conceitualização e na forma de consenso. In. CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 19., 2000, Porto Alegre. *Anais...* Porto Alegre : FEBAB, 2000. V.1.

DAVENPORT, T. H. **Ecologia da informação**: porque só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação. São Paulo : Futura, 1998. 316p.

GARCIA, M. L. A . A informação científica e tecnológica no Brasil. **Ci. Inf.**, Brasília, v.9, n. 1 / 2, p.41-81, 1980.

JANUZZI, C. A. S. C.; MONTALLI, K. M. L. Informação tecnológica e para negócios no Brasil: introdução a uma discussão conceitual. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 28, n.1, 1999. Disponível em: < <http://www.scielo.br/cgi-bin/wxis.exe/iah/scielo> > Acesso em: 05 Out. 2000.

KUMAR, H. Anil. The librarian at crossroads: human resources in the information age. In: International Federation of Information and Documentation, 49th FID Conference and Congress, New Delhi, 11-17 October, 1998. Jaipur & New Delhi: Indian National Societifi Documentation Center, October 1998. *apud*. TARAPANOFF, Kira. O profissional da informação e a sociedade do conhecimento: desafios e oportunidades. **Transinformação**, Campinas, v.11, n.1, p.27-38, jan./abr., 1999.

MARSHALL, Joanne, FISHER, Bill, MOULTON, Lynda, PICCOLI, Roberta. **Competencies for special librarians of the 21st century**. Disponível em: < <http://www.sla.org/professional/competency.html> > Acesso em: 06 Out. 1999.

McGEE, James; PRUSAK, Laurence. **Gerenciamento estratégico da informação** : aumente a competitividade e a eficiência de sua empresa utilizando a informação como uma ferramenta estratégica. Rio de Janeiro : Campus, 1994.

MONTALLI, K. M. L. Informação para negócios no Brasil: reflexões. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE INFORMAÇÃO PARA INDÚSTRIA E COMÉRCIO EXTERIOR, 1., 1993, Belo Horizonte. *Anais...* Belo Horizonte : UFMG/EB, 1994. p.165-173.

MONTALLI, K. M. L.; CAMPELLO, B. dos S. Fontes de informação sobre companhias e produtos industriais: uma revisão de literatura. **Ci. Inf.**, Brasília, v.26, n.3, p.321-326, set./dez. 1997.

MONTALLI, K. M. L.; CAMPELLO, B. dos S. Fontes de informação sobre companhias e produtos industriais: uma revisão de literatura. **Ci. Inf.**, Brasília, v.26, n.3, p.321-326, set./dez. 1997.

PIMENTEL, Carlos Alberto (Embaixada). Cooperação Internacional e Interação Universidade-Empresa. In: Seminário “Cooperação Técnica, Científica e Tecnológica, o Processo Internacional e a Interação Universidade-Empresa”. 1997, Curitiba. *Atas do*

seminário... Curitiba: Escritório de Nações Externas, 1998. *apud.* TARAPANOFF, Kira. O profissional da informação e a sociedade do conhecimento: desafios e oportunidades. **Transinformação**, Campinas, v.11, n.1, p.27-38, jan./abr., 1999.

PORAT, M. U. **The information economy**: definition and measurement. Washington: U.S. Department of Commerce, Office of Telecommunications, 1977. *apud.* BARBOSA, Ricardo Rodrigues. Perspectivas profissionais e educacionais em biblioteconomia e ciência da informação. **Ci. Inf.**, Brasília, v.27, n.1, 1998. Disponível em: < <http://www.scielo.br/cgi-bin/fbpe> > Acesso em: 17 Out. 2000.

PRUZAK, Laurence. Shares thoughts on success and knowledge management. **Information Outlook**, may 1999. Disponível em: < <http://www.findarticles.com> > Acesso em: 10 Jan. 2001.

SANDRONI, Paulo. **Dicionário de administração e finanças**. São Paulo : Nova Cultural : Best Seller, 2000

SCHWARZWALDER, Robert. Librarians as knowledge management agents. **EContent**, aug.-sept. 1999. Disponível em: < <http://www.findarticles.com> > Acesso em: 10 Jan. 2001.

TARAPANOFF, Kira. **Perfil do profissional da informação no Brasil; diagnóstico de necessidades de treinamento e educação continuada**. Brasília : IEL/DF, 1997. 134p.

TARAPANOFF, Kira. In. **CICLO DE INFORMAÇÃO E CULTURA, 2.**, 2000, Campinas. (palestra proferida)

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

TARGINO, M. das G.; CARVALHO, M. C. R. de. Informação científica e tecnológica: instrumentos de desenvolvimento. **CEUMA perspectivas**, São Luiz, v.1, n.3, p.5-11, fev. 1998.

TEIXEIRA FILHO, Jayme. **Qual é o futuro dos profissionais da informação?** Disponível em: < <http://www.informal.com.br/artigos/a20091999001.html> > Acesso em: 27 Jun. 2000.

TOFFLER, Alvim. **Powershift**: as mudanças do poder. 3. ed. Rio de Janeiro : Record, 1993.

TRAVESSO NETO, D. As empresas, micro e média empresas. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE INFORMAÇÃO PARA INDÚSTRIA E COMÉRCIO EXTERIOR, 1., 1993, Belo Horizonte. **Anais...** Belo Horizonte : UFMG/EB, 1994. p.36-41.