

## PROFISSIONAL DA INFORMAÇÃO: CARACTERIZAÇÃO E BUSCA DE INSTRUMENTOS PARA AVALIAÇÃO\*

Geraldina Porto WITTER\*\*

### RESUMO

*Objetivando caracterizar o bom profissional da informação foi, em uma primeira fase, aplicado um instrumento a bibliotecários. Isto permitiu levantar as 18 características mais importantes. Na Segunda fase, estas características foram hierarquizadas por outros profissionais da área. Não houve correlação entre as opiniões dos dois grupos. Da média de avaliações foram obtidas 10 características mais relevantes, aptas a comporem um diferencial semântico para avaliar o profissional da informação.*

**Palavras-chave:** Avaliação, Profissional da informação, Perfil profissional.

### ABSTRACT

*In order to characterise the good information's professional, in the first phase, was applied one instrument in librarians. This result in 18 important characteristics. In the second phase, the same characteristics were hierarchized by other professionals of the area. No correlation was verified between the opinions of the two groups. From media of evaluation appeared 10 characteristics more relevant, they can be used to compose one semantic differential to evaluate the professional of information.*

**Key words:** Evaluation, Information's professional, Professional profile.

### INTRODUÇÃO

Sempre existiram pessoas ocupadas em trabalhar e difundir a informação. As bibliotecas e os que nela se ocupavam com várias atividades ligadas à informação foram as primeiras instituições e pessoas

a assumirem papéis e funções que hoje integram as atividades consideradas típicas do profissional da informação.

Todavia, na história da humanidade, da biblioteconomia e das demais ciências que lidam, de

---

(\*) A Autora agradece a colaboração recebida dos alunos de Metodologia da Pesquisa dos Cursos de Especialização em Estratégias e Qualidade de Sistemas de Informação (Florianópolis) e de Gerenciamento Estratégico da Informação (Uberaba), turmas de 1998.

(\*\*) Profª Drª do Departamento de Psicologia da PUC-Campinas

alguma forma, com a informação a denominação profissional da informação é recente, possivelmente porque nunca se valorizou tanto a informação e consequentemente os serviços de informação como hoje. Entretanto, neste contexto é preciso uma melhor definição do profissional que trabalha na área quanto a seus papéis e funções características técnico-científicas e pessoais para que tenha êxito no exercício profissional.

Este conhecimento é relevante para a definição de linhas de pesquisa, para o planejamento curricular, gerenciamento dos recursos humanos nas bibliotecas, nos arquivos e outras instituições, empresas e órgãos que trabalham com a informação.

Há carência de pesquisas na área possivelmente por se tratar de um novo profissional ou, pelo menos, investido de novos papéis e funções; por ser uma atividade que implica em aspectos multidisciplinares, ainda precariamente considerados nos cursos de formação; por falta de consenso envolvendo conceitos e por falta de instrumentos específicos de pesquisa.

A forma como o profissional é visto, percebido, representado sócio-psicologicamente ou avaliado pelos membros do próprio grupo e pelas outras pessoas decorre de diversas variáveis. Entre estas variáveis estão o prestígio da profissão, a atuação profissional e social da classe, a divulgação de seu trabalho à comunidade, a auto-imagem e o auto conceito da classe entre outras variáveis.

A análise das características profissionais torna-se particularmente relevante em um momento em que o mundo do trabalho está passando por rápidas transformações, requerendo padrões diversificados de comportamento. Como bem lembra McGuire (1988), a reengenharia em todos os setores do trabalho pede para os postos já consagrados pessoas com características diferentes e há novos postos, funções e profissões emergindo. Isto precisa ser estudado. É o caso da profissão aqui enfocada.

Conhecer o perfil ou as características do bom profissional pode fornecer ao estudante e ao profissional na ativa modelo para atuação e melhoria do desempenho, motivo de realização, busca de padrões pessoais de excelência (Bandura, 1986).

Neste contexto, para estudar o profissional da informação é relevante conhecer como o próprio grupo conceitua o profissional, mais ainda a representação que fazem do bom profissional da informação, verificar

quais são os atributos mais essenciais e desejáveis.

Com base nestas informações é possível dispor de uma base inicial para a elaboração de um instrumento de avaliação do perfil do referido profissional, o qual posteriormente poderá viabilizar estudos comparativos com maior segurança (Pereira, 1998) envolvendo tanto profissionais da área como profissionais com os quais interage e o público em geral.

Face às necessidades de informação e de instrumentação subjacentes ao referido até aqui é que foram elaborados os objetivos do presente estudo.

Os **objetivos** da presente pesquisa foram: levantar as características ou perfil que deve apresentar o bom profissional da informação na opinião de bibliotecários; caracterizar o bom profissional da informação e o conceito que pós-graduandos de curso na área tem deste profissional e estabelecer as bases para a elaboração de um diferencial semântico que sirva para pesquisas posteriores sobre o mesmo tema.

## MÉTODO

### Sujeitos

Para alcançar os objetivos propostos a pesquisa foi realizada em duas etapas; os resultados da primeira foram obtidos com um grupo de sujeitos e permitiram elaborar instrumentos para aplicar na segunda etapa.

### Sujeitos da Etapa 1

Participaram como sujeitos da pesquisa 22 pessoas, todas do sexo feminino, graduadas em Biblioteconomia, sendo que quatro já dispunham de uma especialização e duas eram mestres.

A idade média dos sujeitos era de 36 anos e dois meses com desvio padrão de seis anos e meio, variando de 25 a 54 anos.

Quanto à experiência profissional verificou-se que sete não tinham qualquer vivência na área, a experiência dos demais variava de dois a 25 anos com média de 9,6 anos.

Todos os sujeitos estavam freqüentando um curso de especialização sobre Estratégias e Qualidade de Sistemas de Informação.

## Sujeitos da Etapa 2

Participaram como sujeitos da pesquisa 30 pessoas, sendo 26 do sexo feminino e 4 do sexo masculino. Com idade variando entre 21 a 57 anos, com média de 35 anos, 8 meses e 12 dias, com desvio padrão de 5 anos.

Sujeitos eram graduados em: Biblioteconomia (N= 10), Processamento de Dados (N= 8), Administração de Empresas (N= 5), Direito (N= 4), Letras (N= 3), um em cada uma das seguintes áreas: Pedagogia, Zootecnia, Ciências Econômicas e Engenharia Civil.

Os sujeitos apresentaram uma experiência profissional média de 13 anos e 10 meses, sendo a maior 26 e a menor 1 ano, com desvio padrão de 5 anos.

Todos os sujeitos estavam participando de um curso de especialização em Gerenciamento Estratégico da Informação.

## MATERIAL

### Material da Etapa 1

O instrumento de coleta foi elaborado pela Autora tendo por inspiração, em parte, o utilizado por Pereira (1998) para definir o perfil do pedagogo. Após a obtenção de dados para caracterização do informante (idade, sexo, escolaridade, profissão e experiência profissional) era constituído por três tarefas a serem completadas pelos sujeitos. Garantiu-se o anonimato e solicitou-se que inicialmente arrolassem, seguindo a opinião de cada um, os 10 adjetivos que melhor caracterizavam o bom profissional da informação. Em seguida deviam assinalar com um círculo os cinco considerados mais importantes dentre os 10. A última tarefa consistiu em assinalar com um X as três características dentre as cinco que consideravam ser imprescindíveis para que se pudesse considerar alguém um bom profissional da informação.

### Material da Etapa 2

O instrumento desta etapa incluiu inicialmente itens para serem preenchidos pelos sujeitos fornecendo suas características pessoais. Em seguida as instruções específicas garantindo anonimato mas pedindo empenho e sinceridade nas respostas. Esta parte

solicitava resposta a três itens. O primeiro pedia que definissem o profissional da informação; o segundo que numerassem, pela ordem de relevância para caracterizar o bom profissional da informação, os 18 adjetivos mais referidos e com maior pontuação na Etapa 1, finalmente, se lembrassem de alguma categoria, não mencionada na relação anterior, deveriam apresentá-la no último item.

## PROCEDIMENTO

### Procedimento da Etapa 1

O instrumento foi aplicado coletivamente, em sala de aula, durante o módulo Metodologia da Pesquisa. Os formulários foram distribuídos e os sujeitos informados de que seria mantido o anonimato, não devendo escrever seus nomes nos mesmos; que era de grande importância que se sentissem livres para manifestar suas opiniões e que não haveria respostas certas ou erradas, a sinceridade é que importava. Não foi estabelecido limite de tempo para a resposta e a aplicação durou cerca 30 minutos.

### Procedimento da Etapa 2

Exceto pelo instrumento distribuído ser diferente foi mantido na Etapa 2 o mesmo procedimento da Etapa 1.

## RESULTADOS E DISCUSSÃO

### Etapa 1

Inicialmente foram tabulados os adjetivos arrolados no item primeiro (10 adjetivos) aglutinando-se apenas as respostas semanticamente iguais, mas aproveitando-se todas as expressões emitidas. Ex.: "inteligente / inteligência" registrados como inteligente (N= 2); "criatividade / criativo" contando-se como criativo.

No total de 220 respostas registrou-se a ocorrência de 87 categorias distintas de adjetivos, com uma grande variação, havendo respostas emitidas por um único sujeito e repostas que concentraram a opinião de diversos sujeitos, sendo a média de 3,9 indicações por adjetivo registrado. Nesta primeira fase apareceram como indicadores do perfil do bom profissional da informação: criativo (72,7%); dinâmico

(50,0%); pesquisador (45,4%); comunicativo e leitor com igual percentual (40,9%); simpático (36,4%); persistente (31,8%); crítico e atualizado e com a mesma incidência educação (27,3%);

Da tabulação dos cinco adjetivos considerados com o mais importantes para caracterizar o profissional aqui considerado resultou um total de 49 adjetivos distintos tendo a média de 2,2 indicações cada um, tendo alguns uma única indicação como assíduo, educado, arrojado etc. Neste nível de exigência o perfil do bom profissional de informação ficou caracterizado da seguinte forma: criativo (45,5%); dinâmico e leitor com igual ocorrência (36,4%); pesquisador (27,3%); com a mesma frequência (22,7%) foram referidos inovador, persistente e crítico e finalmente responsável (18,2%).

Ampliando o nível de exigência os sujeitos deveriam indicar as três características imprescindíveis para um profissional ser considerado como bom. Desta feita, a tabulação resultou em 32 objetivos diversos com média de 1,5 indicações por adjetivo, havendo vários com frequência única (estudioso, educado, responsável). Para ser um bom profissional da informação, na opinião dos sujeitos, torna-se imprescindível a pessoa ser criativa (36,4%); pesquisadora e leitora (31,8%); persistente (27,3%) e dinâmica (18,2%).

Para se obter as 10 características mais relevantes, respeitando os níveis de exigência anteriormente descritos, foi feita uma média ponderada para cada adjetivo atribuindo-se pesos diferenciados a cada nível. Para o adjetivo arrolado entre os 10 da primeira resposta foi atribuído peso **um**; para os cinco mais importantes e peso foi **três** e para os três imprescindíveis o peso foi **seis**.

Os resultados aparecem na Tabela 1 enfocando apenas os adjetivos mais indicados, totalizando 18 adjetivos. Vale lembrar que, por este procedimento, quanto maior a pontuação mais valorizado é o adjetivo como característica do profissional em estudo.

Eles permitem considerar que para ser um bom profissional da informação a pessoa deve, pela ordem, ser: criativa, pesquisadora, leitora, dinâmica, persistente, comunicativa, responsável, atualizada, inovadora, atenciosa, crítica, educada, eficiente, atuante, paciente, estudiosa, competente e flexível. As demais qualificações foram pouco referidas.

**Tabela 1.** Pontuação dos adjetivos na Etapa 1

ADJETIVOS	PONTOS	POSTO
Atencioso	31	10
Atualizado	34	8
Atuante	23	14
Competente	15	17,5
Comunicativo	43	6
Criativo	88	1
Crítico	27	11
Dinâmico	59	4
Educado	24	12,5
Eficiente	24	12,5
Estudioso	16	16
Flexível	15	17,5
Inovador	32	9
Leitor	69	3
Paciente	22	15
Persistente	58	5
Pesquisador	86	2
Responsável	40	7

A criatividade também foi encontrada por Pereira (1998) como características básica do pedagogo. Face às mudanças no mundo do trabalho, na concepção do próprio trabalho, como lembram Vergara & Carpilovsky (1998) é de se esperar que um bom profissional da informação apresente esta característica.

## Etapa 2

Das respostas a questão sobre quem é profissional da informação foi feita uma análise de conteúdo que resultou em 82% de acordo entre juizes independentes, portanto adequada para estudos desta natureza. Foram obtidas 91 respostas, ou seja, uma média de três respostas por sujeitos. O grupo assim caracterizou o profissional da informação: É o profissional que trabalha com a informação (N= 16); presta serviço de informação (N= 14); é atualizada

(N= 12) visa a satisfação do usuário (N= 12); trabalha com vários suportes ou meios (N= 6) sendo um pesquisador (N= 4). Nas demais respostas houve pouca concordância tendo-se obtido frequência dois: elo de ligação entre usuário e informação; facilitador da informação; competente; gerente de informação e crítico. Tiveram uma única menção: é flexível, prático, preciso, humilde, leitor, educado, organizado, simpático, paciente, compreensivo, persistente, colaborador, atuante, dinâmico e atencioso. Os dados mostram maior preocupação com os aspectos técnicos do que com as características pessoais do profissional da informação.

Na segunda questão foi necessário excluir os dados de um sujeito que distribuir pontos 1 e 2 para cada adjetivo de modo que N ficou reduzido a 29 sujeitos, além disso, um sujeito atribuiu o posto 12 a dois adjetivos mas permaneceu na amostra. O total de pontos e o posto médio alcançado pelos adjetivos aparecem na Tabela 2. Como os sujeitos numeraram do mais importante (1) até o menos importante (18) quanto maior o total e a média menor o valor atribuído ao adjetivo na composição do perfil do bom profissional.

Conforme os dados evidenciam, pela ordem de importância, o bom profissional da informação deve ser atualizado, competente, pesquisador, dinâmico, estudioso, eficiente, comunicativo, atuante, leitor, criativo, responsável, além de outras características consideradas menos relevantes pelos sujeitos.

Feita a correlação entre as avaliações dos sujeitos do primeiro grupo e do segundo foi encontrado  $r_o = 0,01$ , sendo  $N = 18$ ,  $n.sig. = 0,05$  e  $r_c = 0,43$ , concluiu-se que a valorização dos adjetivos ou a hierarquização dos mesmos foi distinta nos dois grupos o que inviabiliza a utilização dos 18 adjetivos em um instrumento que possa ser usado com fidedignidade com outros sujeitos.

Uma possibilidade para composição de diferencial semântico para estudar o perfil pretendido poderia ser usar apenas os adjetivos que ficassem até o posto dez na média dos dois grupos. Os adjetivos que ficaram nestas condições foram: atualizado, criativo, dinâmico, leitor e flexível. Nestas circunstâncias se teria uma escala muito limitada ou pobre em aspectos avaliados do perfil.

Outra alternativa consiste em trabalhar com a média do posto médio atribuído aos adjetivos pelos dois grupos. Isto feito obteve-se o resultado que aparece na Tabela 3.

**Tabela 2.** Avaliação dos adjetivos na Etapa 2

ADJETIVOS	PONTOS	MÉDIA	POSTO
Atencioso	349	12,0	14,0
Atualizado	99	3,4	1,0
Atuante	262	9,0	7,5
Competente	110	3,8	2,0
Comunicativo	261	9,0	7,5
Criativo	274	9,4	10,0
Crítico	323	11,1	13,0
Dinâmico	240	8,3	4,0
Educado	353	12,2	16,0
Eficiente	257	8,9	7,6
Estudioso	243	8,4	5,0
Flexível	361	12,4	17,0
Inovador	305	10,5	12,0
Leitor	263	9,1	9,0
Paciente	416	14,3	18,0
Pesquisador	194	6,7	3,0
Persistente	351	12,1	15,0
Responsável	296	10,2	11,0

Utilizando-se a média dos postos, o bom profissional da informação é uma pessoa: dinâmica, pesquisadora, atualizada, criativa, leitora, comunicativa, atenciosa, persistente, responsável e eficiente, sendo as demais características pouco relevantes. Desta forma, os dez adjetivos referidos podem ser utilizados para compor o diferencial semântico em pesquisas posteriores objetivando alcançar uma descrição do profissional alvo do presente trabalho.

Vale notar que a maioria das características mais enfocadas dizem respeito a comportamentos indicativos de personalidade. Isto indica atualidade dos respondentes uma vez que, como lembra McGuire (1998), pesquisas recentes sugerem que vem crescendo o valor atribuído ao papel da personalidade no desempenho profissional. Sugere também que são necessários programas para desenvolvimento na formação acadêmica e na atuação profissional destas habilidades, por exemplo, a criatividade (Alencar, 1993, 1996; Amabile, 1996).

**Tabela 3.** Média dos postos atribuídos aos adjetivos pelos sujeitos dos dois grupos

ADJETIVOS	MÉDIA DOS PONTOS
Atencioso	7,00
Atualizado	4,50
Atuante	10,75
Competente	17,50
Comunicativo	6,75
Criativo	5,75
Crítico	12,00
Dinâmico	4,00
Educado	12,25
Eficiente	9,25
Estudioso	10,50
Flexível	17,25
Inovador	10,50
Leitor	6,00
Paciente	16,50
Pesquisador	4,00
Persistente	8,50
Responsável	9,00

Também indicam a necessidade de treino e atualização constante nos conhecimentos e realidades técnicas e desenvolvimento de programas para desenvolvimento de características pessoais como assertividade, criatividade, flexibilidade entre outras. (Adler, 1998)

Entretanto, face ao processo de modernização acelerada no mundo do trabalho, a flexibilidade **de** e **no** trabalho a ser oferecida pelo empregador e a flexibilidade de comportamento do trabalhador têm sido muito destacada na literatura (Clay, 1998). Nos dados aqui obtidos, apareceu a flexibilidade como característica pessoal mas não foi das mais valorizadas. É possível que isto esteja ocorrendo como decorrência da demora cultural que leva a um retardo na mudança no trabalho nos países menos desenvolvidos. Não estando ainda sendo cobrados ou pressionados a serem flexíveis para estarem bem no trabalho (Fowler, 1998) é possível que os sujeitos não estejam sentido

ainda a necessidade de valorizar a flexibilidade como ocorre nos países mais avançados em termos do profissional do futuro.

Além disso, estas características já podem ser consideradas quando se busca um modelo para atuação em nível de excelência (Bandura, 1986; Pereira, 1998).

O último item do instrumento aplicado no segundo grupo de sujeitos pedia que acrescentassem adjetivos indicativos de características relevantes do bom profissional da informação mas que não estivessem arroladas no item anterior. Na maioria dos protocolos o item ficou em branco. Dos que responderam, houve apenas uma indicação para: social, humilde, carismático, envolvente, instigador, claro e colaborador. Ocorreram duas menções para curioso e interessado. Com esta dispersão e havendo adjetivos em campos semânticos já cobertos pelo rol ou neles incluído, estes dados foram desconsiderados para a sugestão dos adjetivos a serem incluídos no diferencial semântico, o que foi anteriormente.

## CONCLUSÕES

O procedimento utilizado permitiu levantar, na opinião de bibliotecários, 18 adjetivos que permitem caracterizar um bom profissional da informação e hierarquizá-los, como já foi exposto.

A partir destes resultados foi possível refinar o instrumento e obter de pós-graduandos na área outra hierarquização dos 18 adjetivos.

Não houve correlação entre a hierarquia definida pelos dois grupos de sujeitos, cada qual mantendo um perfil diferentemente estruturado do bom profissional da informação. Nestas circunstâncias, para composição dos campos do diferencial semântico resultam duas possibilidades. Construí-lo com 18 itens ou com os dez mais valorizados tomando-se por base a média dos postos dos dois grupos.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ADLER, S. (1998). You'll see a dramatic increase in the use of temps, contractors and outsourcing. **APA Monitor**, 29(7): 10.
- ALENCAR, E. M.L.S. (1993). **Criatividade**. Brasília: Universidade de Brasília.

- ALENCAR, E.M.L.S. (1996). **A gerência da criatividade**. São Paulo: Makron Books.
- AMABILE, T.M. (1996). **Growing up creative: nurturing a lifetime of creativity**. Buffalo: CEF Press.
- BANDURA, A. (1986). **Social foundations of thought and action. A social cognitive theory**. Englewood Cliffs: Printice-Hall.
- CLAY, R.A. (1998). Many managers frown on use of flexible work options. **APA Monitor**, 29(7): 11.
- FOWLER, R.D. (1998). Fairness in the work place. **APA Monitor**, 29(7): 3.
- MCGUIRE, P.A. (1998). Wanted: workers with flexibility for the 21 st century jobs. **APA Monitor**, 29(7): 10.
- PEREIRA, R.P.F. (1998). **Pesquisar, questionar e criar: percepção de alunos de pedagogia**. Dissertação de Mestrado. Campinas: PUC-Campinas.
- VERGARA, S.C. & Carpilovsky, M.P. (1998). A metáfora da organização como sistema criativo. **RAP**, 32(3):77-98.