

# As necessidades do usuário da informação e as habilidades e competências do moderno profissional da informação

Las necesidades del usuario de la información y las habilidades y competencias del profesional de la información moderno.

## Henrique Rodrigues Leis

**ORCID:** <https://orcid.org/0000-0002-3099-4240>  
Doutorando em Gestão do Conhecimento e Sistema de Informação - Universidade FUMEC.  
e-mail: henriqueleis34@gmail.com

## Helton Júnio Silva

**ORCID:** <https://orcid.org/0000-0003-4200-298X>  
Doutorando em Sistema de Informação e Gestão do Conhecimento- Universidade FUMEC.  
e-mail: heltonjunio@yahoo.com.br

## Fernando da Cruz Coelho

**ORCID:** <https://orcid.org/0000-0002-3989-668X>  
Doutorando em Gestão do Conhecimento e Sistema de Informação - Universidade FUMEC.  
e-mail: fernando.fcc@fumec.br

## Fernanda Pereira Santana

**ORCID:** <https://orcid.org/0000-0001-9782-3967>  
Mestranda do Programa de Pós-Graduação em Sistema de Informação e Gestão do Conhecimento - Universidade FUMEC  
e-mail: fernandasantanaifnmg@gmail.com

## Eloy Pereira Lemos Junior

**ORCID:** <https://orcid.org/0000-0001-7968-7279>  
Doutor em direito empresarial pela Universidade Federal de Minas Gerais UFMG.  
e-mail: eloy.junior@uol.com.br

**RESUMO:** Esta pesquisa explora a atuação profissional da Ciência da Informação na atualidade, especialmente no que se refere ao campo de atuação, às habilidades e às competências exigidas pelo mercado de trabalho dentro do contexto da sociedade informacional. Tomando como referencial teórico os conceitos relacionados a organização e representação do conhecimento, recuperação da informação e estudos do usuário informacional, a presente investigação traçou um paralelo entre as necessidades informacionais do usuário e o papel que o profissional da informação deve exercer na atualidade. Como método de pesquisa, este estudo foi exploratório e descritivo, pois o objetivo foi promover o conhecimento sobre o problema de pesquisa. A coleta de dados foi realizada a partir de pesquisa bibliográfica e eles foram analisados a partir da técnica de análise de conteúdo. Como resultado, chegou-se à conclusão de que o foco primordial do moderno profissional da informação é atender às necessidades informacionais do usuário, que são a recuperação de informação de qualidade, o que é auferido dentro do contexto social no qual está inserido. Notadamente há uma expansão do mercado de trabalho, com acréscimos de novas demandas e novos formatos profissionais, desde que o profissional tenha as habilidades e competências necessárias para atender às exigências do usuário informacional.

**PALABRAS-CLAVE:** Ciência da Informação; Profissional da Ciência da Informação; Usuários da informação; Gestão do Conhecimento.

**RESUMEN:** Esta investigación explora el desempeño profesional de la Ciencia de la Información en la actualidad, especialmente en lo que respecta al campo de acción, a las habilidades y a las competencias requeridas por el mercado laboral en el contexto de la sociedad de la información. Tomando como referencia teórica los conceptos relacionados con la organización y representación del conocimiento, la recuperación de información y los estudios del usuario de la información, la presente investigación trazó un paralelo entre las necesidades informativas del usuario y el rol que debe desempeñar el profesional de la información en la actualidad. Como método de investigación, este estudio fue exploratorio y descriptivo, ya que el objetivo fue promover el conocimiento sobre el problema de investigación. La recopilación de datos se realizó a partir de la investigación bibliográfica y los datos se analizaron mediante la técnica de análisis de contenido. Como resultado, se llegó a la conclusión de que el enfoque principal del profesional de la información moderno es satisfacer las necesidades informativas del usuario, que son la recuperación de información de calidad, que se obtiene dentro del contexto social en el cual se inserta. Cabe destacar que hay una expansión del mercado laboral, con la incorporación de nuevas demandas y nuevos formatos profesionales, siempre que el profesional cuente con las habilidades y competencias necesarias para satisfacer las exigencias del usuario de la información.

**PALABRAS CLAVE:** Ciencia de la Información; Profesional en Ciencia de la Información; Usuarios de la información; Gestión del conocimiento.

## 1 Introdução

Atualmente, diante do cenário tecnológico no qual a sociedade está inserida, percebem-se mudanças consideráveis na forma de gerar, disseminar e recuperar a informação. É necessária, em todos os ambientes, uma sólida gestão e organização das informações que, progressivamente, têm sido criadas e disponibilizadas em uma grande velocidade e com elevado volume. Neste contexto, o papel do profissional da informação torna-se ainda mais relevante no processo informacional, sendo imprescindível o desenvolvimento de novas habilidades e competências.

Cabe ressaltar que, nos últimos anos, vêm acontecendo modificações nas condutas dos usuários, principalmente no que diz respeito à busca e ao uso da informação, devido ao desenvolvimento e à disseminação das tecnologias digitais da informação e comunicação, que têm permitido aos usuários acessar e recuperar mais facilmente as informações desejadas. Conseqüentemente, é notável que o profissional da informação precisa adaptar-se à nova realidade e, segundo de Freitas Rocha (2019), as mudanças tecnológicas trouxeram outras variáveis para os estudos de usuários.

O entendimento de como o usuário comporta-se em relação às tecnologias da informação e comunicação é fundamental para compreender o papel e as atribuições dos profissionais da informação na atualidade, que, conforme é apontado por Ferreira (2003, p.45), “são essenciais ao efetivo funcionamento das organizações do conhecimento [...] ao atender prontamente às necessidades de informações críticas, possibilitam que a informação atue como uma vantagem competitiva para as organizações”.

Diante do contexto mencionado, este artigo tem como objetivo estudar o perfil do profissional da informação na atualidade, tomando como referência as teorias de organização e recuperação da informação e do conhecimento, usuário da informação e inclusão digital.

## 2 Metodologia

A presente pesquisa coleta e analisa dados não estruturados, permitindo a compreensão sobre a forma como a pesquisa acadêmica aborda os aspectos relativos às habilidades e competências importantes para o profissional da informação no contexto atual, para o qual, segundo Pedro Demo (2009, p. 29):

Quando analisamos a sociedade em sociologia, ou a mente humana em psicologia, ou comunidades indígenas em antropologia, estamos em sentido bem próprio nos analisando também. Podemos fazer esforço de distanciamento – não por alienação, mas para deixar o objeto mais visível –, mas é inútil esconder que somos, também como analistas, parte da análise. O comprometimento ideológico pode estar tanto no sujeito como no objeto. Nas ciências naturais, tal comprometimento é próprio do sujeito, como hoje se reconhece na tendência colonialista do conhecimento ocidental.

Conhecimento que será buscado por intermédio de pesquisa exploratória, em função de se valer inicialmente do levantamento bibliográfico sobre o tema, com intuito de identificar informações para definir os objetivos, o problema de pesquisa e os tópicos do referencial teórico, bem como, por intermédio da pesquisa descritiva para com maior precisão possível explicar os fenômenos relacionando-os com o ambiente natural, da vida real, onde ocorrem (MICHEL, 2009).

Nesse contexto, ela perfaz o que a metodologia científica define como pesquisa exploratória e descritiva, na medida em que procura conhecer um fenômeno, familiarizando o pesquisador com os elementos característicos do objeto e dos fatos que o circundam, levando a identificação de outros problemas de pesquisa com maior clareza, a formulação de novas hipóteses e realização de novas pesquisas a partir desta (DE OLIVEIRA, 2011); (RÉVELLION, 2003)

Considerando os argumentos de Michel (2009), para os quais a pesquisa descritiva ao levantar, interpretar e discutir fatos e situações se torna intimamente vinculada a pesquisa qualitativa, pode-se atribuir à presente pesquisa a natureza

qualitativa, em função do estudo se fundar nas teorias básicas, doutrinas e dados não estruturados já publicados sobre o tema, com propósito de definir e compreender o fenômeno em profundidade.

Na coleta de dados, o estudo serviu-se da pesquisa bibliográfica para o desenvolvimento do marco teórico, para em seguida desenvolver uma coleta de dados, a partir das bases de dados Ebsco e DBLP, sendo estas as escolhidas por critério de acessibilidade dos pesquisadores e aderência ao tema. Desta forma, define-se a coleta de dados como sendo assistemática, definida por critério de acessibilidade.

Os dados foram estudados com a técnica de análise de conteúdo, buscando dar sentido e inferência entre a base teórica, legislação e os dados coletados a partir da visão dos autores. Com este processo, foi possível criar um caminho metodológico que permitiu a estruturação dos dados com critérios aplicáveis de forma igualitária a todas as empresas participantes e uma visualização racional dos resultados pelos pesquisadores.

### **3 Marco teórico**

O referencial teórico servirá para definição dos conceitos doutrinários aplicáveis ao tema, permitindo a correta interseção entre a teoria base e o estudo realizado, a saber:

#### **3.1 Recuperação da Informação**

Segundo Monteiro et al. (2017, p. 162):

“A Recuperação da Informação (RI) é uma área originária da Ciência da Computação (CC) e a expressão foi atribuída ao engenheiro estadunidense Calvin Mooers, em 1951 (p.51), que a definiu à época como processo que [...] engloba os aspectos intelectuais de descrição de informações e suas especificidades para a busca, além de quaisquer sistemas, técnicas ou máquinas empregadas para o desempenho da operação”.

Nesse sentido, Ferneda (2003), esclarece que a recuperação da informação é um processo cujo objetivo é identificar, no conjunto de documentos de um sistema, quais deles atendem às necessidades do usuário da informação.

O usuário de um sistema de recuperação de informação está, portanto, interessado em recuperar “informação” sobre um determinado assunto e não em recuperar dados que satisfazem sua expressão de busca, nem tampouco documentos, embora seja nestes que a informação estará registrada. Essa característica é o que diferencia os sistemas de recuperação de informação dos Sistemas Gerenciadores de Bancos de Dados (ou simplesmente “bancos de dados”), estudados e implementados desde o nascimento da Ciência da Computação. (FERNEDA, 2003, p. 14-15)

Diante desse contexto, Baeza-Yates; Ribeiro Neto (2013) descrevem o conceito de recuperação da informação como sendo a área da ciência da informação que trata da representação, armazenamento, organização e acesso a itens de informação, como documentos, catálogos on-line, registros estruturados e semiestruturados, objetos de multimídia, entre outros. Como escopo, os autores defendem que a recuperação da informação deve fornecer aos usuários o acesso à informação de seu interesse.

Chen, Z, et al (2019) ressalta a evolução da temática na atualidade, afirmando que a recuperação da informação não mais se restringe a recuperação de documentos e arquivos indexados. Ela alça novos objetivos, quais sejam, a recomendação da informação que consiga atender às necessidades do usuário da informação, para o qual, conforme (SIQUEIRA, 2013, p. 48):

no ambiente informacional digital que eclodiu com a web, impuseram-se, dentre outros, o desafio da multiplicidade de documentos, os diferentes formatos e objetos [...] e o desafio da indeterminação de controle [informacional]: de autoridade, de qualidade, de emissão, de origem, etc.

E tratando-se de controle informacional Keer Pinheiro (2012, p. 77) esclarece que esse “[...] não deve existir para combater ou perseguir cidadão, mas para filtrar

as informações de relevância, de verdadeira inteligência [...]”.

Tais desafios podem ser complementados pelo que Souza (2006, p.164) descreve como “um dos problemas centrais da recuperação de informações em SRIs é a predição de quais são os documentos relevantes e quais devem ser descartados [...]”.

Em síntese, a recuperação da informação pode ser considerada como processo disponível ao usuário da informação que o permite acessar a informação que atenda às suas necessidades informacionais, independentemente do tipo de suporte que armazena e representa a informação, pois, segundo Siqueira (2013, p. 49) “com o crescimento exponencial da web, surgiu também o imperativo de se implantar serviços de recuperação da informação compatíveis com a sua dimensão de massa”. Concomitantemente ao processo de organização e representação do conhecimento, que será apresentado a seguir.

### **3.2 Organização e Representação do Conhecimento**

Hjørland (2008) define a organização do conhecimento como sendo a atividade de descrição, indexação e classificação de documentos realizada em bibliotecas, bancos de dados, arquivos e outros tipos de suporte da informação. Trata-se de uma atividade típica de bibliotecários, arquivistas, profissionais na área da ciência da informação, bem como, a atividade que pode ser realizada por algoritmo de computador. Portanto, o campo de estudo da organização do conhecimento é a natureza e qualidade dos processos usados na organização do conhecimento.

Para Medeiros; Café (2008), a organização do conhecimento é o processo de modelagem do conhecimento, tendo como base a análise e as características do objeto, de modo a tornar possível o estabelecimento da posição que cada conceito ocupa em um determinado domínio, bem como das suas relações com os demais conceitos que compõem esse sistema informacional.

Diante desse contexto, Vickery (2008) sintetiza seu conceito em uma expressão: “organizar o conhecimento é reunir o que conhecemos em uma estrutura

sistematicamente organizada.” Para a qual, vale ressaltar, está intrínseca e indissociável ao tema organização do conhecimento a representação do conhecimento, pois, o objeto “conhecimento” se materializa por meio de algum tipo de registro ou suporte, que nada mais é que uma forma de representação do conhecimento. Assim, tem se tornado muito comum (assim como está expresso neste trabalho) a adoção do termo: “organização e representação do conhecimento” (MOREIRA, 2018, p.26).

Nesse sentido, Siqueira (2013, p. 58) ensina que [...] o processo de organização e representação do conhecimento “passou a contemplar outras etapas, tais como: modelagem da classificação, múltipla categorização da informação, modalidades de arquitetura da informação e interfaces de usuários, dentre outros”

Sendo que no que se refere especificamente ao termo “representação do conhecimento”, Cervante (2009) a descreve como uma atividade de reprodução da percepção do tema abordado em um documento, independente do suporte e da forma como o conhecimento foi registrado. Trata-se de um estudo interdisciplinar, possuindo um relacionamento intrínseco com diversas áreas do conhecimento, dentre as quais destaca-se a psicologia, a linguística, a semiótica, ciência da informação e a documentação. Desta feita, o seu conceito é dado a partir do contexto social de sua utilização.

A esse respeito, podemos dizer que a representação do conhecimento, nessa área, possui dois aspectos distintos: o resultado da representação de conteúdo pela identificação de conceitos e a representação da estrutura lógica do conhecimento. Esse último como resultado da Organização do Conhecimento. (CERVANTES, 2009, p.29)

Na ciência da informação, a representação do conhecimento é o ato ou processo de modelar, recriar ou representar a realidade percebida, sempre a partir da articulação de conceitos como identidade, diferença, gênero, todo, parte, maior, menor e outros. (MAIA, 2013)

Para Davis, Shrobe e Szolovits (1993) a compreensão do conceito “representação do conhecimento” pode ser mais bem extraída a partir de suas cinco prin-

principais funções. A primeira se refere a ela ser considerada um substituto do objeto representado, permitindo a racionalização e cognição humana, sem a necessidade de interação com o objeto. A segunda função se prende aos compromissos ontológicos, pois, na modelagem da realidade, abarcam-se determinadas características em detrimento de outras, na busca de uma fidelidade entre o objeto real e sua representação. “Assim, a representação documentária terá sempre um caráter aplicado e a escolha sobre os aspectos que serão destacados ou negados na representação é ancorada numa posição ontológica, no sentido filosófico do termo.” (MOREIRA, 2018, p.37).

Vale destacar a terceira função que considera que a representação do conhecimento é uma teoria fragmentária do raciocínio inteligente, e, por esta razão, a representação depende do modo como as pessoas pensam. Já a quarta função da representação do conhecimento é servir como meio para a computação eficiente. Nesse aspecto, trata-se de uma visão puramente pragmática, pois a representação do conhecimento fornece uma estrutura que permite a organização das informações de modo a facilitar a realização de inferências necessárias.

Por fim, a quinta função defendida pelos autores Davis; Shrobe e Szolovits, (1993) se refere à forma como a representação do conhecimento se apresenta por intermédio da expressão humana, ou seja, a representação do conhecimento é uma linguagem que diz coisas sobre o mundo, enquanto usuário da informação e em seus estudos, como poderá ser observado a seguir:

### 3.3 Usuário da informação e estudos do usuário da informação

Em sua pesquisa de doutorado, Rodrigues (2018) define o termo usuário da informação como sendo a pessoa ou organização que necessita de um serviço ou centro de informação existente ou em fase de planejamento. Para os quais, Do Carmo Cruz e Araújo (2020) afirmam que usuário da informação tem como referencial o tripé “necessidade-busca-uso” da informação, de forma que o usuário da informação seria um sujeito que por uma necessidade informacional passa a lidar com a informação. Por isso, depreende-se que, em sua concepção, Correia (2014)

substitui o termo usuário da informação por interagente, o conceituando como sendo o sujeito que interage com a informação.

Já para Naranjo-Velez (2005) existem dois tipos de usuários da informação, os produtores da informação e os consumidores de informação, sendo ambos considerados o centro e a razão de ser das unidades de informação. E daí pode-se concluir que o termo usuário da informação se dirige a pessoa ou organização que, por necessidade ou interesse, interage com a informação, ora na qualidade de consumidor da informação, ora na qualidade de produtor da informação.

Por sua vez, os estudos de usuários são voltados ao desenvolvimento e melhorias dos serviços de informação. São estudos de natureza heterogênea, abrangendo o aprendizado sobre as necessidades de informação dos usuários, mensuração da demanda de informação, formas de uso e finalidade da informação pelo usuário, assim como a satisfação destes quanto aos serviços informacionais (TERUEL, 2005).

De maneira sumária, o campo de estudos de usuários relaciona-se com os paradigmas da Ciência da Informação em suas potencialidades e fraquezas e não é a ampliação dos contextos de investigação de estudo do campo (como o usuário em contextos digitais) em si portadora de novas abordagens teórico-metodológicas. (DE FREITAS ROCHA, 2019, p.48)

O tema é fundamental para o profissional da ciência da informação na medida em que é a partir dos estudos dos usuários que se conhece o perfil social e as necessidades informacionais do usuário da informação. Esse estudo permite ao profissional atendimento adequado e eficiente da informação e adoção apropriada da linguagem específica utilizada pelo público. (CÉ; PEDRAZZI, 2011)

Dada a situação que discutimos, ficou claro que era urgente identificar os hábitos e necessidades de informação dos usuários, a fim de desenvolver os produtos de informação mais adequados ou desenhar e planejar sistemas e serviços de acordo com as necessidades detectadas em cada um dos grupos estudados. (CASADO, 1993, p.164)

Os estudos de usuários permitem a definição das características sociais das

comunidades que utilizam ou possuem o potencial de utilizar os recursos e serviços informacionais desenvolvidos, permitindo a construção de correlação entre o atendimento das necessidades do usuário da informação com as estruturas físicas, ferramentas tecnológicas, acervo documental, habilidades, competências e atitudes do profissional da informação. (SALAZAR, 2008).

## 4 Resultados e discussões

Com base nas pesquisas analisadas pode-se inferir que o profissional da ciência da informação encontra-se em um momento de reestruturação da perspectiva profissional. É possível afirmar que há uma certa insegurança no que se refere às atribuições que lhe são conferidas e isso é consequência de um processo de atualização e modificação de suas atividades, tornando-se necessária a devida adequação de seus conhecimentos, habilidades e competências profissionais com fulcro a atender às necessidades do usuário da informação agora focada na gestão do conhecimento e geração de valor à atividade por meio da informação.

Diante das transformações nas estratégias organizacionais decorrentes dos processos de globalização e convergências dos meios de comunicação, o principal input dos trabalhadores passou a ser a capacidade de criar, aprender e desenvolver novos conceitos, produtos e serviços baseados estritamente no conhecimento. O imperativo de se inserir nessa dinâmica induz o profissional da informação a buscar o alinhamento de suas competências e seus respectivos desempenhos aos paradigmas em pauta. Desenvolver esse tipo de recurso, fazendo dele a base de uma estratégia competitiva, assegura seu crescimento futuro. (FARIA et al, 2005, p.31).

### 4.1 Locus de atuação

A ciência da informação tem sua base de construção na biblioteconomia e documentação, com marco histórico definido no ano de 1895 com a criação do Instituto Internacional de Bibliografia, durante a I Conferência Internacional de Bibliografia em Bruxelas (DE CANEDA QUEIROZ, 2015).

Naquela época, a questão central relacionava-se com dois eixos. Primeiro, o aumento da produção bibliográfica, da pesquisa científica e o surgimento de novos suportes para armazenamento da informação, o que demandava o desenvolvimento de novas técnicas de classificação, padronização, organização e administração da documentação e arquivologia. Segundo a necessidade de institucionalização do acesso à informação para atender à demanda de formação educacional da massa de trabalhadores urbanos emergentes, o que se fez por meio da proliferação da biblioteca pública (SIQUEIRA, 2010).

Em síntese, a abordagem da ciência da informação até meados do século XX estava centrada no estudo sobre sistemas informacionais, aprimoramento e administração da documentação e arquivos informacionais.

Como consequência, o papel do documentalista ficou atrelado a desenvolver e difundir normas catalográficas e bibliográficas, proceder à padronização dos sistemas de classificação, conhecer e organizar os novos tipos de suporte da informação. Por sua vez, o paradigma institucional imbuído à biblioteca pública de promover a difusão e acesso ao conhecimento para educação em massa condicionou a formação do biblioteconomista a ideologias do campo da sociologia, pedagogia e educação. (SIQUEIRA, 2010; DE ALMEIDA, 2013)

As duas grandes guerras mundiais e posteriormente o período da Guerra Fria alteraram o paradigma da ciência da informação. O alto desenvolvimento tecnológico, especialmente no campo da comunicação, fez com que o usuário da informação passasse a lidar com um acelerado processo de produção e difusão de informações, disponibilizadas em uma grande variedade de novos suportes e sistemas tecnológicos. Ademais, a finalidade da informação passou a concentrar-se no progresso econômico e na produção de riqueza pela gestão do conhecimento.

Nesse contexto de estímulo à pesquisa científica e tecnológica, desencadeou-se uma explosão informacional, a partir da qual se criou uma demanda para a emergência de um campo preocupado com a recuperação da informação, acesso e uso dessas novas tecnologias, já que a informação ganhou um valor estratégico para os governos. (SIQUEIRA, 2010, p.60)

Sendo assim, a padronização de normas catalográficas e a oferta de uma estrutura física que garanta a difusão e a acessibilidade da informação não mais atende às necessidades do usuário, posto que as novas tecnologias da comunicação e o alto volume de dados produzidos e disseminados por variados suportes tecnológicos suprem quase em sua totalidade as necessidades de acesso à informação. A necessidade informacional do usuário agora está focada em mensurar a qualidade da informação disponível e em como gerar conhecimento e valor a partir desta informação.

Neste contexto, a biblioteca deixa de ser uma estrutura física que organiza e disponibiliza a informação ao usuário, para se tornar um centro de referência (físico ou digital) na formação e desenvolvimento das habilidades do usuário para que consiga recuperar a informação de qualidade e aprenda como dominar as novas tecnologias de acesso à informação.

Na medida em que novas formas de acesso surgem promovidas pela disponibilidade da informação digital em rede, novas e mais aprimoradas habilidades para buscar, selecionar, sintetizar e utilizar estas informações são necessárias. As bibliotecas têm tradicionalmente oferecido serviços de educação de usuários cujos objetivos englobam desde a orientação física dentro da biblioteca até a utilização de fontes e serviços de informação no contexto da pesquisa científica. Desta forma elas devem estar preparadas, ou pelo menos motivadas, a oferecer serviços de qualidade para o desenvolvimento das habilidades informacionais necessárias para o bom desempenho no ambiente digital em rede. (CAREGNATO, 2000, p.53)

O surgimento das bibliotecas digitais, das redes de pesquisa e de conhecimento, assim como do ensino a distância, claramente denota a mudança do papel institucional das bibliotecas, que agora assumem o papel de atender às necessidades do usuário da informação de saber como recuperar informação de qualidade, em um amplo e complexo sistema informacional que o bombardeia com dados em volumes imensuráveis. “Sua principal função será ajudar o usuário a acessar as informações fornecidas, não importa onde você esteja.” (GAMBOA FUENTES,

2000, p.6, tradução livre).

Na década de 90, a área se depara com um novo compromisso: deslocar o foco do paradigma centrado no acervo, para o paradigma centrado na informação. Sob as lentes deste paradigma, o bibliotecário volta-se mais expressivamente para as necessidades do usuário do que para a preocupação excessiva em organizar acervos (OLIVEIRA, 1996 apud FRAGA, MATOS, 2008, p.149).

Em acréscimo a este processo, novos sistemas informacionais surgem dentre novos contextos sociais além das bibliotecas e instituições de ensino. As organizações corporativas, os órgãos da administração pública e outras instituições sociais, ao perceberem que a informação tornou-se estratégica à continuidade de suas atividades, investem grandes quantidades de recursos financeiros e humanos no desenvolvimento de suas próprias estruturas de organização do conhecimento e recuperação da informação, cuja finalidade é atender às suas necessidades informacionais específicas, especialmente na obtenção de algum tipo de vantagem competitiva e geração de valor.

Os novos espaços profissionais estão relacionados à própria mudança educacional e ao impacto das tecnologias de informação e comunicação (TIC). As bibliotecas escolares e universitárias se transformam para apoiar de forma mais eficaz os processos de ensino-aprendizagem, a partir do fato de que a aprendizagem deve se concentrar não apenas na aquisição de conhecimentos, mas, acima de tudo, no desenvolvimento de habilidades ou competências de desempenho. Por outro lado, as TIC deixaram de ser apenas competências a aprender ou dominar para se tornarem, antes de tudo, ferramentas potentes ao serviço da formação, através de ambientes de ensino-aprendizagem com os quais também estas se inserem em espaços profissionais para trabalhadores da informação. (SANCHEZ TARRAGO, 2005, documento não paginado, tradução livre)

*Business intelligence*, inteligência competitiva, governança informacional são termos que surgem neste contexto e apontam para o novo *locus* de atuação do profissional da informação, que assume o papel de garantir que a incorporação de novas tecnologias da informação consigam solucionar os problemas diversos existentes dentro de uma determinada instituição, assim como, que tais sistemas

informacionais consigam proporcionar melhorias na produtividade, nas condições de trabalho e na qualidade de vida do usuário (PINHEIRO, 2011).

Conforme Davenport (1998), o enfoque na habilidade exigida por uma organização, ou a identificação das competências informacionais necessárias é uma tática virtuosa para o alcance da eficaz disseminação da informação. Para Laudon & Laudon (2004), os sistemas de informação são mais do que apenas computadores, para usá-los, efetivamente, é preciso entender a organização, a administração e a tecnologia de informação que são as bases de sua configuração. O'Brien (2004) confirma esta construção, apresentando que os profissionais de sistemas de informação podem ajudar a resolver os problemas de uso impróprio da tecnologia da informação apresentando o uso benéfico e a administração consciente da tecnologia da informação na sociedade. (OLIVEIRA, 2008, p.4)

Notadamente, há uma expansão do campo de atuação do profissional da informação que ganha novos contornos, passa a atender a novos públicos e novas demandas informacionais. As mudanças ocorridas na sociedade iniciam um processo de valorização e aumento da demanda daqueles que sabem lidar com a gestão informacional, expandindo o campo de trabalho para outros contextos, atividade que é apontada por diversas pesquisas como uma das profissões de maior crescimento futuro (FRAGA e MATOS, 2008).

#### **4.2 O moderno profissional da informação**

Preliminarmente, vale destacar os ensinamentos de Alvarenga (2003, p.20-23) a respeito do profissional da informação, pois a autora entende que esse precisa adotar procedimentos voltados para organização do conhecimento para permitir que os elementos e as temáticas constantes na representação do conhecimento (documentos) sejam fielmente identificados e, por conseguinte, possam ser acessados pelos usuários do sistema de informação. Para tanto, o profissional da informação quando tramitar no processo de organização do conhecimento deve dispor de técnicas e metodologias que possam organizar as necessidades e especificidades informacionais das diferentes áreas de conhecimento para gerar novos conheci-

mentos.

Em função de tal entendimento depreende-se que o profissional da informação é todo indivíduo que faz da informação o seu objeto de trabalho, ou seja, é aquele profissional que de alguma forma participa do processo de geração, disseminação, recuperação, gerenciamento e conservação da informação. Entre tais estão os arquivistas, museólogos, administradores, analistas de sistemas, comunicadores, documentalistas e bibliotecários (SANTOS, 1996).

Independentemente da terminologia ou subárea profissional, sua atuação encontra-se compromissada com as necessidades do usuário da informação, o que na atual conjectura infere-se que é promover a dialogicidade entre sistemas tecnológicos, produtores de informação e consumidores de informação, facilitando o uso da informação, bem como saber manusear e extrair informações de sistemas tecnológicos diversos, solucionar os problemas de informação, projetar e gerenciar eficientemente sistemas de informação, saber transformar dados em informações e informações em conhecimento, aliar aspectos sociais, culturais com tecnologia proporcionando a acessibilidade informacional do usuário a partir de seu contexto social, ser um educador para o usuário e apoiar a construção de políticas estratégicas de informação. (YEPES, 2006; CASTRO, 2007)

Os profissionais da informação, em conjunto com professores e educadores, devem assumir a liderança neste paradigma de formação contínua e mudança educacional. Nesse novo cenário, o profissional da informação não é apenas provedor de fontes de informação em bibliotecas públicas, escolas ou centro de informação de qualquer nível de ensino, empresa ou outro ambiente educacional, mas um protagonista ativo na formação de competências de informação que possibilitem o desenvolvimento pessoal e profissional dos indivíduos. (SAN-CHEZ TARRAGO, 2005, documento não paginado, tradução livre)

Para cumprir tal finalidade é essencial que suas habilidades lhe permitam organizar o conhecimento, incluindo os processos de armazenamento e recuperação da informação e ferramentas linguísticas adequadas, socialmente contextualizados com as características e necessidades dos usuários informacionais que irão utilizar

tais sistemas, de modo que tais sistemas permitam o acesso à informação de qualidade. (SANTOS, 1996; NIEVES LAHABA; LEON SANTOS, 2001)

O moderno profissional da informação também precisa garantir a integridade, exatidão e fidedignidade da informação independentemente do suporte ou formato de acesso pelo usuário. Isso pois a explosão informacional proporciona um campo fértil para adulteração e modificação da informação nas diversas etapas de transferência entre sistemas informacionais, o que resulta em um processo de difusão da desinformação.

A explosão de informações não implica um crescimento do conhecimento contido nos volumes de informação, porque há uma alta porcentagem de informações irrelevantes, repetição de dados e ruído em geral, o que produz uma fragmentação do conhecimento. [...] Por tanto, essas duas tendências estão associadas, embora sejam contraditórias. Diante desse universo caracterizado pela abundância de informações e pouca objetividade, a necessidade de presença de profissionais que atuam como mediadores de informação” (GAMBOA FUENTES, 2000, p.3-4, tradução livre).

O profissional moderno da informação precisa ser capacitado a analisar os recursos e fluxos da informação, assim como ter a habilidade de projetar e implementar sistemas de informação e prestar serviços de consultoria ligados a gestão da informação.

No desenvolvimento de suas atividades, o profissional da informação precisa assegurar que o usuário reconheça o valor econômico da informação sem, contudo, descuidar-se do seu compromisso ético com a acessibilidade informacional e o combate à desigualdade informacional (SANTOS, 1996).

Entre as habilidades necessárias é preciso conhecer e saber aplicar métodos de pesquisa de mercado, analisar custos e benefícios de sistemas informacionais, aplicar técnicas de avaliação de projetos e determinar padrões de qualidade e maturidade de sistemas informacionais, saber localizar e solucionar fatores críticos de sucesso de projetos e modelos de gestão da informação, e por último, porém não menos importante, ter ampla capacidade comunicativa, especialmente quanto a

cordialidade e interpessoalidade com os usuários informacionais (SANTOS, 1996).

## 5 Conclusão

Esta pesquisa teve como objetivo estudar o perfil do profissional da informação na atualidade. Para tal fim, foi realizado um estudo bibliográfico de modo a extrair as conclusões de pesquisadores sobre o tema.

Ficou constatado que o foco central do trabalho do moderno profissional da informação é o usuário da informação, especialmente no que concerne a suas necessidades informacionais, que são extraídas e apreendidas de acordo com o contexto a que este está inserido na realidade profissional.

Percebe-se uma expansão do mercado de atuação deste profissional, que passa a atender novas demandas informacionais, especialmente no contexto corporativo e governamental face à promoção da informação como elemento estratégico.

Entre suas atribuições e compromissos estão a promoção da integração e dialogicidade entre sistemas tecnológicos, produtores e consumidores de informação, ser um canal facilitador do uso da informação pelo usuário, ter as habilidades necessárias para extrair informações de sistemas tecnológicos diversos, ser capaz de solucionar problemas de recuperação da informação, ser capaz de projetar e gerenciar sistemas de informação, transformar dados em informações e informações em conhecimento, ser capaz de aliar aspectos sociais, culturais com tecnologias proporcionando a acessibilidade informacional do usuário a partir do contexto social, além da capacidade de educar o usuário informacional.

Dessa forma, esta pesquisa teve como propósito contribuir para os estudos teóricos relacionados ao tema, servindo de teoria base para a construção de novos problemas de pesquisa, especialmente no que concerne ao campo de atuação profissional da ciência da informação. Dentre tais problemas, propõem-se o estudo relacionado à interdisciplinaridade da formação educacional do profissional da informação, estudos comparativos entre mercado de trabalho brasileiro com o de

outros países, estudos quantitativos sobre as necessidades informacionais do usuário e grau de compatibilidade entre tais necessidades e as habilidades e competências desenvolvidas nos cursos de ciência da informação na formação do profissional para o mercado.

## Referências:

ALVARENGA, Lídia. Representação do conhecimento na perspectiva da ciência da informação em tempo e espaço digitais. **Encontros Bibli: Eletr. Bibliotecon. Ci. Inf.** Florianópolis, n.15, 2003.

BAEZA-YATES, Ricardo; RIBEIRO-NETO, Berthier. **Recuperação de Informação: Conceitos e Tecnologia das Máquinas de Busca.** Bookman Editora, 2013.

CAREGNATO, Sônia Elisa. **O desenvolvimento de habilidades informacionais:** o papel das bibliotecas universitárias no contexto da informação digital em rede. *Revista de Biblioteconomia e Comunicação*, v. 8, p. 47-55, 2000.

CASADO, Elias SANZ. Realización de estudios de usuarios: una necesidad urgente. **Revista general de información y documentación**, v. 3, n. 1, p. 155, 1993.

CASTRO, Cesar Augusto. **Profissional da informação:** perfis e atitudes desejadas. *Informação & Sociedade*, v. 10, n. 1, 2000.

CERVANTES, Brígida Maria Nogueira. **A construção de tesouros com a integração de procedimentos terminográficos.** 2009.

CHEN, Z., Cheng, X., Dong, S. et al. Information retrieval: a view from the Chinese IR community. **Front. Comput. Sci.** V.15, n.1, 2019.

CORRÊA, Elisa CD. Usuário, não! Interagente: proposta de um novo termo para um novo tempo. **Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação**, v. 19, n. 41, p. 23-40, 2014.

DAVIS, Randall; SHROBE, Howard; SZOLOVITS, Peter. What is a knowledge representation?. **AI magazine**, v. 14, n. 1, p. 17-17, 1993.

DE ALMEIDA, Neília Barros Ferreira; BAPTISTA, Sofia Galvão. Breve histórico da Biblioteconomia brasileira: formação do profissional. *In: Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação*, 25, 2013. **Anais [...]**. Florianópolis: FEBAB. 2013. p. 3450-3462.

DE CANEDA QUEIROZ, Daniela Gralha; DE MOURA, Ana Maria Mielniczuk. Ciência da Informação: história, conceitos e características. **Em Questão**, v. 21, n. 3, p. 26-42, 2015.

DE FREITAS ROCHA, Eliane Cristina. Abordagens dos usuários da informação por profissionais da informação e da informática. **Informação em Pauta**, n. 4, p. 44-61, 2019.

DEMO, Pedro. **Pesquisa e informação qualitativa:** aportes metodológicos. 4. ed. Campinas/SP: Papirus Editora, 2009.

DO CARMO CRUZ, Ruleandson; ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Sujeito informacional, conceito em emergência: uma revisão teórico-conceitual de periódicos Ibero-Americanos. **Informação & Sociedade**, v. 30,

n. 1, 2020.

FARIA, Sueli et al. Competências do profissional da informação: uma reflexão a partir da Classificação Brasileira de Ocupações. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 34, n. 2, p. 26-33, ago. 2005.

FERNEDA, Edberto. **Recuperação de Informação**: Análise sobre a contribuição da Ciência da Computação para a Ciência da Informação. 2003. Tese (Doutorado em Ciência da Informação). Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2003.

FERREIRA, Danielle Thiago. Profissional da informação: perfil de habilidades demandadas pelo mercado de trabalho. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 32, n. 1, p. 42-49, abr. 2003.

FRAGA, Nádia Elôina Barcelos; MATTOS, Carla Erlar; CASSA, Gabriela de Almeida. O marketing profissional e suas interfaces: a valorização do bibliotecário em questão. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 13, n. 2, p. 148-167, 2008.

GAMBOA FUENTES, Sonia Roxana. Nuevo rol para el profesional de la biblioteca del futuro. **Biblios**, v. 2, n. 6, p. 1-9, 2000.

HJØRLAND, Birger. What is knowledge organization (KO)? **Knowledge Organization**, v. 35, n. 2-3, p. 86-101, 2008.

KEER PINHEIRO, Marta M. **Estado Informacional**: implicações para as políticas de informação e de inteligência no limiar do século XXI. **Varia historica**, v.28, n.47, p.61-77, 2012.

LUNARDELLI, Rosangela Suelly Alvares. Usuários ou clientes de bibliotecas? Uma reflexão do ponto de vista da Lexicologia. **Signum: Estudos da Linguagem**, v. 7, n. 2, p. 91-99, 2004.

MAIA, Regina Maria da Costa Smith. **Intercomplementação do sistema categorial de Ranganathan e do modelo entidade-relacionamento de Chen para a modelagem conceitual**: uma aplicação no domínio do biomonitoramento do Projeto Manuelzão/UFMG nas águas da Bacia do Rio das Velhas. 2013.

MEDEIROS, Marisa Bräscher Basílio; CAFÉ, Ligia Maria Arruda. Organização da informação ou organização do conhecimento? *In*: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 9, 2008, São Paulo. **Anais [...]**. São Paulo: USP, 2008.

MICHEL, Maria Helena. **Metodologia e pesquisa científicas em ciências sociais**. 2. ed. São Paulo: Editora Atlas, 2009.

MONTEIRO, Silvana D.; FERNANDES, Rogério P.M.; DECARLI, Gian C.; TREVISAN, Gustavo L. S. Sistemas de recuperação da informação e o conceito de relevância nos mecanismos de busca: semântica e significação. **Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação**, v. 22, n 50, p.161-175, set/dez., 2017.

MOREIRA, Walter. Sistemas de organização do conhecimento: aspectos teóricos, conceituais e metodológicos. 2018. 164 f. Tese (livre-docência) - Universidade Estadual Paulista (Unesp), Faculdade de Filosofia e Ciências, 2018.

NARANJO-VELEZ, Edilma. **Formación de usuarios de la información y procesos formativos**: hacia una conceptualización. *Investig. bibl [online]*, v.19, n.38, p.33-60, 2005,

NIEVES LAHABA, Yadira; LEON SANTOS, Magda. La gestión del conocimiento: una nueva perspectiva en la gerencia de las organizaciones. **ACIMED**, v. 9, n. 2, p. 21-126, ago. 2001.

OLIVEIRA, Josmária Lima Ribeiro de. Profissionais de sistemas de informação: descrição da profissão e notas sobre as dificuldades de uma análise comparativa com os profissionais da informação. *In*: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 9, 2008, São Paulo. **Anais [...]**. São Paulo: USP, 2008.

PINHEIRO, Maria Heldaiva Bezerra. A representação social do profissional analista de sistemas da informação: relato de pesquisa. **Revista Ibero Americana de Ciência da Informação**, v. 3, n. 1, p. 93-114, 2011.

RODRIGUES, Laudiceia Lino de Alencar. **Requisitos para a concepção de interfaces digitais disponibilizadas a usuários de ambientes virtuais de aprendizagem**: um estudo a partir dos contextos de uso. 2018. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) -Universidade de São Paulo, USP, 2018.

SANCHEZ TARRAGO, Nancy. El profesional de la información en los contextos educativos de la sociedad del aprendizaje: espacios y competencias. **ACIMED**, v. 13, n. 2, abr.2005 .

SANTOS, Jussara Pereira. O moderno profissional da informação: o bibliotecário e seu perfil face aos novos tempos. **Informação & Informação**, v. 1, n. 1, p. 5-13, 1996.

SALAZAR, Patricia Hernández. La relación entre los estudios y la formación de usuarios de la información. **Revista general de información y documentación**, v. 17, n. 2, p. 103-121, 2008.

SIQUEIRA, Ivan C.P. Mecanismos de busca na web: passado, presente e futuro. **Ponto de Acesso**, Salvador, v.7, n.2, p 47-67, ago. 2013.

SIQUEIRA, Jéssica Câmara. Biblioteconomia, documentação e ciência da informação: história, sociedade, tecnologia e pós-modernidade. **Perspect. ciênc. inf.**, Belo Horizonte, v.15, n. 3, p. 52-66, 2010.

SOUZA, Renato R. Sistemas de recuperação de informações e mecanismos de busca na web: panorama atual e tendências. **Perspect. ciênc.inf.**, Belo Horizonte, v.11, n.2, p.161-173, mai/ago.2006.

GONZÁLEZ - TERUEL, Aurora **Los estudios de necesidades y usos de la información**: fundamentos y perspectivas actuales. Espanha: Ed. Trea, 2005.

VICKERY, Brian C. **On knowledge organization**. 2008.

YEPES, José López. El nuevo profesional de la información, del conocimiento y de la comunicación. El bibliotecario universitario. *In*: Congreso Internacional de Bibliotecología , 2, 2006, Lima. **Anais [...]**. Lima: Colegio de Bibliotecólogos, 2006.