Gestão estratégica dos serviços e pessoas: sobrevivência na (des)ordem profissional

Paula Ochôa & Leonor Gaspar Pinto

Síntese

1. *Agenda de investigação*
2. *A nova (des)ordem digital*
3. *Carreiras*

1. Agenda de investigação no sector

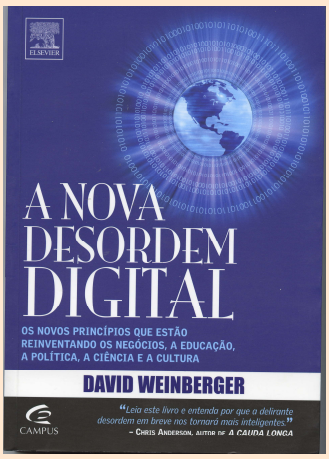
Five Grand Challenges for Library Research (Buckland, 2003)

Proposta de 5 áreas:

- *Serviços*
- *Teoria*
- *Conceitos*
- *Valores*
- *Comunidades de bibliotecas*

- *3 tipos de necessidades de informação:*
  - *Incerteza sobre a informação que leva à tomada de decisão*
  - *Incerteza sobre as variáveis do meio ambiente e as consequências de decisões alternativas.*
  - *Incerteza sobre valores profissionais e os conflitos da tomada de decisão*

2. A nova desordem digital



Para os bibliotecários

A informação no espaço

- *Vivemos cada vez mais num mundo digital*
  - *Átomos que ocupam o espaço físico V/S Espaço digital composto por bits*
  - *Um objecto físico só pode ocupar UM só local V/S Um objecto digital pode ser "colocado" em diversos locais simultaneamente*

Bibliotecas e classificações

- *1876 = Melvil Dewey publicou a Dewey Decimal Classification*
  - *Propôs um modelo padronizado para as bibliotecas organizarem os seus livros diferente da tradicional arrumação por oredem alfabética/numérica*
    - *Organização com base nas ideias: todo o conhecimento organizado em 10 classes numéricas*
  - *DDC tem sido progressivamente alterada e ampliada: 22 revisões (última 2004)*
  - *Weinberger: a DDC é um bom exemplo em como o ambiente físico moldou o modo como organizamos as nossas ideias sobre o mundo*

DDC v/s Amazon: diferentes experiências de consumo

- ***Amazon***
  - *Múltiplos "descritores"*
  - *Filtragem participativa (se um grupo de pessoas comprou A e também comprou B, então outros que comprem A também podem interessar-se por B)*
  - *Listmania = listas de favoritos criadas pelos clientes*
  - *Desordem descomplicada, personalizada*
- *"Se o sistema decimal Dewey mais parece uma sala decorada com mobília vitoriana pesada de mais para ser erguida; as páginas do site da Amazon mais parecem uma escola de samba, onde cada centimetro quadrado tem a missão de atrair a sua atenção" (p.58)*

Geografia do conhecimento

- *Classificações (DDC) são métodos de organização de segunda ordem, restritas pela física do suporte (sobretudo, papel), orientadas para a atribuição a cada documento de um lugar na prateleira.*
- ***Amazon**: organização de terceira ordem, que reflecte, de forma dinâmica, os interesses do cliente = MISCELÂNEAS*
- *Na **terceira ordem** da ordem, o conhecimento não tem UMA forma*

A terceira ordem: miscelâneas

- *Em vez de impor categorias, fixa etiquetas (tags) que permitem ao utilizador de recursos on-line acrescentar 1 ou 2 palavras de modo a poder localizá-las mais tarde.*
  - *Ex. Quanto maior o caos (tags por foto) mais precisa é a análise do Flickr*
- *Wikipédia*
  - *Autores anónimos, nenhum editor, nenhum privilégio especial para os especialistas*
  - *Ninguém assegura que um artigo está terminado ou que é credível...*

A terceira ordem: miscelâneas

- ***Wikipédia***
  - *2005 – há mais pessoas a ler as suas páginas do que as do sítio do New York Times*
  - *É uma teia tecida por meio de hiperligações*
  - *Cabe ao utilizador fazer a filtragem*
- *Cada folha com o maior número de galhos possível*

"Estamos construindo uma pilha cada vez maior de folhas inteligentes que podem ser organizadas conforme a nossa necessidade do momento (p.232).

3. Área de investigação emergente: as carreiras

- *Alteração das competências de Informação-Documentação (I-D) e novos perfis profissionais:*
  - *Apreender as dimensões significantes dos perfis e competências é estratégico na gestão profissional.*

Informação

Meio envolvente em mudança

- *Novos valores decorrentes do uso e do fluxo intenso da transmissão, alterando a gestão de recursos informacionais*
- *Ausência do comprometimento a longo prazo (Aranalde, 2005)*
- *Percurso de fusão de missões e práticas profissionais (Marchiori, 2002), pelo que é necessário sistematizar a investigação para perceber e equacionar as características, limites e possibilidades dessa convergência abrangente.*
- *Valor = a diferença entre a expectativa e o valor e qualidades percepcionados nos serviços prestados na biblioteca.*

Gestão da mudança

Desenvolvimento de competências I-D

- *Euro-referencial* (ECIA)
- *Body of Professional knowledge* (CILIP)
- *Competencies for Information Professionals* (SLA)
- *Guidelines on Cultural work within the Information Society* (Conselho da Europa)
- *Guidelines for Professional Library/Information Educational Programs*
- *Principais tendências:*
  - *OCLC Environmental Scan (2003);*
  - *OCLC – Perceptions of libraries and Information resources (2005)*
  - *A imagem das competências dos profissionais de Informação-Documentação (2006)*
  - *Bibliothécaires en prospective (2006)*

Gestão da mudança

Desenvolvimento de competências I-D

- *Síntese das principais questões (Rodrigues, 2005):*
  - *De que bibliotecários necessita a Sociedade da Informação?*
  - *Que intermediação informativa é útil numa sociedade de desintermediação e imediatismo?*
  - *Que competências (novas e velhas) são necessárias num mundo que não é apenas composto de mudança, mas que sobretudo não muda já como costumava?*

Gestão da mudança

Profissão I-D

Conceito:

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

Gestão da mudança

Profissão I-D

- *Profissional de Informação-Documentação é definido como a pessoa que consagra a sua actividade profissional a uma ocupação da Informação-Documentação, aplicando as regras do ofício, independentemente do quadro profissional em que exerce a sua actividade.*

Gestão da mudança

Profissão I-D

- *Apesar de a profissão ter mudado muito e de existir uma forte tendência para continuar a evoluir a ritmo acelerado, é inegável a existência de uma unidade profunda da profissão que precisa ser evidenciada.*
- *O novo paradigma assenta na informação e não na colecção, dando relevância à actuação e competências do profissional, mas também à obsolescência, à ineficiência e ao desempenho, realçando as situações de transição profissional ao longo da carreira.*
- *A modificação dos perfis profissionais tem sido rápida, exigindo mais tempo, competências e visão por parte dos bibliotecários (Book, 2002).*

P.Ochôa L.G.Pinto

17

Competências I-D

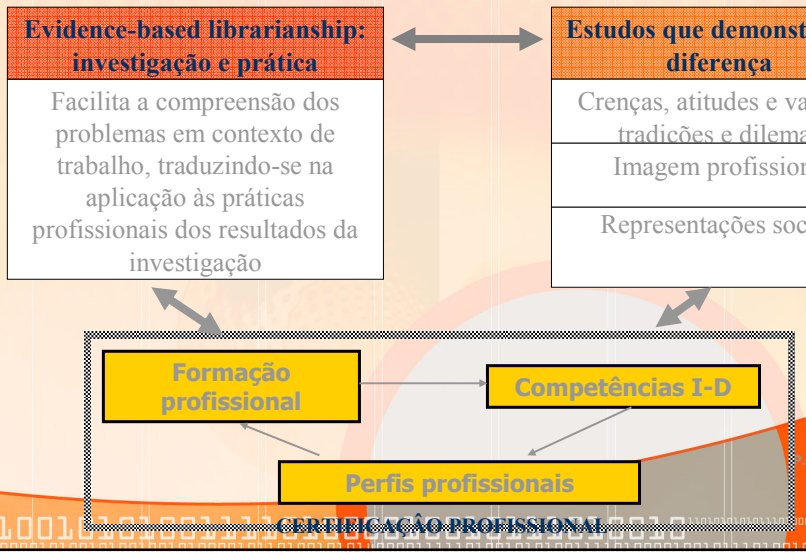
- *Este foco na qualidade das competências implica o envolvimento das várias partes interessadas e o conhecimento das principais discrepâncias. Embora a generalidade dos estudos aponte a diferença de percepções profissionais/utilizadores, a questão mais debatida* ***é saber qual o impacte dessas diferenças****.*

P.Ochôa L.G.Pinto

18

Contributos da investigação

Investigações profissionais



Contributos da investigação

Identidade profissional

Crenças, tradições e dilemas

✓Os sistemas de crenças possuem uma natureza dinâmica, sofrendo modificações à medida que os individuos confrontam crenças com as suas experiências.

Principais temas:

- A introdução da noção de dilema permite compreender o papel da intervenção dos diferentes actores num sistema no desenvolvimento das tradições no âmbito dos perfis profissionais.
- Sempre que se adopta um novo perfil, é necessário ajustar as crenças e práticas existentes. As tradições mudam à medida que são introduzidas variações em resposta a dilemas específicos.
- Diferentes expectativas de desempenho do papel de bibliotecário; diferentes crenças sobre as competências necessárias; tradição de desempenho negativa.

Contributos da investigação

Identidade profissional

Crenças, tradições e dilemas

✓Qualifica uma forma de coesão interiorizada que traduz diferenciação face ao exterior e a construção de uma imagem (auto)percepcionada

Principais temas:

➢Debate intenso na última década: processo de profissionalização; papel na sociedade, vulnerabilidade da profissão; competição com outros grupos (Mueller, 2004), valores da profissão (Allen, 1998).

➢É importante identificar padrões de comportamento que reforçem atitudes e compreender a identidade e os impulsos positivos/negativos para a carreira e profissão (Walter, 2004).

Contributos da investigação

Identidade profissional

Crenças, tradições e dilemas

✓**O que não mudou foi a crença da maioria dos bibliotecários de que a ordem e a racionalidade que as bibliotecas representam são necessárias a um bem social, sendo o principal dilema a diferença de percepções entre o grupo profissional e os potenciais utilizadores.**

➢A Sociedade de Informação veio demonstrar a fragilidade das identidades construídas, talvez pela formação, talvez pela incapacidade de responder rapidamente às mudanças ou ainda pela quase inexistência de forças de ligação entre os seus profissionais (Walter, 2004).

Contributos da investigação

Identidade profissional

Crenças, tradições e dilemas

- A falta de investigação desvaloriza a profissão, afastando-a das "best practices and best thinking" : those of us undertaking research have a major responsibility to present findings that enable and empower practice (Todd, 2003)".
- O desinteresse pela investigação tem provocado uma "amnésia colectiva" (Buckland, 1996) sobre a história da profissão.
- Outra questão importante é o frequente abandono da profissão por uma crise de valores (Burd, 2003).

Contributos da investigação

Identidade profissional

Crenças, tradições e dilemas

- Um dos pontos fracos do estudo das tradições é a ausência de interesse por parte de outros investigadores: sociólogos das profissões; historiadores.

- "Ideias interessantes que sejam percepcionadas como estando a perder utilidade imediata são rapidamente conduzidas ao esquecimento, o que origina uma contínua perda de identidade. Os estudos sobre a profissão são constantemente referidos como respeitantes a uma nova e emergente disciplina, mesmo um século depois da criação da International Federation of Information and Documentation em 1895 por Otlet e Lafontaine"(Buckland, 1996)

Contributos da investigação

Imagem

Imagem

- A investigação tem posto em evidência que as múltiplas competências dos profissionais I-D são constantemente ignoradas. Um foco de tensão profissional passa pela definição de uma estratégia que garanta o reconhecimento social.
- O olhar prospectivo da profissão é outro foco de tensão.
- Países com fortes tradições culturais vêem nestes profissionais um valor social superior ao que se verifica em Portugal.

Tensões profissionais

Imagem

- O que é o profissionalismo actualmente ? Passará por uma melhor definição de ocupações, cargos e competências?

Lahary (2002) apresenta os riscos de se enveredar por uma crispação identitária marcada por uma cultura profissional fechada, centrada no documento e na sua descrição. A este foco de inquietação junta-se a vontade de controlar a profissão por ela mesma com uma cristalização implícita do profissionalismo em torno dos saberes, dos referenciais de actividades específicas conhecidas pelos próprios e somente apreciadas pela sua importância também pelos próprios.

Dilemas actuais…

- *Quanto melhor profissional for, mais o utilizador se tornará autónomo e menos reconhecido será…*
- *Se a investigação feita nas últimas décadas tem demonstrado consistentemente uma relação positiva entre o sucesso na sociedade de informação e o papel das bibliotecas , porque ainda necessitamos de o realçar?*

Área de investigação necessária: gestão de competências

- *A percepção da importância das competências I-D é uma área a explorar em Portugal entre os bibliotecários:*
- ***A competência manifesta-se em acções, sendo a sua mobilização, estruturação e desenvolvimento indissociável da actividade. Pressupõe uma estratégia e acção; não significando apenas saber fazer mas também saber o que fazer e como fazer para um determinado fim. Torna-se assim primordial identificar as competências essenciais ao desempenho em cada biblioteca.***

Estudo *Observatório da Profissão I-D* (2006)

Eixos estruturantes

Aposta na formação

Formação profissional

Competências I-D

- Intenso debate em torno dos processos de acreditação e certificação a nível europeu.
- O principal dilema é decidir a base de construção do espaço de educação e formação dos estudos de informação europeus (Audunson, 2005) = tradições **+** Interdisciplinaridade
- Necessidade de realização de estudos sectoriais prospectivos para melhorar a formação.

Perfis profissionais

O caminho da investigação

- *"Avanços significativos nos serviços em bibliotecas parecem estar dependentes de inovarmos na forma como compreendemos as variáveis envolvidas. Se queremos investigar para transformar a nossa compreensão da profissão, se queremos descobrir como fornecer melhores serviços, se quisermos mais do que só analisar pequenos avanços, então precisamos de uma estratégia diferente e verdadeiramente ousada "*
- **Modelo de investigação proposto**
  - *Áreas em que os nossos interesses sejam relevantes, mas inadequadamente compreendidos, necessitam de ser identificados e os investigadores devem ser incentivados a fornecer novas perspectivas usando as técnicas mais adequadas.*

Buckland (2003)

Caminhos possíveis

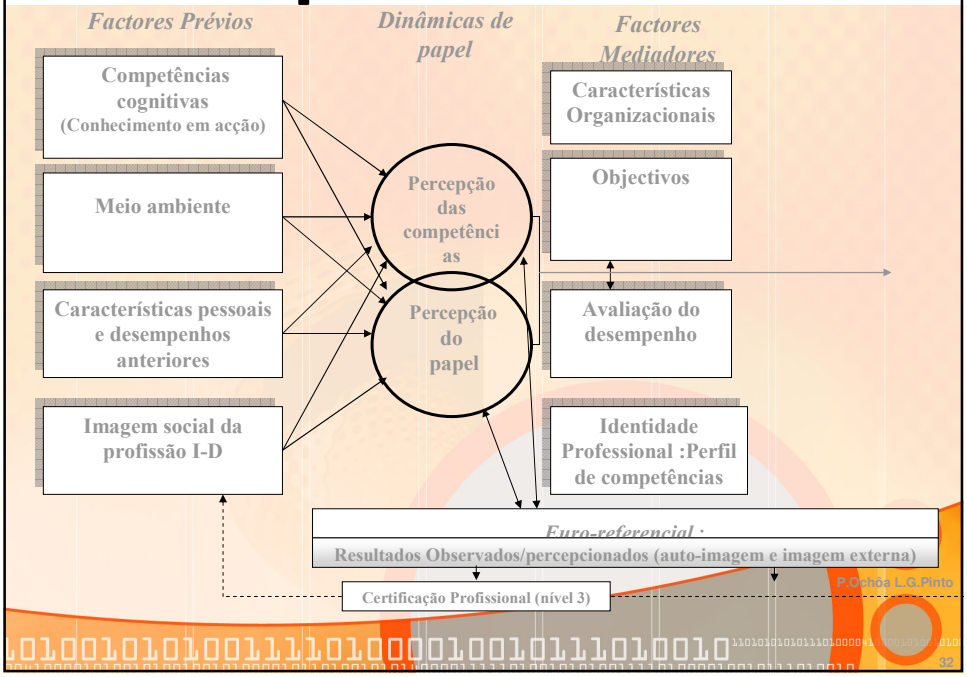
REFERENCIAL DE FORMAÇÃO

Área de Formação	322. Biblioteconomia, Arquivo e Documentação (BAD)
Itinerário de Formação	32201. Técnicas de Informação, Documentação e Comunicação
Saída Profissional	Designação: Técnico/a de Informação, Documentação e Comunicação Nível de Formação: 3
Modalidades de desenvolvimento	Educação e Formação de Adultos – Tipologias de nível secundário Formação Contínua

P.Ochôa L.G.Pinto

31

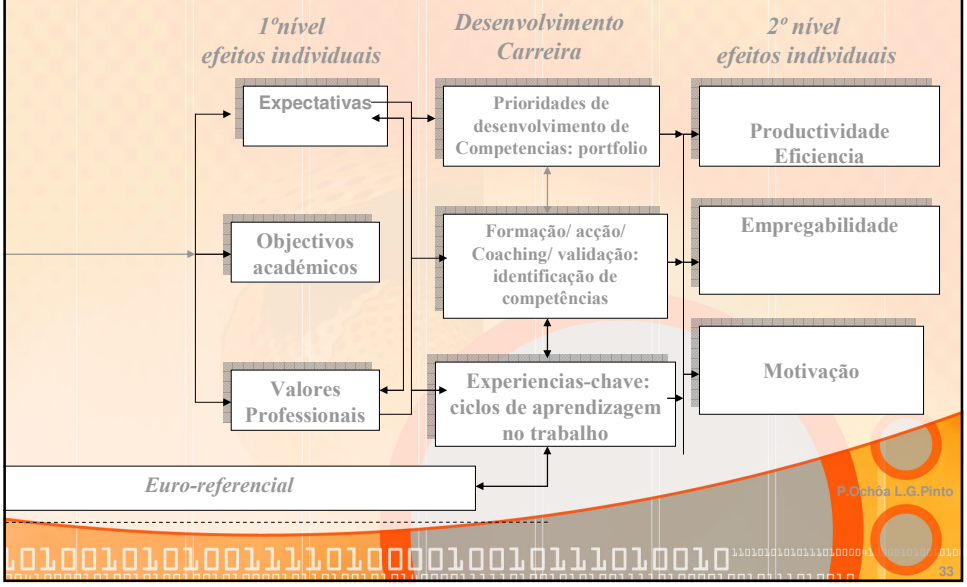
Caminhos possíveis



P.Ochôa L.G.Pinto

32

Caminhos possíveis



Ligação entre competências I-D e contextos laborais

- *Para profissionais mais velhos - o regresso aos estudos académicos:*
  - *Frequentemente relacionado com o **planalto da carreira***
  - *Representa uma oportunidade para gerir a carreira de forma mais eficiente, através de orientação externa à organização.*
    - *Este tipo de "mentoring" pode ser também implementado por via de parcerias entre aa universidades e as associações.*
    - *Ajuda à **adaptação das competências** profissionais.*

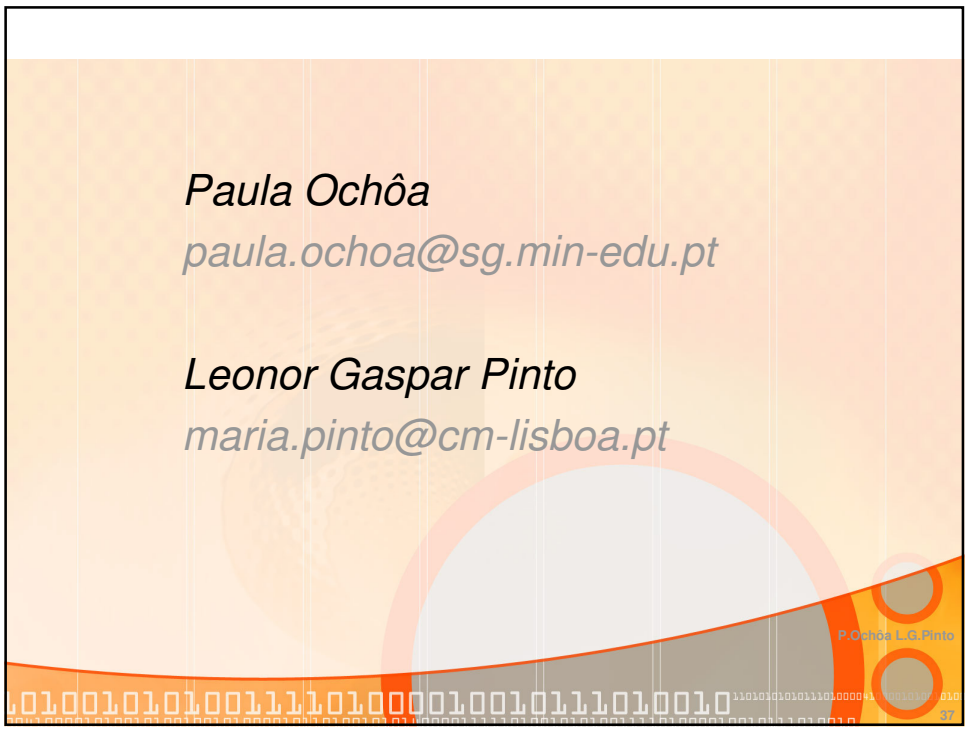
P.Ochôa L.G.Pinto
34

Estratégias de posicionamento profissional

1. *Aspectos profissionais só se manterão relevantes se mantiverem o contacto com o leque de situações possíveis que possam contribuir para o desenvolvimento de uma carreira em constante evolução que suscite um renovado interesse pelas trajectórias das competências I-D em estreita articulação com as associações profissionais.*
2. *A actual reorganização dos cursos traz numerosas alterações para a comunidade profissional. Mais do que tratar a formação contínua como evento ocasional ni ciclo de vida profissional, a gestão de carreirabaseada numa avaliação de competências deve ser a prioridade estratégica para o meio académico e para as associações profissionais.*

*"the competencies, with an **humanistic approach and an emphasis on knowledge**, can provide a sound learning pathway from school to university, from the novice to the professional. Humanist competency framework can also help professionals move from understanding current practice to innovating for tomorrow's challenges.*

Marian Hoy (2007) Record-keeping competency standards: the Australian Scene, Journal of the society of archivists, *28 (1), p. 59*


Paula Ochôa
paula.ochoa@sg.min-edu.pt
Leonor Gaspar Pinto
maria.pinto@cm-lisboa.pt
P.Ochôa L.G.Pinto
37