

Novas perspectivas de atuação aos Profissionais da Informação¹

Elisabete da Cruz Neves²

RESUMO

Este trabalho apresenta resultados de pesquisa, que teve como objetivo geral analisar habilidades e competências do profissional da informação bibliotecário, enquanto gestor do conhecimento. Para tanto, foram identificadas na literatura nacional e internacional as habilidades e competências desses profissionais, de forma a analisar as semelhanças e diferenças entre os dois. A pesquisa teve caráter exploratório, com uma análise qualitativa e quantitativa dos dados. Foram pesquisados em anúncios de classificados de jornais de São Paulo os requisitos necessários aos profissionais que atuam na Gestão do Conhecimento. Os resultados obtidos revelaram que as diferenças entre o profissional da informação e o gestor do conhecimento são poucas e que não impedem a inclusão do bibliotecário neste novo campo de atuação, visto que ele possui habilidades específicas de sua formação a seu favor. A pesquisa contribuiu para as discussões a respeito da formação e do perfil do profissional da informação.

Palavras-chave: Profissional da informação – habilidades e competências; Profissional da informação – formação e atuação profissional; Gestão do Conhecimento.

1 Introdução

Vários estudos na área da Ciência da Informação apontam para os novos mercados e novas posturas atinentes ao profissional da informação, constatando-se uma intensa mudança na função e no perfil deste profissional.

A Gestão do Conhecimento apresenta-se como uma nova oportunidade no mercado de trabalho para vários profissionais. Definida por Oliveira Jr (2001, p. 144) como “o processo de identificar, desenvolver, disseminar e atualizar o conhecimento estrategicamente relevante para a empresa”, alerta para a possibilidade do profissional da

¹ Parte dos resultados da Dissertação de Mestrado “Profissional da informação: habilidades e competências na Era do Conhecimento”, defendida em 2002 no Programa de Pós-graduação em Biblioteconomia e Ciência da Informação da PUC-Campinas, sob a orientação da Prof. Dra. Rose Longo. Pesquisa financiada pelo CNPq.

² Mestre em Biblioteconomia e Ciência da Informação pela PUC-Campinas.

Bibliotecária do SIBi/USP
beteneves@yahoo.com.br

informação ocupar este novo espaço, visto que possui habilidades específicas de sua formação que os qualificam para tal função.

Com a intenção de contribuir para estudos que procuram habilitar o profissional da informação para o exercício da profissão, torna-se necessário conhecer as habilidades e competências³ necessárias para atuar na Gestão do Conhecimento, assim como as questões que determinam a oferta e a demanda de trabalho.

Valentim (2000b, p. 141) identificou no mercado de trabalho do profissional bibliotecário, o *mercado informacional – tendências*, onde se encontra o bibliotecário no seu novo papel de gestor do conhecimento.

O perfil que a literatura mundial confere ao profissional da “Era do Conhecimento” se diversifica em várias competências profissionais. Porém, neste trabalho, o que se pretende enfatizar é a necessidade da combinação de experiências, conhecimentos, habilidades, competências e posturas pessoais, assim como alertar o profissional da necessidade de sua capacitação e conseqüente possibilidade de atuação como gestor do conhecimento.

Autores como Davenport & Prusak (1998, p. 132) observam que os novos cargos do conhecimento são os de integrador, sintetizador, repórter, editor do conhecimento e bibliotecário. Argumentam que poucos são os funcionários capazes de esquematizar e estruturar o seu próprio conhecimento num sistema.

Percebe-se entre outros fatores, que as habilidades de organização e de classificação da informação, próprias do bibliotecário, podem constituir um diferencial competitivo com relação aos demais profissionais desta área.

³ Os conceitos de habilidades e competências estão relacionados no sentido em que competências, segundo Valentim (2000a, p. 17), compreendem o conjunto de habilidades, destrezas, atitudes e conhecimentos para cumprir sua função com o mínimo de garantia sobre os resultados.

O estudo dos requisitos demandados pelo mercado de trabalho tornou-se necessário nesta pesquisa, para que não apenas importar conceitos, mas também oferecer subsídios para o profissional realmente atuar nesta área.

Neste sentido, esta pesquisa veio contribuir para as discussões a respeito da formação, do perfil, da capacitação e da atuação do profissional da informação na Gestão do Conhecimento, de acordo com a demanda do mercado de trabalho.

2 Método

O passo inicial para a definição da trajetória metodológica, no caso desta pesquisa, aconteceu necessariamente, por uma abordagem de uma revisão bibliográfica nos campos teóricos da Ciência da Informação e da Gestão do Conhecimento.

O objetivo geral desta pesquisa compreendeu *“analisar habilidades e competências do profissional da informação bibliotecário enquanto gestor do conhecimento”*. Definiu-se então como objetivos específicos:

- 1) identificar e caracterizar as habilidades e competências do gestor do conhecimento e do profissional da informação (bibliotecário);
- 2) analisar as diferenças e semelhanças entre os dois profissionais;
- 3) identificar os requisitos que o mercado de trabalho procura no gestor do conhecimento;

Para atingir os objetivos 1 e 2, utilizou-se de uma intensa revisão de literatura nacional e internacional na área da Ciência da Informação e da Gestão do Conhecimento.

Para o objetivo 3, pesquisou-se os requisitos necessários ao gestor do conhecimento em anúncios de classificados de jornais de São Paulo.

Para o estudo das habilidades e competências dos profissionais assim como para a fase de identificação dos requisitos que o mercado demanda, selecionou-se o grupo de profissionais denominados por Boff (2000, p. 15) como gestores do conhecimento, que compreendeu os administradores, advogados, analistas, consultores, engenheiros, executivos, médicos e psicólogos.

Neste sentido, a pesquisa caracterizou-se por um estudo de caráter exploratório, possibilitando assim, uma abordagem qualitativa e quantitativa dos dados.

A análise qualitativa foi necessária, por permitir detalhar as habilidades e competências dos profissionais estudados, suas relações com a Gestão do Conhecimento e a demanda do mercado de trabalho.

A abordagem quantitativa tornou possível identificar e analisar estatisticamente os requisitos nos classificados de jornais, possibilitando assim, maior precisão nos resultados.

3 Discussão dos resultados

Na discussão dos resultados desta pesquisa, apresentaremos primeiramente, as semelhanças e diferenças encontradas entre o profissional da informação e o gestor do conhecimento, a partir do estudo na literatura nacional e internacional nas duas áreas do conhecimento, a Ciência da Informação e a Gestão do Conhecimento.

A seguir, discutiremos os requisitos mais relevantes encontrados na pesquisa dos classificados de jornais.

3.1 Gestor do conhecimento e profissional da informação: semelhanças e diferenças

Ao comparar os dois profissionais, verificou-se primeiramente que, tanto os profissionais da informação como os gestores do conhecimento estão aptos para trabalhar em equipe, devido às suas habilidades de desenvolver relacionamentos, serem interativos, comunicativos e da capacidade para desenvolver relacionamentos interpessoais.

Constatou-se também que ambos os profissionais possuem as habilidades de liderança e de motivação para com as demais pessoas.

Outra semelhança identificada foi o fato dos profissionais, ao desempenharem suas funções, aplicarem habilidades de julgamento, criatividade e intuição, seja trabalhando com a informação ou com o conhecimento, pois ao trabalhar com um dos dois recursos, é preciso identificar para quem será útil e como aproveitá-lo da melhor maneira.

Constatou-se também que o espírito empreendedor está presente tanto no gestor do conhecimento como no profissional da informação bibliotecário, devido às suas habilidades gerenciais, de negociação, da capacidade para dar suporte às tomadas de decisões, de estarem predispostos a mudanças, identificarem oportunidades e apreciarem desafios.

O dinamismo é uma característica marcante nos dois profissionais, assim como a habilidade de argumentação nas tarefas de negociação. Infere-se então, a necessidade dos dois profissionais serem flexíveis no desempenho de suas atividades.

Outra habilidade em comum entre o profissional da informação e o gestor do conhecimento é o fato de trabalharem com informações, identificando-as ou compartilhando-as, bem como o fato de conhecerem bem o conteúdo dos recursos informacionais e de fazerem uso eficiente das tecnologias de informação.

Porém, ao trabalhar com informações, o bibliotecário é o profissional que está mais preparado, pois recebeu formação específica para a função, o que nos leva a acreditar cada vez mais na sua capacidade para atuar na Gestão do Conhecimento.

Finalizou-se a análise das habilidades em comum do profissional da informação e do gestor do conhecimento, destacando a presença de habilidades como a postura inovadora, o profissionalismo, o comportamento ético e a responsabilidade com a profissão, aspectos determinantes para ambos os profissionais que atuam na “Era do Conhecimento”.

Com relação às diferenças encontradas, identificaram-se poucas habilidades no gestor do conhecimento que não foram mencionadas na literatura analisada como sendo também do profissional da informação.

Ao gestor do conhecimento cabe conhecer a cultura organizacional da instituição, capacidade para simplificar as estruturas, ter habilidades estratégicas, implementar soluções de problemas, administrar eventos relacionados à Gestão do Conhecimento e ter iniciativa.

Acrescenta-se a estas aptidões, o fato de tratar-se de um profissional caracterizado principalmente por usar mais as habilidades intelectuais do que as manuais nas suas tarefas.

Devido às semelhantes funções entre o profissional da informação e o gestor do conhecimento, percebe-se a possibilidade para o profissional da informação atuar na área, visto que as diferenças encontradas na literatura são poucas e podem ser desenvolvidas.

Davenport & Prusak afirmam que “bibliotecários freqüentemente agem como corretores do conhecimento disfarçados, apropriados, por seu temperamento e seu papel de guia de informações, para a tarefa de criar contatos pessoa-pessoa e pessoa-texto” (DAVENPORT & PRUSAK, 1998, p.34).

Segundo os autores, os bibliotecários estão entre os poucos funcionários de uma empresa que têm contato com pessoas de vários departamentos. Assim, eles acabam entendendo várias necessidades de conhecimento da organização. Como uma de suas tarefas

básicas é o atendimento aos clientes e como possuem técnicas altamente desenvolvidas para encontrar aquilo que eles ainda não sabem, estes fatores fazem deles gestores naturais do conhecimento (DAVENPORT & PRUSAK, 1998, p. 34).

Outro aspecto interessante, é que o profissional da informação possui a sensibilidade para antever os vários usos possíveis da informação e do conhecimento, coletados ou produzidos internamente.

Neste sentido, Remeikis (1996, p. 42), afirma que o gerente do conhecimento é visto como um “canal” para distribuir conhecimento pelas organizações. Têm habilidades específicas de sua área e atendem às diferentes interações das áreas da instituição. Pessoas com estas habilidades interagem com outras dentro da organização. O profissional da informação usa diariamente estas habilidades nas suas atividades.

Destacam-se então, habilidades próprias do profissional da informação bibliotecário, justificando a necessidade e ressaltando a importância deste profissional atuar na Gestão do Conhecimento, que são as seguintes:

- desenvolve e localiza produtos de informação especializados;
- conhece o material apropriado para a organização e para o cliente;
- julga informações necessárias;
- tem competência na organização, tratamento e disseminação da informação;
- avalia os efeitos do uso da informação na organização;
- reconhece a informação útil para a criatividade dos indivíduos;
- classifica, representa e armazena informações;
- estrutura, cataloga e analisa criticamente informações;
- possui conhecimento de softwares de armazenagem de informações;
- domina sistemas de indexação.

3.2 Requisitos demandados pelo mercado ao gestor do conhecimento

Pode-se perceber que habilidades, o profissional da informação possui e também características que o diferenciam de outros profissionais, necessárias para trabalhar com o conhecimento nas organizações.

Com a intenção de oferecer subsídios ao profissional da informação que deseja realmente atuar neste novo segmento, para que desenvolva as características que lhe faltam, procurou-se identificar o que o mercado de trabalho espera encontrar no gestor do conhecimento.

Nesta etapa da pesquisa foram verificados os anúncios que solicitavam características diferenciadas ao grupo de profissionais pesquisados, ou seja, as características referentes à formação acadêmica não foram analisadas.

Foram analisados 27 cadernos de classificados dos jornais O Estado de São Paulo e Folha de São Paulo, durante o período de 1998 a 2000, compreendendo os meses de julho a dezembro.

Somados os requisitos de todos os profissionais nos dois jornais, totalizou-se 34 tipos, dos quais discutiremos os principais.

Constatou-se que os requisitos encontrados nos classificados coincidem com as habilidades levantadas anteriormente na literatura, referentes ao gestor do conhecimento. Por sua vez, eles não se distanciam das habilidades do profissional da informação, pois como foi visto, ambos possuem muitas semelhanças.

Habilidades comportamentais são consideradas fundamentais para as organizações atualmente. Davis & Newstrom (1992, p. 28) afirmam que as empresas se diferenciam pelo comportamento organizacional e que as habilidades pessoais tornam-se um dos componentes do comportamento organizacional.

Acrescentam que o importante é o poder com as pessoas e não o poder sobre elas. Assim, para um sistema eficaz de comportamento organizacional as habilidades pessoais são essenciais.

Desta forma, os resultados da pesquisa evidenciam que o mercado espera encontrar nos profissionais, habilidades de natureza comportamental.

Em uma primeira análise, o cargo de executivo foi o que ofereceu mais anúncios solicitando profissionais com características de natureza comportamental. Provavelmente devido ao fato que, a maior parte dos anúncios para este cargo não especifica o curso superior, apenas as funções de gerência, chefia, diretoria ou supervisão. O mesmo acontece com os cargos de analista e consultor.

A forte demanda por cargos de executivo com a função de supervisão, por exemplo, pode ser explicada pelo fato de que é vista hoje, como principal elo entre a gerência e a maior parte dos empregados. Como relatam Davis & Newstrom (1992, p. 167) “o supervisor é o ponto de contato direto com os funcionários, está estrategicamente localizado na organização”.

Os requisitos dinamismo, relacionamento interpessoal, facilidade para atuar em equipe e liderança, representaram uma parcela significativa dos requisitos encontrados, que a literatura apresenta como habilidades fundamentais ao gestor do conhecimento e ao profissional da informação.

Relacionamento interpessoal, postura pró-ativa e a importância de um curso de pós-graduação também estão presentes nos requisitos encontrados. São habilidades que também estão presentes no perfil dos profissionais estudados.

A respeito da pós-graduação, encontramos autores como Guimarães (1997), Marchiori (1996), Ponjuan Dante (2000) e Valentim (2000), que vêm alertando para a

necessidade da educação continuada como uma das formas de atualização do profissional. E a demanda do mercado analisada neste estudo vem confirmar este fato levantado pelos autores.

Aliadas a estes requisitos, está também a presença de profissionalismo nas características dos candidatos, ou seja, o comportamento ético é fator determinante para uma contratação hoje em dia.

Diante dos resultados apresentados, percebe-se quais as habilidades que o mercado de trabalho procura no gestor do conhecimento. Os dados analisados servem tanto para este profissional como para o profissional da informação, para que reflitam sobre as aptidões que lhes faltam para atuar na Gestão do Conhecimento.

No quadro abaixo, propõe-se então, através da união das habilidades dos gestores do conhecimento, com os requisitos encontrados nos classificados, a relação das habilidades e competências que se esperam encontrar no profissional gestor do conhecimento e que percebemos, não estão distantes da realidade do profissional da informação:

QUADRO 1 – Habilidades de Gestores do Conhecimento	
▪ administrar eventos relacionados à gestão do conhecimento	▪ conhecer a cultura organizacional das organizações
▪ ambição profissional	▪ identificar oportunidades
▪ apreciar desafios	▪ iniciativa
▪ assertividade	▪ inovador
▪ atuar como mentor e orientador	▪ intuição
▪ compartilhar informações	▪ julgamento
▪ habilidade estratégica	▪ liderança
▪ conhecer o conteúdo dos recursos informacionais	▪ elaborar e implementar soluções de problemas
▪ criatividade	▪ motivação
▪ dar suporte às tomadas de decisões	▪ perfil jovem
▪ desenvolver relacionamentos	▪ persuasão
▪ dinamismo	▪ pós-graduação
▪ disciplina	▪ postura pró-ativa
▪ maturidade emocional	▪ predisposto à mudança
▪ espírito empreendedor	▪ receptividade
▪ estar envolvido com o cargo	▪ relacionamento interpessoal
▪ ética profissional	▪ senso de responsabilidade
▪ uso eficiente das tecnologias de informação	▪ ser comunicativo
▪ flexibilidade	▪ ser detalhista
▪ generalista	▪ simplificar estruturas
▪ habilidade consultiva	▪ trabalhar com informações
▪ habilidade de gerenciamento	▪ trabalhar em equipe
▪ habilidade de negociação	▪ versatilidade

4 Conclusão

Ao identificar as habilidades do gestor do conhecimento na literatura, percebe-se que este, caracteriza-se por ser um profissional que utiliza mais as habilidades intelectuais do que as manuais nas suas tarefas.

Nas suas atividades, trabalha com o conhecimento tácito que circula na mente das pessoas nas organizações, para que a organização torne-se competitiva no mercado. Trata-se de um profissional procurado e valorizado por suas características pessoais, tornando-se fator competitivo nas organizações.

Constatou-se com a pesquisa dos requisitos nos anúncios de classificados, que as habilidades comportamentais estão sendo enfatizadas nos dois profissionais sem que seja necessário uma formação acadêmica específica, desta forma podemos afirmar que, o profissional da informação também está capacitado para atuar na Gestão do Conhecimento.

Ficou evidente que ao analisar as semelhanças e diferenças entre os dois profissionais, muito mais semelhanças do que diferenças, conforme discutido na análise dos resultados.

Assim, com relação aos resultados esperados nesta pesquisa, pode se dizer que foram satisfatórios, visto que se obteve indicadores das habilidades e competências essenciais ao profissional da informação bibliotecário, para que atue como gestor do conhecimento.

A pesquisa nos classificados dos jornais demonstrou que a demanda do mercado é também por profissionais com habilidades comportamentais. É necessário então, refletir sobre a situação atual do profissional da informação que desconhece suas aptidões e as novas oportunidades de atuação profissional que estão surgindo.

Percebe-se então, que a proposta de identificar os requisitos necessários ao gestor do conhecimento em anúncios de classificados, para que confrontássemos os dados com as

habilidades e competências dos profissionais identificados na literatura, mostrou-se adequada para o objetivo desta pesquisa.

Com os indicadores das habilidades do gestor do conhecimento, identificados na pesquisa dos jornais, pode-se traçar os caminhos que o profissional da informação pode seguir para atuar nos campos que a “Era do Conhecimento” proporciona.

O profissional da informação, mesmo tendo competência para atuar como gestor do conhecimento, não o faz, possivelmente por não estar consciente das suas aptidões profissionais.

Associações de classe, entidades representativas e faculdades de Biblioteconomia e Ciência da Informação, precisam ficar alertas com relação à demanda do mercado por habilidades comportamentais, necessárias principalmente para atuar na Gestão do Conhecimento.

A divulgação mais efetiva da profissão e da capacidade de atuação do profissional em organizações, poderia mudar este quadro, assim como o profissional acreditar no seu potencial e buscar aprimorar suas habilidades em relação ao que o mercado procura atualmente.

O mercado demanda habilidades comportamentais, algumas que até possuímos. Assim, nós profissionais da informação temos que nos conscientizar dos nossos pontos fortes, das nossas habilidades diferenciadas com relação à outros profissionais e procurar desenvolver as que nos falta, aplicando-as no dia a dia, independente do campo de atuação.

A pesquisa veio contribuir para estudos sobre a capacitação do gestor do conhecimento, um profissional caracterizado por possuir um rol de habilidades de natureza comportamental, sem formação acadêmica específica e características pessoais que influenciam positivamente na sua contratação.

Verificou-se que o mercado exige do profissional da informação, novas competências para adaptação ao trabalho, portanto, às Universidades fica a missão de desenvolver novas estratégias que permitam mudar os currículos, procurando adequar o programa docente com a demanda do mercado.

Neste sentido, na formação do profissional da informação é preciso haver uma preocupação em prepará-lo, para atuar num mercado que procura nos profissionais habilidades comportamentais.

Ao profissional da informação fica o papel de refletir e assumir o seu compromisso ético com a profissão e o desenvolvimento da área, procurando tomar consciência de que a educação continuada, o maior envolvimento nos eventos da área e a procura constante por capacitação profissional, tem que partir dele, não apenas esperar atitudes dos órgãos de classe.

Espera-se então, que este estudo estimule a realização de outras pesquisas a partir dos resultados apresentados. Que questões não contempladas possam ser investigadas, contribuindo para o avanço da área de Biblioteconomia e Ciência da Informação, assim como para as discussões sobre a formação, o perfil e a capacitação do profissional da informação na “Era do Conhecimento”.

ABSTRACT

This paper presents results of the research had the general objective to analyze the abilities and the information professional librarian competences, when acting as knowledge manager. This, their abilities and professionals' competences were identified in the national and international literature in order to analyze the similarities and differences between the two. The research had an exploratory character, as it analyses qualitative and quantitative data. Were looked up in the adds' sections of the main news papers of São Paulo the necessary requirements of professionals that act in Knowledge Management. The results obtained revealed that the differences between the information professional and the knowledge manager are few and that should not interfere in their inclusion in this new field of action, as they possess specific abilities acquired in their academic background that should act on their behalf. This research contributed to in the discussions regarding the information professional's profile and formation.

Keywords: information professional - abilities and competences; information professional - professional formation and performance; Knowledge Management.

REFERÊNCIAS

BARRETO, Aldo de Albuquerque. Mudança estrutural no fluxo do conhecimento: a comunicação eletrônica. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 27, n. 2, 1998. Disponível em: <<http://www.br/cionline/270198/index.htm>>. Acesso em: 07 abr 2001.

BARRETO, Aldo de Albuquerque. Os destinos da ciência da informação: entre o cristal e a chama. *Informação & Sociedade*, João Pessoa, v. 9, n. 2, 1999. Disponível em: <<http://www.informacaoesociedade.ufpb.br/issuev9n299.html>> Acesso em: 16 ago 2000.

BARROSO, Antonio Carlos de Oliveira, GOMES, Elisabeth Braz Pereira. Tentando entender a Gestão do Conhecimento. *Revista de administração pública*, v. 33, n. 2, 10 p, mar./abr. 1999. Disponível em: <<http://www.crie.ufrj.br/kmtools/artigos/trabrap.pdf>> Acesso em: 18 mar. 2000.

BERTO, Rosa Maria Villares de Souza; PLONSKI, Guilherme Ary. Gestão do conhecimento e as novas competências dos profissionais da informação. In: WORKSHOP BRASILEIRO DE INTELIGÊNCIA COMPETITIVA E GESTÃO DO CONHECIMENTO, 1., Rio de Janeiro. *Anais...* v. 1. Rio de Janeiro. 1999. 1 CD.

BOFF, Luiz Henrique. *Processo cognitivo de trabalho de conhecimento: um estudo exploratório sobre o uso da informação no ambiente de análise de investimentos*. 2000. 218 f. Tese (Doutorado) - Escola de Administração, UFRGS, Porto Alegre, 2000.

BREDARIOLI, Cláudia. Trabalhar bem em equipe valoriza o profissional. *O Estado de São Paulo*, São Paulo, 4 jul. 1999. Caderno de Empregos.

CAMPALANS, Alfonso et al. Exploiting intranets for knowledge management and information sharing. *Journal of Business & Finance Librarianship*, v. 3, n. 1, p. 27-39. 1997.

CHIAVENATO, Idalberto. Abordagem comportamental da administração. In: *Teoria geral da administração: abordagem descritivas e explicativas*. 3. ed. São Paulo: McGraw-Hill. 1987. p. 119-179.

CLAIR, Guy St. Knowledge services: your company's key to performance excellence. *Information Outlook*. v. 5, n. 6, p. 6, June. 2001.

CUNHA, Miriam Vieira da. O profissional da informação e o mercado de trabalho. *Informação & Sociedade*, João Pessoa, v. 10, n. 1, 2000. Disponível em: <<http://www.informacaoesociedade.ufpb.br/1010008.html>> Acesso em: 21 out. 2001.

DAVENPORT, Thomas H.; PRUSAK, Laurence. *Conhecimento empresarial: como as organizações gerenciam o seu capital intelectual*. Rio de Janeiro: Campus, 1998. 237 p.

DAVIS, Keith; NEWSTROM, John W. *Comportamento humano no trabalho: uma abordagem psicológica*. São Paulo: Pioneira, v.1, 1992. 207 p. (Biblioteca Pioneira de administração e negócios).

DRUCKER, Peter. Admirável mundo do conhecimento. *HSM Management*, São Paulo, n. 1, p. 64-68, mar./abr. 1997b. Entrevista concedida a José Salibi Neto.

DUGUID, Paul; BROWN, John Seely. Estrutura e espontaneidade: conhecimento e organização. In: FLEURY, Maria Tereza Leme; OLIVEIRA JR, Moacir de Miranda (Org.). *Gestão estratégica do conhecimento: integrando aprendizagem, conhecimento e competências*. São Paulo: Atlas, 2001. p. 50-85.

FLEURY, Maria Tereza Leme; OLIVEIRA JR, Moacir de Miranda (Org.). *Gestão estratégica do conhecimento: integrando aprendizagem, conhecimento e competências*. São Paulo: Atlas, 2001. 349 p.

GUIMARÃES, José Augusto Chaves. O profissional da informação sob o prisma de sua formação. In: VALENTIM, Marta Lígia Pomim. (Org.). *O profissional da informação: formação, perfil e atuação profissional*. São Paulo: Polis, 2000. p. 53-70. (Coleção palavra-chave, 11).

HENCZEL, Susan. The information auditas a first step towards effective knowledge management. *Information Outlook*. v. 5, n. 6, p. 48, June. 2001.

MARCHIORI, Patrícia Zeni. Que profissional queremos formar para o século XXI - graduação. *Informação & Informação*, Londrina, v. 1, n. 1, p. 27-34, jan./jun. 1996.

MARSHALL, Joanne et al. Competences for special librarians of the 21 century. *Special Libraries Association*, Special committee on competences for special librarians, Washington, 1996. Disponível em: <<http://www.marshall.org/professional/spanish.html>>. Acesso em: 18 ago. 2000.

MOREIRO GONZÁLEZ, José Antonio. Mercadeo de trabajo y competencias profesionales en biblioteconomía y documentación: técnicas aplicables a su investigación. *Informação & Sociedade*, João Pessoa, v. 8, n. 1, p. 124-151, 1998.

NEVES, Elisabete da Cruz. *Perfil do moderno profissional da informação*. 1996. 42 f. Monografia (Graduação) Faculdade de Filosofia e Ciências – UNESP, Marília. 1996.

NEVES, Elisabete da Cruz; LONGO, Rose Mary Juliano. Atuação do profissional da informação na gestão do conhecimento. *Revista de Biblioteconomia de Brasília*, Brasília, v. 23-24, n. 2, p. 161-172. 1999-2000. Número especial. (Publicada em julho de 2001).

PONJUÁN DANTE, Gloria. Perfil Del profesional de información del nuevo milenio. In: VALENTIM, Marta Lígia Pomim. (Org.). *O profissional da informação: formação, perfil e atuação profissional*. São Paulo: Polis, 2000. p. 91-105. (Coleção palavra-chave, 11).

REMEIKIS, Lois A. Knowledge management – roles for information professionals. *Business & Finance Division Bulletin*, Chicago, n. 101, p. 41-43, winter 1996.

SPECIAL LIBRARIES ASSOCIATION. *Knowledge Management: a new competitive asset*. *Information Outlook*. p. 27-30, Sept. 1998.

SPECIAL LIBRARIES ASSOCIATION. *Professionals putting knowledge to work in the 21 st century*. Strategic Plan. June. 2000. Disponível em: <<http://www.sla.org/content/SLA/strategic/sla,npl/mission.cfm>> Acesso em: 02 mar 2001.

SVEIBY, Karl E. O valor do intangível. *HSM Management*, São Paulo, p. 66-69, n. 22, set./out. 2000a. Entrevista concedida a Graciela Biondo.

SVEIBY, Karl E. What is knowledge management? jan. 2000b. *Sveiby knowledge management*. Disponível em: <<http://www.sveiby.com.au/KnowledgeManagement.html>>. Acesso em: 30 mar. 2000b.

TERRA, José Carlos Cyrineu. Gestão do conhecimento: aspectos conceituais e estudos exploratório sobre as práticas de empresas brasileiras. In: FLEURY, Maria Tereza Leme; OLIVEIRA JR, Moacir de Miranda (Org.). *Gestão estratégica do conhecimento: integrando aprendizagem, conhecimento e competências*. São Paulo: Atlas, 2001. p. 212-241

TERRA, José Carlos Cyrineu. *Gestão do conhecimento: o grande desafio empresarial: uma abordagem baseada no aprendizado e na criatividade*. São Paulo: Negócios Editora, 2000, 238p.

VALENTIM, Marta Lígia Pomim. (Org.). *O profissional da informação: formação, perfil e atuação profissional*. São Paulo: Polis, 2000a. p. 17-21. (Coleção palavra-chave,11).

VALENTIM, Marta Lígia Pomim. Atuação e perspectivas profissionais do profissional da informação. In: _____. (Org.). *O profissional da informação: formação, perfil e atuação profissional*. São Paulo: Polis, 2000b. p. 135-152. (Coleção palavra-chave,11).

WAH, Louisa. Muito além de um modismo. *HSM Management*, São Paulo, n. 22, p. 51-64, set./out. 2000.