

European Council of Information Associations (ECIA)

EURO-REFERENCIAL I-D

VOLUME I

**Competências e aptidões
dos profissionais europeus
de Informação-Documentação**
(Segunda edição totalmente revista)

e

VOLUME II

**Níveis de qualificação
dos profissionais europeus
de Informação-Documentação**

Licença de utilização individual

Este livro electrónico não pode ser duplicado por meios electrónicos ou físicos. Somente pode ser consultado pelo utilizador licenciado (autorizado) pela Incite. O utilizador licenciado é responsável da não divulgação da sua palavra de passe secreta, garante da inviolabilidade do Copyright apresentado na ficha técnica desta obra. A Incite reserva-se o direito de exigir, pelos meios que entender, a boa cobrança de todos os exemplares indevidamente duplicados assim como as indemnizações pelos prejuízos morais e materiais ocasionados aos Autores e as Instituições Promotoras.

Obra realizada com o apoio da Comissão Europeia
no quadro do programa Leonardo da Vinci

EDIÇÕES INCITE  **2005** 

CATALOGAÇÃO NA FONTE

ECIA - European Council of Information Associations

Euro-referencial I-D / European Council of Information Associations ; rev. trad. Leonor Gaspar Pinto para a INCITE. - Lisboa : INCITE, 2005. - 141 p.; 30 cm

Vol. 1: Competências e aptidões dos profissionais europeus de Informação-Documentação. - 2.ª ed., totalmente revista / trad. ver. prov. Cláudia Meireles Graça ; valid. e ver. defin. Gláucia Varzielas para a INCITE

Vol. 2: Níveis de qualificação dos profissionais europeus de Informação-Documentação / trad. Gláucia Varzielas para a INCITE

Descritores: Competências/Qualificações profissionais/Níveis de qualificação / /Profissional de informação-Documentação/Guias

ISBN 972-98747-4-3

Ficha técnica

Título: Euro-Referencial I-D
Vol. I: Competências e aptidões dos profissionais europeus de I-D
Vol. II: Níveis de qualificação dos profissionais europeus de I-D

Autor: Conselho Europeu das Associações de Informação e Documentação [ECIA]

Título original:
Euroréférentiel I&D, Vol. 1 - Compétences et aptitudes des professionnels européens de l'information-documentation, Vol .2 - Niveaux de qualification des professionnels européens de l'information-documentation; ADBS Éditions,2004

Equipa de Projecto da INCITE : M. Odete Santos (coordenação), Adelaide Ribeiro, Fátima Crespo, Gláucia Varzielas, Júlia Costa, Leonor Gaspar Pinto, Paula Ochôa, Pierre Ghislain.

Tradução: Vol. I Cláudia Meireles Graça (versão provisória) e INCITE - Gláucia Varzielas (validação e versão definitiva); Vol. II INCITE - Gláucia Varzielas

Revisão da tradução: INCITE -Leonor Gaspar Pinto

Impressão : Direcção-Geral de Estudos, Estatística e Planeamento /CID

Impressão da capa e imagens: Imparcial- Artes Gráficas Lda

Capa: Fernando Guerreiro

Editor: INCITE - Associação Portuguesa para a Gestão da Informação

Depósito Legal: 224584 - 05

ISBN 972-98747-4-3

© INCITE - Associação Portuguesa para a Gestão da Informação - Publicado com a amável permissão do detentor do copyright original a Association des professionnels de l'information et de la documentation (ADBS), Paris.

A INCITE reserva todos os direitos de edição, segundo a Lei em vigor.
A reprodução total ou parcial está expressamente proibida.

ÍNDICE GERAL

EURO-REFERENCIAL I-D	1
ÍNDICE GERAL	3
VOLUME I COMPETÊNCIAS E APTIDÕES DOS PROFISSIONAIS EUROPEUS DE INFORMAÇÃO-DOCUMENTAÇÃO	5
SUMÁRIO.....	6
PRÓLOGO.....	8
GUIA DE UTILIZAÇÃO DO EURO-REFERENCIAL.....	11
QUADRO RESUMO DOS DOMÍNIOS DE COMPETÊNCIA E DAS PRINCIPAIS APTIDÕES	14
APRESENTAÇÃO	15
I - DOMÍNIOS DE COMPETÊNCIA	30
GRUPO I - INFORMAÇÃO	32
GRUPO T - TECNOLOGIAS	58
GRUPO C - COMUNICAÇÃO	70
GRUPO M - GESTÃO [MANAGEMENT]	86
GRUPO S - OUTROS SABERES.....	104
II - AS APTIDÕES REQUERIDAS.....	108
LISTA DAS VINTE APTIDÕES PRINCIPAIS	110
VOLUME II NÍVEIS DE QUALIFICAÇÃO DOS PROFISSIONAIS EUROPEUS DE INFORMAÇÃO-DOCUMENTAÇÃO	114
SUMÁRIO.....	115
APRESENTAÇÃO	116
NÍVEIS DE QUALIFICAÇÃO	118
NÍVEL 1: ASSISTENTE DE INFORMAÇÃO-DOCUMENTAÇÃO	120
NÍVEL 2: TÉCNICO DE INFORMAÇÃO-DOCUMENTAÇÃO.....	121
NÍVEL 3: GESTOR DE INFORMAÇÃO-DOCUMENTAÇÃO	122
NÍVEL 4: PERITO DE INFORMAÇÃO-DOCUMENTAÇÃO.....	123
GLOSSÁRIO.....	124
ÍNDICE REMISSIVO	128
AGRADECIMENTOS.....	140

¹ [NT] Traduzido por Gestão. Mantém-se a designação original de **Grupo M**.

VOLUME I
Competências e aptidões
dos profissionais europeus de
Informação-Documentação

SUMÁRIO

Prólogo

Guia de utilização do Euro-Referencial

Quadro resumo dos domínios de competência e das principais aptidões

Apresentação

Uma profissão em evolução
A quem se dirige este referencial
As competências profissionais: domínios e grupos
Os níveis de competência
As aptidões necessárias
Quais são as aptidões principais?
O lugar das aptidões no exercício da profissão
As aptidões como elementos das competências
Últimas páginas

I - Domínios de competência

Lista de domínios

Grupo I - Informação
Grupo T - Tecnologias
Grupo C - Comunicação
Grupo M- Gestão [Management]¹
Grupo S - Outros saberes

II - As aptidões requeridas

Lista das vinte aptidões principais

¹ [NT] Traduzido por Gestão. Mantém-se a designação original de Grupo M.

PRÓLOGO

A segunda edição do Referencial das Competências dos Profissionais Europeus de Informação e Documentação é, como foi a primeira edição há cinco anos, uma obra colectiva inspirada pelo ECIA, o Conselho Europeu das Associações de Informação [ver quadro da página 9]. Actualmente, este Conselho agrupa nove associações profissionais de outros tantos países da União Europeia.

Em 1997, o ECIA tomou a iniciativa do projecto DECIDoc: “Desenvolver as Euro-competências para a informação e documentação”. Apresentou-o à Comissão da Comunidade Europeia que o financiou parcialmente, no quadro do programa Leonardo da Vinci. Seis dos membros do ECIA aceitaram ser parceiros no consórcio que devia assegurar a execução do projecto, tendo-se-lhe juntado as associações profissionais nacionais de três outros países da Europa. A coordenação do projecto coube à associação francesa ADBS.

O DECIDoc durou desde o fim de 1998 até às primeiras semanas de 2001. A primeira das três etapas principais que percorreu durante esses três anos foi a realização, à escala europeia, de um inventário de competências que os profissionais da informação desenvolveram nas diversas actividades que exercem. Foi sobre esta primeira pedra que se construíram as etapas seguintes e o projecto apoiou-se no seu desenvolvimento. É necessário acrescentar que a sua realização foi facilitada pelo contributo da ADBS, resultante da sua experiência nesta matéria, a qual, antes de ser a iniciadora deste projecto europeu, já tinha realizado e publicado, entre 1995 e 1998, vários referenciais de empregos-tipo ou de competências, mas apenas de âmbito nacional. A passagem a uma dimensão superior impunha uma alteração de perspectiva, uma relativização das características exclusivamente nacionais com a contrapartida duma pesquisa de valores comuns a diferentes patrimónios.

Nesta perspectiva, os autores do Euro-Referencial de 1999 aperceberam-se rapidamente de que ainda não tinham ido suficientemente longe. O carácter “europeu” das competências que identificaram era mais postulado do que demonstrado com rigor. Precisavam, pois, de uma oportunidade para aprofundar a sua análise e para explicar melhor algumas questões centrais. E sobretudo sabiam bem que o seu trabalho ia perder a validade a partir do momento em que os resultados fossem publicados. A razão de ser e a utilidade de um referencial desta natureza é descrever e dar a compreender, o mais fielmente possível, a realidade na altura em que foi escrito. Não a do futuro. Ainda que seja legítimo aos formadores retirar dele previsões sobre o que serão os profissionais e o que se esperará deles dentro de cinco ou dez anos, a fim de prepararem os seus estudantes para preencherem adequadamente o lugar que os aguarda, na verdade é a sua responsabilidade que empenham ao conceberem os seus programas. O referencial não é um instrumento prospectivo. Também não deve contentar-se em reflectir a realidade do passado. Ora, vivemos num mundo que muda muito rapidamente. As tecnologias inovadoras que surgem na ribalta merecem o qualificativo de “novidades” durante uma meia dúzia de

anos, depois não tardam em juntar-se no museu àquelas a que nos referimos com respeito mas que já não utilizamos.

Por outras palavras, um instrumento como este referencial não pode desempenhar o seu verdadeiro papel se não for constantemente validado, pelo uso que se faz dele, e actualizado. As associações responsáveis pela publicação da edição de 1999 do Euro-Referencial sabiam isso, e a partir de 2000, criaram um dispositivo de controlo da evolução das actividades da informação e das competências que as mesmas exigem. Este Comité Permanente para Seguimento do Euro-Referencial (CPSE) devia também recolher todas as questões e propostas apresentadas por todo o tipo de utilizadores, com o objectivo de difundir rapidamente as correcções ou alterações à edição mais recente, bem como de preparar uma nova edição.

Este dispositivo começou a funcionar efectivamente apenas no final de 2002. Foi ajudado pelo lançamento, nessa ocasião, de um projecto aparentado, o projecto CERTIDoc: “Para a certificação europeia dos profissionais de informação-documentação”, para o qual a criação de um referencial de competências bem actualizado era um pré-requisito indispensável. Ora, a avaliação das competências dos candidatos a uma certificação representa uma das utilizações mais importantes de um referencial de competências, embora este seja concebido para se prestar a muitas outras utilizações, sem que nenhuma delas se imponha em detrimento das demais. O CPSE, actuando como um órgão independente sob a égide do ECIA e financiado graças à assunção das suas despesas pelas associações-membros que com ele cooperam (ABD/BVD, ADBS, ASLIB e DG I) reconheceu que lhe competia responder a esta questão e assumiu este trabalho.

De início tratava-se de uma simples actualização, com correcção de erros ou de inexatidões assinaladas na edição 1999 e também com renovação da terminologia, tendo em consideração as novas técnicas e métodos de trabalho. As equipas empenhadas nesta obra depressa se aperceberam de que tal não bastaria para criar um instrumento satisfatório e comprometeram-se numa revisão mais aprofundada, até que, na Primavera de 2003, o CPSE decidiu proceder a uma transformação radical e preparar uma segunda edição. A partir desse momento, o conjunto dos trabalhos foi coordenado pelo signatário destas linhas.

É, portanto, sob esta identidade que a nova edição se apresenta. As suas diferenças em relação à precedente são importantes e estão descritas e explicadas no texto de Apresentação - páginas 12 e seguintes. Os numerosos co-autores da obra desejam, certamente, que este referencial seja útil. Formulam também o voto de que as associações responsáveis pelo projecto e outras se lhe venham a juntar, não esperem cinco anos para oferecer ao seu público uma nova edição, mas façam desde já o esforço necessário para fazer funcionar um mecanismo de manutenção e de actualização permanente.

Jean Meyriat

ECIA

O Conselho Europeu das Associações de Informação-Documentação (ECIA) assumiu, em 1992, a continuidade de um organismo mais informal, a Mesa Redonda da Europa do Ocidente sobre a informação-documentação (WERTID), o qual já existia há uma vintena de anos.

De acordo com o artigo 3.º dos seus Estatutos, de 23 de Outubro de 1992, o ECIA é uma associação de associações situadas num dos países da União Europeia e interessadas nas questões da informação-documentação nestes países. Os seus objectivos são os seguintes:

- a) favorecer e promover os interesses comuns dos seus membros e representá-los junto dos organismos intergovernamentais competentes, particularmente os da União Europeia;
- b) facilitar e assegurar a colaboração entre os seus membros;
- c) divulgar a importância da informação e a consciência do seu valor como recurso essencial para as organizações de todos os tipos, e especialmente para o desenvolvimento económico;
- d) contribuir para o desenvolvimento de políticas de informação nos países da União Europeia;
- e) superar as barreiras, linguísticas e outras que limitam o uso da informação nos países da União;
- f) desenvolver na Europa o sector da gestão de informação-documentação através do ensino e da formação;
- g) contribuir para a difusão da informação no conjunto dos países da União Europeia.

Membros do ECIA (em 31 de Março de 2004)

Alemanha Deutsche Gesellschaft für Informationswissenschaft und Informationspraxis (DG I) http://www.dgi-info.de	Bélgica Belgische Vereniging voor Dokumentatie (ABD/BVD) http://www.abd-bvd.be	Espanha Sociedad española de documentación e información científica (SEDIC) http://www.sedic.es
Finlândia Tietopalveluseura = Finnish Association for Information and Knowledge Specialists http://www.tietopalveluseura.fi	França Association des professionnels de l'information et de la documentation (ADBS) http://www.adbs.fr	Itália Associazione italiana per la documentazione avanzata (AJUDOU)
Portugal Associação Portuguesa para a Gestão da Informação (INCITE) http://www.incite.pt	Reino Unido Association for Information Management (ASLIB) http://www.aslib.com	Suécia Swedish Association for Information Specialists (TLS) http://www.tls.se

GUIA DE UTILIZAÇÃO DO EURO-REFERENCIAL

Este Euro-Referencial foi realizado por profissionais numa perspectiva europeia. As competências e aptidões demonstradas nas diferentes ocupações da profissão de informação-documentação (arquivista, bibliotecário, documentalista, serviço de alerta, etc.) foram identificadas e comparadas.

Este instrumento destina-se a diversas categorias de utilizadores (profissionais de informação-documentação em actividade, empregadores-recrutadores, pessoas que desejem orientar-se para estas actividades, formadores) e a diversas utilizações (redigir um curriculum vitae, progredir na carreira, auto-avaliar-se, elaborar um programa de formação).

A sua utilização efectiva pressupõe a assunção de todas as suas componentes: uma lista de trinta e três domínios de competência, repartidos por cinco grupos (quatro grupos de base mais um grupo específico) e uma outra de vinte aptidões, de acordo com seis orientações possíveis, dando corpo ao referencial que é completado por um glossário para definir os significados dos termos aqui seleccionados e ainda por um índice remissivo com o objectivo de facilitar a pesquisa.

Trinta e três domínios de competência, divididos em cinco grupos

Grupo I - Informação: Este grupo constitui o “coração da profissão” de informação-documentação, quer dizer, os domínios em que não é permitido que um profissional não seja competente, ainda que a um nível básico.

Grupo T - Tecnologias: Competências que traduzem o recurso, hoje incontornável, às tecnologias da Informática e da Internet.

Grupo C - Comunicação: Competências indispensáveis às ocupações de informação-documentação e de tal modo a elas ligadas que é necessário que qualquer profissional de informação-documentação também as possua. Estas competências permitem-lhes ser interlocutores esclarecidos e activos dos profissionais da comunicação interna e externa na empresa.

Grupo M - Gestão [Management]² São igualmente indispensáveis aos profissionais da informação para a gestão global da informação e actividades. Estas competências permitem-lhes ser interlocutores esclarecidos e activos dos profissionais da gestão orçamental, do marketing, dos recursos humanos e da formação

² [NT] Traduzido por Gestão. Mantém-se a designação original de Grupo M.

Grupo S - Outros saberes: Este grupo específico tem em conta as competências associadas aos domínios de actividade dos utilizadores ou a informação e documentos de natureza específica a tratar.

Cada domínio de competência é definido através de exemplos procedentes das diferentes componentes da profissão de informação-documentação

Estes exemplos de tarefas ou de actividades foram seleccionados, na sua qualidade de exemplos representativos de uma competência de determinado nível. Por exemplo, a actividade de “controlo das funções avançadas dos motores de pesquisa e metamotores de pesquisa” foi considerada como representativa do nível 3 da competência em pesquisa de informação (I 07).

Além disso, estes exemplos têm a ambição de cobrir a diversidade das situações profissionais ligadas às diferentes actividades. Assim no domínio I 04, “Gestão dos conteúdos e dos conhecimentos”, os primeiros exemplos do nível 2 e do nível 3 misturam propositadamente os nomes de normas de descrição de documentos ou os de ferramentas de trabalho familiares a arquivistas, bibliotecários e documentalistas. Ou ainda, no domínio I 03: “Aplicação do direito da informação”, as menções feitas a actividades ou ferramentas próprias da informação-documentação utilizam termos retirados de um ou outro destes vocabulários profissionais.

Em cada domínio de competência, os exemplos e a sua análise foram organizados por nível.

Os profissionais não possuem todas as competências de um mesmo nível. Assim, foram reconhecidos quatro níveis específicos:

Nível 1: profissional que utiliza os instrumentos à sua disposição e possui uma cultura de base na matéria (conhecimento do vocabulário essencial, capacidade para executar algumas tarefas sem complexidade).

Nível 2: profissional que domina as ferramentas básicas, efectua tarefas especializadas ou repetitivas e é capaz de colaborar com os especialistas da área em questão, recorrendo ao saber-fazer prático. Dispõe de um instrumento de interpretação e manifestação das necessidades encontradas o qual lhe permite propor mudanças ou conceber novos serviços.

Nível 3: profissional que conhece todas as técnicas da profissão, sabe falar delas e utilizá-las. É capaz de interpretar uma situação e de emitir opiniões que impliquem a adaptação à situação em questão ou criar uma ferramenta de trabalho.

Nível 4: profissional que domina a metodologia, o que lhe permite conceber novos sistemas, fazer auditorias, gerir a informação na sua empresa ou numa rede.

Atenção: Um mesmo profissional pode desenvolver, num contexto de experiências profissionais diferentes, níveis de competência bastante diferentes uns dos outros segundo os domínios, ou mesmo não ter nenhuma competência em qualquer dos trinta e dois domínios de base. Por exemplo, um perito em pesquisa de informação e em avaliação de fontes pode possuir apenas competências limitadas em matéria de gestão de colecções e de fundos.

Uma outra entrada proposta: o Índice Remissivo

Este índice permite entrar nos domínios de competência através do vocabulário utilizado na profissão: ferramentas, métodos, actividades. Remete para o(s) domínio(s) de competência respectivo(s). Atenção, o domínio de competência pode tratar do tema escolhido no índice sem conter a palavra que o designa.

Vinte aptidões completam a lista dos domínios de competência

Para desempenhar actividades profissionais, é necessário combinar aptidões com competências.

Sendo disposições de espírito orientadas para o desenvolvimento de relações de natureza diversa, as aptidões são frequentemente ignoradas. Mas a sua utilidade potencial é evidente, e a análise mostra frequentemente que a sua associação a certas competências é indispensável para a realização efectiva de uma actividade. Por exemplo, para desempenhar eficazmente uma actividade de pesquisa documental, a profissão põe sempre em evidência a importância da aptidão “espírito de curiosidade”, em complementaridade com o domínio de ferramentas de pesquisa.

É de realçar que os profissionais, vindos de diferentes países para elaborar este Euro-Referencial, puderam chegar a um acordo sobre uma lista de vinte aptidões que parecem ser as mais favoráveis ao exercício da profissão e sobre a sua definição.

**QUADRO RESUMO DOS DOMÍNIOS DE COMPETÊNCIA E DAS PRINCIPAIS
APTIDÕES**

TRINTA E TRÊS DOMÍNIOS DE COMPETÊNCIA	VINTE APTIDÕES PRINCIPAIS
<p>Grupo I - Informação</p> <p>I 01 - Relações com os utilizadores e clientes I 02 - Compreensão do meio profissional I 03 - Aplicação do direito de informação I 04 - Gestão dos conteúdos e conhecimentos I 05 - Identificação e validação das fontes de informação I 06 - Análise e representação da informação I 07 - Pesquisa de informação I 08 - Gestão das colecções e fundos I 09 - Enriquecimento das colecções e fundos I 10 - Tratamento físico dos documentos I 11 - Organização do espaço e equipamento I 12 - Concepção de produtos e serviços</p> <p>Grupo T - Tecnologias</p> <p>T 01 - Concepção informática de sistemas de informação documental T 02 - Desenvolvimento informático de aplicações T 03 - Publicação e edição T 04 - Tecnologias da Internet T 05 - Tecnologias da informação e comunicação</p> <p>Grupo C - Comunicação</p> <p>C 01 - Comunicação oral C 02 - Comunicação escrita C 03 - Comunicação audiovisual C 04 - Comunicação pela informática C 05 - Prática de uma língua estrangeira C 06 - Comunicação interpessoal C 07 - Comunicação institucional</p> <p>Grupo M -Gestão [Management]³</p> <p>M 01 - Gestão global da informação M 02 - Marketing M 03 - Venda e difusão M 04 - Gestão orçamental M 05 - Gestão de projecto e planificação M 06 - Diagnóstico e avaliação M 07 - Gestão dos recursos humanos M 08 - Formação e acções pedagógicas</p> <p>Grupo S - Outros saberes</p> <p>S 01 - Saberes complementares</p>	<p>Relacionamento</p> <p>1 - Autonomia 2 - (Capacidade de) Comunicação. 3 - Disponibilidade 4 - Empatia 5 - (Espírito de) Equipa 6 - (Aptidão para a) Negociação 7 - (Sentido) Pedagógico</p> <p>B - Pesquisa</p> <p>1 - Espírito de curiosidade</p> <p>C - Análise</p> <p>1 - (Espírito de) Análise 2 - (Espírito) Crítico 3 - (Espírito de) Síntese</p> <p>D - Comunicação</p> <p>1 - Discrção 2 - Capacidade de resposta</p> <p>E - Gestão</p> <p>1 - Perseverança 2 - Rigor</p> <p>F - Organização</p> <p>1 - (Capacidade de) Adaptação 2 - (Sentido de) Antecipação 3 - (Espírito de) Decisão 4 - (Espírito de) Iniciativa 5 - (Sentido de) Organização</p>

³ [NT] Traduzido por Gestão. Mantém-se a designação original de Grupo M.

APRESENTAÇÃO

Em 1999 o ECIA (Conselho Europeu das Associações de Informação-Documentação) tomava, pela primeira vez, a iniciativa de oferecer aos seus públicos um referencial de competências de informação que não fosse apenas nacional, como o que já existia, mas europeu na sua concepção e realização.

Um referencial, recorda-nos o glossário dos termos que utilizamos (ver página 121), é, num domínio bem definido, “um repertório, racional e validado, de entidades típicas ao qual nos podemos referir para localizar e caracterizar comparativamente entidades reais”. As entidades de que aqui se trata são as competências e o domínio bem definido, é aquilo a que chamamos informação-documentação, designando assim um sector de actividade profissional.

O objectivo desta obra está assim claramente apresentado, faltando no entanto precisar o conteúdo dos termos que utilizamos para o explicitar. Com efeito, este mesmo objectivo já tinha sido assumido em 1999, na primeira edição deste Euro-Referencial. Há ainda diferenças significativas entre as duas edições. Algumas palavras mudaram de sentido, ou melhor dizendo, nós atribuímos-lhes novas significações porque a nossa visão do mundo em que vivemos também mudou. Isto requer uma explicação.

Uma profissão em evolução

A profissão em causa, a da informação-documentação (I-D), continua a cumprir a missão fundamental que lhe incumbe. Isto é, encontrar a informação para uso profissional (depois de a ter sabido pesquisar), tratá-la para aumentar a sua qualidade, geri-la, torná-la facilmente acessível e transmiti-la aos que dela necessitam, utilizadores ou clientes.

Se a missão continua a ser a mesma, em contrapartida, os meios para a cumprir evoluíram muito rapidamente. Novas tecnologias, cada vez mais eficientes, que invadem todos os sectores de actividade, estão também ao dispor dos profissionais da informação-documentação. O risco é de que a atenção que se dá a estas necessárias inovações tecnológicas destrua a sua razão de ser: privilegiar os conteúdos informativos dos documentos, as memórias, etc.

Ao mesmo tempo, a profissão é pressionada e obrigada a evoluir devido ao aumento do nível de exigência social. A informação torna-se cada vez mais um bem indispensável ao desenvolvimento de uma sociedade moderna, por conseguinte um bem procurado, cobiçado, explorado. Em suma, um desafio de poder, antes mesmo do advento desta sociedade da informação da qual já tanto se fala.

Uma das consequências das mudanças que a profissão deve assumir é a multiplicação do que se chama “novas actividades”, cujas fronteiras não estão bem delineadas e cujas terminologias nem sempre estão bem determinadas - a ponto de algumas delas, já adultas na América do Norte, ainda estarem na sua

infância na Europa, continuando-se a utilizar a terminologia inglesa, mesmo em países geralmente mais ciosos da sua independência linguística. Assim, por exemplo, em França, usam-se os termos “knowledge manager”, “records manager”. No entanto, há muitos outros termos que foram criados nas línguas locais, como, por exemplo, em francês, “les chargés de recherche d’information, les administrateurs de bases de données, les responsables de la veille stratégique”, etc. Ainda que nem sempre se conheça muito bem o conteúdo de cada uma destas dominações, é evidente que elas designam alguma coisa.

É que esta profissão, já antiga na sua primeira forma, desdobrou-se sempre em diversas ocupações. A acumulação dos conhecimentos humanos e a diversificação dos meios para lhes aceder não fizeram mais do que ampliar um movimento que sempre existiu. Frequentemente, surgem novas actividades devido à maturação de uma especialização pré-existente numa profissão tradicional. Neste caso, não há ruptura nem razão de conflito. Outras vezes, uma nova escola de pensamento que não encontra o seu lugar na cultura dominante da comunidade em que surgiu provoca uma verdadeira cisão. As duas actividades que daí resultam tendem a competir entre si. Foi durante muito tempo o que se passou entre certos bibliotecários e os documentalistas.

Quer dizer que, se a profissão mudou muito, o nosso olhar sobre ela mudou ainda mais. As associações europeias que delegaram nalguns dos seus membros o cuidado de trabalhar em conjunto na elaboração deste Euro-Referencial estão fortemente convencidas da profunda unicidade da profissão, bem como da originalidade de cada uma das actividades que ela abrange. O terreno e as modalidades de acção dos arquivistas, documentalistas, etc., são sem dúvida diferenciados, assim como a sua linguagem técnica ou as suas relações com os objectos que têm para manipular. Mas, no fundo, as competências que devem aplicar, assim como os princípios deontológicos em que se apoiam, são fundamentalmente os mesmos.

As associações queriam portanto que esta obra reflectisse, ou esclarecesse, simultaneamente as competências de uns e de outros. Não foi fácil. O prefácio da edição de 1999 confessa honestamente as suas origens francesas, das quais resulta, sem dúvida, o lugar preponderante atribuído às actividades e mesmo à linguagem dos documentalistas e também a interpretação proposta para o título. Convencidos de que esta obra contribui para a Europa das culturas, os autores de 2004 tentaram sistematicamente ir mais longe na mesma via.

Amigos que desempenham diversas actividades de informação ajudaram-nos. Queriam que este referencial (europeu!) fosse realmente o referencial de todos os que exercem uma das actividades da informação. Prometeram a si próprios que na terceira edição se aproximariam o mais possível deste objectivo.

Mas então, dir-se-á, porquê ter conservado neste título um pouco surpreendente, certamente embaraçoso e talvez enganador, a expressão “profissionais da informação-documentação”? Antes de mais por fidelidade à primeira edição, que começa a ser conhecida e a ganhar uma autoridade e que

não se pode negar. E também por que os autores não encontraram nada melhor, pelo menos em francês, língua da versão original desta segunda edição.

Mesmo nesta língua muito conservadora, o termo “documentação” começa a ser estendido por aquilo que significa: o trabalho sobre suportes de informação (documentos) de todos os tipos, ou mesmo, cada vez mais, sobre dados totalmente independentes do suporte. Mas o termo envelheceu ligeiramente, evocando em demasia a imagem de uma única variedade de documentos - pilhas de papel. Era necessário, por conseguinte, rejuvenescê-lo evocando o que é a verdadeira essência deste trabalho: a informação. Por seu turno, o termo “informação” tem uma acepção demasiado lata, designando mesmo o trabalho dos jornalistas. Por conseguinte recorreu-se a uma aliança dos dois termos, cada um circunscrevendo o sentido do outro. No entanto, ao longo desta obra, a expressão poderá encontrar-se abreviada para “profissional da informação”.

A quem se dirige este referencial?

O nosso projecto, embora continue a ser fundamentalmente o mesmo que o de há cinco anos, apresenta em relação a ele algumas diferenças para além do objectivo que acaba de ser exposto. Trata-se de identificar as competências que são necessárias ou úteis aos profissionais, a fim de executarem eficazmente o seu trabalho, de as agrupar de acordo com a natureza desse trabalho, distinguindo assim domínios de competência, e em cada domínio classificá-las em função do grau de dificuldade da tarefa a levar a cabo, da menos à mais difícil, aceitando a simples hipótese de que quanto maior for a dificuldade de uma tarefa, maior é a competência que ela requer.

A isto, falta acrescentar uma lista das aptidões que se podem esperar dessas mesmas pessoas. Mais difíceis de avaliar que as competências propriamente ditas, as aptidões não são menos importantes, como será indicado mais adiante.

A esperança dos autores é de que esta obra seja útil:

- ao público em geral para perceber o que a profissão da informação-documentação compreende, as actividades que implica, as competências e aptidões que requer;
- ao profissional em actividade que queira conhecer melhor o seu posto de trabalho e identificar as competências que deverá adquirir ou aperfeiçoar para melhor se adaptar;
- a quem deseje mudar de emprego ou melhorar a sua qualificação e tenha de redigir o seu curriculum vitae;
- ao empregador que queira definir com precisão o perfil do colaborador que se propõe recrutar e contratar;
- ao jovem à procura de orientação profissional que deseje saber se possui as aptidões necessárias para a profissão de informação-documentação;
- ao profissional que pretenda melhorar o seu estatuto frequentando acções de formação para obter uma competência suplementar;

- ao responsável pelo ensino ou pela formação que queira melhorar os seus programas, ou aos formadores que pretendam modernizar os conteúdos pedagógicos da formação, para melhor os adaptar às expectativas e solicitações do meio profissional;
- ao profissional que deseje desenvolver as competências dos utilizadores, para caracterizar os seus graus “de cultura da informação”, tanto para a fazer circular, como para lhe aceder e para a utilizar.

As competências profissionais: domínios e grupos

Como na primeira edição, as competências são entendidas aqui como “o conjunto das capacidades necessárias e o domínio dos comportamentos requeridos para o exercício de uma actividade profissional”. Concretamente, esta definição implica que as actividades profissionais sejam elementos observáveis que forneçam um ponto de partida para a análise - sendo actividade em si definida como “um conjunto coerente de tarefas elementares que concorrem para um resultado homogéneo e conservável”.

Por exemplo, o tratamento físico dos documentos é, efectivamente, uma actividade à qual numerosos profissionais consagram uma parte mais ou menos importante (e em muitos casos a totalidade) do seu tempo. Procura “um resultado homogéneo e conservável, o de arrumar, proteger, prevenir degradações, restaurar e comunicar ao público suportes, qualquer que seja a sua natureza”, electrónica ou outra. Decompõe-se num grande número de tarefas elementares, como efectuar pequenas reparações, proteger os documentos contra o roubo, verificar as condições de armazenamento, preparar uma linha de encadernação, etc. Não se trata por conseguinte de uma actividade no sentido exacto da palavra, mas de um conjunto de actividades e tarefas que, consideradas na sua totalidade, constituem um domínio de actividade suficientemente bem definido para que se lhe possa atribuir uma designação. Cada uma destas tarefas ou actividades requer uma competência (ou uma subcompetência) própria.

Têm todas em comum a possibilidade de destacar as actividades que relevam do domínio em questão, ao qual podemos chamar “domínio de competência”. As competências (ou subcompetências) que o ocupam continuam disponíveis para estabelecer outras alianças com outras competências, a fim de dar resposta às necessidades de outros domínios de actividade.

A primeira edição do Euro-Referencial reconheceu e explorou trinta destes domínios. Esta edição eleva este número para trinta e três, repartidos em cinco grupos.

Grupo I: Informação é o mais importante, dado que agrupa por si só doze domínios de competência que constituem o que se considera como “o coração da profissão” ou seja, todas as competências que qualquer profissional da informação deve possuir, a um nível maior ou menor, e em condições de

.....

trabalho diversas, quer se trate de um bibliotecário ou de um encarregado da supervisão estratégica de um laboratório farmacêutico. Encontram-se neste mesmo grupo, em simultâneo, as competências necessárias para o tratamento da informação bem como as que se aplicam aos suportes da informação, porque, na prática, estes dois pólos, tradicionalmente distintos, começam a aproximar-se um do outro e também porque assim se evita dar argumentos aos que se obstinam em distinguir estas duas facetas do trabalho documental uma da outra.

Grupo: T: Tecnologias, procede de uma lógica diferente. Os cinco domínios que agrupa não têm em comum assegurar uma grande função essencial, cada um com a sua orientação e os seus meios próprios, mas sim utilizar os mesmos instrumentos materiais e intelectuais, proporcionados pelo desenvolvimento das tecnologias ditas “novas”, ou seja essencialmente da informática. É assim que o domínio intitulado “Publicação e edição” surge integrado neste grupo. Na verdade, os editores têm sido mais sensíveis à intervenção cada vez mais generalizada de meios informáticos em todas as etapas do processo de publicação do que ao papel por estes desempenhado no conjunto dos meios para comunicar a informação ao público.

Grupos C e M, retorna-se com estes grupos a uma lógica mais cartesiana. O Grupo C: Comunicação faz apelo ao Grupo I, de tal modo as noções de informação e de comunicação são interdependentes uma da outra, e complementares os meios por elas utilizados. Alguns leitores poderão achar um pouco académico ter atribuído um lugar tão importante a competências banais e aparentemente óbvias como saber ler e escrever na sua própria língua e também numa (ou várias) língua(s) estrangeira(s). Mas quem teve ocasião de ver trabalhar (ou estagiar) determinados jovens diplomados que desprezam estas futilidades, facilmente chegará à conclusão de que se trata de qualidades que, embora modestas, são úteis no trabalho da informação.

Grupo M: Gestão [Management]⁴ pode parecer relevar de uma outra disciplina ensinada nas universidades de toda a Europa. Mas o que lhe valeu o lugar não negligenciável que aqui ocupa foi a consciência cada vez maior de que qualquer actividade humana, neste caso a que se aplica à informação, deve ser gerida e que as exigências desta gestão têm repercussões sobre a qualidade da informação que se quer transmitir e sobre a dos meios que servem para essa transmissão.

Grupo S: Outros Saberes, pode deixar-nos mais surpreendidos tanto mais que contém actualmente um único domínio de competência misteriosamente chamado “Conhecimentos complementares”. Deve efectivamente ser entendido que não se trata de uma competência já evocada num ou noutra dos trinta e dois domínios precedentes e que se quer tornar mais atraente, como uma camada suplementar de tinta aplicada sobre uma parede para que ela fique mais brilhante. Trata-se de uma disciplina completamente diferente da informação-documentação, mas na qual o interessado se considere igualmente versado. Desta forma, ele beneficiaria de uma dupla competência, como, por

⁴ [NT] Traduzido por Gestão. Mantém-se a designação original de Grupo M.

exemplo, o licenciado em Farmácia que conseguisse certificação como gestor de informação-documentação. Com esta dupla competência conseguiria provavelmente mais propostas de emprego. Mas este Euro-Referencial não terá a mínima utilidade para avaliar as suas qualidades de farmacêutico.

Em contrapartida, as possibilidades de avaliação abertas pelo domínio S 01 são bem-vindas para um candidato que, tendo de tratar informações ou documentos de uma natureza específica, seja obrigado a mobilizar competências que pertencem a um domínio externo aos 32 domínios precedentes. Ele pode validá-las ao abrigo do S 01 e aumentar assim o seu valor reconhecido. Por exemplo, um profissional da informação que tivesse por missão pesquisar ou analisar informações relativas a produtos químicos ou farmacêuticos poderia evidenciar o nível de competência que tivesse adquirido no domínio da Química e particularmente dos sistemas de representação das moléculas químicas empregues em bases de dados especializadas. Outro que devesse trabalhar sobre um fundo documental muito antigo poderia valer-se das suas competências e da sua experiência em Paleografia. Um profissional que trabalhasse na recolha e tratamento de informações destinadas a alimentar um sistema de informação geográfico poderia evidenciar os seus saberes e o seu saber-fazer em matéria de técnica de representação e codificação dos dados topográficos e de outros metadados específicos do campo geográfico.

Em casos deste género, que vão para além do âmbito profissional deste Euro-Referencial, o domínio S 01 pode fornecer uma espécie de meta-guia, um esquema demasiado abstracto para ser utilizado tal e qual, mas que pode desdobrar-se num grande número de formas concretas, de acordo com a experiência intelectual da pessoa que o queira utilizar. A partir de agora, ele é uma porta aberta para utilizações ainda mal definidas, mas cujo interesse pode ser clarificado pela experiência.

Os níveis de competência

Todas as competências mencionadas neste Euro-Referencial são-no por serem úteis aos profissionais de informação-documentação no exercício da sua actividade ou em circunstâncias especiais. Isto, evidentemente, não quer dizer que todas as competências que podem ser úteis estejam aqui mencionadas, nem que o mesmo profissional deva possuir todas as competências que são mencionadas. Nem todos os profissionais as detêm, pelo menos no mesmo grau, como a experiência mostra. Poderíamos classificar todos os membros de um grupo em função da sua maior ou menor competência num domínio determinado. A classificação não seria a mesma em todos os domínios.

Estas competências não são descritas abstractamente, mas ilustradas por exemplos geralmente retirados de situações reais. Perante uma determinada situação ou questão, um profissional que tenha a competência requerida responde de uma certa maneira. De acordo com a dificuldade do pedido feito, pode-se avaliar o grau de competência revelado pela resposta dada. Podem-se assim agrupar estas respostas em classes que apresentam mais ou menos o mesmo grau de dificuldade, revelando, portanto, o mesmo nível de

competência. Assim, são agrupados em classes os exemplos dados para cada domínio de competência, ou seja cada um dos domínios de actividade profissional em que uma competência é necessária para se actuar eficazmente. Trata-se ainda apenas de exemplos, escolhidos como típicos quer de todo o trabalho desenvolvido em matéria de informação, quer de uma única actividade específica. E ainda que estes exemplos pareçam numerosos, nunca se propõe representar a totalidade das actividades ou dos ofícios que se encontram num domínio de competência. São apenas exemplos, e os exemplos podem sempre ser substituídos por outros. Efectivamente, é necessário convencer-mos de que o conjunto dos exemplos atribuídos a um determinado domínio de competência não cobre todos os aspectos desse domínio.

Neste Euro-Referencial, estabeleceu-se que o número de exemplos dados para cada um dos trinta e três domínios de competência seria de quatro categorias que correspondem às situações profissionais típicas mais frequentemente encontradas. Por outras palavras, no Euro-Referencial, todos os exemplos do que um profissional deve ser capaz de fazer estão agrupados em quatro níveis, de acordo com a respectiva dificuldade. O profissional é reputado como competente no nível X de um dado domínio, se demonstrar capacidade para responder às questões classificadas pelo Euro-Referencial nesse domínio ao nível X (ou a qualquer outra questão considerada pelos peritos como sendo do mesmo nível) e se não conseguir responder às questões classificadas no nível X+1.

Os quatro níveis são assim definidos:

Nível 1: Sensibilização. O interessado fica satisfeito por se limitar a usar as ferramentas. Necessita contudo da cultura geral de base no domínio (essencialmente do conhecimento do vocabulário básico e da capacidade de executar algumas tarefas práticas ou concretas).

Nível 2: Conhecimento das práticas. O interessado dispõe de uma ferramenta de leitura e expressão dos fenómenos estudados. Pode colaborar com especialistas do conteúdo em causa. É o primeiro nível do profissional (emprego do saber-fazer prático). Sabe utilizar as ferramentas básicas, executar trabalhos especializados ou repetitivos, transmitir instruções práticas.

Nível 3: Domínio das ferramentas. O interessado conhece a existência e o conteúdo das técnicas, sabe defini-las, falar delas, e domina a sua utilização. É capaz de interpretar uma situação e de emitir uma opinião que implique adaptar a tarefa ou criar uma ferramenta. Pode seleccionar acções elementares e incorporá-las em actividades complexas.

Nível 4: Domínio da metodologia. O interessado utiliza uma determinada técnica mas pode aplicá-la noutras circunstâncias, transpô-la para outras iniciativas, encontrar outras áreas onde a aplicar, bem como conceber formas mais sofisticadas ou melhor adaptadas ao seu desenvolvimento. É capaz de conceber ferramentas ou produtos novos; de ter uma abordagem estratégica ou global da sua actividade. Percebe a complexidade das situações e pode encontrar soluções originais apropriadas.

.....

As aptidões requeridas

A definição de competências atrás referida, que serviu de base de partida à equipa de redactores, lembra que as competências são “o conjunto das capacidades necessárias...”, acrescentando de seguida: “e o controle dos comportamentos requeridos”. Ora tudo o que tem sido escrito até agora neste Euro-Referencial e comentado nesta “Apresentação” diz respeito às capacidades. É tempo de nos interessarmos também pelos comportamentos. Com efeito, estes são essenciais na actividade profissional. Deles depende frequentemente a eficácia da pessoa, a sua boa inserção no ambiente de trabalho, que o contributo das suas competências seja entendido como um enriquecimento colectivo pela equipa a que pertence e não como uma forma de mostrar a sua superioridade. Aliás, lendo as ofertas de emprego nesta profissão, constata-se que a maioria delas menciona em primeiro lugar as aptidões que os candidatos devem possuir: “espírito de equipa”, “abertura ao diálogo”, “capacidade de decisão”, “perseverança”, etc. Só depois, e mesmo assim não em todos os casos, se menciona a formação recebida e eventualmente os diplomas obtidos.

Apesar disso, as aptidões, ou seja as disposições, naturais ou adquiridas, que induzem comportamentos, são menos frequentemente descritas e menos pormenorizadamente analisadas do que as competências técnicas. Mesmo este Euro-Referencial, cujos autores estão convencidos da importância das aptidões e da necessidade de as valorizar, não lhes consagra mais do que algumas páginas.

É que o papel das aptidões é menos evidente. Uma competência é um elemento mensurável (mesmo em níveis diferentes, como mostra este referencial). Foi adquirida e desenvolvida por um processo clássico de formação, que se pode observar. Os seus resultados são visíveis e distingue-se sem problemas o profissional realmente competente daquele que apenas o simula ser. Em contrapartida, uma aptidão é apenas uma possibilidade positiva, que se assemelha a uma aposta no futuro. Um traço de personalidade que parece prenunciar sucessos profissionais revela-se mais tarde como uma causa de insucesso ou como uma forma de esconder insuficiências. O carácter conjectural de qualquer previsão fundada sobre a constatação, real ou imaginária, das aptidões, sem dúvida existentes mas cuja evolução se desconhece, não é de molde a fazê-las apreciar.

Outro obstáculo ao estudo sério das aptidões é o carácter geralmente vago e em regra muito lato do termo pelo qual se designa a maior parte delas: “Capacidade de comunicação... Faculdade de criação...”. Sim, mas quem é que não comunica com o seu semelhante? Quem é que nunca cria nada ainda que em sonhos? Tentando aprofundar o conteúdo destas fórmulas, pode-se vir a pensar que se trata apenas de graus de capacidade que todos, mais ou menos, possuem. Algumas pessoas comunicam mais fácil e eficazmente que outras. Outros criam pelas suas mãos objectos sólidos e outros ainda criam, sem dificuldade, no seu espírito, construções imaginárias. As fórmulas tomadas

como exemplos são molduras possíveis. Se, em determinadas ocasiões, podem designar uma pessoa que projecta fazer carreira na área da informação, também se lhe podem aplicar, alguns anos mais tarde, quando frequentar uma acção de formação sobre análise económica. Esta pessoa mantém, sem dúvida, as suas aptidões mas não está preocupada por as aplicar numa actividade alheia à informação.

A falta de especificidade nas relações entre uma aptidão que se tenha conseguido isolar e definir e o sector profissional onde actua aquele que a detém, atendendo ao seu carácter aleatório, afasta a possibilidade de uma análise que tenderia, por natureza, a ser demasiado geral. E se houver apenas casos individuais é tempo perdido procurar encontrar conexões mais ou menos frequentes entre uma aptidão e uma prática profissional. O padrão que emerge com maior densidade numa área que noutra resulta apenas de um fenómeno aleatório.

Felizmente, há uma forma de conhecer melhor as aptidões: é aproveitar o facto de elas induzirem comportamentos, conjuntos perceptíveis das acções e reacções de um indivíduo. São por conseguinte estes comportamentos que se podem observar para reconhecer as aptidões que estão na sua origem.

Esta observação continua a ser difícil, e não é correntemente praticada - de modo que não existe base sólida para comparar os seus custos e benefícios. Mas podemos recordar que, no quadro já evocado do projecto DECIDoc, foi elaborada uma metodologia para facilitar a avaliação das aptidões (ver o relatório *Instrumentos de Avaliação das competências, 2.ª parte: Avaliação das aptidões*. Paris, 1999, inédito). Este método assentava em informações reunidas por quatro ou cinco pessoas pelo que se tornava pesado e dispendioso. Mas, a sua concepção faz pensar que, levando mais longe a experimentação e a reflexão, poderemos chegar a construir um instrumento mais maneável.

Assim, põe-se a questão de saber se a avaliação deve sempre ser uma medida. Certamente, todos os esforços metodológicos feitos para quantificar a avaliação, torná-la tão objectiva quanto possível e subtrai-la aos humores dos homens ou mulheres que ajuizam são positivos e constituem um progresso. Sempre que haja uma possibilidade medir, esta deve ser utilizada. Mas isto não significa que seja necessário medir tudo, pela simples razão que nem tudo é mensurável. Os candidatos ou aspirantes a um emprego ou a um certificado são homens ou mulheres - ou seja não são apenas mecanismos bem regulados que funcionem sem se enganar. Subsiste algures neles um espaço inexplorado, onde as medidas e os cálculos são ignorados, o qual é sem dúvida uma componente importante da sua personalidade.

Este espaço potencial de desenvolvimento pessoal apoia-se num conjunto de aptidões das quais alguma já se terá manifestado num contexto profissional ou pessoal. É por isso que se pede aos candidatos a emprego que mencionem no curriculum vitae os seus centros de interesse. Trata-se de compreender em que ambiente uma aptidão como, por exemplo, “o espírito de curiosidade” leva certos indivíduos a procurar informações em contextos tão diferentes como a Genealogia, as Línguas, as viagens ou a Astronomia.

Não são, aliás, elementos deste género que intervêm nas apreciações dos homens mais sábios e os conduzem por vezes a caminhos inesperados? Que membro de júri, da ordem judicial ou da classe universitária, poderá assegurar que as suas decisões foram sempre baseadas nos cálculos objectivos que lhe permitissem decidir e verificar as medidas tomadas? Noutros termos, aceita-se que elementos não mensuráveis, como sentimentos (simpatia, admiração, despeito, etc.) possam intervir, ainda que com pouca expressão, numa tomada de decisão de consequências tão pesadas. Do mesmo modo, as aptidões não são directamente mensuráveis e portanto são difíceis de avaliar. Esta dificuldade, que radica nas limitações dos nossos instrumentos de avaliação e no nosso equipamento conceptual, não justifica que se ignore a sua presença e o seu papel entre os elementos que constituem a competência.

Quais são as aptidões principais ?

Ao decidirem fazer desta secção do Euro-Referencial um espaço um pouco mais generoso que em 1999, os responsáveis por esta edição impuseram muito sabiamente que a mesma se limitasse às aptidões “principais”. Seja! Mas como reconhecer quais são as aptidões “principais”? A resposta mais aceitável para esta pergunta foi: são as que forem mais úteis à profissão da informação.

Mas esta resposta então apenas transfere a dificuldade: em que consiste esta utilidade, e como podemos medi-la para sabermos se uma aptidão é mais útil que outras nesta profissão? Sobre este ponto só podemos ter impressões em vez de certezas. É possível, sem demasiada dificuldade, excluir de imediato as aptidões que obviamente não têm qualquer relação com o trabalho da informação, como as que se têm para praticar este ou aquele desporto. Mas este exercício não produz nenhum princípio de hierarquia ou de classificação que se possa aplicar às aptidões. É, portanto, forçoso confiar no senso comum, como fazem nomeadamente os empregadores e recrutadores, ou seja quem publica as ofertas de emprego nas quais as aptidões são tão frequentemente solicitadas. A análise de um *corpus* destas ofertas, controlada por entrevistas com consultores profissionais, mulheres e homens que conhecem efectivamente o terreno e nele mantêm múltiplos contactos, continua a ser o melhor método para reconhecer quais são, num determinado momento, as aptidões “principais”, ou pelo menos aquelas que são consideradas como tal pelos seus utilizadores.

Foi assim que se seleccionaram as quinze aptidões mencionadas e definidas na primeira edição deste Euro-Referencial. Cinco anos depois repetiu-se este exercício, o que permitiu confirmar a pertinência da lista de 1999 e identificar vários pedidos novos e insistentes. Deste modo, a lista apresentada a seguir compreende vinte nomes de aptidões, as quinze de 1999 e cinco outras que se lhes juntaram: a autonomia, a discricção, a disponibilidade, a aptidão para a negociação e a capacidade de resposta. A lista completa é apresentada um pouco mais adiante.

O lugar das aptidões no exercício da profissão

Em conformidade com o princípio acima evocado, estas aptidões não são apanágio apenas dos profissionais da informação. A maior parte delas é de natureza suficientemente geral para desempenharem um papel importante em muitos outros sectores profissionais. Mas o que importa aqui é o lugar que ocupam na actividade diária dos profissionais da informação. Para o reconhecer, é necessário situar a análise ao nível das situações profissionais. Qualquer profissional, por exemplo um conservador numa biblioteca de investigação, encontra-se numa situação específica, determinada em larga medida pelo estatuto do corpo profissional a que pertence, pelo seu posto nesse corpo, etc. Mas ao mesmo tempo, no mesmo dia, pode encontrar-se sucessivamente num grande número de situações diferentes: discute horários de trabalho com uma delegação sindical, assina facturas, recebe um colega estrangeiro, verifica como foi catalogado um lote de documentos em língua árabe recentemente adquirido, etc.

Por conseguinte, para este profissional, por um lado há uma situação única e bem determinada; por outro lado, há toda uma série de situações diferentes, que não são as mesmas de um indivíduo para outro nem de um contexto de trabalho para outro. Se quisermos caracterizar as situações profissionais em que uma determinada aptidão desempenha o seu papel, temos de determinar primeiramente a que nível se podem examinar estas situações. Uma análise independente das actividades correntes desempenhadas por um profissional permite identificar e nomear uma quinzena de situações típicas. Este número arrisca-se a ser demasiado elevado em relação às vinte aptidões relativamente às quais queremos determinar onde é que a sua presença é mais visível. Tal análise daria origem a uma dispersão e a uma concentração excessivas, que é preferível evitar. A relação numérica mais favorável à obtenção de resultados interpretáveis seria aquela em que o número de categorias a que se atribuem cada uma das vinte aptidões venha a situar-se entre a terça parte e a metade deste último número - ou seja que seja um mínimo de seis e um máximo de dez.

Tendo em conta o desejo suplementar de que as situações estudadas tenham uma de importância mais ou menos igual, estabeleceu-se uma lista de seis situações fundamentais:

- A - Relacionamento**
- B - Pesquisa**
- C - Análise**
- D- Comunicação (na aceção de transmitir a outrem um objecto, uma informação, etc.)**
- E - Gestão (dos recursos, das colecções, etc.)**
- F - Organização (de um sistema, de um serviço, de uma actividade, etc.)**

Podemos, desde logo, introduzir uma ordem na lista global das vinte aptidões, ligando cada uma à situação profissional na qual pareça ter melhores possibilidades de ser utilizada. Na lista que segue a cada uma das seis situações mencionadas incluem-se as aptidões relevantes classificadas por ordem alfabética do respectivo nome (quer dizer, do termo mais significativo da sua designação).

.....

As aptidões como elementos das competências

De acordo com a definição adoptada neste referencial, as aptidões são um dos elementos constitutivos das competências. Poderíamos especificar considerando-as como elementos transversais, que não se acrescentam aos outros (saber e saber-fazer), mas que se combinam com eles de formas diversas para tornar as competências mais naturais para quem as utiliza, mais acessíveis para quem delas beneficia os frutos. O papel das aptidões torna-se mais concreto se examinarmos a distribuição das vinte aptidões principais pelas as seis orientações identificadas.

1 - O grupo mais numeroso é o das sete aptidões para diversas formas de relacionamento pessoal, para a comunicação no seu sentido mais lato. Elas humanizam em certa medida o vasto campo interpessoal da comunicação, que necessita de competências técnicas (o Euro-Referencial faz-lhes justiça ao consagrar-lhes um grupo nos domínios de competência), mas também do calor das palavras e dos comportamentos dos interlocutores. Estes não são máquinas mas seres vivos pondo em acção uma ou mais das aptidões de que foram dotados.

2 - Um número de aptidões quase tão grande como o anterior (cinco em vez de sete) estão orientadas em torno da “organização”. São menos capacidades do espírito, como a maioria das aptidões do grupo “relacionamento”, do que atitudes a adoptar perante acontecimentos ou situações, isto é perante o mundo tal como ele é. Estas aptidões desempenham um papel semelhante em quase todos os campos da actividade humana; mas são certamente apreciadas e procuradas na da informação-documentação. Quem entra neste campo para encontrar a sua ocupação, não é, em regra, especialmente atraído pela perspectiva de ter de organizar seja o que for e, na maior parte dos casos, nem sequer pensa nisso. Mas cedo a verdade se revela: é que há muito a organizar a todos os níveis. Quem possua uma das preciosas aptidões que facilitam o contacto com esta realidade tem uma vantagem e é particularmente útil aos gestores dos serviços documentais.

3 - Para compensar, são os domínios de competências mais técnicas, aqueles que constituem o cerne da profissão (pesquisar, analisar, conservar, transmitir, etc.), que necessitam de um número mais reduzido de aptidões, de modo que elas constituem um elemento menor na construção das competências correspondentes. Por outro lado, este elemento pode funcionar em sentidos diferentes. Consideremos, por exemplo, a situação muito comum da comunicação (dos documentos numa biblioteca, das referências numa base de dados bibliográficos, dos quadros de valores numa base de dados estatísticos, etc.). Duas aptidões diferentes (entre as vinte elencadas) podem afectar o comportamento do profissional que se encontre nesta situação. A capacidade de resposta levá-lo-á a satisfazer o mais rapidamente possível a solicitação. Mas se a sua aptidão mais relevante for o respeito escrupuloso da confidencialidade, o profissional terá tendência para se rodear de precauções, para analisar sob todos os ângulos se o facto de responder ao pedido que lhe é feito não implicará o risco de causar algum prejuízo para o seu empregador, para si

próprio, para o requerente e para quem estiver na origem do documento ou da informação procurada. Naturalmente a duração média das etapas que passam pelo segundo profissional pode prolongar-se.

4 - As observações precedentes destinam-se a ajudar o utilizador a identificar melhor as aptidões que encontra, a enquadrá-las nas principais situações profissionais e a avaliar o seu papel na construção das competências que fazem apelo a uma dessas situações. Em suma, a fazer o melhor uso possível de uma determinada aptidão. Porque há um bom e um mau uso das aptidões. Não nos deixemos cair na armadilha das palavras. As aptidões são vulgarmente consideradas valores positivos e isso está subentendido nas páginas precedentes. Mas algumas são ambivalentes e podem tornar-se um obstáculo. Por exemplo, “o espírito de curiosidade” é apresentado como uma disposição própria para ajudar e motivar o profissional numa situação de investigação, o que é considerado unanimemente como uma “virtude”. Mas também pode levar o indivíduo que o possui a desviar constantemente o seu olhar de um objecto para outro, a interessar-se sucessivamente por toda a espécie de assuntos sem aprofundar nenhum e por conseguinte sem poder assentar em nenhuma verdadeira competência. Noutros termos, para que não se perca nesta travessia, o espírito de curiosidade deve combinar-se com outra aptidão, por exemplo, o rigor.

As aptidões foram aqui evocadas como elementos para explicar os comportamentos, bem como elementos constitutivos das competências. Seria arriscado confiar exclusivamente nelas e considerá-las como os únicos elementos constitutivos das competências. Mas seria uma deplorável miopia não as ver em acção e não reconhecer o lugar que têm na competência de um profissional.

Últimas páginas

O Euro-Referencial termina de maneira clássica.

O Glossário explicita a acepção dos termos que os autores empregam constantemente e que designam os assuntos que são a matéria deste referencial: competência, capacidade, aptidão, profissão, perfil de competência, etc.

O Índice Remissivo foi enriquecido: introduziram-se nele algumas palavras que por acaso não entraram em nenhum dos exemplos contidos nos diversos domínios de competência, mas que são importantes para guiar o utilizador até um dos domínios em que o ambiente semântico dessa palavra se encontre. Os co-autores esperam que esta riqueza (virtual) torne mais suportável a insuficiência técnica que faz com que os termos que aparecem no índice remetam apenas para o número do domínio de competência em que se encontram e não para uma localização mais precisa.

A lista de agradecimentos é longa. Pretendeu-se que nela figurassem os nomes de todos os que, de uma maneira ou de outra, substancial ou ocasionalmente, deram um contributo para este livro. Apesar de omissões inevitáveis mas

.....

involuntárias e pelas quais pedimos desculpa, ela testemunha o carácter colectivo desta obra. Pode, pois, ser encarada como a assinatura colectiva dos co-autores.

Os que nele trabalharam sabem que, de facto, este livro não está isento de falhas e outros leitores menos envolvidos na sua realização não deixarão de o lembrar. Antes de ser dado à estampa, conheceu numerosas versões sucessivas. E seguidamente foi preciso parar, porque o exercício se tornava inútil e, sobretudo, porque se tinha necessidade do livro, mesmo imperfeito, uma vez que vários grupos o aguardavam para fazer dele um instrumento do seu próprio trabalho.

Ei-lo por conseguinte. Ao vê-lo sob esta forma de objecto acabado, que se manipula, se abre, se lê, apercebemo-nos melhor do que seria necessário (ou antes, do que será necessário) fazer de modo a que a sua terceira edição seja melhorada e mais fácil de utilizar. O processo desta terceira edição está aberto e já não está vazio.

Para atingir este novo objectivo será necessário trabalho e serão necessárias competências. Será necessário também que as associações profissionais facultem meios para tal, manifestem o seu interesse, não sejam avaras nos seus incentivos. Cabe-lhes assumir as suas responsabilidades.

I - DOMÍNIOS DE COMPETÊNCIA

Lista dos Domínios

GRUPO I - INFORMAÇÃO	31
I 01 - Relações com utilizadores e clientes	33
I 02 - Compreensão do meio profissional	35
I 03 - Aplicação do direito de informação	37
I 04 - Gestão de conteúdos e conhecimentos	39
I 05 - Identificação e validação das fontes de informação	41
I 06 - Análise e representação da informação	43
I 07 - Pesquisa de informação	45
I 08 - Gestão de colecções e fundos	47
I 09 - Enriquecimento de colecções e fundos	49
I 10 - Tratamento físico dos documentos	51
I 11 - Organização do espaço e equipamento	53
I 12 - Concepção de produtos e serviços	55
GRUPO T - TECNOLOGIAS	57
T 01 - Concepção informática de sistemas de informação documental	59
T 02 - Desenvolvimento de aplicações informáticas	61
T 03 - Publicação e edição	63
T 04 - Tecnologias da Internet	65
T 05 - Tecnologias da informação e da comunicação	67
GRUPO C - COMUNICAÇÃO	69
C 01 - Comunicação oral	71
C 02 - Comunicação escrita	73
C 03 - Comunicação audiovisual	75
C 04 - Comunicação pela informática	77
C 05 - Prática de uma língua estrangeira	79
C 06 - Comunicação interpessoal	81
C 07 - Comunicação institucional	83
GRUPO M - GESTÃO [Management]⁵	85
M 01 - Gestão global da informação	87
M 02 - Marketing	89
M 03 - Venda e difusão	91
M 04 - Gestão orçamental	93
M 05 - Gestão de projectos e planeamento	95
M 06 - Diagnóstico e avaliação	97
M 07 - Gestão de recursos humanos	99
M 08 - Formação e acções pedagógicas	101
GRUPO S - OUTROS SABERES	103
S 01 - Saberes complementares	105

⁵ [NT] Traduzido por Gestão. Mantém-se a designação original de Grupo M.

GRUPO I - INFORMAÇÃO

I 01 - RELAÇÕES COM UTILIZADORES E CLIENTES

Explorar as diferentes formas de interacção com os utilizadores da informação (acolhimento, orientação, reformulação, formação) para compreender e acompanhar as suas necessidades de informação, permitir-lhes explorar o melhor possível a informação e desenvolver uma determinada cultura de informação.

Exemplos de nível 1

- 1) Acolher o público e orientá-lo com os recursos da instituição, aplicando os procedimentos estabelecidos e apresentando os instrumentos postos à disposição dos utilizadores (manuais de acolhimento, guias do utilizador, etc.).
- 2) Compreender e conhecer a definição de termos como: informação, notícia, dado, documento, referência, cota, repertório, pedido, necessidade, utilizador final, cliente, investigador, política documental, serviço do utilizador, etc.
- 3) Conhecer, explicar e fazer aplicar o regulamento da biblioteca.

Exemplos de nível 2

- 1) Receber um pedido de um utilizador, extrair o seu significado e situá-lo no contexto de um processo de pesquisa de informação.
- 2) Aconselhar e orientar os públicos para os recursos internos, mas também para os recursos externos. Dar uma resposta adequada mesmo aos pedidos imprevistos.
- 3) Conceber e apresentar guias do utilizador e outros produtos pedagógicos com o objectivo de desenvolver a cultura informativa dos utilizadores e de os formar para a utilização dos recursos documentais no local ou à distância.
- 4) Iniciar os utilizadores na exploração da base de dados ou do portal documental do serviço de documentação ou da mediateca.

Exemplos de nível 3

- 1) Adaptar-se às necessidades dos utilizadores e dos clientes, antecipando os seus pedidos.

- 2) Determinar e tornar precisas as necessidades das instâncias de decisão, e as suas preferências em matéria de comunicação.
- 3) Comparar o valor do serviço prestado ao utilizador com o seu custo económico.
- 4) Valorizar as competências e os serviços prestados pelos profissionais de informação.
- 5) Conceber e implementar acções destinadas a desenvolver a cultura informativa dos utilizadores ou clientes, no local e à distância.
- 6) Organizar exposições, eventos culturais, conferências, debates públicos em conexão com o fundo e os utilizadores, internamente ou no exterior.
- 7) Acompanhar, na qualidade de profissional de informação-documentação, grupos de trabalho de utilizadores da informação.

Exemplos de nível 4

- 1) Teorizar sobre as necessidades, as representações e as utilizações da informação, nomeadamente as novas necessidades.
- 2) Conceber e propor a política, as acções e as ferramentas colectivas para assegurar “as interacções” com os utilizadores (guia metodológico, FAQ de perguntas-tipo).
- 3) Promover junto dos utilizadores uma ética e um comportamento correcto na utilização da informação.
- 4) Sensibilizar e implicar os outros serviços na formação dos utilizadores, como, por exemplo, o departamento informático.

Ver também:

C 06 - Comunicação interpessoal

M 02 - Marketing

M 06 - Diagnóstico e avaliação

M 08 - Formação e acções pedagógicas

I 02 - COMPREENSÃO DO MEIO PROFISSIONAL

Orientar-se no meio profissional da informação e da documentação, a nível nacional e internacional, bem como no ambiente político, económico e institucional da Sociedade de Informação, a fim de contribuir para o reconhecimento da profissão e do seu lugar na sociedade. Adquirir uma cultura e uma identidade profissionais que se traduzam no conhecimento dos actores, do vocabulário, da história, dos lugares de encontro e permuta da profissão e das profissões conexas, que permita ser mais eficaz no seu trabalho e gerir a sua progressão na carreira profissional.

Exemplos de nível 1

- 1) Identificar as principais organizações profissionais de informação e documentação da sua região e do seu país e seguir as suas actividades.
- 2) Compreender e conhecer a definição de termos como: política de informação, economia da informação, produtor, prestador de serviços, intermediário, utilizador final, sindicato, profissional, consultor, deontologia, normalização, certificação, etc.

Exemplos de nível 2

- 1) Descrever a organização da profissão, as principais categorias de actores públicos, associativos e do comércio da informação - serviços de documentação, bibliotecas, arquivos, inteligência económica - e as suas situações estatutárias.
- 2) Identificar os programas e locais de formação e de certificação em informação-documentação do seu país.
- 3) Localizar e explorar as publicações profissionais especializadas, as possibilidades de formação contínua, etc.
- 4) Identificar os princípios jurídicos e deontológicos da profissão.

Exemplos de nível 3

- 1) Interpretar os grandes princípios que determinam a política e a economia da informação no seu país ou região.
- 2) Identificar as organizações da profissão e os programas de formação e de certificação noutros países.

- 3) Posicionar-se no contexto da evolução histórica da profissão e do conjunto de actividades com ela relacionadas.
- 4) Fazer-se reconhecer como membro da sua profissão e promovê-la dentro e fora da empresa.
- 5) Implementar medidas que garantam o respeito pelos princípios deontológicos da profissão.

Exemplos de nível 4

- 1) Actuar junto das organizações profissionais e sociais para defender a profissão e os seus utilizadores.
- 2) Definir e promover uma política de informação que vise valorizar uma imagem dinâmica da profissão.
- 3) Conceber e promover princípios de cooperação institucional em todos os domínios e a todos os níveis, criar e desenvolver parcerias públicas e privadas.
- 4) Participar na evolução de códigos deontológicos.

Ver também:

C 07 - Comunicação institucional

M 02 - Marketing

I 03 - APLICAÇÃO DO DIREITO DA INFORMAÇÃO

Aplicar as disposições e os procedimentos legais, regulamentares e convencionais relativos à actividade de informação e documentação, nomeadamente em matéria de propriedade intelectual (direito de autor, direito da propriedade industrial, direitos da personalidade (respeito pela vida privada), direito da concorrência, direito das obrigações, direito de empréstimo, direito de cópia, liberdade de expressão, protecção dos dados pessoais, direito da imagem, etc.

Exemplos de nível 1

- 1) Caracterizar a função das principais instituições que emitem e fazem aplicar as regras de direito a nível nacional, europeu ou internacional.
- 2) Reconhecer documentos jurídicos ou normativos de diferentes estatutos.
- 3) Compreender e conhecer a definição de termos como: direito, directiva, regulamento, convenção, norma, propriedade intelectual, direito de autor, direito de cópia, copyright, patente, contrato, jurisprudência, jornal oficial, etc.

Exemplos de nível 2

- 1) Identificar e hierarquizar as regras e os textos em vigor relativos ao direito da informação a nível nacional, europeu ou internacional.
- 2) Identificar os instrumentos de acesso à informação jurídica nacional, europeia e internacional.
- 3) Interpretar e aplicar os textos de acordo com os diferentes tipos de fontes (analógicas e digitais), de acordo com as diferentes utilizações (consulta, cópia, empréstimo, animação, respeito pelos prazos legais de conservação, protecção da vida privada, etc.) na sua organização: textos legais, jurisprudência, contratos.
- 4) Difundir a informação pertinente junto dos utilizadores.
- 5) Obter as informações necessárias para tornar um produto ou um serviço documental conformes à legislação em vigor.

Exemplos de nível 3

- 1) Identificar e hierarquizar as regras e os textos em preparação que relevam do direito da informação a nível nacional, europeu ou internacional.
- 2) Avaliar as repercussões para a actividade documental das alterações do foro jurídico e da regulamentação aplicável ao sector da empresa.
- 3) Avaliar se um sistema de informação simples está conforme ao direito da informação em vigor ou em elaboração e diligenciar no sentido de obter a respectiva conformidade.
- 4) Negociar contratos com os prestadores de serviços para: criação de um sítio *web*, acesso a revistas em linha, compra de um software documental, etc.
- 5) Decidir sobre a oportunidade de utilizar modelos jurídicos alternativos: software livre, livre acesso às publicações, copyleft, etc.

Exemplos de nível 4

- 1) Levar a cabo uma acção política para melhorar ou fazer respeitar o direito dos utilizadores da informação.
- 2) Elaborar o texto de uma proposta ou uma alteração juridicamente procedente.
- 3) Por em evidência as eventuais disparidades administrativas ou legais entre vários países.
- 4) Criar e gerir um consórcio destinado a negociar com outros parceiros do mundo da informação, por exemplo, com os editores de recursos electrónicos.
- 5) Avaliar se um sistema de informação complexo está conforme ao direito da informação em vigor ou em elaboração e diligenciar no sentido de obter a respectiva conformidade.

I 04 - GESTÃO DE CONTEÚDOS E CONHECIMENTOS

Organizar, estruturar e gerir os recursos (documentos ou colecções de documentos, arquivos, informações ou conhecimentos). Modelar, criar e explorar metadados e acessos.

Exemplos de nível 1

- 1) Identificar os ficheiros, registos e catálogos, em papel ou electrónicos, utilizados na organização.
- 2) Assinalar os elementos descritivos facilmente identificáveis de um objecto ou documento, independentemente do seu suporte, com vista à sua introdução num ficheiro e/ou à sua classificação.
- 3) Compreender e conhecer a definição de termos como: base de dados (factuais, bibliográficos, etc.), catálogo, repertório numérico, inventário, ficheiro de autoridade, base de conhecimentos, hipertexto, metadados *Dublin Core*, lista controlada, formato, referência bibliográfica, rubrica, etc.

Exemplos de nível 2

- 1) Identificar os elementos de informação que caracterizam um documento e transcrevê-los num sistema de descrição aplicando as respectivas normas. Por exemplo, ISBD, OAIS, normas de descrição dos arquivos, normas de transliteração, de numeração ISAN, etc.
- 2) Controlar a homogeneidade formal dos dados em função das regras estabelecidas.
- 3) Criar um ficheiro, após ter identificado uma estrutura simples adaptada aos objectos ou documentos a gerir, e definir as regras de análise associadas, utilizando software de automação de escritório.
- 4) Organizar documentos relacionados entre si num dossiê electrónico ou em papel, em função de um objectivo estabelecido ou definido antecipadamente (ordem do dia de uma reunião, plano temático simples, etapas de um projecto, etc.) ou de pedidos específicos de um utilizador.

Exemplos de nível 3

- 1) Colaborar na concepção e na estruturação de um sistema de informação documental (base de dados, portal) para uma determinada

utilização (produção normalizada de documentos electrónicos, catálogo de biblioteca, inventário de arquivos, base de conhecimentos, etc.).

- 2) Redigir um caderno de encargos funcional, organizacional, ergonómico e/ou técnico, com vista a adquirir uma ferramenta ou desenvolver uma aplicação sobre uma ferramenta existente.
- 3) Organizar o trabalho de alimentação e gestão de um determinado dispositivo e desenvolver os instrumentos associados (modelos de documento, procedimento, etc.).
- 4) Desenvolver um sistema de colaboração entre organismos para agregar recursos partilhados (catálogo colectivo, portal personalizado).
- 5) Assegurar um grau de segurança e confidencialidade adaptado ao contexto.
- 6) Identificar os desafios ligados à aplicação das normas e formatos, seguir a evolução neste domínio.

Exemplos de nível 4

- 1) Conceber um sistema global de memorização da informação que responda à política geral da organização (records management, inteligência económica, portal documental, sistema de informação territorial, etc.).
- 2) Proceder à pesquisa e selecção de soluções técnicas adequadas, em conjunto com os fornecedores e os comanditários do projecto.

Ver também:

T 01 - Concepção informática de sistemas de informação documental

T 02 - Desenvolvimento de aplicações informáticas

T 03 - Publicação e edição

M 06- Diagnóstico e avaliação

I 05 - IDENTIFICAÇÃO E VALIDAÇÃO DE FONTES DE INFORMAÇÃO

Referenciar, avaliar, seleccionar e validar fontes de informação (documentos impressos, sítios *web*, organismos e pessoas).

Exemplos de nível 1

- 1) Referenciar num fundo documental as grandes categorias de documentos (segundo a sua natureza, origem, grau de elaboração, suporte, etc.).
- 2) Identificar os principais organismos ou serviços produtores de informação ou de conhecimentos no seu sector de actividade e na sua empresa.
- 3) Definir para cada documento ou informação a sua proveniência, a sua actualidade (data de produção).
- 4) Compreender e conhecer a definição de termos como: editor, produtor, distribuidor, fonte de informação, organismo fonte, pessoa fonte, organismo dador, critérios de selecção, recolha de informação, enciclopédia, dicionário, glossário, fontes primárias, secundárias e terciárias, etc.

Exemplos de nível 2

- 1) Caracterizar os documentos segundo os seus públicos e utilização (divulgação, investigação, ensino, serviço de alerta ou de apoio à decisão, lazer ou cultura, etc.).
- 2) Usar os instrumentos e métodos correntes de identificação das fontes de informação: catálogos, anuários, repertórios, bibliografias, marcadores, listas de ligações, portais especializados, etc.
- 3) Identificar diferentes tipos de fontes internas ou externas e controlar-lhes a qualidade, aplicando critérios de selecção, pertinência, autenticidade, fiabilidade, actualização, etc.

Exemplos de nível 3

- 1) Avaliar a qualidade e complementaridade das fontes, definindo critérios de selecção, pertinência, autenticidade, fiabilidade, actualização, etc.

- 2) Identificar os produtores de documentos internos ou externos, não comercializados e de difícil acesso, através da permuta e participação em redes.
- 3) Obter informação não publicada, estabelecendo contactos com os seus detentores.
- 4) Conceber e gerir (referenciar, adquirir, actualizar, eliminar) um repertório de fontes de informação: anuários de organismos, guias de sítios *web*, bibliografias, portal temático, etc.

Exemplos de nível 4

- 1) Conceber uma estratégia de recolha e validação das fontes de informação e acompanhar a sua implementação.
- 2) Comparar as fontes de informação tendo em vista uma melhor relação custo/eficácia, e o acompanhamento da oferta, nomeadamente no mercado dos conteúdos electrónicos (serviços de recortes de imprensa, serviços de dados financeiros, etc.).
- 3) Coordenar, no âmbito de uma rede, a definição e aplicação dos critérios de avaliação da qualidade e complementaridade das fontes.

Ver também:

I 02 - Compreensão do meio profissional

M 06 - Diagnóstico e avaliação

I 06 - ANÁLISE E REPRESENTAÇÃO DA INFORMAÇÃO

Identificar e descrever o conteúdo de um recurso documental para facilitar a sua pesquisa, pela indexação e elaboração de resumos documentais.

Exemplos de nível 1

- 1) Classificar os documentos segundo um plano de classificação temática.
- 2) Compreender e conhecer a definição de termos como: índice, cota, classificação, palavra-chave, assunto principal, descritor, tesouro, lista de autoridades, grelha analítica, resumo, síntese documental, etc.

Exemplos de nível 2

- 1) Caracterizar o assunto principal ou os conceitos principais de um documento.
- 2) Proceder à catalogação de um lote de documentos.
- 3) Elaborar um índice.
- 4) Traduzir em linguagem documental os conceitos principais de um documento. Saber utilizar um plano de classificação, um ficheiro ou uma lista de autoridades, um tesouro e propor descritores.
- 5) Distinguir os três tipos de relações num tesouro: equivalência, hierarquia e associação.
- 6) Redigir um resumo descritivo ou selectivo (de acordo com as necessidades dos utilizadores).
- 7) Analisar e referenciar sítios web para um anuário.
- 8) Indexar as questões dos utilizadores num contexto de pesquisa para encontrar a informação pertinente.

Exemplos de nível 3

- 1) Redigir um resumo analítico ou um comentário crítico.
- 2) Controlar a coerência e a pertinência de um ficheiro de autoridade.

- 3) Elaborar uma linguagem documental: léxico controlado, tesauro, plano de classificação temática ou de actividades. Assegurar a sua coerência e evolução. Redigir manuais de indexação.
- 4) Conhecer a oferta do mercado em matéria de instrumentos de análise e de resumo automáticos e acompanhar a sua evolução.
- 5) Criar perfis e equações de pesquisa ou de pedidos, no quadro da difusão selectiva da informação (DSI).
- 6) Explorar uma ferramenta de textmining (datamining).

Exemplos de nível 4

- 1) Definir a política de análise e indexação do serviço de documentação.
- 2) Escolher a(s) ferramenta(s) de acesso (plano de classificação, tesauro, léxico, etc.) adaptada(s) aos utilizadores, estabelecendo comparações entre elas.
- 3) Definir o método de elaboração de uma linguagem documental.
- 4) Escolher e implementar um módulo de tesauro num software documental.
- 5) Escolher e implementar uma ferramenta de análise e de resumo automático.

Ver também

I 01 - Relações com utilizadores e clientes

C 01 - Comunicação oral

C 02 - Comunicação escrita

C 03 - Comunicação audiovisual

I 07 - PESQUISA DE INFORMAÇÃO

Pesquisar e recuperar informação, por métodos e ferramentas informáticos e manuais, que permitam responder às solicitações dos utilizadores em condições óptimas de custos e de prazos. Avaliar a adequação da resposta prestada ao pedido efectuado.

Exemplos de nível 1

- 1) Dar uma resposta imediata às questões simples postas pelos utilizadores: endereço, transmissão de um documento, etc.
- 2) Utilizar de forma eficaz os anuários e repertórios básicos.
- 3) Reproduzir e transmitir uma informação.
- 4) Compreender e conhecer a definição de termos como: pedido, serviço de alerta, critérios de pesquisa, operadores booleanos, motor de pesquisa, anuário, catálogo, texto integral, portal, etc.

Exemplos de nível 2

- 1) Tratar um pedido de informação simples adoptando uma estratégia de pesquisa adequada.
- 2) Utilizar de forma eficaz e complementar as diferentes ferramentas de pesquisa: dicionários, enciclopédias, atlas, anuários, bases de dados, motores de pesquisa, metamotores de pesquisa, *web* invisível, etc.
- 3) Identificar e utilizar fontes de informação de qualquer natureza capazes de responder ao pedido e interrogá-las com eficácia.
- 4) Reproduzir e transmitir os resultados de uma pesquisa simples.
- 5) Assegurar um serviço de alerta no quadro de procedimentos de trabalho preestabelecidos.
- 6) Avaliar os resultados de uma pesquisa em termos de fiabilidade e de pertinência.

Exemplos de nível 3

- 1) Analisar um pedido de informação complexo ou impreciso, fazer um diagnóstico e elaborar uma estratégia de pesquisa. Reproduzir o resultado da pesquisa.

- 2) Identificar e seguidamente seleccionar entre as diversas fontes as que sejam mais pertinentes.
- 3) Dominar as funções avançadas dos motores e metamotores de pesquisa e outras ferramentas de pesquisa na web para os combinar de maneira óptima. Saber comparar e avaliar estes instrumentos.
- 4) Conhecer e saber explorar as ferramentas de pesquisa em texto integral.
- 5) Implementar um projecto de um serviço de alerta.
- 6) Alimentar com perguntas e respostas uma base de conhecimentos que permita responder rapidamente e de forma coerente às questões mais frequentes (FAQ).
- 7) Implementar as ferramentas e procedimentos que permitam validar a fiabilidade e pertinência da informação encontrada

Exemplos de nível 4

- 1) Conceber estratégias complexas e evolutivas de pesquisa e de alerta numa óptica de apoio à decisão.
- 2) Definir uma política de resposta adaptada às necessidades das diferentes categorias de utilizadores, integrando serviços de valor acrescentado, bem como a avaliação da relação custo/eficácia desses serviços e produtos.
- 3) Organizar os meios para capitalizar os resultados das pesquisas, por exemplo no quadro de uma base de conhecimentos
- 4) Elaborar métodos de avaliação dos sistemas de pesquisa de informação

Ver também:

T 05 - Tecnologias da informação e da comunicação

I 08 - GESTÃO DE COLECÇÕES E FUNDOS

Elaborar e aplicar critérios de selecção, aquisição, conservação e eliminação de documentos que permitam constituir e organizar colecções de documentos de qualquer natureza ou fundos de arquivos, conservá-los garantindo a sua acessibilidade, desenvolvê-los, actualizá-los e expurgá-los dos elementos inúteis, de acordo com as necessidades dos utilizadores. Descrevê-los em catálogos de qualquer natureza (manuscritos, impressos, microformas, multimédia, bases de dados, sítios na Internet).

Exemplos de nível 1

- 1) Verificar a existência ou ausência de documentos numa colecção ou num fundo.
- 2) Integrar ou reclassificar documentos numa colecção ou num fundo.
- 3) Compreender e conhecer a definição de termos como: documento, processo, ficheiro, peça de arquivo, colecção, fundo, catálogo, catalogação, inventário, série, formulário, aquisição, depósito legal, eliminação, verificação, expurgo, pré-arquivo, arquivo, ISSN, ISBN, norma DOI.
- 4) Fazer uma catalogação simples com um formulário de entrada de dados.

Exemplos de nível 2

- 1) Quantificar a utilização dos documentos de uma colecção ou de um fundo.
- 2) Avaliar a qualidade e as lacunas de uma colecção ou de um fundo e ajustá-los às necessidades dos utilizadores.
- 3) Identificar os documentos extraviados, actualizar os catálogos e os inventários.
- 4) Utilizar as ferramentas (catálogos, bibliografias, repertórios, etc.) que permitam localizar e obter os documentos.
- 5) Conservar ou eliminar recursos documentais de maneira adequada, tendo em conta a duração de vida dos diferentes tipos de documentos.
- 6) Elaborar ou recuperar registos bibliográficos.
- 7) Actualizar as colecções virtuais e as listas de ligações.

Exemplos de nível 3

- 1) Conduzir um estudo global da utilização de uma colecção ou de um fundo.
- 2) Determinar os critérios para pré-arquivo e estabelecer um plano de arquivo.
- 3) Determinar os critérios de expurgo de uma colecção ou de um fundo.
- 4) Harmonizar, com os outros membros de uma rede, a política de desenvolvimento de uma colecção, com vista à sua utilização e conservação em comum.
- 5) Conceber e gerir colecções virtuais, listas de ligações.
- 6) Controlar a qualidade da catalogação e zelar pela aplicação da política e normas de catalogação (ISBD, Unimarc), redigir um guia de procedimentos.
- 7) Controlar a qualidade das práticas de conservação.

Exemplos de nível 4

- 1) Definir um plano de desenvolvimento de colecções ou fundos.
- 2) Efectuar avaliações sobre a autenticidade ou a antiguidade de fundos bibliográficos.
- 3) Avaliar uma política de selecção de documentos.
- 4) Definir métodos que permitam apreciar a coerência de uma colecção e a sua adaptação às condições de utilização.
- 5) Supervisionar a política de arquivo garantindo a conservação e reutilização de todos os tipos de documentos, incluindo os documentos digitais. Prever as migrações e as ferramentas que permitem reler e reutilizar os documentos.
- 6) Conduzir uma política de catalogação que garanta a qualidade de registos bibliográficos, implementar uma catalogação partilhada e a conversão retrospectiva e assegurar a monitorização da evolução das normas de catalogação.
- 7) Participar na evolução das normas de descrição dos documentos ou controlar a sua aplicação: Unimarc, Z39.50, Dublin Core, ISAD (G), etc.

Ver também

M 05 - Gestão de projectos e planeamento

I 09 - ENRIQUECIMENTO DE COLECÇÕES E FUNDOS

Definir e aplicar uma política de desenvolvimento de fundos e de colecções, seleccionar os recursos de informação a adquirir (documentos, produtos, serviços, etc.) e abastecer colecções e fundos de acordo com as regras de gestão estabelecidas.

Exemplos de nível 1

- 1) Efectuar aquisições pontuais de documentos ou provisões para a biblioteca, de acordo com as directivas emitidas.
- 2) Compreender e conhecer a definição de termos como: aquisição, encomenda, nota de encomenda, factura, nota de custos, talão de caixa, pagamento a pronto, remessa, fornecedor, aprovisionamento.
- 3) Fazer uma listagem das revistas recebidas por assinatura.

Exemplos de nível 2

- 1) Comparar num determinado caso, a eficácia dos meios para se obterem documentos (por compra na Internet, por assinatura impressa ou electrónica, empréstimo, aluguer, doação, depósito legal, licença, etc.).
- 2) Utilizar ferramentas de localização, impressas ou electrónicas
- 3) Identificar eventuais fornecedores ou prestadores de um determinado produto, documento ou serviço. Comparar as suas tabelas de preços ou pedir um orçamento.
- 4) Acompanhar o fornecimento/prestação, desde a encomenda até à entrega, insistir com um fornecedor no caso de atraso e controlar a conformidade do documento ou do produto entregue com a nota de encomenda.

Exemplos de nível 3

- 1) Redigir um concurso, estabelecer cadernos de encargos e contratos para o fornecimento de equipamentos ou de prestações de serviços complexas.
- 2) Negociar condições de compra e de licenciamento, acordos de subcontratação ou outsourcing.

- 3) Organizar controlos de recepção para prestações de serviços.
- 4) Implementar uma política de permuta de documentos a fim de enriquecer o fundo com os menores custos.

Exemplos de nível 4

- 1) Definir e dominar uma política de aquisição e uma cadeia completa de fornecimento de documentos.
- 2) Exercer o direito de pré-licitação em venda pública. Reclamar documentos desviados dos arquivos públicos.
- 3) Coordenar diversos fornecedores ou parceiros, internos ou externos implicados num projecto de aquisição importante ou na constituição de espólios.
- 4) Conceber e verificar os procedimentos de controlo de qualidade aquando da recepção de produtos ou serviços não habituais.
- 5) Negociar a cedência ou o depósito de fundos de arquivos privados.

Ver também
M 03 - Venda e difusão

I 10 - TRATAMENTO FÍSICO DOS DOCUMENTOS

Determinar e implementar métodos, medidas e técnicas de arrumação, protecção, conservação e restauro e comunicação ao público de suportes documentais de qualquer natureza.

Exemplos de nível 1

- 1) Arrumar os documentos em dispositivos de acondicionamento: estantes, dossiês, repertórios, revistas, armazéns, silos, etc.
- 2) Classificar e triar os documentos segundo critérios simples (alfabéticos, numéricos, geográficos, cronológicos).
- 3) Verificar o estado de conservação dos documentos e efectuar pequenas reparações.
- 4) Compreender e conhecer a definição de termos como: suporte magnético, suporte óptico, microficha, diapositivo, recurso electrónico, magnetoscópio, numerador, verificação, estampilhagem, registo de inventário, ficheiro topográfico.
- 5) Munir os documentos e as caixas de classificação de: rótulos, segurança anti-roubo, cotas, estampilhagem, etc.

Exemplos de nível 2

- 1) Descrever os principais condicionalismos e técnicas de protecção dos documentos correntes contra a deterioração e contra o roubo, bem como as normas de conservação e de preservação.
- 2) Determinar e aplicar os tratamentos possíveis (encadernar, transferir, restaurar, transcrever, reformatar, microfilmear, digitalizar).
- 3) Compreender e controlar a coerência da circulação, classificação e divulgação dos documentos.
- 4) Conhecer e verificar as condições de arquivo e de armazenamento.
- 5) Incluir nos documentos digitalizados os diferentes metadados ligados ao tratamento físico do documento, com vista a uma recuperação óptima.

Exemplos de nível 3

- 1) Controlar a acessibilidade dos documentos.
- 2) Implementar técnicas modernas de protecção, preservação e restauro.
- 3) Estabelecer, implementar e controlar um programa de conservação e preservação dos suportes de informação, assim como de transferência de suportes (microfilmagem, digitalização, transcodificação).
- 4) Escolher um sistema de arrumação adaptado aos diferentes tipos de suporte (manuscritos, documentos impressos, audiovisuais, electrónicos, etc.) e o correspondente acondicionamento.
- 5) Conceber e avaliar o circuito dos documentos e identificar as operações inúteis ou desadequadas.
- 6) Providenciar a boa conservação e a segurança de documentos preciosos.

Exemplos de nível 4

- 1) Conceber uma política de arquivo e de conservação (gestão, duração e suporte de conservação, armazenamento) adaptada às exigências legislativas e às necessidades da organização e dos seus clientes internos e externos.
- 2) Conceber e implementar novos sistemas de conservação, de preservação e de divulgação dos documentos.
- 3) Elaborar um plano de emergência para fazer face a catástrofes.
- 4) Avaliar e pôr em prática sistemas que garantam a perenidade da conservação dos documentos electrónicos paralelamente à evolução dos formatos
- 5) Promover políticas de adopção das diferentes normas de metadados para recuperação da informação

Ver também

C 01 - Comunicação oral

C 02 - Comunicação escrita

C 03 - Comunicação audiovisual

C 04 - Comunicação pela informática

I 11 - ORGANIZAÇÃO DO ESPAÇO E EQUIPAMENTO

Organizar fisicamente o espaço de trabalho e os locais de conservação dos documentos. Organizar os espaços de consulta de maneira a permitir o acolhimento de todos os públicos e prestar o conjunto de serviços esperados.

Exemplos de nível 1

- 1) Elaborar o plano do local, com a disposição dos diferentes espaços e mobiliário.
- 2) Compreender e conhecer a definição de termos como: área total, saída de emergência, espaço público, depósito, estantes compactas, segurança, ligação interna, área de circulação, acessibilidade, higrimetria, climatização, isolamento acústico, ergonomia, etc.
- 3) Conceber e instalar a sinalética.

Exemplos de nível 2

- 1) Escolher o material de arrumação para um fundo homogêneo e limitado em volume, e para as ferramentas documentais correspondentes (ficheiros, dossiês).
- 2) Dispor o mobiliário existente de modo a facilitar as condições de trabalho ou de recepção.
- 3) Providenciar a colocação de postos informáticos com livre acesso

Exemplos de nível 3

- 1) Organizar o espaço de um serviço de arquivo, de uma biblioteca, de um centro de documentação, de uma mediateca, de um stande de exposições ou de um espaço de auto-documentação.
- 2) Determinar e fazer aplicar a sinalética, painéis de orientação, mapas para facilitar o acesso a diferentes pólos de informação.
- 3) Seleccionar os equipamentos de leitura e protecção de documentos manuscritos, impressos, numéricos, audiovisuais, etc.
- 4) Preparar uma mudança.

- 5) Ter em conta os constrangimentos ergonómicos na disposição dos postos de trabalho do gestor e do utilizador de um sistema documental.
- 6) Escolher e implementar um portal de segurança.

Exemplos de nível 4

- 1) Encarregar-se de um projecto de criação de um centro de documentação, de um arquivo ou de uma biblioteca, em conjunto com profissionais da organização do espaço: ergónomo, arquitecto, técnico de som, etc.
- 2) Conceber a organização do espaço de uma grande estrutura de documentação ou de informação: zonas de acolhimento do público, espaços de leitura, espaços de auto-documentação, etc.
- 3) Decidir acerca da localização e disposição dos postos de trabalho do pessoal.

Ver também

M 02 - Marketing

M 05 - Gestão de projectos e planeamento

M 06 - Diagnóstico e avaliação

I 12 - CONCEPÇÃO DE PRODUTOS E SERVIÇOS

Tornar disponíveis e exploráveis os recursos (documentos e colecções de documentos, de informações, conhecimentos), através do fornecimento de produtos e/ou serviços documentais, e assegurar a sua manutenção.

Exemplos de nível 1

- 1) Preparar e transmitir correctamente uma informação simples.
- 2) Conhecer as utilizações possíveis dos fundos, produtos e serviços disponíveis na organização.
- 3) Fazer a triagem dos pedidos de empréstimo entre bibliotecas e dar-lhes suprimento.
- 4) Compreender e conhecer a definição de termos como: produto, serviço, prestação, tema, resumo, nota de síntese, prestação de valor acrescentado, OPAC, revista de imprensa, bibliografia, comunicação científica, material de apoio audiovisual.

Exemplos de nível 2

- 1) Orientar o utilizador para o produto ou serviço mais adaptado às suas necessidades e práticas, e ajudá-lo a obtê-lo na forma adequada.
- 2) Actualizar um produto (dossiê, rubricas de um portal documental, boletim de sumários, etc.) de acordo com procedimentos definidos e critérios transparentes.
- 3) Assegurar a difusão selectiva ou personalizada da informação de acordo com perfis de interesse.
- 4) Organizar os resultados de uma pesquisa em bases de dados

Exemplos de nível 3

- 1) Definir a organização interna e a apresentação de um produto-tipo de informação (dossiê temático, resultado de pesquisas, FAQ, revista de imprensa electrónica, guia de sítios *web*, etc.) adaptado às práticas dos utilizadores.
- 2) Conceber a arquitectura de um portal de informação, articulado em torno de produtos (dossiê, boletim de sumários, etc.) ou de serviços (agência, notícia, encomenda de documentos, perfis de assinatura, etc.).
- 3) Definir ou readaptar perfis de interesse.

Exemplos de nível 4

- 1) Elaborar e introduzir alterações numa política de serviços e produtos (catálogo, inventário de arquivos, portal, sistema de alerta, etc.) adaptada aos utilizadores, às práticas, à natureza dos documentos e aos condicionalismos do ambiente, que seja coerente com os sistemas de informação existentes.
- 2) Colaborar com outros organismos, internos ou externos à empresa, no quadro de uma estratégia global de acesso e/ou de difusão da informação.

Ver também:

T 03 - Publicação e edição

T 04 - Tecnologias da Internet

C 01 - Comunicação oral

C 02 - Comunicação escrita

C 03 - Comunicação audiovisual

C 04 - Comunicação pela informática

M 02 - Marketing

GRUPO T - TECNOLOGIAS

T 01 - CONCEPÇÃO INFORMÁTICA DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO DOCUMENTAL

Conceber, especificar e administrar um sistema de informação documental e definir o interface adequado aos os utilizadores.

Exemplos de nível 1

- 1) Utilizar as diferentes funções correntes (aquisição, gestão, pesquisa, impressão, divulgação e exportação de um sistema de informação vulgar conhecido: um sistema de gestão electrónica de documentos (SGED), um sistema de pesquisa de informação, um sistema informatizado de gestão de bibliotecas (SIGB), de conteúdos e de conhecimentos.
- 2) Compreender e conhecer a definição de termos como: gestão electrónica de documentos, sistema informatizado de gestão de bibliotecas, portal, funcionalidades, módulo, etc.

Exemplos de nível 2

- 1) Caracterizar as funcionalidades dos diferentes módulos de um sistema de informação e os resultados esperados.
- 2) Fazer testes aos diferentes módulos de um ou de vários sistemas de informação.
- 3) Utilizar excepções e condições de utilização na introdução de dados num sistema de informação complexo.
- 4) Utilizar um sistema de informação complexo de corretagem de informação.

Exemplos de nível 3

- 1) Integrar as funcionalidades de um sistema de informação num processo de trabalho existente, planificar e implementar o novo processo.
- 2) Configurar com detalhe um sistema de informação complexo (por exemplo os processos de trabalho num sistema de gestão de clientes, o empréstimo num sistema de gestão de bibliotecas).
- 3) Introduzir alterações nos processos de trabalho existentes no quadro de um sistema de informação, para conseguir um funcionamento mais eficiente e procedimentos mais eficazes.

- 4) Definir as funcionalidades necessárias a um novo sistema de informação e avaliar as ofertas existentes no mercado.

Exemplos de nível 4

- 1) Combinar diferentes sistemas de informação dentro de uma concepção e de uma visão globais. Avaliar as possibilidades técnicas de realização de um tal projecto.
- 2) Planear e implementar um sistema de informação complexo.
- 3) Planear e controlar a transferência de um sistema de informação para outro, utilizando as ferramentas informáticas necessárias (*parsers*, macros, etc.).
- 4) Estabelecer e utilizar um método de avaliação (por exemplo *benchmarking*) para testar sistemas de informação complexos.
- 5) Conceber e desenvolver um sistema de informação informatizado complexo.

T 02 - DESENVOLVIMENTO DE APLICAÇÕES INFORMÁTICAS

Desenvolver, integrar e manter sistemas de informação documental explorando métodos de programação e modelização.

Exemplos de nível 1

- 1) Utilizar um script ou correr e controlar o macro-comando programado de uma aplicação.
- 2) Utilizar um software de gestão de ficheiros para criar uma aplicação documental simples.
- 3) Compreender e conhecer a definição de termos como: parametrização, desenvolvimento, script, macro-comando, colunas, valor, dicionário de dados, interface, índice, formulário, estado, etc.

Exemplos de nível 2

- 1) Instalar, configurar e utilizar software geral ou especializado.
- 2) Utilizar as linguagens de scripts ou macro-linguagens para criar, ampliar ou otimizar aplicações.
- 3) Utilizar linguagens de sistemas de gestão de bases de dados (SGBD) por exemplo, SQL, etc.

Exemplos de nível 3

- 1) Conhecer em pormenor as linguagens de descrição dos documentos (por exemplo, SGML, HTML, XML, Javascript, ASP, PHP, etc.).
- 2) Especificar e escolher uma linguagem de programação ou um ambiente de desenvolvimento adequados.
- 3) Utilizar um interface de programação para completar o desenvolvimento de um sistema de informação complexo.
- 4) Utilizar as normas dos sistemas distribuídos (por exemplo Corba).

Exemplos de nível 4

- 1) Utilizar os paradigmas de concepção de sistemas de informação e os métodos de análise e de modelação (Jackson, SA, OTM, OOA, ERM, etc.).
- 2) Estar familiarizado com os tipos correntes de linguagens de programação (orientada a objectos, estruturada), com as correspondentes linguagens (tais como Java ou C++) ou as ferramentas e ambientes de desenvolvimento (por exemplo Rational Rose).
- 3) Conduzir projectos complexos de desenvolvimento de software que combinam diferentes tarefas, componentes, relações, e assegurar a gestão de projectos de software.
- 4) Utilizar sistemas de gestão de bases de dados (SGBD) como Oracle, Informix, SQL-Sever, etc.
- 5) Conectar/associar o SGBD às aplicações, e explorar as correspondentes linguagens de programação (por exemplo SQL, ODBC, etc.).

T 03 - PUBLICAÇÃO E EDIÇÃO

Disponibilizar informação ao público, de modo acessível, produzindo ou reproduzindo documentos em todos os suportes, utilizando da melhor maneira os novos instrumentos e métodos disponibilizados pelas tecnologias da informação e comunicação.

Exemplos de nível 1

- 1) Pagar um documento respeitando as indicações fornecidas.
- 2) Utilizar uma folha de estilo ou uma formatação-tipo pré-definida.
- 3) Actualizar informações simples de um sítio web.
- 4) Integrar textos e ilustrações, por exemplo, num ficheiro ou numa página web.
- 5) Supervisionar o funcionamento de uma fotocopiadora e de uma impressora, saber o preço de uma fotocópia e de uma impressão, mudar os consumíveis.
- 6) Compreender e conhecer a definição de termos como: edição, manuscrito, correcção, formatação, copy-ready, BAT, HTML, XML, SGML, folha de estilo, home page, índice, print-run, encadernação, brochura, tiragem, master, DTD, offset, reprografia, pdf, etc.

Exemplos de nível 2

- 1) Redigir páginas de informação simples e colocá-las na web ou em CD-ROM.
- 2) Criar ou modificar um exemplo ou um modelo para uma apresentação.
- 3) Respeitar as regras da paginação, as menções obrigatórias, os direitos específicos da publicação e edição.
- 4) Criar uma folha de estilo.
- 5) Desenvolver a estrutura e as hiperligações de uma pequena apresentação na web ou num CR-ROM.
- 6) Recuperar dados de origens diversas, inseri-los num documento segundo regras estabelecidas e verificar o resultado obtido.

Exemplos de nível 3

- 1) Desenvolver páginas de informação que sejam fáceis de encontrar e compreender e correspondam às normas de escrita para a web, um CD-ROM, um livro, etc.
- 2) Conceber e elaborar a arte final de um documento até à sua publicação: formatação, escolha dos caracteres, dos formatos (HTML, GIF, PDF, etc.), controle da conformidade com um DTD.
- 3) Elaborar o caderno de encargos da maquete de uma publicação impressa (livro, revista, folheto, catálogo, etc.) ou electrónica (CD-ROM, sítio web, etc.).
- 4) Utilizar as normas e tecnologias da Internet para desenvolver uma página *web* (por exemplo metadados, cloaking).
- 5) Utilizar tecnologias mais avançadas para melhorar a apresentação de uma página na web, tornando-a mais dinâmica.
- 6) Reunir os elementos necessários para o estabelecimento de um orçamento por um fornecedor: tipógrafo, serviço de reprografia, etc.

Exemplos de nível 4

- 1) Definir uma estratégia editorial em função das necessidades do mercado, da concorrência e das prioridades do serviço e/ou da empresa.
- 2) Propor a solução técnica para edição e reedição de produtos multimédia e/ou de multi-suportes, com a melhor relação qualidade/custo.
- 3) Propor e aplicar soluções adaptadas a situações editoriais complexas devido à origem díspar dos documentos e à multiplicidade das fontes.
- 4) Planear a criação e assegurar o desenvolvimento de um sítio na Internet ou intranet, à escala de uma grande empresa, atendendo aos aspectos estruturais e de conteúdo.

T 04 - TECNOLOGIAS DA INTERNET

Utilizar serviços da Internet e as suas tecnologias de base para aceder a fontes heterogéneas de informação ou para organizar a informação.

Exemplos de nível 1

- 1) Utilizar os vulgares navegadores web, o software de correio electrónico outras ferramentas para os serviços da Internet (por exemplo FTP, Telnet, news, chat, ICQ).
- 2) Utilizar todas as funcionalidades dos serviços Internet, tais como os motores de pesquisa, os anuários, os agentes.
- 3) Compreender e conhecer a definição de termos como: HTML, Internet, navegador, serviço web, agente, etc.

Exemplos de nível 2

- 1) Caracterizar as diferentes funções dos navegadores web.
- 2) Testar novas funcionalidades de serviços Internet de acordo com um protocolo pré-estabelecido.
- 3) Utilizar diferentes serviços de valor acrescentado, por exemplo *chat*, grupos de discussão, ICQ.

Exemplos de nível 3

- 1) Conhecer as bases (nomeadamente os protocolos ou os formatos) da tecnologia Internet (por exemplo TCP/IP, RFC) e os principais serviços acessíveis via Internet (por exemplo WWW, correio electrónico, FTP, Telnet).
- 2) Instalar e configurar ferramentas da Internet num posto de trabalho individual .
- 3) Utilizar e conhecer softwares complementares para converter e compactar., e analisar a acessibilidade por meio de instrumentos estatísticos.

Exemplos de nível 4

- 1) Instalar e administrar um servidor para diversos serviços Internet (WWW,FTP,etc.).
- 2) Utilizar XML, XSLT, serviços web, RDF, etc. num projecto.
- 3) Conectar à Internet sistemas proprietários e bases de dados.
- 4) Utilizar as ferramentas de programação específicas para a Internet (por exemplo CGI, Java, Javascript, ASP, etc.).
- 5) Desenvolver e instalar uma intranet.

T 05 - TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E DA COMUNICAÇÃO

Utilizar e implementar os métodos, técnicas e ferramentas informáticas (equipamentos ou aplicações) para a implantação, desenvolvimento e exploração de sistemas de informação e de comunicação.

Exemplos de nível 1

- 1) Utilizar um hardware e um software vulgares.
- 2) Conectar-se a um serviço profissional.
- 3) Utilizar as principais funcionalidades de um sistema operativo.
- 4) Compreender e conhecer termos como: registo de dados, byte, cliente, servidor, sistema operativo, ficheiro, disco rígido, monitor, formatação, digitalização, CD-ROM, ISDN, DSL, vírus, etc.

Exemplos de nível 2

- 1) Estar familiarizado com as estruturas e com as funcionalidades dos sistemas de informação correntes.
- 2) Estabelecer diagnósticos, diferenciar a natureza de uma avaria material ou das diferentes mensagens de erro emitidas pelo sistema.
- 3) Especificar as características básicas desejáveis para os equipamentos ou aplicações informáticos, respeitando as normas da empresa e do contexto de aplicação.
- 4) Instalar uma estação de trabalho ou um computador, ou instalar um sistema operativo ou uma aplicação burótica vulgar num computador autónomo.
- 5) Diferenciar e utilizar de forma profissional softwares de gestão, de pesquisa documental, de conversão ou compressão de ficheiros.
- 6) Elaborar formulários simples de registo de dados.
- 7) Parametrizar e utilizar um software de comunicação e transferência de dados.
- 8) Gerir o directório electrónico de um serviço de correio electrónico da empresa.

Exemplos de nível 3

- 1) Instalar e manter aplicações informáticas, ou supervisionar um parque informático constituído por diferentes equipamentos.
- 2) Controlar um grupo de máquinas compatíveis sob a responsabilidade de um administrador.
- 3) Desenvolver aplicações documentais informatizadas, qualquer que seja o media, de acordo com o plano estratégico da empresa.
- 4) Estar familiarizado com as medidas de protecção de dados, em especial os procedimentos de criptografia, os fire-walls, os anti-vírus, os sistemas de filtragem.
- 5) Instalar e manter uma rede e modificá-la, tanto no plano físico como lógico.

Exemplos de nível 4

- 1) Elaborar um plano estratégico de informática e organizar a sua implementação.
- 2) Estabelecer o caderno de encargos funcional e os detalhes de um sistema de informação ou de documentação, seleccionar um sistema e implementá-lo.
- 3) Utilizar diferentes sistemas operativos, como Windows NT, Unix, etc., dando atenção às vantagens e inconvenientes inerentes ao contexto do sistema de informação existente.
- 4) Optimizar os recursos partilhados de acordo com as necessidades e constrangimentos do sistema.

GRUPO C - COMUNICAÇÃO

C 01 - COMUNICAÇÃO ORAL

Expressar-se e fazer-se compreender oralmente em diferentes contextos profissionais

Exemplos de nível 1

- 1) Pronunciar-se sobre uma questão profissional com um vocabulário simples, compreensível pelos não profissionais.
- 2) Manter o controlo de uma conversa oral com vários interlocutores.
- 3) Receber e pôr à vontade os visitantes ou os participantes numa reunião.

Exemplos de nível 2

- 1) Fazer o relatório oral de uma reunião.
- 2) Ouvir, reformular, explicar, orientar ou aconselhar um colega num contexto profissional.
- 3) Ajudar um interlocutor a reformular uma questão ou um pedido documental, estabelecendo diálogo com ele.
- 4) Animar, com algumas mensagens simples, uma sessão de informação para uma audiência restrita ou familiar

Exemplos de nível 3

- 1) Fazer uma exposição oral, de pelo menos meia hora, com materiais de suporte visuais.
- 2) Conduzir um entrevista estruturada ou semi-estruturada.
- 3) Explicitar oralmente o desenvolvimento de um procedimento ou as etapas de um processo.
- 4) Organizar e facilitar as apresentações pessoais dos participantes numa reunião.

Exemplos de nível 4

- 1) Animar uma mesa redonda e sustentar publicamente uma posição contraditória.

- 2) Estruturar um discurso improvisado.
- 3) Efectuar uma síntese verbal imediata de factos e ideias de natureza diferente e complexa.
- 4) Escolher e modificar o seu modo de expressão oral em função dos objectivos e do contexto.
- 5) Dar uma entrevista à imprensa ou à televisão.

C 02 - COMUNICAÇÃO ESCRITA

Expressar-se e fazer-se compreender por escrito em diversos contextos profissionais. Ler e compreender textos.

Exemplos de nível 1

- 1) Compreender e executar uma ordem escrita.
- 2) Preencher um formulário.
- 3) Escrever correctamente (ortografia e gramática) uma mensagem simples na sequência de um contacto com um visitante ou de uma chamada telefónica.
- 4) Compreender e conhecer a definição de termos como: nota, carta, relatório, correio, texto, acta, exposição, minuta, mensagem electrónica, etc.

Exemplos de nível 2

- 1) Compreender correctamente um manual de utilização, uma especificação técnica, uma nota administrativa, um questionário.
- 2) Redigir a correspondência ou o relatório de uma reunião sem grande complexidade.
- 3) Corrigir num documento os erros ortográficos ou termos não apropriados.
- 4) Aplicar as normas de apresentação dos elementos que acompanham os documentos (página de título, resumo, bibliografia, etc.).

Exemplos de nível 3

- 1) Extrair os argumentos contidos num texto lido rapidamente.
- 2) Redigir um texto informativo, um resumo, uma síntese.
- 3) Registar o conteúdo de uma discussão científica, técnica ou administrativa sob a forma de uma acta.
- 4) Corrigir ou reescrever (escolha dos termos, sintaxe, estilo) um texto escrito por outros.

- 5) Encontrar títulos e cabeçalhos eficazes.

Exemplos de nível 4

- 1) Preparar e redigir um documento original apresentando e desenvolvendo ideias, argumentos, conclusões.
- 2) Adaptar um estilo editorial a uma audiência específica.
- 3) Conceber e redigir um cenário ou um guião profissional, por exemplo, a apresentação da organização, o lançamento de um programa, etc.
- 4) Redigir todo o tipo de correspondência que requeira compreensão, interpretação e síntese de textos, de dados e de acontecimentos complexos ou díspares.

C 03 - COMUNICAÇÃO AUDIOVISUAL

Expressar-se e fazer-se compreender por meios e ferramentas que utilizam a imagem e o som.

Exemplos de nível 1

- 1) Distinguir diferentes suportes audiovisuais.
- 2) Identificar famílias de imagens fixas e animadas.
- 3) Compreender e conhecer a definição de termos como: imagem, ícone, diagrama, gráfico, escala, diapositivo, diaporama, fotografia, semiologia gráfica, filme, videograma, ecrã, câmara de vídeo, leitor de vídeo, videoprojector, banda-sonora, efeitos sonoros, montagem, etc.

Exemplos de nível 2

- 1) Representar informações simples sob forma de um mapa, um esquema, um desenho, etc.
- 2) Descrever um conteúdo informativo de uma série de imagens.
- 3) Transferir informação de uma forma gráfica para outra.
- 4) Criar uma imagem, um esquema, um gráfico, etc., ou escolher uma imagem numa biblioteca de imagens em função da mensagem a transmitir.
- 5) Efectuar filmagens e uma montagem audiovisual simples por ocasião de um evento interno ou externo.

Exemplos de nível 3

- 1) Representar informações sobre um assunto complexo sob a forma de esquema, mapa, desenho, etc.
- 2) Reconstituir o conteúdo informativo de um assunto sob a forma de documento audiovisual (desenhos, gráficos, fotografias, mapas, etc.).
- 3) Avaliar a qualidade de um documento audiovisual nos planos informativo, técnico e estético.

- 4) Conceber o encadeamento das etapas de uma produção audiovisual, em colaboração com os profissionais do sector.

Exemplos de nível 4

- 1) Conceber um sistema de representação audiovisual no quadro de um plano de comunicação.
- 2) Desdobrar este sistema em tantas versões e suportes quantas as audiências culturalmente diferentes.

C04 - COMUNICAÇÃO PELA INFORMÁTICA

Expressar-se e fazer-se compreender em diferentes contextos profissionais, graças ao software de automação de escritório: gestão de pastas e documentos, tratamento de texto, folha de cálculo, base de dados, desenho e apresentação, correio electrónico.

Exemplos de nível 1

- 1) Utilizar as funções correntes de um sistema operativo para iniciar um programa, guardar um documento, procurar um ficheiro, gerir ficheiros em pastas, reorganizar repertórios, verificar as propriedades de uma pasta ou ficheiro (tamanho, data, cabeçalho de uma mensagem electrónica, etc.), prévisualizar uma impressão, etc.
- 2) Criar um documento simples com uma aplicação burótica (carta, relatório, quadro, apresentação gráfica, etc.).
- 3) Reconhecer os tipos de ficheiros mais correntemente utilizados.
- 4) Compreender e conhecer a definição de termos como: sistema operativo, programa, parâmetro, hierarquia, menu estruturado em árvore, directório e pasta, pasta e ficheiro, endereço, janela, memória, netiqueta, modelo, etc.

Exemplos de nível 2

- 1) Usar fórmulas simples numa folha de cálculo.
- 2) Personalizar uma aplicação.
- 3) Preparar um documento para ser editado (cabeçalho, rodapé, margem, orientação, sumário, estilos, etc.).
- 4) Aplicar as funções de filtragem automática de mensagens electrónicas a ficheiros.
- 5) Inserir um objecto num documento (quadro, imagem de uma biblioteca, outro ficheiro).
- 6) Executar uma macro ou um script pré-programado.
- 7) Controlar o estado do computador e utilizar as ferramentas adequadas (anti-vírus, compactador, desfragmentador, etc.).

Exemplos de nível 3

- 1) Utilizar as funções de cálculo avançadas de uma folha de cálculo, escolher e produzir o gráfico mais adaptado aos cálculos realizados para transmitir uma informação (gráfico de queijo, histograma, curva, etc.).
- 2) Definir os campos de cada tabela de um SGBD e os menus.
- 3) Importar ou exportar dados de uma aplicação de gestão, de um livro de endereços, etc.
- 4) Utilizar as funções de anotações ou de comentários num documento e fazer mapas de alterações.
- 5) Criar um diaporama de apresentação.
- 6) Assegurar a instalação em rede de pastas partilhadas ou de uma impressora.

Exemplos de nível 4

- 1) Conceber modelos de documentos e folhas de estilo, pedidos automáticos ou estados de difusão (listas ou tabelas).
- 2) Partilhar uma pasta ou uma impressora em rede.
- 3) Conceber macros ou scripts que permitam automatizar a produção parcial de documentos (elementos de primeira página de um relatório, cálculo através de várias tabelas, etc.).

C 05 - PRÁTICA DE UMA LÍNGUA ESTRANGEIRA

Compreender e utilizar uma língua estrangeira, tanto na vida quotidiana como na sua actividade profissional.

Exemplos de nível 1

- 1) Compreender o essencial de um documento não especializado, como um artigo de jornal.
- 2) Estabelecer um contacto sumário com um interlocutor empregando algumas frases simples.

Exemplos de nível 2

- 1) Compreender e exprimir-se de forma compreensível em situações da vida quotidiana e profissional.
- 2) Estruturar e redigir algumas frases sem dificuldade de linguagem.
- 3) Resumir um documento profissional simples, que tenha lido ou ouvido.
- 4) Compreender sem erros as instruções de um programa informático ou de um motor de pesquisa na web.

Exemplos de nível 3

- 1) Participar activamente em discussões profissionais correntes, argumentar sobre uma decisão, justificar um regulamento, explicar um procedimento.
- 2) Participar numa reunião de trabalho ou seminário utilizando a língua de trabalho.
- 3) Tratar, com uma linguagem apropriada, uma correspondência de natureza geral ou profissional.
- 4) Corrigir um manuscrito ou provas numa determinada língua.
- 5) Redigir uma acta de reunião.

Exemplos de nível 4

- 1) Redigir um artigo, uma acta, uma síntese ou proferir uma conferência numa língua estrangeira.
- 2) Traduzir um documento profissional complexo.
- 3) Substituir sem preparação prévia um intérprete durante uma reunião (interpretação sequencial).
- 4) Negociar uma convenção ou um contrato com interlocutores estrangeiros

C 06 - COMUNICAÇÃO INTERPESSOAL

Tornar mais fácil e eficaz o relacionamento com os indivíduos e os grupos em todas as situações de troca de informação ou de negociação.

Exemplos de nível 1

- 1) Reconhecer a sua posição face aos seus interlocutores e adoptar o tom adequado.
- 2) Verificar e confirmar a boa recepção de uma mensagem.
- 3) Compreender e conhecer a definição de termos como: discussão, conflito, confrontação, consenso, negociação, argumentação, prova, concessão, confiança, escuta, persuasão, influência, manipulação, etc.

Exemplos de nível 2

- 1) Analisar os comportamentos dos participantes numa actividade colectiva, os seus interesses e as suas motivações.
- 2) Adoptar, no relacionamento com parceiros, a atitude e a conduta que permitam atingir o resultado desejado.
- 3) Compreender e tomar em consideração um ambiente cultural diferente do seu.
- 4) Concluir uma negociação de modo a que nenhuma das duas partes se sinta lesada.
- 5) Transmitir uma informação e assegurar-se da sua recepção e compreensão.

Exemplos de nível 3

- 1) Escolher os argumentos e as formas de representação que permitam responder às objecções, no decurso de uma negociação.
- 2) Conduzir uma negociação, do princípio ao fim, aplicando as estratégias adequadas.
- 3) Adaptar, à respectiva audiência, a linguagem, os métodos e os procedimentos pedagógicos utilizados.
- 4) Animar uma reunião ou um grupo de discussão electrónica.

- 5) Identificar e gerir pontos de vista antagónicos no quadro de uma actividade colectiva.

Exemplos de nível 4

- 1) Conduzir uma negociação que reúna actores múltiplos com interesses antagónicos, tendo em conta os interesses estratégicos da sua empresa.
- 2) Antecipar e gerir as situações de crise.

C 07 - COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL

Conceber e realizar operações de comunicação a fim de posicionar e promover as suas actividades dentro e fora da empresa.

Exemplos de nível 1

- 1) Identificar os produtos de informação do seu serviço.
- 2) Preparar e instalar instrumentos de promoção: transparências, diaporama, retroprojector, magnetoscópio, videoprojector, stande, etc.
- 3) Compreender e conhecer definições de termos como: multimédia, intranet, revista de imprensa, copyright, folheto, carta gráfica, publicidade e slogan.

Exemplos de nível 2

- 1) Personalizar os produtos de informação do seu serviço de acordo com o utilizador, por exemplo, gerir um ficheiro de divulgação nominal de uma revista de imprensa.
- 2) Colocar informações numa intranet.
- 3) Reunir e preparar os elementos de um dossiê de apresentação e de uma lista das pessoas que irão recebê-lo.
- 4) Inventariar e escolher os meios técnicos necessários para organizar uma mostra ou um stande de exposição.

Exemplos de nível 3

- 1) Fazer emergir as novas necessidades e redigir as recomendações correspondentes.
- 2) Negociar e implementar os meios necessários, quer com o serviço de comunicação, quer com uma agência de comunicação.
- 3) Criar documentos (em vários tipos de suportes) para promover as suas actividades.

Exemplos de nível 4

- 1) Conceber, em harmonia com a estratégia de comunicação da sua empresa, a política de comunicação das suas actividades: objectivos, posicionamento, orçamento, mensagem, etc.
- 2) Assegurar a continuidade de uma política de comunicação.
- 3) Instaurar os instrumentos de avaliação e introduzir alterações à política de comunicação.
- 4) Conceber e desenvolver uma política cultural e educativa por meio de acções dirigidas aos utilizadores, dentro e fora da organização.

GRUPO M - GESTÃO [MANAGEMENT]⁶

⁶ [NT] Traduzido por Gestão. Mantém-se a designação original de **Grupo M**.

.....

M 01 - GESTÃO GLOBAL DA INFORMAÇÃO

Definir ou compreender uma política de gestão da informação de uma empresa. Assegurar ou participar na sua implementação através de uma organização adequada, coordenada e eficiente das actividades e das medidas necessárias.

Exemplos de nível 1

- 1) Identificar as diferentes componentes de um dispositivo de gestão de informação: humanas, técnicas, financeiras, jurídicas.
- 2) Compreender e conhecer a definição de termos como: mediação documental, gestão da informação, records management, knowledge management, inteligência económica, gestão dos conhecimentos, rede documental, ciclo de vida dos documentos, circulação da informação, segurança da informação, confidencialidade, cultura da informação, etc.

Exemplos de nível 2

- 1) Identificar as interações do sistema de informação com o seu ambiente interno e externo à empresa.
- 2) Identificar a forma de organização e o projecto global de uma organização e as suas consequências em termos de gestão da informação.
- 3) Identificar e compreender as finalidades da informação para a empresa e os seus desafios para as partes interessadas.
- 4) Identificar os fluxos de informação externa/interna, interna/externa, interna/interna.
- 5) Aplicar as regras sobre a segurança da informação: confidencialidade, salvaguarda dos dados, protecção contra as intrusões e os vírus, controlo dos acessos, etc.

Exemplos de nível 3

- 1) Organizar uma rede de unidades documentais ou sistemas de gestão numa empresa, num sector profissional ou numa região, criando, por exemplo, uma rede de serviços de alerta.
- 2) Implementar as normas ISO ou AFNOR relativas à gestão da informação: por exemplo, normas de records management, de metadados, etc.

- 3) Definir os papéis e responsabilidades dos gestores da informação em função dos objectivos da empresa.
- 4) Assegurar o bom funcionamento dos mecanismos para proteger a informação relativamente ao acesso, utilização e destruição não autorizados.
- 5) Detectar as disfunções que dificultam o bom funcionamento do sistema de informação.
- 6) Tomar as medidas que garantam a continuidade operacional do sistema de informação.

Exemplos de nível 4

- 1) Contribuir para o reconhecimento da informação como um activo estratégico da empresa.
- 2) Conceber e propor um sistema global integrado de gestão da informação numa empresa.
- 3) Introduzir alterações nas formas de direcção e de organização que favoreçam as parcerias, a interactividade e a flexibilidade de um sistema de informação.
- 4) Supervisionar e controlar a aplicação de sistemas que permitam identificar, medir e controlar os riscos associados à gestão da informação: inundação, pirataria, roubo, etc.
- 5) Antecipar soluções para o recomeço da actividade em caso de emergência.
- 6) Elaborar guias metodológicos de gestão global da informação ou contribuir para o conteúdo dos guias e normas existentes.

M 02 - MARKETING

Analisar e posicionar a actividade de informação na cultura e no ambiente estratégico e concorrencial da sua empresa. Estar ao serviço desta estratégia desenvolvendo as ferramentas adequadas.

Exemplos de nível 1

- 1) Distinguir os diferentes produtos e serviços de informação da sua empresa e as diversas categorias de utilizadores e clientes.
- 2) Recolher dados objectivos sobre os utilizadores e clientes: inscrições, frequência, pedidos verbais, consulta, empréstimos, etc.
- 3) Compreender e conhecer a definição de termos como: mercado, parte de mercado, utilizador, inquérito, alvo, cliente, estratégia, plano de marketing, concorrente, marketing directo, media, meios de comunicação social paralelos, rede de distribuição, mailing, forum, feira, etc.

Exemplos de nível 2

- 1) Identificar a concorrência directa ou indirecta (fluxos de informação concorrentes).
- 2) Utilizar métodos de inquérito pré-estabelecidos, analisar os dados recolhidos e publicar representações gráficas.
- 3) Identificar e reunir as informações necessárias e pertinentes para o estudo de mercado de um produto ou de um serviço.
- 4) Explorar as informações recolhidas.

Exemplos de nível 3

- 1) Escolher os métodos de inquérito (quantitativo ou qualitativo) de acordo com as necessidades e as categorias dos utilizadores e clientes ou do mercado.
- 2) Conceber o inquérito com a perspectiva estratégica de propor soluções.
- 3) Na sequência de um inquérito, apresentar as recomendações e as alternativas possíveis.

Exemplos de nível 4

- 1) A partir da identificação de um público-alvo e da análise da concorrência, definir uma estratégia de marketing global e elaborar uma “estratégia de produtos”.
- 2) Definir a viabilidade de um projecto (logística, custos de desenvolvimento e de comercialização, resultados esperados, calendário, equipa, etc.).
- 3) Instaurar um quadro de controlo de marketing que permita acompanhar a concretização dos objectivos.
- 4) Integrar o resultado dos estudos de satisfação na estratégia de marketing, mantendo a interacção com os seus clientes e utilizadores.
- 5) Monitorizar as inovações a fim de antecipar as evoluções da sua empresa.

M 03 - VENDA E DIFUSÃO

Desenvolver serviços junto do cliente e utilizador, mantendo uma interacção permanente. Implementar ou aplicar métodos que permitam responder às obrigações cliente-fornecedor e verificar a sua eficácia.

Exemplos de nível 1

- 1) Efectuar uma venda ou uma difusão de produtos ou de serviços de informação standardizados.
- 2) Compreender e conhecer a definição de termos como: cliente, venda, contrato, tarifa, estimativa, factura, objectivo comercial, pós-venda, mailing, força de vendas, publicidade, distribuição.

Exemplos de nível 2

- 1) Dialogar com um parceiro comercial, cliente ou fornecedor.
- 2) Referenciar um cliente potencial, esclarecê-lo no que se refere a um produto ou serviço de informação (preço, condições de actualização, oferta simplificada, etc.) e propor alterações de acordo com as suas expectativas.
- 3) Preparar e executar um mailing e fazer o seu acompanhamento.
- 4) Registrar, compreender e tratar uma reclamação, sabendo, se necessário transferi-la para outrem no momento oportuno.

Exemplos de nível 3

- 1) Elaborar um plano de prospecção-clientes e redigir o questionário técnico e económico correspondente aos objectivos fixados. Estabelecer o orçamento desse plano.
- 2) Analisar as componentes comerciais de um produto ou serviço de informação: análise financeira e viabilidade técnica.
- 3) Elaborar um plano de acção global e submetê-lo à consideração das instâncias de decisão: objectivos, exequibilidade, retorno, controle.
- 4) Negociar as condições de difusão e promoção de um produto ou serviço com parceiros internos ou externos: integração dos dados num portal, campanhas de assinatura, escolha de uma modalidade de venda (preço tabelado ou variável).

- 5) Verificar os compromissos contratuais nos contratos de venda.
- 6) Propor uma operação promocional ou um anúncio.
- 7) Preparar uma grelha de tarifação.

Exemplos de nível 4

- 1) Escolher ou validar um vector de divulgação (intranet, extranet, assinatura, etc.) ou um modo de distribuição (avença, mensal, anual, etc.) adequado ao mercado de um produto ou de um serviço de informação.
- 2) Conceber, redigir ou controlar um contrato comercial de venda de um serviço ou de um produto e tomar as medidas necessárias para a sua validação por especialistas jurídicos.
- 3) Assegurar o acompanhamento administrativo e financeiro da execução de um contrato.
- 4) Fixar objectivos de venda ou de difusão e controlar a sua aplicação nos prazos previstos.
- 5) Construir ferramentas que permitam verificar a satisfação dos clientes e controlar a sua aplicação por uma equipa (reuniões, relatórios, etc.)
- 6) Validar uma campanha promocional ou um anúncio.
- 7) Validar uma grelha de tarifação.
- 8) Calcular e monitorizar o retorno sobre o investimento (ROI).

M 04 - GESTÃO ORÇAMENTAL

Elaborar um orçamento, controlar e otimizar os recursos financeiros do organismo e a sua utilização.

Exemplos de nível 1

- 1) Realizar estatísticas ou um conjunto rigoroso de indicadores: número de horas de trabalho, produção realizada, quantidades gastas, etc.
- 2) Compreender e conhecer a definição de termos como: estimativa, factura, IVA, isento de taxa, todas as taxas incluídas, nota de imputação de despesas, ordem de pagamento, encargo, orçamento, remessa, nota de crédito, dados quantitativos, tesouraria, custo, benefício, margem, etc.

Exemplos de nível 2

- 1) Identificar num orçamento os produtos e as despesas, assim como as diferentes funções orçamentais.
- 2) Distinguir orçamento estimado de orçamento executado.
- 3) Verificar a conformidade de notas de encomenda, notas de entrega, notas de expedição, facturas de fornecedores, ordens de pagamento.
- 4) Elaborar um quadro de controlo da execução financeira.

Exemplos de nível 3

- 1) Calcular preços de custo, identificando custos directos, custos indirectos e custo marginal.
- 2) Assinalar os desvios num quadro de controlo orçamental.
- 3) Calcular um preço de venda e uma margem de lucro.
- 4) Elaborar, questionar e acompanhar a aplicação de um orçamento.
- 5) Definir indicadores úteis para acompanhar a gestão orçamental e divulgá-los.

Exemplos de nível 4

- 1) Assegurar a concepção e o acompanhamento de um orçamento previsional elevado.
- 2) Elaborar um sistema de controlo que permita acompanhar o desempenho de uma organização ou de um projecto importante.
- 3) Conceber os instrumentos orçamentais de apoio à decisão.

M 05 - GESTÃO DE PROJECTOS E PLANEAMENTO

Gerir, conduzir e concretizar um projecto ou realização, mobilizando recursos humanos, técnicos e económicos e respeitando prazos.

Exemplos de nível 1

- 1) Elaborar um plano simples para realização de uma tarefa.
- 2) Estimar o tempo destinado ao conjunto de tarefas.
- 3) Compreender e conhecer a definição de termos como: organização, procedimento, planeamento, quadro de controlo, projecto, plano, tarefa, volume de trabalho, prazo, objectivo, grupo-projecto, organigrama, etc.

Exemplos de nível 2

- 1) Assumir uma responsabilidade dentro de uma equipa de projecto, respeitando os objectivos de custo/qualidade/prazo definidos no caderno de encargos.
- 2) Recolher todas as informações necessárias para justificar o estado de execução de um projecto.
- 3) Estabelecer um plano previsional e identificar os desvios a nível das tarefas.

Exemplos de nível 3

- 1) Redigir um caderno de encargos para implementação de um novo sistema de informação ou de organização.
- 2) Gerir globalmente o progresso de um projecto afectando despesas, prazos e recursos às tarefas.
- 3) Implementar um plano que comporte várias operações simultâneas e controlar a sua execução (por exemplo, utilizando a metodologia PERT).
- 4) Assegurar a coordenação de uma equipa de projecto.
- 5) Assinalar os pontos críticos no desenvolvimento do projecto (respeito pelos prazos, utilização dos recursos humanos, financeiros e técnicos) e corrigi-los.

- 6) Manter os patrocinadores informados sobre o projecto, bem como os futuros utilizadores do mesmo.

Exemplos de nível 4

- 1) Conceber e implementar um projecto complexo de organização.
- 2) Seleccionar e desenvolver as diligências, métodos e ferramentas de gestão de projectos e de resolução de problemas que permitam coordenar os diferentes meios ou parceiros de um projecto.
- 3) Supervisionar um caderno de encargos ou um concurso.
- 4) Supervisionar a execução do projecto e as equipas que lhe forem afectas.

M 06 - DIAGNÓSTICO E AVALIAÇÃO

Identificar os pontos fortes e os pontos fracos de um produto ou de um serviço, de um sistema documental, de uma organização. Elaborar, implementar e utilizar indicadores de avaliação. Gerir o sistema de controlo de marketing de um serviço, encontrar soluções para melhorar a qualidade.

Exemplos de nível 1

- 1) Efectuar uma contagem, um inventário, manual ou com material específico, segundo instruções previamente definidas. Por exemplo, contagem do número de visitantes, de questões, de ligações a um sítio *web*, das páginas consultadas, etc.
- 2) Compreender e conhecer a definição de termos como: disfunção, diagnóstico, auditoria, indicador, índice de referência, procedimento, caderno de encargos, diagnóstico de necessidades, inquérito de satisfação, quadro de controlo, certificação da qualidade, benchmarking.

Exemplos de nível 2

- 1) Identificar as principais características de utilização de um produto ou serviço.
- 2) Identificar qualquer disfunção ocasional ou crónica num posto de trabalho, efectuar um *check-up* de uma ferramenta (ficheiro, base de dados, etc.).
- 3) Aplicar um método de controlo ou de resolução de problemas.
- 4) Manter actualizados indicadores de actividade, de qualidade ou de satisfação.
- 5) Identificar desfasamentos relativamente a indicadores anteriores ou relativamente a um objectivo previamente fixado.

Exemplos de nível 3

- 1) Conceber e implementar um guião de entrevistas e/ou um questionário adaptado à estratégia do projecto. Analisar e explorar os resultados de um estudo.

- 2) Empregar ferramentas de optimização do desempenho de um produto ou de um serviço, de acordo com a metodologia considerada mais adequada (análise do valor, níveis de qualidade, etc.).
- 3) Avaliar comparativamente ferramentas documentais (tesauros, software, etc.) ou os produtos, de acordo com uma grelha de avaliação que os permita posicionar (benchmarking).
- 4) Realizar uma auditoria de conformidade de acordo com um referencial.

Exemplos de nível 4

- 1) Elaborar e realizar um diagnóstico completo do sistema de informação, propor soluções originais e adaptadas ou um plano estratégico de reorganização.
- 2) Participar na concepção e na elaboração de um referencial.
- 3) Participar na concepção e na implementação de um sistema de qualidade em todas as suas componentes.

M 07 - GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

Assegurar a integração, eficácia e desenvolvimento dos colaboradores de uma unidade de trabalho, aplicando a legislação e a regulamentação em vigor, respeitando os objectivos da organização. Transmitir aos seus colaboradores saber-fazer e experiência para promover o seu desenvolvimento profissional. Organizar as unidades de trabalho. Gerir o seu tempo respeitando prioridades, e eventualmente o dos outros.

Exemplos de nível 1

- 1) Respeitar o seu plano de prioridades e executar as actividades a seu cargo dentro dos prazos estabelecidos.
- 2) Compreender e conhecer definições de termos como: contrato de trabalho, classificação, remuneração, perfil do posto de trabalho, emprego, estatuto, acordo de empresa, organização sindical, contrato colectivo, comité de empresa, delegado do pessoal, referencial de competências, formação contínua, estágio.

Exemplos de nível de 2

- 1) Elaborar um plano de trabalho para actividades simples.
- 2) Executar os actos correntes de gestão administrativa do pessoal: estabelecer um dossiê de pessoal, explicar os elementos de uma folha de remunerações, estabelecer um plano de férias, fazer respeitar as regras de higiene e segurança.
- 3) Recrutar e enquadrar um estagiário estabelecendo o seu plano de trabalho.
- 4) Avaliar, com base num referencial, as suas próprias competências no âmbito de um processo de certificação.

Exemplos de nível 3

- 1) Organizar o trabalho de uma equipa.
- 2) Construir ou adaptar um perfil de posto de trabalho descrevendo as competências correspondentes.
- 3) Conduzir uma entrevista individual com os membros da sua equipa.
- 4) Qualificar a natureza de uma falta profissional.

- 5) Implementar um dispositivo de integração para os estagiários e os recém admitidos.
- 6) Ajudar um membro da sua equipa a preparar um processo de candidatura a certificação.

Exemplos de nível 4

- 1) Optimizar a organização e as condições de trabalho de um conjunto de serviços.
- 2) Antecipar as evoluções da profissão, estando atento ao que se passa noutras unidades documentais e noutras organizações profissionais, a nível nacional e internacional.
- 3) Conceber ou adaptar as formalidades ou os procedimentos de recrutamento em colaboração com a direcção de recursos humanos.
- 4) Conduzir uma entrevista de avaliação, de recrutamento ou de despedimento.
- 5) Gerir os recursos humanos de uma unidade documental: salários, prémios, recrutamento, promoção interina, formação, etc., no respeito pelas regras do direito de trabalho.
- 6) Diagnosticar as necessidades, escolher as acções de formação e negociá-las no quadro do plano de formação da empresa.
- 7) Avaliar as competências profissionais de um candidato à certificação, com base num referencial.

M 08 - FORMAÇÃO E ACÇÕES PEDAGÓGICAS

Conceber e implementar uma acção ou um dispositivo de formação inicial ou contínua.

Exemplos de nível 1

- 1) Identificar os objectivos, os destinatários e o conteúdo de uma acção de formação.
- 2) Assegurar os aspectos práticos da organização de uma acção de formação (inscrições, reserva de salas, preparação logística, etc.).
- 3) Compreender e conhecer a definição de termos como: formação profissional, formação contínua, ensino à distância, e-learning, objectivo pedagógico, auto-formação, método pedagógico, sessão de formação, pré-requisitos, teste, validação dos conhecimentos adquiridos pela experiência, certificação, etc.

Exemplos de nível 2

- 1) Descrever os principais actores da formação inicial e contínua.
- 2) Intervir em acções de formação (organização de visitas, apresentação de uma actividade, demonstração de uma base de dados, etc.).
- 3) Fazer tutoria ou transferir saber ou saber-fazer aos utilizadores e colegas através dos suportes existentes.

Exemplos de nível 3

- 1) Identificar as necessidades de formação e encontrar os meios para as satisfazer com os recursos internos ou recorrendo a organismos externos.
- 2) Definir os objectivos e os destinatários de uma acção de formação destinada aos utilizadores, a estudantes, etc.
- 3) Definir os objectivos pedagógicos e o conteúdo de uma acção de formação: por exemplo pesquisa de informação na Internet ou utilização das fontes.
- 4) Escolher os métodos pedagógicos, as ferramentas e os meios técnicos de uma acção de formação (software, videoprojector, apresentação assistida por computador, ligação em rede, etc.).

- 5) Programar acções de formação, estabelecer um plano e prever os meios materiais e humanos necessários.
- 6) Animar e/ou avaliar uma acção formação.

Exemplos de nível 4

- 1) Conceber e implementar um dispositivo completo de formação, adaptando-o às expectativas, saberes e experiências dos formandos, com todos os recursos úteis internos e/ou externos.
- 2) Experimentar e desenvolver métodos pedagógicos inovadores como e-learning e ensino à distância.
- 3) Acompanhar a evolução da regulamentação em vigor em matéria de formação e zelar pela sua aplicação.
- 4) Organizar uma acção de formação de formadores.

GRUPO S - OUTROS SABERES

S 01 - SABERES COMPLEMENTARES

Possuir os saberes principais de uma ou mais disciplinas, além das do âmbito da informação-documentação, de que os profissionais da informação-documentação necessitam frequentemente para resolver problemas (económicos, jurídicos, linguísticos, psicológicos, etc.), ou, ainda, possuir outras culturas (por exemplo, cultura musical, médica, estatística, etc.) que possam ser aprofundadas posteriormente com vista a uma especialização profissional. Estes saberes enriquecem indubitavelmente a competência global de um profissional e, assim, é necessário haver meios para os avaliar como saberes complementares dos que são específicos da profissão. Estes saberes complementares são extremamente numerosos, pelo que requerem procedimentos de avaliação que devem ser desenvolvidos a partir do modelo necessariamente geral e abstracto aqui proposto. O termo "a disciplina" deve poder ser substituído, para cada caso, pelo nome da disciplina em questão.

Exemplos de nível 1: Sensibilização à disciplina

- 1) Possuir uma cultura básica da disciplina.
- 2) Dominar o vocabulário de base da disciplina.
- 3) Executar algumas tarefas simples, práticas e concretas.

Exemplos de nível 2: Saber das práticas

- 1) Compreender a especificidade dos conceitos da disciplina.
- 2) Manusear ferramentas, produtos e técnicas de base especializados.
- 3) Transmitir instruções práticas.
- 4) Colaborar com especialistas da disciplina em causa.

Exemplos de nível 3: Domínio dos instrumentos

- 1) Conhecer as técnicas da disciplina, defini-las e utilizá-las.
- 2) Explorar uma metodologia de estudo ou de trabalho adequada.
- 3) Interpretar uma situação específica da disciplina.
- 4) Formular um parecer que conduza eventualmente a uma adaptação das práticas.

Exemplos de nível 4: Domínio metodológico

- 1) Conceptualizar certos mecanismos da disciplina.
- 2) Conceber novos instrumentos, produtos, técnicas ou métodos de análise adequados.
- 3) Elaborar e desenvolver projectos complexos, imaginando métodos que se lhes adaptem.

NB: Estas eventuais competências suplementares não devem ser confundidas com a "dupla competência", necessária para exercer muitas profissões especializadas, e que designa a conjunção de uma competência global em informação e documentação com a mestria num outro campo completamente diferente.

II - AS APTIDÕES REQUERIDAS

LISTA DAS VINTE APTIDÕES PRINCIPAIS

A - RELACIONAMENTO

1 - **Autonomia** - Capacidade de agir independentemente de outrem ou dos valores e das expectativas sociais. Poder tomar uma iniciativa, uma decisão. Escolher entre várias soluções sem reportar a uma hierarquia, mesmo no caso de uma questão inédita originada por uma combinação de elementos anteriormente conhecidos.

2 - (Capacidade de) **Comunicação** - Relacionar-se com os outros de maneira aberta e eficaz. Formular uma mensagem ou transmitir uma informação explícita, em termos de conteúdo e de apresentação, usando os canais adequados, para um determinado indivíduo ou grupo. Encorajar o retorno e ajustar a mensagem em função dos efeitos percebidos.

3 - **Disponibilidade** - Considerar sempre que os pedidos ou as propostas dos outros merecem ser escutados, excepto se se tiver a certeza objectiva de que o que se está a fazer é mais importante para o bem geral. Saber libertar-se de uma actividade em curso para satisfazer um pedido de um colega ou de um utilizador. Aceitar ser interrompido no desempenho de uma actividade e ser capaz de a retomar após a interrupção.

4 - **Empatia** - Capacidade de perceber o que sentem os outros prestando atenção às suas propostas e estando aberto às suas preocupações e consequentemente relativizar os seus próprios pontos de vista sobre a matéria. Compreendendo o pedido do outro, o seu ponto de vista, a sua argumentação, é possível tratar a sua solicitação, mantendo a distância necessária para o desenvolvimento de uma pesquisa de informação objectiva.

5 - (Espírito de) **Equipa** - Efectuar correctamente a sua parte do trabalho em parceria com os outros membros de um grupo ou de um serviço, trocando e partilhando informações, instrumentos, saber-fazer, etc., com eles, com vista a atingir objectivos comuns (satisfazer um pedido, melhorar a eficácia da unidade de trabalho, etc.) sem colocar em primeiro plano os seus interesses pessoais. Ter a preocupação de não guardar para si informações (ou documentos).

6 - (Aptidão para a) **Negociação** - Tomar em consideração os interesses contraditórios a fim de conduzir as duas partes a uma solução comum em que ambas se sintam vencedoras. Preferindo a negociação ao confronto, permite-se que uma pesquisa termine, que um projecto se concretize, e sobretudo mantém-se a missão fundamental dos serviços da informação. Além desta aptidão há uma arte da negociação que se aprende e se cultiva como qualquer competência.

7 - (Sentido) **Pedagógico** - Saber partilhar os seus conhecimentos e difundi-los pelos outros de forma compreensível e adequada às suas necessidades. Adaptar

o discurso ao seu nível de atenção e de interesse. Explicar, a um interlocutor, e fazê-lo compreender claramente os dados de uma situação ou de um problema colocando-se ao seu nível. Avaliar a compreensão e a reapropriação.

B - PESQUISA

1 - (Espírito de) **Curiosidade** - Estar aberto aos acontecimentos externos e às novidades tanto no que diz respeito à sua profissão, como aos interesses dos utilizadores. Aproveitar todas as oportunidades para enriquecer os seus conhecimentos e a sua capacidade de reflexão.

C - ANÁLISE

1 - (Espírito de) **Análise** - Reconhecer os elementos específicos ou característicos de uma situação ou de um problema num documento (seja qual for a sua forma), numa colecção de dados ou num pedido. Agrupar estes elementos em categorias distintas. Estabelecer entre eles relações de causalidade ou de interdependência e explicar o seu sentido.

2 - (Espírito de) **Crítica** - Formular um juízo de valor sobre uma asserção, um documento, uma pessoa, uma organização, um método de trabalho, uma técnica documental, etc., detectando com objectividade os pontos fortes e os pontos fracos. Estar em condições de equacionar uma informação, por exemplo, por referência à sua veracidade ou à fiabilidade das suas fontes.

3 - (Espírito de) **Síntese** - Agrupar elementos distintos em função de características relevantes relativas a um objectivo determinado. Identificar os que são mais importantes e hierarquizá-los. Criar um produto ou um serviço documental novo, organizado em função daquele que for considerado mais importante e subordinando-lhe o que for preterido.

D - COMUNICAÇÃO

1- **Discrição** - Recolher informação, ouvindo testemunhos ou observando acontecimentos, mas não a comunicar se ela tiver carácter confidencial ou for susceptível de pôr em causa pessoas, programas, projectos, etc. Assegurar a discrição no tratamento dos pedidos, respeitar a confidencialidade, submeter-se ao dever de reserva.

2 -**Capacidade de resposta** - Incumbir-se prontamente de um pedido de informação ou de um documento em todas as suas componentes. Dar uma resposta preliminar ou fornecer pistas de trabalho antes mesmo de reunir todas as informações.

E - GESTÃO

1- **Perseverança** - Ter força de vontade para levar a efeito um projecto, prosseguir e manter viva uma actividade, apesar das dificuldades que se possam apresentar. Não ceder ao desânimo.

2 - **Rigor** - Agir respeitando escrupulosamente um quadro ou as regras predefinidas (por exemplo, uma norma específica de descrição bibliográfica, uma grelha de análise de documentos, procedimentos de trabalho, etc.). Não admitir aos outros e a si próprio qualquer desleixo ou excepção que não sejam seriamente justificados. Assegurar-se da conclusão do trabalho e da sua qualidade em todas as suas componentes.

F - ORGANIZAÇÃO

1 - (Capacidade de) **Adaptação** - Encontrar respostas adequadas aos procedimentos e às situações novas ou imprevistas, por exemplo sobre um assunto fora do campo habitual de actividade. Adequar a sua acção ou o seu desempenho profissional a um determinado ambiente ou a constrangimentos específicos. Saber implementar ou adaptar uma solução.

2- (Sentido de) **Antecipação** - Saber projectar-se no futuro. Prever um acontecimento, uma sucessão de factos ou as consequências de uma acção. Por exemplo, saber deduzir e satisfazer uma potencial necessidade de informação com base na evolução conhecida ou provável da actividade do utilizador. Tomar as medidas adequadas sem aguardar que ocorra algum incidente desagradável.

3 - (Espírito de) **Decisão** - Fazer uma escolha e tomar uma decisão no momento oportuno, em função dos objectivos e dos meios disponíveis, tendo em conta os argumentos opostos, e manter essa escolha inicial. Evitar protelar inutilmente uma deliberação.

4 - (Espírito de) **Iniciativa** - Imaginar, propor, empreender, organizar sem que lhe seja pedido por alguém ou esteja previsto em regras de trabalho, em caso de situações novas, conflituosas ou problemáticas na unidade de trabalho assim como no âmbito das relações com os utilizadores.

5 - (Sentido de) **Organização** - Através de uma visão global da sua actividade ou de um processo de trabalho, saber apreender as diferentes dimensões e componentes de uma operação bem como os papéis respectivos dos diferentes actores. Compreender os desafios de uma situação mais ou menos complexa. Escolher e aplicar um método adequado. Saber gerir o seu próprio tempo. Assegurar a coordenação das actividades elementares e controlar-lhes o desenvolvimento. Avaliar e ajustar o procedimento em função dos resultados.

VOLUME II

Níveis de qualificação dos profissionais europeus de Informação-Documentação

SUMÁRIO

Apresentação

Conceito de nível de qualificação

Condições preliminares requeridas para todos os níveis

Os níveis de qualificação

Nível 1: Assistente de informação-documentação

Nível 2: Técnico de informação-documentação

Nível 3: Gestor de informação-documentação

Nível 4: Perito de informação-documentação

APRESENTAÇÃO

Conceito de nível de qualificação

O nível de qualificação é um conceito global e cumulativo. Assim, qualquer profissional de informação-documentação pode encontrar-se, em dado momento da sua carreira profissional, num nível de qualificação que se pode determinar pela aplicação das regras aqui descritas, utilizando a nomenclatura definida neste Euro-Referencial.

Entende-se por qualificação profissional, nos termos do nosso glossário (ver página 121) a “posse [...], a determinado nível, das competências necessárias para o exercício de uma profissão”. E, de acordo com a norma Afnor X 50-750, o nível de qualificação é “o posicionamento de uma pessoa numa escala de qualificação que divide os conhecimentos e o saber-fazer de uma profissão em diferentes funções. O nível de qualificação tem em consideração as competências (essencialmente técnicas), o grau de complexidade das operações a realizar o grau de autonomia, decisão e antecipação da pessoa em questão” (Cf. vol. I, página 64. Glossário, “Nível de qualificação”)

O conteúdo da última frase desta definição demonstra bem a natureza particular desta noção e a dificuldade em determinar o ponto exacto em que cada indivíduo pode situar-se na referida escala. Com efeito, devem-se “ter em conta” três elementos aparentemente heterogéneos:

- as competências (técnicas), relativamente objectivas e observáveis, portanto mensuráveis;
- o grau de complexidade das operações a realizar. Numa primeira abordagem, pode pensar-se que esta é uma realidade material que não tem valor positivo nem negativo para o indivíduo. Porém, se há “tarefas a realizar, provavelmente alguém o incumbiu de tal, fazendo, assim, prova de uma certa confiança. O que é, pelo menos, uma indicação de um julgamento favorável por parte de uma terceira pessoa;
- as três qualidades referidas em último lugar (autonomia, decisão e antecipação) são, pela sua natureza, aptidões difíceis de quantificar. É raro encontrar estas três aptidões associadas às competências, como aqui se faz, para especificamente definir a qualificação profissional.

Como qualquer grupo, o dos profissionais de informação-documentação divide-se em vários níveis, de tal forma que a diversidade de situações dá à sua definição um carácter algo arbitrário. Não há uma fronteira natural que imponha uma ruptura indiscutível no que se afigura ao observador como uma série contínua de qualificações cada vez mais elevadas. Contudo, a observação

das situações concretas mais frequentes no exercício desta profissão leva-nos a distinguir quatro níveis de qualificação. Este número corresponde também às categorias profissionais reconhecidas pelas diversas instâncias que gerem situações idênticas às dos profissionais de informação-documentação. Por exemplo, o sistema britânico *National Vocational Qualifications* identifica quatro classes neste sector de actividade (o nível mais baixo, que constituiria uma quinta classe, não é utilizado em profissões que se baseiam na actividade intelectual).

Os seguintes critérios permitem distinguir estes quatro níveis uns dos outros e hierarquizá-los:

- o maior ou menor grau de liberdade de que o indivíduo goza perante os métodos, regras e saberes em que se fundamenta a sua profissão, desde aquele que observa as regras mesmo sem as compreender, até ao que é capaz das adaptar, modificar e reescrever;
- o maior o menor grau de autonomia de que o indivíduo dispõe no sistema de gestão de informação;
- o carácter mais ou menos complexo das tarefas a realizar).

As características da pessoa que se encontra em qualquer destes níveis, a que as associações profissionais de informação-documentação na Europa, concordaram chamar “assistente”, “técnico”, “gestor” e “perito”, são as seguintes:

Condições preliminares requeridas para todos os níveis

- ter atingido um determinado nível de cultura e de preparação intelectual, comprovado, em regra, por um diploma académico, geral ou profissional;
- ter adquirido pelo menos os conhecimentos básicos (terminologia, regras da profissão) nas diferentes áreas da informação-documentação, quer pelo ensino quer por um período de tempo suficiente de experiência profissional;
- ter estabelecido para si própria um plano de progressão profissional contínuo com vista à actualização regular dos seus conhecimentos.

O rigor destas exigências cumulativas aumenta com a subida de um nível para outro.

NÍVEIS DE QUALIFICAÇÃO

NÍVEL 1: ASSISTENTE DE INFORMAÇÃO-DOCUMENTAÇÃO

Um profissional que deseje ser qualificado como “Assistente de informação-documentação” deve ter recebido, por qualquer meio, alguma formação. Deve ter um conhecimento básico das regras da profissão (métodos, normas, etc.). Pelo menos, conhece, a sua existência e sabe enunciá-las.

Sabe executar uma ou mais tarefas, para as quais foi especialmente preparado, aplicando correctamente as regras que aprendeu.

Trabalha sob a responsabilidade de um profissional mais qualificado. Em regra, faz parte de uma equipa cujo responsável estabelece a sua área de intervenção e altera-a sempre que seja necessário. Pode ser o único profissional de informação-documentação num grupo de pessoas que exercem outras profissões (por exemplo, advogados, médicos, investigadores) e, neste caso, é autónomo.

Sabe utilizar correctamente os equipamentos básicos.

Sabe reconhecer uma disfunção característica e determinar em que casos, é necessária a intervenção de um especialista externo.

Possui e demonstra competências profissionais ainda limitadas que, de acordo com a escala do Volume I deste Euro-Referencial I-D, devem atingir:

- o Nível 1 dos 10 domínios do Grupo I. No entanto as fragilidades num ou mais domínios podem ser compensadas por um nível de competência superior num ou em vários outros domínios deste Grupo;
- o Nível 1 dos 10 domínios (dentre os 20) dos Grupos T, C e M, com a condição de atingir o Nível 1 de pelo menos dois domínios dentro de cada Grupo.

Demonstra aptidões em regra necessárias ao exercício da profissão. As mais apreciadas para o seu nível de qualificação parecem ser a adaptação, o espírito de curiosidade e a perseverança. Estas aptidões são difíceis de quantificar, mas uma entrevista apropriada, conduzida por profissionais experientes, pode permitir que elas se revelem.

NÍVEL 2: TÉCNICO DE INFORMAÇÃO-DOCUMENTAÇÃO

Um profissional que deseje ser qualificado como “Técnico de informação-documentação” recebeu formação, por qualquer meio, que lhe proporciona um bom conhecimento das regras da profissão (métodos, normas, etc.) e dos princípios que as regem. É capaz de as aplicar com conhecimento de causa. Pode interpretá-las e adaptá-las às situações específicas.

Está à altura de assegurar a execução das diversas tarefas que incumbem a um serviço de documentação já organizado ou a um profissional que desempenha uma função documental num serviço operacional. Pode ser auxiliado por uma pequena equipa de colaboradores cujo trabalho coordena.

Age com autonomia, respondendo perante o seu superior hierárquico e observando as suas instruções.

Pode-lhe ser confiada a responsabilidade de uma unidade documental de pequena ou média dimensão.

Sabe reagir às disfunções de um sistema documental e recorre directamente ao especialista externo melhor qualificado para as resolver.

Possui e sabe utilizar competências profissionais que, de acordo com a escala fornecida no Volume I deste Euro-Referencial I-D, devem atingir:

- o Nível 2 dos 10 domínios do Grupo I. No entanto, as fragilidades num ou mais domínios podem ser compensadas por um nível de competência superior num ou em vários outros domínios deste Grupo;
- o Nível 2 dos 10 domínios (dentre os 20) dos Grupos T, C e M, com a condição de atingir o Nível 2 de pelo menos dois domínios dentro de cada Grupo.

Além disso, possui aptidões geralmente consideradas úteis ou necessárias para o exercício da profissão. Tira proveito especialmente do seu espírito de equipa, do rigor com que executa as tarefas que lhe são confiadas e da sua discrição que o leva a ser particularmente atento à confidencialidade da informação de que tem conhecimento. Como todas as aptidões, estas são difíceis de quantificar, mas uma entrevista apropriada, conduzida por profissionais experientes, pode permitir que elas se revelem.

NÍVEL 3: GESTOR DE INFORMAÇÃO-DOCUMENTAÇÃO

Um profissional que deseje ser qualificado como “Gestor de informação-documentação” deve ter recebido uma formação teórica e prática que lhe proporciona um conhecimento aprofundado das regras da profissão (métodos, normas, etc.) e dos princípios que as regem. Está à altura de as actualizar e renovar.

É capaz de organizar e fazer funcionar um sistema complexo de informação que corresponda a uma determinada necessidade, empregando todo o tipo de recursos e aplicando as técnicas adequadas.

Está preparado para enquadrar e dirigir equipas de trabalho, gerir orçamentos e coordenar projectos. Demonstra uma experiência confirmada no que respeita à coordenação de equipas.

Tem capacidade para inovar e antecipar, por exemplo, concebendo e implementando um novo serviço documental ou desenvolvendo um novo método para manutenção de um sistema de informação que permita reduzir os custos respectivos. Pode apresentar provas da sua capacidade para realizar serviços deste tipo.

Possui e sabe utilizar competências profissionais que, de acordo com a escala fornecida no Volume I deste Euro-Referencial I-D, devem atingir:

- o Nível 3 dos 10 domínios do Grupo I. No entanto as fragilidades num ou mais domínios podem ser compensadas por um nível de competência superior num ou em vários outros domínios deste Grupo;
- o Nível 3 dos 10 domínios (dentre os 20) dos Grupos T, C e M, com a condição de atingir o Nível 3 de pelo menos dois domínios dentro de cada Grupo.

Além disso, possui aptidões geralmente consideradas úteis ou necessárias para o exercício da profissão e que as suas funções frequentemente lhe permitem manifestar. Espera-se que possua sentido de organização, espírito de decisão e iniciativa. Aliadas às suas elevadas competências, estas aptidões contribuem em larga escala para a sua eficácia.

NÍVEL 4: PERITO DE INFORMAÇÃO-DOCUMENTAÇÃO

Um profissional que deseje ser qualificado como “Perito de informação-documentação” deve desde logo demonstrar todas as características e possuir todos os conhecimentos que lhe permitiriam ser qualificado como gestor de informação-documentação (ver Nível 3).

A tudo isto acresce um conhecimento e uma experiência particularmente aprofundados numa especialização (ou num grupo de especializações complementares) na área da informação-documentação que lhe dão capacidade para avaliar uma situação, imaginar uma solução para um novo problema, inventar uma metodologia e questionar conceitos teóricos no domínio da competência em questão.

A sua experiência no terreno como perito deve ser suficientemente diversificada e longa.

Está à altura de proceder a auditorias documentais, executar peritagens, intervir como consultor junto das grandes instituições ou organizações.

Sabe assumir as responsabilidades e participar na implementação das soluções que preconizar.

Reconhecido pelos seus pares, partilha a sua experiência e utiliza os diferentes meios de comunicação científica: revistas profissionais, relatórios, conferências, etc., para divulgar os seus conhecimentos. Pode provar que realizou intervenções desta natureza em vários locais diferentes.

Na escala de competências fornecida no Volume I deste Euro-Referencial I-D, as suas competências devem atingir:

- o Nível 4 dos 6 domínios de competência do Grupo I e o Nível 3 dos outros 4 domínios do Grupo. No entanto, as fragilidades num ou mais domínios podem ser compensadas por um nível de competência superior num ou em vários outros domínios deste Grupo;
- o Nível 3 dos 10 domínios (dentre os 20) dos Grupos T, C e M, com a condição de atingir o Nível 4 de pelo menos dois domínios dentro de cada Grupo.

As suas aptidões desempenharam um papel na escolha da sua especialização. Continua a trabalhar com o objectivo de desenvolver as que considera de maior eficácia no sector de actividade escolhido. Seja qual for esse sector, o seu papel neste elevado nível de qualificação exige que continue a desenvolver aptidões geralmente válidas, como a capacidade de análise e de síntese, a capacidade de comunicação e o sentido pedagógico.

GLOSSÁRIO

Actividade

Conjunto coerente de tarefas, efectivamente realizadas por um indivíduo ou um grupo, e que concorrem para um resultado preciso. Podem ser agrupadas em domínios, e contribuem para a realização das finalidades de uma profissão-tipo.

Aptidão

Disposição natural ou adquirida de um indivíduo, induzindo um comportamento.

Balço de competências

Dispositivo de orientação ou de reorientação profissional que permite aos empregados ou aos candidatos a um emprego determinar as coordenadas do seu perfil de competência e a sua progressão na carreira. Permite, por um lado, identificar as suas competências profissionais e pessoais e, por outro lado, as suas aptidões e as suas motivações. A finalidade do balanço de competências é ajudar os indivíduos a construir o seu próprio projecto profissional e, eventualmente, transformá-lo em projecto de formação.

Capacidade

Aplicação por um indivíduo dos saberes, saber-fazer e saber-ser que detém.

Capacidade profissional adquirida

Saberes, saber-fazer e aptidões de um indivíduo, resultantes da sua formação e de todas as suas experiências, aos quais se pode fazer apelo num determinado momento.

Certificação

Operação que permite garantir, autenticar e legalizar as competências ou saber-fazer de um indivíduo em conformidade com um referencial de competências.

Competência

Conjunto das capacidades necessárias para o exercício de uma actividade profissional e domínio dos comportamentos requeridos. As componentes são: os saberes, o saber-fazer e as aptidões. Estas componentes devem ser operacionais, postas em prática e validadas.

Comportamento

Conjunto observável das acções e reacções de um indivíduo.

Coração da profissão

Núcleo duro das actividades e competências que fazem a especificidade de uma profissão.

Desempenho profissional

Resultado da execução de uma actividade, por referência aos objectivos e condicionalismos previamente estabelecidos. O desempenho é a manifestação da competência. Só pode medir-se se os meios necessários para a concretização dos objectivos definidos tiverem sido previamente fornecidos.

Emprego

Expressão própria da empresa, a qual designa um conjunto de postos concretos suficientemente próximos para poderem ser estudados e tratados globalmente. É composto por actividades combinadas entre si, explícita ou implicitamente, em função de uma organização específica.

Empresa

Qualquer organização pública ou privada que reúne indivíduos para produzir e/ou oferecer bens ou serviços.

Função

Conjunto de tarefas e responsabilidades definidas relativamente a um objectivo a atingir, que relevam do exercício de um cargo.

Informação-documentação

Profissão cuja missão é encontrar a informação de uso profissional (depois de ter sabido pesquisá-la), tratá-la para 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, os documentalistas, os arquivistas, os conservadores e outros.

Missão

Tarefa confiada a um indivíduo para responder a um objectivo predefinido.

Mobilidade profissional

Passagem de um indivíduo de uma ocupação para outra numa mesma profissão ou de um nível de competência para outro na mesma ocupação, ou ainda de uma profissão para outra na mesma empresa ou noutra empresa.

Nível de competência

Grau de detenção das capacidades constitutivas de uma certa competência, referenciável numa escala pré-estabelecida.

Nível de qualificação

.....

Posicionamento de um indivíduo numa grelha de qualificação que divide os conhecimentos e o saber-fazer de uma ocupação (ou conjunto de ocupações próximas) em diferentes funções. O nível de qualificação tem em conta as competências (essencialmente técnicas), a complexidade das operações a realizar e o grau de autonomia, de decisão e de antecipação desse indivíduo.

Ocupação

Conjunto coerente de competências presentes num certo número de indivíduos, concorrendo para um mesmo objectivo e preenchendo uma função técnica comum. Uma ocupação tem várias características: a existência de práticas profissionais localizadas e identificadas, um conjunto teórico de trabalhos e reflexões em que estas práticas se fundamentam, o reconhecimento fora da empresa, a comprovação do domínio destas práticas e destas teorias por um diploma ou um teste. Remete para a pessoa e o grupo a que pertence. Uma mesma profissão pode agrupar várias ocupações. Uma ocupação não é um emprego, um cargo concreto num local de trabalho, nem uma função numa empresa.

Ocupação-tipo

Ocupação definida teoricamente, correspondente a uma ocupação ou a uma classe de ocupações próximas.

Perfil de competência

Conjunto estruturado das competências de um indivíduo em determinado momento.

Perfil do posto de trabalho

Conjunto estruturado de características de um posto de trabalho: as actividades exercidas, as competências necessárias, as condições de exercício.

Posto de trabalho

Conjunto de actividades e tarefas a realizar numa empresa e num determinado momento. Um cargo é definido pela análise da organização do trabalho e não pela actividade do indivíduo (ver perfil do posto de trabalho). O posto existe independentemente do indivíduo que o ocupa. Um posto de trabalho pode ser ocupado por vários indivíduos e um indivíduo pode trabalhar em vários postos.

Profissional de informação-documentação

Pessoa que desempenha a sua actividade profissional na área da informação-documentação, aplicando as regras da arte independentemente do quadro profissional onde exerce essa actividade.

Profissão

Conjunto de ocupações que concorrem para um mesmo objectivo comum, próximas umas das outras.

Qualificação profissional

Posse por um indivíduo, a determinado nível, da competência necessária para o exercício de uma profissão. A qualificação profissional resulta da sua formação e da sua experiência. Reconhecimento da qualificação profissional e do seu nível. Procedimentos necessários para obter esse reconhecimento.

Referencial de competências

Repertório das competências necessárias para o exercício de uma profissão. Num referencial, as competências são apresentadas através de exemplos de actividades representativas das mesmas, a um determinado nível.

Saber

Conjunto estruturado de conhecimentos, gerais ou especializados, que um indivíduo detém.

Saber-fazer

Domínio dos métodos e das ferramentas que dão a um indivíduo capacidade de desempenhar uma actividade profissional específica.

Saber-ser

Capacidade de manifestar atitudes ou comportamentos adaptados a uma determinada situação.

Tarefa

Unidade elementar do trabalho.

Validação da capacidade profissional adquirida

Sistema que permite reconhecer e validar a capacidade profissional adquirida pela experiência, com vista à obtenção da totalidade ou parte de um diploma.

ÍNDICE REMISSIVO

Os domínios para os quais este índice remete podem tratar do tema sem conter a própria palavra que o designa. Neste caso, os domínios estão em itálico.

acção de formação		arquitectura de um portal	I 12
acessibilidade dos documentos	I 10	arquivo	I 08
acesso à informação	I 07	arquivo electrónico	T 05
acolhimento do público	I 01	arrumação de documentos	I 10
organização do acolhimento	I 11	assinatura	I 09
actualização de informação	I 05, T 03	assunto principal	I 06
adaptação	Aptidões	auditoria de conformidade	M 06
agente		autonomia	Aptidões
de monitorização	I 07	avaliação	
de pesquisa	I 07	de documento audiovisual	C 03
inteligente, electrónico	T 02, T 04	das fontes de informação	I 05
agregação de recursos	I 04	métodos de avaliação	M 06
análise		política de comunicação	C 07
automática	I 06	base	
documental	I 06	de conhecimentos	I 04, I 07
do pedido	I 01	de dados	I 04, C 04
do valor	M 06	<i>benchmarking</i>	M 06, T 01
espírito de análise	Aptidões	bibliografia	I 05, I 08, I 12, C
animação		02	
de debate, de apresentações pessoais	C 01	biblioteca numérica	I 04, T 01
discussão electrónica	C 06	boletim de sumários	I 12
antecipação	Aptidões	caderno de encargos	M 05
anuário	I 05, I 07, T 04	enriquecimento de colecções e fundos	I 09
aplicação documental	Ver sistema de	funcional	I 04, T 05
informação		maqueta de uma publicação	T 03
aquisição		sistema de informação e documentação	T 05
de documentos	I 09	capacidade de resposta	Aptidões
armazenamento	I 10, I 11	carta	
em suporte electrónico	T 05	gráfica	C 07

cartografia	C 03
catalogação	I 06, I 08
lote	I 06
catálogo	I 04, I 07, I 08
categorização	I 06, I 07
certificação	I 02, M 07, M 08
ciclo de vida dos documentos	I 04, T 01, M 01
classificação	I 06
cliente	I 01, M 02, M 03
colecção	
de documentos	I 04
enriquecimento	I 09
organização, gestão	I 08
comunicação	Aptidões
concorrência	M 02
condições de arquivo e armazenamento	I 10
conservação dos documentos	I 08, I 10
consórcio	I 03
contrato	I 03, M 03
aquisição, prestação de serviços	I 09
comercial, de venda	M 03
direito das obrigações	I 03
conversão de dados	I 10, T 05, C 04
copyleft	I 03
copyright	I 03
corretagem de informação	I 07, T 01
custo	M 04
critério de pesquisa	I 07
crítica	Aptidões

cultura	
da informação	I 01
profissional	I 02
curiosidade	Aptidões
datamining	I 06
decisão	Aptidões
defesa da profissão	I 02
desmaterialização	I 10, T 05
deontologia	I 02
depósito.	
de fundos	I 09
legal	I 08, I 09
descrição	Ver também
metadados	
arquivística	I 04
bibliográfica	04
descritor	I 06
desenvolvimento dos fundos	09
diagnóstico	M 06
dicionário de dados	T 02
difusão	
da informação	I 12
de produtos de informação	I 12, M 03
de serviços de informação	I 12, M 03
selectiva da informação (DSI)	I 06
digitalização	I 10, T 05
directiva	I 03
direito	
da concorrência	I 03

da imagem	I 03	editor	I 05
da informação	I 03	e-learning	M 08
da personalidade	I 03	elemento de dados	I 04
de autor	I 03	eliminação de documentos	I 08
de cópia	I 03	empatia	Aptidões
de empréstimo	I 03	entrevista.	
das obrigações	I 03	com o utilizador	I 01
da propriedade industrial	I 03	condução de uma entrevista	C 01, M 07
da publicação e edição	T 03	de avaliação	M 07
discrção	Aptidões	equações de pesquisa	I 06
disponibilidade	Aptidões	equipa	Aptidões
dispositivo de informação	I 04, T 01, M 01	equipa-projecto	M 05
distribuidor de informação	I 05	equipamento de leitura	I 11
documento		ergonomia	I 11, T 01
aquisição	I 09	espaço	
audiovisual	C 03	de auto-documentação	I 11
categorias de documentos	I 05	de leitura	I 11
conservação dos documentos	I 08	espírito	
estruturado	I 04, T 01	de análise	Aptidões
tratamento físico	I 10	crítico	Aptidões
dossiê	I 08	de curiosidade	Aptidões
electrónico	I 04	de equipa	Aptidões
temático	I 12	de iniciativa	Aptidões
DSI	I 06	de decisão	Aptidões
DTD (descrição do tipo de documentos)	I 04, T 01	de síntese	Aptidões
Dublin Core	I 04, I 08	estatuto	I 02
duração		estratégia	
de utilidade administrativa (DUA)	I 08	editorial	T 03
edição	T 03	de marketing	M 02

de pesquisa	I 07	formatação	I 09, T 03
de produtos	I 12, M 02	formato.	
de recolha, aquisição	I 05	de arquivos perenes	I 04, I 08
estudo		de ficheiros informáticos	T 05, C 04
de necessidades	I 01, M 06	documento estruturado	T 01
de mercado	M 02	documental	I 04, I 08
expressão		folha de recolha de dados	I 08
audiovisual	C 03	frequência	M 02
escrita	C 02	fundo	
oral M 04		de arquivos	I 08
expurgo	I 08	documental	I 08
factura	M 04	gestão	
FAQ (Foire Aux Questions) ¹	I 01, I 07, I 12	administrativa do pessoal	M 07
federação de conteúdos	I 04, I 12, T 01, M	das colecções	I 08
01		de conteúdos	I 04, T 01, M 01
ferramentas de pesquisa	I 07	de projecto	M 05
ficheiro	I 08	documental	I 04, I 08, I 09
de autoridade(s)	I 04, I 06	dos conhecimentos	I 04
documental	I 04	dos depósitos	I 11
informático	T 05, C 04	dos espaços	I 11
folha de estilo	T 03	dos fundos	I 08
fontes de informação	I 05, I 07	orçamental	M 04
formação	M 08	grelha.	
de formadores	M 08	analítica	I 06
dos utilizadores	I 01	de tarifação	M 03
profissional	M 08	de avaliação	M 06
		guia	
		de entrevista	M 06
		do utilizador	I 01

¹[N.t.] Questões mais frequentes, da terminologia inglesa FAQ - Frequently Asked Questions

higiene e segurança	M 07	de descrição dos documentos	T 02
hipertexto	I 04	de programação	T 02
história da profissão	I 02	documental	I 06
identidade profissional	I 02	lista.	
imagem da profissão	I 02	Controlada	I 04
importação/exportação de dados	I 09, C 04	de autoridades	I 06
indexação	I 06	de relações	I 05
indicador	M 06	macro-comando	T 02, C 04
de actividade, de qualidade		manual de indexação	I 06
ou satisfação	M 06	manutenção.	
de gestão	M 04	de aplicação documental	T 01
índice	I 06, T 02	de produto da informação	I 12
índice de referência	M 06	maqueta de uma publicação	T 03
indústria da informação	I 02	marcador	I 05
infra-estrutura técnica	T 02, T 05	marketing	M 02
iniciativa	Aptidões	meio profissional	I 02
inquérito de satisfação	M 06	memorização da informação	I 04, I 08
interface	T 02	menção obrigatória	T 03
intranet	T 04	metadados	I 04
introdução de dados	T 01	metamotor	I 07
inventário	I 04, I 08	método de pesquisa	I 07
ISAD (G)	I 08	modelização de dados	I 04, T 02
ISAN	I 04	modelos de documentos	C 04
ISBD	I 04, I 08	monitorização	I 07
ISBN	I 08	de sítios e páginas <i>web</i>	I 05, T 04
ISSN	I 08	motor	
léxico controlado	I 06	cartográfico	I 07
licença	I 09	de pesquisa	I 07, T 04
linguagem		mudança	I 11

navegadores web	T 04	parceria	I 02, I 09, M 01
necessidade		peça de arquivo	I 08
dos clientes, dos utilizadores	I 01, M 02	pedagogia	Aptidões
de informação	I 01	pedido	I 06, I 07
negociação	C 06, Aptidões	pedido de informação	I 01, I 07
norma	I 03, I 04	perfil	
bibliográfica	I 04	de interesse	I 12
conservação dos documentos	I 10	do posto de trabalho	M 07
de catalogação	I 08	permuta de documentos	I 09
DOI I 08		perseverança	Aptidões
Informática	T 02	personalização	I 12
normalização	I 02	pesquisa	
OAIS	I 04	de informação	I 06, I 07
objectivo pedagógico	M 08	documental	I 06, I 07
operador booleano	I 07	texto integral	I 07
orçamento	I 09, T 03, M 04	planeamento e plano	M 05, M 07
organismo		plano de arquivo	I 08
dador	I 05	plano de classificação	I 06
fonte	I 05	plano estratégico	
organização	M 05, Aptidões	de informação	M 01
da profissão	I 02	informático	T 05
da informação	I 04	política	
de colecções	I 08	cultural e educativa	C 07
do espaço	I 11	de análise	I 06
dos serviços de informação	M 01	de aquisição	I 09
orientação do público	I 01	de armazenamento	I 10
paginação	T 03	de arquivo	I 08, I 10
palavra-chave	I 06, I 07	de indexação	I 06
parametrização de um software	T 02	gestão da informação M 01	

produtos e serviços	I 12	questões mais frequentes ver também FAQ	
portal		recolha ver também aquisição de documentos	
arquitectura de um portal	I 12	de dados	I 09
de segurança	I 11	da informação	I 05
documental, de informação	I 04, I 07, I 12	das fontes	I 05
personalizado	I 04	records management (RM)	I 04, I 08, T 01, M
especializado, temático	I 05	01	
posto de trabalho informático	T 04	redacção	C 02
prática de uma língua estrangeira	C 05	rede	
prazo legal de conservação	I 03	de serviços de alerta	M 01
pré-arquivo	I 08	documental, de informação	I 05, I 08, M 01
preservação dos documentos	I 10	reengineering	T 01
prestador de serviços	I 03	referência bibliográfica	I 04
produto de informação	I 12	referência de sítios <i>web</i>	I 06
produtor	I 05	referencial	
programação	T 02	de competências	M 07
promoção do produto ou serviço	M 03	reformulação de um pedido	I 01, I 07, C 01
propriedade intelectual	I 03	regra de análise	I 04
protecção		repertório	I 04, I 05, I 07, I 08
da informação	M 01	representação	
dos dados pessoais	I 03	audiovisual	C 03
dos documentos	I 10	cartográfica	I 07, C 03
publicação	T 03	da informação	I 06
de documentos electrónicos	I 12, T 01, I 07	recuperação de registos bibliográficos	I 08
electrónica	T 03	informática	T 05
impressa	T 03	recurso partilhado	T 05
quadro		recursos humanos	M 07
de controlo	M 02, M 05	registo	I 08
de gestão (arquivística)	I 08	respeito pela vida privada	I 03

restauro de documentos	I 10		
resumo			
automático	I 06		
documental	I 06		
revista			
de imprensa	I 12		
rigor	Aptidões		
rubrica de uma base de dados	I 04, T 02		
script	T 02, C 04		
segurança			
da informação	M 01		
dos documentos	I 10		
dos dados	T 05		
no acesso aos dados	I 04, M 01		
sentido de organização	Aptidões		
sentido pedagógico	Aptidões		
série (arquivística)	I 08		
serviço			
de informação	I 12		
do utilizador	I 10		
serviços Internet	T 04		
SGBD (sistema de gestão de bases de dados)	T 02		
SGED (sistema de gestão electrónica de documentos)	T 01		
SIGB (sistema informatizado de gestão de bibliotecas)	T 01		
sinalética	T 11		
sindicação de conteúdo	I 04, I 12, T 01		
síntese			
		documental	I 06
		espírito de síntese	Aptidões
		verbal	C 01
		sistema	
		de informação	T 01, M 01
		de difusão da informação	I 12
		de pesquisa da informação	T 01
		de informação	
		documental (SID)	I 04, T 01, M 01
		distribuído	T 02
		proprietário	T 04
		software	T 02, T 05
		de comunicação	T 05
		de correio electrónico	T 04, C 04
		de fontes livres	I 03, T 04
		documental	I 03, I 06, T 01
		para automação de escritório	T 05, C 04
		parametrização de	T 02
		stande de exposições	I 11
		suporte de informação	I 10
		tecnologias da Internet	T 02, T 03, T 04
		tesauro	I 06
		textmining (datamining)	I 06
		texto integral	I 07
		tipologia dos documentos	I 05, I 01
		transferência	
		de dados	T 01
		dos suportes	I 10
		transliteração	I 04

tratamento da informação	<i>I 04, I 06</i>	política cultural e educativa	C 07
triagem dos arquivos	<i>I 08</i>	validação dos conhecimentos	
Unimarc	<i>I 08</i>	adquiridos pela experiência	M 08
utilização da informação	<i>I 01, M 02</i>	verificação	<i>I 08</i>
utilizador	<i>M 02</i>	web invisível	<i>I 07</i>
da informação	<i>I 01</i>	web semântica	<i>I 06, T 04</i>
dos sistemas de informação	<i>I 01, T 01</i>	XML	<i>T 02, T 04</i>
final	<i>I 02</i>		
formação dos utilizadores	<i>I 01</i>		

AGRADECIMENTOS

Esta obra foi preparada e publicada sob o patrocínio do Conselho Europeu das Associações de Informação (ECIA), o qual agradece cordialmente a todos aqueles cujo trabalho, competência e devoção permitiram que este trabalho se realizasse.

Entre estes, em França, a ADBS (Association des professionnels de l'information et de la documentation) e os membros do seu grupo-projecto Referenciais:

Marie BAUDRY de VAUX, responsável pelo centro de documentação do CEREQ (Centre d'études de l'information et de la documentation)
Arlette BOULOGNE, directora do INTD/CNAM (Institut national des techniques de la documentation/Conservatoire national des arts et métiers)
Agnès CARON, responsável pelo centro de recursos documentais do CIDJ (Centre d'information et de documentation jeunesse)
Sylvie DALBIN, consultora (Assistance et Techniques Documentaires)
Laurence DAPON, responsável por Employ - Référentiels - Certification da ADBS
Jean MEYRIAT, director de estudos (reformado) da École des hautes études sociales, presidente honorário da ADBS
Sophie RANJARD, directora de estudos (Kynos)
Éric SUTTER, consultor (Escritório Van Dijk Ingénieurs conseils)
Dominique VIGNAUD, directora da EBD (École de bibliothécaires-documentalistes)

bem como os peritos que foram sucessivamente convidados para trabalhar com eles nas áreas em que são reconhecidamente competentes:

Michèle BATTISTI, encarregado de monitorização do direito da informação (ADBS)
Isabelle GAUTHERON, directora da Infothèque du Pôle universitaire Léonard de Vinci.
Maryvonne JOSEPH, responsável de um serviço documentação/monitorização
Claudine MASS, responsável pela Formação na ADBS
Paul-Dominique POMART, director de formação e de desenvolvimento de competências (Bayard)
Joëlle MULLER, directora de recursos humanos da Fondation national des sciences politiques (Sciences Po)
Marie- Madeleine SALMON, responsável de documentação e *knowledge* (Publicis)

e outros profissionais que preferiram ficar no anonimato.

Na Alemanha, a DGI (Deutsche Gesellschaft für Informations - Praxis und Wissenschaft) e os membros do seu grupo-projecto Referenciais e certificação:

Gabriele BEGER, directora, Zentral und Landesbibliothek Berlin,
Presidente da DGI, Frankfurt
Christine FISCH, secretária-geral da DGI, Frankfurt
Robert FUNK, professor, Humboldt Universität, Berlin
Sabine GRAUMANN, directora, TNS Infratest Business Intelligence,
München
Ulrich KÄMPER, directeur, Wind GmbH, Köln
Ute KRAUSS-LEICHERT, professor, Hochschule für Angewandte
Wissenschaften, Hamburg
Hartmut MÜLLER, Deutsches Institut für Internationale Pädagogische
Forschung, Frankfurt
Marc RITTBERGER, professor, Haute école de gestion, Genève

bem como os especialistas que foram sucessivamente convidados para
trabalhar com eles nas áreas em que são reconhecidamente competentes:

Robert BARTH, director, Stadt-und Universitätsbibliothek, Bern
Françoise FELICITE, consultora de informação documental
Heike GRUHL, Bionorica AG, Neumarkt
Rainer HAMMWÖHNER, professor, Universität Regensburg
Heike HOTZEL, Thüringer Universitäts - und Landesbibliothek, Jena
Alois KEMPF, Eidgenössische Forschungsanstalt WSL, Birmersdorf
Irmgard LANKENAU, directora, Universitätsbibliothek Koblenz-Landau
Thomas MANDL, Universität Hildesheim
Danielle MINICO, Bibliothèque cantonale et universitaire de Lausanne
Horst NEISSER, director, Stadtbibliothek Köln
Urs NAEGELI, formador no HES de Coire, presidente da Assotiation suisse
de documentation
Ulrich THIEL, Fraunhofer-Institut für integrierte Publikations - und
Informationssysteme IPSI, Darmstadt

Em Espanha, o SEDIC (Sociedad española de documentación e información
científica), e em particular:

Carlos Miguel TEJADA ARTIGAS, professor de biblioteconomia e
documentação na Universidad Complutense de Madrid
Mateo MACÍA GOMEZ, director dos arquivos do Congreso de los
diputados.

Na Bélgica, o ULB (Université libre de Bruxelles), e em particular:

Marco VANDEUR, presidente do departamento Sciences et technologies
de l'information et de la communication
Cécile Van de LEEMPUT, vice-decana da Faculte des sciences
psychologiques et de l'éducation
Isabel SASTRE CANTANO, assistente de Sciences et technologies de
l'information et de la communication

No Reino Unido, a ASLIB (The Association for Information Management), e em
particular Peter MATTHEWS, European Union Coordinator.

Na República Checa, a SKIP (Associação dos profissionais das bibliotecas e da
informação), e em particular:

- Jarmila BURGETOVA, Biblioteca da Academia de Ciências da República Checa, presidente honorária da SKIP
- Zlata HOUSKOVA, Biblioteca Nacional da República Checa
- Miloslava FAITOVA, Biblioteca Universitária de Plzen
- Zuzana HAJKOVA, Biblioteca de Investigação de Ceske Budejovice