

O bibliotecário como um *information doctor*

Cláudio Paixão Anastácio de Paula

Professor da Universidade Federal de Minas Gerais.

Resumo

As transformações sofridas pelas sociedades, a partir das últimas décadas do século XX e as primeiras décadas do século XXI, em especial a explosão informacional somada à mobilidade e a conectividade, proporcionadas pelas novas tecnologias de informação, alterou radicalmente o cenário e os comportamentos dos seres humanos em sua interação com a informação. O cenário globalizado dessas décadas trouxe, em sua esteira, algo que vem sendo descrito como a reinstitucionalização do trabalho. Novas formas de trabalhar vêm surpreendendo os trabalhadores e os obrigando a reajustarem suas atividades e a reconstruírem sua identidade profissional, sob pena de verem seus nichos de trabalho extintos ou ocupados por outros profissionais. Essa situação é relevante para várias profissões, entre elas para os bibliotecários. O presente ensaio tem como objetivo apresentar a conjuntura atual e propor uma nova perspectiva de postura para os profissionais da informação em geral e para os bibliotecários em especial, frente às demandas da contemporaneidade – construída a partir dos estudos da abordagem clínica da informação e descrita através da metáfora / neologismo “Information Doctor”. O propósito final seria oferecer sugestões para que esses profissionais pudessem buscar novas qualificações, habilidades e competências para acompanhar o passo dessas transformações.

Palavras-chave: Profissões. Bibliotecários. Profissionais da informação. Transformações no contexto. Abordagem clínica da informação. *Information doctor*.

1 Introdução

O presente ensaio tem como proposta delinear – a partir de uma reflexão sobre a conjuntura composta pela explosão informacional, pela mobilidade e pela conectividade

proporcionadas pelas novas tecnologias de informação, somadas ao cenário propiciado pela sociedade globalizada – uma leitura sobre os efeitos do *zeitgeist* dos primeiros anos do século XXI sobre o cenário e as relações de indivíduos com a informação. Essa leitura busca apresentar impactos e demandas desencadeadas por essas mudanças, perspectivas e possibilidades abertas para as profissões da informação e, em especial, os bibliotecários.

Esse não tão novo cenário começa em fins dos anos 1980, quando a oferta das chamadas webs e dos aparelhos de telefonia móvel dão início ao que Malvezzi (2013) descreve como um processo incessante de redesenho dos meios, da densidade, da frequência e da velocidade das comunicações. Segundo o autor, a condição vital atual é a de imersão num ambiente de comunicação multimodal, seja nas rotinas de trabalho ou das tarefas quotidianas, o que obriga a todos a gerenciarem situações em velocidades muito superiores àquelas sustentadas pelas competências comuns dos indivíduos. Malvezzi (2013) remete a Lasch e Urry (1994) para descrever a sociedade globalizada a partir da rearticulação das relações sociais, da relação que as pessoas estabelecem com os símbolos e da forma como os espaços na vida cotidiana foram reconfigurados tanto pública quanto privadamente. Os autores falam de sujeitos e objetos tornando-se fluidos num devir constante: a fluidez como condição para as idéias, pessoas e artefatos. Uma condição, ainda segundo os mesmos, de influência extrema das comunicações na estabilidade cultural, na continuidade dos projetos e na reinvenção dos objetos.

O filósofo Mark Rowlands, ao se referir a essa nova condição, defende a ideia de que os seres humanos já evoluíram e se tornaram ciborgues funcionais – ou *fiborgues* – segundo o neologismo criado por ele (ROWLANDS, 1999).

A imersão nesse ambiente fluido e a transformação nos modos de relação com o ambiente a partir da nossa “symbiontização” com os artefatos informacionais produzem uma inevitável transformação social. Em um trabalho anterior este autor (PAULA, 2013) fez referência a uma sociedade transformada pelo “culto à urgência”. Para isso foi utilizado o conceito criado por Nicole Aubert (2003) para descrever as novas exigências demandadas dos profissionais da informação quando confrontados com os fenômenos da busca, do uso, da disseminação e do compartilhamento de informações no cenário desta segunda década do século XXI. Aubert (2003) usou a expressão “culto à urgência” para descrever a condição de aumento das demandas por reações rápidas do indivíduo frente às solicitações da sociedade na alvorada deste milênio. Nessa nova condição

temporal, a situação tradicional em que um indivíduo era considerado importante por manter um ritmo coerente de desempenho por um período relativamente longo de tempo mudou radicalmente, sendo trocada nas representações coletivas por outra onde a excelência passa a ser medida pela sua performance em um determinado instante. Ser competente é ser competente naquele momento. Cria-se, assim, uma concepção ilusória de excelência que considera ser sempre possível fazer o melhor em pouco tempo. Uma decorrência lógica dessa conjuntura é a diminuição da margem de manobra que faz com que as decisões passem a ser tomadas sob uma interferência muito mais intensa da afetividade em lugar de fazê-lo sob a égide da racionalidade – situação que, até muito recentemente, seria considerada a mais natural.

A busca por informações é influenciada diretamente por esse contexto. As reflexões de Aubert (2003) interessam especialmente aos bibliotecários que vierem atuar em ambientes corporativos onde toda essa conjuntura é amplificada às últimas circunstâncias. Malvezzi (2008) destaca que, quando imersos em um contexto altamente fluido e competitivo como o dos negócios, os indivíduos ficam sujeitos a alterações nas dimensões temporais que conduzem as suas ações. Essas alterações, segundo o autor, não somente influenciam a sua compreensão das competências informacionais bem como a abordagem e o uso que farão da informação.

Em um artigo anterior, Malvezzi (2000), embora se referindo a uma atividade profissional diversa, fazia a advertência de que todas as profissões haviam ampliado seu espectro de atividades, diversificado seus “produtos” e ajustado as suas recompensas às necessidades e valores do mercado. Segundo ele, os profissionais enfrentavam e enfrentam um mercado desequilibrado pela competitividade onde a oferta dos serviços e produtos transcende a potencialidade da procura por eles – em outras palavras, a oferta é muito maior que a demanda e os produtos (ou serviços) são muito similares. Para o autor, nessa ambiência,

sobrevive quem diferencia seus produtos e é capaz de transformar as necessidades e expectativas do cliente em qualidade de seus resultados. É por isso que hoje as pizzarias contam com cardápios de duas ou mais páginas, as montadoras expõem dezenas de modelos da mesma marca e as lojas oferecem diversos preços para a mesma espécie de mercadoria (MALVEZZI, 2000, p. 2).

Pearson e Mark (2003) relembram o fato de que, no século passado, criar, construir e comercializar uma marca com sucesso era muito mais fácil porque, segundo as autoras, os produtos e serviços eram “fisicamente” diferentes e as marcas (e identidades) eram construídas sobre as diferenças evidentes. Essa situação mudou devido ao patamar alcançado pela concorrência, dizem elas. Não importa quão bom um profissional seja, seus concorrentes sempre poderão imitar ou reproduzir os seus processos.

Pensando no caso específico do bibliotecário e das bibliotecas essa situação se evidencia ainda mais. Ambos, o profissional e o espaço que o nomeia, são colocados entre fortes concorrentes: os tablets e outros aparatos de leitura de textos trazendo os livros às mãos das pessoas (para não mencionar os inúmeros outros conteúdos informacionais); os sítios abertos com arquivos digitais de livros e documentos; e, é claro, o mais emblemático de todos é o Google e toda a sua crescente gama de serviços informacionais baseados na internet.

Nessa condição, o bibliotecário que trabalha em organizações produtivas tem sido mais conhecido e requisitado pela contribuição de seu conhecimento na catalogação, estruturação, organização e disseminação da informação para produção do desempenho atual e futuro dos trabalhadores do que pelos seus serviços tradicionais, como ocorria até recentemente. A dificuldade é, nos dizeres de Malvezzi (2000) que, como o conhecimento independe de registro profissional e recursos de gestão da informação têm sido criados sob medida para cada situação, os bibliotecários enfrentam a competição de outros profissionais que, frequentemente, transitam no universo informacional com tanta desenvoltura quanto eles. Por isso, os bibliotecários corporativos estão sendo, como os psicólogos estudados pelo autor, obrigados a reinventar sua atuação, modificando sua identidade: “Do agir técnico passam para o agir estratégico, com espectro mais amplo de atividades” (MALVEZZI, 2000, p. 2).

Os bibliotecários de bibliotecas públicas, escolares e universitárias têm sua atuação transformada por um processo igualmente radical, enfrentando a concorrência de diversos tipos de serviços informacionais, são obrigados a se caracterizar ainda mais como profissionais da informação para competir com as ferramentas de uso individual (porém menos crítica) para a busca de informação. Estes bibliotecários enfrentam a diversificação de alternativas de acesso a informação que talvez a biblioteca tradicional resista a oferecer. Parafraseando Malvezzi (2000), os concorrentes dos bibliotecários e bibliotecas têm oferecido serviços provavelmente mais limitados tecnicamente, porém

mais ajustados às contingências dos usuários que, desejosos de praticidade e agilidade, ofuscados em suas percepções pelo poder sedutor das tecnologias, serviços e aplicativos e habituados à diversidade do mercado, optam pelo serviço que se ajusta melhor às suas necessidades.

Embora seja percebida a adaptação de vários bibliotecários a essa conjuntura, essa adaptação tem se dado de forma reflexiva e não planejada. Seria a biblioteca um espaço destinado à extinção como proclamou Giron (2012)? Novamente parafraseando Malvezzi (2000), provavelmente não, porém a falta de exploração do potencial de diversificação das suas ações talvez seja uma das causas da instabilidade frequentemente experimentada pelos profissionais da área.

Considerando-se que o patamar de elevadíssima concorrência atingiu os mais diferentes segmentos econômicos e as mais diferentes profissões. Só restam duas estratégias tanto às empresas quanto aos profissionais: baratear os seus custos (o que, no caso do bibliotecário, implicaria em sacrificar os recursos que lhe garantem a qualidade de vida) ou dar significado às suas marcas. A criação e a administração do significado tornam-se então fatores críticos. Pearson e Mark (2003) ressaltam que o significado de uma marca é o seu ativo mais precioso e insubstituível. Segundo as autoras, o significado fala ao sentimento, criando afinidades emocionais serve como “ponte” para que seus argumentos racionais sejam ouvidos. Torna-se, portanto, fundamental que o bibliotecário saiba dignificar o processo de administração do significado do que é “ser bibliotecário” e do “para que serve o bibliotecário”. Como as autoras dizem, fazer isso significa encontrar o “elo perdido” entre a motivação do cliente e as vendas do produto ou serviço. De alguma forma é nessa direção que Neil Gaiman aponta com a sua famosa frase durante a entrevista concedida na *National Library Week (USA)* em 2009: “In a world where Google can bring you back 100, 000 answers, a librarian can bring you back the right one.” (GAIMAN, 2010).

Diante desse panorama, as seguintes questões se apresentam: estarão os profissionais da informação e, especialmente, os bibliotecários, preparados para atuar nessa nova realidade? Que competências eles precisam desenvolver para lograrem êxito nessas condições? Quais são os componentes essenciais da sua identidade que devem ser preservados e quais nossos atributos devem ser assimilados para que eles possam continuar a exercer o seu papel fundamental nessa nova conjuntura?

2 Olhando para trás: do advento e da era de ouro dos *money doctors* ao *approche clinique* e à ideia de *helping*

O final do século XIX e a primeira metade do século XX testemunharam o surgimento e o apogeu de uma classe extraordinária de profissionais, os chamados *Money Doctors*. Esses profissionais atuavam como assessores e/ou conselheiros financeiros de organizações e até de países inteiros e surgiram entre os últimos 25 anos do Século XIX e os primeiros anos do Século XX. Eram geralmente formados através de sua atuação em grandes bancos europeus, e, em sua maioria, ingleses. Foram supervalorizados nas crises econômico-financeiras e, segundo Flandreau (2003), ofereceram consultoria aos países que sofreram crises financeiras durante o padrão-ouro clássico anterior ao ano de 1914; no período mais caótico entre as duas grandes guerras mundiais – especialmente da década de 1920 (e no entorno da quebra da bolsa de Nova Iorque, em 29) ao período até o início dos anos 1940, e, em seguida, durante o apogeu das doutrinas do pós-guerra quando o Fundo Monetário Internacional (FMI), atuava como o “chefe da medicina monetária do mundo”.

O atual cenário de *boom* informacional tem criado um contexto de complexidade e dificuldade semelhante ao que envolveu o panorama financeiro dos anos de apogeu do liberalismo econômico em que surgiram os “doutores do dinheiro”. Sandberg e Pinnington (2009), pontuando essa dificuldade, descrevem o contexto atual como competitivo e marcado pela eliminação das fronteiras, pela intensificação da experiência de diversidade e pela ruptura e proliferação de informações. Com cerca de 509 anos de distância essas caracterizações parecem evocar o questionamento angustiante de João de Barros (tesoureiro da Casa da Índia, Mina e Ceuta no entorno dos 1500) diante do gigantesco volume conhecimentos, seres, coisas e gentes trazidos pelos navegadores portugueses das colônias ultramarinas: “Como manter tantas varias coisas juntas e como impedir que se confundam e se misturem?” (BARROS *apud* FIGUEIREDO, 1992, p. 33). É diante de um dilema informal semelhante, porém de proporções gigantescas, que os profissionais da informação hoje são chamados a se posicionar neste fim do ciclo da modernidade.

A resposta ao dilema de João de Barros dificilmente será encontrada através da aplicação do elenco de técnicas tradicionais dos nossos repositórios empíricos de soluções pré-estabelecidas. Novas alternativas precisam urgentemente ser buscadas.

Partindo de uma perspectiva cognitivista, Venâncio (2007), ao dissertar sobre os estudos de usuários, destaca que esses estudos em biblioteconomia refletem as práticas da área: são muito tradicionais e desenvolvidos com base em abordagens cognitivas que enfatizam a natureza individual das estruturas mentais dos usuários de informação e que consideram uma visão do comportamento informacional/organizacional desvinculada de um contexto. Esta autora aponta para a necessidade abordar os usuários em suas múltiplas dimensões (lingüística, individual, social, emocional) e compreender a busca de informação como um processo histórico, social, experiencial e contingencial.

Indivíduos, instituições e governos têm, ainda que muitas vezes de maneira “inconsciente”, demandado a atuação de um mediador com a potencialidade de auxiliá-los a se deslocar nos labirintos propostos pela modernidade tardia enquanto trabalha as especificidades de pessoas e organizações em suas realidades particulares.

A dificuldade para ver o indivíduo no seu contexto é compartilhada por muitos campos que estudam a interação do ser humano com sua vida e espaço de trabalho. Uma possível alternativa para lidar com os temas descritos acima é sugerida pelos estudos de Mendel (1998, 1999), Lhuillier (2006) e Thibierge (2007) que sugerem uma nova possibilidade de se olhar para as imagens, as identidades, os objetos e as organizações de uma maneira mais ampla e aprofundada. Na ausência de um termo comum utilizado pelos três autores para designar essa perspectiva, sugeriu-se, num outro trabalho (PAULA, 2013), utilizar o que na França foi chamado *approche clinique* (abordagem clínica) dos fenômenos organizacionais, como designação. A escolha da expressão “clínica” é intencional e remete às origens gregas da palavra: *klinikos*, ‘relativo à cama’ e *kline*, ‘leito’. A ideia aqui remete ao esforço que o médico clínico tem que efetuar para reclinar-se sobre o seu paciente (“ajoelhar-se” ao lado do leito) e colocar-se naturalmente frente ao seu objeto na intenção de compartilhar com ela as ansiedades e angústias inerentes à sua condição (TURATO, 2003). Em outras palavras, reclinar-se para ser capaz de alcançar níveis de análise que não são habituais nas abordagens tradicionais.

Uma perspectiva semelhante de valorização desse olhar atento sobre o mundo, os indivíduos e os seus artefatos foi proposta por Schein (2009). O autor que propõe que se apliquem às situações de interação humana um modelo de atitude denominado *Helping* (em português, algo como “Ajudando” – uma metodologia sobre como oferecer, dar e receber ajuda em relacionamentos interpessoais, grupais e organizacionais). Segundo o autor, muitas vezes os indivíduos não sabem o quanto precisam de ajuda. Outras vezes, eles estão testando o “ajudador” para ver se ele é sensível o suficiente para perceber suas necessidades. Ele afirma ainda que, se o problema real envolve questões pessoais, os indivíduos e os grupos podem solicitar algo que seja seguro e que não é realmente uma solução ou resposta para o problema de fundo. Ocasionalmente isso ocorre só para ver como o “ajudador” vai lidar com isso. Outras vezes isso acontece como um mecanismo de defesa para evitar confrontar a verdade angustiante percebida no problema real. Se o ajudador ficar muito excitado e responder ao problema falso sem uma análise aprofundada da questão ele pode nunca chegar ao problema real. Cabe ao “ajudador” propor questões que incitem o “ajudador” seja um indivíduo, grupo ou instituição a “falar um pouco mais sobre isso”. A essa postura o autor chama de “formas de investigação humilde”. (SCHEIN, 2009).

A característica central que une todas essas novas perspectivas é uma abordagem profunda dos fenômenos organizacionais que pode ser descrita como uma perspectiva "clínica" para alcançar níveis de interação com o sujeito informacional raramente acessível ao escrutínio das abordagens convencionais.

3 A abordagem clínica da informação

O esboço de uma perspectiva de trabalho que considerasse a influência de elementos culturais, simbólicos, cognitivos e afetivos, assim como fatores psicodinâmicos (conscientes e inconscientes) no comportamento informacional é relativamente recente.

Em Paula (1999) – chamou-se esta perspectiva de abordagem psicodinâmica à informação. Quando se observou que esta denominação parecia, embora não fosse verdade, deixar de lado os aspectos comportamentais e cognitivos tradicionalmente abordados, buscou-se, em trabalhos subsequentes – Paula (2005) e Paula (2011) – destacar a interseção entre os aspectos cognitivos, sociais, afetivos e psicodinâmicos nessa postura delineando-a como uma perspectiva integradora.

Desse modo, sob inspiração da designação francesa *approche clinique*, o termo "abordagem clínica da informação" foi sugerido para designar essa perspectiva de trabalho. Essa abordagem clínica à informação se baseia nos seguintes pressupostos:

- 1) A interação entre indivíduos e a informação é indissociável de sua inserção nos grupos sociais a que pertencem;
- 2) A inserção em grupos sociais determina que o comportamento de busca de informação (bem como seus desdobramentos) é um processo experimental e contingencial, consciente ou inconscientemente marcado pelos campos psíquico, cultural, histórico e social;
- 3) O campo psíquico inclui as dimensões cognitiva, perceptiva e afetiva indissociavelmente;
- 4) O campo psíquico tanto influencia quanto é influenciado pelos campos cultural, histórico e social;
- 5) A investigação destes fenômenos é de natureza complexa e não pode ser feito por um único instrumento;
- 6) Os instrumentos padronizados têm se mostrado insuficientes para apreender as múltiplas dimensões da relação entre indivíduos e a informação por isso é necessário promover adaptações nos instrumentos e ferramentas utilizados para ajustá-los à realidade específica de cada investigação;
- 7) O método clínico é uma alternativa para abordar estes indivíduos, os grupos e as organizações os quais eles pertencem.

Um método clínico de abordagem das informações consiste na investigação do objeto sobre o qual um problema é posto, considerando as informações coletadas dentro da dinâmica particular desse objeto. Esse esforço buscaria reconhecer e determinar estados, padrões, movimentos e alterações nos comportamentos e no contexto. Uma ação que torna possível descrever fenômenos, tecer diagnósticos, prognósticos ou prescrever intervenções. A principal preocupação aqui é o recolhimento de dados e informações sem isolá-los da situação "original" em que foram reunidas e do contexto em que se inserem tomando esse contexto como um "caso" a ser investigado.

4 Conclusão: a ascensão do bibliotecário como um *information doctor*

Desponta nesse momento a necessidade de um profissional que possua um olhar “multiperspéctico” que considere que o que está em pauta não é só a natureza do homem, mas também sua cultura e história. A esse profissional seria demandado que ele adotasse uma estratégia plurimetodológica na abordagem da informação, do seu contexto e dos indivíduos nele envolvidos.

O bibliotecário possui potencialmente todos os atributos para ocupar esse lugar. O que se propõe aqui é uma mudança de postura que envolve uma perspectiva mais valorada da atuação do bibliotecário. Pearson e Mark (2003), em sua análise das identidades de marca, deixam claro que há um fator que move intensamente o público e cria afinidade deste com serviços, produtos, instituições ou indivíduos. Esse fator é a possibilidade do usuário se utilizar de elementos capturados da convivência ou do uso desses produtos ou serviços para representar, em sua mente, imagens e sentimentos antes desestruturados, bem como dar forma às suas fantasias incorporando atributos desses elementos externos à sua identidade. Assim um profissional, produto ou serviço pode, por exemplo, auxiliar o indivíduo a combater o medo do fracasso, a lidar com a insegurança ou a se sentir mais sábio ou integrado.

Essa “captura” ou utilização só pode se vivenciada no momento em que as experiências de vida do indivíduo (o usuário da informação, por exemplo) são alinhadas com o objeto com o qual ele se relaciona (o bibliotecário ou a biblioteca, por exemplo). Doutro modo, ao vivenciar uma situação que se relacione aos desejos ou motivações mais básicos da natureza humana, essa interação entre sujeito e objeto ganha um contorno muito especial e passa a falar diretamente à matriz psíquica da pessoa gerando um senso de reconhecimento e significado e libertando emoções e anseios profundos. Nesses momentos o usuário está, inconscientemente, revivendo momentos críticos de sua própria vida ou antecipando tais momentos e, por causa disso, um vínculo se estabelece.

Situações desse tipo afetam as pessoas porque tocam em “algo” que as convidam a realizar suas motivações humanas básicas. Em termos bastante sintéticos, a maioria dos indivíduos quer ser apreciada e pertencer a um grupo. Ao mesmo tempo quer ser individualizada e seguir seu próprio caminho. Embora ambos os desejos sejam impulsos profundos e enraizados, eles impelem os indivíduos em direções opostas.

Por outro lado, a maioria das pessoas tem uma profunda necessidade de segurança, rotina e estabilidade. Ao mesmo tempo, por mais que deseje segurança, a maioria das pessoas também é estimulada pela ânsia de realizar, de exercer a maestria, de correr riscos. A vida exige uma negociação constante entre esses polos. Quando um dos polos é sacrificado em benefício de outro, surge na mente do indivíduo uma necessidade de buscar o equilíbrio. Esse equilíbrio é que será buscado na relação do indivíduo com os objetos externos.

Por causa disso torna-se fundamental que o bibliotecário tenha clareza da motivação subjacente à sua atuação e à identidade que ele construiu em sua relação com a profissão. Só dessa maneira ele poderá identificar o padrão que irá fazer a intermediação entre a sua “marca”, ou sua identidade, (ou a “marca” e a identidade dos serviços que ele oferece) e a motivação dos usuários. A consciência da sua marca pode torná-lo um objeto de identificação e inter-relação muito mais eficiente para o usuário.

Ao se “reclinar” atentamente sobre o usuário e o seu problema e se colocar como um “doutor da informação”; ao equilibrar conhecimento técnico / acadêmico com uma postura de “ajudador” disposto a acompanhar o seu “consulente” nos complexos caminhos da informação num mundo marcado pela “cultura da urgência”; ao atuar como um “mentor” que auxiliasse esse *fuborgue* da modernidade tardia a operar eficientemente com esses órgãos tecnológicos recém-adquiridos; o bibliotecário despertaria a potencialidade do usuário reconhecendo-o como alguém com a capacidade para ajudá-lo a (PEARSON; MARK, 2003):

- a. criar algo novo;
- b. ajudar os outros;
- c. exercer o controle;
- d. se divertir;
- e. estar bem assim como é;
- f. encontrar e dar amor;
- g. agir corajosamente;
- h. quebrar as regras;
- i. influir na transformação;
- j. manter ou renovar a fé;
- k. manter a independência;
- l. compreender o mundo em que vive.

Essa se configuraria, uma perspectiva humanística por excelência do trabalho do profissional da informação em geral e do bibliotecário, em particular. Uma perspectiva de atuação onde (para citar a definição clássica de BORKO, 1968, p. 3 e contrariar a previsão de GIRON, 2014), independentemente de quaisquer transformações nas forças que regem o fluxo da informação, seus meios de processamento, sua acessibilidade, sua usabilidade ou mudanças em suas formas de armazenamento, recuperação, interpretação, transmissão, transformação e utilização, esse profissional continuaria sendo essencial.

Em outras palavras, uma vez que os profissionais consigam estabelecer essa nova conexão com o usuário, a biblioteca pode até deixar de existir enquanto um lugar no espaço e no tempo, os livros podem mesmo perder a sua materialidade, mas o bibliotecário irá persistir e continuar exercendo o nobre papel que Gaiman (2010) lhe atribuiu: “ajudar a encontrar a resposta correta”.

The Librarian as an Information Doctor

Abstract

The transformations in society from the last decades of the 20th century, and the first decades of the 21st century have radically changed the scenario and the behaviors of human beings and their interaction with information. This is especially true when considering changes related to the explosion of information and the mobility and connectivity provided by new information technology. The globalized scenario of these decades has brought along with it a phenomenon described as the reinstitutionalization of work. New ways of working are surprising workers and obliging them to readjust their activities and rebuild their professional identity. They may otherwise see their work niches extinct, or taken over by other professionals. This situation is relevant to many professions, among them the librarians. The present paper has the objective of presenting the current situation, and of proposing a new perspective for information professionals in general, and for librarians in particular, when faced with contemporary demands. This new perspective is based on studies of clinical approach to information and described through the metaphor/neologism “Information Doctor”. The final purpose would be to offer suggestions so that these professionals can seek new qualifications, abilities and competencies to keep up with the pace of these transformations.

Keywords: Professions. Librarians. Information professionals. Changes in context. clinical approach to information. Information doctor.

Referências

ARAÚJO, E. P. O. *Tomada de decisão organizacional e subjetividade: análise das dimensões simbólico-afetivas no uso da informação em processos decisórios*. Dissertação (Mestrado)–Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2013.

AUBERT, Nicole. *Le Culte de L'Urgence: La société malade du temps*. Paris, Flammarion, 2003.

BORKO, H. Information Science: What is it? *American Documentation*, v. 19, n. 1, p. 3-5, 1968.

FIGUEIREDO, L. C. M. *A invenção do psicológico: quatro séculos de subjetivação*. São Paulo: Escuta/Educ, 1992.

FLANDREAU, M. (Ed.). *Money Doctors: The Experience of International Financial Advising 1850-2000*. London: Routledge, 2003.

FLANDREAU, M. *The Money Doctors: The Experience of International Financial Advising 1850-2000* (Ed). London and New York, Routledge, 2003. 312p.

GAIMAN, Neil. *Interview*. Disponível em: <<http://thatblackbook.wordpress.com/2010/04/30/neil-gaiman-on-libraries/>>. Acesso em: 31 out. 2014.

GIRON, Luís Antônio. Dê adeus às bibliotecas. *Revista Época* (versão on line), 15 maio 2012. Disponível em: <<http://revistaepoca.globo.com/cultura/luis-antonio-giron/noticia/2012/05/de-adeus-bibliotecas.html>>. Acesso em: 31 out. 2014.

LASH, S.; URRY, J. *Economies of signs & space*. London: Sage, 1994.

LHUILIER, D. *Cliniques du Travail*. Paris: Èrés, 2006.

MALVEZZI, Sigmar. A gestão de pessoas no contexto da estrutura de redes: desafios para a sociedade, empresas e indivíduos. *Perspectivas em Gestão & Conhecimento*, João Pessoa, v. 3, Número Especial, p. 6-17, out. 2013. Disponível em: <<http://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/pgc>>. Acesso em: 31 out. 2014.

MALVEZZI, Sigmar. A reprofissionalização do psicólogo. *Jornal de psicologia / CRP-SP*, ano 17, n. 120, jan./fev. 2000. Disponível em: <http://www.crp.org.br/portal/comunicacao/jornal_crp/120/frames/fr_opinioao.aspx>. Acesso em: 31 out. 2014.

MALVEZZI, Sigmar. Crescimento profissional: um passo além das habilidades profissionais. *Revista Marketing Industrial*, n. 42, 2008.

MARK, M. & PEARSON, C. S. *O herói e o fora-da-lei: como construir marcas extraordinárias usando o poder dos arquétipos*. São Paulo: Cultrix /meio&mensagem, 2003, p. 15-58.

MENDEL, G. *Le Vouloir de Creation*. Paris: l'Aube, 1999.

MENDEL, G. *L'Acte est une aventure*. Paris: Decouverte, 1998.

PAULA, C. P. A. A investigação do comportamento de busca informacional e do processo de tomada de decisão dos líderes nas organizações: introduzindo a abordagem clínica da informação como proposta metodológica. *Perspectivas em Gestão & Conhecimento*, João Pessoa, v. 3, Número Especial, p. 30-44, out. 2013.

PAULA, C. P. A. Dimensões simbólicas e afetivas do uso da informação: uma análise das comunicações entre professores do departamento de psicologia de uma instituição de ensino superior pública brasileira. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 12., 2011, Brasília. *Anais...* Brasília: UnB, 2011. p. 1-20.

PAULA, C. P. A. *O símbolo como mediador da comunicação nas organizações: uma abordagem junguiana das relações entre a dimensão afetiva e a produção de sentido nas comunicações entre professores do departamento de Psicologia de uma instituição de ensino superior brasileira*. 2005. 367 f. Tese (Doutorado em Psicologia Social e do Trabalho)–Instituto de Psicologia, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2005.

PAULA, C. P. A. *Informação e psicodinâmica organizacional: um estudo teórico*. 1999. 206 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)–Faculdade de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 1999.

ROWLANDS, Mark. *The body in mind: understanding cognitive process*. Cambridge: Cambridge University Press, 1999.

SANDBERG, J.; PINNINGTON, A.H. Professional competence as ways of being: an existential ontological perspective. *Journal of Management Studies*, v. 46, n. 7, p. 1138-1170, 2009.

SCHEIN, E.H. *Helping: how offer, give and receive help: understanding effective dynamics in one-to-one, group and organizational relationships*. San Francisco: Berrett-Koehler Publications, 2009.

THIBIERGE, Stephane. *Clinique de L'Identité*. Paris: PUF, 2007.

TURATO, E. R. *Tratado da metodologia da pesquisa clínica: qualitativa*. 2. ed. Petrópolis: Vozes, 2003.

VENÂNCIO, L. S. *O caminhar faz a trilha: o comportamento de busca da informação sob o enfoque da cognição situada*. 2007. 128 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)–Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2007.

Informação bibliográfica deste texto, conforme a NBR 6023:2002 da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT):

PAULA, Cláudio Paixão Anastácio de. O bibliotecário como um *information doctor*. *Bibliotecas Universitárias: pesquisas, experiências e perspectivas*, Belo Horizonte, v. 2, número especial, p. 65-79, fev. 2015.

Recebido em: 22.11.2014

Aceito em: 17.12.2014