

# QUE PROFISSIONAL QUEREMOS FORMAR PARA O SÉCULO XXI – GRADUAÇÃO

PATRÍCIA ZENI MARCHIORI

A mudança de paradigma é muito séria, muda a medula de um processo: jogar coisas fora, ter uma nova visão de mundo. Falar de acervo e considerar a mudança de paradigma significam mudanças profundas na estrutura da profissão, que é tradicional. Nossas mudanças têm sido um pouco lentas para tudo o que se necessita. É importante discutirmos e propormos uma revisão consciente da área. O século XXI está quatro anos à frente, o que significa que as turmas que estão hoje sendo formadas já deveriam estar com o perfil do próximo século, e sabemos que não estão. O profissional desse século não é só o que vai ser graduado daqui para diante; há gerações anteriores que estão atuando e que estarão no século XXI tanto quanto os novos. Que profissional queremos formar? O que vemos é uma necessidade de mudança de perfil profissional.

O perfil atual apresenta uma grande massa de profissionais institucionalizados, normalmente em bibliotecas, cuja grande maioria [está] no serviço público, poucos nas instituições privadas, e menos ainda [os que são] prestadores de serviços. Queremos chegar ao equilíbrio: não iremos abandonar a biblioteca, queremos abocanhar um pedaço das instituições privadas e

também ser prestadores de serviços. Essa seria a proposta de modificação que vai influenciar o currículo, as atitudes etc.

A biblioteca, o bibliotecário estão em crise, palavra que norteia nossos pensamentos. A crise tem uma faceta de risco e outra de oportunidade. Como se transforma risco em oportunidade? Através da mudança: abandonar idéias tradicionais, repensar características e objetivos da área e modificar alguma coisa. A atitude de abertura para a mudança é o ponto de partida para a visão de futuro e para a orientação de ações no presente. Aachamos que o documento e a informação devem ficar dentro da biblioteca e que isso é mais importante que a sua disseminação; há um processo de cristalização no qual as coisas param e, quando isso ocorre, morrem. Quando se tem uma atitude criativa, podemos considerar que estamos no caminho da continuidade das condições de trabalho. Não existe nada que não possa ser mudado, e a mudança exige ousadia, criatividade e disposição.

Por que estamos em crise? Por que queremos mudar? Porque reconhecemos que o campo de atividades da informação está sofrendo uma alta competitividade, como nunca antes

aconteceu. Mais pessoas estão concorrendo por *status*, para apresentar o melhor serviço com a melhor qualidade possível, condição que implica em mudança. As modificações tecnológicas também. As tecnologias tornaram os processos mais rápidos e fáceis de ser controlados, o que significa que as demandas de informação, em função da mudança do conceito de informação, são cada vez mais diferenciadas. Uma parcela de usuários está cada vez mais fora da biblioteca em função de existirem outros profissionais e instituições que são mais atrativos, velozes e precisos na recuperação da informação, ocupando espaços do bibliotecário. Outra noção que também indica mudança é que Gutenberg está convergindo para a lógica *booleana* (em função das bases de dados), sistemas híbridos: devemos aprender a trabalhar com eles. Não é mais só a informação bibliográfica a intenção do trabalho do bibliotecário — aliás nunca deveria ter sido apenas isso.

Se levarmos em consideração que a informação existe em qualquer lugar ou estrutura, isso é o pressuposto para imaginarmos que o trabalho do profissional da informação vai além da informação impressa ou bibliográfica. A obsolescência operacional da profissão, que continua praticamente com os mesmos instrumentos para trabalhar um mundo tão dinâmico como o da informação, vai levar a uma imagem profissional anacrônica, de baixa visibilidade e baixa remuneração. Quando nossos clientes buscam informação, não imaginam o bibliotecário como profissional da informação, mas sim como a pessoa que está na biblioteca e que, eventualmente, é capaz de dar informação

da maneira como necessitam. Um autor norte-americano disse: “O grande problema da biblioteconomia é ter acreditado muito em Shera”, que dizia que o bibliotecário é o intermediário da informação, o filtro, e como tal, fica parado. Temos que mudar essa noção para algo mais ágil, a palavra-chave não é apenas intermediação, mas sim obtenção, que é algo ativo: obter a informação correta, na forma desejada, no tempo que o usuário precisa, repassando os custos e agregando valor. Tudo isso leva ao estrangulamento do mercado de trabalho convencional. Todas essas modificações implicam em novos tipos de trabalho com informação que exigem novas competências. Essas competências ainda são as técnicas, ou será mais importante desenvolver competências prospectivas, analíticas, sintetizadoras? Temos duas opções: ampliar o mercado ampliando os papéis profissionais, ou mantê-los estagnados.

Por que queremos essa modificação? Porque queremos não só manter espaço, mas conquistar. Temos que partir do princípio que a conquista é meta mais importante que a manutenção, pois temos mais desafios aqui. Queremos orientar o profissional que sai dos cursos de biblioteconomia para o trabalho cooperativo, participativo, interativo e competitivo (para ele sair da biblioteca), para o trabalho racional, profissional, simples (identificar situações e resolvê-las). Temos que aproveitar o avanço das tecnologias, o que fazemos muito pouco: usamos a tecnologia como uma maneira de automatizar, transformar o manual em algo mais rápido. Mas, a filosofia por trás do trabalho não se modifica. O computador transforma o

profissional num profissional de vanguarda? Não acredito. Queremos também oferecer novos e melhores produtos de informação. É muito raro encontrar um bibliotecário falando em produto. O cliente quer um dossiê de informação, que é o produto. Se você é capaz de analisar, sintetizar, você está oferecendo um produto, que pode ser cobrado, porque você tem excelência para fazer e está agregando valor ao seu serviço.

Quando essa modificação tem que ser feita? Ontem, dez anos atrás, ou quando discutimos, pela primeira vez, o currículo de 1962, que demorou vinte anos para mudar. Em 1982 foi o segundo. Já em 1989, todo mundo estava preocupado. A atitude de estar sempre na prospecção do mercado tem que ser permanente — quais os cenários da informação, quais os instrumentos que se tem para tornar a informação mais ágil. Nos países desenvolvidos, o currículo é ajustado todos os dias, e estão sempre com um olho na década seguinte, no século seguinte. Estamos falando no bibliotecário do século XXI e deveríamos estar pensando no século XXII. Se conseguíssemos instituir um processo de mudança baseado no cenário, poderíamos poupar tempo e energia.

Quem são os gestores da mudança? Os professores, alunos, profissionais. Temos também um compromisso com as nossas instituições representativas, como a ABEBD, FEBAB, Conselho, sindicatos, associações: quais são seus papéis, como podem trabalhar cooperativamente? Cada macaco no seu galho, mas a árvore é a mesma.

Onde essa modificação deve ocorrer? Nos

cursos de biblioteconomia e ciência da informação (graduação e pós), nas organizações e entidades representativas e nas estruturas legislativas e normativas da profissão, que são, infelizmente, muito fechadas para o reconhecimento da existência de outros profissionais da informação. Não estamos sozinhos no mundo da informação e temos que reconhecer isso e trabalhar em sinergia. Como? No fundo, a mudança de currículo tem três dimensões: estudo sistemático do mercado de trabalho; perfil do bibliotecário (diagnóstico de como é hoje e onde se quer chegar); e perfil operacional, cruzando as duas primeiras (o que o mercado exige e o que a teoria indica como importante). Fazemos isso planejando.

Um dos aspectos relevantes na orientação dos cursos de biblioteconomia é a preocupação com o desempenho profissional, porque essa é apenas uma das profissões de informação, entre outras como informática, museologia, comunicação, jornalismo, publicidade, história, direito. Em trabalhos sobre as tipologias de trabalho com informação, a biblioteconomia é considerada uma semi-profissão, porque não produz informação e está num processo passivo. O campo da informação ainda está em desenvolvimento, não é fechado. Então, os cargos, os papéis ainda variam muito. É preciso abrir a cabeça e perceber que é preciso ter flexibilidade para poder entender isso e estabelecer parcerias e ver no arquivista, no comunicólogo, no pessoal de marketing um parceiro.

Queremos prover serviços de informação e vamos usar recursos — a biblioteca é um

recurso de informação, entre tantos outros. Pesquisas demonstram que as pessoas quando têm uma dúvida para resolver procuram em outras fontes antes de chegar à biblioteca, que está em quinto ou sexto lugar. Então, informação não está só no acervo. O que temos que fazer com o trabalho do bibliotecário? Primeiro, analisar nossa missão profissional: passar do Shera para outra coisa, ter uma atitude ativa, obter informação no tempo e formato certo, desenvolver o marketing. O profissional da informação tem que oferecer um mix de produtos, mais do que o mero levantamento bibliográfico, e promovê-los, ter canais de distribuição (fax, correio eletrônico) e pensar em preço (por exemplo, a informação que está em grandes bases de dados custa caro). Temos que observar o mercado tradicional, potencial, emergente. Com as modificações que estão ocorrendo, com todas as possibilidades que começamos a perceber, se os cursos não se alertarem, problema deles. Aqueles que estão atentos e que vão enfrentar, correr o risco e aproveitar a oportunidade serão cursos de excelência. Quem superar o medo e estiver interessado na melhoria profissional, vai fazer.

O currículo é uma carta de intenção, um contrato que o curso faz com as pessoas interessadas em exercer a profissão — e não meramente um conjunto de disciplinas. O currículo é uma atitude, uma estratégia de ensino, o exemplo dos professores, oportunidades de trabalho, pesquisa e extensão. As discussões sobre currículo são sempre circulares, [envolvendo os temas]: o que é, o que deveria ser e em que [estágio] deve ser ensinado. O currículo [apresenta] três componentes:

estudantes, professores e empregadores (o mercado). [Além dos professores], minha sugestão é que comecemos a trabalhar com os estudantes e empregadores. Estes normalmente têm uma visão diferente da formação e é importante percebermos isso. A mudança do currículo é mais uma mudança de atitudes, hábitos, procedimentos e, principalmente, de conhecimentos.

Recolhi as principais queixas sobre a profissão, sugerindo algumas coisas: (Quadro 1)

As parcerias são importantíssimas, porque não somos obrigados a saber tudo sobre tudo. Vivemos bradando que [a profissão] é uma área interdisciplinar, multidisciplinar, mas onde está isso na prática? Onde está nossa ligação com o pessoal de informática, administração, marketing? O estágio em biblioteca é outra coisa absurda: falar em informação e só deixar o aluno trabalhar onde há bibliotecário é uma perpetuação que está totalmente anacrônica — se queremos mais mercado, temos que ampliar, e o escritório júnior pode ajudar nisso. Na literatura há autores que afirmam que as áreas de informação são: técnica, tecnológica, administrativa, investigativa, humanística e social, e não adianta trabalhar a técnica descolada da tecnologia e do contexto. Para trabalhar tudo isso é preciso desenvolver pesquisa, e que para administrar sistemas, serviços e produtos de informação, temos que ser bons administradores.

É preciso mudar a diretriz, o eixo da ação profissional. Na biblioteca convencional, a diretriz primária tem sido o documento. Vamos inverter:

Quadro 1

<i>Obstáculos</i>	<i>Visão de Mudança</i>
Baixa visibilidade dos cursos e da profissão	Biblioteconomia é membro de uma família de serviços baseados em recuperação da informação
Dificuldade de definição da identidade acadêmica da biblioteconomia	A tecnologia rompe as barreiras artificiais das profissões de informação, o que significa que há condições de criar um setor de informação nas universidades
Carência qualitativa e quantitativa de alunos	Promoção e motivação, oferecendo um diferencial em nível de línguas e tecnologia; escritório júnior (trabalhar com clientes reais)
Lentidão burocrática da universidade	Flexibilidade, agilizando internamente; busca de convênios e financiamentos externos
Anacronismo dos recursos humanos (poucos professores)	Promoção da educação continuada; incentivo à pesquisa e a publicações; agilização de mecanismos de comunicação
[Organizações] profissionais estanques	Trabalhar conjuntamente

o sujeito tem que vir antes do objeto e, para trabalhar o sujeito, temos que mergulhar na sociologia, psicologia, antropologia, história, matérias complementares imprescindíveis na formação de um bom profissional da informação. As matérias (que precisam ser construídas) que deveriam compor o currículo do profissional da informação são disciplinas que permitam: identificar necessidades de informação; auxiliar estratégia de busca e recuperação da informação; avaliar, analisar, sintetizar e empacotar a informação; e elaborar e prover serviços de informação. Queremos que o profissional seja cada vez menos um monitor na organização de documentos. Queremos que ele seja um motivador do uso da informação. Que seja cada vez menos um cumpridor de tarefas rotineiras e cada vez mais um sintetizador ágil de informação;

cada vez menos um administrador de coleções e cada vez mais um administrador de produtos e serviços de informação; menos um punidor de usuário e mais um promotor do cliente. Que não seja mais um centralizador de documentos, mas um jogador de equipe no processo de busca de informação; que não seja dependente do acervo, mas um entusiasta do acesso; não seja mais um obscuro num canto de quatro paredes, mas um empreendedor e amante da visibilidade; não mais um intermediário passivo, mas um adicionador de valor à informação.

Para alcançar esse perfil, o que um currículo deve apresentar? Desenvolver capacidades de: pensar, integrar-se a equipes multidisciplinares, inovar e executar para o futuro, atender demandas de informação com

criatividade e oportunidade tecnológica, estar atento ao mundo. O currículo deve desenvolver habilidades: empreendimento, estruturação de serviços de consultoria e assessoria de informação, comunicação, promoção e marketing, redação de projetos e contratos para serviços de informação, manejo da pluralidade das necessidades de informação em ambientes híbridos, análise de informação. O currículo deve desenvolver domínios: tecnologia, idiomas, processos administrativos (desenvolver a capacidade de planejar), competência nos processos de tomada de decisões, resolução de problemas, orientação para o usuário, compreensão do sentido de tempo e custo da informação, equilíbrio entre as habilidades tradicionais e as novas. O currículo precisa instigar questões como as oportunidades do mercado de trabalho, recursos disponíveis, estratégias adequadas, padrões de qualidade, tornar os recursos de informação rentáveis e eficazes, parcerias. O currículo deve promover: idoneidade, ética, confiabilidade, capacidade de adaptação, persistência, competência, criatividade, competitividade, empatia, dinamismo, profissionalismo, coragem, autonomia, visão crítica.

Como estratégia de mudança para os cursos de biblioteconomia, sugiro usar os mandamentos da qualidade: total satisfação dos clientes (mercado, egressos, professores, alunos, entidades); o cliente não é passivo; previsão das suas necessidades; aderência participativa (cultura de participação); desenvolvimento de recursos humanos. As mudanças são lentas e graduais, mas têm que ser constantes. Através do planejamento estratégico, que é participativo

e integrado, vamos reforçar novos princípios e mostrar que as novas idéias são coerentes. Outra noção é o aperfeiçoamento contínuo, pois não existe currículo ideal. Temos que estar sempre em modificação, questionando ações, propondo novos desafios e avaliando desempenhos. Quando se transforma um grupo numa equipe que compartilha ações, as pessoas saberão exatamente onde podem agir e a competência que têm. A gerência de processos é promover a integração, eliminar os feudos. A disseminação da informação é informar o mercado, os alunos. A garantia da qualidade é a documentação de todo o processo e a não aceitação de erros (não ter desistência dos alunos, reduzir ao máximo a reprovação).

Fiz o seguinte texto baseado em *Receita de bibliotecário*, de Edson Nery da Fonseca (2):  
*Receita de profissional da informação.*

Começo logo parafraseando Bill Gates: Os convencionais que me perdoem, mas a tecnologia é fundamental. Os bibliotecários mais tradicionais que me perdoem, mas ser um profissional da informação é fundamental. Estarei sendo, com esta declaração inicial, prepotente e idealista? Nem uma coisa nem outra. Estou sendo realista, porque aliar aos conceitos básicos da biblioteconomia tradicional os avanços da tecnologia da informação e seus requisitos profissionais é tarefa imediata e deve ser orientada de forma consistente e efetiva. Tome-se, portanto, o bibliotecário culto e com domínio razoável da biblioteconomia e acrescente-se a isso noções de administração, marketing e informática, em geral, e de serviços e produtos de informação em particular. Para evitar mal-entendidos, devo logo

esclarecer o que entendo por serviços e produtos de informação. Compete ao primeiro localizar e obter a informação desejada pelo cliente no tempo, formato e abrangência desejados, utilizando-se das tecnologias disponíveis, cabendo ao segundo utilizar as habilidades do profissional da informação não na mera intermediação e organização de informações, mas agregando valor a elas, selecionando-as analiticamente e compondo dossiês de informação.

Acrescente-se às noções indicadas, o conhecimento de computadores e redes de comunicação, estratégias de venda, atitudes de detetive para localização de fontes de informação e um profundo conhecimento das necessidades de informação de seus clientes. Muito de informática e línguas estrangeiras, sendo imprescindível para o profissional da informação assumir com competência, associando a imagem do gerente, do assessor e do conselheiro no âmbito das atividades de informação. Exige-se do profissional da informação que tenha condições para trabalhar em ambientes híbridos, que seja orientado aos seus clientes, que forneçam informações de altíssima qualidade, que sejam sintetizadores ágeis de informação, que discutam e estabeleçam políticas de informação e de cobrança de taxas por seus serviços. É certo que as bibliotecas continuarão a existir, mas nem só de bibliotecas vive o profissional da informação. Que se incentive suas habilidades éticas e sua flexibilidade de trabalhar com informação, qualquer que seja seu ambiente, espaço físico ou virtual.

No campo de atividade da informação

existem muitas moradas. Que o profissional da informação não se fixe em apenas uma; que os temperamentos sejam orientados para a sinergia do trabalho em equipes multidisciplinares, estimulados a cooperar e dispor seus acervos de forma globalizada. Deve o profissional da informação estar permanentemente atualizado em relação ao que se passa no mundo e em seu país e em relação aos impactos no seu campo de atividade. É indispensável, além da leitura convencional, a participação em listas de discussão virtuais, troca de *e-mails*, visitas constantes a *sites* de informação nos diferentes provedores mundiais; a utilização de *softwares* deve ser rotineira, assim como é imprescindível a habilidade em avaliá-los de acordo com sua aplicação. É igualmente indispensável, habilidade em pesquisa em bancos de dados *on-line* ou CD-ROM, ou mesmo em outras formas que venham a existir. Não se concebe que o profissional da informação não domine ou tenha condições de avaliar *softwares* e bases de dados, sendo uma condição adicional que tenha segurança em desenvolver bases de dados necessárias ao seu trabalho, oferecendo esses serviços e produtos a seus clientes. O profissional da informação deve ser mais que um filtro; deve ser um avaliador consciente de fontes de informação; um analista competente no processo de obtenção da informação; um mergulhador e surfista ou mesmo um agente de turismo nas rodovias de informação.

Que a leitura de *La misión del bibliotecario*, de Ortega y Gasset, seja complementada pela leitura crítica dos formadores de opinião na área de administração e informática; que sua atenção esteja voltada à

dinâmica do contexto sociopolítico, cultural e econômico, tendo claro entendimento que não existem verdades únicas, nem posturas inabaláveis.

(1) Professora do Departamento de Biblioteconomia da Universidade Federal do Paraná - UFPR.

(2) Sugerimos ao leitor consultar o texto citado de Edson Nery da Fonseca [Nota do Editor].