

Sílvia Maria Berté Volpato

**A TRAJETÓRIA DE UMA BIBLIOTECA
ESPECIALIZADA:
O CASO DA BIBLIOTECA DO CURSO DE PÓS-
GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO DA UFSC**

Florianópolis, Outubro de 1999

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
CENTRO TECNOLÓGICO
CURSO DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA DE PRODUÇÃO
ÁREA DE CONCENTRAÇÃO: ENGENHARIA DE AVALIAÇÃO E DE
INOVAÇÃO TECNOLÓGICA**

**A TRAJETÓRIA DE UMA BIBLIOTECA
ESPECIALIZADA:
O CASO DA BIBLIOTECA DO CURSO DE PÓS-
GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO DA UFSC**

SÍLVIA MARIA BERTÉ VOLPATO

Florianópolis, Outubro de 1999

Sílvia Maria Berté Volpato

**A TRAJETÓRIA DE UMA BIBLIOTECA
ESPECIALIZADA:
O CASO DA BIBLIOTECA DO CURSO DE PÓS-
GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO DA UFSC**

Dissertação apresentada no Curso de Pós-Graduação em Engenharia de Produção. Área de Concentração: Engenharia de Avaliação e de Inovação Tecnológica, da Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC, como requisito parcial para obtenção do Título de Mestre em Engenharia de Produção.

Orientador: Carlos Raul Borenstein, Dr.

Florianópolis, Outubro de 1999

**A TRAJETÓRIA DE UMA BIBLIOTECA ESPECIALIZADA:
O CASO DA BIBLIOTECA DO CURSO DE PÓS-GRADUAÇÃO EM
ADMINISTRAÇÃO DA UFSC**

SÍLVIA MARIA BERTÉ VOLPATO

Esta Dissertação foi julgada adequada para a obtenção do título de Mestre em Engenharia de Produção (Área de Concentração: Engenharia de Avaliação e de Inovação Tecnológica) e aprovada em sua forma final pelo Curso de Pós-Graduação em Engenharia de Produção da Universidade Federal de Santa Catarina.

**Prof. Ricardo de Miranda Bácia, Dr.
Coordenador do Curso**

Apresentada à Comissão Examinadora integrada pelos professores:

**Prof. Carlos Raul Borenstein, Dr.
Orientador**

**Prof. Nelson Colossi, Dr.
Membro**

**Prof. Antonio Niccoló Grillo, Dr.
Membro**

**Prof. Ricardo Roberto Behr, Mestre
Membro**

Às mulheres e aos homens, entre esses, minha mãe Nuti, meu pai Claudino, minhas filhas Joana e Maila, e ao Beto, inspiradores do meu ato de pensar, e, porque não, de sonhar.

E à vida, não poderia esquecê-la, pois sem ela, não estaria aqui escrevendo uma só palavra sequer, e vocês meus amigos e colegas profissionais da informação, certamente não as estariam lendo.

“O segredo da verdadeira viagem da descoberta não reside na busca de novas paisagens e sim no poder vê-las com outros olhos”.

(Proust)

AGRADECIMENTOS

Mesmo um trabalho modesto não se faz sem a ajuda preciosa das pessoas.

Agradeço, de forma especial, ao Prof. **CARLOS RAUL BORENSTEIN**, que orientou esta dissertação e que me estimulou a caminhar em frente, por se empenhar de uma maneira generosa e irrestrita para que de mim aflorasse sempre o melhor.

Ao Prof. **NELSON COLOSSI**, membro da banca, pela cooperação e compreensão durante a realização do mestrado.

Ao Prof. **ANTONIO NICCOLÓ GRILLO**, membro da banca, sábio, criterioso e sobretudo, amigo, pelas valiosas sugestões para o engrandecimento do trabalho.

Ao Prof. **RICARDO ROBERTO BEHR**, membro da banca, pela amizade e colaboração.

Aos Professores e Funcionários do Curso de Pós-Graduação em Engenharia de Produção da UFSC, pela estrutura disponível e os desafios apresentados.

Ao **MÁRCIO**, pela sua presteza e ajuda, importantes para a realização desta dissertação.

Em especial, às pessoas que compartilharam do meu “histórico” dia a dia, professores, e colegas do CPGD/UFSC e do CPGA/UFSC: **PEDRO**, Prof. **VALTER SAURIN**, **MARLI**, Prof. **NARBAL**, **GRAZIELA**, **SANDRA**, **MAGUINHA**, **MARCIANI**, **GERSON**, **CLÁUDIA ROMANI**, **ÂNGELA**, **LUIZ**

CORDIOLI, FERNANDA, LUCIANE, RUDIMAR, ANDRÉ, GRAÇA, AFONSO, NORMA, MARILDA, SIMONE, ALDO, ANTÔNIO, ANGELISE E SHANDY, por terem socializado mais que amizade: a dimensão humana da vida.

À **CLARISSA**, ao **IVO LUSA** e ao **VALDIR**, que deram os “toques finais”.

Aos meus Entrevistados, por terem não somente dedicado parcela de seu tempo respondendo meus questionamentos, como também pelas sugestões feitas, as quais foram fundamentais para enriquecer esta dissertação.

Compartilho com os eternos Amigos, que foram e são em grande parte responsáveis por minha motivação em fazer o Curso de Mestrado, principalmente os que frequentaram e frequentam a Biblioteca do CPGA. Não cito nomes para não incorrer no risco de esquecer alguém importante, mas com certeza haverá auto identificação dos mesmos ao lerem este parágrafo, obrigado, pelo aprendizado de vida!

A todos que compartilharam desta viagem, da qual não voltei do mesmo jeito que parti.

Finalmente, agradeço aos meus Irmãos **CLÁUDIO, TICO, MIR E DOCA** (*in memoriam*) e demais familiares, sempre presentes e sempre importantes.

SUMÁRIO

LISTA DE FIGURAS.....	x
RESUMO.....	xi
ABSTRACT.....	xii
1 INTRODUÇÃO.....	1
1.1 EXPOSIÇÃO DO TEMA E PROBLEMA DE PESQUISA.....	1
1.2 OBJETIVOS DA PESQUISA.....	4
1.2.1 OBJETIVO GERAL.....	4
1.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	4
1.3 JUSTIFICATIVA E RELEVÂNCIA.....	5
1.4 ORGANIZAÇÃO DA DISSERTAÇÃO.....	6
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICO-EMPÍRICA.....	8
2.1 BIBLIOTECAS ENQUANTO INSTITUIÇÕES SOCIAIS.....	8
2.1.1 CONSIDERAÇÕES SOBRE AS ORGANIZAÇÕES.....	9
2.1.2 TEORIA DOS SISTEMAS ABERTOS.....	12
2.1.3 ESTRUTURA ORGANIZACIONAL.....	17
2.1.4 AMBIENTE ORGANIZACIONAL.....	18
2.1.5 AS BIBLIOTECAS.....	23
2.1.6 ASPECTOS HISTÓRICOS DA BIBLIOTECONOMIA NO BRASIL.....	32
2.1.7 AS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS.....	34
2.1.8 AS BIBLIOTECAS ESPECIALIZADAS.....	39
2.1.9 NOVAS TECNOLOGIAS.....	45
2.1.9.1 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO.....	49
3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	54
3.1 INTRODUÇÃO.....	54
3.2 PERGUNTAS DE PESQUISA.....	58
3.3 DELINEAMENTO DA PESQUISA.....	58
3.3.1 O ESTUDO DE CASO.....	60
3.4 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA.....	62
3.5 PROCEDIMENTOS DE COLETA E ANÁLISE DAS INFORMAÇÕES.....	63
3.5.1 OS DOCUMENTOS.....	67
3.5.2 AS OBSERVAÇÕES.....	68
3.5.3 AS ENTREVISTAS.....	68
3.6 LIMITAÇÕES DA PESQUISA.....	72
4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DAS INFORMAÇÕES COLETADAS.....	73
4.1 INTRODUÇÃO.....	73
4.2 A UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA.....	74
4.2.1 PERFIL DA INSTITUIÇÃO.....	74
4.3 A BIBLIOTECA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA.....	77
4.4 O CENTRO SÓCIO-ECONÔMICO DA UFSC.....	82
4.5 O CURSO DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO DA UFSC.....	82
4.6 A BIBLIOTECA DO CURSO DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO DA UFSC.....	89
4.6.1 CONTEXTUALIZAÇÃO HISTÓRICA DA BIBLIOTECA.....	89
4.6.2 PROFESSOR ALBERTO GUERREIRO RAMOS.....	99
4.6.3 A ADMINISTRAÇÃO - OS RECURSOS HUMANOS.....	103
4.6.4 OS USUÁRIOS.....	103
4.6.5 AS ATRIBUIÇÕES.....	104

4.6.6 A SELEÇÃO E A AQUISIÇÃO DO MATERIAL	105
4.6.7 O ACERVO.....	106
4.6.8 OS PROCESSOS TÉCNICOS DO ACERVO.....	109
4.6.9 A CONSULTA	110
4.6.10 PATRIMÔNIO E MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS.....	108
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS E RECOMENDAÇÕES	115
5.1 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	116
5.2 RECOMENDAÇÕES	127
6 ANEXO.....	129
7 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	130

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 01 - Características dos serviços de bibliotecas.....	26
FIGURA 02 - Tela de pesquisa para usuários finais do MicroISIS.....	107
FIGURA 03 - Tela de pesquisa de base de dados do MicroISIS.....	108

RESUMO

O objetivo deste estudo é descrever e analisar os fatores intervenientes no processo de implantação, na montagem do acervo bibliográfico e estrutura de funcionamento da Biblioteca do Curso de Pós-Graduação em Administração da UFSC, visando contribuir para uma gestão adequada aos interesses dos usuários. Trata-se de uma pesquisa descritivo-exploratória, desenvolvida através do método do estudo de caso, uma vez que analisa intensivamente os fatores do problema de pesquisa na biblioteca. Os resultados obtidos demonstram que a biblioteca iniciou suas atividades em um ambiente favorável. Os recursos financeiros e informacionais conseguidos junto ao ambiente externo (instituições), contribuíram muito para a aquisição de materiais bibliográficos. A Biblioteca sempre foi viva e atuante, indispensável fonte de aprimoramento cultural para os usuários, principalmente alunos do Programa de Mestrado em Administração. Atualmente, está sendo pressionada por fatores de natureza econômica e tecnológica, que a têm levado a se adaptar a uma realidade em que os recursos são cada vez mais insuficientes.

ABSTRACT

The objective of this study is to describe and to analyse the intervening factors in the implementation process, in the assemble of the bibliographic collection and functioning structure of the library from the Post Graduation Course in Administration of the Federal University of Santa Catarina, with the aim to contribute for a adequate management in respect to the users interest. This is exploratory descriptive research, developed through the method of case study, since it analyses thoroughly the problem factors of research in the library. The achieved results demonstrate that the library initiated its activities in a favourable environment. The financial and data matters gained with the external environment (institutions) and contributed very much for the acquisition of bibliographic materials. The library has always been live and actual, indispensable source of cultural improvement for its users, mainly students of the program os Master Degree in Administration. Nowadays, it is being pressured byeconomic and technological factors, which leads it to adapt itself in a new reality where the resource are increseangly more insufficient.

1 INTRODUÇÃO

1.1 EXPOSIÇÃO DO TEMA E PROBLEMA DE PESQUISA

O mundo atual está passando por um importante processo de mutação que representa a mudança de uma sociedade industrial para uma sociedade marcada pela informação e pelo conhecimento (Carvalho, 1997). Dentro desse contexto, a informação é a essência de qualquer atividade humana.

A globalização do mercado, aliada a outros fatores relacionados ao desenvolvimento científico e tecnológico, estão provocando mudanças radicais no setor empresarial. As novas exigências implicam no acesso à informação de forma ágil e personalizada, para atender aos problemas pontuais de extrema importância na alavancagem de mudanças no setor educacional.

O termo tecnologia da informação, em seu sentido amplo, compreende toda a tecnologia concernente à coleta, armazenamento, uso, comunicação, transmissão e atualização de qualquer forma e tipo de informação, independente de suas técnicas de suporte (Valle, 1996).

Informação é conhecimento, comunicação e poder. A informação exerce influência direta sobre as diversas atividades humanas, econômicas, educacionais, sociais, culturais e políticas. O avanço da tecnologia projetou o computador, o *CD-ROM* (*Compact Disc-Read Only Memory* - sistema multimídia de organização das informações) e as redes como meios primordiais na coleta, armazenagem e disseminação da informação.

Ultimamente, como explica Ferreira (1980), as universidades brasileiras vem tentando adequar seus métodos aos novos paradigmas que se apresentam, procurando dotar-se de toda uma infra-estrutura que as auxiliem no desempenho de suas atividades, pois a educação é, inquestionavelmente, um dos fatores da maior importância para o desenvolvimento econômico e social de um país.

Neste sentido, ainda segundo Ferreira (1980), supõe-se que dentre os principais instrumentos que as universidades tem para cumprir seus princípios e finalidades, estejam as bibliotecas, pois é nelas que se encontra a maior gama de matéria-prima do desenvolvimento e fator básico para seus desempenhos, especialmente, para o cumprimento das funções indissociáveis de ensino, pesquisa e extensão. O desenvolvimento dessas atividades demandam bibliotecas bem organizadas, sistematizadas, com um grande potencial de informação de todas as áreas. Não se pode acreditar num ensino, pesquisa e extensão com qualidade sem a utilização desses mecanismos.

Em Santa Catarina, mais especificamente em Florianópolis, a Biblioteca Universitária da UFSC, fundada em 1976, é um sistema composto pela Biblioteca Central e oito (8) bibliotecas setoriais, com centralização administrativa e técnica. Tem como suporte técnico a divisão de desenvolvimento de coleções e tratamento da informação e a divisão de automação e informática. As bibliotecas setoriais encontram-se dispersas pelos Centros de Ensino, Colégio de Aplicação e Colégios Agrícolas. Têm por função prestar serviços de informação às atividades de ensino, pesquisa e extensão da UFSC.

As bibliotecas especializadas começaram a surgir no início do século XX, acompanhando o desenvolvimento da fase industrial e em resposta ao avanço da área de ciência e tecnologia (Figueiredo, 1979).

A biblioteca “Professor Alberto Guerreiro Ramos”, do Curso de Pós-Graduação em Administração da UFSC, foi implantada para atender objetivos específicos do próprio Programa de Mestrado. Visa facilitar o ensino, tanto para uso dos professores, como para alunos, e desenvolver nesses, a capacidade de pesquisa, enriquecendo suas experiências pessoais e contribuindo para suas experiências profissionais. A preocupação de se manter a biblioteca, nasceu a partir da implantação do próprio curso de mestrado, na medida em que se trata de insumo fundamental para o desenvolvimento de suas atividades.

Apesar da importância das bibliotecas especializadas para o desenvolvimento da pós-graduação e pesquisa nas universidades, verifica-se a inexistência de estudos que esclareçam sobre a dinâmica do relacionamento entre bibliotecas e universidades. Este estudo se justifica, assim, pela preocupação da pesquisadora em descrever e analisar a trajetória de implantação e funcionamento da biblioteca do Curso de Pós-Graduação em Administração da UFSC, visando relacionar os fatores intervenientes no processo de implantação e funcionamento da mesma com o seu acervo bibliográfico.

O problema de pesquisa representa o que se deseja esclarecer no estudo, é orientador do trabalho, parte das idéias colocadas na formulação do problema e dos objetivos da investigação (Trivinõs, 1987).

A partir das considerações descritas, foi formulado o seguinte problema de pesquisa:

- ***Quais os fatores intervenientes no processo de implantação, na montagem do acervo e na estrutura de funcionamento da Biblioteca do Curso de Pós-Graduação em Administração da UFSC?***

1.2 OBJETIVOS DA PESQUISA

Nesta etapa busca-se formular a proposta de trabalho que possa responder às perguntas de pesquisa e se explicitam os objetivos gerais e específicos a serem utilizados durante a investigação (Richardson, 1985).

1.2.1 OBJETIVO GERAL

- Descrever e analisar os fatores intervenientes no processo de implantação, na montagem do acervo e na estrutura de funcionamento da Biblioteca do Curso de Pós-Graduação em Administração da UFSC.

1.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Contextualizar historicamente a trajetória da Biblioteca do CPGA;

- Relacionar os fatores intervenientes no processo de implantação e na estrutura de funcionamento da Biblioteca do CPGA com o acervo bibliográfico da mesma;
- Analisar a atual configuração de funcionamento da Biblioteca do CPGA e suas tendências.

1.3 JUSTIFICATIVA E RELEVÂNCIA

O presente trabalho foi motivado a partir de uma série de questionamentos da mestrandia no âmbito de sua vida profissional e acadêmica, fruto do trabalho na Biblioteca do Programa de Mestrado do Curso de Administração e com o contato com os usuários que a frequentam.

Realizando um levantamento bibliográfico, verificou-se a existência de poucas pesquisas na área de bibliotecas, em especial as que descrevem e analisam a trajetória, isto é, o processo de implantação e funcionamento de uma biblioteca especializada, onde se relacionem os diversos fatores intervenientes na montagem do acervo e estrutura de funcionamento.

Este trabalho pretende, portanto, contribuir para minimizar esta lacuna da literatura, estudando a trajetória de implantação e funcionamento de uma biblioteca especializada, no caso, a Biblioteca “Professor Alberto Guerreiro Ramos” do Curso de Pós-Graduação em Administração da UFSC e contribuir para a realização de novos estudos do gênero e afins.

O fator que justificou a seleção da Biblioteca do CPGA para esta pesquisa, está relacionado com a formação da mestranda, que é Bibliotecária formada pela Universidade Federal de Santa Catarina, num somatório aos conhecimentos adquiridos por meio da experiência profissional como Bibliotecária responsável pela Biblioteca do CPGA/UFSC, desde 1991 até a presente data.

1.4 ORGANIZAÇÃO DA DISSERTAÇÃO

No **primeiro capítulo** deste estudo, além da exposição do tema e problema, encontram-se os objetivos da pesquisa. Na seqüência, apresenta-se a justificativa e a relevância do estudo para o segmento pesquisado e a organização da dissertação, apresentados de forma sucinta.

No **segundo capítulo**, são descritos os fundamentos teóricos. A apresenta-se a revisão de literatura nos aspectos das bibliotecas enquanto instituições sociais, as bibliotecas universitárias e especializadas e a evolução dos sistemas de informações nas organizações.

Os procedimentos metodológicos são apresentados no **terceiro capítulo**. Inicialmente, apresenta-se uma introdução do que vem a ser metodologia. Em seguida, demonstra-se a importância da pesquisa qualitativa para o desenvolvimento de estudos de caso. Em terceiro lugar, caracteriza-se o estudo como sendo descritivo e exploratório. Em quarto lugar, mostra-se as técnicas de coleta de informações, ou seja, a análise documental, as

observações e as entrevistas semi-estruturadas. Na seqüência, mostra-se os procedimentos de análise das informações, examinados de modo qualitativo.

No **quarto capítulo**, num primeiro momento, é apresentado um breve histórico da Universidade Federal de Santa Catarina, da Biblioteca Universitária da UFSC, do Centro Sócio-Econômico e do Curso de Pós-Graduação em Administração, para familiarizar o leitor acerca do contexto da Biblioteca do CPGA. Em seguida, apresenta-se a Biblioteca do CPGA, faz-se a apresentação e análise das informações, procurando-se verificar e descrever o seu processo de implantação e funcionamento, identificando os fatores intervenientes na montagem do seu acervo.

No **quinto capítulo**, apresenta-se as considerações finais do referido estudo a partir do objetivo geral proposto.

O **sexto capítulo**, apresenta a relação dos entrevistados (ordem alfabética), e cargo ocupado (ou relacionado), no período de interesse.

No **sétimo capítulo** são apresentadas as referências bibliográficas.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICO-EMPÍRICA

2.1 BIBLIOTECAS ENQUANTO INSTITUIÇÕES SOCIAIS

As necessidades de informações das organizações como um todo e das pessoas da organização, de modo particular, são aspectos fundamentais para os processos de tomada de decisão que afetam o meio ambiente interno e externo, garantindo ou não a sobrevivência dessa organização e de seus membros (Heemann, 1996).

Compreender este processo conduz à busca do conhecimento na evolução das teorias das organizações, nas ciências humanas e sociais e no desenvolvimento tecnológico de seus sustentáculos básicos e fundamentais. A retrospectiva sobre a evolução das principais teorias da organização, trilha o caminho da fundamentação teórica, da estruturação e da sistematização da ciência da administração.

Uma análise da biblioteca enquanto parte de uma organização, requer um estudo das dimensões que constituem sua estrutura, vista como o inter-relacionamento de seus diferentes subsistemas, interagindo em seu modelo de organização.

No intento de situar as bibliotecas enquanto instituições sociais, discorre-se sobre algumas características destas, de acordo com a bibliografia consultada.

2.1.1 CONSIDERAÇÕES SOBRE AS ORGANIZAÇÕES

Os estudos organizacionais vêm sendo orientados, sistematicamente, pelo caráter dinâmico da realidade, com o objetivo de examinar as organizações sob pontos de vista que envolvem a sua relação com o contexto ambiental mais amplo. Weber (1991) analisa as organizações como sistemas voltados para fins específicos, diferenciando-as de outras formas de agrupamento social.

Segundo Parsons (1974), as organizações são unidades sociais que procuram atingir objetivos específicos. Mouzelis (1975) entendeu a organização como um sistema social composto por vários subsistemas (grupos, departamentos, etc.), interagindo com outros sistemas sociais mais amplos como comunidade e sociedade. Conceptualizou a realidade social como um conjunto de sistemas interligados, que se estendem ordenadamente desde a personalidade individual e os pequenos grupos até as sociedades totais.

Para Parsons (1974), as organizações variam segundo o tipo de função que realizam no sistema social geral. Assim sendo, é possível distinguir:

- as organizações orientadas para a produção;
- as organizações orientadas para fins políticos;
- as organizações integrativas e;
- as organizações conservadoras.

Para Simon (1979, p. 13):

“a organização é um complexo sistema de comunicações e inter-relações existentes num agrupamento

humano. Esse sistema proporciona a cada membro do grupo parte substancial das informações, pressupostos, objetivos e atitudes que entram nas suas decisões, propiciando-lhes, igualmente, um conjunto de expectativas estáveis e abrangentes quanto ao que os outros membros do grupo estão fazendo e de que maneira reagirão ao que ele diz e faz”.

Ao sistema descrito acima, os sociólogos chamam de sistema de papéis, embora muitos autores, entre eles Simon (1979), o chamam de organização.

Para Parsons (1974), a organização como unidade social é a disposição dos meios pelos quais diferentes pessoas, empenhadas em uma complexidade de tarefas, se relacionam entre si no estabelecimento e realização consciente e sistemática de objetivos em que concordam mutuamente.

Etzioni (1984, p. 3) por sua vez, destacou que:

“as organizações caracterizam-se por: 1) divisões de trabalho, poder e responsabilidade de comunicação, que não são causais ou estabelecidas pela tradição, mas planejadas intencionalmente a fim de intensificar a realização de objetivos específicos; 2) a presença de um ou mais centros de poder que controlam os esforços combinados da organização e as dirigem para seus objetivos; esses centros de poder precisam, também, reexaminar continuamente a realização da organização

e, quando necessário, reordenar sua estrutura, a fim de aumentar sua eficiência e; 3) substituições do pessoal, isto é, as pessoas pouco satisfatórias podem ser demitidas e designadas outras pessoas para suas tarefas. A organização também pode recombina seu pessoal, através de transferências e promoções”.

Considerando-se as teorias administrativas como, por exemplo, a Clássica, a das Relações Humanas, a Comportamental e a Quantitativa, pode-se dizer que as mesmas se preocupam com os aspectos internos da organização. Assim, procuram dar ênfase à estrutura e à tecnologia (Clássica) e aos grupos informais (Relações Humanas). Isto se deve ao enfoque micro e prescritivo e não ao macro, para a análise dos fenômenos organizacionais e operacionais (Stoner, 1985).

Segundo Schein (1982), as organizações começam sob a forma de idéias na mente das pessoas. Se a organização obtém êxito na consecução do objetivo de congregar adeptos ou criar a demanda para um produto ou serviço novo, essa organização sobreviverá, crescerá e conseguirá firmar-se. Observa-se essa estabilidade quando as organizações vão além da simples realização das finalidades iniciais e assumem funções mais amplas, passam a desempenhar um papel na comunidade e desenvolvem, em torno de si mesmas, ideologias e mitos que geralmente incluem a suposição de que elas devem crescer e sobreviver. Assim, quando se deseja compreender o processo

de implantação de uma organização, deve-se rastrear a literatura na busca de um conhecimento mais aprofundado.

2.1.2 TEORIA DOS SISTEMAS ABERTOS

As organizações podem ser visualizadas como sistemas abertos ou fechados (sistemas burocráticos). São sistemas abertos quando entram em transações com um sistema maior: a sociedade. Existem insumos sob a forma de pessoas, materiais e dinheiro e sob a forma de forças políticas e econômicas, vindas do sistema maior. Existem também, resultados em forma de produtos, serviços e recompensas a seus membros.

Segundo Parsons (1974), pensamos nos sistemas “abertos”, participando de um intercâmbio contínuo de recepções e apresentações com seus ambientes. Um sistema pode ser definido como um conjunto de partes interagentes e interdependentes que, conjuntamente, formam um todo unitário com determinado objetivo e efetuam determinada função (Oliveira, 1997a). Os sistemas abertos reconhecem a interação dinâmica entre o sistema e o seu ambiente.

Uma organização é um sistema orgânico e adaptativo, no sentido em que muda sua natureza como resultado das mudanças no sistema externo que a envolve. O sistema coopera com o ambiente, assim como o indivíduo coopera com ele. É dinâmico, no sentido de que suporta constantes mudanças como resultado da interação entre os subsistemas e também com o sistema ambiental maior. Assim, uma organização é um sistema sócio-técnico. O

sistema constitui-se na organização de pessoas, envolvendo várias tecnologias. O sistema existe em virtude do comportamento motivado das pessoas. Essas relações e o comportamento determinam os insumos, as transformações e os resultados do sistema.

Katz e Kahn (1987), referindo-se à teoria dos sistemas abertos, afirmam que o são uma linguagem conceptual para a compreensão e descrição de muitas espécies e níveis de fenômenos, é usada para explicar e descrever o comportamento de organismos vivos e combinações de organismos. Do ponto de vista societário, segundo os mesmos autores, a organização é um subsistema de um ou mais sistemas maiores e sua vinculação ou integração com eles afeta seu modo de operação e nível de atividade.

As pesquisas de Katz e Kahn (1987, p. 35) mostram as organizações como sistemas abertos e apresentam as seguintes características:

- a) *Importação ou entrada (input)* - os sistemas recebem ou importam insumos do ambiente externo para se suprirem de recursos, energia e informação. O sistema precisa de um fluxo de entradas de recursos (que são os insumos necessários às atividades e operações do sistema) capaz de lhes proporcionar energia, matéria ou informação. Estes recursos são colhidos no meio ambiente que envolve externamente o sistema e com o qual este interage dinamicamente por meio de relações de interdependência;
- b) *Conversão ou transformação* - os sistemas processam e convertem suas entradas em produtos ou serviços, que constituem seus resultados. Cada tipo de entrada (como matérias, máquinas e

equipamentos, mão-de-obra, dinheiro, créditos e tecnologia) é processado por meio de subsistemas específicos ou especializados naquele tipo de recurso. Assim, dentro do sistema, ocorre um fenômeno de diferenciação pelo fato de os subsistemas se especializarem no processamento dos diferentes tipos de insumos que o sistema importa do meio ambiente;

- c) *Exportação ou saída (output)* - as entradas devidamente processadas e transformadas em resultados, são exportadas novamente para o ambiente. As saídas são decorrentes das atividades de conversão ou processamento do sistema, por operações realizadas pelos diversos subsistemas em conjunto;
- d) *Retroação ou retroalimentação (feedback)* - é a entrada de caráter informativo que dá ao sistema sinais a respeito do ambiente externo e do seu próprio funcionamento e comportamento em relação ao ambiente. A retroação permite ao sistema corrigir seu comportamento, ao receber a informação de retorno ou uma energia de retorno, que volta ao sistema para realimentá-lo ou para alterar seu funcionamento, em função de seus resultados ou saídas.

A retroação é basicamente um mecanismo sensor, que permite ao sistema determinar os desvios que devem ser corrigidos, a fim de que possa alcançar seu objetivo.

Para os mesmos autores existem dois tipos de retroação:

- 1) retroação positiva: atua como meio para aumentar a variação da saída do sistema em relação aos objetivos ou padrões pré-

estabelecidos. A retroação positiva encoraja o sistema a mudar ou a acelerar seu funcionamento. Assim, se a ação do sistema for insuficiente, a retroação positiva deverá estimulá-lo para que suas saídas produzam ação mais intensa.

2) retroação negativa: se a ação dos sistemas for exagerada, ou mais do que suficiente, a retroação negativa se incumbem de inibir ou restringir seu funcionamento, para que as novas saídas sejam menores ou produzam uma ação menos intensa.

Pela retroação, o sistema busca informação externa sobre seu desempenho e compara essa informação com os objetivos ou padrões pré-estabelecidos para verificar se está havendo algum desvio ou erro no seu funcionamento;

e) *Estabilidade* - mediante os mecanismos de retroação, o sistema apresenta a característica de estabilidade ou auto-regulação. Quando submetido a qualquer distúrbio ou perturbação, o sistema, ativamente, volta a seu estado de equilíbrio anterior, sendo que esse equilíbrio é dinâmico e visa a manter:

- as partes ou estruturas do sistema (com seus subsistemas);
- as relações entre as partes (que constituem a rede de comunicação do sistema);
- as interdependências entre os subsistemas e entre o sistema e o seu meio ambiente;

f) *Adaptabilidade* - é a característica pela qual o sistema se modifica ou cresce pela implantação de novas e diferentes partes, relações e

interdependências para se adaptar às mudanças ocorridas no meio ambiente;

- g) *Entropia* - processo pelo qual o sistema tende à desorganização, à desintegração, à perda da energia;
- h) *Diferenciação* - todo sistema aberto tende à diferenciação de suas partes, isto é, à multiplicação e elaboração de funções especializadas, hierarquizadas e altamente diferenciadas;
- i) *Equifinalidade* - os sistemas abertos se caracterizam pelo princípio da equifinalidade. Um sistema pode alcançar, por uma enorme variedade de meios e de caminhos, o mesmo estado final ou objetivo, partindo de diferentes condições iniciais;
- j) *Ciclos de eventos* - o funcionamento do sistema aberto tem um caráter cíclico e repetitivo. Todas as atividades do sistema constituem ciclos de eventos recorrentes de entradas, conversões e saídas que se repetem e se alternam indefinidamente;
- k) *Limites ou fronteiras* - o sistema aberto apresenta limites ou fronteiras, isto é, barreiras e demarcações entre o que é o sistema e o que passa a ser o ambiente externo no qual está inserido. Os limites definem as áreas de transações ou de intercâmbio entre o sistema e o ambiente, ou seja, onde ocorre a relação entre o sistema e o ambiente. Os limites podem apresentar variados graus de abertura com o ambiente. Quanto mais aberto o sistema, tanto maior o intercâmbio com o ambiente. Quanto mais fechado, tanto menor o intercâmbio.

Essas características, conjuntamente, proporcionam um acentuado grau de complexidade aos sistemas, além da diversidade, pois cada uma das características varia de um sistema a outro.

O propósito fundamental das organizações, como de todos os sistemas, é uma multiplicidade de objetivos e funções pelos quais a estabilidade é alcançada, envolvendo múltiplas interações com o ambiente. Assim, as organizações são sistemas sociais moldados pelo ambiente em que se situam e integram o sistema maior que é a sociedade na qual estão inseridas.

2.1.3 ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

A estrutura organizacional define como as tarefas serão alocadas dentro da organização, quem se reporta a quem e quais os mecanismos formais de coordenação e padrões de interação a serem seguidos (Robbins, 1990).

Para Hall (1984), a estrutura organizacional pode ser analisada sob diferentes ângulos, quer pela diferenciação horizontal, vertical e dispersão espacial, como por meio da centralização e da formalização. Na diferenciação, Hall mostra o número, unidades e subunidades ou as especialidades ocupacionais de uma organização. A dispersão espacial diz respeito às unidades e subunidades que se encontram descentralizadas geograficamente, mas vinculadas à estrutura da unidade central. A diferenciação vertical refere-se ao número de níveis hierárquicos existentes, desde o topo até a base da estrutura organizacional.

Como estrutura social, as organizações caracterizam-se como realidades complexas, limitadas pelas fronteiras com o ambiente que as cerca, pelas normas de funcionamento e níveis de autoridade e pelos sistemas de comunicação, coordenação e afiliação. Esses processos decorrem de um conjunto de objetivos cujos significados, quando compartilhados, norteiam as ações dos seus integrantes. Assim, considerando-se a identificação de Blau e Scott (1977) da estrutura social e da cultura como dimensões da organização social, entende-se que a estrutura organizacional é estabelecida por meio de padrões interativos cujos fundamentos baseiam-se em significados compartilhados.

2.1.4 AMBIENTE ORGANIZACIONAL

O estudo das organizações que interagem com o ambiente externo foi iniciado pela Escola Estruturalista, que deu ênfase às relações interorganizacionais, possibilitando o desenvolvimento de estudos comparativos. A organização é vista como um sistema construído em constante relação de intercâmbio com o meio ambiente.

A análise do ambiente organizacional fortaleceu-se a partir da Teoria Geral dos Sistemas, e, posteriormente, com a Teoria Contingencial. Para os seguidores desta última, abria-se a possibilidade de visualizar as demandas do ambiente sob a ótica da dinâmica organizacional.

Na visão de Hall (1984), os fatores endógenos (ou internos) e exógenos (ou externos) são cruciais para o entendimento do ambiente. Neste sentido, as

organizações são influenciadas pelas mudanças ambientais, exigindo novos padrões administrativos, novas estratégias e reposicionamentos, de acordo com as contingências.

Na opinião de Perrow (1976), as organizações são influenciadas pelo seu ambiente, da mesma forma que também o influenciam, visto que tornam-se grandes, poderosas e indispensáveis ao mesmo. Pressupõe-se que o ambiente externo venha a provocar alterações nas organizações, uma vez que a relação entre ambos é dinâmica e constante.

Para Hall (1984), Stoner e Freeman (1999), o ambiente representa todo o universo que envolve externamente a organização, ou seja, tudo aquilo que está fora da organização. O ambiente é a própria sociedade, constituída de outras organizações sociais. As organizações não vivem num vácuo, isoladas e auto-suficientes, mas funcionam dentro de um contexto, do qual dependem para sobreviver, crescer e se desenvolver. É deste contexto, que as organizações obtêm os recursos tecnológicos, humanos, os culturais e as informações de que precisam para seu funcionamento. Como os *inputs* são obtidos no ambiente externo, é para este ambiente que as organizações colocam seus produtos e serviços.

Katz e Khan (1987), ao se referirem às teorias das organizações, afirmam que estas, olhando a organização humana como um sistema fechado, desconsideram diferentes ambientes organizacionais e a natureza da dependência organizacional quanto ao ambiente; conduzem também a uma superconcentração nos princípios de funcionamento organizacional interno,

com a conseqüente falha em desenvolver e compreender os processos de *feedback*, que são essenciais à sobrevivência.

O ambiente são os fatores externos à organização. Em se tratando da identificação de quais seriam os componentes do ambiente, Hall (1984, p. 156) divide os ambientes em dois tipos:

1) ambiente geral: afeta todas as organizações e é igual para todas (condições tecnológicas, legais, econômicas, demográficas e culturais) e;

2) ambiente específico: consiste das entidades externas que interagem diretamente com a organização (fornecedores, clientes, concorrentes, acionistas, etc.) no alcance dos seus objetivos. São fatores críticos, únicos para cada organização, que podem influenciar positiva ou negativamente a eficiência da empresa.

As decisões estruturais tomadas pelos dirigentes para melhor alinhar suas organizações com o grau de incerteza no seu ambiente específico dependem da percepção dos mesmos a respeito das condições ambientais que os rodeiam.

Mintzberg (1995a, p. 297) estabelece quatro dimensões de análise para o ambiente organizacional:

1) estabilidade: o ambiente pode variar de estável a dinâmico. A natureza dinâmica de um ambiente está relacionada a sua imprevisibilidade quanto a mudanças (incerteza ambiental);

2) complexidade: o ambiente pode variar de simples a complexo;

3) diversidade de mercado: o mercado pode variar de integrado a diversificado. A diversidade está relacionada a uma ampla faixa de clientes, produtos ou serviços abrangidos pela organização e;

4) hostilidade: o ambiente pode variar de magnânimo a hostil. A hostilidade é influenciada pela competição, pelas relações das organizações com sindicatos, governos e outros grupos e pela sua disponibilidade de recursos. Quanto mais hostil um ambiente, mais rápido a empresa deve responder a ele.

Essa identificação dos componentes do ambiente organizacional ganha contornos diferentes quando se considera que nem tudo o que existe e acontece no ambiente ao redor da organização é percebido pelos seus membros.

A partir dessa teoria, Bowditch e Buono (1992) classificam o ambiente em real e percebido. O ambiente real ou objetivo consiste nas entidades, objetos e condições fora das fronteiras da empresa que é externo e mensurável, pela utilização de indicadores objetivos (econômico-financeiros, demográficos, mercadológicos, crescimento dos empregos, etc.). Essa realidade objetiva, impõe limitações ao modo de operar da organização, concentrando-se nos ambientes geral e operacional de uma dada organização. O ambiente percebido ou subjetivo é a percepção dos indivíduos da organização acerca daquele ambiente real. Bowditch e Buono afirmam que, embora essas percepções também sejam eventos “reais”, do ponto de vista de suas conseqüências, elas ocorrem dentro da organização.

Para sobreviver, as organizações necessitam de recursos tais como matérias-primas, pessoas, recursos financeiros ou serviços e operações produtivas que não dispõem ou não podem criar por si mesmas (incluindo-se as inovações tecnológicas), cuja aquisição requer a interação com outras organizações, que controlam esses recursos, passando a deter poder sobre as que deles necessitam. Como se vê, as organizações dependem de seus ambientes. A sobrevivência da organização é parcialmente explicada pela habilidade de lidar com as contingências ambientais (Pfeffer e Salancik, 1978).

As organizações, ainda segundo os referidos autores, constituem coalizões de diversos interesses. Os participantes delas podem ter, e muitas vezes têm, preferências e metas incompatíveis, quais interesses prevalecerão nas ações organizacionais são importantes para a determinação dessas ações. Organizações, ou a energia representada nas organizações, são recursos e, aqueles que necessitam dele, procuram influenciar ou controlar essa organização. Esses atores, que podem ser outras organizações, grupos, ou indivíduos, constituem o ambiente social ou o contexto da organização.

Lawrence e Lorsch (1973) identificam as características organizacionais necessárias à interação eficaz com os fatores do ambiente externo e, em particular, os fatores de mercado e tecnologia. São os seguintes:

- 1) nenhuma forma de organização é a melhor, mas adequada à demanda de seu próprio ambiente;
- 2) organizações são sempre diferentes na composição de suas funções;
- 3) há necessidade de muita interação entre essas funções para obter bons resultados e atender ao objetivo proposto;

4) as incertezas e diversificações do ambiente externo exercem influência na integração e na diferenciação com o ambiente interno e;

5) a adaptabilidade organizacional é uma função da habilidade para aprender e desempenhar funções de acordo com as mudanças do ambiente.

O ambiente é o contexto, o espaço, micro e macro onde a organização se localiza. É a natureza física, energética, no caso das bibliotecas, é representada pelos livros, pelos seres humanos. Sendo assim, o homem também é natureza em sua essência. O ambiente também é o meio sociocultural e energético-afetivo-espiritual, e tudo o que ele envolve. Esse ambiente se torna recurso, quando oferece ao ser humano as possibilidades - incluindo os direitos - de ele desenvolver suas potencialidades de criar, buscar, desenvolver seu trabalho (Patrício, 1995).

2.1.5 AS BIBLIOTECAS

O termo biblioteca, é originário do latim *biblium*, que significa livro e *teca*, que significa caixa. A biblioteca funciona como elo de ligação entre o universo da produção intelectual registrada e as necessidades de informação de seus usuários.

No século XVI, as bibliotecas de todo o mundo conhecido, já haviam alcançado períodos de esplendor, tanto na Antigüidade - Egito e Babilônia, Grécia e Roma - como na Idade Média e no Renascimento.

O primeiro livro de Biblioteconomia surge em 1627. Intitula-se *Advis pour dresser une bibliothèque* e seu autor foi Gabriel Naudé (1600-1653). Essa obra

foi traduzida para várias línguas e influenciou de modo considerável os intelectuais da época. Como salienta Sir Frank Francis, no verbete que escreveu na *Encyclopaedia Britannica*, ela assinala a transição da Biblioteconomia empírica para a prática bibliotecária (Fonseca, 1979).

A história da inteligência brasileira começa, como assinala Martins (1976), em 1550, quando o Pe. Leonardo Nunes inicia os estudos rudimentares de Latim no Colégio dos Meninos de Jesus, em São Vicente, e “quase simultaneamente (...) outras classes se abriam, na Bahia, no Espírito Santo e em Pernambuco”. Como desde os tempos anteriores a Cristo as escolas foram bibliotecas cercadas de salas de aula - tal como em Alexandria, a famosa coleção catalogada pelo poeta Calímaco estava no interior do Templo das Musas - pode-se afirmar que as primeiras bibliotecas brasileiras começaram com esses Colégios da Companhia de Jesus. Tão logo chegaram ao Brasil, os Jesuítas começaram a pedir livros de Portugal, que chegavam aos Colégios da Companhia de Jesus. A necessidade de Bibliotecários começou a se fazer sentir. Se européias foram as primeiras obras lidas no Brasil, europeus também seriam os primeiros Bibliotecários.

Antônio da Costa (1647-1722) merece destaque. Francês de nascimento, foi uma vocação tardia de missionário, pois só entrou na Companhia de Jesus aos trinta (30) anos. Conhecia quase todos os ofícios ligados ao livro, como os de Tipógrafo, Impressor, Encadernador e Bibliotecário. Como tal, chegou a dirigir a biblioteca do Colégio da Bahia, cujo catálogo organizou, este que seria o primeiro instrumento biblioteconômico produzido no Brasil (Fonseca, 1979).

O primeiro livro vindo para o Brasil foi o que o Franciscano Henrique de Coimbra abriu sobre um altar improvisado no Ilhéu da Coroa Vermelha de Porto Seguro, para com ele celebrar a Primeira Missa, em 26 de abril de 1500. As bibliotecas monásticas se expandiram no país, com os beneditinos, franciscanos e carmelitas. Nesses conventos e mosteiros não faltaram importantes bibliotecas.

As bibliotecas particulares foram os primeiros frutos do Iluminismo no Brasil. Os brasileiros mais intelectualmente irrequietos adquiriram livros que as bibliotecas dos colégios e mosteiros não podiam adquirir, pois exprimiam a “crise da consciência européia”. Foram formando assim, de Norte a Sul do país, as coleções particulares, constituídas à custa de sacrifícios financeiros e até de risco de vida.

As bibliotecas estaduais demoraram a chegar ao Brasil, a tradição das capitanias impôs o tipo de biblioteca estadual que começou a surgir no século XIX na Bahia e em outros Estados do país.

Até meados do século XIX, a biblioteca tinha a função de guardar os poucos livros produzidos à espera de uma minoria letrada. Em fins do mesmo século, com o estabelecimento da Revolução Industrial, as transformações sócio-econômicas e políticas vividas pela sociedade provocaram também mudanças na função da biblioteca: de armazenadora passou a ter uma função social de largo alcance (Fernandes, 1993).

Segundo Guinchat e Menou (1994, p. 333), “a sociedade contou desde a antigüidade com organismos especializados na conservação e na organização de documentos, com a finalidade de permitir o acesso aos conhecimentos”.

Estes organismos, ou seja, as bibliotecas e arquivos, eram então bem organizados e reservados aos dirigentes e às pessoas eruditas; sua atividade se concentrava no tratamento de documentos.

Ainda segundo Guinchat e Menou, na época moderna, em decorrência do progresso da organização social e da educação, houve um aumento e diversificação do número de usuários. Paralelamente, ocorreu um aumento rápido da oferta e da demanda de informação e o surgimento de novas técnicas que permitem tratá-la de forma cada vez mais sofisticada.

A implantação de novas técnicas de análise, registro e recuperação da informação, determinou uma mudança radical no conceito de biblioteca. Houve tempos em que a biblioteca não passava de um armazém ou depósito de livros. Esse conceito estático de biblioteca permaneceu até o século XVIII. Foi somente a partir de 1900, que uma reforma substancial se verificou. Hoje, a biblioteca é reconhecida como uma instituição viva e atuante, indispensável fonte de aprimoramento cultural.

Sendo as organizações prestadoras de serviços aquelas que oferecem trabalhos especializados, as bibliotecas também estão incluídas no rol dessas empresas, com as características apontadas na figura 01.

Figura 01 – Características dos serviços de bibliotecas



Elaborado a partir de ROCHA, Eliana da Conceição, GOMES, Suely Henrique de A. (1993)

Para que possa cumprir suas atuais funções é necessário, portanto, que a biblioteca tenha seu material bibliográfico bem selecionado, tecnicamente organizado e que acompanhe os avanços verificados no campo da documentação e informação nos últimos anos.

Após o artigo controvertido de Kotler e Lévy (1969), no qual foi desenvolvida a tese da aplicabilidade do marketing à organizações não lucrativas, muito tem sido escrito sobre o processo de marketing aplicado a estas organizações. Um dos principais avanços é a inclusão de bens “intangíveis” neste conceito, permitindo assim que uma troca fosse realizada

quando algo de valor - seja dinheiro, bens, informação, atenção, etc. - fosse oferecido em troca de alguma outra coisa de valor para satisfazer as necessidades de ambos os partidos. As bibliotecas oferecem livros, filmes, audiovisuais, respostas a perguntas, orientação, contos para criança etc., em “troca” do tempo do usuário e de sua atenção (Oliveira, 1993).

Na atualidade ocorre uma proliferação de organismos especializados nas atividades de informação que agregam outras funções, além das tradicionais, afim de responder as demandas de seus usuários, cada vez mais diversificadas e sofisticadas, por informação. Estas novas funções estão relacionadas à descrição de conteúdo dos documentos, extração e tratamento de dados e difusão/disseminação da informação. Estes organismos aparecem com outras denominações, como centros de documentação, centros de informação e bancos de dados. Kotler e Lévy (1969) tentaram classificar as unidades de informação em três grupos segundo o ramo de atividades predominante. São eles:

1) “a conservação e o fornecimento de documentos primários (arquivos, bibliotecas e museus);

2) a descrição de conteúdo dos documentos e sua difusão, bem como a sinalização das informações e das fontes (centros e serviços de documentação);

3) a resposta a questões pela exploração das informações disponíveis e sua avaliação e transformação (centros e serviços de informação)”.

O valor da informação, na ciência da informação, surgiu na década de 80. No início, relacionado ao estudo de avaliação e depois abordando custos e

eficácia de serviços de informação, seguindo-se de discussões sobre o valor da informação para o usuário e a produtividade da informação no trabalho. Fernandes (1995) diz ser necessário a definição de informação para o estudo da economia da informação. Baseado em alguns autores, cita alguns conceitos:

1) “informação é todo esclarecimento que se possa dar a qualquer pessoa sobre o que ela indaga. O conhecimento em qualquer forma através da qual possa ser transferido;

2) a informação é vista como um produto/serviço ou até mesmo um recurso, porém único, de natureza específica e características muito próprias;

3) a informação é multiplicável, quanto mais for utilizada, mais se torna útil;

4) a informação é substituível, pode substituir outros recursos como dinheiro, pessoas, matéria-prima, entre outros e;

5) a informação é compartilhável, bens podem ser trocados, mas na troca da informação, o vendedor continua possuindo o que vendeu”.

As bibliotecas estão sendo pressionadas por fatores de natureza econômica, tecnológica e social, têm sido levadas a se adaptar a uma realidade em que os recursos financeiros se tornam cada vez mais insuficientes. Surgem também questionamentos, suscitados em parte, pelos avanços da tecnologia da informação, que, por meio de infovias cada vez mais eficientes, prometem pleno acesso à informação, até mesmo dispensando o deslocamento físico do usuário.

Segundo Lancaster (1996, p. 1), um dicionário comum definiria avaliação como “o ato de medir o valor” de uma atividade ou objeto. Muitos autores consideram a avaliação como componente essencial da administração, mais exatamente, os resultados da avaliação podem ajudar o administrador a alocar recursos de modo mais eficiente. A organização e controle de recursos informacionais, geralmente denominados “serviços técnicos” num ambiente de biblioteca tradicional, produzem vários instrumentos (catálogos, bibliografias, a classificação do material para as estantes, etc.) que tornam possível o segundo grupo de atividades, os serviços ao público (Lancaster, 1996).

Os serviços ao público foram divididos em dois grupos: 1) serviços “sob demanda” e, 2) serviços de “notificação”. Os primeiros podem ser considerados serviços passivos, no sentido de que respondem a demandas, mas não as provocam. Os serviços de notificação, por outro lado, são mais dinâmicos: informam as pessoas sobre publicações e outras fontes de informação que lhes interessem potencialmente, são serviços de disseminação de informações.

Ainda de acordo com Lancaster (1996, p. 15), as cinco leis da Biblioteconomia criadas por Ranganathan em 1931, podem orientar as decisões sobre o que deve ser avaliado, que critérios e com quais métodos. Essas leis proporcionam uma expressão fundamental das metas que os serviços de informação deveriam se esforçar para alcançar.

A primeira lei, *os livros são para usar*, nos diz que, não devemos nos preocupar tanto com a preservação, mas com o seu uso, assim não estaremos perpetuando a imagem do Bibliotecário como guardião e sim apto a utilizar os

recursos bibliográficos. A avaliação de acervos e serviços deve ser feita em função das necessidades do usuário.

A segunda lei de Ranganathan, *a cada leitor seu livro*, é uma extensão lógica da primeira. Não basta que a biblioteca possua o livro procurado por um usuário, é preciso também que ele esteja disponível no momento em que é necessário.

A terceira lei, *a cada livro seu leitor*, o papel da biblioteca é relativamente passivo. A importância desta lei está em que os livros precisam achar seus leitores potenciais, bem como os usuários precisam achar os livros de que necessitam. Para cada item adquirido pela biblioteca, há leitores potenciais presentes na comunidade.

A quarta lei, *poupe o tempo do leitor*, permeia praticamente todas as demais. Os serviços de informação devem preocupar-se não somente em satisfazer a necessidades, mas em satisfazer a necessidades do modo mais eficiente possível. A acessibilidade de um serviço, hoje, é o principal fator determinante de seu uso. Segundo Lancaster, alguém julgará o serviço “inacessível” se precisar de muito esforço para utilizá-lo. O tempo do usuário não pode ser considerado sem custo.

A última lei, a quinta, *a biblioteca é um organismo em crescimento*, indica que a biblioteca deve estar pronta para se adaptar a novas condições, como as sociais e tecnológicas.

Não é possível avaliar um acervo de forma isolada, mas somente em função de sua utilidade para os usuários da biblioteca. Isso é verdade quando se aceita o fato de que os livros existem para “usar” e não para “acumular”.

Ao se avaliar um acervo, o que se procura de fato determinar é o que a biblioteca deveria possuir e não possui, e o que possui mas não deveria possuir, tendo em vista fatores de qualidade e adequação da literatura publicada, sua obsolescência, as mudanças de interesses dos usuários e a necessidade de otimizar o uso de recursos financeiros limitados.

A avaliação de um acervo, ou de parte dele, pode ser feita com o objetivo de melhorar as políticas de desenvolvimento de coleções, melhorar as políticas relacionadas com períodos de empréstimo ou embasar decisões relacionadas com o uso do espaço.

É importante que a organização esteja estruturada de maneira a garantir que o mínimo de recursos e informações estejam disponíveis e acessíveis para seus usuários.

2.1.6 ASPECTOS HISTÓRICOS DA BIBLIOTECONOMIA NO BRASIL

Nos primeiros anos da década de 30, os cursos de Biblioteconomia criados até então, tinham características “meramente técnicas” (Souza, 1990). Na década de 50, o conservadorismo e a falta de criatividade continuaram predominando nos cursos, onde, em momento algum, se cogitava o estudo dos usuários da biblioteca. Já na década de 60, as matérias de caráter técnico foram as que receberam mais atenção das escolas de Biblioteconomia e contribuíram para a formação de Bibliotecários com perfil extremamente técnico. Esses cursos eram, na realidade, insuficientes para a preparação dos

recursos humanos no atendimento ao público. Na década de 70, as primeiras tentativas de mudar essa visão se fizeram presente. Em 1976, uma primeira proposta de mudança do currículo dos cursos de Biblioteconomia já incluía disciplinas como “Função Social da Biblioteca” e “Estudo de Usuário”. Dessa época em diante, de acordo com Cardoso (1988), passou-se a considerar como objetivos das bibliotecas:

- “maximizar o acesso às fontes de informação de interesse de seus usuários (entende-se por usuário aquele que realmente utiliza a biblioteca, e não o seu público potencial, ou seja, aquele que pode vir a utilizá-la) e;
- maximizar a exposição dos usuários às fontes de informação de seu interesse. Suas funções, por sua vez, incluem:
 - a) aquisição do material, de acordo com os interesses dos usuários;
 - b) organização do material a ser adquirido, de forma a possibilitar o seu acesso;
 - c) expor o usuário às fontes de informações das mais variadas formas;
 - d) tornar as fontes de informações disponíveis aos usuários.

Suas atividades vão desde a formação e desenvolvimento da coleção (registro, classificação, indexação, catalogação, armazenagem e inventário) até o acesso e disponibilidade de documentos e disseminação de informações”.

Acervo e usuários são as grandes questões das bibliotecas atualmente. Na opinião de Targino (1988, p. 19),

“é indiscutível que a Biblioteconomia, voltada fundamentalmente para os problemas técnicos, tem sido, pouco a pouco, substituída por uma Biblioteconomia

centrada no usuário. Assim sendo, além da introdução no currículo de Biblioteconomia da disciplina Estudo de Usuário e similares, inúmeros estudos têm sido empreendidos no sentido de conhecer o posicionamento desses usuários face à biblioteca como instituição social”.

A Biblioteconomia é uma área com várias nuances e desafios, abrindo inúmeras possibilidades para os profissionais poderem exercer sua profissão em qualquer contexto onde existam pessoas necessitando de informações, documentos a serem preservados e conhecimentos a serem registrados (Costa, 1998).

Sveiby (1998) destaca a liderança na gestão do conhecimento, associada à competência profissional e organizacional, enfatiza, também, que as pessoas são os verdadeiros agentes na organização. O investimento nas pessoas e em seus conhecimentos é muito importante neste novo contexto.

2.1.7 AS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

As bibliotecas universitárias são conceituadas tradicionalmente como bibliotecas de Instituições de Ensino Superior (IES), destinadas a suprir as necessidades informacionais da comunidade acadêmica, no desempenho de suas atividades de ensino, pesquisa e extensão (Carvalho, 1981).

De acordo com Pinto (1993, p. 85),

“as bibliotecas universitárias são instituições e, como tal, constituídas por um conjunto de funções responsáveis, que vão desde a localização e organização até a recuperação da informação. A sua estrutura organizacional está formada por departamentos denominados de divisões e seções que, em muitos casos, são designados com outros nomes. A cada departamento cabe a responsabilidade pelo desenvolvimento de algum produto e/ou serviço, formando uma cadeia até a execução final”.

Neste sentido, há uma dependência grande entre as partes, se uma dessas partes falha, afeta o sistema como um todo.

As bibliotecas universitárias foram incluídas por Guinchat e Menou (1994), no conjunto de unidades de informação, onde predominam as atividades de conservação e fornecimento de documentos primários e descrevem algumas características das mesmas: possuem coleções especializadas e geralmente bastante “completas nas disciplinas científicas e técnicas ministradas nos diversos cursos da universidade”; atendem, prioritariamente, aos professores e estudantes e, secundariamente, ao público em geral; em alguns casos encontra-se organizada uma única biblioteca, por seções; em outros casos, organiza-se numa biblioteca central e em bibliotecas descentralizadas. Podem também caracterizarem-se como bibliotecas setoriais por campo de especialização, como bibliotecas especializadas.

Para Figueiredo (1990), a biblioteca, principalmente a universitária, volta-se para os usuários e não para os processos que são apenas meios para se atingir os objetivos. Ao mesmo tempo, busca-se integrar esses objetivos às metas educacionais.

A formação das bibliotecas universitárias brasileiras seguiu, na maioria dos casos, o modelo da formação das próprias universidades. Estas resultaram em grande parte, da reunião de escolas isoladas de ensino superior (Carvalho, 1981) e suas bibliotecas acompanharam este padrão, ou seja, desenvolveram os acervos já existentes em uma única biblioteca central e em alguns casos mantiveram as bibliotecas setoriais.

Muitos autores que estudam bibliotecas universitárias e especializadas geralmente acabam abordando alguns aspectos que são comuns a estes dois tipos de bibliotecas. Figueiredo (1979) descreveu algumas semelhanças e contrastes existentes entre ambas e destacou que estes dois tipos de bibliotecas apresentam similaridades em relação ao tamanho e nível intelectual das suas coleções e, também, em relação aos serviços prestados e pessoal. O nível intelectual de suas coleções são similares porque ambas visam servir uma clientela de formação superior; os serviços prestados aos usuários também apresentam similaridades, considerando que a maioria das universidades latino-americanas ainda não possui bibliotecas centrais e suas coleções encontram-se espalhadas pelos diversos departamentos, constituindo-se em verdadeiras bibliotecas especializadas propriamente ditas. Na opinião de Figueiredo (1979, p. 9), fica claro que “tanto na biblioteca universitária quanto na biblioteca especializada (também universitária) há a

necessidade de pessoal de alto nível, a fim de poder existir uma oportunidade de comunicação entre os usuários e aqueles que pretendem ser os intérpretes da coleção, a fim de que possa ser utilizada de maneira eficiente”.

Por outro lado, o autor destaca que, há grandes e complexas diferenças entre bibliotecas universitárias e especializadas quanto ao contexto onde atuam, suas estruturas, acervos, objetivos e serviços prestados aos usuários. Estes contrastes também puderam ser evidenciados por meio da leitura de textos voltados individualmente para cada um destes tipos, que descrevem as características e tendências atuais das bibliotecas universitárias e especializadas.

É virtualmente impossível determinar uma estrutura única e global para as bibliotecas universitárias brasileiras. Tal impedimento deve-se a fatores que envolvem a organização administrativa das próprias universidades, a localização física das unidades participantes, os recursos (físicos, materiais, financeiros e humanos) disponíveis como também os fatores de ordem administrativa ditados pelas (nem sempre convergentes) necessidades, interesses e pontos de vista locais de cada uma das unidades usuárias (Miranda, 1980). Assim, segundo este autor, a discussão da idéia de “bibliotecas centrais” continua aberta. De um lado os que defendem uma centralização absoluta, do outro, os que pretendem a perpetuação de microbibliotecas setoriais e até de subsetoriais ou ainda de coleções privativas de departamentos e de professores, sem qualquer controle central. Surgem também as bibliotecas por níveis, ou seja, uma para os “graduandos” e outra

para os “pós-graduandos” (como se o acervo básico diferisse substancialmente ao ponto de justificar tal estratificação).

As bibliotecas dos cursos de Pós-Graduação beneficiaram-se com uma situação excepcional de apoio à pós-graduação no Brasil. Daí o mal-entendido de uma suposta “exclusividade” de seus serviços para os professores e alunos. Embora muitas “setoriais” estejam abertas (para consulta local) também para os graduandos, existe a tendência de se determinar esse “divisor de águas”, que contraria normas e princípios dos direitos dos usuários e que não coaduna com os ideais de maximização de uso dos recursos devido às exigências mesmas do nosso desenvolvimento. Mas, a falta de pessoal nestas bibliotecas impossibilita o atendimento a uma clientela maior.

Segundo Antonio Miranda (1978) com a expansão dos cursos de pós-graduação, as necessidades de informações tornaram-se mais sofisticadas e mais prementes. Os acervos das bibliotecas universitárias não cresceram na mesma medida do crescimento acentuado da população universitária, da propalada “explosão da informação” das últimas décadas e elas, muito menos, evoluíram em termos de relevância e pertinência no tocante aos seus acervos e serviços.

A tendência foi a implantação de micro-bibliotecas de pós-graduação, desvinculadas de um verdadeiro sistema nacional de bibliotecas, como resposta à incapacidade de um serviço pertinente aos pós-graduandos pelas “antigas” bibliotecas centrais e setoriais de “graduação”.

O trabalho científico necessita de atendimento personalizado e agilidade na busca de informações. Em particular, numa biblioteca setorial, a clientela é

menor e assim, tem-se mais condições de oferecer esse atendimento. Em síntese, as bibliotecas setoriais parecem ser um “mal necessário” (Miranda, 1978).

2.1.8 AS BIBLIOTECAS ESPECIALIZADAS

As bibliotecas atualmente conhecidas como especializadas começaram a surgir no início do século XX, acompanhando o desenvolvimento da fase industrial e em resposta ao avanço da área de ciência e tecnologia. Porém, maior impulso ocorreu a partir da Segunda Guerra Mundial. Se caracterizam por possuírem uma estrutura orientada pelo assunto que cobrem, em função dos objetivos específicos da organização a qual pertencem. Estes objetivos devem nortear todas as atividades da biblioteca, porque por intermédio dos serviços que presta, ela deve tornar acessível “qualquer conhecimento ou experiência que possa ser coletada, para avançar os trabalhos desta empresa e fazê-la, assim, atingir os seus objetivos” (Figueiredo, 1979, p. 10).

As bibliotecas especializadas têm características peculiares, principalmente em relação a um acervo mais seletivo e atual, se comparado aos modelos de bibliotecas tradicionais, como bibliotecas públicas e escolares, e mesmo às bibliotecas universitárias, com seus acervos mais diversificados em termos de áreas de conhecimento.

Para Cesarino (1978, p. 231), as bibliotecas especializadas são:

“unidades pertencentes a instituições governamentais, particulares ou associações formalmente

organizadas com o objetivo de fornecer ao usuário a informação relevante de que ele necessita, em um campo específico ou assunto. Para atingir este objetivo são executadas as tarefas de seleção e aquisição, processamento técnico e disseminação da informação”.

A biblioteca coloca-se basicamente como um instrumento de pesquisa. De acordo com Maia et al. (1991, p. 688), “a biblioteca especializada deve ser vista sempre como centro de suporte à informação, cumprindo o seu papel e ocupando o seu espaço na cadeia da inovação tecnológica”. Maia et al., apoiadas em Zawislak (*apud* Salvato, 1998, p. 47), aprofundam sua análise do importante papel exercido pela biblioteca especializada no esforço pela modernização:

“a cadeia de inovação tecnológica compreende um conjunto de atividades, métodos e processos, que começa com a pesquisa básica, passa pela aplicada (já com seus objetivos práticos definidos), pelo desenvolvimento e construção de protótipos, até finalizar com a industrialização e a comercialização do produto final”.

Na visão de Figueiredo (1978, p. 156), as bibliotecas especializadas diferenciam-se dos demais tipos de bibliotecas “por sua natureza orientada por assunto, uma vez que as organizações maiores nas quais se inserem, têm

objetivos mais gerais que específicos”. Estes objetivos, por sua vez, devem nortear todas as atividades da biblioteca.

Com relação aos usuários, Figueiredo (1978, p. 156) conclui que as bibliotecas especializadas “se distinguem também pelo tipo de pessoas de que são servidas: pessoas associadas às organizações mantenedoras e que têm interesses e habilidades especiais”. Como fonte de conhecimento qualificado, a biblioteca especializada cumpre um papel estratégico para a moderna organização, pois compete-lhe tornar acessível qualquer conhecimento ou experiência que possa ser coletada, contribuindo, assim, para com o avanço dos trabalhos da organização e auxiliando no alcance dos seus objetivos.

Segundo Figueiredo (1978), a biblioteca especializada tem, também, características que a diferenciam das demais, principalmente em relação ao acervo bastante diversificado, à manutenção de acervo relativamente pequeno, porém atualizado, e à necessidade de forte intercâmbio com outras bibliotecas, visando suprir sua possível deficiência de material.

A biblioteca especializada, no seu papel de fonte informacional de suporte ao desenvolvimento científico e tecnológico, precisa estar equipada para atender à demanda em um nível de exigência também especializado.

Assim, é imperioso que a biblioteca especializada se mantenha em constante modernização, visando identificar, definir, coletar, armazenar, processar, proteger e distribuir a informação, de forma ativa, tomando atitudes progressistas e arrojadas, oferecendo a informação necessária, sem se limitar aos suportes e lançando mão de canais, que sejam formais e informais, e atuando como verdadeira e indispensável provedora de informações. A

tecnologia da informação, neste contexto, é a ferramenta indispensável para alicerçar o processo informativo e a consecução das funções da biblioteca especializada.

Para Figueiredo (1978), as bibliotecas especializadas estão presentes em organizações industriais e comerciais, em agências governamentais, instituições de pesquisa, sociedades profissionais, instituições acadêmicas com coleções departamentais, bibliotecas públicas com coleções especializadas, hospitais, bancos, escritórios de engenharia, planejamento, advocacia, etc.

Ainda segundo Figueiredo (1978), uma das características que acentua a diferença existente entre as bibliotecas especializadas e outras bibliotecas é o tipo de material que constitui suas coleções, enquanto em outras bibliotecas o material livro/folheto é o mais comum, nas bibliotecas especializadas a importância maior é dada à informação contida num livro, ou em qualquer outro material, podendo ser também a informação ainda não impressa, não publicada, pois que um dos objetivos e características das bibliotecas especializadas é a de se antecipar à necessidade de sua clientela.

Dentre os materiais que compõem o acervo de bibliotecas especializadas, Figueiredo (1978, p. 11) destaca os seguintes:

“periódicos especializados, periódicos de índices, de resumos, de revisões de literatura, bibliografias, publicações governamentais, relatórios de pesquisa, relatórios de companhias, de entidades do governo, catálogos comerciais e industriais, teses, patentes, diretórios, mapas, recortes de jornal, plantas de

engenharia, dados estatísticos, levantamento de mercado, correspondência técnica, microformas, cadernos de notas de laboratório, etc.”.

O número de arquivos verticais para a guarda deste material diferenciado, é muito mais significativo, como medida da coleção, do que o número de livros, no ambiente de uma biblioteca especializada.

Outra característica das bibliotecas especializadas é o tamanho relativamente pequeno de suas coleções. Isto significa que há a preocupação constante com a avaliação das coleções e seus serviços de disseminação ativa, contam com suporte de serviços de empréstimo entre bibliotecas, além da conexão com redes e sistemas de informação.

Guinchat e Menou (1994, p. 336) caracterizam as bibliotecas especializadas segundo a natureza de sua especialização:

“algumas são especializadas em um tipo de documento, como as patentes, as normas e os documentos administrativos. Outras são abertas apenas a uma categoria definida de usuários, geralmente, os membros da organização na qual se encontra a biblioteca, e, eventualmente, as pessoas com uma autorização especial”.

Segundo os mesmos autores, atualmente as bibliotecas especializadas realizam atividades nas áreas de documentação (como indexação) e de

informação, como serviços de pergunta-resposta e serviços de análise de informação.

O usuário típico de bibliotecas especializadas precisa de respostas urgentes e prestatividade no atendimento a seus pedidos. Por se tratar de assunto especializado, presume-se que as necessidades digam respeito a informações atualizadas, precisas e em quantidade. Diante destes fatores, numa situação ideal, um Bibliotecário de referência experiente deveria estar disponível e totalmente dedicado a atender ao requisitante. Isto, como se sabe, dificilmente ocorre. De fato, as bibliotecas especializadas, em geral, têm poucos especialistas e estes estão sempre ocupados.

Um especialista humano atende a uma solicitação de pesquisa por vez. Com um sistema de pesquisas por computador, em rede, vários usuários podem ser atendidos simultaneamente.

Mas, apesar de um sistema dotado de perícia apresentar aspectos muito positivos, diante das naturais limitações de uma pessoa, considera-se que, por mais “inteligente” que seja, jamais poderá equiparar-se em capacidade de raciocínio e coerência a um exímio especialista humano. Afinal, mais do que grandes porções de conhecimento, o especialista humano tem e pode desenvolver sensibilidade, flexibilidade, capacidade de fazer inferências e têm criatividade. Estas características contribuem para a competência.

Quanto mais especializada a biblioteca, mais claros são suas metas e objetivos. As diversas posições defendidas pelos autores deixam claro que a biblioteca especializada necessita estar em constante atualização e revisão do seu acervo e dos seus serviços. Seu compromisso principal seria suprir as

necessidades da organização ou dos seus usuários com as informações em seu estágio mais atual, ou seja, o “estado-da-arte” na área de concentração do conhecimento específico. Para tanto, não lhe basta manter um acervo, mas precisa estar em constante ligação com bibliotecas congêneres, centros de documentação e redes de informação. Em suma, a biblioteca especializada não pode estar isolada; ao contrário, sua comunicação com outras fontes de informações e as atividades de intercâmbio são fundamentais para o exercício de seu papel na organização a que serve.

2.1.9 NOVAS TECNOLOGIAS

A informação é matéria-prima para qualquer negócio ou atividade. O profissional da informação, em especial o Bibliotecário, deve assumir uma postura adequada em relação às exigências do mercado. A sociedade da informação é a sociedade do aprendizado permanente. As universidades devem estar em sintonia com a sociedade e com o mercado.

As bibliotecas estão sendo afetadas profundamente pelo advento das novas tecnologias. A realidade dos computadores, das redes de informação, como a Internet, da multimídia, com recursos de texto, voz, som e imagem, da biblioteca virtual, que possibilita o acesso à informação não existente no local, como se ali estivesse, vem se impondo e tomando o espaço das bibliotecas que ainda permanecem atreladas aos processos de organização manual, sabidamente superados.

O Bibliotecário precisa estar consciente de que o usuário já não quer mais receber uma resposta negativa. Ele deve buscar informações para satisfazer a sua necessidade, mesmo que estas informações não estejam fisicamente presentes na unidade em que atua. Para isso torna-se imprescindível incorporar conceitos que vão desde a qualidade total, passando pela análise de custo da informação, ao estudo permanente do mercado em que está atuando.

Considera-se, apoiado na revisão de literatura, que a adoção das novas tecnologias de atendimento homem-máquina merece atenção especial das bibliotecas especializadas, somente desta forma, os Bibliotecários podem se dedicar a outras funções na biblioteca, que dependem da sua especialidade.

Riddick (1990, p. 284) ressalta o poder de “memorização” do computador e sua rapidez que, combinados, o tornam muito útil num ambiente em que o nível e quantidade de informações cresce aceleradamente, como nas bibliotecas especializadas:

“o computador tem alta capacidade de armazenamento e pode trabalhar de forma muito mais rápida do que a mente humana. Presumivelmente, ele poderia ver todas as possibilidades ou associações ou conclusões que a mente humana somente poderia assimilar depois de um considerável período de tempo”.

Considerando o cenário da informação, milhares de organizações passaram a utilizar a tecnologia da informação não somente para automatizar

processos repetitivos, reduzir despesas e agilizar tarefas, mas principalmente para viabilizar e otimizar o relacionamento com o macroambiente, obtendo vantagem competitiva nos seus negócios.

A informática modificou fundamentalmente a maneira como se organizam e administram as bibliotecas e demais serviços que se dedicam a atividades de processamento, recuperação e disseminação de informações (Rowley, 1994). A informatização da biblioteca é o processo de trabalho que racionaliza e simplifica o trabalho.

Uma vantagem importante dos sistemas informatizados é a de que, quando bem projetados, podem fornecer muitos dados que ajudam no processo decisório e melhoram de maneira geral o processo de administração. A tecnologia proporciona serviços que não podiam ser oferecidos antes. Pode-se citar por exemplo, o serviço de busca bibliográfica que é possibilitado pelo acesso em linha a uma vasta gama de bases de dados.

Segundo Lancaster e Sandore (*apud* Salvato, 1998, p. 60),

“a tecnologia tem certamente causado o maior impacto na biblioteca e no trabalho do Bibliotecário, mas ela não diminui a necessidade da especialidade humana. A real especialidade profissional dos Bibliotecários permanece no papel que eles podem exercer como consultores da informação ou conselheiros da informação e existirá a necessidade desses indivíduos por um muito longo tempo ainda”.

O Bibliotecário que não atua no assessoramento ao usuário têm uma atuação mais passiva, por não se aprofundar no interesse da pesquisa, está, nesse caso, mais sujeito a falhas na identificação e localização do material adquirido. Lancaster e Sandore (*apud* Salvato, 1998) consideraram importante a constatação de que “o Bibliotecário deve ser um intérprete da informação, não somente um intermediário” e destacam o posicionamento de um diretor de biblioteca, o qual acredita na importância do envolvimento na “filtragem” e no “fazer-sentido” para o usuário. Há necessidade de empenho na interpretação das dificuldades do usuário, pois o mesmo freqüentemente tem dificuldade para exprimir o que quer e adaptar-se à terminologia adotada pela biblioteca.

A rotina das bibliotecas, quaisquer que sejam elas, envolve inevitavelmente três grandes funções:

- 1) aquisição de suportes de informação;
- 2) tratamento desse material; e
- 3) disseminação da informação.

O processo de automação pelo qual as bibliotecas estão passando visa facilitar e aprimorar essas tarefas cotidianas. No decorrer dessa evolução, foram sendo concebidas formas de registros que pudessem efetuar a preservação e a transferência de informação, transcendendo o espaço e o tempo, tornando-a independente da memória humana e do contato físico, consolidando-a de geração a geração. O aparecimento do livro trouxe para a humanidade o instrumento capaz de consolidar os conhecimentos adquiridos através dos séculos, tornando-se o veículo de comunicação predominante. Em sua evolução, o mais importante evento foi a transição dos rolos de papiro para

os livros de pergaminho. Posteriormente, foi a construção do *corpora*, isto é, a coleção de textos escritos em um mesmo livro físico (*códice*), e, com Gutemberg, o processo de impressão foi implementado, permitindo a multiplicação e circulação de textos mais agilmente, consolidando as características básicas de sua identificação, tornando-o um instrumento clássico para a troca de informação (Rosetto, 1997).

No decorrer dos séculos, o ato e estilo de leitura passaram por várias modalidades, proporcionando ao livro *status* diferenciado e, na segunda metade do século XVII, a leitura extensiva que caracterizou a época, proporcionou o crescimento da produção, a multiplicação e a modificação dos formatos (Chartier, 1994a). Essas modificações, adotadas ainda até o presente momento, possibilitaram ao produtor e leitor da informação uma associação de formatos e gêneros, categorias de discursos e enorme variedade de tipos de material informacional. Atualmente, convém lembrar que biblioteca e informática caminham juntas.

2.1.9.1 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

A tecnologia da informação refere-se a todo o aparato de instrumentos e tecnologias desenvolvidas para dar suporte ao tratamento das informações, como o *hardware*, o *software* e recursos de comunicação, que tornam possível integrar e agilizar processos no âmbito das relações organizacionais e humanas. Por meio da tecnologia da informação, pode-se coletar, transmitir, processar e disseminar conhecimento em uma organização. Por sua vez, a

informação é todo dado interno e externo avaliado para diferentes formas de uso.

Atualmente, nas organizações, a troca de informações e o domínio do conhecimento, são meios essenciais para a competitividade e acompanhamento dinâmico das mudanças marcadas por um mundo globalizado, em contínua transformação.

Nas organizações, o controle e o domínio da informação assumem cada vez mais importância e podem representar o diferencial competitivo que lhes assegura vantagens e até sua sobrevivência no mercado. Para atender a esta nova realidade, a área de informática vem desenvolvendo tecnologias avançadas.

Os avanços tecnológicos crescentes conduzem e direcionam para dois pólos tecnológicos convergentes. O primeiro é o da informática com as telecomunicações, ou seja, da teleinformática que maximizará o valor da informação; e o segundo, é a aplicabilidade dos conceitos virtuais.

Segundo Lévy (1996a), o uso da virtualização, cada vez mais presente no nosso cotidiano, amplia as potencialidades humanas, criando, inclusive, um novo modo de aprender e de pensar. O autor enfatiza, sobretudo, as alterações que ela traz nas concepções de espaço (desterritorialização) e de tempo (desprendimento do aqui e agora). O virtual, enfatiza o autor, usa novos espaços e novas velocidades, sempre problematizando e reinventando o mundo. Outro caráter da virtualidade é o de sua passagem do interior ao exterior e do exterior ao interior (*efeito Moebius*). No virtual, explica ele, os limites de espaço não são mais dados e há um compartilhamento de tudo,

tornando difícil distinguir o que é público do que é privado, o que é próprio do que é comum, o que é subjetivo do que é objetivo.

Nenhum serviço de informação pode ser realmente eficiente fora do contexto para o qual foi concebido. A ciência da informação, é uma ampla ciência que absorve a informação das mais diversas áreas do saber e, utilizando-se das novas tecnologias, transmite a informação aos usuários da forma mais rápida e eficaz.

Dentre tantos autores que defendem a interdisciplinaridade da Ciência da Informação, pode-se destacar Souza (1986, p. 191) que a caracteriza como “estudo dos fenômenos ligados à produção, organização, difusão e utilização em todos os campos do saber”.

Muitas organizações estão explorando o conceito de biblioteca do futuro para explicar o que vem a ser as bibliotecas digitais nesta virada de século. São concepções reais ou imaginárias já encontradas em trabalhos mais antigos de quarenta ou cinquenta anos atrás. Algumas descrevem futuros cenários de uma situação de biblioteca inteligente. Definir o termo biblioteca digital é fácil, difícil é convencer os outros a aceitarem a definição proposta. Prova disso é o grande número de definições disponíveis na literatura. Uma palavra pode ter diferentes significados em ambientes diferentes, a ponto de Cattelan (1997) afirmar que a compreensão do conceito de biblioteca digital é barrada pela terminologia.

Encontram-se expressões diversificadas do que seja biblioteca digital, tais como: biblioteca eletrônica, biblioteca virtual, biblioteca sem paredes, biblioteca do futuro, máquina eletrônica. Para muitos autores, bibliotecas

digitais são sistemas que armazenam, acessam, disseminam e gerenciam objetos digitais. Por sua vez, objeto digital é uma estrutura de dados cujos principais componentes são o material digital, ou dados.

Muitas discussões sobre a chamada biblioteca do futuro, com variadas interpretações e conceituações, surgem na década de 50, quando Vannevar Busch expõe seu conhecido projeto *Memex*, aparelho capaz de arquivar todas as informações (fotos, jornais, discos) ao qual o usuário poderia consultar de forma associativa, isto é, o modo como a mente humana funciona, criando vínculos entre as diferentes informações. Vannevar é considerado o pai da biblioteca digital.

Desde então, acompanhando a vertiginosa explosão tecnológica, inúmeros estudos teóricos, projetos de pesquisa, experimentações, práticas e programas institucionais começam a ser desenvolvidos. Hoje, pode-se afirmar que há um corpo expressivo de conhecimento na área, demonstrado por vasta literatura internacional. A Internet emerge internacionalmente como o espaço mais profícuo para a operação dos serviços de informação das bibliotecas, em praticamente todas as áreas do conhecimento e para a maioria dos usuários atuais e potenciais. Constitui-se num sistema da maior importância para Bibliotecários, porque nosso objetivo de levar informação a todos está se concretizando. Qualquer pessoa com acesso a um terminal WWW (*World Wide Web* ou *Web* - sistema multimídia de organização das informações) tem a mesma possibilidade de encontrar informação, pois, fatores como localização geográfica, acesso a bibliotecas, idade e nível educacional deixaram de ser constrangimentos. A Internet democratizou o acesso à informação

independentemente da formação do usuário, abrindo a um número cada vez maior de pessoas a possibilidade de descobrirem por si sós onde encontrar o que desejam. No entanto, o simples acesso não é suficiente para garantir qualidade nos resultados. É preciso tratar adequadamente os dados levantados para extrair deles o máximo de rendimento possível. A informação gera grande valor agregado, mas não é nada sem conhecimento. Precisamos ter sabedoria para produzir, buscar e selecionar as informações.

Se o “internauta” conhece um nome ou termo relevante ao assunto desejado, pode procurar através de um mecanismo de pesquisa. Outro fator essencial na compreensão da Internet é a de que ela constitui-se num sistema interativo, ou seja, qualquer pessoa pode ter uma página na internet, uma *homepage*, e colocar informações ao alcance do mundo.

A prática tem demonstrado que a intensificação do uso dos recursos da Internet vem determinando a necessidade de se criar novos mecanismos de tratamento da informação. Por um lado, é preciso organizar os sistemas de busca disponíveis de modo a otimizar o tempo de acesso e melhorar a relação entre o número de referências levantadas e o número de referências relevantes localizadas. Curiosamente, a quantidade exorbitante de informações disponíveis torna-se um transtorno quando oculta o que se procura num emaranhado de dados irrelevantes. Por outro lado, é preciso tratar a informação primária obtida sob a forma digital. Embora imateriais em sentido mais amplo, tais informações precisam passar por processos que permitam sua conservação, recuperação e disseminação adequadas.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

3.1 INTRODUÇÃO

Todo o trabalho, acadêmico ou não, tem uma fundamentação teórica, no sentido de possuir um conjunto de conceitos, de princípios e técnicas que o norteiam. A princípio, todo trabalho tem um método, que, não necessariamente, precise ser seguido à risca, pois o processo pode exigir modificações. Assim, concorda-se com alguns autores que compreendem que o método inclui, também, a criatividade do pesquisador (Demo, 1992; Minayo, 1997).

De acordo com Demo (1992, p. 11), *metodologia* “significa, na origem do termo, estudo dos caminhos, dos instrumentos usados para se fazer ciência”. Não se restringe apenas aos métodos e técnicas utilizados na pesquisa, pois, além da face empírica à qual estes estão relacionados, a metodologia envolve também “a intenção da discussão problematizante”. Por outro lado, não se pode subestimar a importância do método para a pesquisa, uma vez que este, segundo o autor,

“embora apenas instrumental, é indispensável sob vários motivos: de um lado, para transmitir à atividade marcas de racionalidade e ordenação, otimizando o esforço; de outro, para garantir espírito crítico contra credulidades, generalizações apressadas, exigindo para tudo que se diga os respectivos argumentos; ainda para permitir criatividade, ajudando a devassar novos horizontes” (Demo, 1992, p. 12).

A partir desse entendimento, então, Demo (1992, p. 12) conclui que: “a falta de preocupação metodológica leva à mediocridade fatal” .

Bruyne et al (1977, p. 29), também consideram a metodologia algo muito mais abrangente que deve: ajudar a explicar não apenas os produtos da investigação científica, mas principalmente seu próprio processo, uma vez que a definem como “a lógica dos procedimentos científicos em sua gênese e em seu desenvolvimento”. Entendem, assim, que as escolhas metodológicas não são redutíveis a uma seqüência de operações e procedimentos, pois a prática científica, especialmente em se tratando das ciências sociais, é dinâmica e requer interpretações e voltas constantes entre os quatro pólos que fazem parte da metodologia: os pólos epistemológico, teórico, morfológico e técnico. Em outras palavras, os referidos autores concebem a prática científica exatamente como um campo no qual atuam as forças (ou exigências) provenientes desses quatro pólos, o que significa que as escolhas metodológicas em qualquer pesquisa estão sempre condicionadas, explícita ou implicitamente, por essas instâncias.

Em conformidade com os autores citados acima, o *pólo epistemológico* “exerce uma função de vigilância crítica”, “decide as regras de produção e de explicação dos fatos, da compreensão e da validade das teorias” (Bruyne et al, 1977, p. 35). Está relacionado, portanto, a “uma gama de ‘processos discursivos’, de ‘métodos’ muito gerais que impregnam, com sua lógica, as abordagens do pesquisador”. Os métodos a que se referem são: a *dialética*, a *fenomenologia*, a *quantificação* e a *lógica hipotético-dedutiva*.

Já o *pólo teórico* está relacionado com os “quadros de referência” que orientam a própria formulação sistemática dos objetos de pesquisa, pois “desempenham um papel paradigmático implícito” que “propõe regras de interpretação dos fatos, de especificação e de definição das soluções provisoriamente dadas às problemáticas” (Bruyne et al, 1977, p. 35). Para os autores, os principais quadros de referência que compõem este pólo são o *positivismo*, a *abordagem compreensiva*, o *funcionalismo* e o *estruturalismo*.

O *pólo morfológico*, por sua vez, é o lugar da objetivação da problemática de pesquisa formulada pela teoria. Trata-se de um espaço onde se articulam os conceitos, os elementos, as variáveis, representa o plano de organização dos fenômenos. Segundo os autores, “ao mesmo tempo, ele é o quadro operatório, prático, da representação, da elaboração, da estruturação dos objetos científicos”. Os principais métodos de ordenação dos elementos constitutivos desses objetos, em ciências sociais, configuram as seguintes modalidades de quadros de análise: as *tipologias*, os *tipos ideais*, os *sistemas* e as *estruturas-modelos*.

Por último, o *pólo técnico* é o que “trata dos procedimentos de coleta das informações e das transformações destas últimas em dados pertinentes à problemática geral”. É a instância responsável pelo esforço de constatação dos dados com a finalidade de confrontá-los com a teoria que os suscitou. Está relacionado aos modos de investigação possíveis na prática científica, os quais serão escolhidos em cada caso de acordo com as opções já realizadas nos outros pólos acima descritos. Assim, os principais modos de investigação no campo das ciências sociais, segundo Bruyne et al (1977) são os *estudos de*

caso, os estudos comparativos, as experimentações e as simulações. Dentro de cada um dos modos de investigação encaixam-se diversas técnicas de coleta dos dados ou informações, as quais serão igualmente selecionadas em função dos outros campos que compõem a pesquisa a ser realizada.

De acordo com a concepção desses autores, portanto, as escolhas metodológicas de uma pesquisa formam um verdadeiro sistema, com os quatro pólos interagindo dialéticamente para formar o conjunto dessa prática. A partir desse entendimento apresenta-se a seguir a metodologia adotada na presente pesquisa.

É importante deixar claro que a intenção deste trabalho é buscar a descrição da realidade a ser estudada tal qual ela se apresenta, buscando entendê-la a partir da percepção daqueles que se envolveram e se envolvem e do significado que ela adquire para esses indivíduos (Trivinões, 1987).

Além disso, a descrição do fenômeno estudado será feita com a finalidade de atingir sua compreensão apenas, não sendo buscado de forma alguma realizar intervenções na organização estudada, ainda que se tenha consciência de que em um estudo deste tipo não é possível total neutralidade da parte do pesquisador (a interferência direta é evitada, mas sabe-se que a simples presença do pesquisador, de alguma forma, afeta o objeto de estudo, por isso a preocupação com o rigor metodológico que dê a garantia de cientificidade ao estudo realizado).

3.2 PERGUNTAS DE PESQUISA

Alves (1991) observa que as perguntas de pesquisa consistem na operacionalização do problema de pesquisa. Através delas, pode-se obter, no contexto estudado, os aspectos relevantes para o que interessa ao pesquisador.

Tendo como base o problema de pesquisa e o quadro teórico-empírico apresentado, formulou-se perguntas que serviram de base para o trabalho, quais sejam:

- Como foi o processo de implantação da Biblioteca do CPGA?
- Quais os fatores intervenientes no processo de implantação e funcionamento da Biblioteca do CPGA, na visão dos professores e ex-professores do curso?
- Qual a relação destes fatores com o acervo bibliográfico da Biblioteca do CPGA?
- Como é a atual configuração de funcionamento da Biblioteca do CPGA?

3.3 DELINEAMENTO DA PESQUISA

Considerando que o problema proposto para um trabalho de pesquisa e as teorias adotadas para orientá-lo é que sugerem a forma ou o método que ele deverá seguir, pode-se afirmar que o presente estudo caracteriza-se por ser de natureza qualitativa, haja vista que, no entendimento de vários autores,

como Haguette (1987), as pesquisas qualitativas encaixam-se perfeitamente em situações como o estudo do funcionamento de estruturas em organizações.

Apesar do conceito de pesquisa qualitativa abarcar uma diversidade muito grande de trabalhos (Godoy, 1995a), basicamente as características dos estudos desta natureza, de acordo com Bogdon (*apud* Trivinões, 1987, p. 127), são as seguintes:

- o ambiente natural no qual o fenômeno a ser estudado será inserido, é visto como fonte direta dos dados da pesquisa e o pesquisador é tido como instrumento-chave, na medida que é o responsável por realizar a ligação do fenômeno em questão com este ambiente real e complexo;

- são trabalhos essencialmente descritivos;
- existe a preocupação em estudar o processo dos fenômenos pesquisados, não apenas os resultados e o produto deles decorrentes;
- tendem a analisar as informações obtidas indutivamente, uma vez que não partem de hipóteses *a priori* e, por isto, especialmente nas pesquisas qualitativas fenomenológicas, “os significados, a interpretação, surgem da percepção do fenômeno visto num contexto”;
- a preocupação essencial, principalmente nos trabalhos com enfoque fenomenológico, é com o significado que os fenômenos pesquisados assumem para os indivíduos.

Além dessas características, as pesquisas qualitativas diferenciam-se das quantitativas em outros pontos. Com relação, por exemplo, às etapas de desenvolvimento da pesquisa, um estudo de natureza qualitativa caracteriza-se por ser mais flexível, de tal forma que as etapas de coleta e análise das

informações não são rigidamente separadas e mesmo a própria pergunta que norteia o estudo pode ser revista no decorrer do processo.

3.3.1 O ESTUDO DE CASO

O presente trabalho assumiu a forma de uma pesquisa qualitativa. Partindo dessa perspectiva, decidiu-se pela postura metodológica do *estudo de caso* por considerar-se que era o mais adequado para se atingir o objetivo proposto. Isto porque o propósito fundamental de um *estudo de caso* é analisar profundamente e com detalhes uma determinada unidade social, procurando retratar a multiplicidade de dimensões que a compõem, sempre buscando contextualizar o que se escolheu focalizar com a pesquisa (Godoy, 1995b; Lüdke e André, 1986). O estudo a ser realizado neste trabalho, é uma estratégia de pesquisa que se alicerça no entendimento da dinâmica existente em situações singulares. Segundo Bruyne (1977), o *estudo de caso* reúne informações tão numerosas e tão detalhadas quanto possível, com vistas a apreender a totalidade de uma situação. Por isso, ele recorre à técnica de coleta de informações igualmente variadas (documentos, observações e entrevistas).

Para Goode e Hatt (1979), o caso se destaca por se constituir numa unidade dentro de um sistema mais amplo. O *estudo de caso* tem se tornado a estratégia preferida quando os pesquisadores procuram responder às questões “como” e “por quê” certos fenômenos ocorrem, quando há pouca possibilidade de controle sobre os eventos estudados e quando o foco de interesse é sobre

fenômenos atuais, que só poderão ser analisados dentro de algum contexto de vida real (Godoy, 1995a).

O *estudo de caso*, de acordo com Yin (1981), é uma estratégia de pesquisa que busca examinar um fenômeno contemporâneo dentro de seu contexto. Difere, pois, dos delineamentos experimentais no sentido de que estes deliberadamente divorciam o fenômeno em estudo de seu contexto.

Segundo Yin (1981), o *estudo de caso* como uma estratégia de pesquisa pode ser utilizado de modo exploratório (visando levantar questões e hipóteses para futuros estudos, através de dados qualitativos), descritivo (buscando associações entre variáveis, normalmente com evidência de caráter quantitativo) e, mesmo explanatório. Ainda segundo Yin (1981, p. 61), “um *estudo de caso* explanatório consiste em:

- a) uma tradução precisa dos fatos do caso;
- b) a consideração de explicações alternativas destes fatos; e
- c) uma conclusão baseada naquela explicação que parece ser a mais congruente com os fatos”.

No caso da pesquisa sobre a trajetória da biblioteca “Professor Alberto Guerreiro Ramos” do Curso de Pós-Graduação em Administração da UFSC, a escolha do *estudo de caso* é função do aspecto contextual e histórico da pesquisa.

Este trabalho pretendeu analisar profundamente uma unidade organizacional específica, com vistas a apreender a totalidade da situação, com o objetivo de avaliá-lo analiticamente.

3.4 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

A pesquisa é de natureza empírica, pois baseia-se em fundamentação teórica cuja aplicação se verifica numa realidade. Quanto aos fins, é do tipo exploratória e descritiva. Exploratória, porque se constitui em uma primeira abordagem de caso de estudo. Descritiva, porque visa descrever características de determinado fenômeno, delinea o que é, aborda também quatro aspectos importantes: descrição, registro, análise e interpretação de fenômenos atuais, objetivando o seu funcionamento no presente (Lakatos, Marconi, 1995). O método que caracteriza e favorece a compreensão do assunto é o histórico-interpretativo, enquanto o modo de investigação que fundamenta o presente estudo, identifica-se como estudo de caso histórico-organizacional. O método histórico-interpretativo, torna-se importante na medida em que a autora se empenha no resgate da história da biblioteca no decorrer do tempo. Estuda a biblioteca desde a sua implantação até os dias atuais para identificar ao longo do tempo, os principais fatores intervenientes no seu processo de implantação e funcionamento. Utiliza, para tanto, a leitura interpretativa que tem por objetivo identificar os fundamentos (subsídios que se prestam para provar, retificar ou negar uma proposição ou tese do assunto que está pesquisando (Amboni, 1995). A pesquisa tem enfoque longitudinal, objetivando maior compreensão do fato em estudo desde o início de sua implantação.

Quanto aos meios, a pesquisa é bibliográfica, documental e de campo. Bibliográfica, porque para a fundamentação teórico-metodológica do trabalho

foi realizada investigação sobre os seguintes assuntos: as organizações, as bibliotecas, as novas tecnologias e os assuntos voltados à metodologia. A investigação é documental, porque se valeu de documentos internos do Curso de Pós-Graduação em Administração (CPGA) da UFSC que dizem respeito ao objeto de estudo. A pesquisa é de campo, porque coletou dados primários sobre a biblioteca.

Segundo Vergara (1997, p. 45):

“Uma pesquisa de campo é investigação empírica realizada no local onde ocorre ou ocorreu um fenômeno ou que dispõe de elementos para explicá-lo. Pode incluir entrevistas, aplicação de questionários, testes e observação participante ou não”.

O *estudo de caso* tem caráter de profundidade e detalhamento, foi realizado no próprio campo de pesquisa. Mas, com vistas a sua maior atualidade, a coleta de informações foi feita nos meses de maio à julho de 1999.

3.5 PROCEDIMENTOS DE COLETA E ANÁLISE DAS INFORMAÇÕES

Segundo Triviños (1987, p. 170), independente do tipo de coleta de informações, para obter resultados científicos no campo das ciências humanas e sociais, as informações devem apresentar coerência, consistência,

originalidade e objetividade, de acordo com os aspectos de critérios internos de verdade e de critérios externos de intersubjetividade.

A coleta de informações iniciou-se com a revisão de literatura em livros, periódicos, bases de dados especializadas, Internet, anais de congressos, dentre outras fontes bibliográficas. A análise iniciou-se com o primeiro documento lido, com a primeira entrevista e com as observações.

Como procedimento de coleta de informações, usou-se dois recursos distintos: **dados primários e dados secundários**.

a) **Dados primários** são aqueles coletados pela primeira vez pelo pesquisador. Os dados primários foram coletados através de observação participante e de entrevistas semi-estruturadas com os coordenadores, professores e ex-professores que conhecem a história da biblioteca.

Observação participante é uma técnica de coleta de dados onde o pesquisador está inserido na organização relativa a pesquisa. Destaca-se que esta inserção se dá de uma maneira natural, visto que ele faz parte da mesma. Desta forma, o pesquisador, ao mesmo tempo que participa das atividades rotineiras da organização, realiza a sua pesquisa. Isto se dá de forma que possibilita ao pesquisador fazer com que as pessoas confiem e compreendam o objetivo e a importância da investigação. Este método permite também a evidência de informações que não constem do roteiro de entrevistas (Lakatos e Marconi, 1991).

Segundo Richardsdon (1985, p. 160), a entrevista é uma técnica importante que permite o desenvolvimento de uma estreita relação entre

peças. É o modo de comunicação no qual determinada informação é transmitida de uma pessoa A para uma pessoa B.

Kerlinger (1987, p. 350) afirma que há duas maneiras gerais de se obter informações das pessoas. Uma delas é fazendo-lhes perguntas. Esta é bem direta. A segunda maneira é fazendo os indivíduos responderem a algum tipo de estímulo estruturado. Esta forma é mais indireta. A vantagem desse método é o aprofundamento que se pode conseguir no estudo. Como exemplo, o autor cita que o entrevistador pode, depois de fazer uma pergunta geral, sondar as razões das respostas dadas. Os pesquisadores podem ir mais abaixo da superfície das respostas, determinando razões, motivos e atitudes.

Eco (1983) afirma que a interpretação e transcrição de entrevistas vão formar o corpo da mesma. A entrevista é um instrumento cujo propósito é a coleta de informações e segundo Nogueira (1975, p. 113), “deve-se recorrer à entrevista, sempre que se tem necessidade de informações que não podem ser encontrados em registros ou fontes documentárias e que se espera que alguém esteja em condições de prover”.

Na pesquisa organizacional, é primordial que o pesquisador conheça a cultura da organização para a partir daí, fazer as intervenções com propriedade e segurança. Uma das maneiras de se conhecer a cultura da organização, é desvendando os valores, as atitudes e opiniões dos sujeitos que pertencem a essa cultura e uma das formas para se fazer esta investigação é através do uso da entrevista não-estruturada e da entrevista semi-estruturada, que são os instrumentos apropriados para a obtenção de dados subjetivos, aqueles relacionados aos valores, as atitudes e as opiniões dos sujeitos.

Gil (1995), Lüdke e André (1986), Patrício (1998) e Triviños (1995) destacam ser a entrevista uma das técnicas de pesquisa mais flexíveis. Entre os diversos tipos de entrevista, decidiu-se pela entrevista semi-estruturada, que “ao mesmo tempo que valoriza a presença do investigador, oferece todas as perspectivas possíveis para que o informante alcance a liberdade e a espontaneidade necessárias, enriquecendo a investigação” (Triviños, 1995, p. 146).

A entrevista semi-estruturada, é aquela que articula a entrevista estruturada e a não-estruturada. Segundo Triviños (1987), a entrevista semi-estruturada é aquela que parte de certos questionamentos básicos, apoiados em teorias que interessam à pesquisa, e que, em seguida oferecem amplo campo de interrogativas, frutos de novas sínteses que vão surgindo à medida que se recebem as respostas do informante. Desta maneira, o informante seguindo espontaneamente a linha de seu pensamento e de suas experiências dentro do foco principal colocado pelo investigador, começa a participar na elaboração do conteúdo da pesquisa. Esclarece que as perguntas fundamentais formuladas na entrevista semi-estruturada surgem não só com base na teoria que alimenta a ação do pesquisador, mas também de toda a informação que o investigador já colheu durante o processo de investigação do fenômeno social.

Já Selltiz et al (1987), colocam que a entrevista semi-estruturada é apropriada ao desenvolvimento de indagações sobre quais aspectos de uma experiência específica trazem mudanças àqueles que foram expostos a ela. Portanto, os sujeitos pesquisados, àqueles que vivenciaram uma determinada

situação, foco da investigação, terão melhores condições para responder as indagações se a técnica utilizada for a da entrevista semi-estruturada.

b) **Dados secundários** são aqueles já disponíveis na organização, contidos em atas, manuais, organogramas, fluxogramas, normas e regimentos e demais documentos organizacionais. A técnica de coleta para a obtenção dos dados secundários baseou-se na consulta a alguns desses documentos. Segundo Richardson (1985, p. 182), a análise documental “pode ser definida como a observação que tem como objeto não os fenômenos sociais, quando e como se produzem, mas as manifestações que registram estes fenômenos e as idéias elaboradas a partir deles”.

3.5.1 OS DOCUMENTOS

Para que fosse possível compreender a Biblioteca do CPGA atualmente, foi preciso antes de tudo conhecer sua história, o que não significa que esta foi uma primeira e distinta etapa dentro do processo de estudo, pois como já foi mencionado anteriormente, as etapas de uma pesquisa que segue a abordagem qualitativa são sobrepostas, de tal forma que o resgate histórico ocorreu antes e durante todo o processo de desenvolvimento da pesquisa. Assim, foram analisados os documentos existentes a respeito de sua história, desde a sua implantação até os dias de hoje, que se mostravam pertinentes para o objetivo do estudo. Quanto a isto a pesquisadora teve liberdade total de acesso, uma vez que a biblioteca em estudo está aproximadamente há oito anos sob sua responsabilidade. Foi possível, assim, analisar atas, manual de

funcionamento, normas, regimento do Programa e da biblioteca do mesmo, convênios, documentação do sistema de informática instalado na biblioteca e demais documentos da mesma, enfim, todos os registros que pudessem ajudar nessa busca da compreensão da organização.

As informações até então coletadas nos documentos selecionados foram complementadas por observação participante e entrevistas semi-estruturadas com os professores, o que possibilitou perceber que muitas informações relevantes sobre a biblioteca não constavam de seus documentos oficiais.

3.5.2 AS OBSERVAÇÕES

As observações consistiram num dos momentos mais importantes da pesquisa. Através delas foi possível verificar como funciona a biblioteca. Este método permitiu também a evidência de informações que não constavam dos documentos. O contato da pesquisadora com a biblioteca data de julho de 1991, quando foi contratada para organizar e administrar a mesma.

3.5.3 AS ENTREVISTAS

Nesta fase buscou-se abordar questões relativas às percepções dos entrevistados com relação à uma série de itens:

- Que fatores levaram a implantação da Biblioteca do CPGA?
- Quais os aspectos que facilitaram a instalação da Biblioteca do CPGA?

- Quais as principais dificuldades encontradas para a instalação da Biblioteca do CPGA?
- Com que recursos a biblioteca montou seu acervo bibliográfico?
- Como considera a atuação da biblioteca atualmente?
- Qual a importância da biblioteca setorial para o CPGA?
- Sugestões ou recomendações para melhorar a atuação da Biblioteca do CPGA.

Este roteiro serviu principalmente como orientador para as perguntas a serem feitas aos entrevistados, pois, à medida que se mostrava necessário, investigava-se mais a respeito, aprofundando-se mais na busca pela compreensão do tema. Para tanto, foram ouvidos sete professores e ex-professores, incluindo-se nestes, os quatro professores que foram coordenadores do Programa de Pós-Graduação até o momento, selecionando-se os entrevistados a partir do critério de que suas percepções sobre a Biblioteca do CPGA seriam relevantes para o estudo e, mais importante, que a vivenciaram desde sua implantação. Os sujeitos sociais apresentaram uma boa receptividade à entrevista. Estabeleceu-se contato telefônico com os entrevistados, explicou-se o objetivo do trabalho e buscou-se agendar um encontro no dia e horário de maior conveniência para os entrevistados. As entrevistas foram realizadas com bastante informalidade, buscando-se um clima de descontração. A duração das entrevistas variou um pouco, ficando entre 20, 30 minutos (a maioria), até uma hora. Foram encerradas quando julgou-se que as informações obtidas fossem representativas e suficientes para

responder-se à pergunta de pesquisa. Uma das entrevistas foi realizada por meio de contato telefônico, internet e telefax.

Nas entrevistas, percebeu-se que muitas informações relevantes sobre a biblioteca, não constavam de seus documentos oficiais. A amostra para as entrevistas foi realizada de forma intencional, considerando-se adequada ao caso, pois é utilizada quando a pesquisa necessita obter opinião sobre determinado assunto em estudo.

As entrevistas foram gravadas com a permissão dos sujeitos sociais e posteriormente transcritas para que se procedesse à análise das mesmas. Assim, foram consideradas suas colocações mais importantes para a compreensão do fenômeno investigado. Todas as entrevistas forneceram informações valiosas a respeito da organização pesquisada, para analisá-las, utilizou-se a técnica de *análise de conteúdo* que, na visão de Chizzotti (1991), consiste em um método de tratamento e análise de informações, colhidas por meio de técnicas de coleta de informações, consubstanciadas em um documento.

As técnicas de coleta de informações citadas, até então, fazem parte do que Trivínos (1987) chama de Técnica de Triangulação.

A Técnica de Triangulação abrange a máxima amplitude na descrição, explicação e compreensão do foco em estudo. Parte de princípios que sustentam que é impossível conceber a existência isolada de um fenômeno social sem raízes históricas, sem significados culturais e sem vinculações estreitas e essenciais com uma macrorealidade (Trivínos, 1987).

Como nas pesquisas de natureza qualitativa é comum que seja gerado um grande volume de conteúdos (Alves, 1991), faz-se necessário que estes sejam organizados para que se possa melhor interpretá-los.

Assim, através da análise de conteúdo procura-se decompor e classificar o material em estudo conforme algumas características e categorias essenciais à interpretação do problema de pesquisa.

Segundo Freitas et al. (1996, p. 497), “a análise de conteúdo é uma técnica de refino (...) que exige, para a satisfação da curiosidade do investigador, muita dedicação, paciência e tempo; além de intuição, de imaginação para perceber o que é importante e criatividade para escolher as categorias. Ao mesmo tempo deve ter disciplina e perseverança, rigor ao decompor ou contabilizar resultados ou análises”.

Dentre diversas técnicas da análise de conteúdo, a análise por categoria parece a mais antiga e utilizada. Foi este, portanto, o procedimento adotado no presente trabalho.

A análise dos documentos, as observações e as entrevistas foram realizadas com a intenção de investigar a organização em estudo, pôde-se construir um entendimento bastante abrangente a esse respeito. Na realidade, as entrevistas realizadas, o resgate da história da biblioteca, e a vivência dentro da organização é que forneceram a base para esta compreensão. O emprego destas técnicas foi importante para que o estudo de caso se efetivasse como tinha sido proposto. Zanelli (1997, p. 91) sintetiza o que foi, de fato, verificado nesta pesquisa:

“A familiarização com o ambiente imediato, o contexto em que se insere a organização, sua história e elementos de sua cultura mostram-se indispensáveis. Os conteúdos verbais obtidos nas entrevistas completam-se quando vistos no contexto mais amplo do grupo, da organização e do ambiente. Compreender um evento a partir dos significados atribuídos pelos participantes exige que o pesquisador conheça a cultura da organização em suas implicações, tanto quanto possível”.

3.6 LIMITAÇÕES DA PESQUISA

Não obstante ao rigor aplicado nesta pesquisa, foram constatados alguns pontos limitativos durante as diversas fases do desenvolvimento deste trabalho.

O método de estudo de caso, que embora tenha a vantagem de possibilitar uma análise profunda das variáveis em questão, tem a desvantagem de não permitir generalizações plenas das conclusões em outras bibliotecas, isto é, as conclusões obtidas referem-se somente à Biblioteca do Curso de Pós-Graduação em Administração.

4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DAS INFORMAÇÕES COLETADAS

4.1 INTRODUÇÃO

Antes de apresentar os dados referentes às perguntas de pesquisa, fazem-se necessárias algumas informações sobre o ambiente no qual a biblioteca está inserida, pois, de acordo com Blau e Scott (1979, p. 222), as condições do ambiente e as características organizacionais estão ligadas intimamente “fazendo com que a estrutura da comunidade na qual a organização está localizada a influencia e seja por ela influenciada”.

Assim, este capítulo se divide em duas partes. Apresenta-se, inicialmente, um breve histórico da Universidade Federal de Santa Catarina, instituição de ensino superior pública, sendo versado quanto ao perfil da instituição - sua origem, estrutura e funcionamento como um todo, descreve a Biblioteca Universitária, suporte muito importante para o Curso de Mestrado, o Centro Sócio-Econômico, detendo-se no curso de Pós-Graduação em Administração, para familiarizar o leitor quanto ao contexto da Biblioteca do Curso de Pós-Graduação em Administração, onde foi realizado o estudo.

Numa segunda etapa, apresenta-se a caracterização da biblioteca pesquisada, os fatores intervenientes no seu processo de implantação e funcionamento. Parte-se para a descrição e análise das informações propriamente ditas.

4.2 A UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA

4.2.1 PERFIL DA INSTITUIÇÃO

A Universidade Federal de Santa Catarina vem, ao longo dos anos sofrendo um processo de crescimento em todos os seus setores, desde que iniciou suas atividades em 1962. Hoje, pode ser considerada uma universidade de grande porte, já que integra cerca de 20.000 pessoas. Tem por finalidade, produzir, sistematizar e socializar o saber filosófico, científico, artístico e tecnológico, ampliando e aprofundando a formação do ser humano para o exercício profissional, a reflexão crítica, a solidariedade nacional e internacional, na perspectiva da construção de uma sociedade justa e democrática e na defesa da qualidade de vida.

Criada pela Lei n. 3.849, de 18 de dezembro de 1960, que reuniu os estabelecimentos isolados de ensino superior existentes na capital, a Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), tem seu Campus localizado no bairro Trindade, em Florianópolis. Sua instalação oficial se deu em 12 de março de 1962, e através do decreto Presidencial n. 64.824 de 15 de julho de 1969, as antigas faculdades foram extintas, criando-se centros e departamentos, com a adoção do sistema de créditos e matrícula por disciplina.

Atualmente, a UFSC é regida pela legislação pertinente, pelo Estatuto aprovado pela portaria n. 56, de 1 de fevereiro de 1982, pelo Regimento Geral, pelos Regimentos dos Órgãos da Administração Superior e das Unidades Universitárias e pelas resoluções de seus órgãos superiores (Conselho de

Ensino, Pesquisa e Extensão e Reitoria) e de seus órgãos setoriais (Centros, Conselho Departamental, Coordenação Didática de Cursos e Diretoria).

Percebe-se, assim, que, para o alcance dos seus objetivos, baseados na sua maioria em valores não quantificáveis, é necessário grande esforço administrativo na fixação de métodos e procedimentos próprios de gestão.

Em frente a tantas responsabilidades, dispõe de uma infra-estrutura que permite funcionar como uma cidade qualquer. Além de uma Prefeitura responsável pela administração do “Campus”, há órgãos de prestação de serviços, hospital, gráfica, biblioteca, creches, centro olímpico, editora, bares e restaurantes, teatro experimental, horto botânico, museu, área de lazer e um Centro de Convivência com agência bancária, serviço de correio e telégrafo, auditório, bar, restaurante, salões de beleza (masculino e feminino), sala de meios e cooperativa de livros e de material escolar.

Numa área de um milhão de metros quadrados, 187.452,66 m² são de área construída. A esta área do “Campus” foram acrescentados dois milhões de metros quadrados representados por manguezais que servem para a pesquisa e preservação de espécies marinhas. Através de um convênio com o Ministério da Marinha, a UFSC, em 1979, obteve a concessão da *Ilha de Anhatomirim*, com uma área de 45.000 m², onde está instalada a *Fortaleza de Santa Cruz*.

Em 1990 o Ministério da marinha transferiu a guarda da *Fortaleza de Santo Antônio*, localizada na *Ilha de Ratonés Grande*. Nestas duas ilhas vem sendo desenvolvidos trabalhos de pesquisa na área de Aquicultura e de Mamíferos Aquáticos. A UFSC assumiu, também, em 1992 a *Fortaleza de São José da Ponta Grossa* ao norte da Ilha de Santa Catarina. Nas três fortalezas,

restauradas pela UFSC, com recursos da Fundação Banco do Brasil, vem sendo desenvolvidos trabalhos de Turismo Educativo com a participação de estudantes universitários.

Para melhor cumprir suas finalidades, a UFSC se desdobra em unidades universitárias, que agrupam o ensino e a pesquisa, congregando áreas do conhecimento humano, estudando em si mesmo ou em vista de ulteriores aplicações. Estas unidades dividem-se em departamentos, que congregam 38 cursos de graduação, com 51 habilitações e 65 opções e 45 cursos de pós-graduação, congregam também, docentes para objetivos comuns de ensino, pesquisa e extensão, de modo a atender, dentro de sua área, todos os cursos da Universidade. Hoje possui onze centros, são os seguintes:

- Centro de Ciências Biológicas, com sete departamentos;
- Centro de Ciências Físicas e Matemáticas, com três departamentos;
- Centro de Filosofia e Ciências Humanas, com cinco departamentos;
- Centro de Comunicação e Expressão, com quatro departamentos;
- Centro de Ciências da Saúde, com doze departamentos;
- Centro Tecnológico, com oito departamentos;
- Centro Sócio-Econômico, com quatro departamentos;
- Centro de Ciências Agrárias, com cinco departamentos;
- Centro de Ciências da Educação, com três departamentos;
- Centro de Desportos, com três departamentos;
- Centro de Ciências Jurídicas, com três departamentos.

Segundo dados do Departamento Pessoal da UFSC, o corpo docente é composto por 1.801 professores, sendo 287 graduados, 324 especialistas, 794

mestres e 396 doutores. Já em relação ao seu corpo técnico-administrativo, é formado por 2.971 servidores.

Para o desenvolvimento das atividades de pesquisa, a UFSC conta com 806 docentes, os quais compõem, efetivamente, o quadro de pesquisadores da instituição (UFSC, 1999).

Como órgãos suplementares, pode-se citar a Biblioteca Universitária, o Hospital Universitário, o Restaurante Universitário, o Museu Universitário, a Editora Universitária, a Imprensa Universitária e o Escritório de Assuntos Internacionais.

As atividades de apoio estudantil são desenvolvidas por meio dos diretórios acadêmicos, programas de bolsas, orientações de moradia, aulas particulares e viagens de estudo.

4.3 A BIBLIOTECA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA

A Biblioteca Universitária da UFSC, fundada em 1976, é um sistema composto pela biblioteca central (núcleo central e coordenador técnico) e 8 bibliotecas setoriais, com uma centralização administrativa e técnica. Tem como suporte técnico a divisão de coleções e tratamento da informação e a divisão de automação e informática.

As Bibliotecas que compõem o sistema são as seguintes:

- Biblioteca Setorial do CCS (Medicina) - BSCCSM
- Biblioteca Setorial do CCS (Odontologia) - BSCCSO

- Biblioteca Setorial do Centro de Ciências Agrárias - BSCCA
- Biblioteca Setorial do Colégio Agrícola de Camboriú - BSCAC
- Biblioteca Setorial do Colégio Agrícola de Araquari - BSCAA
- Biblioteca Setorial do Centro de Ciências Físicas e Matemáticas - BSCFM
- Biblioteca Setorial do Colégio de Aplicação - BSCA
- Biblioteca do Centro de Educação - BSCED.

A Biblioteca tem por missão prestar serviços de informação às atividades de ensino, pesquisa, extensão e administração da UFSC.

As Bibliotecas são de livre acesso, atendendo também à comunidade externa, mas o serviço de empréstimo domiciliar é exclusivo à comunidade universitária. As Bibliotecas encontram-se dispersas nos centros e colégios.

Segundo dados da Biblioteca Universitária, a mesma possui um acervo estimado em 280 000 Livros, 3 400 títulos de periódicos, 8 000 teses e dissertações, 16 200 normas técnicas, 3 000 folhetos, 3 000 fitas de vídeo, 5 000 microformas, 460 conjuntos de slides, 20 bases de dados (CD-ROM), 1 800 material cartográfico. Possui também, serviço de encadernação próprio.

Conta com espaços para:

- Projetar fitas de vídeo, slides e eventos no auditório Elke Hering e nas 3 salas de projeção e, reservando antecipadamente, a utilização na coleção especial - audiovisual - BC;
- Expor pinturas, desenhos, fotografias;
- Acessar bases de dados em *CD-ROM* e Internet na sala multimídia;

- Leitura de jornais diários e revistas semanais, na sala de leitura informativa;
- Para ministrar aulas e atividades em grupo na sala de eventos.

Com a explosão da informação, as bibliotecas armazenam apenas uma porcentagem da informação produzida no mundo. Quando a mesma não está disponível na BU, há formas de acessá-la, e recuperar o texto completo. Para isso conta com:

- Acesso e recuperação da informação quando o documento está no sistema através dos catálogos e nos terminais disponíveis e existentes nas bibliotecas.
- Acesso às informações disponíveis em outras instituições, cidades, países, sem que, necessariamente, o documento esteja na BU - por meio de bases de dados em CD-ROM, índices e abstracts impressos, acesso on-line em bancos e bases de dados, INTERNET, seção de referência da BC, BSCED, BSCFM, BSCCA, BSCCS.
- Localização e acesso físico do documento quando este não está disponível na BU - por meio de cópias de artigos de periódicos, teses e dissertações, etc., empréstimo interbibliotecário, serviço de comutação do serviço de referência da BC, BSCFM, BSCCA, BSCED.

O usuário tem acesso à base BIBLIUFSC, através da Internet.

A Biblioteca Universitária mantém convênios com os seguintes órgãos:

- Catálogo Coletivo de Publicações Seriadas - CCN, que tem por objetivo facilitar ao usuário o acesso às informações contidas em

publicações seriadas nacionais e estrangeiras, disponíveis em 1 000 bibliotecas brasileiras, sendo a entidade responsável, o CNPq/IBICT.

- Posto de serviço ANTARES, que presta serviços de informação em ciência e tecnologia através do acesso a bases de dados em CD-ROM e on-line, sendo a entidade responsável, o CNPq/IBICT.
- Rede Brasileira de Informação em Ciências da Saúde, coopera no controle da produção técnico-científica na América Latina em Ciências da Saúde e presta serviços de informação na área, a entidade responsável é a BIREME.
- Sistema de informações sobre teses, coopera no controle e disseminação das teses e dissertações defendidas no país. A entidade responsável é CNPq/IBICT.
- Rede BIBLIODATA - através da catalogação cooperativa descentralizada, mantém uma base de dados centralizada de forma a permitir maior rapidez no tratamento técnico dos acervos documentários integrantes da rede, disponibilizando as informações existentes aos integrantes da mesma, tendo como responsável, a Fundação Getúlio Vargas.
- Informação em Educação Física e Ciência do Desporto - SIBRADID, coopera no controle das informações produzidas no país e presta informações na área, a entidade responsável é a UFMG.
- Informação em Engenharia, presta serviços de informação através do acesso on-line à Bases de Dados em Engenharia e fornece cópias de documentos por meio eletrônico através do Consórcio ISTEAC - The

Ibero-American Science and Technology Educatio Consortium, sendo que a entidade responsável é a Universidade do Novo México U.S.

A biblioteca utiliza o Sistema de Classificação Decimal Universal (CDU) e possui catálogos de autor, de título, alfabético e sistemático de assunto, para acesso às informações.

Oferece os serviços de alerta, consulta à base BIBLIUFSC, acesso a bases de dados, atendimento ao usuário na recuperação da informação, orientação/treinamento no acesso à bases de dados, reprografia, orientação na normalização de trabalhos, consultas educacionais, informações turísticas, intercâmbio, catalogação, mercado editorial, seleção interativa, comutação bibliográfica (COMUT - British Library Lending), consulta e leitura, empréstimos domiciliares, empréstimo interbibliotecário, visitas orientadas, cabines para estudo, salas para estudo individual, reserva e serviço público de acesso à base de dados (Projeto SPA).

Quanto à rede de informações, houve substituição do software, o sistema computacional utilizado é o PERGAMUM. Com arquitetura cliente/servidor (aplicativo no micro e dados no servidor). Foram adquiridos micros mais velozes e impressoras de 40 colunas. Possui banco de dados relacional (SYBASE UFSC). Permite integração com outros bancos e cadastros e também maior flexibilidade no seu uso. O sistema permite extrair estatísticas de utilização, ampliar coleções, cobrar multas, consulta via internet, lógica *booleana*. A biblioteca central possui seis (6) terminais para consulta e as bibliotecas setoriais possuem dois (2) terminais cada.

A localização da biblioteca central no epicentro do “Campus”, talvez simbolizando que a universidade teve início no livro, não significa que os vários setores da universidade não tenham pequenas bibliotecas didáticas e especializadas, como é o caso da Biblioteca do Curso de Pós-Graduação em Administração.

4.4 O CENTRO SÓCIO-ECONÔMICO DA UFSC

O Centro Sócio-Econômico (CSE/UFSC) foi criado em 1970, pela implantação da Reforma Universitária na UFSC, possui quatro cursos de graduação, que abrigam aproximadamente 3.000 alunos nos períodos matutino, vespertino e noturno. Os cursos são os seguintes: Curso de Administração, Ciências Contábeis, Ciências Econômicas e Serviço Social. Possui dois programas de mestrado: Administração e Economia Industrial, que abrigam cerca de 160 alunos.

4.5 O CURSO DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO DA UFSC

O Curso de Pós-Graduação em Administração da UFSC, é vinculado ao Centro Sócio-Econômico da Universidade Federal de Santa Catarina, instituição de direito público, havendo sido criado em 1978 por meio de um ato de pioneirismo no Estado.

Em 1969, houve a reestruturação de todas as universidades federais, com isso, os estudos de reestruturação e planejamento universitários passaram a ser implantados. Com recursos do governo, a Universidade Federal de Santa Catarina assinou convênio com o Conselho de Reitores das Universidades Brasileiras (CRUB), para a realização de um curso de treinamento e aperfeiçoamento de pessoal de administração de todas as universidades, pois, uma boa administração universitária, exige pessoal altamente qualificado. Durante pouco mais de um ano, o curso foi ministrado a 261 técnicos e diretores de universidades, selecionados pelo CRUB, em turmas que variavam de 15 a 25 pessoas, que durante oito horas diárias de aula na UFSC, aprenderam, debateram, discutiram e examinaram todos os problemas de administração geral, pessoal, material, finanças, contabilidade, engenharia e arquitetura, etc. (Lima, 1969).

A Universidade Federal de Santa Catarina procurou, desde sua implantação, capacitar adequadamente seu corpo técnico-administrativo. Para tanto, além de possibilitar a formação em nível de aperfeiçoamento e especialização de considerável parcela de seus técnicos, desenvolveu inúmeros cursos de extensão e seminários sobre administração universitária, para os quais sempre contou com a participação de renomados professores e especialistas nacionais e estrangeiros. Assim, em 1971, o Seminário Internacional de Administração Universitária, realizado pela UFSC, constituiu-se no ápice de um ciclo de estudos sobre o assunto. Decorreram eles de convênio assinado entre a UFSC e o CRUB para a realização do projeto denominado como “Projeto de Administração Universitária”.

Por conseguinte, tendo a UFSC colhido tamanha experiência, entendeu-se válida a ampliação do processo, e foi oferecido aos professores, diretores e técnicos de universidades, além de pessoas interessadas, um curso de pós-graduação, em nível de especialização, em Administração Universitária, tendo como objetivo, formar os recursos humanos necessários à demanda das instituições de ensino superior.

O Curso de Mestrado em Administração Universitária foi criado porque era a grande transição das universidades federais, a Administração Universitária era o forte já em nível local, nacional e internacional.

O Curso de Mestrado em Administração Pública foi criado com o objetivo fundamental de formar profissionais permanentes de alto nível em Administração Pública, capazes de garantir a base indispensável para o salto desenvolvimentista. No Brasil, existiam somente dois cursos de mestrado em Administração Pública na época, o mais antigo e pioneiro na América do Sul, o da Escola Brasileira de Administração Pública da Fundação Getúlio Vargas, com sede no Rio de Janeiro. O segundo, na Universidade de Brasília. Os demais cursos de mestrado em funcionamento até então, dirigiam-se especificamente à empresa privada, como a da Escola de Administração de Empresas de São Paulo, da Fundação Getúlio Vargas; Universidade Federal do Rio Grande do Sul; Universidade de São Paulo; Universidade Federal do Rio de Janeiro; Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro; Universidade Federal de Minas Gerais e Universidade Federal da Paraíba.

O Curso de Mestrado em Administração da UFSC foi aprovado pelo Departamento de Ciências da Administração, integrante do Centro Sócio-

Econômico, e conduz à obtenção do título de Mestre em Administração. É credenciado pelo Conselho Nacional de Educação (CNE). Os longos anos de dedicação acadêmica de seus mestres resultaram no reconhecimento nacional e internacional de que hoje desfruta, representando o coroamento da busca do aperfeiçoamento e de seu desempenho na preparação de mestres qualificados e na elaboração de trabalhos de pesquisa relevantes ao desenvolvimento da sociedade.

A primeira turma de alunos foi admitida em março de 1978, na área de Administração Pública. Mais tarde, em março de 1980, foi matriculada a primeira turma de Administração Universitária.

A área de Administração Pública tinha por objetivos:

- Aumentar os níveis de produtividade e qualidade do serviço público e do magistério superior;
- Melhorar a capacidade gerencial em níveis compatíveis com a realidade atual;
- Criar uma nova mentalidade administrativa, levando em consideração as tendências da década; e
- Capacitar os futuros mestres para a realização de pesquisas voltadas à solução dos problemas regionais e nacionais, que refletissem uma preocupação com o desenvolvimento teórico-empírico da Administração.

A área de Administração Universitária por seu lado, tinha como objetivos:

- Formar recursos humanos especializados para atender as Instituições de Ensino Superior;
- Aumentar os níveis de qualidade e potencialidade gerencial dos administradores universitários;
- Analisar criticamente a Administração Universitária; e
- Capacitar os futuros mestres para a realização de pesquisas voltadas à solução dos problemas regionais e nacionais, que refletissem uma preocupação com o desenvolvimento teórico-empírico da Administração.

Em 1989, as áreas de concentração existentes, passaram a ser as seguintes: Políticas e Planejamento Governamental; Políticas e Planejamento Universitário e; Organizações e Gestão. Após 1995, o Curso passou a ter somente uma área de concentração, Políticas e Gestão Institucional.

O Curso de Pós-Graduação em Administração da UFSC tem pautado suas ações pela busca da excelência e permanente atualização, mantendo-se atento às mudanças constantes ocorridas no mundo globalizado. Coerente com estes princípios, o CPGA vem recompondo seu quadro docente e implantando núcleos interdisciplinares de estudo, com vistas a assegurar a continuidade, o aprofundamento e o aprimoramento das pesquisas realizadas. Além disso, promoveu em 1995, a reformulação de sua estrutura curricular e de suas linhas de pesquisa, com concentração na área de Políticas e Gestão Institucional, propiciando uma concepção mais ampla de seus conteúdos, quer na perspectiva macro-institucional, como em nível gerencial, adequando-as tanto ao processo de regionalização dos mercados, como a um arrojado projeto de

expansão, que passa pela oferta sistemática de turmas especiais fora de sua sede e pela implantação, em futuro próximo, do programa de doutorado.

Desde sua implantação, o Curso de Mestrado em Administração conferiu o título de Mestre a 240 alunos, hoje atuando nos mais diversos escalões da administração pública ou no magistério superior, em nível regional e nacional. Atualmente abriga cerca de 90 alunos estudantes. É filiado a ANPAD (Associação Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Administração) e mantém diversos convênios, com instituições nacionais e internacionais, para o desenvolvimento de pesquisas conjuntas e intercâmbio acadêmico de professores e estudantes.

Os candidatos selecionados, na média de 20 alunos ao ano, podem pleitear bolsa de estudo. Distribuídas segundo critérios dos órgãos financiadores, destinam-se aos alunos que se comprometem a dedicar-se integralmente ao Curso e a concluí-lo no prazo estabelecido.

A organização acadêmica do Curso de Mestrado pauta-se por duas orientações básicas: a interdisciplinaridade e a flexibilidade. A primeira corresponde à vinculação, à reciprocidade, à interação e à complementaridade entre as várias disciplinas. Já a flexibilidade manifesta-se tanto no número de opções oferecidas aos alunos como na estruturação e planejamento das próprias disciplinas, que permitem ao aluno, dentro de certos limites, compor sua programação pessoal.

O Curso foi concebido de forma a atender as exigências estabelecidas no Regimento Geral e no Regulamento dos Cursos de Pós-Graduação da UFSC, apresentando estrutura curricular flexível em termos de disciplinas e

atividades acadêmicas, organizadas segundo o regime de créditos semestrais. A duração máxima do curso é de 3 anos, a partir da data de matrícula.

As disciplinas do Programa estão categorizadas em Obrigatórias, Eletivas e Optativas. Consideram-se disciplinas Obrigatórias aquelas que visam homogeneizar os conhecimentos dos alunos, ensejando-lhes conceitos introdutórios (epistemológicos, teóricos e instrumentais) e propiciar uma compreensão crítica e sólida da evolução do pensamento administrativo. São consideradas disciplinas Eletivas aquelas que possibilitam a concentração de estudos em temas de formação e pesquisa de interesse específico dos alunos. As disciplinas Optativas são aquelas destinadas a desenvolver tópicos avançados em Administração, permitindo o aprofundamento de estudos em direção à elaboração do trabalho terminal.

Além dos conjuntos de disciplinas que compõem os núcleos, poderão ser oferecidos Seminários de Administração, com a finalidade de abordar tópicos especiais e avançados, não contemplados nas disciplinas existentes.

O CPGA possui em sua estrutura organizacional cinco núcleos de pesquisa, são:

- Núcleo de Pesquisa e Estudos em Administração Universitária - NUPEAU;
- Núcleo Interdisciplinar de Estudos em Planejamento e Gestão Estratégicos - NIEPGE;
- Núcleo Interdisciplinar de Estudos em Comportamento Humano em Organizações - NIECHO;

- Núcleo Interdisciplinar de Estudos em Gestão de Produtos e Custos - NIEPC;
- Núcleo de Estudos sobre Organizações e Delimitação - NUSOL.

O corpo docente do Curso de Mestrado é constituído por professores credenciados pelo colegiado do Curso, em conformidade com as normas propostas pelo Curso. Podem fazer parte integrante do corpo docente, professores oriundos de qualquer departamento da UFSC, bem como de outras instituições de ensino superior do país ou do exterior. São classificados de acordo com as diretrizes da Fundação Coordenação de Aperfeiçoamento de Nível Superior (CAPES), em professores permanentes e participantes.

A definição de uma política alternativa capaz de reverter o quadro de capacitação de docentes e técnico-administrativos das instituições localizadas fora dos grandes centros nacionais de pós-graduação, tem sido perseguida de diversas formas pelo Programa, destacando-se, mais recentemente, a oferta de turmas especiais de seu Curso de Mestrado na sede de instituições conveniadas.

4.6 A BIBLIOTECA DO CURSO DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO DA UFSC

4.6.1 CONTEXTUALIZAÇÃO HISTÓRICA DA BIBLIOTECA

As entrevistas, as observações de campo e os dados secundários sobre a biblioteca, desenharam o seguinte panorama: Na época da implantação do

Programa de Mestrado, em 1978, com a área de Administração Pública, não existiam mais bibliotecas setoriais, as que haviam tinham sido absorvidas pela biblioteca central que centralizou todas.

A biblioteca do Programa teve início em 1979 como ‘*estante bibliográfica*’, teve seu início com doações de livros, funcionava junto ao Programa de Mestrado, nas instalações da Biblioteca Central da UFSC. O depoimento do entrevistado 03, é o seguinte:

“nós estávamos começando o mestrado e decidimos que uma biblioteca seria importante para o curso. Aí conseguimos doações, nós não tínhamos recursos para comprar muitos livros, nós começamos com doações, então, na realidade a biblioteca setorial começou através de doações né... doações de instituições que nós solicitáva-mos. Os recursos que tínhamos eram pequenos, mesmo assim nós compramos alguns livros e colocamos lá na setorial, mas era uma coisa muito pequena”.

A biblioteca tinha por objetivos, e ainda mantém até hoje, ser um centro de informações capaz de dar suporte bibliográfico ao processo ensino-aprendizagem, à pesquisa e promover a democratização do conhecimento; cumprir sua função social de organizar e disseminar a informação de interesse ao desenvolvimento do Programa de Mestrado junto a comunidade interna e tem como objetivo principal, o foco no usuário”.

Em 1980, as novas instalações do Centro Sócio-Econômico ficaram prontas e houve a transferência do Curso de Mestrado. Nas novas instalações,

a biblioteca funcionava na sala de reuniões do curso e o atendimento aos alunos e professores era efetuado pelas funcionárias da secretaria do curso. Da dificuldade de se ter espaço físico para guardar os livros que tinham sido adquiridos, em condições de segurança e também permitir a sua utilização direta pelos professores e alunos, em junho de 1987, a biblioteca foi transferida para uma sala própria, até hoje está instalada no 2º andar do Centro Sócio-Econômico, onde funciona o Mestrado, possui espaço físico de 180m², no Campus da Universidade Federal de Santa Catarina, em Florianópolis, Estado de Santa Catarina.

Da dificuldade de se manter o acervo organizado, somente em janeiro de 1989 foi contratada a primeira Bibliotecária para organizar e coordenar a biblioteca, Gisela Eggert, a mesma permaneceu na biblioteca até fevereiro de 1990, quando por ocasião do início de seu mestrado na Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG) na área de Biblioteconomia. Logo em seguida, de acordo com a ata do colegiado do curso, foi contratada a Bibliotecária Claudia Romani, sendo que a mesma permaneceu no cargo até junho de 1991. Esta saiu da biblioteca pois foi convidada para trabalhar como chefe de vendas na Livraria da Fundação do Ensino de Engenharia (FEESC) no Centro de Convivência da UFSC. Em 1996, a mesma voltou para o Programa, mas na condição de mestranda. Após a saída de Claudia Romani, foi contratada a Bibliotecária Sílvia Maria Berté Volpato (esta) para administrar a biblioteca, em julho de 1991, até a presente data.

Segundo relatos e documentos, no início da implantação da biblioteca, o Programa tinha poucos recursos. Ao longo de sua existência, o Programa

assinou muitos convênios com instituições, com o objetivo de desenvolver programas de cooperações mútuas. Em 1979, como está descrito literalmente na Ata de 17 de outubro, da reunião do Colegiado do curso, o representante discente deu ciência do resultado da reunião que promoveu com alunos do curso, reclamou da ‘falta de material didático’.

Na mesma Ata, consta o primeiro convênio assinado, proposto pelo Prof. Ubiratan Simões Rezende, com o ITEP (Fundação Instituto Técnico de Economia e Planejamento). Os depoimentos a seguir, ilustram essa situação:

“esse convênio entre a UFSC e o ITEP, previa a ministração, através do curso, de um programa acadêmico especial com o objetivo de formar recursos humanos na área de planejamento governamental. Com parte dos recursos advindos desse convênio, foram adquiridos livros que davam apoio à disciplina de Teoria da Delimitação dos Sistemas Sociais que ia ser explorada no Programa pelo Prof. Alberto Guerreiro Ramos, juntamente com outros professores” (Entrevistado 01) .

“o convênio com o ITEP previa que o Programa deveria trazer professores estrangeiros para ministrar aulas no curso. O curso foi dado por professores nossos e professores estrangeiros, da Universidade do Sul da Califórnia, da USC (Entrevistado 03).

Assim, a biblioteca teve parte de sua manutenção subsidiada por esse convênio, que foi o primeiro grande investimento para o Programa e, conseqüentemente, para a biblioteca.

O depoimento do entrevistado 03 reforça esta informação:

“a biblioteca, em algum momento, ela deu um salto qualitativo grande. Então, entendes... deu um salto qualitativo grande no momento em que o CPGA fez um convênio com o ITEP. Quando nós fizemos esse convênio, nós colocamos recursos substanciais, então foi aí que a biblioteca realmente começou a adquirir livros”.

Em maio de 1980 foram publicados os Cadernos do Curso de Pós-Graduação em Administração, foram um instrumento de divulgação da produção científica docente do CPGA na fase inicial do Programa.

No final do ano de 1980, foi assinado convênio com a ACAFE (Associação Catarinense das Fundações Educacionais) visando a preparação de professores das Instituições de Ensino Superior (IES) do interior do Estado.

Na reunião do colegiado de outubro de 1981, foi feita menção sobre a biblioteca: “A biblioteca é precária, embora tenha melhorado”. Foi decidido continuar melhorando o acervo bibliográfico.

Em novembro de 1981, foi celebrado o convênio entre o Conselho Nacional de Pesquisa (CNPq) e Fundação Centro de Formação do Servidor Público (FUNCEP), com o objetivo de apoiar pesquisas e dissertações sobre Administração Pública e Capacitação Gerencial.

Em dezembro de 1982 foram concedidas as primeiras bolsas de estudo aos alunos do Curso pelo CNPq.

Em março de 1983 foi assinado o convênio de mútua cooperação entre a UFSC, através do Programa, e a The George Washington University (GWU/EUA), para o desenvolvimento de trabalhos conjuntos. Em setembro do mesmo ano, o Curso de Mestrado passou a constar da lista dos cinco cursos recomendados pela Fundação Coordenação de Aperfeiçoamento de Nível Superior (CAPES) para efeito de distribuição de bolsas de estudo. Desta forma, passa a ser considerado pela CAPES um dos cursos mais conceituados de mestrado em Administração do país. Neste mesmo ano, a UFSC faz convênio com o Conselho de Reitores das Universidades Brasileiras através do qual o Programa fica com a responsabilidade de ministrar um curso intensivo de Administração Universitária para quinze 15 candidatos oriundos de diversas Universidades Brasileiras e de outros países da América Latina, sob o patrocínio da Organização Universitária Interamericana (OUI), com sede em Quebec, no Canadá.

Em março de 1985, o curso solicitou recursos financeiros à Organização dos Estados Americanos (OEA), os mesmos se destinaram à aquisição de livros, bolsas de estudos para alunos da América Latina, intercâmbio de professores nacionais e estrangeiros e reforço das atividades do Programa. Neste mesmo ano, foi assinado novo convênio entre a UFSC e a The George Washington University (GWU/EUA) na área de Administração Universitária. Esteve na UFSC, o Prof. Philip Marcus da Universidade do Estado de Michigan (EUA) para discutir a minuta do convênio entre a Universidade do Estado de

Michigan e a UFSC nas áreas de Ciências Sociais e Administração Pública e Universitária.

Em setembro de 1985, foi assinado convênio de mútua cooperação entre a UFSC e a Universidade do Oriente, no Uruguai. Ficou decidido que o Programa receberia um aluno uruguaio para o curso de mestrado em Administração Pública e outro para o curso de Administração Universitária. Em contrapartida, o Programa receberia recursos da OEA, para aquisição de material bibliográfico, material permanente e de consumo. Neste mesmo mês foi, também, renovado o convênio com a OEA, como contrapartida deveria receber mais quatro estudantes latino-americanos em seu curso de mestrado em Administração Universitária. Com os recursos financeiros recebidos, o Programa patrocinou a aquisição de material bibliográfico, aquisição de passagens para participação em seminários e congressos nacionais e internacionais, bem como despesas com comunicações nacionais e internacionais. O Coordenador do Programa solicitou aos membros do Colegiado indicação de listas bibliográficas para serem adquiridas com parte deste recurso.

Foi aprovado pelo Colegiado que, a partir de 1986, o processo de seleção dos candidatos seria realizado através da ANPAD, o que vem acontecendo até hoje.

Em março de 1986 foi realizado o Seminário de Administração Universitária em convênio com a Universidade de Concepción, no Chile. Foram realizados dois seminários, um em Florianópolis e outro no Chile.

Em abril deste ano, estive em visita o Prof. Joseph Greenberg, da GWU, em decorrência do que estabeleceu o convênio de mútua cooperação existente entre ambas as universidades. Proferiu palestra para os professores e alunos do Programa de mestrado, fez contatos pessoais e visitas a setores da UFSC.

Em julho deste mesmo ano, foi efetuado convênio entre a UFSC e a Universidade do Minho, em Braga, Portugal, através do qual estaria aberto o intercâmbio na área de Administração Universitária para professores e alunos do Programa.

Na reunião do Colegiado do mesmo mês, representantes discentes expuseram, dentre outros assuntos, o problema da biblioteca do Programa.

Houve a comunicação sobre o Seminário Internacional de Administração Universitária em Florianópolis, para os dias 9 a 11 dezembro deste ano, tendo como tema "Liderança e Administração Universitária", e tendo como Coordenador o Prof. Victor Meyer Júnior.

Em 1986 formou-se uma coleção de livros representativa na área de Administração Universitária, uma das áreas de concentração do Curso de Mestrado, subsidiada por verbas do convênio com a Organização dos Estados Americanos (OEA). O Programa recebeu, para o terceiro trimestre, mais seis alunos oriundos de diversos países da América Latina, de acordo com o convênio firmado com a OEA.

Decidiu-se pela compra de mais de 12.000 dólares em livros, com recursos da OEA. Houve a confirmação do Ministério da Ciência e Tecnologia

sobre a liberação de dois (2) micro-computadores para o Programa, que auxiliaram na organização dos serviços da biblioteca, entre outras atividades.

Por essa época, alunos do Programa em fase de elaboração da dissertação, passaram a utilizar cabines individuais na Biblioteca Universitária.

Em junho de 1987, a sala própria para a biblioteca do Programa já estava com seu equipamento instalado e a biblioteca foi transferida, estando em pleno funcionamento.

Em agosto de 1987, o Prof. Antonio Niccoló Grillo, que desde o início foi Coordenador do curso, passou a ser substituído pelo Prof. Clóvis Luiz Machado da Silva. Na gestão deste, foram aprovados os seguintes núcleos:

- Núcleo de Pesquisa e estudos em Administração Universitária (NUPEAU) e;
- Núcleo de Análise, Planejamento e Pesquisa em Organizações (NAPPO).

Em outubro de 1988 foi aprovado o terceiro projeto com a Organização dos Estados Americanos (OEA) para 1988/89, visando a qualificação dos docentes ligados ao Programa, tendo como Coordenador o Prof. Victor Mayer Júnior.

A partir do funcionamento do novo currículo em março de 1989, cria-se as seguintes áreas de conhecimento (áreas de concentração):

- Políticas e Planejamento Governamental;
- Organizações e Gestão e;
- Políticas e Planejamento Universitário.

No mês de abril houve novas eleições para Coordenador e Sub-Coordenador para mandato de 2 anos, sendo eleito novamente o Prof. Clóvis Luiz Machado da Silva para Coordenador e o Prof. Francisco Gabriel Heidemann para Sub-Coordenador.

Em julho de 1990, foi aprovado pela UNESCO um financiamento para a realização de um Seminário de Administração Universitária, no 2º semestre de 1990, na Universidade de Costa Rica, com a participação de professores do Programa.

Em fevereiro de 1991, o Prof. Francisco Gabriel Heidemann foi eleito o novo Coordenador do Programa, o mesmo permaneceu na coordenação do Programa por dois mandatos. Assim que assumiu, o Coordenador do curso comunicou ao Colegiado que o espaço físico da biblioteca foi aumentado, ganhou mais uma sala.

Em julho de 1993, foi assinado convênio entre a UFSC e a SWEDISH - International Development Authority (SIDA), visou a execução do projeto "Curso sobre políticas de desenvolvimento sustentável e questões de gênero no Sul do Brasil".

Em agosto de 1993, foi assinado convênio com a Escola Nacional de Administração Pública (ENAP), com o objetivo de criar o Programa de Apoio à Pesquisa em Administração Pública (PAP).

Em outubro de 1993, para a biblioteca do Programa foram assinadas três revistas estrangeiras: Administration & Science, Organization Studies e The Journal of Higher Education. Também foram renovadas as assinaturas das revistas brasileiras, Revista de Administração de Empresas (RAE), Revista de

Administração da USP (RAUSP) e Revista de Administração Pública (RAP). Para informatizar a biblioteca, foi instalado o programa Micro-ISIS nos microcomputadores da biblioteca.

Em 1993, com os Recursos de Bancada, provenientes da Fundação Coordenação de Aperfeiçoamento de Nível Superior (CAPES), através do Programa de Fomento à Pós-Graduação (PROF), que financia a aquisição de equipamentos destinados às atividades de ensino e pesquisa específicas dos Programas de Pós-Graduação, assim como a aquisição de livros e periódicos necessários aos Programas de Pós-Graduação.

Em 1994, a biblioteca passou a ser designada pelo nome de: “Professor Alberto Guerreiro Ramos”, foi uma homenagem ao Professor, pois o mesmo foi professor visitante no início do CPGA, foi professor e orientador de quatro professores do Programa de Mestrado que tiveram uma importância muito grande no curso. Lecionou várias disciplinas, publicou diversos trabalhos nos *Cadernos do Curso* e ofereceu relações de livros que deveriam ser adquiridos no início das atividades do Mestrado.

Em abril de 1995, houve novas eleições para Coordenador do Programa, ficando o Prof. Nelson Colossi eleito, o mesmo foi reeleito em 1997 e 1999.

4.6.2 PROFESSOR ALBERTO GUERREIRO RAMOS

Guerreiro Ramos formou-se em Ciências Sociais e em Direito. De acordo com Mello (1997), foi professor da Escola Brasileira de Administração Pública (EBAP) da FGV, na qual ensinava a cadeira de sociologia. Antes de

ingressar na Escola Brasileira de Administração Pública (EBAP) foi, durante 20 anos, técnico de administração do DASP, onde dava aulas de sociologia nos cursos e treinamentos de servidores públicos. Logo passou a colaborar também com a Revista de Serviço Público (RAP), onde se encarregou da seção de livros. Esteve vinculado ao Gabinete Civil do Governo de Getúlio Vargas. Seu rico currículo inclui a publicação de mais de uma dezena de livros, outros tantos de folhetos e textos para revistas científicas ou publicações especializadas e centenas de artigos para jornais, sempre num estilo inconfundível, que segundo Mello (1997), proporciona ao leitor, o chamado prazer do texto. Proferiu palestras em Paris e muitas vezes no Brasil. Participou, como delegado do Brasil, da XVI Assembléia Geral da ONU. Foi eleito Deputado Federal, cargo que desempenhou com bastante brilho até ser cassado pelo regime militar, em 1965. Regressou, então, à Fundação Getúlio Vargas, com o apoio do então presidente da Fundação, Dr. Luiz Simões Lopes, que ignorou a advertência do Sistema Nacional de Informações (SNI), que considerava Guerreiro subversivo, o que nunca foi.

Escreveu por essa época, um de seus mais importantes livros: “Administração e estratégia do desenvolvimento: elementos de uma sociologia especial da administração”, publicado pela Fundação Getúlio Vargas (FGV) em 1966. Como resultado desse trabalho, Guerreiro Ramos recebeu o convite, que aceitou, para ser professor da Escola de Administração Pública da Universidade do Sul da Califórnia (USC), cargo que exerceu até sua morte, em 1982.

A sociologia proposta por Guerreiro Ramos pressupunha um saber sobre a sociedade brasileira que teria fins eminentemente práticos. Segundo Oliveira (1997b), para ele, o campo da administração ganha densidade exatamente por ser uma ciência social aplicada. No pensamento de Ramos, política e administração são os principais campos de ação e é por isso que ele se debruçou sobre elas, o mesmo procurou produzir um saber que tivesse um compromisso com a sociedade ou, como dizia, que realizasse a “assimilação crítica das teorias importadas” (Oliveira, 1997b).

De acordo com o entrevistado 02,

“Guerreiro Ramos morreu em 6 de abril de 1982, nos Estados Unidos, foi um intelectual que marcou profundamente o pensamento social brasileiro, reagindo aos cânones da institucionalização das ciências sociais, que talvez por isso tenha sido esquecido, marginalizado”.

Guerreiro foi um mestre que acreditou na “vida intelectual como possessão” e que lançou flechas incendiárias aos muros do saber: “Que país é este? Qual o papel das elites intelectuais nesta sociedade? Essas eram suas questões. Gritos de guerra que abriram discussões, suscitaram debates e provocaram reações. Mas que até hoje continuam a ecoar à procura de respostas. (Oliveira, 1995).

Esse era Alberto Guerreiro Ramos, o intelectual e escritor militante, o político apaixonado. A sede de compreender e capturar a conexão de sentidos

do processo histórico-social fez de sua produção e de sua militância um paradigma singular de profissão em sociologia.

As propostas de Guerreiro Ramos tiveram maior aceitação no espaço das escolas de Administração no Brasil. Mesmo quando se encontrava nos Estados Unidos, voltava ocasionalmente ao Brasil e era convidado a visitar e fazer palestras em cursos de administração, estabelecendo o debate em torno da “teoria delimitativa dos cursos de sociologia ou ciências sociais” (Oliveira, 1997b).

Numa de suas poucas visitas ao Brasil depois da anistia, ministrou um curso para a Universidade Federal de Santa Catarina, mais especificamente, para o Curso de Pós-Graduação em Administração, onde oportunizou aos alunos escutar e discutir sua Teoria da Delimitação dos Sistemas Sociais.

No período de 1979, o Programa contou com a presença do Prof. Alberto Guerreiro Ramos como professor visitante. O mesmo ministrava a disciplina “Planejamento Governamental”, e contribuiu muito na indicação e seleção de documentos nesta área, inclusive com a doação de itens de seu acervo particular. Muitos dos livros adquiridos pela biblioteca tiveram sua influência. A primeira grande seleção de livros foi feita por ele.

A linha de pesquisa em Teoria da Delimitação dos Sistemas Sociais, desenvolvida por Guerreiro Ramos, influenciou muitos trabalhos de dissertação do CPGA. A Teoria chamou a atenção de muitos pesquisadores, não só por sua perspectiva crítica em face da sociedade contemporânea, mas também por sua proposta de novos caminhos para a vida humana individual e associativa, decorrentes de um modelo societário multicêntrico, livre das

deformações economicistas hoje em voga, em cujos enclaves a plena atualização individual e inter-relacionamentos pessoais mais autênticos e gratificantes se tornam possíveis (Alves Filho, 1982).

Em 1994, em reconhecimento à sua influência e atuação no Curso, a biblioteca passou a ser designada com seu nome.

4.6.3 A ADMINISTRAÇÃO - OS RECURSOS HUMANOS

A biblioteca é administrada por uma Bibliotecária e conta com os serviços eventuais de bolsistas e estagiários do Curso de Biblioteconomia da UFSC, preferentemente, os quais, desenvolvem as atividades de processamento técnico, digitação, atendimento ao usuário e extensão.

De acordo com o entrevistado 02, *“a biblioteca deveria ter profissional disponível em três turnos para atender e assistir aos alunos e professores”*.

4.6.4 OS USUÁRIOS

São usuários da Biblioteca do CPGA, os alunos e professores do Programa de Mestrado e outros cursos/programas de áreas convergentes e afins bem como os alunos dos Cursos de Especialização em Administração da Fundação do Ensino e Pesquisa Sócio-Econômico (FEPESE). Os alunos são cadastrados na biblioteca mediante listas emitidas pelas coordenadorias dos cursos.

Sendo assim, quase todos os entrevistados afirmam que a biblioteca representa um papel significativo para os usuários. Além disso, consideram que a mesma, com o tempo, tornou-se um local onde também os alunos se encontram para conversas informais.

A percepção dos entrevistados 03 e 07 sobre a biblioteca, são as seguintes:

“a biblioteca é um auxílio direto ao aluno, é o ponto de convergência entre os mesmos, que trocam idéias sobre os trabalhos que estão realizando, um ajuda o outro na pesquisa bibliográfica” (Entrevistado 03).

“a biblioteca prestou relevantes serviços aos professores e aos mestrandos do CPGA, com reflexos altamente positivos na produção científica, tanto docente como discente do Programa” (Entrevistado 04).

4.6.5 AS ATRIBUIÇÕES

Dentre as atribuições da Bibliotecária e da biblioteca, destacam-se aquelas que se referem à pesquisa de material bibliográfico e atendimento aos usuários:

- responder à questões de referência;
- organizar e manter atualizadas as bases de dados locais;
- prestar serviço de consulta e empréstimo de material bibliográfico;
- efetuar pesquisa quando solicitada;

- divulgar novas obras;
- divulgar sumários correntes de periódicos como um produto do serviço de circulação dirigida;
- reunir, classificar, catalogar e conservar a documentação de trabalhos

realizados pelo Curso de Pós-Graduação em Administração.

4.6.6 A SELEÇÃO E A AQUISIÇÃO DO MATERIAL

A seleção é a atividade técnica que orienta a formação e o desenvolvimento do acervo. A aquisição é o processo que engloba as atividades de formação, manutenção e controle do acervo da biblioteca, de acordo com as necessidades da população usuária potencial. A modalidade de aquisição é o processo de aquisição do material seja por compra, permuta e/ou doação (Pasquarelli, 1988). Geralmente limita-se à aquisição de títulos indicados pelos professores, pelo Coordenador e pelos alunos/usuários, como também por títulos selecionados de listas de editoras e livrarias.

A autorização para a aquisição de materiais (livros, periódicos, etc.) é feita mediante solicitação e aprovação pela Coordenadoria do Curso. A aquisição é realizada através de solicitação do CPGA ao Centro Sócio-Econômico, este, por sua vez, solicita à Reitoria, que faz licitação entre as livrarias cadastradas.

A aquisição por doação é submetida à avaliação para aproveitamento ou repasse para outras Instituições. A Biblioteca do CPGA não tem política escrita quanto a seleção dos materiais.

O acervo bibliográfico, concentrado na Biblioteca do CPGA, é submetido a uma triagem numa periodicidade de 2 anos, para que seja feito o descarte (doação, permuta, eliminação) e substituição de material extraviado, danificado e ultrapassado.

As verbas para compra de livros e assinatura de periódicos são provenientes do orçamento do curso e de convênios. Têm, geralmente prazos determinados para o gasto, o que implica a necessidade de se ter bem claros e definidos os critérios para tomada de decisão na seleção e gerenciamento do processo de compra.

Compete ao Bibliotecário acompanhar o processo de compra através de licitação e receber o material adquirido, mediante conferência com as notas fiscais emitidas, formalizando, se for o caso, possíveis falhas, e/ou declarando o recebimento. Acompanhar, sistematicamente e de forma contínua, o recebimento dos fascículos das publicações periódicas, sobretudo, no caso de compra, considerando, essencialmente, sua periodicidade.

4.6.7 O ACERVO

O acervo da Biblioteca do CPGA é especializado principalmente na área de administração, metodologia científica, ciências sociais e educação universitária. Atende usuários que tenham interesse principalmente na área

administrativa e universitária. Centraliza o material bibliográfico de natureza administrativa, bem como, reúne, seleciona, organiza, dissemina e arquivava as informações nessa área.

Quatro tipos de Bases de Dados Bibliográficas locais estão disponíveis para consulta do acervo, são:

1. *LIVROS*: acervo de livros em geral, dicionários, dissertações e teses de outros cursos, obras de referência, tratadas no todo, com 4.200 títulos e 5.000 volumes;
2. *PERI*: acervo com 620 registros analíticos de artigos até o momento;
3. *TESE*: acervo de dissertações com 232 títulos e 426 volumes. 237 títulos e 468 volumes de projetos de dissertações.
4. *ANAIS*: com 1.600 artigos registrados, cobrindo os anos de 1981-1996 dos Anais da ANPAD (Associação Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Administração). Sendo que, em 1997 e 1998 os Anais da ANPAD apresentam-se sob o formato de CD-ROM.

Estas bases de dados são mantidas sobre padrões técnicos, como indicados a seguir:

- Atendem aos requisitos e normas técnicas da área de Biblioteconomia e o padrão internacional para referências catalográficas do Código de Catalogação Anglo-Americano - AACR-2;
- Adotam a Classificação decimal Universal - CDU, na organização física e temática do acervo.

- A indexação temática segue, em princípio, o vocabulário controlado. Entretanto, as bases de dados bibliográficas têm indexação própria de vários outros campos de identificação dos documentos, controlados no dicionário de termos de busca.
- Autor pessoal, principal e secundários, da obra como um todo, são catalogados por palavra significativa do nome.

As bases de dados locais operam com o suporte do *software* gerenciador de bases de dados bibliográficas CDS/ISIS, versão para microcomputadores MicroISIS, obtida junto à UNESCO, por meio do Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia - IBICT, distribuidor no Brasil. A versão do *software* MicroISIS utiliza o sistema operacional MS-DOS.

O *software* MicroISIS oferece uma grande variedade de opções de pesquisa, com o recurso da *lógica booleana*, o que facilita o processo de recuperação das referências bibliográficas.

O termo de pesquisa, simples ou composto, pode apresentar-se com letras maiúsculas ou minúsculas, com ou sem acentuação, pois o *software* possui uma rotina de conversão interna que trata destas situações apropriadamente, produzindo os mesmos resultados com qualquer das condições de digitação.

O *software* MicroISIS possui funções de indexação, que mantém um conjunto de arquivos invertidos, a partir dos quais é criado um dicionário ou lista de termos invertidos, obtidos a partir de especificações de campos a serem indexados e respectivas técnicas de indexação.

Os entrevistados 02, 03, 05 e 06 consideram os recursos financeiros muito importantes para se ter um acervo atualizado:

“a questão dos recursos é uma questão de prioridade/preferência, devia-se destinar no mínimo 5% dos recursos vindos para o Programa à aquisição de material, livros e revistas para a biblioteca” (Entrevistado 02).

“a biblioteca setorial deverá destinar o mínimo de recursos para manter o mínimo de atualização, principalmente de periódicos” (Entrevistado 03).

“a condição básica para o funcionamento da biblioteca são os recursos financeiros” (Entrevistado 05).

“uma das condições mais importantes numa biblioteca é a atualização do acervo” (Entrevistado 06).

4.6.8 OS PROCESSOS TÉCNICOS DO ACERVO

Com a finalidade de agrupar os livros por assunto, a organização técnica da biblioteca é feita de acordo com o sistema de Classificação Decimal Universal - CDU, que melhor se adapta as bibliotecas universitárias. O número de classificação atribuído é o mais exato possível para se determinar o assunto.

Para a classificação de autor é usado o *Cutter-Sanborn Therefigure Author Table*, usualmente chamada de tabela *Cutter*. Tabela de autor com três algarismos, tem como característica: arranjo alfabético de letras. Gera-se desta forma, o número de chamada da obra, composto pelo número de classificação e pelo número de *Cutter*.

A Catalogação é feita de forma simplificada para armazenagem direta em computador (Base de Dados), onde são descritos os campos e sub-campos para identificação de cada obra. Adota-se o Código de Catalogação Anglo-Americano (AACR-2).

A biblioteca adota os sistemas de catalogação e classificação que permite pronta identificação e localização de livros, periódicos, artigos de anais, dissertações, projetos de dissertações e outros itens de documentos de interesse do Curso.

4.6.9 A CONSULTA

Quanto a consulta, verifica-se que os usuários freqüentemente buscam o que existe de mais recente sobre o assunto. Os mesmos requerem informações de qualidade e, sobretudo, atualizadas. Nos relatos ouvidos, evidenciou-se ênfase em se ter um acervo representativo do que há de melhor na área.

Duas categorias de pesquisa são oferecidas:

1. Pesquisa direta (rápida), onde a busca é baseada nos termos armazenados no dicionário de termos invertidos;

2. Pesquisa de texto livre (lenta), que permite localizar qualquer seqüência de caracteres, em um determinado campo, mediante uma verificação seqüencial em todos os registros das bases de dados, sem qualquer consulta ao dicionário de termos invertidos.

O recurso da pesquisa booleana possibilita recuperar referências que atendam a uma especificação precisa, mediante a montagem de uma expressão que combine diferentes termos de busca, interligados por operadores lógicos:

- *AND*, equivalente ao conector *E*, é representado pelo sinal de asterisco “*”, significa que *termo 1* e *termo 2* devem ser atendidos simultaneamente (restrição), para que a referência seja válida;
- *OR*, equivalente ao conector *OU*, é representado pelo sinal de adição “+”, significando que *termo 1* e *termo 2* são ambos válidos (adição), para que a referência seja válida;
- *NOT*, equivalente ao conector *NÃO*, é representado pelo sinal de circunflexo “^”, significa que *termo 1* somente é válido se *termo 2* não atende simultaneamente (restrição), para que a referência seja válida.

A seguir é apresentado o modelo de dados, contendo os elementos de informações essenciais para a descrição e identificação de uma obra no acervo.

Figura 02 e figura 03: Telas de pesquisa para usuários finais do *MicroISIS* da Biblioteca do CPGA/UFSC

Figura 02 – Tela de pesquisa para usuários finais do MicroISIS

SISTEMA DE BIBLIOTECA * CPGA	
T - Consulta	
D – RESULTADOS DA PESQUISA	
B – VER BANCO DE DADOS	F7 – EMPRÉSTIMO/BAIXA/RESERVA
P – GRAVAR PESQUISA	F9 – INCLUIR NOVO USUÁRIO
S – EXPRESSÃO BOOLEANA	SHIFT F5 – IMP. LEMBRETE/DEV.
SHIFT F7 – IMPRIME PESQUISA	SHIFT F6 – IMP. CARTA/ATRASSO
SHIFT F8 – MUDA BASE LIVRO	SHIFT F9 – MUDA BASE EMPRÉSTIMO
X - SAÍDA	
ESCOLHA A OPÇÃO: ---	

Figura 03 – Tela de pesquisa para usuários finais do MicroISIS

SISTEMA DE BIBLIOTECA * CPGA	
BASE DE DADOS BIBLIOGRÁFICOS E EMPRÉSTIMO	
E – ENTRADA DE DADOS	I – ATUALIZAR O DICIONÁRIO
S – PESQUISA	M – CÓPIA DE SEGURANÇA
C – MUDAR BASE DE DADOS	P - IMPRESSÃO
X - SAÍDA	
ESCOLHA A OPÇÃO: ---	

4.6.10 PATRIMÔNIO E MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS

Uma das condições básicas para o funcionamento da biblioteca são os recursos tecnológicos de informática, na biblioteca estes recursos são mantidos pelo Programa de Pós-Graduação, a manutenção dos microcomputadores e impressora é exercida pelo Núcleo de Manutenção (NUMA), com consultoria interna de um profissional da área, responsável pelos serviços de desenvolvimento e manutenção das bases de dados bibliográficas.

A biblioteca possui:

1 microcomputador modelo Pentium, com processador de 166 megahertz,

com 20 gigabytes de winchester com multimídia.

1 microcomputador modelo 486 para serviço de consulta do acervo;

1 impressora modelo HP 680, com tecnologia jato de tinta.

Os computadores estão interligados, com ambiente operacional Windows 95.

Os serviços relacionados à Internet são suportados por 1 equipamento servidor, ligado ao próprio Curso de Pós-Graduação em Administração. O serviço é recente e está em fase de implantação, com os serviços técnicos a cargo da consultoria do próprio Programa, no momento, o usuário não tem acesso direto ao acervo, via pesquisa em terminal de rede.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS E RECOMENDAÇÕES

Durante o processo de colher e analisar-refletir as informações, compreendi melhor Bolen, (1988, p. 122) ao afirmar que,

“quando uma pessoa está seguindo um caminho com o coração, seus sonhos a alimentam, são interessantes e agradáveis e, com freqüência, conferem uma sensação de bem-estar. Sincronisticamente, é como se oportunidades se abrissem de modo fortuito; as pessoas que deveríamos encontrar, cruzam por acaso o nosso caminho, um fluxo de facilidades acompanha o nosso trabalho”.

No presente capítulo, como primeiro objetivo, são formuladas as principais considerações da autora frente à percepção dos professores entrevistados e das informações levantadas junto às fontes de informações e sobre o que se observou sobre a Biblioteca do CPGA. Para tanto, são retomadas as perguntas de pesquisa que nortearam o estudo, as quais procuram verificar a trajetória da Biblioteca do CPGA, os fatores intervenientes no processo de implantação e funcionamento da mesma e como estes fatores influenciaram na aquisição de seu acervo.

Como segundo objetivo, são apresentadas algumas recomendações para futuros trabalhos que visem estudar o tema bibliotecas especializadas,

baseadas na experiência da autora frente à presente pesquisa, abrindo caminhos para novas indagações inspiradoras de outros campos de pesquisas teóricas e empíricas.

5.1 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir dos dados levantados, pode-se contextualizar a trajetória da biblioteca em contexto externo, contexto interno e quanto ao seu funcionamento e tendências:

A) CONTEXTO EXTERNO:

Uma biblioteca funciona como elo de ligação entre o universo da produção intelectual registrada e as necessidades de informação de seus usuários.

A formação das bibliotecas universitárias brasileiras seguiu, na maioria dos casos, o modelo da formação das próprias universidades. Estas resultaram em grande parte, da reunião de escolas isoladas de ensino superior (Carvalho, 1981), e suas bibliotecas acompanharam este padrão, ou seja, desenvolveram os acervos já existentes em uma única biblioteca central e em alguns casos mantiveram as bibliotecas setoriais.

Como citado por Figueiredo (1979), as bibliotecas atualmente conhecidas como especializadas começaram a surgir no início do século XX, acompanhando o desenvolvimento da fase industrial e em resposta ao avanço

da área de ciência e tecnologia. Porém, maior impulso ocorreu a partir da Segunda Guerra Mundial. Caracterizam-se por possuírem uma estrutura orientada pelo assunto que cobrem, em função dos objetivos específicos da organização a qual pertencem.

Os setores da sociedade, mais precisamente os que prestam serviços, devem adequar-se a esta nova realidade, ou perderão o seu espaço de atuação. As bibliotecas especializadas somente vão exercer o seu papel de provedoras estratégicas de informação não convencional, se atenderem satisfatoriamente às expectativas dos seus usuários, em termos de serviços e de recursos de última geração.

De acordo com Antonio Miranda (1978) com a expansão dos cursos de pós-graduação, as necessidades de informação tornaram-se mais sofisticadas e mais prementes. Os acervos das bibliotecas universitárias não cresceram na mesma medida do crescimento acentuado da população universitária, da propalada “explosão da informação” das últimas décadas e elas, muito menos, evoluíram em termos de relevância e pertinência no tocante aos seus acervos e serviços.

A tendência foi a implantação de micro-bibliotecas de pós-graduação, desvinculadas de um verdadeiro sistema nacional de bibliotecas, como resposta à incapacidade de um serviço pertinente aos pós-graduados pelas “antigas” bibliotecas centrais e setoriais de “graduação”.

No início dos anos oitenta, as bibliotecas dos cursos de Pós-Graduação beneficiaram-se com uma situação excepcional de apoio à pós-graduação no Brasil. Daí o mal-entendido de uma suposta “exclusividade” de seus serviços

para os professores e alunos. Embora muitas “setoriais” estejam abertas (para consulta local) também para os graduandos, existe a tendência de se determinar esse “divisor de águas”, que contraria normas e princípios dos direitos dos usuários e que não coaduna com os ideais de maximização de uso dos recursos devido às exigências mesmas do nosso desenvolvimento. Mas, a falta de pessoal impossibilita o atendimento a uma clientela maior. A escassez de recursos obriga a cooperação ou até mesmo a integração, no campo da Biblioteconomia.

Os autores consultados para o desenvolvimento desta pesquisa são de opinião de que é necessário se buscar tecnologias avançadas de atendimento aos usuários de pesquisa em bibliotecas, visando sua autonomia na recuperação de informações e documentos. A adoção de novas tecnologias, principalmente nas bibliotecas universitárias, não foi decorrente só da postura dos dirigentes, mas sim, também do Plano Nacional de Bibliotecas Universitárias (PNBU-SESU-MEC de 1986). Constava do Plano uma diretriz específica relativa às ações que objetivavam estimular a automação dos procedimentos técnicos e administrativos das bibliotecas universitárias, com vistas a facilitar o atendimento aos usuários. Outro aspecto que contribuiu para a adoção de novas tecnologias foi a mudança do perfil dos segmentos que fazem uso das informações, principalmente, pela proliferação de cursos de pós-graduação no País.

Sabemos que as bibliotecas estão sendo pressionadas por fatores de natureza econômica, tecnológica e social, e que têm sido levadas a se adaptar a uma realidade em que os recursos financeiros se tornam cada vez mais

insuficientes. Surgem também questionamentos, suscitados em parte, pelos avanços da tecnologia da informação que, por meio de infovias cada vez mais eficientes, prometem pleno acesso à informação, até mesmo dispensando o deslocamento físico do usuário. A realidade dos computadores, das redes de informação, como a Internet, multimídia, recursos de texto, voz, som e imagem e da biblioteca virtual, que possibilita o acesso à informação não existente no local, como se ali estivesse, vem se impondo e tomando o espaço das bibliotecas que ainda permanecem atreladas aos processos de organização manual, sabidamente superados.

A tecnologia da informação, neste contexto, é a ferramenta indispensável para alicerçar o processo informativo e a consecução das funções da biblioteca. Sabemos que a tecnologia vem proporcionando profundas transformações nos procedimentos de produção, transmissão e uso da informação, dissociando-os dos suportes tradicionais, como livros impressos, periódicos e jornais.

As publicações eletrônicas têm oferecido outros suportes e possibilidades de acesso, requerendo que as bibliotecas revejam seus procedimentos atuais de gerenciamento, incluindo esses novos suportes. Como consequência, os novos profissionais da informação deverão se concentrar nessa situação, preparando-se para as novas possibilidades de acesso à informação.

A sociedade como um todo está engajada no uso da tecnologia para o acesso às informações, a massificação do uso da tecnologia sinaliza para um futuro apoiado em sistemas inteligentes e totalmente integrados aos

procedimentos normais do cidadão. A utilização cada vez maior das máquinas, em breve espaço de tempo, deve deixar de ser algo tão revolucionário, como o é nos dias atuais, isto é, será normal na vida das novas gerações.

Não se pode acreditar num ensino, pesquisa e extensão com qualidade, sem a utilização e atualização das bibliotecas. A razão da existência da biblioteca é o usuário, o que significa dizer que em quaisquer atividades da biblioteca é esse o fim último a que se almeja.

b) CONTEXTO INTERNO

No caso da Universidade Federal de Santa Catarina, verifica-se que, ao longo dos anos vem sofrendo um processo de crescimento em todos os seus setores, desde que iniciou suas atividades em 1962.

O Curso de Mestrado em Administração iniciou com a área de concentração em **Administração Pública**; mais tarde, em março de 1980, foi matriculada a primeira turma de **Administração Universitária**; em 1989, as áreas de concentração existentes, passaram a ser as seguintes: **Políticas e Planejamento Governamental**; **Políticas e Planejamento Universitário** e; **Organizações e Gestão**. Após 1995, o Curso passou a ter somente uma área de concentração, **Políticas e Gestão Institucional**.

Como foi visto na revisão de literatura, no início dos anos oitenta, as bibliotecas dos cursos de Pós-Graduação beneficiaram-se com uma situação excepcional de apoio à pós-graduação no Brasil. A biblioteca do Curso de Pós-Graduação em Administração CPGA/UFSC selecionada para a pesquisa,

iniciou suas atividades em um ambiente favorável, refletido pelo contexto externo. Os coordenadores do curso de pós-graduação aproveitaram-se dessa oportunidade favorável para aparelhar a biblioteca.

Assim sendo, três grandes momentos contribuíram para a aquisição de materiais bibliográficos para a biblioteca: **A formação da biblioteca (da seleção de Guerreiro Ramos ao convênio com o ITEP. O convênio com a OEA e o convênio com a CAPES.**

1. FORMAÇÃO DA BIBLIOTECA (SELEÇÃO DE GUERREIRO RAMOS AO CONVÊNIO COM O ITEP)

No período de 1979, o Programa contou com a presença do Prof. Alberto Guerreiro Ramos como professor visitante, que ministrou a disciplina “Planejamento Governamental”, contribuindo muito na indicação e seleção de documentos nessa área, inclusive, com a doação de itens de seu acervo particular. Muitos dos livros adquiridos pela biblioteca tiveram sua influência. A primeira grande seleção de livros foi feita por ele.

O primeiro grande momento, aconteceu em 1980, quando do convênio entre a UFSC, por intermédio Programa de Mestrado em Administração com a Fundação Instituto Técnico de Economia e Planejamento (ITEP), que previa a ministração, de um programa acadêmico especial com o objetivo de formar recursos humanos na área de **Administração Pública**. Com parte dos recursos advindos desse convênio, foram adquiridos livros que davam apoio a essa área de concentração. O convênio com o ITEP manteve-se até 1986.

2. CONVÊNIO COM A OEA

O segundo grande momento aconteceu em 1985, o Programa solicitou recursos financeiros à Organização dos Estados Americanos (OEA), os mesmos se destinaram à aquisição de livros, bolsas de estudos para alunos da América Latina, intercâmbio de professores nacionais e estrangeiros e reforço das atividades do Programa. Com esses recursos foram adquiridos muitos livros, inclusive os livros estrangeiros que são parte muito importante do acervo da biblioteca. Formou-se uma coleção de livros representativa na área de **Administração Universitária**, uma das áreas de concentração do Curso de Mestrado. Do acordo com o convênio firmado com a OEA, o Programa recebeu recursos financeiros. Em contrapartida, o Programa recebeu muitos alunos estrangeiros para aqui fazerem seus mestrados. O convênio com a OEA manteve-se até 1993.

3. CONVÊNIO COM A CAPES

A partir de 1993, com os Recursos de Bancada, provenientes da Fundação Coordenação de Aperfeiçoamento de Nível Superior (CAPES), por meio do Programa de Fomento à Pós-Graduação (PROF), que financia a aquisição de equipamentos destinados às atividades de ensino e pesquisa específicas dos Programas de Pós-Graduação, assim como a aquisição de livros e periódicos necessários aos Programas de Pós-Graduação, a Biblioteca do CPGA também adquiriu muito material bibliográfico. Do convênio com a CAPES, as aquisições ocorreram passo a passo, por meio de indicações de títulos, também adquiria-se conforme a necessidade do curso de mestrado. No

início, não havia a necessidade de ser feita licitação para a compra, se um professor de uma disciplina precisa-se de um livro, imediatamente fazia-se a compra. Comprava-se também novidades da literatura que interessava ao Curso de Mestrado e à área de Administração, como também por títulos selecionados de listas de editoras e livrarias. Atualmente, a seleção normalmente é efetuada pelo Coordenador do Programa e pela Bibliotecária. A aquisição é efetuada a partir de títulos indicados pelos professores, pelo Coordenador e pelos alunos/usuários.

Para se entender o processo de implantação e funcionamento da biblioteca ao longo destes anos, não se pode ignorar as ações dos coordenadores e as interações das várias partes interessadas, que procuraram mover a biblioteca de um estado para outro. Os diferentes valores organizacionais e distintos comportamentos administrativos surgiram ao longo da trajetória da biblioteca nos vários períodos por que a mesma passou. Os coordenadores, com suas ações, sempre procuraram o crescimento da biblioteca.

A partir de 1998 é que surgiram as primeiras dificuldades com relação aos problemas econômicos. Isso reforça os escritos de Hall (1984), Perrow (1976), entre outros, quando afirmam que o ambiente externo influencia a organização. Esse condicionamento existe na Biblioteca do CPGA. No início da implantação da biblioteca, o ambiente se apresentou favorável a aquisição de materiais para a biblioteca, com o tempo foi ficando estável.

A ênfase no crescimento físico esteve presente na biblioteca. De uma estante na sala de reuniões, passou para um local próprio. Foram contratadas

Bibliotecárias para organizar e administrar o acervo, uma após a outra, sucessivamente. Em 1992, o acervo, que antes era preparado manualmente, passou a ser automatizado.

C) O FUNCIONAMENTO DA BIBLIOTECA E SUAS TENDÊNCIAS:

A biblioteca sempre foi uma instituição viva e atuante, indispensável fonte de aprimoramento cultural. Quase todos os entrevistados afirmam que a biblioteca representou e representa até hoje, um papel significativo para os usuários. Além disso, consideram que a mesma, com o tempo, tornou-se um local onde também os alunos se encontram para conversas informais. A biblioteca é um auxílio direto ao aluno, é o ponto de convergência entre os mesmos, que trocam idéias sobre os trabalhos que estão realizando, um ajuda o outro na pesquisa bibliográfica.

Quanto às condições de organização interna, a Biblioteca do CPGA demonstrou estar em boas condições, com o acervo de livros, dissertações, anais do Encontro Nacional dos Cursos de Pós-Graduação em Administração (ENANPAD) e alguns periódicos, totalmente informatizado, funcionando em rede local, atuando como importante apoio ao assessoramento de seus usuários.

A Biblioteca do CPGA, mesmo utilizando recursos de informática no tratamento do seu acervo, encontra-se ainda na fase preliminar de transferência do controle manual para o processamento eletrônico. A Biblioteca

tem condições de controle e acesso ao acervo, com a quase total eliminação dos procedimentos manuais, porém, o controle do empréstimo continua sendo manual, não possui controle do empréstimo de materiais automatizado.

A maioria dos serviços e produtos obedece a uma seqüência lógica e racional dentro das condições de trabalho e do sistema de organização do acervo adotado pela biblioteca. Não apresentam falhas visíveis.

Os fatos sugerem que a adoção de um sistema intermediário de pesquisas bibliográficas, como a consulta em rede, através da Internet, pode ser muito útil para os usuários, que independem de estarem nas instalações da Biblioteca do CPGA/UFSC.

Como as informações serão utilizadas para fundamentar andamentos de projetos de dissertações e as próprias dissertações, os alunos precisam, ao mesmo tempo, ter um acervo substancialmente denso e condições de acesso a bases de dados externas que tenham informações atualizadas. Para isso, contam com a biblioteca central da UFSC.

Na observação *in loco*, verifica-se que nas solicitações de pesquisa, os usuários freqüentemente buscam “o que existe de mais recente sobre o assunto”. Os mesmos requerem informações de qualidade e, sobretudo, atualizadas; daí a necessidade de ser mantido um acervo ao mesmo tempo representativo do que há de melhor na área e reduzido em volume físico.

A maior parte das funções de natureza técnica da biblioteca é feita com o apoio do Software MicroISIS, como a classificação das obras, catalogação, cadastramento, pesquisa, produção de relatórios técnicos (de autor, título, assuntos, etiquetas e novas obras para divulgação).

A consequência mais importante do sistema automatizado do acervo, foi a possibilidade de consulta, através do terminal, com resultados imediatos das bases de dados. A duplicação de tarefas foi eliminada, a tramitação dos processos que envolvem a preparação dos materiais que chegam à biblioteca tornou-se muito mais rápida.

O usuário deve ter acesso direto ao acervo, via terminal de rede que funcione regularmente. Este é um quesito que verifica o nível de serviços prestados pela biblioteca aos seus usuários, em termos de pesquisas ao acervo bibliográfico. Bibliotecas que dão alguma autonomia de pesquisa aos seus usuários mostram-se mais acessíveis e estruturadas.

A maioria das tarefas são desempenhadas pela Bibliotecária, que conta com a ajuda eventual de bolsistas. Os usuários não encontraram ainda um nível de serviços que lhes dê autonomia nas pesquisas e capacidade de alcançar as informações de que necessitam, sem a dependência do apoio da Bibliotecária e/ou bolsistas ou estagiários, sempre que suas necessidades de pesquisa ultrapassam um nível bastante elementar. Os usuários, em sua maioria, com pouca experiência, têm dificuldades em fazerem suas próprias pesquisas ou buscas nas estantes e acabam por recorrer sempre à profissional de atendimento.

O livre acesso às estantes, normalmente possibilita descobertas e reencontros. O ambiente de uma biblioteca, com certeza, pode despertar a criatividade das pessoas.

A biblioteca está sendo pressionada por fatores de natureza econômica e tecnológica. Tem sido levada a se adaptar a uma realidade em que os

recursos se tornam cada vez mais insuficientes. Da forma como está atualmente, torna-se praticamente impossível que prospere. Os problemas apresentados como entrave a um melhor funcionamento da biblioteca são: carência de pessoal, orçamento e acervo insuficientes e entraves burocráticos à aquisição de novos livros e periódicos.

Sabe-se que a biblioteca tem uma importância vital para os alunos do curso, com o objetivo de servir de base para a geração de novos conhecimentos, a partir do armazenamento e difusão de conhecimentos já existentes e que o ensino, a pesquisa e a extensão, objetivos da educação superior só serão alcançados em sua totalidade se fundamentados em bibliotecas universitárias e especializadas planejadas racionalmente, com coleções e serviços estruturados de maneira coerente e integrada às atividades e objetivos da própria universidade a quem serve.

Assim, é imperioso que a biblioteca se mantenha em constante modernização, visando identificar, definir, coletar, armazenar, processar, proteger e distribuir a informação, de forma ativa, tomando atitudes progressistas e arrojadas, oferecendo a informação necessária, sem se limitar aos suportes e lançando mão de canais, que sejam formais e informais, e atuando como verdadeira e indispensável provedora de informações.

5.2 RECOMENDAÇÕES

A experiência oportunizada pelo encaminhamento desta pesquisa, que possibilitou descrever e analisar os fatores intervenientes no processo de

implantação, na montagem do acervo e na estrutura de funcionamento de uma biblioteca especializada, permite fazer recomendações para trabalhos posteriores que venham a desenvolver a temática bibliotecas especializadas.

O critério da efetividade, ou seja, verificar se os serviços oferecidos pela biblioteca está atendendo, ou não, às reais necessidades dos docentes e discentes não foi utilizado. A análise desse critério é importante para que se possa avaliar, corrigir e aperfeiçoar o sistema de informações, haja vista que o motivo principal para a existência da biblioteca está em ser um centro de informações capaz de dar suporte bibliográfico ao processo ensino-aprendizagem, à pesquisa, promover a democratização do conhecimento e cumprir sua função social de organizar e disseminar a informação.

Poderá, também, ser continuada visando a um diagnóstico completo da situação em que se encontram as bibliotecas dos Cursos de Pós-Graduação da UFSC, ou seja, desenvolver estudos de avaliação dos serviços oferecidos pelas bibliotecas dos Cursos.

6 ANEXO

Relação dos entrevistados (ordem alfabética), e cargo ocupado (ou relacionado), no período de interesse:

Antonio Niccoló Grillo, Coordenador e Professor

Clóvis Luiz Machado da Silva, Coordenador e Professor

Francisco Gabriel Heidemann, Coordenador e Professor

João Benjamin da Cruz Júnior, Professor

Nelson Colossi, Coordenador e Professor

Teodoro Rogério Vahl, Professor

Ubiratan Simões Rezende, Professor

7 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- AGUIAR, S. Por uma política nacional de informação. **Byte Brasil**, São Paulo, v. 4, n. 8, p. 162, ago. 1994.
- ALMINO, João. **O segredo e a informação**: ética e política no espaço público. São Paulo: Brasiliense, 1986.
- ALVES, Alda Judith. O planejamento de pesquisas qualitativas em educação. **Cadernos de Pesquisa**, São Paulo, n. 77, maio, 1991.
- ALVES FILHO, Antonio. Desenvolvimento de comunidade: uma revisão crítica à luz da teoria da delimitação dos sistemas sociais. Dissertação (Mestrado em Administração) - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 1982.
- ANTONIO, Irati. Do Bibliotecário ao agente da informação: seu perfil diante de novas tecnologias. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 24, n. 1, p. 76-85, jan./jun. 1991.
- ASSOCIAÇÃO CATARINENSE DE BIBLIOTECÁRIOS. Comissão de usuários do MicroISIS no Estado de Santa Catarina. **Manual de referência MicroISIS**. Florianópolis: ACB, 1990.
- AZEVEDO, Israel Belo de. **O prazer da produção científica**: diretrizes para elaboração de trabalhos acadêmicos. 5. ed. Piracicaba: UNIMEP, 1997.
- BARSOTTI, Roberto. **A informática na Biblioteconomia e na documentação**. São Paulo: Polis/APB, 1990.
- BEM-VINDO ao futuro. **Folha de São Paulo**, São Paulo. Caderno especial - Internet, 19 fev. 1998.
- BLAU, Peter, SCOTT, W. Richard. **Organizações formais**: uma abordagem comparativa. São Paulo: Atlas, 1977.
- BIBLIOTECAS dos Cursos de Pós-Graduação no Brasil: estudo comparado. In: **Congresso Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação**, 9, 1977, Porto Alegre. 94 p.
- BIO, Sérgio Rodrigues. **Sistemas de informação**: um enfoque gerencial. São Paulo: Atlas, 1985.

- BOLEN, Jean Shinoda. **A sincronicidade e o tao**. 10. ed. São Paulo: Cultrix, 1996.
- BOUDON, Raymund. **Métodos da sociologia**. Petrópolis: Vozes, 1973.
- BOWDICHT, J. I. BUONO, A. F. **Elementos de comportamento organizacional**. São Paulo: Pioneira, 1992.
- BRUYNE, P., HERMAN, J., SCHOUTHEETE, M. **Dinâmica da pesquisa em ciências sociais: os pólos da prática metodológica**. Rio de Janeiro: Francisco Alves, 1977.
- CAMPOS, Carlita M., CAMPELLO, Bernadete S. **Fontes de informação especializadas**. Belo Horizonte: UFMG/PROED, 1988.
- CARDOSO, Armi Maria. **Objetivos, funções, atividades e tarefas de serviços de documentação**. Florianópolis: UFSC. 1988. Notas de aula.
- CARVALHO, Maria C. R. de. **Estabelecimento de padrões para bibliotecas universitárias**. Brasília: ABDF, 1981
- CATTELAN, Paulo. Bibliotecas digitais: alternativa viável para gerenciar o caos na Internet. [Disk]. **Congresso Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação**, 18, São Luís. Anais... São Luís, 1997. 3 v.
- CESARINO, Maria Augusta da Nóbrega. Bibliotecas Especializadas, centros de documentação, centros de análise da informação: apenas uma questão de terminologia? **Revista da Escola de Biblioteconomia UFMG**, Belo Horizonte, v. 7, n. 2, p. 218-241, mar. 1978.
- CHARTIER, Roger. Bibliotecas sem muros. In: CHARTIER, Roger. **A ordem dos livros: leitores, autores e bibliotecas na Europa entre os séc XIV e XVIII**. Brasília: Ed. da Unb, 1994a.
- _____. Do códice ao monitor: a trajetória do livro. **Estudos Avançados**, São Paulo, v. 8, n. 21, p. 185-199, 1994b.
- CHINELATO FILHO, João. **A arte de organizar para informatizar**. Rio de Janeiro: LTC, 1993.
- CHIZZOTTI, Antônio. **Pesquisa em ciências humanas e sociais**. São Paulo: Cortez, 1991.

- COSTA, Frederico Lustosa da. Lembrança de Guerreiro. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 31, n. 5, p. 17-23, set./out. 1997.
- COSTA, Marília Damiani. Bibliotecários e a gestão do conhecimento empresarial: um novo desafio? **Informativo CRB 14/ACB**, Florianópolis, v. 8, n. 4, out./dez. 1998. p. 5
- CUNHA, Murilo B. da. As tecnologias de informação e a integração das bibliotecas brasileiras. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 23, n. 2, p. 182-189, maio/ago. 1994.
- CURY, Antonio. **Organização e métodos**: uma perspectiva comportamentalista. São Paulo: Atlas, 1981.
- CURSO de Pós-Graduação em Administração. **Documento interno**. Florianópolis: CPGA/UFSC, 1999.
- DEMO, Pedro. **Pesquisa**: princípio científico e educativo. 5. ed. São Paulo: Cortez, 1997.
- _____. **Metodologia científica em ciências sociais**. São Paulo: Atlas, 1992.
- ECO, Umberto. **Como se faz uma tese em ciências humanas**. 3. ed. Lisboa: Presença, 1983.
- ESTEFANO, Elizete Vieira Vitorino. **Satisfação dos recursos humanos no trabalho**: um estudo de caso na biblioteca central da Universidade Federal de Santa Catarina. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 1996.
- ETZIONI, Amitai. **Organizações modernas**. São Paulo: Pioneira, 1984.
- FERNANDES, Antônia Régia Mendonça. Marketing aplicado à Biblioteconomia. In: **Marketing em unidades de informação**: estudos brasileiros. Brasília: IBICT, 1993. p. 177- 206.
- FERNANDES, Geni Chaves. O objeto de estudo da ciência da informação. **Informe**, Rio de Janeiro, v. 1, n. 1, p. 25-30, jan./jun. 1995.
- FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. **Novo Dicionário da Língua portuguesa**. 2. ed. rev. aum. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1986.

- FERREIRA, Lusimar Silva. **Bibliotecas universitárias brasileiras**: análise de estruturas centralizadas e descentralizadas. São Paulo: Pioneira, 1980.
- FIGUEIREDO, Nice Menezes de. As novas tecnologias: previsões e realidade. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 24, n. 1, p. 110-118, jan./abr. 1995.
- _____. Bibliotecas universitárias e especializadas: paralelos e contrastes. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, Brasília, v. 7, n. 1, p. 9-25, jan./jun. 1979.
- _____. **Metodologias para a promoção do uso da informação**: técnicas aplicadas especificamente em bibliotecas universitárias e especializadas. São Paulo: Nobel, 1990.
- _____. Serviços oferecidos por bibliotecas especializadas: uma revisão da literatura. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 11, n. 3/4, p. 155-168, jul./dez. 1978.
- FONSECA, Edson Nery da. **A Biblioteconomia brasileira no contexto mundial**. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1979.
- FREITAS, H. M. R., CUNHA JR., M. V. M. DA, MOSCOROLA, Jean. Pelo resgate de alguns princípios da análise de conteúdo. **ENANPAD**, 20, 1996. Angra dos Reis. Anais... v. 5, p. 489-510.
- GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 1995.
- GIL, Antonio Carlos. **Projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 1996.
- GIOVANNINI, Giovanni. **Evolução na comunicação**: do sílex ao silício. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1987.
- GODOY, A. S. Introdução à pesquisa qualitativa e suas possibilidades. **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 35, n. 2, p. 57-63, mar./abr., 1995a.
- _____. Pesquisa qualitativa: tipos fundamentais. **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 35, n. 3, p. 20-29, maio/jun., 1995b.
- GOLDENBERG, Míriam. **A arte de pesquisar**. São Paulo: Record, 1997.
- GONÇALVES, Eliane Maria Severo et al. Informatização da informação: a experiência do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Rio

- Grande do Sul. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 27, n. 1, p. 99-102, jan./abr. 1998.
- GOOD, William J., HATT, Paul K. **Métodos em pesquisa social**. São Paulo: Ed. Nacional, 1979.
- GROGAN, Denis. **A prática do serviço de referência**. Brasília: Briquet de Lemos, 1995. 196 p.
- GUINCHAT, Claire, MENOU, Michael. **Introdução geral às ciências e técnicas da informação e documentação**. 2. ed. corr. e aum. Brasília: IBICT, 1994.
- HAGUETTE, T. M. F. **Metodologias qualitativas na sociologia**. Petrópolis: Vozes, 1987.
- HALL, Richard H. **Organizações: estrutura e processos**. Rio de Janeiro: Prentice-Hall, 1984.
- HEEMANN, Vivian. **Bibliotecas digitais e disseminação da informação**. Florianópolis: UFSC/EPS, 1996.
- KATZ, Daniel, KAHN, Robert L. **Psicologia das organizações**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1987.
- KERLINGER, Fred Nichols. **Metodologia da pesquisa em ciências sociais: um tratamento conceitual**. São Paulo: EPU/EDUSP, 1987.
- KOTLER, P., LÉVY, S. Broadening the concept of marketing. **Journal of marketing**, v. 33, p. 10-15, jan. 1969.
- LAKATOS, Eva Maria, MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica**. 3. ed. rev. e ampl. São Paulo: Atlas, 1991.
- LAKATOS, Eva Maria, MARCONI, Marina de Andrade. **Metodologia científica**. 2. ed. rev. ampl. São Paulo: Atlas, 1995.
- LANCASTER, F. W. **Avaliação de serviços de bibliotecas**. Brasília: Briquet de Lemos, 1996.
- LAWRENCE, Paul R., LORSCH, Jay W. **As empresas e o ambiente**. Petrópolis: Vozes, 1973.
- LÉVY, Pierre. **O que é o virtual?** Rio de Janeiro: Ed. 34, 1996.

- LÉVY, Pierre, AUTHIER, Michel. As árvores de conhecimentos. **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 36, n. 3, p. 72-73, jul./set. 1996.
- LIMA, João David Ferreira. **Princípios gerais de planejamento universitário**. Florianópolis: UFSC, 1969.
- LÜDKE, M., ANDRÉ, M. E. D. A. **Pesquisa em educação: abordagens qualitativas**. São Paulo: EPU, 1986.
- MAIA, Cristiane, PASSOS, Edilenice, COSTA, Sely Maria de Souza. Informação científica e tecnológica e desenvolvimento econômico e social: a contribuição da biblioteca especializada. In: **Congresso Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação**, 16, 1991, Salvador. Anais... Salvador: APBEB, 1991, v. 2, p. 683-691.
- MARTINS, Joel, BICUDO, Maria Aparecida Viggiani. **A pesquisa qualitativa em Psicologia: fundamentos e recursos básicos**. São Paulo: Moraes/EDUC, 1989.
- MARTINS, Wilson. **História da inteligência brasileira**. São Paulo: Cultrix, 1976.
- MELLO, Diogo Lordello de. Alberto Guerreiro Ramos. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 31, n. 5, p. 15-16, set./out. 1997.
- MILANESI, Luiz. **O que é biblioteca**. São Paulo: Brasiliense, 1983.
- MINAYO, Maria Cecília de Souza. **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. 7. ed. Petrópolis: Vozes, 1997.
- MINTZBERG, Henry. **Criando organizações eficazes: estruturas em cinco configurações**. São Paulo: Atlas, 1995a.
- _____. **Estrutura e dinâmica das organizações**. Lisboa: Dom Quixote, 1995b.
- MIRANDA, Antonio. A biblioteca universitária e a pós-graduação: desnível e descompasso. **Boletim ABDF**, Brasília, v. 1, n. 2, p. 2-4, jun./ago. 1978.
- _____. **Bibliotecas dos cursos de Pós-Graduação no Brasil: estudo comparado**. Brasília: CAPES, 1977.

- _____. **Estruturas de informação e análise conjuntural**: ensaios. Brasília: Thesaurus, 1980.
- MOUZELIS, Nicos P. **Organización e burocracia**. Barcelona: [s. n.], 1975.
- NEGROPONTE, Nicholas. **A vida digital**. São Paulo: Companhia das Letras, 1995.
- NOGUEIRA, Oracy. **Pesquisa social**: introdução às suas técnicas. São Paulo: Cia. Ed. Nacional, 1975.
- OLIVEIRA, D. P. R. DE . **Sistemas, organização e métodos**: uma abordagem gerencial. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1997a.
- OLIVEIRA, Lucia Lippi. **A sociologia do guerreiro**. Rio de Janeiro: UERJ, 1995.
- OLIVEIRA, Silas Marques de. Marketing e sua aplicação em bibliotecas: uma abordagem preliminar. In: **Marketing em unidades de informação**: estudos brasileiros. Brasília: IBICT, 1993. p. 207-227.
- _____. Guerreiro ontem, Guerreiro hoje. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 31, n. 5, p. 5-14, set./out. 1997b.
- PARSONS, Talcott. **O sistema das sociedades modernas**. São Paulo: Pioneira, 1974.
- PASQUARELLI, Maria Luiza Rigo, KRZYZANOWSKI, Rosaly Fávero. **Estudo de estrutura organizacional para as bibliotecas da USP**. 2. ed. São Paulo: SIB/USP, 1988.
- PATRÍCIO, Zuleica Maria. A dimensão felicidade-prazer no processo de viver saudável. Florianópolis, 1995, 215 p. Doutorado (Curso de Pós-Graduação em Enfermagem) - Universidade Federal de Santa Catarina.
- PATRÍCIO, Zuleica Maria. **Métodos qualitativos de pesquisa**. Florianópolis: UFSC, 1998. Disciplina do Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção da UFSC. Notas de aula.
- PERROW, Charles B. **Análise organizacional**: um enfoque sociológico. São Paulo: Atlas, 1981.
- PFEFFER, J., SALANCIK, G. R. **The external control of organizations: a resource dependence perspective**. New York: Harper & Row, 1978.

- PIMENTEL, Cléa Dubeux Pinto. A informática no ensino da Biblioteconomia. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, Brasília, v. 18, n. 2, p. 79-85, jul./dez. 1990.
- PINHEIRO, Lena Vânia Ribeiro. O pensar e o fazer do profissional de informação. In: **Seminário de Estudos de Informação**, 1, Rio de Janeiro, 1996. **Anais...** Niterói: EDUFF, 1996. p. 33-38.
- _____. **Usuário - informação: o contexto da ciência e da tecnologia**. Rio de Janeiro: LTC/IBICT, 1982.
- PINTO, Virgínia B. Informação: a chave para a qualidade total. **Ciência da informação**, Brasília, v. 22, n. 2, p. 133-137, maio/ago. 1993.
- PIZZA JÚNIOR, Wilson. Trajetória parlamentar de Alberto Guerreiro Ramos. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 31, n. 5, p. 23-28, set./out. 1997.
- RICHARDSON, Roberto Jerry et al. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. São Paulo: Atlas, 1985.
- RIDDICK, Jonh F. Reference librarians and serial publications in the age of intelligence. **Reference Librarian**, Pleasant, n. 27-28, p. 281-287, 1990.
- ROBBINS, S. P. **Organization theory: structure, design and application**. New Jersey: Prentice-Hall, 1990.
- ROBERTS, Karlene, GRABOWSKI, Martha. Organizations, technology and structuring. In: CLEGG, Stewart, HARDY, Cynthia, NORD, Walter. **Handbook of organizations studies**. London: Sage, 1996.
- ROBREDO, Jaime, CUNHA, Murilo Bastos da. **Documentação de hoje e de amanhã: uma abordagem informatizada da biblioteconomia e dos sistemas de informação**. São Paulo: Global, 1994.
- ROCHA, Eliana da Conceição, GOMES, Suely Henrique de A. Gestão da qualidade em unidades de informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 22, n. 2, p. 142-152, maio/ago., 1993.
- ROSETTO, Márcia. Os novos materiais bibliográficos e a gestão da informação: livro eletrônico e biblioteca eletrônica na América Latina e Caribe. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 26, n. 1, p. 54-64, jan./abr. 1997.

- ROWLEY, Jennifer. *Informática para bibliotecas*. Brasília: Briquet de Lemos, 1994.
- RUSCHEL, Cíntia Matte. Interatividade na comunicação: a história do futuro. **R. Bibliotecon. & Comum.**, Porto Alegre, v. 7, n. 1, p. 142-162, jan./dez. 1996.
- SAIÃO, Luiz Fernando. O Bibliotecário diante da automação: alguns pontos para reflexão. In: **Painel Biblioteconomia em Santa Catarina**, 11, 1992, Florianópolis. **Anais...** Florianópolis: UFSC/CED, 1993. p. 9-18.
- SALVATO, Gilberto José. Informatização de documentos sob Microsis: versatilidade com baixos custos. In: **Painel Biblioteconomia em Santa Catarina**, 11, 1992, Florianópolis. **Anais...** Florianópolis: UFSC/CED, 1993. p. 55-56.
- _____. **Sistemas especialistas**: método para a adoção em bibliotecas especializadas. Dissertação (Mestrado em Administração) - Universidade Federal de Santa Catarina, 1998.
- SCHEIN, Edgard H. **Psicologia organizacional**. Rio de Janeiro: Prentice-Hall, 1982.
- SELLTIZ, Claire et al. **Métodos de pesquisa nas relações sociais**: delineamentos de pesquisa. 4. ed. São Paulo: EPU, 1987. 3 v.
- SIMON, Herbert. **Comportamento administrativo**. Rio de Janeiro: FGV, 1979.
- SOUZA, Francisco das Chagas de. **Biblioteconomia no Brasil**: profissão e educação. Florianópolis: ACB/BU-UFSC, 1997.
- _____. **O ensino da Biblioteconomia no contexto brasileiro**. Florianópolis: Ed. Da UFSC, 1990.
- SOUZA, Sebastião de. Fundamentos filosóficos de Biblioteconomia. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, Brasília, v. 14, n. 2, p. 189-196, jul./dez. 1986.
- STONER, James A. F. **Administração**. Rio de Janeiro: Prentice-Hall, 1985.
- STONER, James A. F., FREEMAN, R. Edward. **Administração**. 5. ed. Rio de Janeiro: LTC, 1999.
- SVEIBY, Karl. **A nova riqueza das organizações**: gerenciando e avaliando patrimônios de conhecimento. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

- TARGINO, Maria das Graças. Bibliotecas universitárias e especializadas de São Luís (MA). **R. Bibliotecon. Brasília**, v. 16, n. 1, p. 19-32, jan./jun. 1988.
- TARAPANOFF, Kira M. A. A biblioteca vista como uma organização social. In: MACHADO, Ubaldino Dantas (Org.). **Estudos avançados em Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Brasília: ABDF, v. 1, p. 73-92, 1982.
- TENÓRIO, Fernando Guilherme. Superando a ingenuidade: minha dívida a Guerreiro Ramos. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 31, n. 5, p. 29-44, set./out. 1997.
- THE NEW ENCYCLOPAEDIA BRITANNICA. 5. ed., v. 8, Ready Reference. Chicago: Encyclopaedia Britannica, 1986.
- TRIVINÕS, Augusto N. S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação**. São Paulo: Atlas, 1987.
- UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. **Estatuto e Regimento Geral**. Florianópolis: UFSC, 1997.
- _____. **Boletim de dados**. Florianópolis: UFSC, 1999.
- _____. **Biblioteca Universitária**. Florianópolis: BU/UFSC, 1999.
- _____. Curso de Pós-Graduação em Administração. **Biblioteca**. Florianópolis: CPGA/UFSC, 1999.
- _____. **Curso de Pós-Graduação em Administração: nível especialização**. Florianópolis: UFSC, 1971.
- _____. **Curso de Mestrado em Administração Pública**. Florianópolis: UFSC, [19--].
- _____. Curso de Pós-graduação em Administração. **Atas das Reuniões de Colegiado: 1978-1999**. Florianópolis: CPGA/UFSC.
- _____. Curso de Pós-graduação em Administração. **Regimento interno**. Florianópolis: CPGA/UFSC, 1995.
- VALLE, Benjamim de Medeiros. Tecnologia da informação no contexto organizacional. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 25, n. 1, p. 7-11, jan./abr. 1996.

- VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. São Paulo: Atlas, 1997.
- VERGUEIRO, Waldomiro. A globalização da informação e o futuro das bibliotecas: a valorização do cliente como alternativa profissional. [Disk]. In: **Congresso Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação**, 18, São Luiz, 1997. **Anais...** São Luiz: COLLECTA, 1997.
- VIANNA, Cassandra Lúcia de Maya. O impacto das inteligências artificiais na formação dos Bibliotecários e cientistas da informação: revisão de literatura. **Ciência da Informação**, v. 19, n. 1, p. 72-78, jan./jun. 1990.
- WEBER, Max. **Economia e sociedade**: fundamentos da sociologia compreensiva. Brasília: UnB, 1991. v. 1.
- YIN, Robert K. The case study crisis: some answers. **Administrative Science Quarterly**, New York: Cornell University, v. 26, n. 1, mar. 1981. p. 58-65.
- ZANELLI, J. C. Pesquisa qualitativa em Psicologia e Administração. In: TAMAYO, A., BORGES-ANDRADE, J., CODO, W. (Orgs.). **Trabalho, organizações e cultura**. São Paulo: Cooperativa de Autores Associados, 1997.
- ZAWISLAK, Fernando. Pesquisa básica: base da ciência. **Ciência e Cultura**, São Paulo, v. 40, n. 6, p. 580-583, jun. 1988.