



ASSOCIAÇÃO PAULISTA DE BIBLIOTECÁRIOS

ENSAIOS APB

**COMO FAZEMOS AS COISAS POR
AQUI?**
Bibliotecários e Cultura Organizacional

Samuel R. M. de Souza

Ensaio APB, n. 73

APB - ASSOCIAÇÃO PAULISTA DE BIBLIOTECÁRIOS - APB

**COMO FAZEMOS AS COISAS POR
AQUI?
Bibliotecários e Cultura Organizacional**

Samuel R. M. de Souza

Ensaio APB, n. 73

APB - ASSOCIAÇÃO PAULISTA DE BIBLIOTECÁRIOS - APB

COMO FAZEMOS AS COISAS POR AQUI?
Bibliotecários e Cultura Organizacional

Samuel R. M. de Souza

Ensaio APB, n. 73

São Paulo
Dezembro
1999

ENSAIOS APB

Coordenação editorial: Oswaldo Francisco de Almeida Júnior

- 1 - MELO, José Marques de. Comunicação de Massa x Leitura. 1994.
- 2 - MOSTAFA, Solange Puntel. Balcão de Informações: o mercado emergente. 1994.
- 3 - TAVARES, Maria Christina de Moraes. Atuação da Biblioteca Infanto-Juvenil. 1994.
- 4 - MURGLIA, Eduardo. A Crise da Informação. 1994.
- 5 - OLIVEIRA, Silas Marques de. A Crise dos recursos Humanos em Bibliotecas. 1994.
- 6 - BARROS, Maria Helena T. C. de. A Atuação da Biblioteca Escolar: relato de uma crise. 1994.
- 7 - DIAS, Maria Cristina Santarém et al. Alternativas para Contornar a Crise da Leitura: uma experiência do ônibus-biblioteca na cidade de São Paulo. 1994.
- 8 - FERREIRA, Marta Nosé et al. Projeto "Soma". 1994.
- 9 - LARROUDE, Rita Luisa et al. Terceira Idade: relato de uma experiência, 1991-1992. 1994.
- 10 - SILVA, Helen de Castro et al. Um espaço para a Fantasia. 1994.
- 11 - TOMAZELLI, Angela M. et al. Criança de Periferia não Lê: desmistificação. 1994.
- 12 - RIVA, Eliane Barbosa et al. Terceira Idade: programa integrado. 1994.
- 13 - ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. O Espaço da Biblioteca: uma reflexão. 1994.
- 14 - VALENTIM, Marta Lígia Pomim. Leitura Técnica e seu Papel na Pesquisa & Desenvolvimento. Jan. 95.
- 15 - ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. Biblioteca pública: ambigüidade, conformismo e ação guerrilheira do bibliotecário. Fev. 95.
- 16 - VALLS, Valéria. O espaço do bibliotecário no gerenciamento de documentos do Sistema da Qualidade. Mar. 95.
- 17 - CARDIN, Tânia Maria Sanvezo. Lixo reciclável x incentivo à leitura: uma relação que deu certo no município de Iporã - PR. Abr. 95.
- 18 - LIMA, Justino Alves. Bibliotecas e bibliotecários: o perfil de um caso. Maio 95.
- 19 - MODESTO, Fernando. Apontamentos sobre a ergonomia na implantação e uso do computador na biblioteca. Jun. 95.
- 20 - CÔRTE, Adelaide Ramos e. Memória técnica. Jul. 95.
- 21 - FUJINO, Asa. A gestão da informação no processo de cooperação universidade-empresa: uma visão crítica. Ago. 95.
- 22 - FARIA, Ivete Pieruccini. Livro e leitura no Brasil: alguns aspectos acerca da entrada do impresso no país. Set. 95.
- 23 - SMIT, Johanna. Algumas questões sobre os documentos audiovisuais em bibliotecas. Out. 95.
- 24 - SILVA, Antonio Manoel dos Santos, ALMEIDA, Glaucia Maria Oliveira Barbosa de, BELLUZZO, Regina Célia Baptista. O Plano de Gestão da Qualidade e sua implantação na rede de bibliotecas da UNESP: relato de uma experiência. Nov. 95.
- 25 - VERGUEIRO, Waldomiro C. S. Gestão da Qualidade e Bibliotecas Públicas: o difícil caminho para as instituições brasileiras. Dez. 95.
- 26 - LANE, Sandra S., VAL, Marta R. S. Ribeiro do. Preservação de acervos de bibliotecas: Parte I. Degradação dos materiais. Jan. 96.
- 27 - LANE, Sandra S., VAL, Marta R. S. Ribeiro do. Preservação de acervos de bibliotecas: Parte II. Um modelo de programa local. Fev. 96.
- 28 - SOUZA, Marta Alves de. Internet: a rede global. Mar. 96.
- 29 - MODESTO, Fernando. Combate ao vírus de computador na biblioteca. Abr. 96.
- 30 - BARTALO, Linete et al. A importância da leitura na formação do professor. Maio. 96.
- 31 - ARAÚJO, Eliany Alvarenga de. Sociedade de informação: espaço da palavra onde o silêncio mora? Jun. 96.
- 32 - GUIMARÃES, José Augusto Chaves. A Legislação profissional do bibliotecário. Jul. 96.
- 33 - MARTUCCI, Elisabeth Márcia. Abordagem qualitativa de pesquisa em biblioteconomia: uma introdução. Ago. 96.
- 34 - MARCHIORI, Patrícia Zeni. Eram os deuses astronautas? ou São os bibliotecários, profissionais da informação? Set. 96.
- 35 - FERREIRA, Sueli Mara S. P., KROEFF, Márcia S. Referências bibliográficas de documentos eletrônicos: vol. 1. Out. 96.
- 36 - FERREIRA, Sueli Mara S. P., KROEFF, Márcia S. Referências bibliográficas de documentos eletrônicos: vol. 2. Nov. 96.
- 37 - ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. Roubo, depredação de materiais e campanhas educativas em bibliotecas: proposta de um modelo de avaliação. Dez. 96.
- 38 - SOUZA, Francisco das Chagas de. O bibliotecário brasileiro e seu humanismo. Jan. 97.
- 39 - LIMA, Justino Alves. Mobilização para uma política de conservação e manutenção de acervos contra o agente biológico humano. Fev. 97.
- 40 - SMIT, Johanna W., MACAMBYRA, Marina M. Tratamento de multimídia. Mar. 97.
- 41 - SANTOS, Jussara Pereira. O ensino de biblioteconomia no Mercosul: propostas de integração e harmonização curricular. Abr. 97.
- 42 - FUJITA, Mariângela Spotti Lopes. Elaboração de tesouros monolíngues com o programa TECER: considerações sobre o uso. Maio 97.
- 43 - BARRETO, Angela Maria. Conversas com quem gosta de informar. Jun. 97.
- 44 - LIMA, Justino Alves. As entidades da biblioteconomia: uma tentativa de globalização e uma iniciativa de intervenção política. Jul. 97.
- 45 - TÁLAMO, Maria de Fátima G. M. Linguagem documentária. Ago. 97.
- 46 - MODESTO, Fernando. O bibliotecário e o mercado de trabalho: alguns comentários. Set. 97.
- 47 - RECINE, Analúcia Viviani dos Santos. Análise de partituras. Out. 97.
- 48 - TOMAËL, Maria Inês. Informação e globalização: reflexos de uma nova era. Nov. 97.
- 49 - FIGUEIREDO, Nice. Repensando a biblioteca pública brasileira: considerações em torno de resultados de pesquisa. Dez. 97.
- 50 - FIGUEIREDO, Nice. Repensando a biblioteca universitária brasileira: como prosseguir - notas para um projeto de pesquisa. Jan. 98.
- 51 - FERREIRA, Margarida M. Estudo do formato para registro bibliográfico Marc: volume 1. Fev. 98.
- 52 - FERREIRA, Margarida M. Estudo do formato para registro bibliográfico Marc: volume 2. Mar. 98.
- 53 - RUSSO, Mariza. Bibliotecas universitárias brasileiras: diretrizes para o próximo milênio. Abr. 98.
- 54 - GAUZ, Valéria. O bibliófilo José Mindlin: impressões de um encontro. Maio. 98.
- 55 - COSTA, Márcia Betânia da. Implantação do movimento 5S's em unidades de informação. Jun. 98.
- 56 - SIQUEIRA, Maria das Graças. Ler é conquistar autonomia. Jul. 98.
- 57 - SOUZA, Marta Alves de. Fontes de informação em Ciências Exatas: uma síntese. Ago. 98.
- 58 - FIGUEIREDO, Nice. A automação das bibliotecas universitárias: resultado de pesquisa. Set. 98.
- 59 - MODESTO, Fernando. O bibliotecário e o mercado de trabalho: estratégias para o emprego. Out. 98.
- 60 - BROWN, Doris R. O consórcio nas bibliotecas acadêmicas dos EUA. Nov. 98.
- 61 - GOMEZ, Margarita Victoria. Educação e informática: caminho entrelaçado com a biblioteconomia. Dez. 98.
- 62 - LIMA, Vânia Mara Alves. Comunicação e representação documentária. Jan. 99.
- 63 - BLATTMANN, Ursula, DUTRA, Sigrid Karin Weiss. Atividades em bibliotecas colaborando com a educação a distância. Fev. 99.
- 64 - FIGUEIREDO, Nice. Automação das bibliotecas universitárias: a visão dos usuários. Mar. 99.
- 65 - ALMEIDA, Elisângela Lino de. Conservação e acondicionamento de discos de vinil e fitas cassetes. Abr. 99.
- 66 - OLIVEIRA, Ana Lúcia Antunes de. A biblioteca escolar no processo de ensino-aprendizagem: uma experiência. Maio. 99.
- 67 - ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. Agorá informacional. Jun. 99.
- 68 - FREIRE, Bernardina Maria Juvenal, PEREIRA, Raquel Guimarães, LIMA, Geysa Flávia Câmara de. Biblioteca volante em canteiro de obras: relato de uma experiência. Jul. 99.
- 69 - FIERLI, Aglaé de Lima, CATARINO, Maria Elisabete. Classificação Decimal de Dewey em CD-ROM. Ago. 99.
- 70 - MARQUES, Eliana Maria. Biblioteca Pública no Brasil: sonho ou realidade? Set. 99.
- 71 - VALENTIM, Marta Lígia Pomim. A atividade de investigação em Ciência da Informação. Out. 99.
- 72 - PEREIRA, Enidélci A. Zaquia et al. Agentes de Tecnologia: uma experiência de estágio na área de informação e gerência do Curso de Biblioteconomia da UEL. Nov. 99.
- 73 - SOUZA, Samuel R. M. de. Como fazemos as coisas por aqui? Bibliotecários e Cultura Organizacional. Dez. 99.

COMO FAZEMOS AS COISAS POR AQUI? Bibliotecários e Cultura Organizacional

Samuel R. M. de Souza ⁽¹⁾

1 APRESENTAÇÃO²

Numa época em que alguns perguntam se a Administração oferece soluções no contexto da Ciência da Informação, podemos constatar, no dia-a-dia do trabalho nas unidades de informação – notadamente as bibliotecas tal como as conhecemos em sua apresentação tradicional – que as esperadas soluções por vezes demoram a ser implementadas. Line esclarece que mudança de atitudes não é um processo rápido, “desaprendizagem e reaprendizagem tomam tempo, e portanto é necessário que o tempo seja disponibilizado” (1996, p.36)

Numa abordagem clínica, esperamos que o cliente traga uma situação-problema, formulando-a com auxílio de recursos lingüísticos. Mesmo assim, podem ocorrer situações em que sequer possamos compreender a natureza dos problemas pelos quais passariam aqueles que se colocam como clientes em um serviço de informação.

Essa ausência de compreensão dos problemas de um usuário-cliente seria devido à falta de uma formação profissional adequada para os profissionais que se depararam com o suposto problema, ou seria uma ausência de virtudes na sociedade como um todo? Quando um funcionário/colaborador é demitido, a maior e suposta falha estaria na conduta do funcionário/colaborador ou na da empresa que o admitira? Quando um usuário/cliente atrasa, sistematicamente, a devolução de materiais de biblioteca, em hipótese, a suposta culpa recairia rapidamente sobre o usuário/cliente do serviço de informação, ou a equipe de biblioteca como um todo procuraria compreender suas falhas?

¹ Bibliotecário formado pela ECA/USP em 1996, atuou preponderantemente em bibliotecas especializadas e tem como interesse de pesquisa a globalização, a cultura organizacional e a administração de sistemas de informação.

² Este texto é uma versão condensada de um escrito realizado por SOUZA(1996), acrescido de referências bibliográficas e temas da atualidade.

Não fizemos menção, neste escrito, de situações-problema envolvendo falhas em equipamentos vitais para uma empresa, ou ausência de matéria-prima para a produção industrial, por exemplo. Isto porque os maiores problemas e os maiores desafios no campo da Administração se encontrariam na área de recursos humanos (Line, 1996, p.34).

Com tal preocupação, encontramos o ensaio de Oliveira (1994), que faz menção à “crise de recursos humanos” em bibliotecas.

Shaugnessy adverte, parafraseando outro escritor, que “muito da auto-motivação vem do interior [humano]!” (1988, p.6).

O que se poderia escrever sobre o interior humano? O ser humano é objeto de estudo de muitas ciências, ou seja, a questão humana é multidisciplinar, assim como o são a Ciência da Informação e a Cultura Organizacional.

2 CONSIDERAÇÕES INICIAIS

Por vezes nos deparamos, na literatura, com os conceitos de “cidadania cultural” (Chauí, 1993, p.12), ou mesmo “direitos culturais” (Faria, 1993, p.5). Mas o que vem a ser cultura?

A resposta a esta questão não é fácil. Bastaria lembrar que a cultura, para os antropólogos, é um objeto de estudo que já deu margem a mais de cem definições (Louis, 1988, p.75). Ao lado disso, temos várias categorias analíticas, presentes na literatura especializada, para a análise da cultura ou mesmo da cultura organizacional. Para Barbalho & Beraquet, cultura, do ponto de vista administrativo, é um “conjunto de crenças, valores e comportamentos que moldam a identidade de uma organização” (1995, p.61).

Por ora, a exemplo de Marvin Bower, citado por Malinconico (1984), conceituamos a cultura organizacional como “o modo pelo qual fazemos as coisas por aqui” (Souza, 1996, p.80), ou, de uma forma mais completa, na visão de Edgar Schein, “um padrão de pressupostos básicos – inventados, descobertos ou desenvolvidos por um dado grupo à medida em que o mesmo aprende a lidar com seus problemas de adaptação externa e integração interna – que funcionaram bem o suficiente para serem considerados válidos e, portanto, serem ensinados aos novos

membros como a maneira correta de perceber, pensar e sentir em relação àqueles problemas“ [apud Souza, 1996, p.81).

3 CATEGORIAS ANALÍTICAS DE ESTUDO DA CULTURA ORGANIZACIONAL

A fim de se ilustrar de forma simples os principais níveis de abordagem da cultura organizacional, nos baseamos em dois textos que discutem categorias analíticas propostas por Charles Handy, um dos recentes teóricos das organizações.

Deste modo, Paula (1983) e Norton (1994) descrevem quatro modalidades de cultura organizacional, a saber:

3.1 A cultura da pessoa

Para Norton (1994, p.175), é a cultura onde o *indivíduo* constitui o ponto central, sem que haja abuso do poder. Com esta orientação podem ser elencadas as “pequenas consultorias”.

A cultura como base da racionalidade organizacional, ao invés do foco no indivíduo, foi uma das transições mais marcantes para o estudo da cultura organizacional sob o ponto de vista da Administração. Esse marco pode ser indicado através dos trabalhos de Herbert Simon, que em 1945 desenvolveu a idéia de “racionalidade parcial” (*bounded rationality*) segundo a qual cada indivíduo tem uma capacidade limitada para lidar com informações (apud Souza, 1996, p.25), o que justificaria os equívocos cometidos. Surge, então, a busca por informação não apenas para reduzir a incerteza, como também para diminuir o grau de equivocidade dos atos administrativos (Souza, 1996, p.31).

3.2 A cultura da tarefa

O *projeto* é o ponto de convergência desta modalidade de cultura organizacional. Para Paula (1983, p.39) este tipo de cultura pode ser representado através de uma rede. Estruturas matriciais enfatizam o trabalho em grupo e o alcance de metas. Levar o homem à Lua, na visão desse autor teria sido um exemplo de sucesso desta modalidade cultural.

3.3 A cultura do poder

A centralização das decisões é a característica marcante deste tipo de cultura organizacional. As necessidades de informação são encaradas como problemas pouco relevantes ou de outrem (Norton, 1994, p.175). Paula esclarece que neste tipo de cultura existem poucas regras formalizadas, e as decisões “nem sempre se inspiram em procedimento ou fundamento lógico” (1983, p.39).

3.4 A cultura dos papéis organizacionais

Aproxima-se da burocracia idealizada por Max Weber, baseada na divisão especializada do trabalho (Paula, 1983, p.39). “A cultura dos papéis fixará e departamentalizará as atividades de biblioteca como algo oposto a fontes de informação ativas e cambiantes” (Norton, 1994, p.175).

4 EM BUSCA DE UMA ABORDAGEM GERAL (MACROANALÍTICA)

A cultura organizacional, em sua vertente dominante, tende a apresentar-se como algo essencial para a sobrevivência da organização. É assim que ela se apresentaria como algo forte e coerente para com o ambiente externo da organização (Souza, 1996, p.45).

Uma cultura organizacional dominante se baseia fundamentalmente em valores, atitudes e crenças, ou, mais ainda, em significados compartilhados entre os integrantes de uma organização. Idealmente todos compartilham uma mesma visão, mas na prática notar-se-ia uma fragmentação dessa visão organizacional, gerando por vezes idiossincrasias de pessoas ou grupos, originando as denominadas subculturas, onde o prefixo *sub* denotaria divisão.

Ouchi & Winkins (1985, p.471) observaram que uma cultura organizacional homogênea desempenharia funções de controle, já Grosser enfatizou que o simples ato de contar histórias mostraria o quanto uma organização possui uma cultura organizacional dominante ou mesmo subculturas, na medida em que tais lendas, heróis e todo o “folclore” organizacional constituam “mais do que transmissão de informação: são comunicações culturais (...)” (1991, p. 374).

Organizações são culturas ou *possuem* culturas? Entra em questão a cultura organizacional como uma variável dependente – moldada por um único tempo e espaço – ou independente – moldando crenças e comportamentos de indivíduos – uma distinção metodológica que Ouchi & Wilkins (1985, p.469) consideram importante para o estudo da cultura organizacional.

5 EM BUSCA DE UMA ABORDAGEM ESPECÍFICA (MICROANALÍTICA)

A abordagem microanalítica considera a cultura como algo residente em cada indivíduo (Ouchi & Winkins, 1985, p.473), abrindo campo para os estudos na área de Psicologia Social. Também denominada abordagem da *diversidade cultural*, examina como normas, crenças e atribuições podem ser passíveis de controle por parte de grupos ou indivíduos (Grosser, 1991, p.379).

Estudos de usuário, incidente crítico e “*sense-making*” são considerados coerentes com este tipo de abordagem.

6 DESAFIOS

O estudo da cultura organizacional compreende, em primeiro lugar, o desafio inerente ao seu próprio objeto de pesquisa. Ainda assim, encontramos na literatura uma série de observações atinentes à aplicação prática da compreensão da cultura organizacional em ambientes de informação.

Grosser, por exemplo, alerta que “se um profissional de informação não estiver em consonância com as redes informais, é provável que o serviço de informação seja cada vez mais visto como periférico e irrelevante, um dos primeiros candidatos ao ‘corte’ em épocas de recessão econômica. Por outro lado, para o profissional alerta, elas podem oferecer a chave para a melhoria da eficácia de sistemas e serviços informacionais numa organização” (1991, p.350). As redes informais estão no cerne da cultura organizacional.

Mais adiante, a mesma autora indica, com base em Jones, o desafio, para os profissionais de informação, de “abandonar a cultura da era do processamento de dados e adotar um papel mais

central em suas organizações, desenvolvendo uma cultura de sistemas de informação que seja orientada para o *negócio*” (p. 378 - grifo nosso).

Neste processo de mudança, convém que os bibliotecários exercitem o compartilhamento de visões (Ianuzzi, 1992, p.35), pois “necessitamos de líderes que não apenas possuam visão, mas que sejam competentes e compromissados com a criação de um ambiente onde essa visão seja compartilhada”.

Grosser (1991) admite que o maior desafio, para os profissionais de informação, seria desenvolver habilidades de comunicação interpessoais, ganhando espaço junto às várias redes informais que compõem a cultura dominante e/ou subculturas de uma organização. Desta maneira seria possível não só garantir uma satisfatória integração ao cotidiano organizacional, mas reorientar o *marketing* de serviços informacionais existentes, no sentido de garantir uma harmonia com os membros da organização que numa dada cultura desempenhem papéis informacionais relevantes, sem deixar de lado uma reflexão sobre os aspectos éticos e “credos” da Ciência da Informação (*apud* Souza, 1996, p.7).

Por onde começar a vencer tais desafios? Shaugnessy lembra que o potencial estaria “nas próprias organizações” (1998, p.5)

7 CULTURA PROFISSIONAL VERSUS VALORES ORGANIZACIONAIS

Com a divisão do trabalho, surgiram as especializações. Neste sentido, as categorias profissionais tendem a formar grupos distintos, no seu afã de prestar uma contribuição relevante à sociedade. Deste modo, passam a adquirir certa identidade profissional.

Tal identidade se fundamentaria numa imagem que a sociedade sustenta em relação aos profissionais e vice-versa. O referencial teórico da cultura organizacional nos auxilia a explicar o papel que os valores compartilhados exercem no comportamento profissional. Smith, por exemplo, destaca que a denominada *Infoética* depende de valores compartilhados entre os profissionais de informação (1997, p.355); Franks parece ratificar este aspecto, elencando vinte e um valores que profissionais de informação declararam acalentar em seu cotidiano profissional, salientando que “um exame minucioso dos valores nos quais se baseiam nossos códigos, normas

e políticas demonstrarão que nossa profissão abraça muitos dos mesmos valores éticos” (1997, p. 18).

Com a preocupação de desenvolver esta discussão no nível do comportamento profissional dos indivíduos, a American Library Association criou uma força-tarefa com o intuito de elaborar um documento com os valores fundamentais dos profissionais americanos. A leitura da versão provisória deste documento, constante do ANEXO I, possibilitaria a análise da aplicabilidade do seu conteúdo no Brasil ou em outras partes do mundo.

Já sugerimos, acima, que os grupos profissionais exercem um papel importante na percepção e elaboração de valores fundamentais. No entanto, permanece a questão da coexistência entre os valores esposados pela profissão como um todo e as constelações de valores escolhidos pelas várias instituições sociais ao nosso redor. Se o ordenamento jurídico facilita a explicitação desses valores – como por exemplo a legislação e as normas que regulamentam profissões – Douglas esclarece que “presunções legais não conferem características emocionais às corporações. Apenas porque estão legalmente constituídos não se pode dizer que os grupos ‘se comportem’ – muito menos que pensem ou sintam “ (1986, p.9). Assim, na percepção e aplicação de valores na atividade profissional, o papel do indivíduo, sob o ponto de vista da cultura organizacional em sua vertente “microanalítica”, mencionada no item 5, adquire suma importância. Grosser, inclusive, fez uma sugestão no sentido de os profissionais de informação repensarem sua própria cultura (1991, p.378).

8 CULTURA ORGANIZACIONAL E VIRTUALIDADE

Uma cultura, sob o ponto de vista antropológico, procuraria explicar a elaboração, pelo homem, de artefatos culturais, sejam os mesmos materiais ou simbólicos (Souza, 1996, p.12).

Modernamente, temos o “electronic book”, a título de exemplo, como um artefato criado pelo ser humano. Estima-se que o “electronic book” esteja acarretando um sério impacto, em diversos níveis, nos serviços de informação.

Ora, se considerarmos o fato de que sempre existirão artefatos culturais, uma biblioteca, nos dias de hoje, passaria a ser considerada um “megadocumento” (Lévy, 1993, p.35), um

artefato cultural em si mesmo que reflete as atitudes, valores e crenças de um dado grupo social, organização ou indivíduo, ou seja, da civilização, como sempre o fora.

Convém lembrar que o *texto*, antes um elemento pré-codificado, com as tecnologias mais recentes tende a se tornar algo manipulável pelo próprio usuário final (ou leitor), abrindo-se campo para novas possibilidades de estudo da cultura organizacional face a virtualidade. Mas, para Bettetini, por exemplo, mesmo com o advento da *Infografia*, o texto seria "... o lugar do evento comunicativo" (1993, p.67)

Com as novas tecnologias abre-se novo espaço para as unidades de informação no universo virtual. Smith (1998) afirma que "... A realidade virtual empurra as fronteiras conceituais entre o homem e a máquina". Neste sentido, Malinconico lembra, ao tratar da cultura organizacional sob o ponto de vista microanalítico (cf. o item 5 acima) que as organizações possuem uma cultura que é prontamente reconhecida (1984, p.791); acrescentaríamos, através de comunicação eletrônica, "chats" etc.

É possível que, num futuro próximo, os computadores escolham dentre uma gama de valores oferecidos pelo ser humano, aumentando a importância do aspecto ético (Smith, 1998, p. 352).

9 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Kostrewski & Oppenheim, citados por Smith, chamam a atenção para a necessidade de "um novo código para os profissionais de informação, que poderia ser criado por uma entidade profissional com poderes de efetivação" (1998, p.343). De certa forma o texto da American Library Association, transcrito para o ANEXO I, parece estar ligado a essa demanda dos especialistas. Estudiosos já fizeram alusão aos "credos" da profissão de bibliotecário³, e Semler (1988, p.112-114) nos oferece um relato sobre a aplicação prática dos "credos" no caso de uma empresa brasileira. Restaria a cada profissional refletir sobre a sua visão particular a respeito dos "credos" da profissão de bibliotecário, tendo-se em vista as normas informais e formais vigentes

³ Ver por exemplo FOSKETT, D.J. The creed of a librarian: no politics, no religion, no morals. London : Library Association, 1970. (Library Association. Reference, Special and Information Section. North Western Group. Occasional Papers, 3).

em cada situação. Voltamos a lembrar o papel do indivíduo na elaboração desses valores fundamentais, tendo-se em vista a realidade de cada um dos mesmos. A título de exemplo, mencionamos o texto de Burke et al (1999), a fim de que cada profissional reflita sobre seus "mandamentos" do cotidiano.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- BARBALHO, Célia Regina Simonetti, BERAQUET, Vera Sílvia Marão. *Planejamento estratégico para unidades de informação*. São Paulo : Pólis/APB, 1995.
- BETTETINI, Gianfranco. Semiótica, computação gráfica e textualidade. In: PARENTE, André (org.). *Imagem-máquina: a era das tecnologias do virtual*. Rio de Janeiro : Editora 34, 1993. p. 65-71.
- BURKE, Peter et al. Os novos 10 mandamentos. In: *Folha de São Paulo*, São Paulo, 16.dez.1999, Caderno Mais! p. 4-11.
- CHAUÍ, Marilena de Souza. São Paulo – uma opção radical e moderna : democracia cultural. *Pólis*, São Paulo, n.12, p.09-38, 1993.
- DOUGLAS, Mary. *How institutions think*. Syracuse : Syracuse University Press, 1986.
- FARIA, Hamilton. Os sentidos da cultura na cidade. *Pólis*, São Paulo, n.12, p.03-08, 1993.
- FRANKS, Jeffrey A. Forming a reference philosophy: the role of shared values. In: MARBRY, Celia Hales (editor). *Philosophies of reference service*. New York : Haworth, 1997. (publicado também no periódico *Reference Librarian* n.59, 1997).
- GROSSER, Kerry. Human networks in organizational information processing. *Annual Review of Information Science and Technology*, Medford, v.26, p.349-402, 1991.
- IANUZZI, Patricia. Leadership development and organizational maturity. *Journal of Library Administration*, New York, v.17 n.1 p.5-17, 1992.
- LÉVY, Pierre. *As tecnologias da inteligência: o futuro do pensamento na era da informática*. Rio de Janeiro : Editora 34, 1993.
- LINE, Maurice B. The universal library report. *Library Management*, West Yorkshire, v.17 n.1 p. 33-36.
- LOUIS, Meryl Reis. An investigator's guide to workplace culture. In: FROST, Peter J. et al. *Organizational culture*. Beverly Hills : Sage, 1988. p.75-93.

- MALINCONICO, S. Michael. Managing organizational culture. *Library Journal*, apr. 15, p.791-793, 1984.
- NORTON, Bob. Organizational cultures and their relevance to the information organization. *Aslib Proceedings*, London, v.4 n.6, p.173-176, june 1994.
- OUCHI, William G., WILKINS, Alan L. Organizational culture. *Annual Review of Sociology*, Palo Alto, v.11, p.457-483, 1985.
- OLIVEIRA, Silas Marques de. *A crise dos recursos humanos*. São Paulo : APB, 1994. (Ensaios APB, 4).
- PAULA, Affonso Celso M. de. Aspectos da estruturação de serviços de informação. *Ciência da Informação*, Brasília, v.12 n.1 p. 37-44, 1983.
- SEMLER, Ricardo F. *Virando a própria mesa*. São Paulo : Best Seller 1988.
- SHAUGNESSY, Thomas W. Staff development in libraries : why it frequently doesn't take. *Journal of Library Administration*, New York, v.9 n.2, p.5-12, 1988.
- SMITH, Martha Mortague. Information Ethics. *Annual Review of Information Science and Technology*, Medford, v.32, p.339-366, 1997.
- SOUZA, Samuel R.M. de. *Cultura organizacional e administração de sistemas de informação: revisão de literatura*. São Paulo : USP/ECA/CBD, 1996.

ANEXO I

“Core Values” – Lista de valores fundamentais da American Library Association, produzida pela Força-Tarefa de Valores Fundamentais da ALA em 1999 – [versão preliminar]

Disponível on-line em <http://www.wwa.com/~dsager/draft.htm>
[capturado em 10/01/2000]

American Library Association
Core Values Task Force
Draft Statement – (21NOV1999)

Biblioteconomia: Valores Fundamentais

Os profissionais da Biblioteconomia são guiados por um conjunto de valores fundamentais que são universalmente aplicáveis, não importando a função específica e o tipo e as dimensões da instituição ou organização a que sirvam. A Força-Tarefa Valores Fundamentais da American Library Association foi encarregada da responsabilidade de identificar estes valores fundamentais e desenvolver uma declaração preliminar que situará estes valores no contexto de outras políticas majoritárias da profissão. Reconhecendo-se que estes valores abrangem muitos princípios e crenças, a Força-Tarefa adicionou uma explicação ao conteúdo dos mesmos, mas convida divisões, afiliados, filiais e outras unidades afins a desenvolver suas próprias interpretações, extraídas de suas perspectivas peculiares.

- A conexão entre pessoas e idéias
- Acesso desagrilhado às idéias
- Aprendizagem em todos os seus contextos
- Liberdade a todas as pessoas para formar, manter e expressar suas próprias crenças
- Respeito ao indivíduo
- Preservação do registro humano
- Interdependência entre profissionais e entidades
- Profissionalismo a serviço destes valores

Explicação

A *Declaração de Direitos da Biblioteca* descreve nossas obrigações para com aqueles a quem servimos. *O Código de Ética* descreve nossas obrigações para conosco mesmos e para com nossa profissão. *Bibliotecas: Um Valor Americano* descreve nosso compromisso para com a comunidade. Emergindo destas referências e de nossas próprias vidas profissionais estão os valores fundamentais compartilhados – imutáveis, universais e completos. Sustentamos estes valores como o fundamento da Biblioteconomia:

- ***A conexão entre pessoas e idéias.*** Todos os outros decorrem disso. Guiamos o pesquisador na definição e no refinamento da busca, nós aprimoramos a especulação intelectual, nós norteamos a comunicação em sua miríade de formas e formatos.
- ***Acesso desagrilhado às idéias.*** Reconhecemos o acesso às idéias ao longo do tempo e ao longo das culturas como algo fundamental para a sociedade e para a civilização
- ***Aprendizagem em todos os seus contextos.*** Seleccionamos e tornamos acessíveis materiais que auxiliam o estudioso, possibilitam o florescimento da democracia, a manutenção da criatividade, permitindo às pessoas o aprendizado dentro e fora da educação formal ao longo de suas vidas, e encorajando a posse da felicidade
- ***Liberdade a todas as pessoas para formar, manter e expressar suas próprias crenças.*** Cada pessoa tem o direito de pesquisar, para saber, e para encontrar [algo] no contexto de sua própria vida
- ***Respeito ao indivíduo.*** Honramos cada questão sem preconceitos e pesquisamos a mesma com a completude de ferramentas ao nosso dispor. Respeitamos a necessidade individual de privacidade e de confidencialidade em sua busca ou seu estudo
- ***Preservação do registro humano.*** A memória cultural da espécie humana e suas muitas famílias, suas histórias, sua experiência, e sua sabedoria devem ser preservadas desde o passado para que o mesmo ilumine o presente e faça o futuro possível
- ***Interdependência entre profissionais e entidades.*** A Biblioteconomia é colaborativa por natureza, e coleções e serviços evoluem através dessa colaboração
- ***Profissionalismo a serviço destes valores.*** Nosso compromisso requer integridade, competência, assessoramento eficaz, e serviço em prol de nossa área assim como do público