

ASSOCIAÇÃO PAULISTA DE BIBLIOTECÁRIOS

ENSAIOS APB

A "GESTÃO DA QUALIDADE" NA ADMINISTRAÇÃO E ORGANIZAÇÃO DE UMA UNIDADE DE INFORMAÇÃO

Regina Rita Liberati Silingovschi

Ensaios APB, n. 89

APB - ASSOCIAÇÃO PAULISTA DE BIBLIOTECÁRIOS - APB

A "GESTÃO DA QUALIDADE" NA ADMINISTRAÇÃO E ORGANIZAÇÃO DE UMA UNIDADE DE INFORMAÇÃO

Regina Rita Liberati Silingovschi

Ensaios APB, n. 89

APB - ASSOCIAÇÃO PAULISTA DE BIBLIOTECÁRIOS - APB

A "GESTÃO DA QUALIDADE" NA ADMINISTRAÇÃO E ORGANIZAÇÃO DE UMA UNIDADE DE INFORMAÇÃO

Regina Rita Liberati Silingovschi

Ensaios APB, n. 89

São Paulo Abril 2001

A "GESTÃO DA QUALIDADE" NA ADMINISTRAÇÃO E ORGANIZAÇÃO DE UMA UNIDADE DE INFORMAÇÃO: O CASO DA UNIDADE DE INFORMAÇÃO 4 DA REDE DE BIBLIOTECAS UNOESTE DE PRESIDENTE PRUDENTE 1

Regina Rita Liberati Silingovschi 2

1 INTRODUÇÃO

Por "Gestão da Qualidade" na administração e organização da Unidade de Informação 4 da Rede de Bibliotecas UNOESTE, entende-se uma administração alicerçada na qualidade ampla e completa, com a finalidade de melhor atender aos que a procurarem, com vistas à total satisfação de suas necessidades informacionais.

A escolha deste tema partiu de uma necessidade real, a implantação de mais uma Unidade de Informação pela Rede de Bibliotecas UNOESTE. Trata-se da quarta Unidade e pretende-se, com mais esta criação, desenvolver uma administração eficaz, participativa, uma administração voltada para a "qualidade de seus produtos e serviços".

A proposta deste trabalho nada mais é que uma reflexão sobre esses conceitos, procurando implantá-los e desenvolvê-los na organização e gestão dessa nova Unidade de Informação, que está sendo criada, e que tem, nos atributos da "gestão da qualidade", as premissas básicas e os objetivos que deseja atingir.

¹ Monografia de especialização apresentada no curso de "Gerência de Unidades de Informação", da Universidade Estadual de Londrina, Centro de Educação, Comunicação e Artes, Departamento de Ciências da Informação.

² Bibliotecária da Universidade do Oeste Paulista - UNOESTE.

Faz-se necessário avaliar se estas propostas se realizam no dia a dia da Unidade de Informação e, como consequência, se o cliente se encontra participando desse processo, sentindo-se satisfeito com os serviços e produtos que lhes são oferecidos.

Segundo Whiteal (1992, p.23-25), a qualidade está relacionada com os resultados obtidos dos serviços que foram prestados aos clientes. O cliente sente a qualidade e valor do serviço que lhe é oferecido.

E completa Belluzzo (1999, p.10): "Todos os clientes devem ser vistos como o ponto-chave em uma Unidade de informação, e a maior preocupação deve ser com sua satisfação".

Dentro desse cenário, a implantação da Unidade de Informação 4, especializada nas áreas de Ciências Jurídicas, Administrativas e Contábeis demonstra uma preocupação em atender melhor, de forma personalizada, seus clientes. Para que o sucesso dessa nova Unidade ocorra, é necessário o desenvolvimento de um trabalho diferenciado e, portanto, merecedor de um planejamento mais apurado. Com um acervo e clientela especializados, pode-se trabalhar, de forma personalizada, com os clientes.

Estabelecer não só "momentos de qualidade" mas também planejar e formar estratégias para o desenvolvimento de serviços que permanecerão, sempre, não só na mente dos clientes internos (funcionários) como também em clientes externos (alunos, professores etc.).

A "Gestão da Qualidade" favorece o estreito relacionamento Cliente/Unidade de Informação, disponibilizando a todos uma completa estrutura física e de pessoal, com o intuito de fazer com que produtos e serviços estejam a sua disposição. A "administração participativa" e os "princípios de gestão com qualidade" vêm ao encontro do atendimento dessas necessidades de relacionamento com os clientes internos e externos.

A Gestão da Qualidade, que engloba todas as áreas da empresa, adota processos eficientes de "Gerenciamento de Qualidade". É necessário utilizarem-se estes "princípios de qualidade", afim de se planejar um bom desempenho e, com isto, obter melhor produtividade.

O compromisso e o comprometimento de todos, o estabelecimento da missão da Unidade de Informação, que está em sintonia com a da Rede de Bibliotecas e o estabelecimento de metas e objetivos, serão fundamentais nesse processo, que visa, sempre, a oferecer produtos e serviços de qualidade, a busca contínua da excelência no atendimento aos clientes.

Planejar, criar e desenvolver uma Unidade de Informação é um grande desafio, principalmente quando se deseja que essa esteja dentro dos princípios de uma "Empresa eficaz e participativa", uma "Unidade de Informação válida".

O trabalho enfoca ainda o tema "administração de serviços" e a qualidade na administração desses serviços, pois é de extrema importância o comprometimento e envolvimento de todos os níveis funcionais da organização, onde todos têm um papel a desempenhar, no esforço de garantir qualidade nos serviços de informação.

São conceitos que favorecem uma análise mais apurada na forma de pensar, em hábitos arraigados, premissas e crenças comuns aos administradores. Propõem uma nova postura e mudanças de paradigmas não só quem está no comando como também quem, efetivamente, presta serviços, principalmente o de atendimento a clientes.

Outra questão importante, dentro desse conceito é tornar sua organização mais competitiva, desenvolvendo estratégias capazes de fazê-la competir, com algum diferencial, se possível. Nesse caso, agrega valor a alguns serviços ou produtos oferecidos pelas Unidades de Informação, de modo a garantir um posicionamento importante dentro da Universidade.

A estrutura da Rede de Bibliotecas UNOESTE conta com uma equipe de profissionais capacitados, que somam, aproximadamente, 100 integrantes, entre Bibliotecários, auxiliares de Biblioteca, subchefes de setor, serventes, guardas, pessoal de transporte de malotes etc., nas quatro Unidades de Informação da Rede de Bibliotecas UNOESTE, divididas entre os 2 campi e o Hospital Universitário.

Com todos esses conceitos direcionando os caminhos da equipe de trabalho desta organização, tem-se, como maior objetivo, implantar essa nova Unidade de Informação, criando e desenvolvendo uma "empresa/organização humana", voltada para a valorização do ser humano, para a qualidade dos serviços e produtos e, principalmente, para a satisfação de seus clientes, como uma organização pró-ativa, com visão integrativa e inovadora, fazendo parte de uma Rede de Bibliotecas que incentiva seus líderes a focalizarem a "qualidade" como ponto central de atividades das Unidades de Informação.

2 METODOLOGIA

O presente trabalho faz parte de uma pesquisa maior que utilizou, para seu desenvolvimento, de um levantamento bibliográfico, uma revisão da literatura, mas não de forma exaustiva; apenas foi proposta uma análise reflexiva dos conceitos de "Gestão da Qualidade", "Administração de serviços" e "Administração participativa", com o objetivo de alavancar resultados de "melhoria contínua" e a "satisfação dos clientes" nesta nova Unidade de Informação que esta sendo criada na Rede de Bibliotecas.

Essa análise reflexiva conduziu a uma tentativa de aplicação desses conceitos, e para isso, fez-se necessário avaliar se as propostas se realizam no dia a dia da Unidade e, como conseqüência, verificar através de questionários se os mesmos se encontram satisfeitos com os serviços e produtos que lhes são oferecidos.

A pesquisa mais ampla, ao seu final, sugere adaptações a produtos e serviços oferecidos pela Unidade 4, que estejam em consonância com a reflexão teórica sobre o que é "Gestão da Qualidade"; propõe o desenvolvimento de treinamentos com clientes internos, visando, como propósito fundamental, o atendimento voltado para a qualidade, um "atendimento personalizado", com o objetivo de reduzir o tempo necessário para que clientes externos recebam a informação de que necessitam; e ainda propor os atributos da "qualidade", necessários à gestão da Unidade de Informação 4, como objetivos e metas que se deseja atingir.

Segundo os autores Valls, Vergueiro (1998, p.49) :

"A qualidade total é uma forma de gestão e, para sua efetiva utilização, são necessários inúmeros esforços por parte da alta administração da organização, além da estruturação de um sistema de qualidade, que é considerado elemento básico para a implementação da gestão da qualidade total".

3 RESULTADO: PROJETO DE IMPLANTAÇÃO DA "GESTÃO DA QUALIDADE" NA ADMINISTRAÇÃO E ORGANIZAÇÃO DA UNIDADE DE INFORMAÇÃO 4 DA REDE DE BIBLIOTECAS UNOESTE

Para se atingir objetivos de tornar uma organização válida, tem-se que implantar a "qualidade total" nos serviços e produtos oferecidos por ela. Deve-se, ainda, obedecer a alguns aspectos relevantes, que são como fases de implantação da qualidade em uma Unidade de Informação.

Segundo Belluzzo (1999, p.5), são aspectos :

- "Planejar estrategicamente produtos e serviços
- Estudar as necessidades e expectativas de satisfação de clientes

- Estabelecer política de formação e desenvolvimento de coleções, tratamento da informação, elaboração e oferecimento de produtos e serviços
- Monitorar problemas em atividades rotineiras utilizando as ferramentas da qualidade
- Desenvolver habilidades de comunicação interpessoal entre os clientes internos e externos
- Criar mecanismos de divulgação e marketing dos produtos e serviços".

Ainda segundo Belluzzo (1999, p.6), alguns procedimentos e atitudes devem ser seguidos, para se garantir a "qualidade no atendimento" nos serviços prestados em uma Unidade de Informação, que são:

- "Promover interação entre clientes internos e externos
- Capacitar as equipes Bibliotecárias para a necessidade de se oferecer produtos e serviços com a qualidade desejada pelos clientes externos
- Identificar sistematicamente as condições de melhoria e proceder às correções e/ou ajustes necessários
- Redefinir imediatamente os processos/atividades após à solução de problemas detectados, eliminando as suas causas
- Criar um sistema de avaliação dos produtos/serviços e do desempenho da Unidade de Informação junto aos clientes internos e externos
- Adotar um manual de procedimentos para o uso de técnicas, indicadores e metodologia da qualidade".

Todas essas "tarefas" são auxiliares na tarefa de orientar e integrar as ações em direção aos "bons resultados" que se espera atingir.

A importância em se focalizar a qualidade no processo gestor, como um componente fundamental para o sucesso desse novo empreendimento, é o que determinará o sucesso nesse processo de mudança que se atravessa.

Desenvolver uma gestão voltada para a qualidade em uma Unidade de Informação consiste em:

- √ ter uma filosofia bem definida e divulgada;
- √ guiar-se por novos princípios que norteiem uma nova realidade;
- √ internalizar esses princípios;
- √ administração aberta ao diálogo, ao debate e à negociação;
- √ valorizar o ser humano, integrando lideranças;
- √ ter, como objetivo máximo, clientes satisfeitos;
- √ conquistar credibilidade;
- √ ter uma visão pró-ativa;
- √ saber diagnosticar a realidade, que deve ser conhecida, bem como a organização, que deve ser transparente e atenta às transformações;
- √ pensar em competitividade, produtividade e modernidade.

Uma observação importante, com relação às características da gestão da qualidade total, é que procura envolver todos os profissionais no mesmo processo de inovação e produção do conhecimento. A demonstração de maturidade nos relacionamentos interpessoais dentro de uma organização é percebida, quando a responsabilidade e a criatividade são incentivadas a todos da equipe.

Os conceitos que aqui estão sendo analisados e refletidos devem ser observados sob alguns aspectos: a) considerar o ambiente ao qual a Unidade está inserida; b) internalizar esses conceitos, para que as atitudes daqueles que irão executar as tarefas e rotinas demonstrem espontaneidade, naturalidade e, principalmente, que demonstrem ser verdadeiras.

Nesse embasamento teórico, a qualidade aqui mencionada é vista como uma meta que se deseja atingir, não só no aprimoramento dos serviços prestados em uma Unidade de Informação como também no próprio crescimento e evolução do ser humano. Os autores aqui citados possuem relação com o tema proposto, por tratarem, em seus trabalhos, de forma concisa, de experiências realizadas em Centros de

Informação, enaltecendo a importância do tema para o desenvolvimento da sociedade e melhoria da qualidade de vida dos indivíduos.

Essa reflexão sobre o conceito de "gestão voltada para a qualidade" revela a importância de se observarem, com mais precisão, algumas questões, procurando soluções baseadas no diálogo entre administradores e clientes internos:

- √ Como clientes internos podem vivenciar e aceitar uma nova realidade?
- √ Como respondem e correspondem às mudanças organizacionais que estarão ocorrendo?
- √ Como serão treinados para novos desafios?
- √ Como manter acesa a chama interna da motivação pelo trabalho com excelência?
- √ Como realizar novas atividades com enfoque na excelência?

E, finalmente, como manter o sentimento de comprometimento, que é a finalidade a que se propõe a gestão da qualidade em clientes internos, e até mesmo, em gerentes de Unidades de Informação?

4 CONCLUSÃO

Uma organização que se propõe a uma gestão voltada para a "qualidade" renova sua história e sedimenta seus propósitos de reavaliar sua trajetória, porquanto essas são atividades que visam a estabelecer e a manter um ambiente no qual as pessoas, trabalhando em equipe, consigam um desempenho eficaz na busca das metas e missão da organização.

Deve-se ter uma filosofia bem definida, o que, mi as vezes, é sintetizado com poucas palavras, chamada de "missão".

É de suma importância:

- √ Valorizar o ser humano, orientá-lo, motivá-lo, conscientizá-lo dos objetivos que se deseja atingir. Criar vínculos de relacionamento maduros, baseados na liberdade de agir, na responsabilidade dos atos, na criatividade responsável, no diálogo franco e sincero, e principalmente inspirar a ética profissional;
- √ Mudar o enfoque do trabalho, sentir-se realizado, através da satisfação de todos da equipe, isto é, criar uma "cultura da qualidade."
- √ Compartilhar informações não somente com os integrantes da Rede mas sobretudo com outras instituições. Trocar informações, comutar informações, ser um agente multiplicador dos conhecimentos adquiridos.

Com todos esses itens descritos, o que se espera, ao se implantar essa nova Unidade de Informação, é o propósito de criar uma "empresa/organização humana", voltada para a valorização do ser humano, para a qualidade dos serviços e produtos; e o principal, a satisfação do cliente. Uma organização pró-ativa, com visão integrativa e inovadora.

Para essa Unidade reagir de tal forma, seu administrador deve ser um gerente que transmita segurança, autoconfiança, liderança; deve ser flexível, conciliador e organizado.

Importante, ainda, é a implementação da prática do feedback em cada setor da Unidade, para constatar avanços ou reavaliar atitudes, planejando, novamente, as rotinas de serviço.

Alguns resultados podem ser percebidos e já outros foram alcançados no decorrer deste trabalho. Percebe-se que o simples levantamento e análise de problemas e, conseqüentemente, sua priorização, podem trazer uma conscientização e envolvimento muito importante para solução de problemas. Idéias interessantes e criativas são ouvidas e discutidas, trazendo um grande desejo de melhorar o serviço que está sendo realizado no momento. É o renascimento do sentimento de motivação e comprometimento de toda a equipe.

Percebe-se, também, a necessidade de treinamento de clientes internos dentro dos novos conceitos apresentados, favorecendo a educação e a melhoria contínua.

Outro problema que foi detectado trata de "conhecer melhor o perfil do cliente externo da Unidade de Informação 4", o que pode ser desenvolvido e apresentado em um novo e posterior trabalho de pesquisa. Para isso, a metodologia a ser aplicada utiliza-se de questionários que demonstrem quais suas reais necessidades e quais as expectativas desse cliente, em relação aos serviços prestados pela Unidade, para, então, isso definir um novo design sobre suas reais exigências.

É preciso entender que ele é o orientador de suas necessidades, sendo o Bibliotecário o guia dos caminhos para a satisfação dessas mesmas necessidades.

As funções de Administrar são muito complexas e requerem do gerente várias habilidades, para que seja um profissional de destaque em uma organização. Ele sabe que é Importante ter boa comunicação, saber construir relações profissionais, habilidades em solucionar conflitos, em tomar decisões, em manter a excelência em situações difíceis, e ainda, possuir habilidades técnicas. Sabe, igualmente, que o

"poder", antes da organização, agora está nas mãos dos clientes. E o grande diferencial dessa organização é prestar um excelente serviço a sua clientela. Prestar serviços de qualidade é solucionar problemas, agregando-lhes valor, em benefício de alguém.

Conclui-se, portanto, que, no processo pelo qual se pretende desenvolver a implantação e desenvolvimento dessa Unidade, é importante ter a consciência de sua missão e a certeza de que as mudanças organizacionais só se realizarão fundamentalmente, através de um trabalho harmônico e criativo, desde que em equipe.

Esse pequeno grupo, que é chamado de "equipe", deve ser dotado de uma identidade distinta, formado por pessoas que trabalham juntas, de forma coordenada, e que se apoiam mutuamente. Pessoas essas que devem assumir responsabilidades perante as outras e utilizar-se de suas competências complementares, para atingir propósitos e metas em comum.

Assim sendo, para a completa e satisfatória consecução dos objetivos propostos no início deste trabalho, torna-se necessário, sensibilizar as pessoas dessa equipe, a fim de que compreendam os objetivos a serem alcançados e estejam de acordo com os mesmos, para, então, serem encorajadas a buscar a melhor maneira de concretizá-los.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BELLUZZO, Regina Célia Baptista. Qualidade no atendimento ao cliente rumo ao século 21. Presidente Prudente, 1999. 27 transparências: color. 30x21cm.

COSTA, Maria Francisca Teresa de J. F.; LIMA, Ely Bastos de. Implantação da gestão pela qualidade total: GQT na seção de documentação técnica do Distrito de exploração do Sudeste. In: CONGRESSO LATINO-AMERICANO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 2., CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 17., Belo Horizonte. *Anais...* Rio de Janeiro: PETROBRÁS / DESUD, 1994. p. 71-77.

DOUCHY, Jeas-Marie. As ferramentas básicas para a resolução de um problema. In:
____. Em direção ao "zero defeito" na empresa. Tradução de Carmen Dolores Straube.
São Paulo: Atlas, 1992. cap. 8, p. 125-141.

MARTINS, Petrônio G.; LAUGENI, Fernando P. Qualidade em serviços. In:____. Administração da produção. São Paulo: Saraiva, 1998. cap. 22.10, p.416-425.

VALLS, V. M., VERGUEIRO, Waldomiro C.S. A gestão da qualidade em serviços de informação no Brasil: uma revisão da literatura. *Perspect. Cienc. Inf.*, Belo Horizonte, v.3, n.1, p. 47-59, jan./jun. 1998.

WHITEHALL, T. Quality in library and information service: a review. Library Management, v.13, n.5, p.23-35, 1992.

ENSAIOS APB

Coordenação editorial: Oswaldo Francisco de Almeida Júnior

- 89 SILINGOVSCHI, Regina Rita Liberati. A "Gestão da Qualidade" na Administração e Organização de uma Unidade de Informação. Abr. 2001.
- 88 ROSA, Maria Nilza Barbosa. A Formação da Opinião Profissional em Biblioteconomia. Mar. 2001.
- 87 BARRETTO, Maria Paula R. Pereira. Universo Jurídico na Área da Biblioteconomia. Fev. 2001.
- 86 VALENTIM, Marta Lígia Pomim. Metadados (Revisão de Literatura). Jan. 2001.
- 85 CÔRTE, Adelaide Ramos e. A Biblioteconomia frente às inovações tecnológicas. Dez. 2000.
- 84 CUNHA, Miriam Vieira da. O Profissional da Informação: Formação e Mercado de Trabalho 3 (Revisão de Literatura Abordagens Institucional e Educativa e Funções). Nov. 2000.
- 83 CUNHA, Miriam Vieira da. O Profissional da Informação: Formação e Mercado de Trabalho 2 (Revisão de Literatura Abordagem Funcional). Out. 2000.
- 82 CUNHA, Miriam Vieira da. O Profissional da Informação: Formação e Mercado de Trabalho 1 (Revisão de Literatura). Set. 2000.
- 81 SILINGOVSCHI, Regina Rita Liberati. O software "Database Marketing" como instrumento na tomada de decisões na administração da informação. Ago. 2000.
- 80 MARCHIORI, Patrícia Zeni. Navegar é preciso: como entender a estrutura de busca na Web. Jul. 2000
- 79 MOLOGNI, Michele. Programa INFOINDEX: a agilidade no trabalho de classificação e indexação. Jun. 2000.
- 78 TOMAÉL, Maria Inês et al. Fontes de informação na Internet: acesso e avaliação das disponíveis nos sites das Universidades. Maio 2000.
- 77 TOMAÉL, Maria Inês et al. Critérios para avaliar fontes de informação na Internet. Abr. 2000.
- 76 DUTRA, Miriam Regiane. A indústria da informação no Brasil: reflexões. Mar. 2000.
- 75 VERGUEIRO, Waldomiro. Qualidade em serviços de informação: o foco no cliente. vol. 2. Fev. 2000.
- 74 VERGUEIRO, Waldomiro. Qualidade em serviços de informação: o foco no cliente. vol. 1. Jan. 2000.
- 73 SOUZA, Samuel R. M. de. Como fazemos as coisas por aqui? Bibliotecários e Cultura Organizacional. Dez. 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
- 71 VALENTIM, Marta Lígia Pomim. A atividade de investigação em Ciência da Informação. Out. 99
- 70 MARQUES, Eliana Maria. Biblioteca Pública no Brasil: sonho ou realidade? Set. 99
- 69 FIERLI, Aglaé de Lima, CATARINO, Maria Elisabete. Classificação Decimal de Dewey em CD-ROM. Ago. 99.
- 68 FREIRE, Bernardina M. Juvenal, PEREIRA, Raquel G., LIMA, Geysa F. C. de. Biblioteca volante em canteiro de obras: relato de uma experiência. Jul. 99.
- 67 ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. Agorá informacional. Jun. 99.
- 66 OLIVEIRA, Ana Lúcia Antunes de. A biblioteca escolar no processo de ensino-aprendizagem: uma experiência. Maio. 99.
- 65 ALMEIDA, Elisangela Lino de. Conservação e acondicionamento de discos de vinil e fitas cassetes. Abr. 99.
- 64 FIGUEIREDO, Nice. Automação das bibliotecas universitárias: a visão dos usuários. Mar. 99.
- 63 BLATTMANN, Ursula, DUTRA, Sigrid Karin Weiss. Atividades em bibliotecas colaborando com a educação a distância. Fev. 99.
- 62 LIMA, Vânia Mara Alves. Comunicação e representação documentária. Jan. 99.
- 61 GOMEZ, Margarita Victoria. Educação e informática: caminho entrelaçado com a biblioteconomia. Dez. 98.
- 60 BROWN, Doris R. O consórcio nas bibliotecas acadêmicas dos EUA. Nov. 98.
- 59 MODESTO, Fernando. O bibliotecário e o mercado de trabalho: estratégias para o emprego. Out. 98.
- 58 FIGUEIREDO, Nice. A automação das bibliotecas universitárias: resultado de pesquisa. Set. 98.
- 57 SOUZA, Marta Alves de. Fontes de informação em Ciências Exatas: uma síntese. Ago. 98.
- 56 SIQUEIRA, Maria das Graças. Ler é conquistar autonomia. Jul. 98
- 55 COSTA, Márcia Betânia da. Implantação do movimento 5S's em unidades de informação. Jun. 98.
- 54 GAUZ, Valeria. O bibliófilo José Mindlin: impressões de um encontro. Maio. 98.
- 53 RUSSO, Mariza. Bibliotecas universitárias brasileiras: diretrizes para o próximo milênio. Abr. 98.
- 52 FERREIRA, Margarida M. Estudo do formato para registro bibliográfico Marc: volume 2. Mar. 98.
- 51 FERREIRA, Margarida M. Estudo do formato para registro bibliográfico Marc: volume 1. Fev. 98.
- 50 FIGUEIREDO, Nice. Repensando a biblioteca universitária brasileira: como prosseguir notas para um projeto de pesquisa. Jan. 98.
- 49 FIGUEIREDO, Nice. Repensando a biblioteca pública brasileira: considerações em torno de resultados de pesquisa. Dez. 97.
- 48 TOMAÉL, Maria Inês. Informação e globalização: reflexos de uma nova era. Nov. 97.
- 47 RECINE, Analúcia Viviani dos Santos. Análise de partituras. Out. 97.
- 46 MODESTO, Fernando. O bibliotecário e o mercado de trabalho: alguns comentários. Set. 97.
- 45 TALAMO, Maria de Fátima G. M. Linguagem documentária. Ago. 97.
- 44 LIMA, Justino Alves. As entidades da biblioteconomia: uma tentativa de globalização e uma iniciativa de intervenção política. Jul. 97.
- 43 BARRETO, Angela Maria. Conversas com quem gosta de informar. Jun. 97.

- 42 FUJITA, Mariângela Spotti Lopes. Elaboração de tesauros monolíngues com o programa TECER: considerações sobre o uso. Maio 97.
- 41 SANTOS, Jussara Pereira. O ensino de biblioteconomia no Mercosul: propostas de integração e harmonização curricular. Abr. 97.
- 40 SMIT, Johanna W., MACAMBYRA, Marina M. Tratamento de multimídia. Mar. 97.
- 39 LIMA, Justino Alves. Mobilização para uma política de conservação e manutenção de acervos contra o agente biológico humano. Fev. 97.
- 38 SOUZA, Francisco das Chagas de. O bibliotecário brasileiro e seu humanismo. Jan. 97.
- 37 ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. Roubo, depredação de materiais e campanhas educativas em bibliotecas: proposta de um modelo de avaliação. Dez. 96.
- 36 FERREIRA, Sueli Mara S. P., KROEFF, Márcia S. Referências bibliográficas de documentos eletrônicos: vol. 2. Nov. 96.
- 35 FERREIRA, Sueli Mara S. P., KROEFF, Márcia S. Referências bibliográficas de documentos eletrônicos: vol. 1.
- 34 MARCHIORI, Patrícia Zeni. Eram os deuses astronautas? ou São os bibliotecários, profissionais da informação? Set. 96.
- 33 MARTUCCI, Elisabeth Márcia. Abordagem qualitativa de pesquisa em biblioteconomia: uma introdução. Ago. 96.
- 32 GUIMARÃES, José Augusto Chaves, A Legislação profissional do bibliotecário. Jul. 96.
- 31 ARAÚJO, Eliany Alvarenga de. Sociedade de informação: espaço da palavra onde o silêncio mora? Jun. 96.
- 30 BARTALO, Linete et al. A importância da leitura na formação do professor. Maio. 96.
- 29 MODESTO, Fernando. Combate ao vírus de computador na biblioteca. Abr. 96.
- 28 SOUZA, Marta Alves de. Internet: a rede global. Mar. 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.
- 26 LANE, Sandra S., VAL, Marta R. S. Ribeiro do. Preservação de acervos de bibliotecas: Parte I. Degradação dos materiais. Jan. 96.
- 25 VERGUEIRO, Waldomiro C. S. Gestão da Qualidade e Bibliotecas Públicas: o difícil caminho para as instituições brasileiras. Dez. 95.
- 24 SILVA, A. M. S., ALMEIDA, G. M. A. B., BELLUZZO, R. C. B. O Plano de Gestão da Qualidade e sua implantação na rede de bibliotecas da UNESP: relato de uma experiência. Nov. 95.
- 23 SMIT, Johanna. Algumas questões sobre os documentos audiovisuais em bibliotecas. Out. 95.
- 22 FARIA, Ivete Pieruccini. Livro e leitura no Brasil: alguns aspectos acerca da entrada do impresso no país. Set. 95.
- 21 FUJINO, Asa. A gestão da informação no processo de cooperação universidade-empresa: uma visão crítica. Ago. 95.
- 20 CÔRTE, Adelaide Ramos e. Memória técnica. Jul. 95.
- 19 MODESTO, Fernando. Apontamentos sobre a ergonomia na implantação e uso do computador na biblioteca. Jun. 95.
- 18 LIMA, Justino Alves. Bibliotecas e bibliotecários: o perfil de um caso. Maio 95.
- 17 CARDIN, Tânia Maria Sanvezzo. Lixo reciclável x incentivo à leitura: uma relação que deu certo no município de Ibiporã PR. Abr. 95.
- 16 VALLS, Valéria. O espaço do bibliotecário no gerenciamento de documentos do Sistema da Qualidade. Mar. 95.
- 15 ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. Biblioteca pública: ambigüidade, conformismo e ação guerrilheira do bibliotecário. Fev. 95.
- 14 VALENTIM, Marta Lígia Pomim. Leitura Técnica e seu Papel na Pesquisa & Desenvolvimento. Jan. 95.
- 13 ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. O Espaço da Biblioteca: uma reflexão. 1994.
- 12 RIVA, Eliane Barbosa et al. Terceira Idade: programa integrado. 1994.
- 11 TOMAZELLI, Angela M. et al. Criança de Periferia não Lê: desmistificação. 1994.
- 10 SILVA, Helen de Castro et al. Um espaço para a Fantasia. 1994.
- 09 LARROUDE, Rita Luisa et al. Terceira Idade: relato de uma experiência, 1991-1992. 1994.
- 08 FERREIRA, Marta Nosé et al. Projeto "Soma". 1994.
- 07 DIAS, Maria Cristina Santarém et al. Alternativas para Contornar a Crise da Leitura: uma experiência do ônibus-biblioteca na cidade de São Paulo. 1994.
- 06 BARROS, Maria Helena T. C. de. A Atuação da Biblioteca Escolar: relato de uma crise. 1994.
- 05 OLIVEIRA, Silas Marques de. A Crise dos recursos Humanos em Bibliotecas. 1994.
- 04 MURGIA, Eduardo. A Crise da Informação. 1994.
- 03 TAVARES, Maria Christina de Moraes. Atuação da Biblioteca Infanto-Juvenil. 1994.
- 02 MOSTAFA, Solange Puntel. Balcão de Informações: o mercado emergente. 1994.
- 01 MELO, José Marques de. Comunicação de Massa x Leitura. 1994.