

REFLEXÕES ERGONÔMICAS SOBRE O TRABALHO DO BIBLIOTECÁRIO EM BIBLIOTECAS/UNIDADES DE INFORMAÇÃO

Wanja Santos Marques de Carvalho*

Resumo

Caracteriza as Bibliotecas/Unidades de Informação. Relaciona as principais atividades nelas desenvolvidas. Analisa a adequação dessas atividades à realização do profissional, considerando os fatores satisfação, motivação e qualidade de vida, fundamentando-se em conceitos ergonômicos de adequação do trabalho ao homem. Recomenda a adoção de metodologias para o planejamento de serviços em bibliotecas, pela observação dos conceitos analisados.

Palavras-chave:

Biblioteconomia - planejamento de serviços: bibliotecários - trabalho - ergonomia: bibliotecários - trabalho - qualidade de vida.

1. HISTÓRICO

O trabalho, em sua concepção mais simples, tem sido visto pelo homem como "um mal", necessário à manutenção das suas condições de sobrevivência. Isto se justificava pelas condições em que esse trabalho era desenvolvido e considerando-se que em grande parte, exigia o uso da força física, apresentando como consequência um maior índice de ocupação da mão-de-obra masculina.

A análise metodológica do trabalho humano teve início nos primeiros anos do século XX, com Frederick Wislow Taylor, que propunha uma

* Especialista em Organização Sistemas e Métodos.
Mestranda no Programa de Pós-Graduação em Eng. de Produção da UFSC.

administração científica, com modelos pré-definidos de processos de produção, em que se prescrevessem todas as características de um posto de trabalho. Porém, a única preocupação com o trabalhador era referente às questões da fadiga muscular, ignorando a participação mental na execução da tarefa.

O movimento que se contrapôs à proposta de Taylor foi a Escola das Relações Humanas de Elton Mayo, nos anos 20. Enfatizava as necessidades afetivas e de reconhecimento pelo serviço realizado, argumentando que paralelamente à introdução da tecnologia, para aumentar a produção, a administração deveria interessar-se também pelas questões humanas.

Mais recentemente, Chris Argyris, um respeitado teórico da administração, dos Estados Unidos, analisou a organização do trabalho, sob a ótica do que ele chamou de "atitudes típicas de imaturidade": tarefas rotineiras; obediência cega a determinações; regras excessivas; etc, considerando que manter as pessoas imaturas é uma atitude própria da natureza das organizações formais. Isto se dá pelo fato de que as organizações são criadas com um propósito, e o alcance deste depende das atitudes coletivas. Nesse sentido, o trabalhador é "forçado" a se encaixar nas tarefas concebidas para consecução dos processos de produção. Preocupado com estas observações, Argyris sugere a criação de um clima de trabalho, em que todos tenham oportunidade para crescer e amadurecer como pessoas, como membros do grupo, atendendo suas próprias necessidades enquanto concorrem para o alcance dos objetivos da organização.

2. INTRODUÇÃO

Os bibliotecários vêm há séculos trabalhando com a organização e a disponibilização do conhecimento, independente da forma pela qual ele se apresente. Muito pouco se tem acrescentado às formas pelas quais as atividades, desenvolvidas no desempenho da profissão, são executadas e os serviços, prestados. O advento das novas tecnologias está impondo ao profissional alguns questionamentos a respeito desta realidade.

Segundo LUCAS (1996) "[...] *um.novo profissional da informação surgirá, se o bibliotecário terá ou não um lugar vai depender, em parte, da sua capa cidade de integração, de sua especificidade como especialista no manejo da informação.* "

O que pretendemos, então, com este trabalho é levar a uma reflexão sobre os serviços bibliotecários, que pela sua peculiaridade e dinâmica, exigem uma qualificação que vai além de sua Capacitação. Considerando-se que esta qualificação somente acontece através da experiência adquirida, é necessário que estabeleçamos uma metodologia para o planejamento de serviços, que esteja estruturada com base em conceitos ergonômicos, para que a representação mental do que seja trabalho, para o bibliotecário, encontre reflexo no exercício diário de suas tarefas. Esta abordagem identifica alguns fatores que levam o trabalhador a níveis de conflito e angústia, que prejudicam seu desempenho e afetam sua auto-estima, comprometendo a produtividade a qualidade de seu trabalho.

Na análise do trabalho do bibliotecário, utilizamos a técnica da observação exploratória, formulamos hipóteses e sistematizamos a observação. A revisão de literatura na área foi relevante, para que obtivéssemos pontos de vista sobre a profissão, e as características das tarefas executadas em diferentes ambientes.

Desta forma, apresentaremos as atividades básicas desenvolvidas em Bibliotecas/Unidades de Informação, de modo que se possa ter uma visão geral dos processos. Faremos uma rápida apresentação do histórico de estudos acerca das condições de trabalho do homem, até o advento da Ergonomia como ciência e, com base em conceitos ergonômicos, analisaremos as questões de realização profissional e qualidade de vida do bibliotecário.

2.1 Bibliotecas e Serviços Bibliotecários

"Biblioteca é um complexo centro de operações que inclui uma linha de operação e processos técnicos, e também, em tempo integral, atividades de relações públicas, criação e pesquisa" (SOUZA, 1993).

Basicamente, independente de suas características físicas, pertinência do acervo ou especialidade, os serviços desenvolvidos em grande parte das Bibliotecas/Unidades de Informação, se restringem às seguintes áreas:

- a) **Administrativa**, visando ao planejamento, organização e administração dos serviços necessários ao seu pleno funcionamento.
- b) **Formação e manutenção do acervo**, ocupando-se da aquisição por compra, doação, permuta do material bibliográfico e multimeios.
- c) **Preparo técnico do acervo**, que processa a representação descritiva e temática dos documentos e disponibiliza os mesmos para utilização.
- d) **Referência**, onde se caracteriza a missão da biblioteca, que é: o atendimento ao usuário através da assistência pessoal; instrução formal e/ou informal sobre o uso da biblioteca; facilitação do acesso à informação e fontes bibliográficas através de pesquisas em bases de dados e cooperação entre instituições; educação do usuário quanto ao uso adequado dos recursos da biblioteca; instrumentos de alerta e disseminação da informação; comunicação visual/divulgação da biblioteca; e serviços de *marketing*.

Na literatura analisada, observamos que há uma preocupação básica com os processos que se desenvolvem no sistema e, que refletem diretamente no que se produz.

FERNANDES (1993) afirma que [...] *os maiores problemas das bibliotecas são a baixa frequência nessas bibliotecas, o baixo índice de demanda, a falta de hábito de leitura e a falta do hábito de pesquisa. Esses problemas ocorrem também porque a maioria das nossas bibliotecas continua preocupada apenas com processos técnicos, relegando a planos inferiores o atendimento aos usuários.*

Ao que parece, essas bibliotecas continuam assumindo postura semelhante a que tinham em séculos passados, ou seja, a idéia de que a tarefa da biblioteca está concluída quando os documentos são coletados, tratados e expostos nas estantes. "

O ambiente onde as tarefas são executadas (biblioteca) é que se atribui a responsabilidade pelo desempenho, omitindo-se no julgamento a existência de uma infra-estrutura de pessoal, que assegure que a missão da instituição seja cumprida e seus objetivos alcançados.

SOUZA (1995) nos apresenta uma biblioteconomia, ou seja, o exercício do trabalho na biblioteca, como:

" [...] uma prática dependente de normas, códigos, sistemas terminológicas pré-definidos, os quais supõem uma aplicação infinita aos casos tidos por semelhantes ou comuns. Nesse tipo de atuação, é muito difícil falar-se em liberdade de ação, criatividade ou outras características que decorrem do livre arbítrio ou da livre capacidade de realização e que resultariam de um ensino universitário voltado ao conhecimento humanista ou científico descompromissado da preparação profissional-tecnista." Afirma ainda que:

" [...] talvez por isso algumas tentativas de caracterização do bibliotecário coloquem-se mais sob um ponto de vista mecânico, isto é, de mostrá-lo como que construído a partir de um composto de traços, aptidões, qualidades, etc. afim de ser utilizado; e sob um ponto de vista funcionalista, isto é, de mostrar o bibliotecário como apto para cumprir funções pré-definidas por quem de direito."

E, continua se reportando à questão da prática bibliotecária vigente, dizendo que a ênfase na execução de tarefas técnico-administrativas vem negando a idéia de profissão liberal e humanista. Deixa bem claro quando coloca que:

"[...] o profissional bibliotecário, por essas características técnicas tão rígidas, tendencialmente, não fugirá à submissão e adoção cotidiano, de normas operacionais definidas pelos decisores da política do seu trabalho.

E, a partir deste fato, ele próprio não só defenderá a relevância do uso e aplicação de normas, mas internalizará, como natural, o sentimento de normatividade bibliotecária, de tal modo que não saberá se portar sem estes condicionamentos. "

Temos, então, a visão de um trabalho que limita a criatividade do executor, impondo-lhe um comportamento que corresponde às exigências da tarefa.

Alguns autores são enfáticos na apresentação de perfis ideais do profissional para a execução de determinados serviços. GROGAN (1995) fala de alguns atributos pessoais do bibliotecário, dizendo que:

"É impossível estudar qualquer aspecto do processo de referência sem estar informado de quanto o mesmo depende inevitavelmente para o seu êxito, dos atributos pessoais do bibliotecário. Isso implica não dotes profissionais..., mas aqueles atributos pessoais humanos, inatos ou adquiridos, como simpatia, criatividade, confiança e outros mais." E vai mais além, diagnosticando que:

"Os bibliotecários de referência que carecem dessas virtudes padecem sob o peso de uma carga permanente, que amiúde se mostrará tão opressiva que serão incapazes de se erguerem para atender de modo satisfatório às necessidades dos usuários. "

Percebemos, então que, para alguns autores, para o exercício de determinadas tarefas nas Bibliotecas/Unidades de Informação, é necessário que o profissional seja um modelo acabado, ou que possa ser adequado às exigências do exercício da função.

3. VISÃO ERGONÔMICA DO TRABALHO

O desenvolvimento de estudos acerca das exigências da tarefa ou das profissões remonta ao início do século, mais especificamente aos anos 20, quando se fundou na Inglaterra o Instituto Nacional de Psicologia Industrial e na França o Instituto Nacional de Orientação Profissional. O objetivo inicial era identificar as causas dos acidentes e a organização da segurança. Em 1941, desenvolveram-se nos Estados Unidos, métodos de recrutamento e seleção das tripulações da aeronáutica, durante a preparação para entrar na segunda guerra mundial. Estes métodos foram utilizados anos mais tarde por FLANAGAN, para formular a "Técnica do Incidente Crítico"¹. Esta técnica é apresentada por FOSKETT, RANGANATHAN PEREIRA e outros (1980) no estudo de usuários da informação técnico-científica, como complementação a outros métodos de coleta de dados, para análise de comportamento diante de uma circunstância. A evolução destes métodos e as pesquisas desenvolvidas caracterizam o que veio a se chamar de Psicologia do Trabalho que, com a agregação de pontos de vista de outras áreas do conhecimento, deu origem a um campo científico designado por MURRELL (1949) de Ergonomia.

Em sua origem etimológica, a palavra ergonomia significa "ciência do trabalho" e consiste em métodos para análise da questão do trabalho. E segundo FIALHO (1997), "*se destina a resgatar a dignidade dos seres humanos*", porque, pela visão de FOUCAULT, "*o teu corpo se torna um corpo útil*". O objetivo então, é a aproximação ótima entre as aspirações das pessoas e as do sistema, com vistas a continuidade do ciclo produtivo (processos recursos para produzir bens e serviços).

IIDA (1993) diz que:

"[...] aspectos do comportamento humano no trabalho e outros fatores são importantes para o projeto de sistemas de trabalho, que são:

a) **O homem** - características físicas, fisiológicas, psicológicas sociais do trabalhador; influência do sexo, idade, treinamento e motivação.

b) **A máquina** - entende-se por máquina todas as ajudas materiais que o homem utiliza no seu trabalho, englobando os equipamentos, ferramentas, mobiliário e instalações.

c) **O ambiente** - estuda as características do ambiente físico que envolve o homem durante o trabalho, como a temperatura, ruídos, vibrações, luz, cores, gases e outros.

d) **A informação** - refere-se às comunicações existentes entre os elementos de um sistema, a transmissão de informações, o processamento e a tomada de decisões.

e) **A organização** - é a conjugação dos elementos acima citados, no sistema produtivo, estudando aspectos como horários, turnos de trabalho e formação de equipes.

f) **As conseqüências do trabalho** - aqui entram mais as questões de controles, como tarefas de inspeções, estudos de erros e acidentes, além e estudos sobre gastos energéticos, fadiga e "stress".

Os objetivos práticos da ergonomia são a segurança, satisfação e bem-estar dos trabalhadores no seu relacionamento com sistemas produtivos. A eficiência virá como resultado."

Considerando-se estas afirmações, percebemos que a eficiência não é o objetivo principal da ergonomia, ela se evidencia na medida em que são adotadas metodologias durante o projeto das tarefas, assim como para sua operacionalização. Teremos como conseqüência uma melhor adequação da tarefa ao executor, diminuindo a incidência de erros, retrabalho e desgaste físico e mental do trabalhador. Ao tempo em que o trabalhador vê

atendidas essas condições, ele intuitivamente procurará formas mais práticas de executá-las, FIALHO (1997) coloca que:

"[...] cada pessoa executa uma tarefa forma que lhe parece mais apropriada, então, ao se dimensionar o trabalho deve-se levar em conta a representação mental do trabalhador." Cita ainda três tipos de tarefas:

*"a) **Tarefa prescrita:** objetivos, procedimentos, normas, etc. .*

*b) **Tarefa induzida:** representação do indivíduo na tarefa.*

*c) **Tarefa atualizada:** particularização do modelo."*

Em função de que, teríamos dois tipos de respostas:

*"a) Finalizadas: respostas verbais, motoras; tem a ver com a tarefa, b) **Colaterais:** tipos de comportamento (as vezes inconscientes) que podem denotar "stress " e levar ao erro se não são detectados."*

Desta forma, fica claro que o trabalho não pode ser percebido somente por seus aspectos materiais, como fonte de renda ou pela questão de sobrevivência, mas sim pelo lado psico-social de se tornar um ser **útil**, integrado à sociedade e ao ambiente. Quando se trata do profissional que se capacitou para a execução da atividade, a expectativa de que ela venha a lhe dar prazer é ainda maior, e possivelmente sua motivação estará ligada ao alcance destas metas. Na Psicologia, encontramos várias teorias que procuram explicar a questão da motivação para o trabalho, onde uma série de experiências foram realizadas para justificá-las. Uma das teorias que nos parece válido citar, por se adequar ao assunto em pauta, é a expectativa-valência. Onde **expectância** seria:

"uma avaliação subjetiva das chances ou probabilidades de sucesso que uma pessoa faz, antes de iniciar uma tarefa. Isso está relacionado com a quantidade de esforço que seria necessário para se atingir uma meta, como posicionar uma peça corretamente em uma montagem."

E, onde **valência** seria:

"o significado do resultado, ganho ou outra consequência da atividade pela qual a pessoa acha que vale a pena realizar essa atividade. A valência seria uma combinação de motivos e recompensas e dependeria da experiência pessoal e da realimentação externa. Geralmente a atividade não tem valor por si só, mas pelas suas consequências como recompensas materiais, ganho ou reconhecimento social." (IIDA, 1993)

O conhecimento destes fatores, é relevante para o projeto da tarefa, uma vez que é reconhecido que uma das maiores causas de "stress" entre os trabalhadores, é a dificuldade encontrada para a realização de seu trabalho e o atendimento às suas exigências.

4. A QUALIDADE DE VIDA DO BIBLIOTECÁRIO

Toda análise do trabalho parte de uma discussão, pois a questão é elencar os fatores que estão levando à produção de falhas, sejam elas técnicas, pessoais ou organizacionais. Temos aqui que considerar, para análise do trabalho do bibliotecário: a adequação de sua formação ao efetivo exercício da profissão; os impactos das novas tecnologias na configuração de seu ambiente de trabalho e no desempenho de suas atividades; seu conhecimento e/ou desconhecimento do mercado de trabalho; sua auto-imagem; seu nível de interação com seus pares e outras áreas científicas; e o conhecimento/desconhecimento de seu papel social e suas alternativas futuras.

Como já foi referenciado, a ergonomia agrupa conceitos que através de sua aplicação na adaptação dos métodos, meios e ambientes de trabalho, servem para reduzir ou eliminar os riscos profissionais à saúde através da redução da fadiga, seja ela ocasionada pela elevada carga física ou pela carga psíquica de trabalho.

Os profissionais de informação, inclusive o bibliotecário, estão diretamente expostos aos impactos de um trabalho em que não se pode falar em rotina. Pois, os usuários de sistemas de informação têm interesses diferenciados e suas necessidades e expectativas apresentam

um elevado grau de variação.

Os novos requisitos, exigidos no mercado da informação, denotam a necessidade de um profissional com visão estratégica, receptivo a mudanças e flexível às inovações. Quando consideramos que não é este o profissional que está sendo qualificado pelas Instituições de Ensino, e que no exercício de sua profissão quer e precisa de reconhecimento e respeito, entendemos porque, no caso do bibliotecário, pouco ou nada se sabe de suas atividades e a imagem que a mídia transmite não é das mais positivas. Talvez se parta da premissa de que se ninguém conhece, ninguém vai exigir. Mas, o sistema de produção vigente inevitavelmente impõe cobranças, e o profissional tem de buscar, por sua própria iniciativa, os meios e métodos de trabalho que lhe proporcionem prazer e valorização pessoal.

Alguns autores, ao caracterizarem o trabalho do bibliotecário, partem de um estereótipo de profissional que está sempre a mercê do interesse de seus clientes ou afastado/desinteressado dos ideais organizacionais. É que sua formação técnica o faz acreditar que ele tem de ser o intermediador do processo informacional. Os documentos, que sempre foram seu instrumento de trabalho, são codificados e formatados com base em códigos de acesso restrito aos profissionais da área. As tarefas têm de ser manualizadas, para que sejam executadas de forma consistente e correta (um pequeno erro e não se recupera a informação). De posse de manuais, códigos, tabelas, etc., ele se sente seguro e confiante. Mas, este perfil está mudando, a globalização evidenciada pelas redes de comunicação de dados, nos coloca diante de questões com competitividade, produtividade e outros "ades" mais que, até então, não estavam nos preocupando.

Esta indefinição de papéis, o confronto com o desempenho de áreas correlatas e a informatização de processos básicos para localização de informações, estão dando um novo dimensionamento ao trabalho do bibliotecário, que se vê forçado a descobrir novas áreas de atuação e ampliar seus horizontes, ou senão, a descobrir outras perspectivas de trabalho e buscar um novo modelo de ação.

Analisando-se o desempenho do bibliotecário em seu ambiente de trabalho, percebemos que, para quase todas as áreas específicas, e que são básicas em todas as Bibliotecas/Unidades de Informação, há uma exigência de perfil: para a área administrativa, se deseja que o profissional tenha capacidade de mando e liderança; para a de processos técnicos, que tenham raciocínio

lógico e amplos conhecimentos gerais; para a de referência, que tenha boa educação, seja atencioso e que, como diz GROGAN (1995) a respeito de uma lista de atitudes necessárias, "*tenha imaginação*". Percebemos, então, que para o profissional, é um pouco difícil exercer uma atividade onde sempre se espera dele que corresponda ao modelo.

Reportando-nos aos conceitos ergonômicos de trabalho, verificamos que esta ocorrência implica ansiedade e sentimento de inadequação, fazendo com que o profissional sinta-se desmotivado e pouco receptivo a mudanças. Seus objetivos pessoais e de realização profissional dificilmente encontram amparo neste ambiente.

Grande parte da responsabilidade acerca da imagem do bibliotecário que é apresentada pela mídia, se deve a estas expectativas pessoais que não são atendidas. Isto faz com que o profissional se limite a cumprir as tarefas que estão explicitadas em manuais de serviço e nos regulamentos existentes nas Bibliotecas/Unidades de Informação, os quais têm por objetivo padronizar os serviços com base na normatização imposta pelos organismos de classe.

A posição da biblioteconomia ao estabelecer padrões de comportamento para a execução de tarefas, próprias ao exercício da profissão, num momento em que estamos vendo algumas destas tarefas serem substituídas com muita eficiência por programas de computadores interativos, leva a muitos questionamentos. A preocupação é acerca da visão de futuro que estará se formalizando para aquele profissional que está habituado a deixar que respondam por ele, e que se sente enquadrado nos requisitos mínimos para concorrer no mercado de trabalho.

Na observação das colocações de alguns autores, podemos constatar que para as atividades de caráter intelectual, não há o que temer, por enquanto.

" There are now computerprograms which can make intelligent summaries of adocuments typed or scanned into them or takenfrom the Internet, and as time goes by they will increase in power, sophistication and availability and decrease in cost, while the availability oftexts in eletronic from will grow. The makersof the programs say that cannot supplant a professional human indexer. If this true now, how long will it be so?" JONES (1992) apud WARD (1996).

Neste cenário de concorrência, com profissionais que detêm maiores conhecimentos sobre o processamento da informação e da inovação tecnológica, o bibliotecário procura, no seu ambiente de trabalho, familiaridades que o levem a planejar seu futuro com segurança. O que se torna cada vez mais difícil, uma vez que este mesmo ambiente, que lhe era familiar, está sendo invadido por equipamentos que exigem novas habilidades e conhecimentos.

O que se observa, nas recomendações advindas de reuniões de grupos de trabalho, em Congressos e atividades da área, é que o profissional procure se especializar, diversificar e reciclar seus conhecimentos. Mas, não temos observado nenhuma preocupação com alteração nas chamadas normatizações e com regulamentos padronizados para tipos específicos de Bibliotecas/Unidades de Informação.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo desta análise do trabalho do bibliotecário, sob o ponto de vista da ergonomia, seria o de reproduzir um conhecimento formal acerca do modo pelo qual pode-se utilizar conhecimentos derivados de áreas correlatas, para questionar o modo pelo qual se vêm trabalhando as transformações que ocorrem em nosso ambiente de trabalho, e das quais nos vemos excluídos pela autocracia das gerências. Isto prejudica as relações com a organização influenciando diretamente o comportamento individual.

A implantação de mudanças organizacionais poucas vezes analisa os efeitos sócio-afetivos no trabalhador. A gestão da qualidade ainda é um privilégio de poucos.

Queremos, então, recomendar, ao se planejar e projetar atividades, que identifique os fatores motivacionais nos ambientes de trabalho, de forma que o desempenho das tarefas sejam iniciativas do profissional e, que ele as considere uma forma de exercer sua criatividade e capacidade de inovar. A observação dos conceitos ergonômicos é fundamental para que se obtenha uma aproximação entre o desejado e o obtido.

O planejamento de serviços em Bibliotecas/Unidades de Informação tem modelos derivados do tecnicismo da profissão, que deixam pouca ou nenhuma margem de ação para o profissional. A parte criativa da profissão é praticamente exercida no que se denomina **Referência**, ou seja,

o ambiente onde o profissional interage com o cliente/usuário. Ainda assim, as limitações são impostas pelo próprio conteúdo do trabalho que é sempre formulado com base na demanda.

Consideramos, então, que estas condicionantes de exercício do trabalho, trazem pouca ou nenhuma expectativa de ampliação do campo da atividade, devido ao desconhecimento das aplicações de suas habilidades profissionais. A adoção de novas tecnologias, que está mudando as formas de acesso à informação, é um fator de inquietação para o bibliotecário. E como bem coloca SUAIDEN (1990)

"Racionalidade no trabalho, aumento de produção, melhor controle e maior facilidade para armazenar e disseminar a informação são as grandes vantagens que as novas tecnologias de informação oferecem para a sociedade. No entanto, ainda não se sabe exatamente se as novas tecnologias da informação poderão de fato democratizar a informação e se os profissionais terá -melhores condições de trabalho."

Qualquer tentativa de redirecionamento das práticas, vigentes na estruturação de serviços em sistemas de informação e para reconhecimento da importância dos recursos humanos com suas peculiaridades, capacidades e limitações, será com certeza um importante passo para que se comece a falar em qualidade de vida e metodologias para o desenvolvimento de programas de trabalho, que privilegiem as habilidades de cada um.

BIBLIOGRAFIA

- FERNANDES, Antônia Régia Mendonça. Marketing aplicado à biblioteconomia. In: *Marketing em Unidades de Informação: estudos brasileiros*. Brasília: IBICT/SENAI, p.177-187, 1993.
- FIALHO, Francisco. *Aspectos psicológicos do trabalho*. Florianópolis: EPS/UFSC, 1997. (anotações de aula)
- FOSKETT, D. J., RANGANATHAN, S. R., PEREIRA, M. N. et alii. *A contribuição da psicologia para o estudo dos usuários da informação técnico-científica*. Rio de Janeiro: Calunga, 1980.
- GROGAN, Denis. *A prática do serviço de referência*. Brasília: Briquet de Lemos, 1995.
- GUÍLLEVIC, Christian. *Psychologie du travail*. [Toulouse]: Nathare, 1991.
- IIDA, Ítiro. *Ergonomia: projeto e produção*. São Paulo: Edgar Bluchen, 1990.
- LIMA, Irê Silva. *Qualidade de vida no trabalho na construção de edificações: avaliação do nível de satisfação dos operários*. Florianópolis: UFSC, 1995. Tese (Doutorado em Engenharia de Produção).
- LUCAS, Clarinda Rodrigues. A organização do conhecimento e tecnologias de informação. *Transinformação*, v.8, n. 3, p. 59-65, set./dez. 1996.
- OLIVEIRA, Sônia Maria Marques de. Planejamento: um novo modo de ver velhos problemas. *Inf. & Inf.*, v. 0, n.0, p. 7-20, jul./dez. 1995.
- PASQUARELLI, Maria Luiza Rigo. *Procedimentos para busca e uso da informação*. Brasília: Thesaurus, 1996.
- SILVEIRA, Amélia, AMARAL, Sueli Angélica do, comp. *Marketing em Unidades de Informação: estudos brasileiros*. Brasília: IBICT/SENAI, 1993.
- SOUZA, Francisco da Chagas de. *Biblioteconomia, educação e sociedade*. Florianópolis: UFSC, 1993.
- _____. *O ensino da biblioteconomia nova no Brasil: o marco da construção de um projeto de ensino superior*. Florianópolis: [s.n.t.J,] 1995.
- SUAIDEN, Emir José. Novas tecnologias em bibliotecas. *Revista de biblioteconomia de Brasília*, v. 18, n.º 2, p. 115-125, jul./dez. 1990.
- WARD, Martin. The future of the human indexer. *Journal of librarianship and information science*, v. 28, n.4, p. 217-225, dec. 1996.