

IMPORTÂNCIA DO DESENVOLVIMENTO CRIATIVO EM AMBIENTES EDUCACIONAIS E ORGANIZACIONAIS

Marli Dias de Souza Pinto
Ursula Blattmann

Resumo

Analisa a importância do desenvolvimento do potencial criativo das pessoas. Evidencia a aceitação dos fatores hereditários e biológicos. O conjunto de influências e interações estabelecidos nos ambientes familiares, escolares e em organizações são importantes para o desenvolvimento da criatividade. As soluções para problemas necessitam da criatividade e esta impulsiona novas respostas para os mesmos. A discussão está centrada na análise da criatividade para o desenvolvimento da sociedade, especificamente relacionada à área organizacional, como sobrevivência e diferencial competitivo frente a turbulências impostas pelos processos de mudanças advindos da globalização e de avanços tecnológicos e científicos.

Palavras-chave: Criatividade, Ambiente organizacional, Educação.

1 INTRODUÇÃO

O cenário social da vida humana altera-se em ritmo acelerado. Estudos sobre o desenvolvimento da criatividade afirmam que a mesma pode modificar os ambientes de trabalho e as atividades das pessoas. Essas mudanças incidem sobre o uso e interpretação da informação que é a base das idéias, e isto só é possível por meio da educação, que antes de tudo, deve ser criativa.

Martínez (1997), entende que o interesse pelo estudo e desenvolvimento da criatividade tem sido acentuado em virtude do progresso e da complexidade que a humanidade alcançou no âmbito sócio-econômico, nas artes, nas tecnologias e nas ciências. A necessidade do desenvolvimento criativo pode ter surgido em função de mudanças intensas advindas da

competição globalizada que vem exigindo uma preparação do potencial humano para atender a demanda deste novo mercado.

O mundo dos negócios e das instituições em geral, tem se revelado interessado no desenvolvimento da capacidade de pensar aliado também com a educação. Pesquisas e estudos, tais como: Getzels e Jackson (1962), Kneller (1978), Rogers (1982), Campos e Weber (1987), Isaksen (1990), Goleman, Kaufmann e Ray (1992), Alencar (1995, 1999), Valenti (1995), Martínez (1997), Predebon (1998), Bono (2000), foram desenvolvidos apontando a criatividade como não sendo um atributo de gênios ou de pessoas iluminadas, sendo possível seu desenvolvimento por meio de determinadas condições relacionadas a fatores sociais e culturais.

As influências ambientais, ricas em estímulos e ações vivenciais, têm demonstrado, reconhecidamente, que o potencial criativo pode ser desenvolvido. Como qualquer outro traço ou característica humana, a criatividade necessita de condições favoráveis, podendo ser desenvolvidas em diferentes níveis e intensidade. (ALENCAR, 1995).

Isaksen (1990), citando os autores Guilford e Torrance, coloca que em termos de implicações educacionais há dois pontos principais a considerar: a educação pode fazer algo sobre a nutrição da criatividade, e o contexto educacional é o mais apropriado para focar a pesquisa em criatividade.

Seguindo esta linha de pensamento Alencar (1995), baseando-se em Bradley observa que a liderança científica depende de muitos fatores como da habilidade do sistema educacional em descobrir e encorajar o talento científico desde os primeiros anos de ensino.

Sendo assim, a criatividade deve ser amplamente tratada na sociedade como um Macrosistema que influencia diretamente as condições de trabalho, na família, como incentivadora ou inibidora do potencial criativo, por meio do reflexo da conduta dos pais e sistema de atividades e comunicação desenvolvidas com maior grau de tolerância e liberdade, e, na escola, no seu papel fundamental de desenvolvimento pleno do ser humano.

O desenvolvimento do potencial criativo é um diferencial e uma necessidade atual em qualquer organização. Deste modo, este artigo busca elucidar as questões da criatividade e suas implicações educacionais nos diversos contextos, na visão de estudiosos e pesquisadores.

2 CRIATIVIDADE: EDUCAÇÃO E TRABALHO

No decorrer da história, houve épocas e lugares em que as pessoas se mostravam particularmente engenhosas e criativas. Estes períodos apresentaram uma abundância de pontos de vista, tornando-se um meio receptivo de mudanças e uma premente necessidade de solucionar problemas.

Golemann, Kaufmann e Ray (1992) citam o exemplo da fronteira americana; freqüentemente eram necessárias respostas criativas, a engenhosidade era estimulada por meio de um problema puramente prático, que podia estar relacionada com a fronteira, fazenda ou selva, lugares onde não existiam precedentes, manuais ou gente capaz de dar orientação, era preciso que as pessoas jovens ou velhas buscassem caminhos em conjunto para encontrar soluções.

O marco referencial da criatividade surge em 1950 com Guilford. Nesta conferência intitulada *creativity*, Guilford (1950), proferiu uma palestra na qualidade de presidente da *American Psychological Association* (APA), em que enfatizou a negligência de estudos sobre criatividade. Relatou o palestrante que, apenas 186 dos 121.000 artigos em psicologia tratavam da criatividade. Este cenário se modifica um pouco e no período de 1967 a 1984, surgem algo em torno de 5.628 citações da temática. A partir daí, desencadeia-se um impulso em pesquisas, principalmente nos Estados Unidos, onde este assunto passa a atrair a atenção, não só de psicólogos, mas também de outros especialistas como: filósofos, matemáticos, pedagogos, engenheiros e sociólogos. (ISAKSEN,1990).

A partir deste cenário surge um movimento criativo mundial, onde diversos centros e universidades passam a interessar-se pela pesquisa deste tema, merecendo destaque

neste período trabalhos desenvolvidos e publicados pela universidade da Geórgia.

Considera a autora Martínez (1997), a criatividade um assunto complexo, até mesma pela sua própria conceituação, que apresenta problemas terminológicos. Segundo a Autora existem mais de 400 acepções diferentes para o termo, além da utilização de significados similares tais como: produtividade, pensamento criativo, pensamento produtivo, originalidade, inventividade, descoberta e, atualmente inteligência.

O marco pioneiro da criatividade pode ser considerado o ano de 1960, com os estudos de Getzels e Jackson (1962), demonstrando a existência de um conjunto de traços de personalidade associados ao pensamento divergente, que para outros estudiosos se configura no suporte essencial da criatividade.

Pesquisas evidenciam que os processos criativos no ser humano constituem um grande diferencial, e isto só é possível de ocorrência num clima permanente de autêntica liberdade mental, numa atmosfera global e estimulante, privilegiando-se o desenvolvimento do pensamento divergente e autônomo, exigindo-se com isto uma forma de pensar diferente da clássica educação.

Novo direcionamento passa a ter os estudos sobre a criatividade, segundo Amabile (1999), especificamente, as questões sobre influências sócio-ambientais na criatividade. Estudos até então existentes eram na grande maioria predominantemente centrados nas características da personalidade de indivíduos criativos e este novo enfoque atual dá uma perspectiva diferentes às pesquisas.

O desenvolvimento do potencial criativo tem sido objeto de estudo de várias áreas do conhecimento: psicologia, sociologia, filosofia, história, mas é na educação que ela é mais apropriada para ser estudada. Conforme Predebon (1998, p. 115), no campo da criatividade, “importa menos como nascemos do que como nos educamos”. Isto significa que a educação tem

papel fundamental no desenvolvimento da criatividade na criança.

Torrance citado por Isaksen (1990), dá uma especial atenção para a criatividade em crianças, sob forma de avaliá-las, identificá-las e em procedimentos que venham a facilitar sua manifestação durante a infância. A experiência da criatividade na infância é responsável pelo muito que as pessoas farão na idade adulta, do trabalho à vida familiar.

Considerando, então, a criatividade como parte de um processo de formação da personalidade, a família e a escola são interações que possuem elementos essenciais. Amabile (1999), identifica atitudes específicas que despertavam o espírito criativo de jovens. Nas famílias que privilegiam o tempo livre para a criança, entendendo este como um espaço de liberdade livre de controle, a atmosfera é diferente. Pais de crianças criativas dão-lhes uma liberdade para respirar, essa liberdade pode representar uma colaboração e o desenvolvimento de impulsos criativos das mesmas.

A história da ciência evidencia casos em que um elemento aparentemente aleatório desencadeia grandes idéias numa mente bem disposta. A importância da família e da escola no desenvolvimento do potencial criativo é o elemento fundamental para estimular a criatividade. (GOLEMAN; KAUFMAN; RAY, 1992).

Deduz-se pelas evidências referenciadas que inicialmente cabe aos pais a responsabilidade em apoiar o talento e paixão dos filhos, criando um ambiente favorável e livre de controle, com liberdade e espaço, com respostas adequadas e claras às perguntas formuladas sobre todos os seus questionamentos.

Na educação básica se resgata o exemplo de uma escola revolucionária italiana que libera a criatividade das crianças, por meio da combinação de dois métodos de aprendizagem, onde preferencialmente enfatizam a espontaneidade individual e o trabalho em equipe. Comunga desta prática todo o corpo docente, pois este tem conhecimento de que tipos de desafios devem apresentar para diferentes idades a fim de mobilizar a

energia das crianças, envolvendo-as em projetos significativos. Uma das características da escola é o pleno envolvimento dos pais, que se reúnem regularmente para conversar sobre o desenvolvimento dos filhos, inteirar-se dos problemas e propor novas idéias.(GOLEMAN; KAUFMAN; RAY, 1992).

Deveria o exemplo da escola infantil italiana, servir para todos os tipos de escolas, nas diversas etapas do ensino e, também, para organização empresarial. Porque leva em conta um conjunto de influências educativas dirigidas e estruturadas, fundamentalmente, centrado no desenvolvimento dos principais elementos psicológicos que, Martínez (1997), apresenta como essenciais para o desenvolvimento do comportamento criativo tais como: motivação; capacidades cognitivas diversas, especialmente as do tipo criativo; autodeterminação; autoavaliação adequada, segurança; questionamento, reflexão e elaboração personalizados; capacidade para estruturar o campo de ação e tomar decisões; capacidade para propor metas e projetos; capacidade volitiva para orientação intencional do comportamento; flexibilidade; audácia.

Neste nível de desenvolvimento de idéias, acredita-se ser fundamental que as instituições educacionais devessem levar em consideração os elementos psicológicos sobre o comportamento ideal para promover o desenvolvimento de habilidades, visando estimular os talentos naturais das crianças e adultos procurando prepará-los de um modo melhor para a vida. Para Becker (1994, p. 95) “é importante uma proposta pedagógica relacional que visa sugar o mundo do educando para dentro do mundo conceitual do educador”.

Para Isaksen (1990), a criatividade é um recurso humano e natural, que leva a prática educacional a lidar com o conceito em três formas básicas: incluir criatividade no currículo existente, no ensino de pensamento criativo, e nos perfis de solução de problemas, e ainda usar criatividade no processo de planejamento da aprendizagem. O primeiro método inclui aplicar nos programas institucionais, o que se conhece sobre a criatividade. Por exemplo, a inclusão no programa, de questões

e sugestões de atividades que são favoráveis a leitura; a segunda abordagem inclui unidades separadas de instrução, cursos ou programas projetados para fazer emergir a criatividade. Muitos programas para estudantes academicamente talentosos seguem esta abordagem. A terceira abordagem aplica o uso da criatividade aos planejamentos das disciplinas.

Relevante torna-se neste contexto citar o estudo de Martínez (1997), que agrupa as estratégias utilizadas para a educação da criatividade em seis grupos básicos que são: utilização de técnicas, cursos e treinamentos, seminários vivências, jogos criativos, o desenvolvimento da arte e modificações curriculares na solução de problemas. Essas estratégias são descritas abaixo:

1. A utilização de técnicas específicas para a solução criativa de problemas, tem maiores aplicações nos trabalhos de grupos. as mais conhecidas e utilizadas são as técnicas de associação livre, especificamente o *brainstorming*. Para alguns segmentos estas técnicas demonstram pertinência, essencialmente por que procura desenvolver indivíduos autodeterminados e capazes de comportamentos criativos. (OSBORN, 1963)
2. O objetivo da utilização de cursos e treinamentos é o de ensinar alunos a solucionar problemas de forma criativa, aprendendo a sensibilizar-se com seus próprios problemas e identificar os tipos fundamentais de bloqueios da criatividade. O trabalho pioneiro nesta linha é o de Parnes organizado pela universidade de búfalo nos estados unidos e também experiências interessantes foram desenvolvidas pela Universidade Católica de Milan – Itália e nas Universidades de Santiago de Compostela e de Valência na Espanha. (MARTÍNEZ,1997)
3. A importância dos cursos que ensinam a pensar tem a ver com a grande relevância das operações cognitivas no processo criativo e com o bom nível de desenvolvimento intelectual e a possibilidade de usar estratégias de pensamento que rompam com esquemas rotineiros. Os

autores Getzels e Jackson (1962), Guilford (1980) e Bono (2000) são seus representantes.

4. Um dos grandes exemplos são os *workshops* e seminários que tem a finalidade de mobilizar os elementos efetivos e motivacionais vinculados à criatividade, liberando o indivíduo de possíveis bloqueios por meio da interação e da capacidade de comunicação. (MARTÍNEZ,1997)
5. Uma das estratégias que evoluiu de forma singular nos últimos anos foi à utilização da arte com o objetivo específico de desenvolver a criatividade, através de diferentes manifestações artísticas (dança, expressão corporal, pintura, desenho, música, teatro, entre outros). Um dos pioneiros estudos foi o desenvolvido por Maslow (1982), que concebe que a educação por meio da arte, importante de forma tanto para que se produza artistas ou produtos artísticos, mas para que produza pessoas melhores.
6. A modificação no currículo escolar é necessário considerando por que existem defasagens entre os avanços tecnológicos e os currículos escolares de um modo geral. Seriam interessantes alterações como, por exemplo, a incorporação de estratégias, como a de solução criativa na resolução de problemas. Algumas experiências no desenvolvimento da criatividade em currículos e práticas pedagógicas são oriundas de países como México, Venezuela e Brasil buscam desenvolver a criatividade de forma explícita no processo docente. (MARTÍNEZ,1997)

Estudos apontam que a expressão cotidiana da criatividade muitas vezes assume a forma de uma abordagem nova de dilemas conhecidos. Se a criatividade é condição natural da criança, o que acontece na passagem para a maturidade? Ao retratar a história de Tereza Amábile, uma das maiores estudiosas da criatividade organizacional, referindo-se ao jardim de infância, teve detectado pelo professor seu potencial criativo em artes, e que ao ser colocada numa escola rigorosa e tradicional, as coisas começaram a mudar, tornando-a sem estímulo. Mas, na vida adulta esta pesquisadora resgata esta

passagem e, em função da inibição deste potencial, tornou-se uma especialista conceituada no assunto, desenvolvendo seus trabalhos como psicóloga na Universidade de Brandeis. (GOLEMAN; KAUFMAN; RAY, 1992).

Surgem questões de como associar a criatividade e conhecer quais as implicações da criatividade no ambiente organizacional.

2.1 A CRIATIVIDADE E TRABALHO

A criatividade é uma das formas de realização do ser humano, e pode ser bloqueada por diversos fatores tanto sociais quanto culturais. Nas organizações, funde-se com o processo de decisão e pode ser limitada pelas relações de poder ou mesmos procedimentos que inibem o potencial criativo. Por uma questão de sobrevivência do homem e das organizações, este é obrigado a enfrentar e reagir ou até mesmo lutar com o mundo, alterando este e sendo alterado por ele.

Observa-se, que nos últimos séculos, muitos países passaram por uma tríplice transformação. Uma primeira fase caracterizada por uma sociedade rural na qual o poder estava centrado nas mãos dos proprietários da terra. Uma segunda fase em que o poder se transferiu para os donos das fábricas. E uma terceira fase, a sociedade pós-industrial, em que as idéias contam mais do que qualquer outra coisa para as riquezas das nações. (MASI, 1998).

Valenti e Silva (1995, p. 24), apresentam o consenso que “na crise do mundo do trabalho, aparece uma lacuna nas análises e interpretações, no que se refere ao ser humano e suas potencialidades. Esse lugar terá de ser ocupado por um novo homem mais consciente e autônomo”. Pode-se dizer que existe uma grande distância entre o interesse pela criatividade quando se compara a escola com o mundo empresarial.

Segundo Alencar (1995, p. 99), a escola se mantém “refratária às mudanças e resistentes a propostas que impliquem o desenvolvimento de habilidades criativas dos alunos”. Para essa Autora, o mesmo não ocorre em nível empresarial, pois estas organizações necessitam do potencial criativo dos

indivíduos pela necessidade de competitividade que requer a eficiência em um cenário marcado por novas tendências impostas pelo mercado, mudanças nas leis reguladoras do governo, novas composições da força do trabalho e pelo próprio avanço científico e tecnológico.

O interesse por questões que dizem respeito à criatividade tem despertado a atenção das organizações. Isto pode estar relacionado às características do momento da história, em que esta passa a ser um recurso importante na busca de soluções criativas para problemas marcados por rápidas mudanças e por uma competição empresarial nunca antes vivenciada.

Este tema tem sido objeto de muitas discussões e está relacionado a fatores que inibem a criatividade no contexto organizacional e também a importância, de despertar a criatividade dos indivíduos. Para Amabile (1999), em seus estudos, sufocar a criatividade é mais fácil do que estimulá-la em nível empresarial.

Estudos recentes têm demonstrado a importância da criatividade nas grandes empresas mundiais, segundo o sociólogo Masi (1998), a inflexibilidade da burocracia e a interminável jornada de trabalho são prejudiciais à criatividade; para o Autor, a escola e a família preparam apenas para o trabalho, para desenvolvimento do potencial criativo é necessário que os empregados tenham mais tempo livre para esta atividade.

Na relação de empresas e negócios, Amabile (1999, p. 114), considera que as práticas gerenciais que estimulam a criatividade dividem-se em seis categorias gerais, que são: desafio, liberdade, recursos, características dos grupos de trabalho, encorajamento da supervisão e apoio organizacional. Para a Autora, as práticas gerenciais que comumente podem matar a criatividade são: “não dar aos funcionários trabalhos adequados, os resultados acabam sendo insatisfatórios para todos; a mudança ou falta de definição clara de objetivos, prazos falsos ou impossíveis de cumprir; falta de elogios a esforços criativos dos subordinados”. Estes fatores acima elencados

como prejudiciais, são consenso para os estudiosos Amabile (1999) e Masi (1998).

Desta maneira, para se construir uma organização criativa, são necessárias práticas gerenciais que estimulem a criatividade, que haja incentivo na família e que a escola possibilite o desenvolvimento deste potencial. Com base nas idéias de Maslow, Predebon (1998, p. 34) menciona que a criatividade é característica da espécie humana, destacando que “o homem criativo não é o homem comum ao qual se acrescentou algo; o homem criativo é o homem comum do qual nada se tirou”.

Portanto, sempre será necessário constituir um ambiente no qual a criatividade não seja coibida, mas sim estimulada, difundida e ampliada. as bases estão em constituir ambientes tanto familiares, educacionais, profissionais, culturais para que se possa aflorar o indivíduo em sua essência – um ser humano.

3 CONSIDERAÇÕES

A criatividade é um processo em que se utiliza um conjunto de habilidades mentais que não são patrimônios exclusivos dos inspirados. Nas organizações, a criatividade pode ser um risco ou uma expectativa, em que as pessoas procurarão jogar com novas idéias. Se, por um lado, essa cultura não for difundida do ser criativo, será considerado um risco, um fator que poderá desencadear problemas políticos e territoriais. Bono (2000), menciona que os processos criativos no ser humano constituem um grande diferencial, e isto só pode ocorrer num clima de permanente e autêntica liberdade, numa atmosfera global e estimulante.

É importante ser criativo no mundo empresarial, pois há carência de trabalhadores de mente independentes, que queiram correr o risco de falar e se sintam livres para responder com imaginação a uma mudança. A criatividade exige que a cultura empresarial encoraje a expressão mais livre e segura daquilo que, às vezes, pode ser irritante ou inovador. Também se exige que as pessoas se organizem em equipe para colaborar (GOLEMAN; KAUFMAN; RAY, 1992).

Nota-se que os países mais avançados, e com visão de futuro, têm dispensado atenção e tirado proveito sistemático deste tema, o que não acontece lamentavelmente no Brasil. A educação brasileira pouco tem acompanhado o avanço a ela imposto, como expressa Alencar (1995b, p. 7), que “apesar de vislumbrar um novo milênio, a nossa escola qualifica o indivíduo apenas parcialmente para a vida moderna, uma vez que o ensino continua praticamente nos moldes da primeira metade do século, com ênfase na reprodução e memorização do conhecimento”.

Espera-se que esta reflexão sobre a criatividade auxilie e seja vista com seriedade pela família, pela escola e pelas demais organizações, e que as mesmas propiciem ambientes adequados para se colocar em práticas estratégicas para o desenvolvimento deste potencial, por meio de ações pedagógicas, do trabalho docente e de métodos de ensino inovadores. Quanto às organizações empresarias espera-se que elas despertem e preparem os seus recursos humanos necessários para acompanhar as exigências de um mundo criativo e responsável pelo que se faz, como se faz e principalmente pelo que permite pensar diferente e possibilitar o ambiente de incentivo e desenvolvimento da criatividade humana.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ALENCAR, E. M. L. S. *Criatividade*. 2 ed. Brasília: Editora Da Universidade de Brasília, 1995.
- ALENCAR, E. M. L. S. Desenvolvendo a criatividade nas organizações o desafio da inovação. *Revista de Administração de Empresas*. São Paulo, v. 35, n. 6, p. 6-11, nov./ dez. 1995b.
- AMABLE, T. Como (não) matar a criatividade. *HSM Management*, p. 110-115, jan./fev. 1999.
- BECKER, F. Modelos pedagógicos e modelos epistemológicos. *Educação e Realidade*, Porto Alegre. v. 19, n. 1. jan. /jun. 1994.
- BONO, E. Criatividade como recurso. *HSM Management*. Edição Especial. 2000.
- CAMPOS, D. M. DE S.; WEBER, M. G. *Criatividade*. Rio de Janeiro: SPRINT, 1987.

- GETZELS J.M.; JACKSON, P.W. *Creativity and intelligence exploration with gifted students*. Nova York: John Wiley, 1962.
- GOLEMAN, D.; KAUFMAN, P.; RAY, M. *O espírito criativo*. São Paulo: Cultrix, 1992.
- GUILFORD, J. L. CREATIVITY. *The american psychologist*, v. 5, n.9, 1980.
- ISAKSEN, S. G. Educacional implications of creativity research: an updated rationale for creative learning. In: WEST, Michael A.; FAR, James L. (Org.). *Innovation and creativity at work*. New York: John Wiley and Sons, 1990.
- KNELLER, G. F. *Arte e ciência da criatividade*. 9.ed. São Paulo: IBRASA, 1978.
- MARTÍNEZ, A M. *Criatividade, personalidade e educação*. Campinas: Papirus, 1997.
- MASI, D. de. O amanhecer do 3º milênio perspectivas para o trabalho e o tempo livre. In: CONGRESSO MUNDIAL DE LAZER, 10., *Anais...* São Paulo, 1998.
- MASLOW. *La amplitud potencial de natureza humana*. México: Trillas, 1982.
- OSBORN, A F. *Applied imagination*. Nova York: Scribner, 1963.
- PREDEBON, J. *Criatividade: abrindo o lado inovador da mente um caminho para o exercício prático dessa potencialidade, esquecida ou reprimida quando deixamos de ser criança*. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1998.
- ROGERS, C. *Libertad y creatividad em la educación*. Barcelona: Paidós, 1982.
- VALENTI, G. D.; SILVA, R. S. Trabalho criativo e ética: o início da nova história. *Revista de Administração de Empresas*, São Paulo, v.35, p. 22-29, jan./fev. 1995.

CREATIVE DEVELOPMENT IT IMPORTANCE WITHIN EDUCATIONAL AND ORGANIZATIONAL ENVIRONMENT

Abstract

Analyze the importance of people creative potential development at educational and organizational environment. It evidences the acceptance of that, beyond hereditary and biological factors, the set of influences and interactions that if establish in the family, school and organization are important for the development of the creativity. It considers the solutions for the problems if show quickly inadequate and the creativity can give some answers for the same ones. From there, it centers the discussion in the analysis of the creativity for the society development, specifically related to the organizational area, as survival and competitive differential front the turbulence imposed for the happened processes changes because the globalization and scientific and technological advances.

Keywords: Creativity, Organizational Environment, Education.

Marli Dias De Souza Pinto

Programa de Pós Graduação em Engenharia de Produção -
Universidade Federal de Santa Catarina
Mestre em Administração pela Universidade Federal de Santa
Catarina
E-mail: marli@eps.ufsc.br

Ursula Blattmann

Doutora em Engenharia de Produção pela Universidade Federal
de Santa Catarina
Mestre em Biblioteconomia pela Pontifícia Universidade
Católica de Campinas
Professora do Departamento de Ciência da Informação
Universidade Federal de Santa Catarina
E-mail: ursula@ced.ufsc.br
