

BCH-UFC

ISABEL CRISTINA GADELHA DA SILVA

GESTÃO DA QUALIDADE NA BIBLIOTECA ESCOLAR

FORTALEZA

2007.2

ISABEL CRISTINA GADELHA DA SILVA

GESTÃO DA QUALIDADE NA BIBLIOTECA ESCOLAR

Monografia de Conclusão de Curso
apresentado à Universidade Federal do
Ceará, como exigência para obtenção do
grau de Bacharel em Biblioteconomia.
Orientadora: Profa. Esp. Ivone Bastos
Bomfim Andrade.

FORTALEZA

2007.2

Silva, Isabel Cristina Gadelha da.

Gestão da Qualidade na Biblioteca Escolar / Isabel Cristina Gadelha da Silva. – Fortaleza : [s.n.], 2007.
52 p. : il. ; 21 cm.

Trabalho de conclusão de Curso (Graduação) – Universidade Federal do Ceará, Curso de Biblioteconomia. Orientadora: Profa. Esp. Ivone Bastos Bomfim Andrade.

1. Biblioteca Escolar. 2. Bibliotecário Escolar. 3. Educação. 4. Gestão da qualidade. 5. Qualidade em serviços.

FORTALEZA

2007 2

A qualidade nunca se obtém por acaso;
ela é sempre o resultado do esforço inteligente.

John Ruskin
(1819 -1900)

DEDICATÓRIA

Este trabalho só tornou-se possível graças aos professores e mestres da Universidade Federal do Ceará que com coragem, paciência, abnegação, apoio, dedicação, e incansável ensino perante às nossas dificuldades, nos conduziram a amar e respeitar a Ciência da Informação. Meu sincero agradecimento, valorização, carinho e gratidão a todos vocês!

AGRADECIMENTO

Agradeço a Deus pelo dom de aprender, à Universidade Federal do Ceará, à Profa. Esp. Ivone Bastos Bomfim Andrade pela paciência e orientação, aos amigos de sala de aula, a minha família, a Karla Jucá da Biblioteca George Washington, do Instituto Brasil-Estados Unidos – IBEU/CE que me ensinou a prática bibliotecária, aos amigos pessoais pelo incentivo, e à vida.

RESUMO

SILVA. Isabel Cristina Gadelha da. **Gestão da Qualidade na Biblioteca Escolar.** Isabel Cristina Gadelha da Silva. Fortaleza : [s.n.], 2007. Trabalho de conclusão de Curso (Graduação) – Universidade Federal do Ceará, Curso de Biblioteconomia. Orientadora: Profa. Esp. Ivone Bastos Bomfim Andrade.

Estuda a biblioteca escolar enquanto suporte didático pedagógico, mostrando e avaliando principalmente a contribuição do bibliotecário no ambiente escolar. Preocupa-se em discutir e pesquisar estratégias de gerenciamento qualitativo da biblioteca escolar. Compara funções e perfis do bibliotecário e do educador/professor, ressaltando semelhanças e diferenças nos papéis educativos por eles exercidos. Observa que o bibliotecário também exerce atividades educativas em sua profissão tão importantes quanto às exercidas pelo professor, devendo estabelecer com este uma parceria na qual as atribuições de ambos se completem a fim de construir um processo de ensino-aprendizado eficiente, rico em conteúdo informacional e produtivo. Aborda a gestão da qualidade no que se refere aos serviços oferecidos na biblioteca escolar para a sua comunidade, contribuindo para a promoção do uso da informação próximo ao nível desejado pelos usuários. Investiga as diretrizes para definição de uma política de qualidade para a biblioteca escolar. Discute o papel e a importância da biblioteca escolar e do profissional bibliotecário no processo educacional, enfocando seus serviços e a qualidade dos mesmos junto aos seus usuários.

Palavras-chave: Biblioteca Escolar. Bibliotecário Escolar. Educação. Gestão da qualidade. Qualidade em serviços.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	12
1.1	JUSTIFICATIVA.....	12
1.2	PROBLEMÁTICA.....	14
1.3	OBJETIVO GERAL.....	16
1.4	OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	16
1.5	ESTRUTURA DO TRABALHO.....	16
2	FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	17
2.1	EDUCAÇÃO BÁSICA: UMA INTRODUÇÃO.....	17
2.2	EDUCAÇÃO BÁSICA NO BRASIL.....	18
2.3	A BIBLIOTECA ESCOLAR.....	21
2.3.1	Os serviços e os desafios da biblioteca escolar.....	24
2.3.2	O Bibliotecário na instituição escolar e seus desafios.....	28
2.4	A QUALIDADE E SEUS CONCEITOS.....	32
2.5	GESTÃO DA QUALIDADE NA BIBLIOTECA ESCOLAR.....	34
2.6	PLANEJAMENTO DA IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE.....	40
3	METODOLOGIA.....	45
4	CONCLUSÃO.....	47
	REFERÊNCIAS.....	50

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Modelo de abordagem por processos.....	39
---	----

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Taxas de aprovação, reprovação e abandono do ensino fundamental segundo a região geográfica 2004 e 2005.....	19
Tabela 2 – Razões da não-utilização da biblioteca pelos alunos.....	30

1 INTRODUÇÃO

1.1 JUSTIFICATIVA

O fenômeno da globalização, bem como a competitividade entre as organizações, fizeram com que a qualidade se tornasse fator essencial para sobrevivência das organizações e sua manutenção no mercado. A busca da qualidade orienta uma verdadeira revolução de conceitos, hábitos e procedimentos que se verifica em âmbito mundial na sociedade atual. O desenvolvimento tecnológico atingindo tão rapidamente todas as áreas do conhecimento humano, necessita de uma consciência crítica e reflexiva que atue eficientemente diante de uma sociedade competitiva, o que poderia ser alcançado por meio de uma educação eficiente.

Nesse contexto, deveria a Biblioteca Escolar funcionar como um centro real e estimulador, pois, seus serviços junto com as atividades de intermediação da leitura, poderiam tornar o currículo mais eficaz e orientado para um melhor desempenho individual e coletivo na formação do futuro cidadão. Um acervo bem selecionado e equilibrado, colocado à disposição de professores e alunos, enriqueceria o processo de ensino-aprendizagem, tornando o espaço “instigante”, atraindo o usuário para leitura e o livro, e a “dinâmica de ensinar e aprender” seria mais fecunda e atraente.

As organizações passam por freqüentes mudanças com objetivos de alcançar novos mercados e atender as necessidades de seus clientes que, sucessivamente, estão mais informados, exigentes e diferenciados. Assim, para que elas aumentem sua capacidade competitiva, alguns métodos de melhoria contínua são necessárias, levando essas organizações a alcançar seus objetivos com eficácia, especialmente se trabalhar a qualidade de seus produtos e serviços.

Nesse sentido, as bibliotecas escolares como organizações prestadoras de serviços de informação, também podem e devem buscar pela qualidade. Essa

procura em adaptar suas condições funcionais e tecnológicas à gestão voltados para qualidade, é uma atividade que não pode ser esquecida pelo profissional bibliotecário, já que sua atividade está fundamentada em uma das cinco leis da Biblioteconomia criadas por Ranganathan em 1931, que proporcionou uma expressão fundamental, afirmando: “*A biblioteca é um organismo em crescimento*”.

De acordo com teóricos da Biblioteconomia, as bibliotecas, centros de documentação e informação em geral têm também que se adaptar às exigências da qualidade que o final do século XX elegeu como referencial de avaliação, devendo os profissionais envolvidos com a prestação de serviços informacionais, estarem a par das diferentes propostas para atingir a qualidade ora existentes, de maneira a adequá-las aos produtos e serviços que colocam à disposição de seu público.

Para alcançarem a eficácia em seus objetivos e missões, as instituições atualmente precisam buscar a gestão da qualidade, para assim fazerem uso das ferramentas em seu benefício. É importante saber quais são os caminhos para alcançar a qualidade. As bibliotecas escolares também devem estar voltadas para esta realidade. Isto requer esforço contínuo e integrado dos seus colaboradores em todas as áreas desta organização.

Sendo a biblioteca escolar uma organização social, suas práticas devem seguir as modernas técnicas biblioteconômicas e ter interesse na busca da qualidade dos serviços prestados. Ela necessita ter um acervo adequado e atualizado, além de serviços mais dinâmicos coerentes com a demanda de seus usuários. O bibliotecário ao selecionar os suportes informacionais, deve propor que a adequação de seu acervo seja capaz de realmente atender as solicitações decorrentes do desenvolvimento do currículo escolar. A biblioteca escolar se for bem dirigida, possuirá acervos mais adequados e serviços dinâmicos, ser um lugar atraente, no qual os usuários gostarão de utilizar no seu cotidiano escolar, tornando-a participante do fazer educativo.

É necessário reafirmar a importância da biblioteca em qualquer nível de ensino. Ela não constitui uma entidade independente, mas um complemento da

escola. Se a escola inicia o aluno na instrução, a biblioteca o complementa. Sua função é a de agente educacional, proporcionando o enriquecimento cultural do aluno. A proposta deste trabalho é investigar a biblioteca escolar e o seu processo de alcançar a qualidade dos seus serviços adquirindo assim, bons resultados quanto à organização e funcionamento.

A presente pesquisa pretende verificar como se realiza uma eficiente prestação de serviços nas bibliotecas escolares, bem como analisar o papel do bibliotecário nesse processo, explorando fontes bibliográficas disponíveis, construindo assim ao longo desta monografia, uma pesquisa teórica, adicionando reflexões e observações durante todo o trabalho. Especificamente, procurou-se investigar "A gestão da qualidade na biblioteca escolar", onde restringiu-se a pesquisar métodos para atingir a qualidade dos serviços da biblioteca escolar.

1.2 PROBLEMÁTICA

A leitura, na formação escolar tem um papel fundamental para a trajetória do aluno em busca de enriquecer sua vida profissional e intelectual. Para exercer plenamente sua cidadania, o aluno precisa não apenas ler, mas ser estimulado a interpretar e analisar o que lê, despertando seu senso crítico, emoção e criatividade, a fim de que possa interagir e tornar-se um agente de transformação.

A escola, inserida num contexto social que tem uma dinâmica de mudanças, continua ainda com práticas administrativas e pedagógicas que resistem às exigências de um novo cenário que surge, globalizado e interativo, o qual estabelece relacionamentos entre atividades que antes não se comunicavam. A biblioteca escolar inserida na vida cotidiana do aluno, poderia funcionar ativamente de forma qualitativa acolhendo essas novas exigências, para não apenas emprestar livros, mas para que tenha atrativos que despertem curiosidade, interesse e hábitos a partir das reflexões sobre leitura de um mundo que age e se organiza diferentemente dos esquemas tradicionais.

A Biblioteca Escolar deveria tornar-se “o coração da escola”, um centro dinâmico, que atuando em consonância com a sala de aula participaria em todos os níveis e momentos do processo de desenvolvimento curricular, composto de um acervo de ensino e de leitura, diversificado, organizado, acessível a alunos e professores e adaptado às aspirações do momento. Desempenharia na escola, mais ou menos o papel da Biblioteca Pública na comunidade.

A importância de iniciar-se um trabalho de busca da qualidade na biblioteca escolar refletirá no ensino e aprendizado do aluno que irá adotá-la como suporte pedagógico eficaz para suas pesquisas. No sentido de contribuir para o estudo da qualidade na área em Ciência da Informação, especificamente com o tema gestão da qualidade na biblioteca escolar, esse trabalho tem como foco investigar a questão: O que é biblioteca escolar e quais os meios de gerenciá-la para a promoção de sua qualidade?

1.3 OBJETIVO GERAL

- Investigar e analisar a gestão da qualidade em bibliotecas escolares

1.4 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Compreender o que é biblioteca escolar;
- Discutir sobre a importância do bibliotecário na escola;
- • Explorar e discutir fontes de literatura sobre qualidade na biblioteca escolar;
- Pesquisar sobre as mudanças ocorridas no ambiente dos serviços da biblioteca escolar.

1.5 ESTRUTURA DO TRABALHO

Este trabalho está dividido em quatro partes. Inicialmente, iremos expor a problemática da biblioteca escolar e a gestão da qualidade. Na segunda etapa trataremos da fundamentação teórica deste trabalho onde abordaremos a educação básica, compreendendo melhor sua função e trazendo comentários sobre a evolução da escola no Brasil. Ainda na segunda parte estudaremos a biblioteca escolar mediante a atuação do profissional bibliotecário, onde iremos percorrer a literatura referente sobre o tema e trataremos de compreender suas características, problemas e desafios no contexto atual. A penúltima parte discorre acerca da metodologia desta pesquisa onde aplicamos a pesquisa teórica ou chamada também de exploratória. Concluimos com os comentários a respeito das experiências nesta pesquisa, que contou com a literatura de vários autores.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 EDUCAÇÃO BÁSICA: UMA INTRODUÇÃO

Ao analisar a literatura pedagógica podemos verificar as inúmeras definições para a educação básica, dependendo do momento histórico, país e perspectiva, trazendo nomes como: escola média, escola primária, colegial, ensino elementar, ensino de 1º grau, ensino fundamental e outras denominações. Ao falar de educação básica a maior parte dos autores referem-se ao ensino e à alfabetização. O Ensino básico ou educação básica é a designação dada ao nível de ensino correspondente aos primeiros anos de educação formal. Esta denominação corresponde, consoante o sistema educativo que o ministra, a um conjunto específico de anos de escolaridade, correspondendo, na generalidade dos casos, aos primeiros 4 a 9 anos de escolaridade.

De acordo com a Classificação Internacional Normalizada da Educação, International Standard Classification of Education - ISCED (UNESCO, 2007), a educação básica inclui: (1) a educação primária, o primeiro estágio da educação básica, correspondente à aprendizagem básica da leitura, da escrita e das operações matemáticas simples; e (2) o ensino secundário inferior, o segundo estágio do processo de escolarização, correspondente à consolidação da leitura e da escrita e às aprendizagens básicas na área da língua materna, história e compreensão do meio social e natural envolvente. Alguns sistemas educativos, em particular os de países em desenvolvimento, incluem na educação básica a educação pré-escolar e os programas de ensino destinados à alfabetização de adultos. Num contexto mais genérico, educação básica designa o conjunto de atividades educativas destinadas a satisfazer as necessidades básicas de aprendizagem, em geral correspondentes aos primeiros estágios do processo de alfabetização.

2.2 EDUCAÇÃO BÁSICA NO BRASIL

O direito à educação é, nem mais nem menos, o direito que tem o indivíduo de se desenvolver normalmente, em função das possibilidades de que dispõe, e a obrigação, para a sociedade, de transformar essas possibilidades em realizações efetivas e úteis. (PIAGET, 1974, p. 41)

A história da educação básica no Brasil podemos verificar que deu-se início com a vinda dos jesuítas catequistas que aqui aportaram. As grandes mudanças ocorridas na sociedade renovaram os desafios ao sistema educacional. Desde os jesuítas, são muitos anos estudando e aprendendo a forma científica de conhecer, de olhar e descobrir as coisas. Sobre o início da educação no Brasil colônia pelo padres Jesuítas, temos a seguinte descrição desse período, como apresenta Romanelli (1984, p.34):

O ensino que os padres jesuítas ministravam era completamente alheia a realidade da vida na colônia. Desinteressado, destinado a dar cultura geral básica sem a preocupação de qualificar para o trabalho, uniforme e neutro [...] não podia contribuir para modificações estruturais na vida econômica e social do Brasil.

Também sobre este período da educação no Brasil, Milanesi (1985, p.24) analisa:

A formação intelectual no Brasil, com o seu analfabetismo endêmico, mostra algumas características peculiares. Os jesuítas, como instrumento apostólico, trouxeram os livros para evangelizar e colonizar – ações que se confundem.

Situando-nos aos dias atuais, a educação básica no Brasil é composta pela Educação Infantil, Ensino Fundamental e Ensino Médio. Os principais passos a serem dados são o ensino fundamental, onde em média, oito anos de estudo ele se dedica, e o qual era chamado de primeiro grau. Neste período que ele aprende as noções básicas da ciência; o ensino médio que tem três anos de duração e já foi chamado de segundo grau, neste período que os assuntos do ensino fundamental são aprofundados; de posse da educação básica o aluno se dirige à graduação que em média tem cinco anos de duração e já foi chamado de terceiro grau onde o aluno

sai formado após elaborar um texto seguindo as regras científicas e finalmente o mestrado e o Doutorado que duram em média três anos.

Segundo o censo 2006 do MEC - Ministério da Educação e Cultura, o ensino fundamental no Brasil foi constatado uma pequena melhoria nos indicadores de rendimento entre 2004 e 2005: em torno de 0,8 pontos percentuais para mais, no que se refere à taxa de aprovação, e de 0,8 pontos percentuais para menos, no que se refere à taxa de abandono. A taxa de reprovação permanece a mesma (13%) nos respectivos anos, como pode ser observado na tabela que se segue:

TABELA 1

Taxas de aprovação, reprovação e abandono do ensino fundamental, segundo a região geográfica – 2004 e 2005

Brasil/Regiões Geográficas	2004			2005		
	Aprovação	Reprovação	Abandono	Aprovação	Reprovação	Abandono
Brasil	78,7	13,0	8,3	79,5	13,0	7,5
Norte	71,5	16,2	12,3	73,1	15,8	11,1
Nordeste	69,7	16,7	13,6	71,4	16,3	12,3
Sudeste	87,1	8,9	4,0	87,2	9,2	3,6
Sul	83,9	13,2	2,9	83,4	13,9	2,7
Centro-Oeste	77,9	12,2	9,9	79,7	11,9	8,4

Fonte: MEC/Inep, Censo Escolar 2006

Podemos observar que os índices de reprovação e abandono ainda são uma grave deficiência do ensino no Brasil, onde o norte e nordeste figuram como ponto alto desses índices. Sabemos que as políticas públicas para o ensino são precariamente desenvolvidas e colocadas em segundo plano para privilegiar outras pautas políticas. Alguns autores já observaram esta disparidade entre censos oficiais e a involução do ensino no Brasil que constatamos até os dias atuais:

No caso brasileiro, o que se verificou, na verdade foi o fato da escola manter-se em atraso, em relação ao desenvolvimento. A ruptura do equilíbrio, em que se encontrava a sociedade dual, provocou o rompimento da estabilidade do sistema dual do ensino. Esse rompimento foi gerado por uma expansão escolar que consistiu antes de tudo, numa expansão feita em função das pressões da demanda efetiva em crescimento. (ROMANELLI, 1984, p.70)

A educação Básica está na pauta de discussões sobre política educacional brasileira e no cotidiano dos profissionais de educação. As pesquisas são meios tímidos de modificar a prática educativa, mas ao menos, trazem à tona a realidade

da educação no Brasil, onde há altos índices de reprovação e abandono. A educação básica deveria ter como meta formar o homem. Os progressos do sistema educacional brasileiro nas últimas décadas não foram suficientes.

As deficiências são graves, refletindo-se nos elevados níveis de evasão e repetência que atingem especialmente os alunos de primeira série do ensino fundamental residentes nas áreas mais pobres do país. Poucos são os que concluem o ensino básico, condenados a limitações que vão desde a falta de transporte para ir à escola, alimentação, material escolar, professores, precariedade das próprias sala de aula desestimulando por completo o aluno a ir estudar. O governo tem ciência desses problemas inalterados ano a ano e traz paliativos como o bolsa-escola, mas a má qualidade do ensino é um grande desafio e ainda não encontrou soluções para seus problemas. Neste contexto da problemática do ensino no Brasil, concordamos com Streck (1996, p.87) que analisa:

O mundo atual sinaliza para uma compreensão ampliada de educação básica. Uma educação que não é sinônimo de obrigatoriedade nem de uniformização. É uma educação que se refere a competências fundamentais em diferentes campos do conhecimento.

A Declaração Universal dos Direitos do Homem, votada pela Organização da Nações Unidas - ONU diz no artigo 26 que “Toda pessoa tem direito à instrução. A instrução será gratuita, pelo menos nos graus elementares e fundamentais. A instrução elementar será obrigatória.” (UNESCO, 2006). Ressalta-se que se a educação elementar e fundamental é “obrigatória”, deve ser obrigação do governo que está em vigor, oferecer gratuitamente e com qualidade esta educação. Sabemos que essa declaração universal não corresponde à realidade de nosso país onde a miséria e a exploração econômica colocam a educação em um lugar distante e sem importância. Na atual sociedade capitalista e globalizada, onde o indivíduo que não estiver suficientemente munido de conhecimento dificilmente conseguirá conquistar seu espaço, o acesso ao conhecimento deve ser garantido, pois este é um fator básico para o seu sucesso profissional e social. A educação básica é então, um dos meios que garantem o domínio desse conhecimento. O estudo e o conhecimento da palavra escrita, garante ao indivíduo a condição de participar, transformar e

compreender efetivamente no complicado contexto social, político e econômico no qual está inserido.

2.3 A BIBLIOTECA ESCOLAR

A biblioteca escolar é o local onde os alunos freqüentam para complementar o estudo em sala de aula. Ela promove as pesquisas que dão ao estudo do aluno maior embasamento científico e intelectual, preparando-o para os novos desafios de sua vida escolar. Como instrumento didático, deve enriquecer o currículo da escola, de modo a incentivar a continuidade da educação. Poderia, sem dúvida, oferecer uma maior gama de oportunidades de educação, melhorando o suporte aos currículos, favorecendo a personalização do conhecimento de acordo com as motivações individuais dos alunos. Sobre a importância da biblioteca escolar no Brasil, Milanesi (1985, p 39) expõe que “A reforma do ensino de 1971 decretou, oficialmente, a prática da pesquisa na escola. E como pesquisar, supõe livros, a biblioteca passou a ser procurada pelos estudantes do primeiro e do segundo grau. “

As escolas brasileiras despertaram na década de 70 para o ato de pesquisar, implementando em suas instituições a biblioteca como ferramenta complementar do ensino, fazendo com que os alunos e professores se interessassem em desenvolver a prática da pesquisa científica. Como alguns autores observam, ela deveria ser o espaço ideal para a prática da leitura, mas ainda sofre com o estigma de local de punições e castigos. É, por excelência, um laboratório de aprendizagem, devendo fazer parte do cotidiano do estudante, alimentando a utilização da informação e geração de novos conhecimentos. Em alguns casos bem particulares, as bibliotecas escolares possuem a função social de suprir a inexistência de uma biblioteca pública na cidade, e passam a fornecer informações de caráter utilitário para a comunidade, além de dar suporte informacional ao ensino. Verifica-se aqui uma tendência no sentido da democratização da educação, onde a escola deve contribuir para a formação de cidadãos críticos, criativos e participativos:

[...] dentro dos moldes da moderna pedagogia brasileira, que o objetivo do sistema escolar está na atividade educativa, através da qual o estudante se engaja no processo de sua formação, situa a biblioteca como sendo o pivô de todo esse sistema. (SANTOS, 1987, p. 21)

A função básica da biblioteca escolar é fornecer ao indivíduo os subsídios necessários para sua participação na sociedade. É de extrema importância que se inicie um novo modo de ver a biblioteca escolar, onde esta comece a ser parte ativa do conjunto escolar. A biblioteca pode ser um instrumento motivador da leitura e pesquisa, auxiliando no ensino. Inicialmente considerada como uma pequena coleção de livros, periódicos e publicações existentes em escolas, passa a incorporar, paulatinamente, outros materiais de auxílio ao ensino, se tornando um novo tipo de centro de recursos educativos no qual a ênfase não é apenas colocada na leitura, mas, igualmente, em ver e explorar outros materiais de informação que compreendem slides, transparências, filmes, diagramas, reproduções de arte, fitas gravadas etc. Nesta perspectiva a biblioteca passa a ser um centro em que a interação do educando com uma variada gama de recursos de comunicação os transforma em verdadeiros laboratórios de auto-aprendizagem.

Podemos observar a importância da biblioteca escolar, fazendo compreender que, ao movimentar esse espaço produz-se um enriquecimento cultural, político, social e até de lazer do aluno, onde ele poderá também utilizá-la como suporte pedagógico essencial para sua vida estudantil. Sobre essa importância da biblioteca escolar, Prado (1992, p 50) propõe a seguinte reflexão:

A biblioteca escolar é uma necessidade pois não constitui uma entidade independente mas um complemento da escola. Se a escola inicia o aluno na instrução, a biblioteca o completa. Sua função é a de agente educacional, proporcionando enriquecimento da cultura do aluno nos diferentes campos, oportunidade para o seu desenvolvimento social e intelectual, e horas de distração através dos livros de leitura recreativa, e muito bom resultado quando bem dirigida.

Vários autores e estudiosos chegaram a um consenso de que a biblioteca escolar deve ser entendida como “laboratório de aprendizagem integrado ao sistema educacional, devendo facilitar o acesso, a disponibilidade e a utilização de seus recursos a toda a comunidade educacional.” Segundo eles, a biblioteca oferece mecanismos concretos quanto ao cumprimento das condições básicas do

desenvolvimento curricular, portanto deve adquirir uma especial importância quanto ao desenvolvimento de atitudes, habilidades e deverá ser um lugar convidativo, não importa o espaço que ocupe, quão velho seja o mobiliário, pois não é somente a aparência física que dá o clima de biblioteca, e sim a imagem do bibliotecário, a qual a biblioteca deve refletir. Buscando dimensionar a necessidade vital da biblioteca escolar, Antunes (1986, p.121) faz esta análise:

A biblioteca é o coração da escola. A biblioteca é o coração do intelectual. Ambos são bons quando a biblioteca deles é boa. A biblioteca é o sangue do ensino. Ela é vital para o ensino e a educação dos alunos e professores. É o computador do pensador, do intelectualizante. É o cordão umbilical entre a sala de aula e a aprendizagem da ministrância das aulas. É o plasma do útero do conteúdo programático de qualquer disciplina, e também é o plasma do crescimento da curiosidade intelectual dos educandos e dos educadores.

Pela análise de Sanches Neto (1995, p.31) é possível observar a biblioteca escolar na sua diversidade, no direito de escolha dos recursos disponíveis para estudos, como ele descreve a seguir:

A biblioteca escolar que se queira eficaz tem que se assumir como uma infinidade de janelas abertas para o mundo e transmitir ao aluno o direito de escolha por qual delas quer ele olhar. Os efeitos da leitura não podem ser previamente definidos pelo educador. Ler é sempre uma atividade cujos resultados são imprevisíveis.

Finalizaremos nosso entendimento de biblioteca escolar com esta definição de Silveira (1996, p. 9), onde ele reforça que "A biblioteca escolar é uma das forças educativas mais poderosas de que dispõem estudantes, professores e pesquisador. O aluno deve investigar, e a biblioteca é centro de investigação tanto como é um laboratório." Com essas idéias ampliamos nossa percepção de biblioteca escolar e podemos afirmar que ela é como um espaço vivo e atuante de que o usuário deve usufruir em toda sua potencialidade, pois além de servir como apoio no processo ensino - aprendizagem, constitui-se em lugar onde oportunidades de experiência cultural podem ser criadas. Ela tem diferentes papéis a cumprir, não devendo, portanto, estar isolada da escola devendo, ao contrário, interagir com a escola, comunidade e com o meio social.

Os autores enfatizam que ela é um agente do conhecimento pela variedade de recursos informacionais que oferece, sendo útil, tanto na escola, para a formação

de cidadãos criativos e participativos, como na vida pessoal, para a auto-educação dos cidadãos. Ela é vista como um instrumento indispensável na aquisição dos conhecimentos que levam a uma formação crítica e reflexiva, bem como no fornecimento de materiais de apoio para o treinamento prático da docência. A biblioteca é colocada como um centro de informação, pois o acervo constitui-se em uma rica fonte através da qual os indivíduos adquirem os conhecimentos que os capacitarão ao exercício da cidadania.

Para que a biblioteca escolar exerça suas funções de forma adequada e eficiente, sabe-se da necessidade da permanência do profissional melhor habilitado e qualificado para sua gestão: o bibliotecário. No entanto, a realidade das bibliotecas escolares brasileiras (especialmente no que se refere às escolas da rede pública de ensino) apresenta um quadro diferente daquele que a teoria pretende demonstrar. Além das já conhecidas precariedades em termos de espaço físico e acervo, muitas delas “funcionam” com a presença de profissionais de diversas áreas, principalmente da educação, como professores e funcionários de diversos departamentos da escola, geralmente readaptados e aguardando a aposentadoria, ou um bibliotecário sem autonomia, apático às necessidades dos seus usuários e que não ousa nada além de guardar os livros. Pode-se inferir que o fortalecimento das bibliotecas escolares confirmará um vasto campo de trabalho ainda não explorado pelo profissional bibliotecário em sua amplitude máxima.

2.3.1 Os serviços e os desafios da biblioteca escolar

Uma biblioteca oferece basicamente os seguintes serviços: a) orientação dos usuários quanto ao uso da biblioteca e seus serviços; b) consulta aos materiais no próprio recinto; c) empréstimo domiciliar; d) empréstimo entre bibliotecas; e) acesso a bases de dados disponíveis na própria biblioteca; f) acesso a bases de dados disponíveis em redes de telemática; g) realização de buscas bibliográficas a pedido; h) respostas a consultas recebidas no serviço de referência; i) encaminhamento do usuário a bibliotecas mais pertinentes às suas necessidades; j) fornecimento de cópias de materiais de pesquisa e estudo, respeitadas as restrições definidas pela lei do direito autoral.

As funções e objetivos da biblioteca escolar são, segundo Nery (1989, p 25):

- Ampliar conhecimentos, visto ser uma fonte cultural;
- Colocar à disposição dos alunos um ambiente que favoreça a formação e desenvolvimento de hábitos de leitura e pesquisa;
- Oferecer aos professores o material necessário à implementação de seus trabalhos e ao enriquecimento de seus currículos escolares;
- Colaborar no processo de educação, oferecendo modalidades de recursos, quanto à complementação do ensino-aprendizado, dentro dos princípios exigidos pela moderna pedagogia;
- proporcionar aos professores e alunos condições de constante atualização de conhecimentos, em todas as áreas do saber;
- Conscientizar os alunos de que a biblioteca é uma fonte segura e atualizada de informações;
- Estimular nos alunos o hábito de freqüência a outras bibliotecas em busca de informação e lazer;
- Integrar-se com outras bibliotecas, proporcionando: intercâmbios culturais, recreativos e de informação.

A biblioteca escolar precisa ser pensada a oferecer qualidade nos seus serviços e discutida nos diversos aspectos para efetivar essa qualidade. Para mostrar os fatores negativos que geralmente se encontram nas bibliotecas escolares, é relacionado as seguintes deficiências nesta análise de Silva (1990, p.104):

- falta de tradição ou consciência do valor do profissional bibliotecário;
- política cultural que perpetua a dominação de uma pequena elite, através de uma educação deficiente;
- carência de uma efetiva democratização de bens culturais, o que não privilegia o papel das bibliotecas no país;
- inabilidade para utilizar racionalmente os recursos informativos disponíveis nas bibliotecas;
- organização do trabalho na escola e a atuação dos professores às vezes inibidoras do uso das bibliotecas;
- ausência de base legal sobre biblioteca escolar no Brasil.

A biblioteca como qualquer outro equipamento escolar, deve atuar em conexão com o plano pedagógico da escola. Para isso é imprescindível contar com a participação dos professores mas também fazer da biblioteca um recurso que apóie o trabalho dos professores. No que diz respeito sobre os serviços que a biblioteca escolar deveria oferecer, Eco (1994, p. 40) analisa:

Usar a biblioteca é uma arte por vezes sutil. Não basta o professor na escola dizer "como estão a fazer este trabalho de investigação, vão à biblioteca buscar o livro". É preciso ensinar os jovens como se usa a biblioteca, como se usa um visor para microfichas, como se usa um catálogo, como se discute com os responsáveis da biblioteca se não cumprirem o seu dever, como se colabora com os responsáveis pela biblioteca. Num caso extremo, quero dizer, se a biblioteca não devesse ser potencialmente aberta a toda a gente, haveria que instituir cursos, tal como acontece em relação à carta de condução, cursos de aprendizagem do respeito pelo livro e da maneira de consultar o livro.

Em unanimidade, os autores estudados apontam que os serviços oferecidos pelas bibliotecas escolares estão desarticulados com a sala de aula, desarticulação esta que traz como consequência o isolamento deste equipamento, transformando-o em um depósito de livros. A incoerência entre o que deveria ser e o que deixa de fazer a torna inútil para a instituição escolar. Tal problema é acentuado pela inadequação e escassez do acervo e insuficiência de recursos humanos. Para reverter este quadro caótico que geralmente encontra-se nas bibliotecas escolares, poderíamos como forma de estimular a leitura e os estudos, expor o livro como um produto, e levá-lo até o aluno como estratégias sugeridas para uma promoção dos serviços da biblioteca, eventos culturais também são consideradas bastante atrativos como estratégia para promover a biblioteca. A orientação sobre a utilização dos materiais bibliográficos e a busca de informação em si serão de suma importância para que se alcancem tanto os objetivos da escola, como os da própria biblioteca.

Outra forma de obter a promoção dos serviços da biblioteca para os usuários das primeiras séries do ensino básico é a utilização de recursos como hora do conto, aulas de biblioteca, dramatizações, encontros com os autores das obras lidas, sempre permitindo a participação livre das crianças. No caso de alunos de séries mais avançadas, é necessário o trabalho de orientação bibliográfica, oferecendo noções de uso das fontes de informação e da normalização bibliográfica, já preparando o futuro usuário da biblioteca universitária. A filosofia dos serviços deve

ser sempre a da educação permanente. Os diversos autores pesquisados apontam uma série de funções específicas das bibliotecas escolares, e que não podem deixar de ser mencionadas para uma compreensão ampla do que se espera e se pode esperar delas. A principal destas funções é a de proporcionar atividades de apoio ao ensino, estudo e pesquisa. Nota-se na literatura consultada sua permanência ao longo do tempo. As funções de ponto de acesso aos bens culturais, de instrumento para o desenvolvimento do gosto pela arte e apoio a atividades extra classe, juntamente com a de fornecedora de elementos para o aprimoramento do senso crítico dos estudantes, também são bastante evidenciadas pela literatura.

Às bibliotecas escolares atribuem-se em geral, papéis centrais em domínios tão importantes como a aprendizagem da leitura, o desenvolvimento do prazer e do hábito da leitura, a capacidade de selecionar e criticar a informação, o desenvolvimento de métodos de estudo e de investigação autônoma. Diante destes conceitos, podemos pensar que a biblioteca deixa de conter apenas livros para se tornar um espaço onde poderia fornecer informação de confiança, rápida e acessível aos alunos; oferecer orientação na localização, seleção e utilização de informação multimídia, onde os alunos acessem meios audiovisuais, suportes informáticos, revistas, etc. Poderia também promover a integração da informação no currículo escolar; facilitar o alargamento compreensivo da informação recolhida; dando uma educação contínua como também oferecer um espaço lúdico que permita uma utilização útil do tempo de lazer, através da apresentação de materiais e programas de valor recreativo, desta forma se tornando um centro de recursos multimídia de acesso livre, destinado à consulta e produção de informação em suportes variados. Vejamos esta exposição de Milanesi (1985, p. 52) de como poderia ser realmente uma biblioteca escolar:

A biblioteca substituiria a sala de aula expositiva, o discurso do mestre daria lugar ao acesso crítico à informação, abrindo-se o espaço fundamental para a discussão. Os documentos organizados (livros, revistas, discos, vídeos, fotos..) estariam à disposição de professores e alunos, que vasculhariam todo o acervo buscando todas as possibilidades de entender o fenômeno de maior interesse dos alunos. Dessa forma, os alunos aprenderiam o que é fundamental que aprendam; procurar.

Mostra-se através dos autores que a biblioteca escolar pode ser um local privilegiado para o desenvolvimento de um conjunto de capacidades de atualização e manuseamento de informação que precisam ser aprendidas pelos alunos. Ela é, cada vez mais, um espaço de aprendizagem do uso adequado da informação. Aprender é cada vez mais preparar-se para saber encontrar, avaliar e utilizar a informação. O principal objetivo da biblioteca escolar é hoje orientar os estudantes de modo a que estes aprendam a manusear a informação na sua vida futura.

2.3.2 O Bibliotecário na instituição escolar e seus desafios

A biblioteca reflete a imagem do bibliotecário. Ele, como gerenciador e desenvolvedor de coleções e materiais de informação, tem que estar continuamente atualizado e receptivo às necessidades de seu usuário. Do layout à programação, tudo depende do ritmo que o bibliotecário dá ao ambiente. Toda a interação com a escola, alunos e professores está sob sua responsabilidade, e isto inclui o respeito e o prestígio da biblioteca junto à instituição de ensino. De acordo com Silva (1995, p.21), o trabalho em equipe será a chave do funcionamento da biblioteca:

Ensino e biblioteca são instrumentos complementares [...], ensino e biblioteca não se excluem, completam-se. Uma escola sem biblioteca é um instrumento imperfeito. A biblioteca sem ensino, ou seja, sem a alternativa de estimular, coordenar e organizar a leitura, será por seu lado, instrumento vago e incerto.

O bibliotecário deve tornar perceptível o seu trabalho, interagindo ativamente com professores e estudantes, promovendo eventos e alimentando a criatividade. Os profissionais nas bibliotecas escolares devem, também, possuir conhecimento básico das disciplinas trabalhadas na escola, utilizar e divulgar todas as fontes de informação existentes. Os serviços prestados pelas bibliotecas escolares são prejudicados pela existência de turnos nos quais não existem pessoas disponíveis para a biblioteca.

A literatura salienta que é necessária a integração entre professores e bibliotecários, no sentido de que a biblioteca ofereça serviços que possibilitem o

desenvolvimento pleno do leitor e suas potencialidades, como artimanhas para motivar a frequência à biblioteca como vitrines, biblioteca volante, levando-a assim até ao aluno. Estes serviços devem estar em consonância direta com a preocupação de oferecer ao aluno material didático coerente com o currículo e os programas de estudos da escola, bem como com sua função de apoio pedagógico.

O bibliotecário escolar deve estimular o estudante a ler e frequentar a biblioteca, pois ele deve ser mais humano, mais participativo e comunicativo com os alunos, fazendo com que o estudante tenha mais prazer em ler e frequentar a biblioteca. Focalizando as tarefas do bibliotecário escolar, Litton (2002, p. 107) mapeia:

TAREFAS ADMINISTRATIVAS:

- planejar e executar do programa bibliotecário;
- selecionar e supervisionar o pessoal de rotina necessário para o movimento do trabalho;
- integrar a biblioteca no programa educativo;
- programar o uso das obras por estudantes e professores;
- divulgar, junto à comunidade escolar, informações sobre seus serviços e recursos bibliográficos.

TAREFAS EDUCACIONAIS:

- ter conhecimento das necessidades de leitura individuais dos estudantes e de seus interesses;
- planejar com os professores diversas formas de integração do serviço bibliotecário com o programa docente da aula;
- procurar incluir ao serviço bibliotecário um caráter humano e se ocupar das necessidades individuais dos alunos, no processo de aprendizagem;
- manter-se informado das novidades, métodos e materiais educativos;
- indicar aos professores materiais para seu contínuo crescimento cultural e para o enriquecimento geral do programa docente.

TAREFAS TÉCNICAS:

- estabelecer os procedimentos para seleção, aquisição, processamento, preparação e empréstimo de materiais.
- manter uma documentação precisa do material bibliográfico e audiovisual da biblioteca.

- descartar periodicamente os materiais da biblioteca que estão deteriorados, desgastados e desatualizados.
- supervisionar a realização das tarefas de rotina que são necessárias para o bom funcionamento da biblioteca.

A formação e desenvolvimento do acervo é um processo que vai exigir do bibliotecário ações planejadas, a fim de que a biblioteca atenda permanentemente aos objetivos e metas da instituição. O bibliotecário deve participar da vida escolar de seus usuários, participando do desenvolvimento do programa educativo que o professor colocará em prática na sala de aula, onde ela constituirá uma extensão das atividades de classe e o aluno buscará respostas aos questionamentos levantados em sala de aula. Podemos ter uma idéia da problemática dos serviços de uma biblioteca na tabela a seguir:

TABELA 2
Razões da não-utilização da Biblioteca pelos alunos

RAZÕES DA NÃO UTILIZAÇÃO	8ª SÉRIE	3ª SÉRIE	TOTAL	%
Utiliza a <i>Internet</i>	3	9	12	20,00
Não tem hábito de frequentar bibliotecas	1	8	9	15,00
Utiliza livros que tem em casa	2	7	9	15,00
Espaço pequeno	3	4	7	11,67
Material desatualizado	3	4	7	11,67
Acervo pequeno	3	4	7	11,67
Não é bem atendido	1	2	3	5,00
Utiliza apenas os livros didáticos	1	1	2	3,33
Há muito barulho	1	1	2	3,33
Outros	1	1	2	3,33
TOTAL	19	41	60	100,00

Fonte: Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis, v.12, n.1, p.59 jan./jun., 2007.

Com seu trabalho de diagnóstico, o bibliotecário poderá mostrar o quão importante é o incentivo à leitura, tanto para realização de trabalhos escolares, como também para seu desenvolvimento cultural, outra função onde o educador e o bibliotecário precisam trabalhar juntos, para obter o seu pleno sucesso, como propõe

Silva (1995, p 31): “a tarefa de orientar o aluno na utilização da biblioteca e, principalmente, o de despertar nele o gosto e o hábito de leitura são as atribuições mais reveladoras da natureza educativa do trabalho biblioteconômico na escola.”

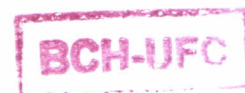
Podemos observar neste estudo que os objetivos do profissional bibliotecário decorrem de uma série de atividades gerenciais e administrativas, mas para alcançá-los ele precisa desenvolver técnicas de gestão através de seu conhecimento técnico e científicos, além de traçar objetivos em consonância com os objetivos da escola, de seus alunos e corpo profissional. Ele deve integrar-se com os professores e alunos, bem como a coordenação escolar para ter uma perspectiva mais clara às necessidades da escola a qual pertence. O gerenciamento com qualidade será um aliado na efetivação de seus objetivos e um propósito que deve ser buscado e aplicado. O bibliotecário escolar deve saber ouvir os usuários a respeito dos seus interesses, sentimentos ou vontades. Isto poderá ser um caminho aberto para conquistar novos leitores na biblioteca. Participar das reuniões de professores e possuir um espaço para informar sobre os assuntos da biblioteca é um comportamento a ser vivenciado pelo bibliotecário escolar. Interagir com os professores a partir de dinâmicas de sala de aula, realizar estudos sobre o processo ensino-aprendizagem, e conversar sobre o comportamento dos seus alunos, são alguns dos aspectos que o bibliotecário escolar deve considerar.

2.4 A QUALIDADE E SEUS CONCEITOS

Qualidade, enquanto conceito, é um valor conhecido por todos e, no entanto, definido de forma diferenciada por diferentes atividades profissionais. A percepção dos indivíduos é diferente em relação aos mesmos produtos ou serviços, em função de suas necessidades, experiências e expectativas. Antes de falarmos sobre gestão da qualidade nas bibliotecas escolares é preciso entender o conceito da qualidade. Mas o que é qualidade? Segundo a ciência da administração é "Conjunto de características de todo produto e serviço ou relação planejada, praticada e verificada, visando superar as "expectativas de satisfação das pessoas envolvidas". Qualidade é satisfação de clientes, funcionários, acionistas e da sociedade em geral. Para se buscar a qualidade por toda a organização, assim como no ambiente da biblioteca escolar é necessário o envolvimento de todos os níveis funcionais, visando à mudança na forma de pensar, de agir e de sentir.

A qualidade é um processo de aprendizagem que busca a melhoria contínua. A aprendizagem é um processo de adquirir informações, conceitos e desenvolver maneiras de torná-los significativos para as pessoas no trabalho e em sua vida. É essa soma de informação mais significado pessoal (conhecimento, capacidade e desejo ou vontade) que cria a mudança de comportamento, o ambiente, a nova cultura, por consequência uma organização de qualidade, educada para a busca permanente da excelência. Reforça Horovitz (1993, p.171) que a "Qualidade é o nível de excelência que a empresa escolheu alcançar para satisfazer à sua clientela. É, ao mesmo tempo, a medida com que ela se conforma a esse nível"

A globalização econômica, bem como a competitividade entre as empresas, fizeram com que a qualidade se tornasse fator essencial para sobrevivência das organizações e sua manutenção no mercado. A busca da qualidade orienta uma verdadeira revolução de conceitos, hábitos e procedimentos que se verifica na sociedade atual. A qualidade em serviços é percebida pelo cliente na prática, no uso que faz de um determinado serviço, visando o suprimento de uma necessidade específica. Quando um cliente confronta-se com um serviço que não lhe atende à



totalidade de sua necessidade, este não considera a qualidade em sua parcialidade de atendimento.

O termo qualidade é definido por diversos autores sob pontos de vista distintos caracterizados pela história, pela cultura, pelo desenvolvimento econômico e social e pelo enfoque abordado. A qualidade pode significar diferentes coisas para diferentes pessoas dentro ou fora da organização, sendo assunto cognitivo e sensitivo, além de um processo de inovação contínua. A definição da qualidade possui uma extrema diversidade de interpretação, dada por diversos teóricos da administração:

- Qualidade é ausência de deficiências (JURAN, 1992, p.9)
- Qualidade é tudo aquilo que melhora o produto do ponto de vista do cliente. (DEMING, 1993, p. 56)
- Qualidade é desenvolver, projetar, produzir e comercializar um produto de qualidade que é mais econômico, mais útil e sempre satisfatório para o consumidor. (ISHIKAWA, 1993, p.43)

O conceito de qualidade ao passar dos anos mostrou uma enorme diversidade de definições, uso e importância. As definições baseadas no usuário e que são as que mais se integram à Biblioteconomia partem da premissa de que a qualidade é determinada pelo cliente, ou seja, a qualidade está diante dos olhos de quem observa. A definição mais utilizada de qualidade significa a extensão na qual um produto ou serviço está encontrando ou excedendo às expectativas do cliente. No entanto, admite-se que cada cliente tenha diferentes desejos ou necessidades e que os produtos que atendem melhor suas preferências sejam os que eles acham os de melhor qualidade. Definir qualidade portanto, é tarefa árdua, pois conjugam-se numa mesma noção elementos objetivos e subjetivos. No entanto se conceituar a qualidade é difícil, vivenciá-la é extremamente simples: sempre que o ser humano sente que satisfaz plenamente seus anseios, então obteve-se qualidade.

Qualidade, portanto, não significa somente excelência ou um outro atributo de um certo produto final. A qualidade deve ser perseguida dentro da organização,

pois, certamente, é isto o que os usuários esperam de um produto. Os estágios da qualidade foram se desenvolvendo a partir das necessidades do mercado e da implementação de novas ferramentas e filosofias no setor da produção, destacando, também o atendimento às expectativas dos clientes. Essas mudanças foram contribuindo para melhor desempenho interno, com processos estruturados, capacitação de funcionários e maior envolvimento da liderança. Ao retomar a história, identifica-se a primeira etapa no desenvolvimento da área da qualidade no final do século XIX, onde o sistema de produção artesanal deu lugar ao sistema de produção em massa.

A qualidade ativa por toda a instituição é um processo de aprendizagem que busca a melhoria contínua. A aprendizagem é um processo de adquirir informações, conceitos e desenvolver maneiras de torná-los significativos para as pessoas no trabalho e em sua vida. É essa soma de informação mais significado pessoal (conhecimento, capacidade, desejo ou vontade) que cria a mudança de comportamento, o ambiente, a nova cultura, por conseqüência uma organização de qualidade, educada para a busca permanente da excelência.

2.5 GESTÃO DA QUALIDADE NA BIBLIOTECA ESCOLAR

A preocupação com a qualidade de bens e serviços não é recente. Os consumidores em todas as épocas sempre tiveram o cuidado de inspecionar os bens e serviços que recebiam em uma relação de troca. A partir da década de 50, surgiu a preocupação com a gestão da qualidade, que trouxe uma nova filosofia gerencial com base no desenvolvimento e na aplicação de conceitos, métodos e técnicas adequados a uma nova realidade. A qualidade da biblioteca escolar deve ser planejada a partir de um diagnóstico sobre a cultura dos seus usuários no contexto da escola. Daí se apontam os problemas e as soluções eficazes para as mudanças necessárias, bem como identificar as potencialidades a serem exploradas, e desafios a serem enfrentados. Sabemos que as atividades de uma biblioteca, seja ela escolar, pública ou universitária pertencem ao setor de serviços,

e deve-se procurar considerar as suas características básicas para um eficaz planejamento das ações a serem desenvolvidas a curto, médio e longo prazo.

O passo mais importante para uma organização empenhada em melhorar a qualidade é passar da formulação da visão da qualidade, constituição de equipes da qualidade e planejamento da qualidade para a implementação do plano. (GOMES, 2004, p. 7)

A Biblioteconomia sempre importou métodos das teorias administrativas para aplicação em suas práticas organizacionais. Em muitos aspectos, assemelha-se à Administração, pois ambos são campos multidisciplinares que se alimentam de disciplinas dos mais diversos campos do conhecimento. Ciente da importância de dialogar com outras áreas do conhecimento humano, Galvão (1998, p. 38) enfatiza: “No seu percurso histórico, a Biblioteconomia sempre importou conceitos e denominações provenientes de outras ciências como a Administração, a Lingüística, a Lógica, a Comunicação e outras áreas.”

O objetivo principal dessa transformação é a elevação do nível global de qualidade de serviços e produtos, a busca por transformações estruturais, mudanças revolucionárias que reduzem a burocracia, estimulam parcerias e privilegiam a qualidade com foco nos usuários. Tomando como foco a melhoria da qualidade dos processos de gestão da biblioteca escolar, é consenso que nenhuma transformação duradoura poderá ser obtida caso a questão gerencial da instituição não seja devidamente equacionada.

A participação de seus recursos humanos é considerada como fator determinante para que o planejamento possa ter sucesso. Numa unidade de informação, os prestadores dos serviços aos usuários talvez sejam tanto ou mais importantes do que o acervo (manual ou informatizado). Não são mais vistos como complemento ou apoio às rotinas normalmente praticadas; devem fazer parte de um processo constante de modificação e atualização nas relações entre a unidade de informação e os seus diversos públicos. Para isto, antes de tudo, precisam desfrutar de muitas informações, ter domínio amplo de suas possibilidades e da contribuição do seu trabalho para os resultados finais da organização.

Todas as atividades básicas de uma biblioteca (aquisição, processamento, circulação e referência) objetivam estabelecer interfaces entre cultura organizacional e comunicação voltadas para a geração de informações que permitam a condução de conhecimentos aos usuários. Este processo tem por base um gerenciamento sistêmico, no qual as partes e o todo se confundem. A interface entre os fatores internos e uma política de qualidade concorre com os aspectos atuais de competitividade, produtividade, motivação, criatividade e outros tantos necessários para que possa haver o perfeito atendimento das necessidades e desejos dos consumidores dos produtos e serviços de uma unidade de informação.

Uma grande deficiência na administração das bibliotecas escolares é a carência de instrumentos gerenciais que permitam o levantamento e avaliação do desenvolvimento dos trabalhos e que possibilitem um controle maior da qualidade dos serviços prestados. No momento, quando a economia mundial exige cada vez mais controle rígido dos sistemas gerenciais, a biblioteconomia deve, para sua sobrevivência, acompanhar essas discussões.

Para se obter a promoção da busca em excelência e qualidade dos produtos e serviços na biblioteca escolar, vislumbra-se os seguintes aspectos: conceito, linhas de atuação e a avaliação da qualidade. Espera-se que os bibliotecários não só organizem e façam circular os mais variados tipos de documentos como também, trabalhem com a informação a seu favor, buscando entender o processo educacional da escola em contato mais próximo e mais efetivo com os profissionais da instituição. Ele pode a partir destes conhecimentos, criar uma metodologia de trabalho a ser adotada para a implantação de um programa de gestão da qualidade:

Especificamente na área de ciência da informação no Brasil, nota-se a inexistência de uma base teórica sólida que permita um estudo aprofundado sobre sistema de gestão da qualidade, sendo que na literatura especializada internacional pode-se observar um estudo mais aprofundado sobre a contribuição da gestão da qualidade em projetos de melhoria de serviços de informação. (VALLS e VERGUEIRO, 1998 p.47)

Os últimos anos do século 20 caracterizaram-se, entre outras coisas, pelas novas propostas ou filosofias de gestão, aplicadas nas mais diversas áreas

empresariais, tanto nas de produção como nas de serviço, como resposta à crescente competição do mundo contemporâneo. Desde o início das novas tendências, os programas de qualidade estiveram entre as iniciativas de maior implementação no mercado. De uma maneira geral, as bibliotecas escolares também foram englobadas nessa busca pela qualidade, com maior ou menor sucesso. Todavia, em países em desenvolvimento, como é o caso do Brasil, a aplicação de programas de qualidade em bibliotecas não tem sido muito executado.

Além de existir limitada informação a respeito do tema, o custo para o desenvolvimento de projetos de qualidade pode ter contribuído no sentido de coibir eventuais iniciativas das bibliotecas escolares. Problemas relacionados às dificuldades dos bibliotecários para liderar processos de aplicação de programas de qualidade, englobando tanto suas deficiências educacionais como o desconhecimento das possibilidades de métodos que possam trazer ajuda na busca dos objetivos da qualidade, também podem ser mencionadas como forças restritivas na implementação de tais programas nessas bibliotecas.

Para adquirir a qualidade em numa biblioteca escolar, pressupõe-se como condicionamento a utilização de recursos humanos capacitados para a gestão de serviços oferecidos aos alunos e professores, obtendo-se a promoção do uso da informação próximo ao nível de excelência que se deseja. O profissional bibliotecário é indispensável e recurso humano essencial para o bom funcionamento da biblioteca, Entre os serviços que a gestão da qualidade poderá promover, Simão (1993, p.90) propõe:

- Atendimento a pedidos de informação
- Oferecimento e localização de obras solicitadas pela consulta
- Orientação no uso da biblioteca
- Orientação no uso de obras de referência (dicionários, enciclopédia, anuários, bibliografias, catálogos, mapas, guias e outros)
- Orientação na consulta bibliográfica
- Empréstimo de material para uso no recinto da biblioteca
- Encaminhamento de usuários a bibliotecas especializadas quando necessário

- Comunicação aos usuários de existência e disponibilidade de obras de seu interesse.

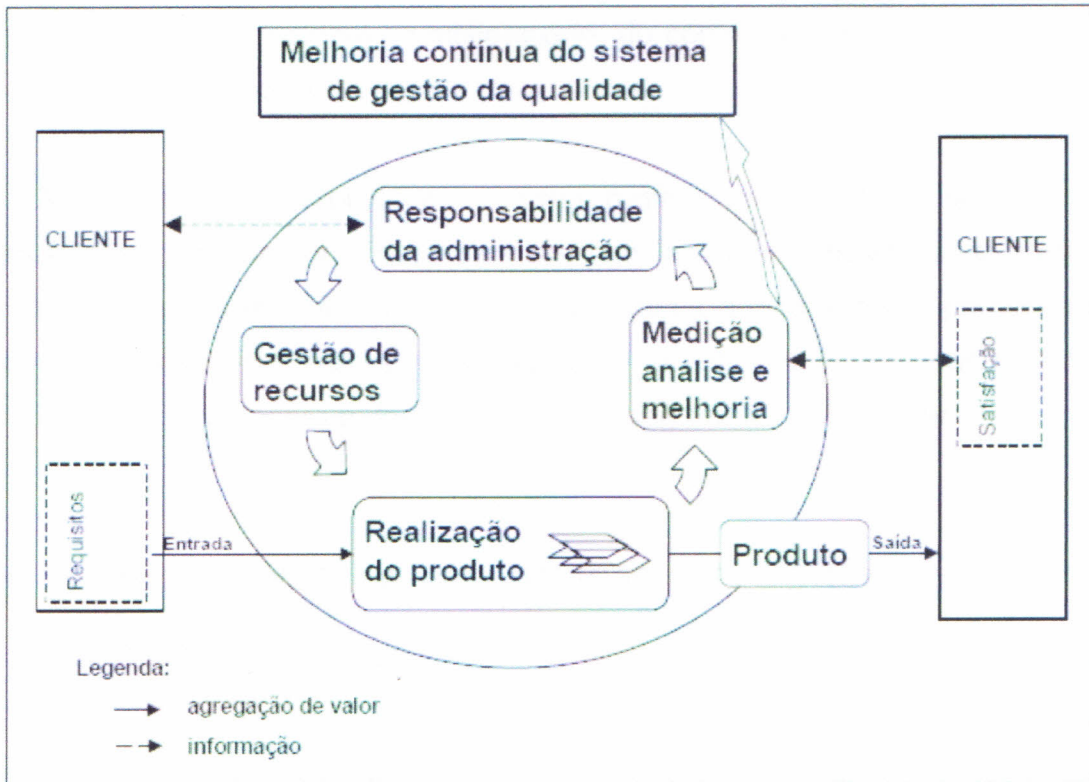
Um plano de gestão da qualidade deverá ser elaborado pelo profissional bibliotecário que terá a tarefa de levantar as deficiências apontadas pelo instrumento da pesquisa (questionários , estudos de usuários) onde juntamente com a equipe da escola mostrará as possíveis soluções para um melhor funcionamento da biblioteca. Entre os itens que devem ser investigados nesta pesquisa estão:

- identificar, definir e executar os processos técnicos-operacionais adequados;
- promover a adequação da biblioteca às necessidades dos alunos e professores;
- atualização constante do acervo;
- prestar serviços de apoio aos programas de ensino da escola;
- sinalização gráfica do acervo e adequação física a alunos portadores de deficiência;
- promover ações recreativas e lúdicas para os alunos, e outros itens.

Com a definição de um projeto, após o levantamento e diagnóstico dos problemas da biblioteca, o bibliotecário terá em suas mãos um programa para a melhoria da qualidade de serviços e produtos oferecidos pela biblioteca que atua. Os requisitos para desenvolvimento e melhoria do sistema da qualidade, terá êxito ao ouvir os usuários, formulando planos e política da qualidade e definindo responsabilidades, autoridades e processos de comunicação para facilitar a gestão da qualidade efetiva.

FIGURA 1

Modelo de abordagem por processos



Fonte: MELLO (2002).

A procura pela excelência no setor de produção, bem como suas mudanças na forma de organizar e gerenciar buscando padrões de qualidade, contribuiu para uma nova postura gerencial no setor de serviços. Tem se procurado adaptar as técnicas de administração industrial, originalmente desenvolvidas para o setor de manufatura às condições do ambiente de produção de serviços. A qualidade em serviços é percebida pelos clientes através de componentes tangíveis e intangíveis. A tangibilidade de um serviço consiste naquilo que o cliente vê, ou seja, a aparência física da organização que oferece o serviço: equipamentos, mobiliários, iluminação, aparência física dos funcionários, sinalização, decoração.

Os componentes intangíveis se referem ao que o cliente sente quando entra em contato com a organização prestadora de serviços, ou seja, a atenção, simpatia, disponibilidade, entre outros. Apesar dos aspectos físicos serem importantes nas bibliotecas, a qualidade em serviços está basicamente nas pessoas que as executam, pois a eficiência das pessoas no processo de produção de serviços irá

oferecer sempre o serviço certo no momento certo, satisfazendo as necessidades e expectativas do cliente. Portanto, quando se fala de qualidade em serviços, fala-se de qualificação profissional do bibliotecário, do comportamento, comprometimento e envolvimento das pessoas.

Desta forma, as bibliotecas e seus profissionais devem sempre procurar aperfeiçoar continuamente seus serviços principalmente através da capacitação de seus colaboradores a fim de que esses critérios sejam sempre percebidos pelos clientes de maneira positiva, como também devem cuidar da aparência física do ambiente para oferecer um local agradável e seguro aos seus usuários.

2.6 PLANEJAMENTO DA IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

Para que a implantação de um sistema da qualidade, assim como qualquer tipo de mudança dentro de uma organização tenha resultados positivos, é necessário que se faça um estudo de viabilidade e que essas mudanças sejam planejadas de modo a obterem o sucesso esperado, determinar métodos, procedimentos que serão utilizados nessa mudança. Dentro desse planejamento que deve ser feito, podemos incluir as diretrizes que são utilizadas para uma tomada de decisão. Todas as instituições possuem vários fluxos de atividades que se repetem diariamente, este seguimento compõe o fluxo que são os processos repetitivos ocorridos na rotina do trabalho. Sugere Campos (1994, p. 19) que este processo é definido como “as ações e verificações diárias conduzidas para que cada pessoa possa assumir as responsabilidades no cumprimento das obrigações conferidas a cada indivíduo e a cada organização.”

Assim, todo gerenciamento do processo consta em estabelecer uma manutenção nas melhorias dos padrões montados na organização, que servem como referências para o seu gerenciamento. Introduzir o gerenciamento do processo significa implementar o gerenciamento de controle. Uma ferramenta de controle da qualidade e que pode ser utilizada nas bibliotecas como ferramenta de gestão da

qualidade é o ciclo PDCA, que foi desenvolvido por Walter A. Shewart na década de 20, mas começou a ser conhecido como ciclo de Deming (William Edwards Deming) em 1950, por ter sido amplamente difundido por este. É uma técnica simples que visa o controle do processo, podendo ser usado de forma contínua para o gerenciamento das atividades de uma organização. O ciclo PDCA é um método que visa controlar e conseguir resultados eficazes e confiáveis nas atividades de uma organização. É um eficiente modo de apresentar uma melhoria no processo. Padroniza as informações do controle da qualidade, evita erros lógicos nas análises, e torna as informações mais fáceis de se entender. Pode também ser usado para facilitar a transição para o estilo de administração direcionada para melhoria contínua. Este ciclo está composto em quatro fases básicas: Planejar, Executar, Verificar e Atuar (*plan, check, do, act*) corretivamente. É implementada em quatro etapas, como apresenta Campos (1994, p.30):

Passo 1. TRAÇAR UM PLANO (PLAN) - Este passo é estabelecido com bases nas diretrizes da empresa. Quando traçamos um plano, temos três pontos importantes para considerar:

- a- Estabelecer os objetivos, sobre os itens de controles
- b- Estabelecer o caminho para atingi-los.
- c- Decidir quais os métodos a serem usados para conseguí-los.

Após definidas estas metas e os objetivos, deve-se estabelecer uma metodologia adequada para atingir os resultados

Passo 2. EXECUTAR O PLANO (DO) - Neste passo pode ser abordado em três pontos importantes:

- a- Treinar no trabalho o método a ser empregado.
- b- Executar o método.
- c- Coletar os dados para verificação do processo.

Neste passo devem ser executadas as tarefas exatamente como estão previstas nos planos.

Passo 3. VERIFICAR OS RESULTADOS (CHECK) - Neste passo, verificamos o processo e avaliamos os resultados obtidos:

- a- Verificar se o trabalho está sendo realizado de acordo com o padrão.
- b- Verificar se os valores medidos variaram, e comparar os resultados com o padrão.
- c- Verificar se os itens de controle correspondem com os valores dos objetivos.

Passo 4. FAZER AÇÕES CORRETIVAMENTE (ACT) - Tomar ações baseadas nos resultados apresentados no passo 3.

- a- Se o trabalho desviar do padrão, tomar ações para corrigir estes.
- b- Se um resultado estiver fora do padrão, investigar as causas e tomar ações para prevenir e corrigi-lo.
- c- Melhorar o sistema de trabalho e o método.

Também na implantação de um sistema de gestão da qualidade, é importante que a organização tenha em mente as necessidades dos consumidores e daqueles que de alguma forma estão sendo beneficiados com tais mudanças, as influências com relação à própria organização, custos referente à adaptação do novo ambiente de trabalho, dentre outras preocupações. Analisando a relação entre o sistema de gestão e o usuário, Slack (1996, p 56) nos mostra que: “Não há sentido colocar um programa de qualidade em ação, calcular custos, treinar e motivar pessoas, a menos que ele atenda às exigências dos consumidores.”

Dentro dessa idéia de atender as necessidades dos consumidores, percebe-se uma ligação entre a produção e marketing, já que o segundo tem como função divulgar as novas idéias da organização, mas ao mesmo tempo tem que conhecer as limitações da produção para que não se prometa mais que se possa cumprir. Mas é importante ressaltar que é muito importante partir do ponto de vista do consumidor para atender suas expectativas. Os usuários têm que ser vistos como parte da organização. No que se refere à implantação da qualidade numa organização deve

se levar em consideração todas as mudanças necessárias. É importante examinar todos os custos e benefícios associados com essa nova cultura. Além de delimitar os custos e os recursos que estarão disponíveis para a melhoria da qualidade que são bastante importantes para a implementação, existem vários fatores que influenciam no sucesso do desempenho dos programas de melhoria. Dentro do planejamento de uma implantação, a organização tem que definir prioridades, estratégias através das propostas, objetivos bem definidos e as melhorias que espera-se obter através dessa nova visão. Com relação aos funcionários, esses devem estar empenhados nessa implantação, pois as melhorias estão diretamente relacionadas com seu trabalho. Por isso, um ponto bastante importante é motivar os funcionários, treiná-los, capacitá-los além de ajudá-los a se adaptarem a essa nova cultura:

o controle do processo é a essência do gerenciamento em todos os níveis da empresa, desde o presidente até os operadores. O primeiro passo no entendimento do controle de processo é a compreensão do relacionamento causa-efeito. (FALCONI, 1999, p.12).

As dificuldades que o Bibliotecário enfrentará na implantação da Gestão da qualidade poderão entre outras, ser:

- Resistência da instituição escolar a mudanças;
- Falta de recursos humanos capacitados;
- Falta de espaço físico;
- Cultura do corpo docente da instituição;
- Liberação de recursos;
- A visão tradicional da biblioteca pelos usuários;
- Burocracia e centralização de processos da instituição
- Entre outras dificuldades

É claro que além desses, existem outras deficiências a serem observadas pelo profissional bibliotecário na sua avaliação. A biblioteca precisa ter um espaço físico adequado propiciando um bom ambiente de trabalho e um plano estratégico bem definido para que os esforços sejam reconhecidos com sucesso. Além dos objetivos e metas definidos no planejamento de uma implantação, deve-se preocupar em definir processos, para que posteriormente esses sejam gerenciados de modo que a organização tenha pleno controle sobre eles. Mapear processos

nada mais é que conhece-los e quando se tem conhecimento disso, a organização tem meios para discernir pontos que precisam de melhorias, pontos críticos, deficiências, pontos onde seria possível realizar mudanças e melhorias para que o processo se torne cada vez mais controlado e conseqüentemente atenda aos usuários da biblioteca de maneira mais satisfatória.

3 METODOLOGIA

A Classificação desta pesquisa de acordo com os objetivos é a pesquisa teórica, como aborda Ruiz (1996, p.77):

A pesquisa teórica tem como objetivo ampliar generalizações, definir leis mais amplas, estruturas sistemas e métodos teóricos, relacionar e enfeixar hipóteses numa visão mais unitária do universos e gerar novas hipóteses por força da dedução lógica. Além disso supões grande capacidade de reflexão e de síntese, a par do espírito de criatividade.

Na pesquisa exploratória ou teórica, busca-se constatar algo num organismo ou num fenômeno. É de fundamental importância que o pesquisador saiba usar os instrumentos adequados para encontrar respostas ao problema que ele tenha levantado. Na presente exposição iremos adotar a pesquisa exploratória, portanto, tentarei buscar respostas, conhecimento e soluções para a gestão da qualidade na biblioteca escolar. O instrumento ideal deverá ser estipulado pelo pesquisador para se atingir os resultados ideais. Por isso a importância de se definir o tipo de pesquisa e da escolha do instrumental ideal a ser utilizado. É na pesquisa que utilizaremos diferentes instrumentos para se chegar a uma resposta mais precisa.

Na análise de Demo (2000, p.20), define-se também a pesquisa teórica como: “[...] dedicada a reconstruir teoria, conceitos, idéias, ideologias, polêmicas, tendo em vista, em termos imediatos, aprimorar fundamentos teóricos.” Esse tipo de pesquisa é orientada no sentido de reconstruir teorias, quadros de referência, condições explicativas da realidade, polêmicas e discussões pertinentes.

A pesquisa teórica não implica imediata intervenção na realidade, mas nem por isso deixa de ser importante, pois seu papel é decisivo na criação de condições para a intervenção. Um conhecimento teórico adequado deduz-se rigor conceitual, análise acurada, desempenho lógico, argumentação diversificada, capacidade explicativa.

Especificamente na área de Ciência da Informação, nota-se a inexistência de uma base teórica sólida que permita um estudo aprofundado do tema. É grande o número de relatos de experiências, especialmente aqueles publicados em anais de eventos, nos quais são comunicados casos reais de aplicação. Todavia, é na literatura especializada internacional que pode-se observar um estudo mais aprofundado sobre a contribuição da gestão da qualidade em projetos de melhoria de serviços de informação. Visando a contribuir para o assunto e possibilitando, ao mesmo tempo, uma reflexão teórica sobre o tema, apresenta-se uma revisão de literatura sobre a gestão da qualidade na biblioteca escolar, concentrando seu enfoque na literatura disponível no Brasil.

4 CONCLUSÃO

Após a revisão de literatura nacional, podemos citar, além das questões temáticas já abordadas, a necessidade de uma filosofia de qualidade, constituir-se uma das mais destacadas exigências deste final de século. A trajetória escolar, da formação docente e da futura prática profissional demonstra que a biblioteca exerce as funções de informante, entretenimento e agente social, além de atuar como subsídio aos estudos. Percebe-se que, à medida que se foi compreendendo o papel da biblioteca no contexto pessoal/escolar, o seu uso foi deixando de ser uma obrigatoriedade do sistema educacional para se tornar uma necessidade básica do processo ensino-aprendizagem. A revisão bibliográfica foi ampla e desenvolve-se para serviços, necessidades dos usuários, qualidade de serviços e gestão da qualidade, procurando sistematizar os conceitos dos diversos autores.

A análise da literatura desta pesquisa revela o potencial do profissional bibliotecário no processo de formação e desenvolvimento do acervo, processo este de fundamental importância para integrar a biblioteca escolar ao processo pedagógico da escola. Se por um lado seu relacionamento com os professores é positivo em termos da convivência no dia a dia, por outro não existe uma integração concreta e sistemática com o corpo docente, ocorrendo apenas contatos esporádicos com alguns professores que procuram a biblioteca para informar ao bibliotecário sobre trabalhos ou tarefas solicitadas aos alunos e que exigirão consulta à biblioteca.

O envolvimento do bibliotecário no processo de formação e desenvolvimento do acervo é condição fundamental para a gestão da qualidade. A seleção do acervo é feita, na maioria das vezes, por professores, orientadores, supervisores e diretores, além da inexistência de um plano estratégico para o seu desenvolvimento. A reflexão sobre a qualidade na biblioteca escolar leva-nos a entender que é preciso muito esforço e capacidade do profissional Bibliotecario e diálogo com as autoridades dirigentes da escola para superar conceitos antigos e práticas cristalizadas que fizeram da biblioteca um abrigo e castigo para alunos problemáticos. A biblioteca e os professores são cúmplices no processo educativo.

A condição básica para o rompimento de procedimentos arcaicos passa pela qualidade de serviços, reorganização de acervo e principalmente renovação dinâmica do atendimento a comunidade escolar.

Todos os autores apontam que a biblioteca escolar deve procurar acompanhar as transformações de práticas pedagógicas e serviços. Recursos deverão estar orientados de acordo com as necessidades do professor e do aluno, mostrando assim diálogo perfeito para a otimização da biblioteca. Ela deve ser um local ativo, dinâmico e ao mesmo tempo acolhedor a todas as propostas que visem a qualidade no relacionamento usuário-biblioteca. O Conjunto destas atividades podem ser caracterizadas de um modo geral como: atendimento ao usuário e promoção do livro e da leitura. A literatura brasileira parece indicar que a biblioteca escolar, salvo raras exceções, tem sido um instrumento educacional inexplorado, mantendo-se como órgão marginal ao ensino e exercendo pouca atração em seus usuários. Na maioria dos casos a biblioteca tem funcionado como um mero depósito de livros, inadequados à sua clientela, comandado por pessoas que a desconhecem e não a valorizam como instituição, não conseguindo, portanto, explorar todo o seu potencial.

A pesquisa mostrou a importância da gestão da qualidade e suas ferramentas para eliminar fatores estruturais que vêm prejudicando a situação das bibliotecas escolares, como por exemplo a escassez de recursos financeiros destinados pelo governo à educação. Sinaliza para a necessidade de uma ação coletiva com a tomada de posição de pequenos grupos, levados pelo desejo urgente de mudanças. Neste sentido destaca a formação de melhores profissionais bibliotecários e o importante papel a ser desempenhado pelas escolas de biblioteconomia e associações de classe do país, como elementos que podem possibilitar a eclosão de um movimento em direção à conquista de um ensino de maior qualidade.

Os professores podem colaborar de diversas maneiras nas atividades da biblioteca: fazendo suas sugestões para a aquisição de obras, propondo aos alunos questões que estimulem e orientem a pesquisa; sugerindo leituras diversas a seus alunos; acompanhando-os à biblioteca e apoiando o responsável na orientação

quanto à utilização do acervo. A biblioteca pode apoiar o trabalho do professor, mantendo no acervo certos títulos essenciais ao enriquecimento de suas aulas e informando-o a respeito da existência dessas obras; apresentando-lhe sugestões de textos que interessem a sua área de conhecimento; organizando o material para pesquisas solicitadas aos alunos; oferecendo aos alunos acesso a obras indicadas pelo professor, seja através de volumes existentes seja pela orientação quanto a outras fontes disponíveis na cidade.

Sendo assim, professores e bibliotecários devem realizar um trabalho integrado de cooperação e participação visando atingir os interesses não somente dos alunos mas também da instituição. Os professores devem participar intensamente desse processo sugerindo leituras de obras aos alunos, orientando pesquisas, levando-os freqüentemente à biblioteca, e colaborando com o responsável por ela, sugerindo aquisições e apoiando-o no encaminhamento das pesquisas realizadas pelos alunos. Para os alunos deve ser um espaço agradável, acolhedor e atrativo para que sua presença seja uma constante, não apenas para a realização de pesquisas ou trabalhos escolares, mas também, e principalmente, para o prazer e reflexão, desenvolvendo sua formação plena e o exercício da cidadania.

Sobre o papel do bibliotecário na escola, ele é de fundamental importância pois é o principal elo entre o aluno e a pesquisa científica. Deverá se reciclar e ver as novas necessidades do público otimizar seu gerenciamento dando rapidez e fluidez dos serviços, adicionar tecnologia aliada ao conhecimento prévio de seu acervo e à informação. O bibliotecário agindo voltado para o futuro do fluxo e informações, tendo domínio do acervo escolar e priorizando as necessidades dos seus usuários, será um profissional indispensável em qualquer entidade educativa.

REFERÊNCIAS

ANTUNES, Walda de Andrade. **Biblioteca e sistema de ensino**. Boletim ABDF. Nova Série, Brasília, v. 9, n. 2, p. 121-125, abr./jun. 1986.

BARBOSA, Ricardo Rodrigues. Perspectivas profissionais e educacionais em biblioteconomia e ciência da informação. **Ci. Inf.**, Brasília, v.27, n.1, p.53-60, jan./abr. 1998.

CAMPOS, Vicente Falconi. **Controle da qualidade total**. 5. ed. Belo Horizonte: Bloch Editores, 1992.

CARVALHO, Carmen Pinheiro de. A biblioteca e os estudantes. **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG**, Belo Horizonte, v. 1, n. 2, p. 196-211, set. 1972.

CERQUEIRA NETO, E. P. de. **Gestão da Qualidade: princípios e métodos**, 2. ed. São Paulo : Pioneira, 1993.

UNESCO. **Declaração Universal dos Direitos do Homem**. Disponível em: <http://www.mj.gov.br/sedh/ct/legis_intern/ddh_bib_inter_universal.htm> Acesso em 25 ago.2006.

_____. **ISCED: International Standard Classification of Education**. Disponível em: <http://www.uis.unesco.org/TEMPLATE/pdf/isced/ISCED_A.pdf> Acesso em 16 jan.2007.

DEMING, W. E. **Qualidade: a revolução da administração**. Rio de Janeiro: Marques-Saraiva, 1993.

DEMO, Pedro. **Pesquisa e construção do conhecimento: metodologia científica no caminho de Habermas**. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1994.

ECO, Humberto. **A Biblioteca**. trad. port. de M.L.Rodrigues de Freitas, Lisboa: Difel, 1994.

FALCONI, Vicente. **Controle da Qualidade Total**. São Paulo : Editora de Desenvolvimento Gerencial, 1999.

GOMES, Paulo J. P. A evolução do conceito de qualidade: dos bens manufacturados aos serviços de informação. **Cadernos de Biblioteconomia, Arquivística e Documentação** 2004 : p. 6-18.

GALVÃO, Maria Cristiane B. Construção de conceitos no campo da ciência da informação. **Ci. Inf.**, Brasília, v.27, n.1, p.46-52, jan./abr. 1998.

GARCEZ, Eliane Fioravante. Avaliação de uso como indicador para a gestão da biblioteca escolar: estudo de caso. In: **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v.12, n.1, p.59-73, jan./jun., 2007.

HOROVITZ, Jacques. **Qualidade de serviço: a batalha pela conquista do cliente**. São Paulo: Nobel, 1993.

ISHIKAWA, K. **Controle de Qualidade Total**. Rio de Janeiro: Campus, 1993.

JURAN, JM. **A Qualidade desde o Projeto: novos passos para o planejamento da qualidade em produtos e serviços**. 3. ed. São Paulo: Pioneira; 1997.

LITTON, in: **Rev. ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, v. 7, n. 1, p. 107-123, 2002

MAYRINK, Paulo Tarcísio; MORANDIN, Rosana Helena; VANALLI, Tereza Raquel. Avaliação de coleção da FDE em bibliotecas de escolas da região de Marília. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**. São Paulo, v. 25, n. 3/4, p. 49-59, jul./dez. 1992.

MELLO, Carlos Henrique Pereira. **ISO 9001:2000: Sistema de Gestão da Qualidade para Operações de Produção e Serviços**, São Paulo: Atlas, 2002;

MILANESI, Luís. **O que é biblioteca**. São Paulo: Brasiliense, 1985

PIAGET, Jean. **Para onde vai a educação?**. Rio de Janeiro: José Olympio, 1974.

PRADO, Heloisa Almeida de. **Organização de administração de bibliotecas**. São Paulo: T.A. Queiroz, 1992.

ROMANELLI, Otaiza de Oliveira. **História da educação no Brasil (1930-1973)** 6. ed. Rio de Janeiro: Vozes, 1984.

RUIZ, João Álvaro. **Metodologia científica: guia para eficiência nos estudos**. 4. ed. São Paulo : Atlas, 1996.

SANCHES NETO, Miguel. Desordenar uma biblioteca: comércio & indústria da leitura na escola. **Leitura: teoria & prática**, Campinas, v.14, n.26, p.31-34, dez. 1995.

SANTOS, Inacia Rodrigues dos. A biblioteca escolar e a atual pedagogia brasileira. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, Brasília, v. 1, n. 2, jul./dez. 1987.

SILVA, Waldeck Carneiro da. **Miséria da biblioteca escolar**. São Paulo: Cortez, 1995.

SILVEIRA, Itália Maria Falceta da. Ensinar a pensar: uma atividade da biblioteca escolar. **Revista de Biblioteconomia & Comunicação**, Porto Alegre, v.7, p.9-30, jan./dez. 1996.

SIMÃO, Maria Antonia Rodrigues. **Ativando a biblioteca escolar**. Porto Alegre : Sagra. 1993.

SLACK, Nigel, **Administração da Produção**. São Paulo: Atlas1996.

STRECK, Danilo. **Educação básica e o básico na educação**. Porto Alegre : Sulina/Unisinos, 1996.

TARGINO, Maria das Graças. Acesso ao texto - alternativas metodológicas: o caso das bibliotecas. **Leitura: teoria e prática**, Porto Alegre, v.6, n.10, p. 11-14, dez. 1987.

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