

ESTUDO DE CASO: A COMUNICAÇÃO NO SISTEMA DE BIBLIOTECAS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS*

Rose Mendes da Silva **

Maria Francisca Magalhães Nogueira ***

RESUMO

pesquisa concluída no mestrado em Comunicação na Universidade Federal de Goiás (UFG), linha de Mídia e Cultura. O objetivo principal foi o de refletir sobre o modelo de comunicação do Sibi/UFG a partir da observação da Biblioteca Central como parâmetro e representação do todo. Assim, o objeto teórico foi a comunicação do Sibi/UFG e o objeto empírico a Biblioteca Central - uma das nove unidades que compõem o sistema. Utilizou-se o estudo de caso como método e fez-se uso do diário de campo, das pesquisas documental e institucional e de entrevistas com questionários estruturados para a pesquisa empírica, a qual foi realizada com dois grupos: colaboradores da Biblioteca Central e usuários desta biblioteca.

PALAVRAS-CHAVE: Comunicação. Comunicação organizacional. Cultura. Biblioteca.

O interesse pela temática 'comunicação e biblioteca' e a pouca disponibilidade de publicações acerca da mesma foram o ponto de partida para a incursão na pesquisa empreendida no mestrado em Comunicação da Universidade Federal de Goiás. A partir disso, aliado aos resultados de pesquisas anteriormente realizadas acerca da temática, propôs-se o investigar o modelo de comunicação do Sistema de Bibliotecas da UFG (Sibi/UFG).

O objetivo principal da pesquisa foi o de refletir sobre o modelo de comunicação do Sibi/UFG a partir da ob-

servação da Biblioteca Central como parâmetro e representação do todo¹. Entende-se que através da análise da comunicação instituída é possível perceber a filosofia, os valores e as políticas adotadas para a comunicação no Sibi/UFG. Pretendeu-se, com este trabalho, projetar ângulos e facetas da comunicação do Sibi/UFG valendo-se da dimensão institucional da comunicação administrativa, interna e institucional. Neste sentido, foi dada ênfase à comunicação como um fenômeno que é, ao mesmo tempo, complexo, multidimensional e plural; que acontece de maneira formal e informal, com ou sem a anu-

*Recebido em 18/05/2016. Aprovado em 26/05/2016

**Universidade Federal de Goiás. E-mail: rosemilva38@gmail.com

***Universidade Federal de Goiás. E-mail: mfrancisnogueira@gmail.com

ência da organização – tendo-se em vista que a comunicação é um processo inerente às pessoas e, conseqüentemente, às organizações.

Para se alcançar os objetivos propostos utilizou-se o estudo de caso como método e técnicas de coleta de dados consideradas apropriadas ao que se desejava compreender, tais como a revisão de literatura, o diário de campo e a pesquisa institucional ou administrativa – que foi ótima na busca por compreender quem é o Sibi/UFG, como trabalha, quem são seus públicos e o que prioriza como diretrizes para a comunicação.

Propôs-se realizar uma pesquisa de natureza qualitativa, envolvendo grande variedade de materiais empíricos que, de certa forma, descrevem a rotina e os significados da comunicação dentro do Sibi/UFG. No entanto, não se abriu mão dos dados quantitativos, considerando-os complementares à pesquisa. Neste sentido, foram pesquisados empiricamente dois grupos distintos: GRUPO 1 – composto por colaboradores da Biblioteca Central de três seções consideradas relevantes para a pesquisa; GRUPO 2 – composto por usuários da Biblioteca Central escolhidos aleatoriamente a partir do software gerenciador das bibliotecas da UFG. Foi construído um questionário para cada um dos grupos, sendo que para o GRUPO 1 (25 sujeitos) o questionário foi aplicado pessoalmente, um a um; e para o GRUPO 2 (316 sujeitos) o mesmo foi enviado via Google Drive.

A pesquisa foi desenvolvida à luz do pensamento de Morin (2002, 2005a; 2005b, 2008) sobre a complexidade e das concepções de Wolton (2010) acerca da comunicação – dois dos autores-guia ao longo de todo o estudo. Além destes, a pesquisa exigiu leituras específicas também da área de Ciência da Informação/Biblioteconomia devido à temática estudada e também por haver uma convergência das duas áreas no trabalho realizado no Setor de Comunicação do Sibi/UFG.

A pesquisa no Sibi/UFG

A pesquisa bibliográfica permitiu levantar obras e trabalhos oriundos de outras pesquisas que tangenciam a temática estudada. Já a partir da pesquisa documental se levantou a história não só do Sibi/UFG como também do Setor de Comunicação, que é o ponto de partida do projeto que deu origem à pesquisa realizada.

Criado em 1992 a partir de um projeto experimental de alunos do curso de Relações Públicas da UFG, o Setor de Comunicação está instalado na Biblioteca Central, no Campus 2 da universidade, e configura como um departamento consolidado na estrutura do Sibi/UFG. O setor funcionou, durante seus primeiros anos, como parte da Seção de Referência e sob a coordenação de uma bibliotecária. A partir de 1997 uma profissional de jornalismo, lotada na Biblioteca Central, assumiu a função de gerir o processo de comunicação nas bibliotecas e o setor foi desmembrado, tomando corpo próprio.

No entanto, isto não significa que o setor tenha passado a atuar de forma independente; pelo contrário, na pesquisa ficou claro que a maior parte de suas atividades está interligada com a Seção de Referência e a Gerência de Circulação, por estes serem os dois setores que oferecem a maioria dos produtos e serviços da biblioteca – e é tudo corroborado, é claro, pela direção do Sibi/UFG. Percebeu-se que há um modelo de comunicação do Sibi/UFG e que este está impregnado do modelo de gestão da biblioteca, o qual é baseado na participação, nas decisões colegiadas e na corresponsabilidade. De modo que as decisões inerentes ao Setor de Comunicação, e ao processo de comunicação em si, também são tomadas de forma colegiada, com participação e corresponsabilidade da direção do Sibi. Mesmo porque, não faria sentido algum o planejamento de comunicação não estar alinhado às propostas, ideias e visões da gestão da biblioteca.

O Setor de Comunicação do Sibi/UFG – cuja implantação completou 23 anos em 2015, reúne e executa 38 atividades, entre permanentes e esporádicas. Tais atividades são previamente definidas em um plano anual de comunicação que é construído em conjunto com a direção do sistema e as gerências das seções. Este plano reúne desde as atividades mais simples – como elaborar a lista de aniversariantes e o envio de agradecimentos por doações recebidas, até as mais complexas – como a produção do vídeo institucional da biblioteca, do roteiro à finalização; a manutenção do site do Sibi/UFG, incluindo aí o contato com os usuários pelo Fale Conosco; entre outros.

Observou-se que a responsabilidade principal do Setor de Comunicação do Sibi/UFG é a de gerir a comunicação das bibliotecas com seus públicos, facilitando o diálogo entre um lado e outro. Para tanto, utilizando-se das ferramentas disponíveis, tais como as mídias tradicionais – boletim informativo, cartaz, panfleto e folder; bem como as mídias mais recentes: website, intranet, rede social e e-mail.

No caso do Sibi/UFG, os públicos com os quais o Setor de Comunicação trabalha está separado em três categorias bem definidas: a) público interno ao Sibi – composto pelos colaboradores das bibliotecas, que inclui servidores do quadro permanente, terceirizados, bolsistas, estagiários, pessoal da limpeza e da segurança; b) público misto – composto pelos funcionários da UFG do quadro permanente, terceirizados e visitantes, e pelos estudantes da instituição de todos os níveis, da creche até a pós-graduação, passando pelos intercambistas e oriundos de projetos; e c) público externo – todo aquele que não tem vínculo algum com a UFG, denominado ‘comunidade em geral’. Ressalta-se que, por questões metodológicas, o público externo não foi considerado para efeito da pesquisa empírica.

A partir de entrevistas com ex-diretores e servidores mais antigos de casa que atuam na Biblioteca Central – foi possível inferir que a inserção do trabalho de comunicação, desde o princípio foi bem aceita pelo grupo de colaboradores. Ou seja, havia uma lacuna a ser preenchida. E, talvez por isso, conseguiu-se firmar sua necessidade na estrutura da biblioteca, de forma que as equipes já não veem a organização sem o Setor de Comunicação. Também foi possível concluir que, apesar de o setor não existir oficialmente no organograma do Sibi/UFG, cujo desenho utilizado ainda é baseado no primeiro regimento, que é de 1980, não há conflitos acerca de sua necessidade e de sua atuação, seja dentro do Sistema de Bibliotecas, seja na instituição maior, a UFG.

Pelo contrário, o Setor de Comunicação do Sibi é reconhecido institucionalmente e, inclusive, atua em parceria com a Assessoria de Comunicação da universidade – a Ascom/UFG. Assim, não é demais afirmar que a comunicação na biblioteca se constitui em um processo no qual todo o Sibi/UFG participa, de forma direta ou indireta, e que foi sendo constituído e consolidado ao longo destes anos na cultura² da organização como um setor que é imprescindível para o bom desenvolvimento de suas atividades.

Outro aspecto identificado, utilizando-se de relatórios gerais e das seções e das entrevistas, é que a implantação de um novo software gerenciador nas bibliotecas do Sibi/UFG em 2004 contribuiu para o fortalecimento do Setor de Comunicação em sua estrutura, de forma direta e indireta. Conforme os relatos coletados entre os servidores, a partir daquele ano o setor passou a atuar de forma mais integrada às demais seções da biblioteca, em particular no que diz respeito à divulgação de produtos e serviços novos propiciados pelo software recentemente implantado. Percebe-se que, por um lado, tal integração au-

mentou significativamente o montante de serviço do setor; por outro, acabou por reforçar sua importância na estrutura da biblioteca.

Daí se pode inferir que o Setor de Comunicação do Sibi/UFG foi fortalecido com a mudança de software, pois teve sua importância ampliada, alcançando todas as instâncias do órgão 'biblioteca', ao ponto de algumas das outras unidades do Sibi/UFG terem a preocupação de ter um Setor de Comunicação presente em suas estruturas para assessorá-las. Como já dito, o setor está fisicamente instalado na Biblioteca Central e realiza suas atividades com o apoio das gestões locais de cada biblioteca.

O que, aliás, é um dado encontrado e que pode ser considerado um ponto fraco – a ausência de um setor, ou de uma pessoa dedicada, para gerenciar o processo de comunicação em cada uma das bibliotecas de acordo com suas necessidades locais, visto que a quantidade de serviço tem aumentado e que as bibliotecas setoriais têm sentido a necessidade de ter um apoio mais próximo para suas atividades de comunicação. Até 2005 o Sibi/UFG era composto por três bibliotecas, todas em Goiânia, hoje já são nove, com previsão de mais uma a ser construída em curto prazo³. O novo software gerenciador permitiu a incorporação das unidades setoriais ao sistema, o que levou ao aumento do raio de atuação tanto do Sibi/UFG quando do próprio Setor de Comunicação, alcançando também o interior do Estado.

RESULTADOS E DESAFIOS

Neste estudo partiu-se da ideia de que a biblioteca é uma organização complexa. Considera-se ela complexa em si mesma, como organização, pois reúne e realiza todas as funções administrativas – de planejamento, organização, direção, coordenação e controle. E também mantém relações de complexidade quando se observa o ambiente do qual faz parte, que, no caso, é a UFG.

A partir do pensamento acerca da complexidade, baseado em Morin (2005a), as organizações são vistas como sistemas vivos, que interagem com o meio-ambiente, estabelecendo relações de causalidade linear, circular e retroativa. As organizações, ao serem vistas a partir da lente deste pensamento, estão em constante processo de ordem e desordem, de junção e disjunção, de certeza e incerteza, provocando e estimulando movimentos simultâneos de auto-organização e autoprodução. É o caso, por exemplo, das bibliotecas, que estão em contínuo processo de organizar e reorganizar acervos; de unir e separar atividades conforme as necessidades; de produzir de acordo com as demandas ou previamente a elas, entre outras ações diárias.

A compreensão destes movimentos simultâneos requer uma visão complexa, multidimensional, pois há, entre os componentes de um sistema complexo, uma interdependência. O que reforça o que diz o princípio hologramático, que diz que o todo está gravado na parte que está incluída no todo, sem, no entanto, significar que a soma das partes seja igual ao todo. “[...] assim, a complexidade organizacional do todo necessita da complexidade das partes, a qual necessita retroativamente da complexidade organizacional do todo.” (MORIN, 2005b, p. 114). Trazendo para a pesquisa em questão, observa-se que a biblioteca tem uma cultura própria, que afeta e é afetada pelo meio em que ela está inserida, ou seja, pela cultura da UFG; e, se ampliarmos o olhar, a biblioteca também é afetada pela cultura da sociedade goiana enfim.

Na pesquisa foi possível apreender a comunicação como um mundo de significações que produz e que é produtora de sentidos a partir de Edgar Morin, com a visão da complexidade (que é multidimensional e foge do simplismo), e da visão de Dominique Wolton da comunicação como um processo, não produtor de mera informação, mas sim de comunica-

ção. Ao longo da pesquisa foi possível perceber que comunicar é um processo mais amplo, relacional, que envolve negociação com a alteridade, principalmente em tempos de novas tecnologias, internet e redes sociais. E que os processos de trabalho, de relacionamento, de intercâmbio de informações e tantos outros aspectos fazem parte da cultura e da comunicação, por isso a comunicação e a cultura foram situadas como processos recursivos, dialógicos e hologramáticos – que são os três pilares do pensamento de Edgar Morin acerca da complexidade.

Foi possível observar que há um modelo de comunicação próprio do Sibi/UFG, que representa a cultura vivida na organização, por isso o modelo de comunicação é tal como é. Ele expressa, de certa forma, a cultura do Sibi/UFG, que tem, por princípio de gestão, o da corresponsabilidade, como dito, porém ainda bastante hierarquizado, como a grande maioria das instituições.

Ressalto que, na perspectiva estudada, ambos os processos, de cultura e de comunicação, estão interligados, um influenciando o outro. Além de que estão sempre em construção, pois vão sendo moldados à medida que o próprio Sibi, seus colaboradores e usuários se relacionam, interagindo de forma contínua e permanente.

Em seu modelo, a comunicação do Sibi/UFG com seus públicos é baseada na democratização da informação, no sentido de que todos devem ter acesso às informações de forma igualitária – seja a informação como insumo, sobre um curso ou um serviço novo, seja a informação materializada nos livros, por exemplo. Esta premissa – da democratização da informação, inclusive, é um dos princípios básicos que regem o funcionamento do Sistema de Bibliotecas da UFG. E para dar acesso às informações de forma igualitária a todos os públicos são utilizados variados meios de comunicação visando alcançá-los. Sendo que a comunicação com o público interno, ou seja, com aqueles

que atuam nas bibliotecas, é privilegiada; mas privilegiada no sentido de este ser o primeiro público a ser informado – pois, como nos dizem Brandolini, Frigoli e Hopkins (2009), é preciso gerar confiança entre os empregados e o projeto de trabalho que se realiza na organização, bem como reproduzir sua cultura.

Ao longo da pesquisa viu-se que há um plano de comunicação estruturado em conjunto com a direção do Sistema de Bibliotecas e cujas ações se fazem presentes nas várias atividades realizadas pelas bibliotecas da UFG, em particular no que diz respeito ao atendimento aos usuários – atividade fim da biblioteca. Neste sentido, o processo de comunicação no Sibi/UFG, mesmo que ainda contenha traços de verticalização, tenta atender às necessidades dos públicos da biblioteca – desde seus colaboradores (público interno) até os usuários da mesma (público externo à biblioteca – que são os servidores e estudantes da UFG). Digo tenta porque por ser um processo relacional, onde a alteridade deve ser levada em conta, nem sempre a organização consegue atender aos anseios de seus públicos em termos comunicacionais. Como é um processo recursivo e dialógico, está-se sempre em busca do ideal.

Observou-se ainda algumas características que, por conta do dia a dia do trabalho como assessora de comunicação do Sibi/UFG, passaram em branco para mim, mas que se fizeram relevantes durante a pesquisa empírica. E outras que foram realmente surpresa. Por exemplo: ainda há uma expressiva lentidão no processo de emissão da comunicação do Sibi/UFG para os seus públicos-alvo. Não por falta de tecnologia e/ou da presença da biblioteca no mundo digital, mas sim por falta de pessoal dedicado à área de comunicação para reforçar a equipe. A lentidão, mediante a velocidade do processo de comunicação na atualidade, é um ponto negativo importante.

A falta de uma política de recursos humanos, por parte do governo fede-

ral, direcionada para as especificidades de uma biblioteca universitária, acaba por refletir negativamente no processo de comunicação da mesma com seus públicos. O setor de comunicação do Sibi/UFG conta com apenas um funcionário do quadro e, eventualmente, com um bolsista/estagiário. Mediante o tamanho da organização, esta quantidade de colaboradores, mesmo contando com o apoio de colaboradores nas outras bibliotecas, pode gerar falhas no trabalho.

Uma das surpresas que a pesquisa empírica trouxe foi a descoberta de que havia um desconhecimento quase total da presença do Sibi/UFG na rede social Facebook. Os dados da pesquisa empírica dão conta que, na época do levantamento, menos da metade dos entrevistados no GRUPO 1 e apenas 5% do GRUPO 2 tinham conhecimento da presença do Sibi/UFG nesta rede social. Outra surpresa foi constatar que dois dos meios de comunicação mais tradicionais ainda são muito necessários no âmbito da biblioteca, segundo os respondentes. São eles: cartazes e contato face-a-face. Surpreendeu porque, em tempos de internet e de velocidade na comunicação, há uma tendência a dar mais importância para os meios digitais de comunicação.

Este resultado pode significar que a comunicação virtual não está dando conta de corresponder às necessidades comunicacionais dos públicos, sendo preciso ainda o reforço da comunicação tradicional. O que é bastante compreensível, tendo em vista o que nos diz Wolton (2010) a internet não substitui a necessidade de encontros presenciais, amplia-a. Afinal, somos seres sociais, não seres de informação. Para este autor, por haver cada vez mais informação disponível circulando, cada vez mais há incomunicação. Talvez isto explique porque a conversa informal ainda está entre os cinco meios mais utilizados para se tomar conhecimento das informações divulgadas pela biblioteca.

A implantação de um novo software gerenciador de bibliotecas, em 2004,

influenciou de forma positiva o processo de comunicação no Sibi/UFG, tanto no âmbito interno do sistema – gerando integração das unidades instaladas fora da capital (são cinco atualmente); quanto em relação aos usuários – permitindo unicidade na linguagem e na forma de a biblioteca se comunicar com os mesmos. Uma confirmação, na verdade do que já se havia percebido empiricamente.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Não se teve a ambição de captar todo o universo da comunicação que rege o processo no Sibi/UFG, por isso foram selecionados três departamentos – a Circulação, a Referência e o de Comunicação, que proporcionaram alguns indicadores. Mas o trabalho também não se limitou a ver somente os efeitos do processo de comunicação no Sibi/UFG. Buscou-se investigar a comunicação sem separá-la do seu mundo de significações, quer dizer, de sua cultura. Isto porque se considera que comunicação e cultura são dois sistemas que estão em coprodução e sempre in fieri, em movimentos de recursividade, dialogicidade e hologramaticidade, de acordo com o pensamento acerca da complexidade de Morin (2005a).

Assim, a partir dos resultados obtidos na pesquisa empírica e das inferências feitas ao longo do trabalho, as quais são baseadas em descobertas durante todo o processo de construção do mesmo, considera-se que os meios que vêm sendo utilizado estão adequados e são suficientes ao processo de comunicação no Sibi/UFG. No entanto, como os resultados de uma pesquisa são um retrato do momento, não significa que o Setor de Comunicação e o Sibi/UFG em si devem ficar presos apenas a estes meios. Mesmo porque, como nos diz Bauman (1999), as novas tecnologias e a modernidade trouxeram consigo, entre outras coisas, o conceito de flexibilidade, estruturada na base da alta velocidade, do virtual e da comunicação acessível, onde tudo é mutável conforme os interesses envolvidos. Assim, é preciso evoluir sempre, tam-

bém tendo em vista o que diz Morin (2008), que considera que toda cultura está vitalmente aberta ao mundo exterior, não existindo fechada em si mesma. E, desta forma, conhecimentos e ideias migram entre as culturas.

No que se refere à linguagem e às estratégias utilizadas para emitir a comunicação, a pesquisa empírica mostrou que estas estão adequadas apenas a uma parte dos públicos pesquisados. Diagnosticou-se que há pontos em que a informação emitida pela Biblioteca Central ao grupo dos colaboradores ainda está ficando truncada. Durante as análises dos dados coletados foi possível inferir que o grupo dos terceirizados entre os colaboradores é a parte que está sendo desprivilegiada no processo de comunicação interna. Assim, é preciso melhorar a comunicação interna, em particular para esta parte do público, deixando mais clara as funções do Setor de Comunicação e dando mais agilidade às ações, para que estes colaboradores possam, também de forma mais ágil e frutífera, atuar como participante ativo do processo de comunicação interna.

Considera-se que a aprovação dos meios e das estratégias utilizadas na emissão da comunicação com os públicos não exime o Sibi/UFG de estar sempre buscando melhorar. Por ser um processo *in fieri*, a comunicação com os públicos é dinâmica e o processo deve ser flexível na medida em que surgem novidades a respeito de meios de comunicação. Há menos de cinco anos não se tinha uma rede social tão dinâmica quanto o WhatsApp, por exemplo. É certo que ela ainda não está sendo utilizada pelo Sibi/UFG para contatos com os usuários, mas já foi dado o primeiro passo: ela está em uso para contatos entre a equipe de bibliotecários do Sibi/UFG. Não se sabe qual será o futuro disso. Entre as temáticas abordadas ao longo da pesquisa, duas estão entre as que mais apareceram entre os dois grupos: a questão da sinalização nas três seções que foram selecionadas para a pesquisa e a questão de falta de pessoal. Quanto à sinalização, fi-

cou claro que é urgente a renovação da sinalização interna da Biblioteca Central, pois esta não está mais desempenhando, de forma adequada, o papel a que se propõe – em particular a da portaria. Como dito na análise, estima-se que muitos problemas, de variados tipos, poderão ser evitados já a partir deste ponto da biblioteca. O mesmo acontece no Acervo Geral, cuja sinalização visa facilitar a localização dos materiais, e na Seção de Referência, onde é premente a necessidade de melhorar a indicação de sua localização, e de sua função, para os usuários, já que ali é o lugar onde se deve buscar o primeiro atendimento, bem como informações gerais sobre a biblioteca – e não no balcão de empréstimos, como a pesquisa mostra que é o que acontece.

Os dados coletados com os respondentes de ambos os grupos nesta pesquisa deixam bastante explícito que a comunicação visual e o contato face-a-face ainda são muito necessários entre colaboradores e usuários da Biblioteca Central da UFG. A atualização da sinalização está atrelada à reforma da portaria principal, que inclui o escaninho. E esta, por sua vez, irá contribuir para uma melhoria na comunicação visual, pois irá possibilitar que se melhore a logística da entrada da biblioteca, bem como a sinalização da portaria, que é a principal, e do prédio como um todo.

A sinalização neste local, por sua vez, estando mais clara e objetiva, irá facilitar, ao usuário, a localização de informações de seu interesse, bem como o seu deslocamento dentro do prédio, em particular para quem está indo à biblioteca pela primeira vez, seja da comunidade UFG ou não. E a comunicação visual pode ser considerada como parte importante do atendimento, pois dá, ao usuário, no caso da biblioteca, certa autonomia para ele circular no ambiente sem ter que se reportar a todo o momento a um colaborador que ali trabalhe. Indo mais adiante, esta autonomia contribui para que o usuário se sinta acolhido no ambiente e tenha interesse em re-

tornar ao mesmo sempre que precisar. A segunda questão, a falta de pessoal, em particular para atender aos usuários nos acervos, remete à falta de uma política adequada de recursos humanos que vai além da política de recursos humanos da UFG, já que esta é uma instituição que está sob as ordens do Governo Federal. O fato é que a falta desta política, e de um olhar mais atento para as demandas das bibliotecas na questão de recursos humanos, reflete em todos os serviços prestados e na política de atendimento das mesmas. As sugestões dadas pelos respondentes corroboram isto. A presença de servidores/estagiários treinados e de forma constante nos acervos facilitaria a localização dos materiais por parte dos usuários e evitaria, por exemplo, alguns ruídos na comunicação da biblioteca com seus públicos.

Uma constatação feita durante a análise dos dados coletados com o GRUPO 2 é a de que os usuários parecem que não se veem como parte do processo de organização do acervo na biblioteca, tampouco consideram que têm responsabilidade no mesmo. Uma questão que deve ser reforçada durante os momentos de treinamento de usuários, afinal, mediante o extenso acervo que a Biblioteca Central possui e as dificuldades por ela enfrentadas, como a de falta de pessoal nos acervos, é preciso contar com a colaboração dos usuários.

No que diz respeito à comunicação em geral da Biblioteca Central com os usuários, esta foi considerada: acessível, confiável, ágil, clara e atual, nesta ordem de classificação. A avaliação positiva da comunicação da biblioteca com os usuários é bem-vinda, no entanto, em ambos os grupos pesquisados houve um alto índice de respostas que consideram que o processo é lento. Dado que não pode ser desconsiderado. Vale uma nova pesquisa mais detalhada para se identificar em que ponto está lento, de que tipo é esta lentidão e o que pode ser feito para melhorar. Até mesmo porque, em tempos de internet e de velocidade da disseminação das informa-

ções, esta lentidão pode não estar do lado do emissor, mas sim relacionada ao interesse do sujeito em buscar a informação sobre a biblioteca – já que a comunicação é um processo relacional, como diz Wolton (2010); apresentando-se como uma eterna construção e disputa de sentidos e como lugar organizativo dos sentidos postos em circulação, como diz Baldissera (2008).

Corroborando as ideias de Baldissera (2008) e de Wolton (2010), no âmbito da organização, estabelecer relações que atualizem a comunicação organizacional implica em correr o risco de ser perturbado por outros sistemas do ambiente, ou seja, pelo contexto em que se insere a organização, independentemente de se tratar de relações voluntárias ou não. As perturbações podem ser materializadas de diversas formas. Neste trabalho entendo que elas se materializam nas sugestões que foram dadas pelos colaboradores e pelos usuários na pesquisa empírica. As quais não devem ser ignoradas pela biblioteca, já que apontam para dobras e fissuras relativas ao atendimento e à comunicação em si.

Considerando-se que a velocidade e o fluxo informacional em tempos atuais são superiores à possibilidade de seu acompanhamento pela organização, o poder de comunicação tem passado da organização para colaboradores, clientes e fornecedores. Assim, as organizações não estão mais sozinhas na hora de decidir o que vão compartilhar; na maioria das vezes, e se a reação for demorada, a informação já foi disseminada por algum ou alguns destes componentes da organização via tecnologia (PROCTOR, 2011).

Na relação de comunicação, bem como na de atendimento, tem grande importância a interpretação realizada pela outra força em relação, ou seja, pela alteridade. Afinal, comunicar é cada vez menos transmitir e cada vez mais negociar, conviver, respeitando a pluralidade dos pontos de vista e a necessidade de um princípio comum. Esta convivência permite que se perceba que a co-

municação também acontece nas transversalidades; contemplando os ruídos, a diversidade e o acaso, indo para além da fala planejada.

Baldissera (2008) aponta algumas sugestões para se lidar com a transversalidade, os ruídos, a diversidade, o acaso e outros aspectos possíveis de serem encontrados na comunicação organizacional, de forma a se aproveitar o que há de potencial positivo em cada um deles. E é o que eu também sugiro no âmbito do processo de comunicação do Sibi/UFG: pensar

que, cada vez mais, a comunicação é multidirecional e é preciso saber lidar com a imprevisibilidade; ver a alteridade como força que constrói e disputa sentidos, mas cuja disputa pode impulsionar a criatividade; potencializar os lugares de escuta para que se tenha maior manifestação da diversidade, fomentando mais o diálogo com colaboradores e usuários; pensar os conflitos de comunicação e também de atendimento, já que se considera que ambos caminham juntos, como potencializadores de crítica, mas também de inovação.

NOTAS

1 O Sibi/UFG hoje possui nove unidades: quatro em Goiânia, uma em Aparecida de Goiânia, uma em Catalão, uma na Cidade de Goiás e duas em Jataí.

2 Foi usada a definição de Morin (2002) para a cultura, o qual diz que esta “[...] caracteriza as sociedades humanas é organizada/organizadora via o veículo cognitivo da linguagem, a partir do capital cognitivo coletivo dos conhecimentos adquiridos, das competências aprendidas, das experiências vividas, da memória histórica, das crenças míticas de uma sociedade. [...] E, dispondo de seu capital cognitivo, a cultura institui as regras/normas que organizam a sociedade e governam os comportamentos individuais.” (MORIN, 2002, p. 19, grifo do autor).

3 A décima unidade do Sibi/UFG será implantada no Campus da UFG em Cidade Ocidental, município goiano no entorno do Distrito Federal.

REFERÊNCIAS

BALDISSERA, R. **Por uma compreensão da comunicação organizacional**. In: SCROFERNEKER, C. M. A. (Org.). *O diálogo possível: comunicação organizacional e o paradigma da complexidade*. Porto Alegre: EDIPUCRS, 2008. p. 31-50.

BAUMAN, Z. Tempo e classe. In: BAUMAN, Z. **Globalização: as consequências humanas**. Tradução Marcus Penchel. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1999. p. 13-33.

BRANDOLINI, A.; FRÍGOLI, M. G.; HOPKINS, N. **Comunicación interna: claves para una gestión exitosa**. Buenos Aires: La Crujía, 2009.

MORIN, E. **Introdução ao pensamento complexo**. Tradução do francês Eliane Lisboa. Porto Alegre: Sulina, 2005a.

MORIN, E. **O método 1: a natureza da natureza**. Tradução: Ilana Heineberg. Porto Alegre: Sulina, 2002.

MORIN, E. **O método 3: conhecimento do conhecimento.** Tradução: Juremir Machado da Silva. 3. ed. Porto Alegre: Sulina, 2005b.

MORIN, E. **O método 4: as idéias – habitat, vida, costumes, organização.** Tradução: Juremir Machado da Silva. 4. ed. Porto Alegre: Sulina, 2008.

PROCTOR, R. **Social media impact on organization's structure and behavior.** 2011. Disponível em: <<http://www.rashaproctor.com/2011/03/social-media-impact-on-organizations-structure-and-behavior/>>. Acesso em: 25 maio 2015.

WOLTON, D. **Informar não é comunicar.** Porto Alegre: Sulina, 2010.

