



XVI Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação (XVI ENANCIB)
ISSN 2177-3688

GT 4 – Gestão da Informação e do Conhecimento

Comunicação Oral

**AUDITORIA E GESTÃO DA IMAGEM PARA A BIBLIOTECA
PÚBLICA: APLICAÇÃO DA TEORIA DA GESTÁLT EM
BIBLIOTECAS PÚBLICAS DE MADRID¹**

***AUDIT AND IMAGE MANAGEMENT FOR PUBLIC LIBRARIES:
APPLICATION OF GESTALT THEORY IN PUBLIC LIBRARIES OF
MADRID***

Maria Cleide Rodrigues Bernardino, UFCA²
cleide.rodrigues@ufca.edu.br

Emir José Suaiden, UnB
emir@unb.br

Aurora Cuevas-Cerveró, UCM
auro.cuevas@gmail.com

Resumo: Analisa o processo de gestão da imagem organizacional das bibliotecas públicas espanholas a partir das variáveis autoimagem (imagem que a organização tem de si mesma), imagem intencional (imagem que a instituição projeta para o público) e imagem funcional (estrutura tecnológica e comercial da instituição). O estudo foi realizado em cinco bibliotecas públicas da comunidade de Madrid: José Acuña, Retiro, Villa de Vallecas, Centro Pedro Salinas e Villaverde Maria Molíner. A investigação aplica a Teoria Geral da Imagem com auxílio da Teoria Gestált a fim de identificar a imagem organizacional das bibliotecas públicas espanholas pautada nos pressupostos da sociedade da informação. A metodologia é alicerçada no método dialético e nos métodos de procedimento comparativo -, a partir do isomorfismo mimético (teoria estruturalista) -, e método monográfico e funcionalista (representação imagética da biblioteca pública). O delineamento foi a partir de uma

¹ O conteúdo textual deste artigo, os nomes e e-mails foram extraídos dos metadados informados e são de total responsabilidade dos autores do trabalho.

² Investigação realizada nas bibliotecas públicas da comunidade de Madrid durante período de Doutorado Sanduiche realizado na Faculdade de Ciências Documentais, da Universidad Complutense de Madrid sob a orientação da Prof^a Dr^a Aurora Cuevas-Cerveró, no último triênio.

pesquisa quali-quantitativa em quatro etapas e a mensuração dos dados coletados por meio da Escala de *Likert*, de modelo de quantificação e pela análise de conteúdo.

Palavras-chave: Biblioteca Pública. Gestão de Imagem Organizacional. Bibliotecas Públicas Espanholas.

Abstract: It analyzes the organizational image management process of Spanish public libraries from the variables self-image (image that the organization has of itself), intentional image (image that the institution projects to the public), and functional image (commercial and technological structure of the institution). The study was conducted in five public libraries in the community of Madrid: José Acuña, Retiro, Villa de Vallecas, Centro Pedro Salinas and Villaverde Maria Molíner. The research applies the General Theory of image with the aid of Gestalt theory to identify the organizational image of the Spanish public libraries guided by the assumptions of the information society. The methodology is grounded in the dialectical method and comparative methods of procedure- from the mimetic isomorphism (structuralist theory)- and monographic and functionalist method (image representation of the public library). The delimitation was from a qualitative and quantitative research in four steps and the measurement of collected data through Likert scale, model of quantification and analysis of content.

Keywords: Public library. Organizational Image Management. Spanish Public Libraries.

1 INTRODUÇÃO

Na era da informação cada vez mais a imagem se configura em um relevante instrumento de competitividade. Da mesma forma a imagem, comporta elementos de sentido e percepção. A informação, neste contexto “é usada pelas organizações como recurso econômico para aumentar a eficiência e efetividade, para estimular inovação e posicionamento competitivo”, através da melhoria na qualidade dos seus produtos e serviços (VARELA, 2007, p. 31). Neste sentido, esta investigação tem amparo na *Ciência da Informação* como um campo dedicado às questões científicas e à prática profissional voltadas para os problemas da comunicação e do conhecimento e consequentemente dos registros da informação pelas organizações, seu fluxo informacional e as questões das tecnologias inerentes à informação. Saracevic (1974) afirma que o problema da informação é de âmbito mundial e de natureza complexa que encontra auxílio nos sistemas de informações com apoio de tecnologias específicas.

O conceito de informação dissociado do seu significado a separa do conhecimento, que seria a informação assimilada na mente das pessoas. A informação é, portanto, a matéria prima da Ciência da Informação. Saracevic (1996) postula que a recuperação da informação como uma disciplina da Ciência da Informação é a solução para os problemas derivados da explosão informacional.

As bibliotecas, sobretudo, as públicas, matéria deste estudo, tem como ponto de convergência a informação e o conhecimento. A informação está registrada, processada e armazenada para que seja assimilada e conferida em conhecimento por aqueles que a usam. Compreendendo melhor, a informação é objetiva e o conhecimento subjetivo. A gestão da informação nas organizações compactua para a organização da informação e a disseminação do conhecimento. Para que a biblioteca possa fazer a gestão da informação adequadamente como um sistema, é preciso que se estruture como organização, principalmente no âmbito da sociedade da informação.

A investigação, portanto, se baseia nas variáveis: **autoimagem**: que trata da imagem que a organização tem de si a partir de sua orientação estratégica, cultura corporativa, política de recursos humanos e clima interno; **imagem intencional**: que é composta pela identidade visual da instituição, sua comunicação interna, de marketing e institucional; e **imagem funcional**: que é evidenciada pela competência tecnológica e comercial e relacionamento direto e indireto com a comunidade onde está inserida.

2 EVOLUÇÃO HISTÓRICA DA BIBLIOTECA PÚBLICA

Ao fazer uma retrospectiva da evolução da biblioteca Milanesi (1985) assinala que sua história é a própria história do registro da informação e do homem, o que significa que é difícil separar o registro e o acesso à informação da história e conceito de biblioteca. Martins, (2002, p. 72) afirma que “a história da biblioteca antecede a história do livro”. Isto porque antes mesmo do surgimento do livro como suporte da informação as bibliotecas já existiam, como apontam os registros históricos.

É o caso das bibliotecas minerais formadas por tabletes de argila, as bibliotecas vegetais, compostas de rolos de papiro e as animais constituídas de pergaminho (MARTINS, 2002). Traz-se à tona a afirmação de Mey (2004, p. 74) ao contrapor a etimologia da palavra biblioteca originária do grego *bibliotheke* através do latim e formada pelos termos *biblion*, que significa livro e *teke*, caixa, é importante pontuar que a terminologia se refere à biblioteca como depósito e não como organismo dinâmico:

[...] a palavra grega "biblion" não se poderia referir a livros, uma vez que eles eram inexistentes para os gregos antigos: havia apenas rolos de papiro. O papiro, este sim, vinha da cidade fenícia de Biblos (hoje no Líbano), o que nominou o tipo do suporte grego.

Assim, o registro do conhecimento e a formação de acervo são anteriores ao livro e a própria biblioteca se conhece hoje.

Para Araújo (2002) as bibliotecas públicas nasceram da necessidade de organização e disseminação dos registros gráficos, visuais e sonoros, oriundos do aumento acelerado da produção cultural e intelectual. A história registra que seu surgimento se deu na “Inglaterra fabril do século XIX, em decorrência das transformações provocadas pela revolução industrial as quais exigiram força de trabalho qualificado” (ARAÚJO, 2002, p. 11). Além de Araújo (2002) autores como Mueller (1984) e Nogueira (1986) defendem o seu surgimento a partir da segunda metade do século XIX concomitantemente nos Estados Unidos e Inglaterra. Sobre isto, Bezerra (2011, p. 22) completa que o “conceito de biblioteca pública como serviço do Estado está sedimentado nos princípios de liberdade e igualdade fundamentados pelas ideias revolucionárias” da França no século XVIII. Entretanto, a razão do seu surgimento não tem uma precisão histórica, sendo que alguns afirmam ter nascido em virtude das necessidades e exigências da revolução industrial (ARAÚJO, 2002; ALMEIDA JÚNIOR, 2003) outros como Wada (1985) afirmam que a biblioteca surgiu a partir de uma atitude filantrópica para minimizar os problemas sociais da época.

Suaíden (2000) afirma que a história dos livros e das bibliotecas registra uma interligação entre o acesso à informação e o poder aquisitivo, de forma muito intensa. O acesso à escrita sempre foi marcado por esforços isolados, sem, no entanto, se tornar uma prioridade dos governos, daqueles que dominavam o poder. A leitura e a escrita eram sinônimos de poder e de *status* e a biblioteca era o símbolo dessa imagem. Em virtude do acesso restrito e segmentado, a biblioteca tinha um perfil diferente do que possui hoje. Desse modo, pensar no usuário ou mesmo na informação não era uma prioridade, o que prevalecia era a preservação da memória. A criação e manutenção de bibliotecas era a última coisa a ser pensada.

Suaíden salienta (1980) que a primeira biblioteca pública brasileira foi a da Bahia, fundada em 4 de agosto de 1811. Sendo uma iniciativa de Pedro Gomes Ferrão Castelo Branco através de um projeto encaminhado ao Conde dos Arcos, então governador da Capitânia da Bahia se tornando como aponta Lemos (2008) o primeiro grande mecenas do Brasil a advogar para a causa das bibliotecas públicas.

Hoje, seu conceito baseia-se na igualdade de acesso para todos, sem restrições e “na disponibilização à comunidade de todo tipo de conhecimento” (BIBLIOTECA PÚBLICA..., 2010, p. 18) sendo, portanto, a ponte entre a informação e o usuário, a partir de um suporte organizacional e um recurso de gerenciamento de informação.

Com a integração da educação e a biblioteca pública, incentivada pelo Manifesto da UNESCO de 1972 (SANTA MARÍA, 2007) que se preocupava com o público leitor e com a educação, emerge o esforço da biblioteca pública para a democratização da leitura (MILANESI, 1985). Com isto, houve um aumento acelerado de bibliotecas públicas, que se adaptavam somente às necessidades básicas das pesquisas escolares, resultando na criação de bibliotecas nos municípios brasileiros, que em algumas vezes existiam apenas no papel e não de fato ou com características que não permitiam sequer ser chamadas de bibliotecas. O que reflete até hoje nas bibliotecas públicas atuais, como mostra Vidal (2009, p. 20) “desde a sua criação as bibliotecas públicas se preocuparam com o público escolar, a função educacional foi a primeira função exercida por elas e que parece perdurar até hoje”.

2.1 FUNÇÃO DA BIBLIOTECA PÚBLICA NO ÂMBITO DA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO

A biblioteca pública é pautada por funções que auxiliam no direcionamento de suas atividades e atuação, as quais devem ser de acordo com as necessidades da comunidade usuária. É importante salientar que, diante da missão da biblioteca pública de se constituir em porta para o conhecimento o seu papel para com a sociedade da informação adquire um desenho administrativo e gerencial que passa pelas tecnologias, formação profissional e responsabilidade social. O que significa que na sociedade da informação, o papel das bibliotecas públicas deverá destacar o acesso à informação como prioridade, o que por sua vez implica em compreender sua missão e funções na sociedade e um gerenciamento proativo e dinâmico.

Muitos autores enumeram as funções da biblioteca pública e sua missão, entretanto, alguns dão destaque somente a função social, que apesar de ser primordial, não está isolada e necessita de um encadeamento de ações para obter êxito. Jaramillo *et al* (2008) destacam três funções para a biblioteca pública e seus desdobramentos: as funções sociais, as funções técnico-tecnológicas e as funções administrativas. A visão dos autores supracitados se aproxima do entendimento desse estudo, no que diz respeito ao delineamento das ações e responsabilidades da biblioteca pública na sociedade da informação em acordo com suas funções nesta sociedade.

Jaramillo *et al* (2008) assinalam que as funções sociais da biblioteca pública se relacionam com as ações educativa, política, econômica e cultural com as quais a biblioteca pública responde às demandas informacionais da comunidade e que suas ações devem centrar-se sobremaneira, no livre acesso à informação.

Dessa forma, fazem parte das funções sociais: a) a *função educativa*: que permite facilitar e proporcionar à comunidade usuários, os meios e materiais para a educação e autoeducação. Esta função se relaciona diretamente com o que diz o manifesto da UNESCO quanto a apoiar programas formais e informais de educação inclusive de alfabetização; b) a *função cultural*: cujo objetivo é se converter em espaço de difusão e propagação de cultura, para gerar, resgatar, preservar os valores e a identidade cultural da comunidade usuária. Esta função prevê a participação ativa da sociedade seja na apreciação das expressões artísticas e culturais seja na execução dessas performances; c) a *função econômica*: diz respeito à responsabilidade da biblioteca no fornecimento de informações relevantes para o desenvolvimento econômico da comunidade, como por exemplo, o apoio à ações de cadeias produtivas, que contribui para a geração de renda e melhoria da qualidade de vida de comunidades; d) e a *função política*: de fundamental importância para o desenvolvimento das atividades da biblioteca pública, uma vez em que apoia a participação consciente e ativa na política da sociedade que será responsável por diversas ações futuras e permite a efetivação de relação da biblioteca com a sua comunidade.

Já as funções técnico-tecnológicas se relacionam com os processos e técnicas do trabalho biblioteconômico e assinala as possibilidades de êxito para as funções sociais. Estas funções estão ligadas às atividades de: a) *coleta*: política de formação de acervo, seleção, aquisição e avaliação; b) *análise e organização*: processos técnicos utilizados como catalogação, classificação e indexação; e c) *difusão e promoção*: ligados à extensão e serviços.

As funções administrativas enumeradas por Jaramillo *et al* (2008) diz respeito à visão gerencial e aos processos de planejamento, execução e controle. No âmbito da sociedade da informação as três funções se encadeiam e entrelaçam em acordo com a própria missão da biblioteca pública, perante às inovações tecnológicas e demandas da sociedade do conhecimento. Felicié Soto (2006) postula que a missão fundamental da biblioteca pública é proporcionar acesso livre e gratuito à informação a todas as pessoas da comunidade. Sobre isto, o Manifesto da UNESCO (1994) sobre bibliotecas públicas postula que a liberdade, a prosperidade e o desenvolvimento da sociedade e das pessoas são valores fundamentais e que para alcançá-los os cidadãos devem ter seu direito à informação assegurado.

Neste sentido, para assegurar o direito ao acesso à informação, o respeito às funções da biblioteca pública e o pleno funcionamento na sociedade da informação é necessário que a biblioteca se reconheça como instituição ímpar para o exercício da cidadania de sua comunidade. É preciso, conforme orienta Suaiden (2002, p. 333) que a biblioteca se projete

para a comunidade e assuma “seu papel legítimo no ensino, educação e formação e divulgação dos recursos culturais do país”.

2.2 AUDITORIA E GESTÃO DA IMAGEM PARA A BIBLIOTECA PÚBLICA

A biblioteca é a instituição mais tradicional habilitada para reunir, analisar, resumir e disseminar a informação de uma forma utilizável (OLIVEIRA, 1994). Na sociedade da informação essas habilidades são complementadas com competências tecnológicas condizentes com a dimensão que o mercado informacional assumiu nos últimos anos. A informação assumiu formas virtuais e a circulação ficou mais rápida e urgente, agregando em algumas vezes uma efemeridade mediática da sociedade da informação. Vale ressaltar que, a compreensão dessas questões é fundamental para a análise e gestão da imagem da biblioteca pública como organização. Sem esquecer também do lugar que ocupa o usuário de informação nas bibliotecas, sobretudo, na biblioteca pública. O usuário compõe a dimensão ambiental específica, sendo fundamental, o estudo de seu comportamento e percepções, principalmente, a percepção que ele tem sobre a biblioteca pública.

Galvão (2004, p. 50) assinala que,

As pesquisas sobre imagem organizacional têm mostrado a necessidade de entender as motivações das pessoas no ato de satisfazer suas necessidades individuais. No caso das unidades de informação, é necessário definir seu comportamento informacional, quais são suas percepções, atitudes e tomadas de decisão.

O que é importante salientar é que a percepção das pessoas sobre a biblioteca pública agrega outras percepções, inclusive a percepção dos atores envolvidos diretamente com a organização e suas dimensões de ambiente geral. Analisar a imagem da organização é necessário estudar os ambientes dimensionais que a envolvem e “verificar seu estado corporativo no que se refere às três variáveis corporativas” (VILLAFANE, 1998, p. 43) que são a autoimagem, a imagem intencional e a imagem funcional, e isto pode ser realizada a partir de uma auditoria de imagem.

A gestão estratégica de uma organização como uma biblioteca pública, começa obrigatoriamente pela definição da melhor estratégia para o cumprimento dos seus objetivos. Ela deve se comunicar de forma integrada com a política da instituição. A imagem corporativa é, portanto, um ativo estratégico. O que significa que se preocupar e direcionar esforços para os estudos de percepção faz todo o sentido no universo corporativo. Em 2002 a

Universidade de Oxford realizou pesquisa sobre a reputação de uma empresa e comprovou que corresponde a 40% de seu valor de mercado (TARAGANO, 2003). A reputação é, sobretudo, o melhor parâmetro do sucesso de uma organização.

A imagem corporativa tem o objetivo de desenvolver estratégias de comunicação e de relacionamento, que sejam capazes de contribuir para a construção e manutenção da imagem das organizações, sejam públicas ou privadas, com ou sem fins lucrativos, a partir de uma visão ampla do cenário em que estão inseridas. Para Argenti e Forman (2002) a reputação corporativa é definida a partir dos conceitos de identidade corporativa e de imagem corporativa. Para eles a reputação de uma organização depende da identidade dessa organização, da coerência estabelecida entre as imagens percebidas pelos diferentes grupos que se relacionam com a empresa nas diferentes dimensões ambientais e também do alinhamento entre a identidade e a imagem percebida. Analisar a imagem corporativa de uma organização se constitui em vantagem competitiva e se faz a partir de uma auditoria de imagem.

Villafañe (1998, p. 48) descreve a auditoria de imagem como,

Um procedimento para a identificação, análise e avaliação de recursos de imagem de uma entidade, a fim de examinar o seu fundamento e atuações internas e externas e, ainda, para reconhecer os pontos fortes e fracos das suas políticas funcionais com o objetivo de melhorar os seus resultados e fortalecer o valor de sua imagem pública.

A auditoria de imagem neste sentido deve ser encarada como uma “revisão orientada de todo o sistema corporativo global” (VILLAFANE, 1998, p. 48) com o objetivo de conhecer e reconhecer o estado dos recursos de imagem da organização e direcionar ações e políticas para sua otimização. A auditoria funcionará como uma espécie de Raio X da organização e ajudará na tomada de decisões e consequentemente facilitará na correção dos problemas apontados contribuindo para um posicionamento positivo da organização no mercado. No caso da biblioteca pública, determinará o seu posicionamento perante a sociedade da informação. Azevedo e Gouveia (2003) ao discorrer sobre as organizações na sociedade da informação afirmam que vivemos em um período de grande turbulência estratégica, em que a mudança se tornou um fator decisivo do sucesso empresarial. Os autores creditam às tecnologias e seu desenvolvimento a responsabilidade de fomentar novos processos de comunicação interna e externa, como também de facilitar os processos de comunicação entre o ambiente geral e a organização e afirmam que,

No atual quadro de emergência de novas posturas interventivas e operativas no campo informativo e tecnológico da dita “*Sociedade da Informação*”, a biblioteca pública enfrenta realidades que a vários níveis podem colocar questões de identidade e de missão (AZEVEDO; GOUVEIA, 2003, p. 118).

A importância da gestão da imagem inclui os elementos de reputação e imagem da organização e a responsabilidade da organização é a de estabelecer políticas e ações corporativas voltadas para a criação e claro, a manutenção da imagem organizacional.

Villafañe (2011) estabelece algumas premissas para uma imagem positiva nas organizações. A primeira é que a imagem deverá ser uma síntese da identidade corporativa, é a realidade da organização e corresponde a autoimagem organizacional. A segunda estabelece que a organização deve destacar os pontos fortes do projeto organizacional, com ênfase na orientação estratégica e posicionamento no mercado, ou seja sua imagem intencional. A terceira premissa orienta para uma harmonia entre as políticas funcionais e formais da organização, correspondendo a imagem funcional. Por último Villafañe (2011) estabelece a quarta premissa que deve integrar todas as anteriores a fim de lograr uma imagem positiva da organização. Neste sentido, a gestão da imagem organizacional é uma função gerencial que prioriza uma política de imagem.

Assim, a gestão da imagem na biblioteca pública deve considerar de forma muito intensa a identidade organizacional, entendendo a imagem como expressão da própria identidade da organização. Assim, conforme afirma Costa (2009, p. 202) a “identidade corporativa é um sistema de comunicação que se incorpora a estratégia” geral da organização, presente em todas as suas manifestações.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Estudar a imagem não é algo simples, apesar de lidarmos com ela diariamente. Joly (2007) afirma que somos consumidores de imagens e que é isso que resulta na necessidade de compreendermos a maneira como a imagem comunica e transmite suas mensagens. Esse pensamento fundamenta o caráter imprescindível do estudo, da compreensão do conceito de imagem e da determinação do ponto de vista abordado. Esta investigação parte do pensamento conceitual de Justo Villafañe, (2009) que propõe uma fundamentação teórica para a formação de uma Teoria Geral da Imagem no futuro.

A Teoria Geral da Imagem (TGI) como uma teoria factual das ciências sociais concentra certa dependência com a comunicação visual, sendo que a TGI se constitui no núcleo conceitual para a análise formal da própria comunicação visual. Isto significa dizer

que, o conceito de imagem compreende âmbitos que vão além dos produtos da comunicação visual e implica em processos como o pensamento, a percepção, a memória e a conduta humana. Para Villafañe (2009, p. 20),

[...] a TGI pode ser responsável por todos os tipos de análise a partir de categorias internas do sistema icônico, com exceção das categorias extraicônicas e, portanto, a análise cujo objeto seja qualquer outra dimensão não específica da imagem. (*tradução nossa*).

O estudo da percepção é ao mesmo tempo fascinante e mutante, uma vez que envolve processos neurais e psicológicos profundos aliados a aspectos perceptivos e cognitivos. E foi seu estudo que resultou no entendimento da teoria *Gestalt*, com base nos estudos pioneiros de Koffka (1973), Köhler (1972) e Wertheimer (1960). Essa teoria será contextualizada com o universo organizacional da biblioteca pública e ao contexto dinâmico da informação no século XXI.

A teoria da *Gestált* também conhecida como a teoria da forma é uma noção primitiva da TGI, de onde derivam todos os conceitos necessários para se formalizar os mecanismos de organização perceptiva de um objeto e que por sua vez conduzem ao seu reconhecimento e conceitualização. Conforme Villafañe e Mínguez (2009, p. 91) “uma gestalt é uma configuração não aleatória de estímulos que se manifestam no ato de reconhecimento da estrutura do objeto” (*tradução própria*).

A investigação foi delineada a partir do método dialético, por creditar à sociedade o caráter transitório no que concerne às suas percepções sobre as coisas e objetos. Ora, “todas as coisas implicam um processo”, como afirma Richardson *et al* (1999, p. 84) e ao mesmo tempo em que se movimentam, se transformam e se desenvolvem, assim, para tratar da percepção das pessoas acerca da imagem da biblioteca pública, a dialética se constitui em um método ideal pela mistura dos contrários: imagem positiva e negativa. Quanto aos métodos de procedimento, foi usado concomitantemente o método comparativo – por trabalhar com a teoria estruturalista a partir do isomorfismo mimético; o método monográfico – que permitirá observar aspectos particulares em um grupo específico; e o método funcionalista – por entendermos que a representação imagética na mente das pessoas a respeito da biblioteca pública, passa obrigatoriamente pela função que esta representa na vida dessas pessoas.

Os procedimentos metodológicos foram observados a partir de uma pesquisa qualitativa (MINAYO *et al.*, 1999; RICHARDSON *et al.*, 1999), partindo das diferentes formas de consciência social do usuário, historicamente construída pela imagem da biblioteca pública. Quanto a natureza qualitativa da investigação foi observada o itinerário da pesquisa

qualitativa descrito por Minayo et al. (1999) em três etapas: a fase exploratória; o trabalho de campo; e a análise e tratamento do material empírico e documental. A terceira etapa, por sua vez, contemplou os procedimentos de ordenação, classificação e análise dos dados.

4 ANÁLISE DA IMAGEM ORGANIZACIONAL DAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS ESPANHOLAS

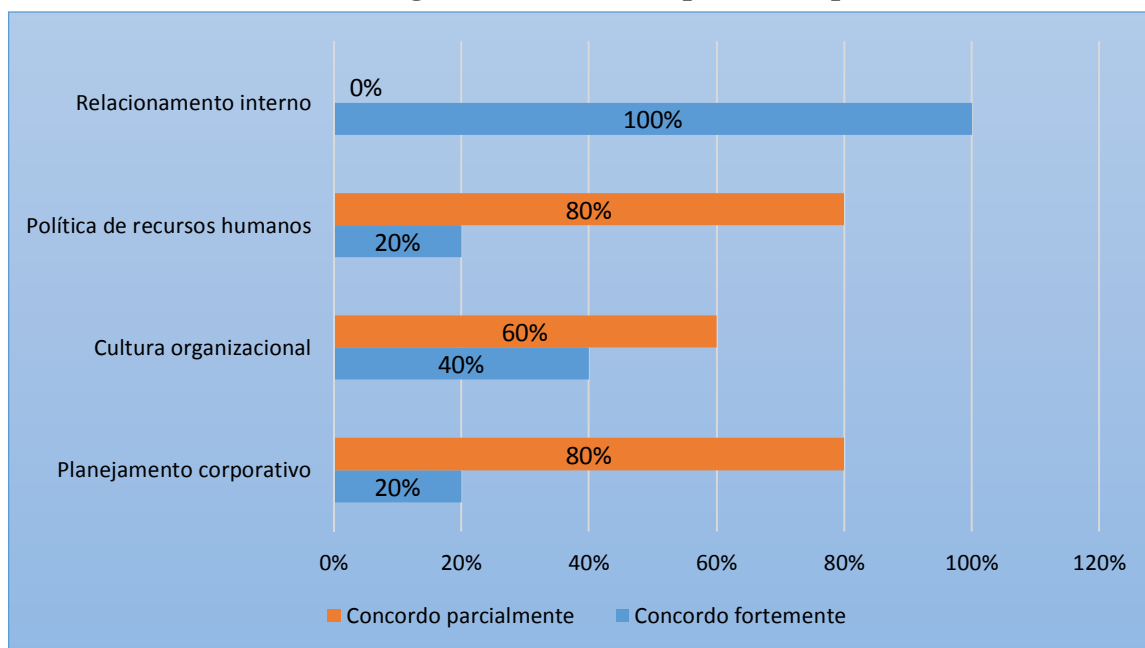
As bibliotecas públicas espanholas cresceram aproximadamente 53% nos últimos vinte anos alavancadas pelos serviços públicos oferecidos com o objetivo de garantir o acesso à informação e a cultura (HERNÁNDEZ, 2001)³. Em estudo realizado sobre os perfis de imagem das bibliotecas públicas espanholas, Hernández (2001) conclui que sua imagem é projetada em primeira instância pelas atividades educativas e formativas e que sendo a biblioteca um serviço público igualitário e necessário à sociedade, sua imagem pode ser traduzida pela sua própria importância como bem patrimonial e informacional público.

4.1 ANÁLISE DA AUTOIMAGEM NAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS ESPANHOLAS

Quanto ao primeiro tópico da análise da imagem organizacional das bibliotecas públicas espanholas, a autoimagem, obteve um resultado positivo (Gráfico 1). Vale lembrar que baseado no modelo de quantificação de imagem organizacional, que este item corresponde a identidade corporativa da instituição e recebe peso 0,2 na análise geral.

³ O estudo de Hernández apesar de ter mais de dez anos, ainda apresenta indicadores relevantes no âmbito da situação das bibliotecas públicas espanholas.

Gráfico 1 - Autoimagem das bibliotecas públicas espanholas



Fonte: Dados da pesquisa, 2012.

Neste tópico o destaque vai para o relacionamento interno da organização que reflete um excelente local de trabalho e harmonia entre os serviços oferecidos e a demanda informacional dos usuários. A facilidade da clientela para a circulação de materiais é outro ponto que mereceu destaque. A renovação pode ser realizada em casa ou de qualquer terminal. Há também o Bibliometro, um serviço de extensão bibliotecária que permite a circulação de obras em toda a rede de metro de Madrid (Figura 1).

Figura 1 - Bibliometro de Madrid



Fonte: METRO MADRID, 2009

É importante frisar que pelo caráter da pesquisa de identificação de uma imagem organizacional das bibliotecas públicas, a investigação no caso das bibliotecas espanholas exclusivamente, se limitou a ouvir os bibliotecários gestores, refletindo assim a percepção

desses profissionais sobre a biblioteca. Outra questão é o grande número de bibliotecas em Madrid, com 21 bibliotecas distritais, 139 bibliotecas municipais, a Biblioteca Regional Joaquín Leguina, o bibliometro e as bibliotecas escolares que também fazem parte da rede de bibliotecas na comunidade autônoma de Madrid.

4.2 ANÁLISE DA IMAGEM INTENCIONAL NAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS ESPANHOLAS

A imagem intencional conforme o modelo de quantificação de imagem organizacional recebe peso 0,3, o que significa que essa variável é relativamente importante para a percepção da imagem da instituição pela clientela. Sobre a imagem intencional Gómez-Hernández e Saorín Perez (2001, p.185) afirmam que a imagem pública de uma instituição, “[...] pode ser o resultado de uma ‘projeção’ consciente, ou seja, de uma difusão de informações por sua parte, como da transmissão de mensagens pelos mediadores da comunicação” na biblioteca (tradução própria).

Para mensurar a imagem intencional escolheu-se aspectos de visibilidade para a biblioteca usados comumente pela sociedade na era da informação. Os resultados foram de 100% para o uso de *home page* (que pode ser visualizado na Figura 2) e não foi apontado nenhum uso de redes sociais, entretanto, como observado na Figura 3 há várias bibliotecas da comunidade autônoma de Madrid que tem e usam *blogs*. Outro fator que repercute positivamente para a imagem das bibliotecas espanholas, são as ações da biblioteca fora da biblioteca, os serviços extensionistas das bibliotecas da rede.

A divulgação da biblioteca foi avaliada pelos bibliotecários respondentes em 40% ‘boa’ e 60% ‘regular’. Eles alegam que a biblioteca não tem autonomia e que toda e qualquer informação deverá passar pela coordenação geral da rede de bibliotecas, antes de serem veiculadas. A dependência de autorização é tanta que foi necessário visitar as bibliotecas várias vezes para obter a resposta dos questionários, visto que deveria passar pelo crivo da coordenação da rede.

A comunicação da biblioteca com a coordenação da rede obteve uma linearidade empatando em 40% para boa e regular e 20% responderam ser excelente essa comunicação.

Figura 2 - Home Page das bibliotecas da comunidade de Madrid



Fonte: BIBLIOTECAS..., 2013.

A comunicação da coordenação da biblioteca com os funcionários também foi positiva, uma vez em que 80% dos respondentes marcaram que era boa e 20% excelente. Já para a comunicação com os usuários essa posição se inverte para 80% excelente e 20% boa. É importante ressaltar que esses dois pontos são cruciais para um bom desenvolvimento da imagem que se quer projetar, pois qualquer falha nessa comunicação, em qualquer instância, torna também falho todo o processo de projeção de imagem.

Figura 3 - Home Page da Rede de Bibliotecas Públicas na web.



Fonte: BIBLIOTECAS..., 2015.

Os principais meios de comunicação com 100% de uso de acordo com os respondentes são: telefone e e-mail para comunicar-se com a comunidade usuária, com a coordenação e as demais bibliotecas da rede. A comunicação também apontou uma margem de 40% que afirma que a comunicação se dá pessoalmente, seja com a clientela ou outros atores da biblioteca. O

item sobre a publicidade foi unanimidade em 100% para rádio, televisão e jornal para divulgar atividades, projetos e serviços da biblioteca. Os respondentes não mencionaram o uso de *folders* de divulgação da biblioteca e dos serviços, porém a partir da observação este item foi contemplado em todas as bibliotecas visitadas.

Goméz-Hernández e Saorín Perez (2001, p.197) esclarecem que a promoção da imagem pública para as bibliotecas é ainda muito escassa, entretanto, destacam que,

[...] nos últimos anos há um despertar da aplicação de técnicas de marketing e a gestão bibliotecária, fruto de uma compreensão por parte dos diretores e responsáveis dos mecanismos da sociedade de massa, necessitada de uma comunicação consciente de atuações, que maximize socialmente os investimentos das políticas públicas (tradução nossa).

O investimento em políticas públicas e a divulgação da biblioteca como espaço socializador sem a incorporação de um excelente aparato tecnológico e comercial não será suficiente para uma imagem positiva da biblioteca pública. Os estudos de Hernández (2001) apontaram que mais da metade dos espanhóis nunca visitaram uma biblioteca pública e que a maior parte da população ainda desconhece os serviços oferecidos por estas bibliotecas. O interessante é que mesmo assim, o estudo em questão revela que de um modo geral a sociedade é favorável a existência de bibliotecas públicas, considerando-as como um serviço essencial.

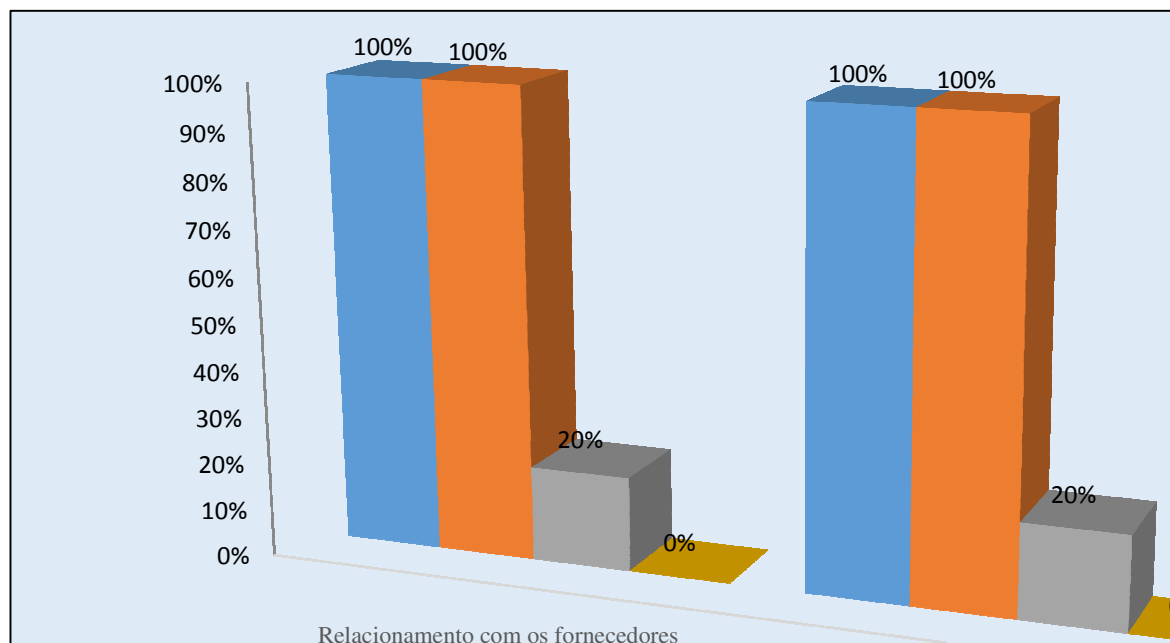
4.3 ANÁLISE DA IMAGEM FUNCIONAL NAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS ESPANHOLAS

O uso de equipamentos tecnológicos de ponta é responsável, em se tratando de análise de imagem organizacional, pela metade da mensuração, ou seja, recebe peso 0,5 na análise final. Nas bibliotecas espanholas investigadas 100% têm e usam o computador, impressora e fotocopadora, e 60% têm e usam aparelho de fax. Os respondentes avaliam as habilidades dos funcionários e da própria coordenação com as tecnologias em 100% boa.

Quanto ao acervo está 100% informatizado e usam o *software* proprietário AbsysNET, da Baratz - Servicios de Teledocumentación S.A. Esse é um aspecto positivo e permite os serviços de renovação e reserva de livros fora do espaço físico da biblioteca, o que auxilia na transição da imagem tradicional de biblioteca física, fechada e parada para converter-se em um espaço dinâmico, vivo e em constante movimento.

O relacionamento comercial externo e interno também é um ponto alto para a obtenção de uma análise funcional e é refletido no Gráfico 2.

Gráfico 2 - Relacionamento Comercial



Fonte: Dados da pesquisa, 2012

É importante destacar baseado em Villafañe (2011) que a imagem corporativa é consequência do comportamento organizacional, de sua cultura e personalidade corporativa integrada na mente dos receptores, os usuários, que produzirão por fim, a imagem.

Para completar questionamos sobre projetos para públicos especiais e 100% afirmaram que desenvolvem atividades voltadas especificamente para o público infantil e 20% para jovens de um modo geral.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

É complexo determinar uma imagem organizacional a partir de uma pequena amostragem, entretanto, através dos resultados e da observação realizada, é possível aferir uma imagem positiva a essas bibliotecas. Alguns aspectos da enquete não se encontravam contemplados no questionário, como por exemplo, a conectividade e disponibilização para a clientela de *wifi*, porém foi perguntado informalmente. Todas as bibliotecas pesquisadas oferecem internet através de conexão *wifi* para *notebooks*, *tablets*, *smartphones* etc. Este é, sem dúvida, um diferencial positivo em se tratando de imagem pública.

Outro ponto que merece destaque é que absolutamente todas as bibliotecas que fizeram parte da pesquisa e ainda outras visitadas no período do estágio sanduiche, mas que não entraram na amostragem, tinham bibliotecários à frente da gestão dessas bibliotecas.

Outro fator importante para o bom andamento gerencial dessas bibliotecas e consequentemente que reflete em sua imagem organizacional é o documento Plano de Impulso das Bibliotecas Públicas (PLAN..., 2000) que além de apresentar uma situação das bibliotecas públicas na Espanha, propunha um novo modelo de bibliotecas públicas para a sociedade da informação.

A informação de como chegar até a biblioteca, seja por transporte público, - que vale frisar é efficientíssimo -, seja por carro particular ou a pé, dos horários de funcionamento, - inclusive algumas abrem nos finais de semana - e do catálogo *online* são fatores positivos para a obtenção de imagem pública integrada à comunidade. O destaque negativo vai para apenas uma das bibliotecas visitadas que não tinha acessibilidade para cadeirantes ou pessoas com necessidades especiais de locomoção ou visão. Esta foi também a menor das bibliotecas e que funciona na parte superior de um prédio comercial próximo a Calle Princesa, em Moncloa.

A imagem pública é, portanto, socialmente construída e compartilhada através das impressões e percepções, das opiniões e conceitos, ideias e conhecimento da comunidade usuária, a partir da gestão consciente dos aspectos de autoimagem, imagem intencional e imagem funcional, que somados e com maior ou menor peso conferem visibilidade a biblioteca pública como organização.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA JUNIOR, O. F. de. **Biblioteca públicas: avaliação de serviços**. Londrina: Eduel, 2003.

ARGENTI, P. A.; FORMAN, J. **The Power of corporate communication: crafting the voice and image of your business**. New York: McGraw-Hill, 2002.

ARAÚJO, E. A. de. **A palavra e o silêncio: biblioteca pública e estado autoritário no Brasil**. João Pessoa: Editora Universitária, 2002.

AZEVEDO, M.; GOUVEIA, L. B. Repensar a missão da biblioteca pública na gestão das TIC. In: Conferência IADIS Iberoamericana [www/iadis.net](http://www.iadis.net) 2003, Algarve, Portugal, **Anais eletrônicos...** Algarve, Portugal, 2003. Disponível em: <http://www.iadis.net/dl/final_uploads/200303L015.pdf> Acesso em: 29 jul. 2015.

BEZERRA, F. M. P. **A biblioteca pública, o utilizador idoso e as políticas de infoinclusão**. 2011. 316f. Tese (Doutorado em Informação e Comunicação em Plataformas Digitais). Universidade do Porto, Faculdade de Letras, Porto, 2011. Disponível em: <<http://repositorio-aberto.up.pt/handle/10216/62463>> Acesso em: 29 jul. 2015.

BIBLIOMETRO. 2009. Disponível em:
<https://www.metromadrid.es/es/viaja_en_metro/Bibliometro_y_Locales_de_Ensayo/Bibliometro/> Acesso em: 19 jul. 2015.

BIBLIOTECA PÚBLICA: princípios e diretrizes. 2ed. Rio de Janeiro: Fundação Biblioteca Nacional, 2010.

BIBLIOTECAS de la comunidade de Madrid.2013. Disponível em:
<<http://www.madrid.org/bpcm/>> Acesso em: 19 jul. 2015.

BIBLIOTECAS públicas. Ministério da Cultura. 2015. Disponível em:
<<http://www.bibliotecaspublicas.es/>> Acesso em: 19 jul. 2015.

COSTA, J. **Imagen corporativa en el siglo XXI**. 4ed. Buenos Aires: La Crujía, 2009.

FELICIE SOTO, A. M. **Biblioteca pública, sociedade de la información y brecha digital**. Buenos Aires: Alfagrama, 2006.

GALVÃO, S. B. A importância do estudo sobre imagem organizacional. **Biblios**, año 5, n. 18-19, abr./sep., 2004. Disponível em: <<http://repositorio.bce.unb.br/handle/10482/968>> Acesso em: 21 jul. 2015.

GÓMEZ-HERNÁNDEZ, J. A; SOARÍN PÉREZ, T. La imagen actual de las bibliotecas públicas en la cultura de masas. In: HERNÁNDEZ, H. **Las bibliotecas públicas en España: una realidad abierta**. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 2001.

HERNÁNDEZ, H. **Las bibliotecas públicas en España: una realidad abierta**. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 2001.

JARAMILLO, Orlanda et al. **La biblioteca pública y su gestión: en el contexto de la sociedade de la información**. Buenos Aires: Alfagrama, 2008.

JOLY, M. **Introdução à análise da imagem**. Lisboa: Ed. 70, 2007.

KOFFKA, K. **Princípios de psicologia de la forma**. Barcelona: Paidós, 1973.

KÖHLER, W. **Psicologia de la forma**. Madrid: Barcelona Nueva, 1972.

MANIFESTO DA IFLA/UNESCO sobre bibliotecas públicas. 1994. Disponível em:
<<http://archive.ifla.org/VII/s8/unesco/port.htm>> Acesso em: 29 jul. 2015.

MARTINS, W. **A palavra escrita: história do livro, da imprensa e da biblioteca**. 3ed. São Paulo: Atica, 2002.

MEY, E. S. A. Bibliotheca alexandrina. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 1, n. 2, p. 71-91, jan./jun., 2004. Disponível em:
<http://eprints.rclis.org/6279/1/RDBCI-2004-18%5B1%5D_-_Eliane.pdf> Acesso em 28 jul. 2015.

MILANESI, L. **O que é biblioteca**. 3ed. São Paulo: Brasiliense, 1985.

MINAYO, M. C. de S. et al. **Pesquisa social**: teoria, método e criatividade. Petrópolis, RJ: Vozes, 1999.

MUELLER, S. P. M. Biblioteca e sociedade: evolução da interpretação de funções e papéis da biblioteca. **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG**, Belo Horizonte, v. 13, n. 1, p. 7-34, mar., 1984. Disponível em: <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/reb/>> Acesso em: 29 jul. 2015.

NOGUEIRA, M. C. D. Biblioteca pública: a ambivalência de seu papel. **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG**, Belo Horizonte, v. 15, n. 2, p. 222-248, set., 1986. Disponível em: <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/reb/>> Acesso em: 29 jul. 2015.

OLIVEIRA, Z. C. P. de. **A biblioteca fora do tempo**: políticas governamentais de bibliotecas públicas no Brasil, 1937-1989. 1994. 221f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) - Universidade de São Paulo, 1994.

PLAN de impulso de las bibliotecas públicas. 2000. Disponível em: <<http://www.diba.es/bibliotecas/documentspdf/MinisteriPla2000.PDF>> Acesso em: 29 jul. 2015.

RICHARDSON, R. J. et al. **Pesquisa Social**: métodos e técnicas. 3ed. São Paulo: Atlas, 1999.

SANTA MARIA, G. M. R. **La biblioteca pública**: análisis a manifiestos y directrices. Colômbia: Comfenalco Antioquia, 2007.

SARACEVIC, T. Tecnologia da informação, sistemas de informação e informação como utilidade pública. **Ci. Inf.** Brasília, v. 3, n. 1, p. 57-67, 1974. Disponível em: <<http://www.revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/download/1689/1294>> Acesso em: 23 jul. 2015.

_____. Ciência da informação: origem, evolução e relações. **Perspec. Ci. Inf.**, Belo Horizonte, v. 1, n. 1, p. 41-62, jan./jun. 1996. Disponível em: <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/235>> Acesso em: 23 jul. 2015.

SUAIDEN, E. J. El impacto social de las bibliotecas públicas. **Anales de Documentación**, n. 5, p. 333-344, 2002. Disponível em: <<http://repositorio.bce.unb.br/handle/10482/584>> Acesso em: 27 jul. 2015.

_____. Biblioteca pública no contexto da sociedade da informação. **Ci. Inf.** Brasília, v. 29, n. 2, p. 52-60, 2000. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v29n2/a07v29n2.pdf>> Acesso: 24 jul. 2015.

_____. **Biblioteca pública e realidade brasileira**: desempenho e perspectivas. São Paulo: Lisa, 1980.

TARAGANO, R. Quanto vale a sua reputação. **Ética Empresarial**, 2003. Disponível em: <<http://www.eticaempresarial.com.br/>> Acesso em: 22 jul. 2015.

VARELA, A. **Informação e construção da cidadania**. Brasília: Thesaurus, 2007.

VIDAL, L. H. C. **Aproximações e afastamentos**: o Manifesto da UNESCO sobre bibliotecas públicas na perspectiva das bibliotecas da Grande Porto Alegre, RS. 2009. 87f. Monografia (Graduação em Biblioteconomia). Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2009. Disponível em:

<<http://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/22716/000740552.pdf?sequence=1>>

Acesso em: 23 jul. 2015.

VILLAFANE, J. **La gestión profesional de la imagen corporativa**. Madrid: Ediciones Pirámide, 2011.

_____. **Introducción a la teoría de la imagen**. Madrid: Ediciones Pirámide, 2009.

_____. **Imagem positiva**: gestão estratégica da imagem das empresas. Lisboa: Sílabo, 1998.

VILLAFANE, J; MÍNGUEZ, N. **Principios de teoría general de la imagen**. Madrid: Ediciones Pirámide, 2009.

WADA, M. S. M. **Democratização da cultura nas bibliotecas infanto-juvenis**. 1985. 130f. Dissertação (Mestrado em Biblioteconomia). –Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 1985. Disponível em:

<<http://www.bibliotecadigital.ufmg.br/dspace/handle/1843/BUBD-93RKLG>> Acesso em: 26 jul. 2015.

WERTHEIMER, M. **Principios de organización perceptual**. Buenos Aires: Ediciones Tres, 1960.