



XVII Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação (XVII ENANCIB)

GT 4 - Gestão da Informação e do Conhecimento

AUDITORIA DE IMAGEM ORGANIZACIONAL E TERRITORIALIDADE PARA A CONSTRUÇÃO DE UM TERRITÓRIO LOCAL DE ATUAÇÃO PARA A BIBLIOTECA PÚBLICA NO CARIRI CEARENSE

ORGANIZATIONAL AND TERRITORIALITY IMAGE AUDIT FOR CONSTRUCTION OF A TERRITORY PRACTICE SITE FOR PUBLIC LIBRARY IN CARIRI CEARENSE

Maria Cleide Rodrigues Bernardino¹

Modalidade da apresentação: Comunicação Oral

Resumo: Traz os resultados do projeto de pesquisa “Sociedade da Informação e Territorialidade: construção social de um território local de atuação para a biblioteca pública no cariri cearense”, que se constitui em uma auditoria de imagem corporativa. A pesquisa realizada nos municípios do cariri cearense Crato, Juazeiro do Norte e Barbalha, conhecidos como Triângulo CRAJUBAR com aplicação de questionário usando a escala de *Likert* de quatro pontos. Tem como objetivo monitorar as condições de territorialidade para as bibliotecas públicas no cariri cearense e estabelecer parâmetros para a construção social de um território local de atuação; apontar indicadores e identificar as contribuições da biblioteca pública para a promoção humana e interação social, tendo em vista o reconhecimento das realidades locais. A metodologia utilizada é o exploratório com delineamento qualitativo e ainda uma pesquisa bibliográfica para a construção do conceito de biblioteca pública. O resultado permitirá a fase seguinte do projeto que é a construção de políticas de territorialidade para estas instituições.

Palavras-chave: Biblioteca Pública. Auditoria de Imagem Organizacional. Imagem Corporativa. Monitoramento de Imagem Pública. Imagem Pública.

Abstract: *It presents the results of the research project "Information Society and territoriality: the social construction of a local area of operation to the public library in Ceará cariri", which constitutes a corporate image audit. The research conducted in the municipalities of cariri Ceará Crato, Juazeiro and Barbalha, known as CRAJUBAR triangle with a questionnaire using the Likert scale of four points. It aims to monitor the territoriality conditions for public libraries in Ceará cariri*

¹ Professora do Curso de Biblioteconomia da UFCA; Doutora em Ciência da Informação, UnB; Mestre em Linguística, UFPB.

and establish parameters for the social construction of a local service territory; point indicators and identify the contributions of the public library to human promotion and social interaction, in view of the recognition of local realities. The methodology used is exploratory with qualitative design and also a literature search to build the concept of public library. The result will enable the next phase of the project is the construction of territoriality policies for these institutions.

Keywords: *Public Library. Audit Organizational image. Corporative image. Monitoring Public Image. Public Image.*

1 INTRODUÇÃO

O presente artigo traz os resultados da auditoria de imagem realizada nas bibliotecas públicas do Triângulo CRAJUBAR² como parte do projeto de pesquisa UFCA/CNPq “Sociedade da Informação e Territorialidade: construção social de um território local de atuação para a biblioteca pública no cariri cearense”, vinculado ao Grupo de Pesquisa CNPq “Biblioteca, Informação e Sociedade: BIS”. O referido projeto tem o objetivo de monitorar as condições de territorialidade para as bibliotecas públicas no Triângulo CRAJUBAR e estabelecer parâmetros para a construção social de um território local de atuação. Tem ainda a pretensão de apontar indicadores e identificar as contribuições da biblioteca pública para a promoção humana e interação social, tendo em vista o reconhecimento das realidades locais.

Os procedimentos metodológicos foram construídos a partir de uma pesquisa exploratória que, para Gil (1999), permite uma visão geral do fato observado, com delineamento qualitativo, o que contribuirá para a elaboração dos construtos sociais norteadores das ações das bibliotecas públicas municipais do cariri cearense para a construção de um território de atuação social.

O foco da pesquisa é a gestão das unidades informacionais de Crato, Juazeiro do Norte e Barbalha, a partir de um questionário fechado adaptado de Villafañe (1998) usando a escala de *Likert* de quatro pontos com quinze perguntas e com o objetivo de identificar a imagem organizacional interna na visão dos funcionários das unidades de informação. A fase de monitoramento, posterior à fase de discussão do conceito de biblioteca pública e criação de mapa conceitual, pretendeu coletar informações que auxiliassem a alcançar os objetivos da investigação. O questionário foi aplicado a doze funcionários nas bibliotecas públicas das cidades de Barbalha, Crato e Juazeiro do Norte, tanto das coordenações como das atividades técnicas e de referência. É importante ressaltar que cada respondente foi esclarecido quanto aos objetivos da pesquisa e do caráter sigiloso e ético da investigação.

² Como é chamada a conurbação entre as cidades de Crato, Barbalha e Juazeiro do Norte.

2 REFLEXÕES ACERCA DO CONCEITO DE BIBLIOTECA PÚBLICA

Levando em consideração a abrangência que tem a biblioteca pública, seja em sua definição ou no real papel que esta desempenha na sociedade, é que pode-se ver a importância de encontrar um conceito que possa se tornar a base para a pesquisa, mas na presença de autores como Betancur Betancur (2007), Suaiden (2000), Bernardino e Suaiden (2011) e Bernardino, Suaiden e Cuevas-Ceveró (2015) que buscam discutir sobre o mesmo tema, temos em mãos a responsabilidade de extrair o máximo de informação possível para que se possa abrir um debate sobre o nível de pertencimento da biblioteca pública desde sua concepção.

Há um ponto em que todos os autores concordam é quando se fala da natureza da biblioteca pública como uma instituição democrática, de livre acesso, sem distinção de etnias, raças, idade, sexo ou qualquer outro fator de segregação. O que deixa bem claro que a biblioteca é um ambiente feito por todos e para todos. Visão essa que vai ao encontro das diretrizes elaboradas pela *International Federation of Library Associations and Institutions* (IFLA) e Organizações das Nações Unidas para a educação, a Ciência e a Cultura (UNESCO), para bibliotecas públicas, que conceituam a instituição como:

[...] uma organização criada, mantida e financiada pela comunidade, quer através de administração local, regional ou central, quer através de outra organização comunitária. Disponibiliza acesso ao conhecimento, à informação, à aprendizagem ao longo da vida e a obras criativas, através de um leque alargado de recursos e serviços, estando disponível a todos os membros da comunidade independentemente de raça, nacionalidade, idade, género, religião, língua, deficiência, condição económica e laboral e nível de escolaridade (DIRETRIZES..., 2013, p. 13).

É fundamental que os responsáveis pela instituição em questão tenham conhecimento dos princípios que a norteiam, para que seja possível manter uma ordem que concretize todas as capacidades da mesma. O profissional precisa entender que é de extrema urgência tirar a imagem medíocre que atualmente é dada à biblioteca, que é vista apenas como um órgão monótono, escuro e com poucos atrativos. Não adianta apenas organizar os livros na estante como se a esse ato se resumisse o papel do bibliotecário, as diretrizes da IFLA juntamente com a UNESCO apontam para o contrário, já que é destacada a necessidade de criar um ambiente atrativo não só para a disseminação de informação erudita, como também para a propagação de manifestações culturais da região em que se insere.

Graças às mudanças que vêm transformando o ambiente da biblioteca em algo mais

dinâmico e participativo, pode-se perceber como a convivência embasada em uma troca de experiências pode ser favorável para o desenvolvimento da sociedade e da instituição. Sendo assim, torna-se cada vez mais correto definir a biblioteca pública como uma instituição, levando em consideração que esta é vista como:

[...] um complexo específico de ações sociais, que é também um órgão regulador, canalizando as ações dos indivíduos e proporcionando métodos de padronização da conduta humana. Essa conduta deve passar por caminhos considerados aceitáveis para a sociedade (BERGER, 1973 *apud* BRETTAS, 2010, p. 105).

Ao longo da história a biblioteca vem enfrentando vários obstáculos, seja a falta de incentivo por parte de governantes, ou até mesmo depredações vinda daqueles que, por falta de instrução, não entendem o verdadeiro papel dessa na sociedade e por essa ignorância retiram partes dos livros, ou rasuram as obras. É preciso deixar claro para os usuários que esses espaços são feitos para, em conjunto com a comunidade, tornar a cultura e as práticas locais pertencentes aos ambientes desse sítio, levar a instituição para dentro da sociedade, pois assim afirma Lemos (1977, p. 26): “[...] o livre acesso ao conhecimento registrado é pré-requisito para a formação de comunidades autoconscientes, integradas na cultura de sua nação, ajustadas ao seu tempo e aptas a encontrar o equilíbrio na síntese das ideologias possíveis [...]”.

Em uma comunidade existem pré-requisitos básicos para o bom funcionamento das instituições e a manutenção da ordem social, porém a importância da biblioteca ainda não é destacada, e isso se dá muitas vezes pela pouca divulgação desse órgão, ou pela falta de projetos e atividades que tenham a capacidade de atrair o público para esse ambiente. É substancial que os bibliotecários e demais membros da equipe que trabalham na biblioteca, tenham em mente a necessidade de manter-se sempre em contato com os usuários de suas respectivas unidades de informação. Realizar estudos com o objetivo de obter informações sobre os gostos e as necessidades da clientela, através de recursos como questionários, visando à melhoria dos serviços.

Ressalta-se que a história das bibliotecas públicas brasileiras é marcada por crises e desafios. Pode-se dizer que a crise ou crises por que passaram as bibliotecas públicas é o conector que impulsiona para os desafios. Esses desafios, em parte, são oriundos das demandas informacionais da sociedade da informação, que por sua vez, exige do bibliotecário uma ação mais específica e proativa a essa demanda. O que significa que essa ação proativa

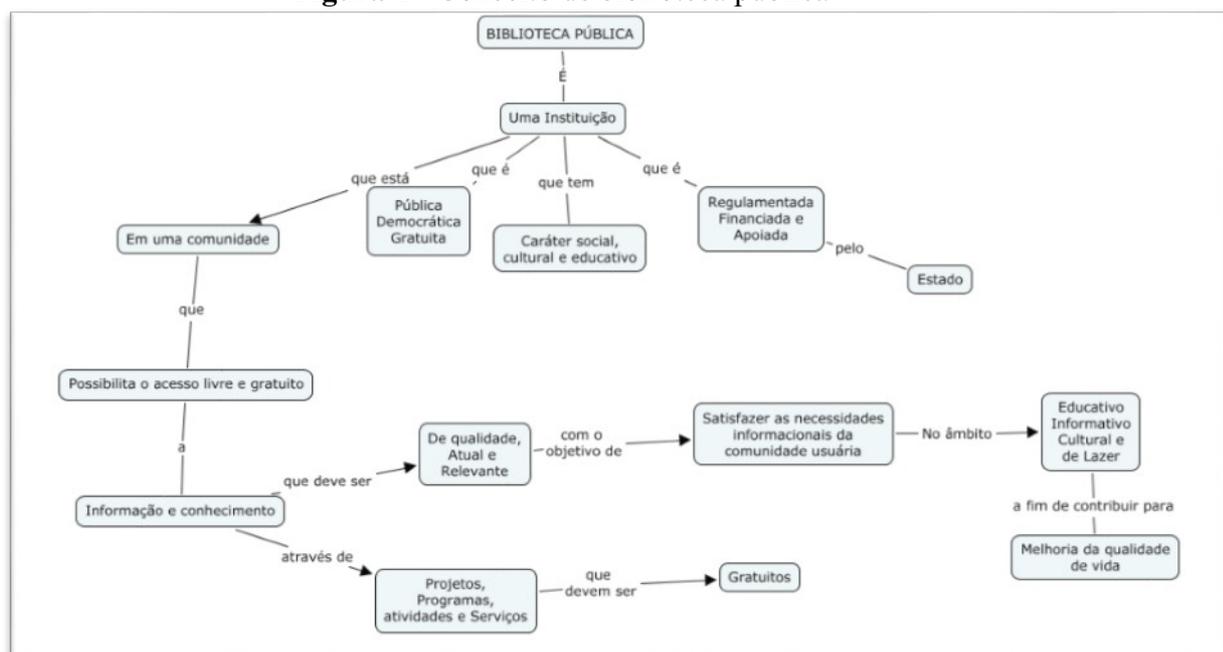
passa pelo entendimento da informação como “uma estrutura significativa que implica na intenção de gerar conhecimento no indivíduo” na sociedade (SANTOS, 2007, p. 70).

As demandas sociais da informação nesta nova configuração conduzem a uma crise da biblioteca pública na sociedade da informação, que por sua vez, revela seu paradoxo (MACHADO; SUAIDEN, 2013). Paradoxo este que, conduzido pelas contradições sociais, leva à reflexão sobre o próprio papel da biblioteca pública, como disseminador de informação e cultura. Neste sentido, Machado e Suaiden (2013, p. 3) afirmam que “além dos tradicionais objetivos, a nova organização social demanda novas necessidades informacionais e de inclusão digital, demandas que antes não lhe eram pertencentes”.

E o que isto significa quando refletimos sobre o relacionamento entre a biblioteca pública e a clientela? Significa que esta unidade de informação deve ou deveria atuar com e para a clientela, construindo assim o “estado de pertencimento local”, ou seja, um território local de atuação.

A reflexão sobre a concepção de biblioteca pública foi iniciada com a revisão do seu conceito na atualidade que encontra amparo nas diretrizes (2013) da biblioteca pública na sociedade da informação, considerando o princípio básico de acesso à informação para todos. A biblioteca pública como espaço de democratização do conhecimento e de ações culturais pode facilitar o cumprimento dos princípios básicos, baseados na cultura e necessidades locais de cada comunidade.

Figura 1 - Conceito de biblioteca pública



Fonte: Elaborado pela autora, 2016.

Tomando como ponto de partida a instituição biblioteca pública, observa-se as conexões feitas até uma definição que se possa perceber a complexidade presente no ato de ser transmissora da informação, já que para chegar a este patamar é preciso ter uma visão geral sobre quais as melhorias a serem feitas e onde devem ser aplicadas, e nada melhor para isto do que a construção de um mapa. O reconhecimento de um conceito para Biblioteca Pública, ilustrada no mapa conceitual (Figura 1) busca demonstrar a infraestrutura desta entidade.

Para conduzir de maneira satisfatória essa reflexão acerca do conceito da biblioteca pública, e ainda entender melhor seu papel na sociedade, usou-se como recurso chave a pesquisa bibliográfica com base em Suaiden (2000), Bernardino e Suaiden (2011), Bernardino, Suaiden e Cuevas-Cerveró (2015) e outros que têm se posicionado em uma busca pela melhoria desse órgão começando com a compreensão do que é para a comunidade e, em onde se insere, e obter mais informações sobre quais são suas políticas para a manutenção da funcionalidade e da ordem do mesmo.

Com o desenrolar dessa fase da pesquisa pode-se observar que não são poucos os que avaliam a biblioteca como órgão essencial para o crescimento dos indivíduos beneficiados pelo seu serviço, e do poder que esta tem de mudar o cenário local quando consegue finalmente alcançar o seu público: a sociedade. O conceito de biblioteca pública está associado à igualdade de acesso e a educação ao longo da vida e faz a ligação entre a necessidade informacional e o membro da comunidade que dela precisa (BIBLIOTECA..., 2010).

A intenção é exatamente difundir cada vez mais esse reconhecimento à biblioteca pública e sua importância, para a comunidade acadêmica e os profissionais atuantes, a fim de incentivar projetos, programas, atividades e serviços atrativos para a população nas bibliotecas.

2.1 CONSTRUÇÃO SOCIAL DE UM TERRITÓRIO LOCAL DE ATUAÇÃO

A história dos livros e das bibliotecas registra uma interligação entre o acesso à informação e o poder aquisitivo, de forma muito intensa (SUAIDEN, 2000, p. 52). O acesso à escrita sempre foi marcado por esforços isolados, sem, no entanto, se tornar uma prioridade. 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 um ponto fulcral. O que prevalecia era a preservação da memória. Entretanto, sua missão, objetivos e

serviços, têm sido motivo de constantes discussões entre especialistas em congressos, tanto em âmbito nacional como internacional (SUAIDEN, 1995, p. 19).

Neste sentido, se a biblioteca é pública, como sugere o nome, por que não se apropriar dela como um bem? Deve-se haver um sentimento de pertencimento por ela, assim como se faz pertencer uma escola ou uma igreja. E todos os envolvidos podem usá-la (no melhor sentido da palavra) tirando proveito de tudo o que esta instituição tem a oferecer para que o estado de pertencimento aconteça de fato e por direito.

[...] uma biblioteca pública deve constituir-se em um ambiente realmente público, de convivência agradável, onde as pessoas possam se encontrar para conversar, trocar ideias, discutir problemas, auto-instruir-se e participar de atividades culturais e de lazer (BIBLIOTECA..., 2000, p.17).

Para Gomes (1981, p. 8) a biblioteca pública tem função de intermediar a cultura e o conhecimento na sociedade e ressalta que: “A biblioteca como criação social reflete a cultura que a gerou e, por sua vez, atua sobre a cultura à medida que, vinculando seus valores, crenças e padrões comportamentais, contribui para a preservação e difusão da herança cultural”.

Nessa perspectiva, para que a biblioteca pública se constitua como um território local de atuação é preciso que seus serviços aproximem-se de maneira precisa e contundente da população usuária. É necessário, contudo, reconhecer a identidade da biblioteca pública, a globalização dos aspectos relacionados aos construtos local e global dessas possibilidades e, sobretudo, humanizar os serviços como requisito para uma aproximação entre a oferta e a demanda de informações. Isto significa que é preciso antes de tudo, que os gestores da biblioteca pública conheçam a história dessa instituição, reconheçam suas condições históricas e principalmente, conheçam a sua comunidade e suas necessidades. É necessário o reconhecimento e a vinculação entre os atores sociais que envolvem a biblioteca, bibliotecário e usuário para a interação completa.

Betancur Betancur (2007) aponta alguns desafios para a biblioteca pública se constituir em um território local de informação e cultura. São eles: rever a concepção de intervenção social a partir de bibliotecas; prestar serviços de informação local; compreender as relações entre informação e leitura; entender a biblioteca como um centro de encontro e intercambio de construção de múltiplas identidades; e participar do cenário e processos decisórios públicos da comunidade local. Este último é tão importante quanto conhecer a comunidade usuária e suas necessidades, pois situa a biblioteca em uma posição de integração social ativa e responsável para o desenvolvimento da comunidade a qual pertence. Entretanto,

para que isto possa se tornar realidade se faz necessária uma formação do bibliotecário, tanto com enfoque político quanto social para que possa desempenhar com responsabilidade e sabedoria esta função, conforme sintetiza Betancur Betancur (2007, p. 24):

Os processos de construção de um território com contribuição substancial a partir das bibliotecas públicas implicam no reconhecimento das identidades culturais, a construção social da informação, projeto participativo dos serviços e avaliação coletiva para realmente conhecer o impacto nas comunidades.

A nova constituição do conceito de biblioteca pública converge para o entendimento de uma instituição ligada à sua comunidade de forma intrínseca e indissociável, conforme aponta Brettas (2010, p. 102):

[...] é uma instituição integrada à sociedade na qual faz parte, já que se encontra inserida em um determinado contexto político e cultural, do qual pode sofrer influências no momento de organizar e difundir o seu acervo. Entretanto, através dos próprios serviços prestados, ela pode também promover mudança das mentalidades de seu público usuário.

Para promover mudanças de mentalidade na comunidade a biblioteca precisa acima de tudo conhecer essa mentalidade. A partir dessa percepção torna-se possível construir estratégias viáveis que facilitem a interação entre a biblioteca e a comunidade usuária. Conforme Betancur Betancur (2007), os cidadãos trazem em seu imaginário a representação dos diferentes contextos que abrigam a sua cidade. Por sua vez, essa representação ajuda a construir um conceito de biblioteca pública integrada e, com mobilidade cultural e visibilidade. Assim, têm-se uma biblioteca pública que funcione como um centro de informações e que atue permanentemente atendendo às demandas informacionais da população e que seja da comunidade e para a comunidade.

O que se espera é que com o tempo possa-se ter uma biblioteca pública mais preocupada com a educação e a cultura, conforme explicita o Manifesto da UNESCO (1994, p. 1): “A biblioteca pública é o centro local de informação, tornando prontamente acessíveis aos seus utilizadores o conhecimento e a informação de todos os géneros”. Assim teremos uma biblioteca pública,

[...] em seu verdadeiro sentido de atuação, livre, aberta, democrática, socializadora, que ao mesmo tempo em que cuida da preservação da memória investe na construção do conhecimento e soma esforços para que transforme e seja transformada para e pelo usuário, e que, em razão deste, possa se tornar um ambiente vivo e efervescente de cultura (BERNARDINO; SUAIDEN, 2011, p. 34).

A biblioteca pública socializadora, construída nos pilares da educação e da cultura,

preocupada com o bem estar social da sua comunidade, e, sobretudo, sendo parte dessa comunidade, deve conhecer-se e conhecer sua clientela e entorno.

2.1.1 Auditoria e Monitoramento da Imagem Organizacional

O conhecimento que todos os envolvidos com a gestão e com a biblioteca de um modo geral, têm dela mesma é um fator imprescindível para o estabelecimento de uma política de monitoramento de imagem corporativa.

Zarco e Lopez (2007, p. 172, tradução nossa) concluem que a “otimização de uma imagem implica em desenhar e pôr em prática um conjunto de políticas e práticas concretas que reforçam a coordenação, integração e sinergias de todos os instrumentos de imagem”. Um dos elementos que envolvem a gestão da imagem organizacional é a auditoria e posteriormente o monitoramento da cultura organizacional que complementa a imagem. Isto significa que a auditoria permitirá à organização conhecer a situação de maneira global e completa a respeito de sua imagem corporativa e conseqüentemente, estabelecer e pôr em prática estratégias para a manutenção de uma imagem positiva.

O monitoramento é necessário e consiste na checagem periódica para observação dos fatores que implicam na imagem corporativa da biblioteca pública. Valentim e Molina (2002, p. 60) definem monitoramento informacional como “o método ou técnica de observação e acompanhamento constante de dados, informação e conhecimento relevantes ao negócio da organização”. Sobre isto Tarapanoff (1995, p. 40) afirma que o termo monitoramento “designa uma técnica que tem como característica principal a observação e coleta (monitoramento) de fatores científicos, telemáticos, tecnológicos e outros que possam afetar a organização de forma intensa”. Choo (2003) postula que o monitoramento do ambiente organizacional é a obtenção de informação que auxiliará a gestão no planejamento de ações futuras.

O monitoramento da imagem corporativa passa pela auditoria de imagem, que observa os fatores de autoimagem, comunicação e tecnologia. Esses aspectos são necessários, pois, o primeiro é o olhar para dentro da instituição, seu autoconhecimento; o segundo é a sua prospecção para a comunidade; e o último sua estrutura tecnológica. Para a construção de uma política de pertencimento da biblioteca pública na sociedade é preciso que as pessoas que fazem parte da instituição tenham conhecimento amplo da instituição, entenda que a imagem pública projetada para a comunidade depende diretamente do desenvolvimento do seu trabalho. Outro ponto que não pode ser esquecido é o aparato tecnológico e como os funcionários lidam com essa tecnologia.

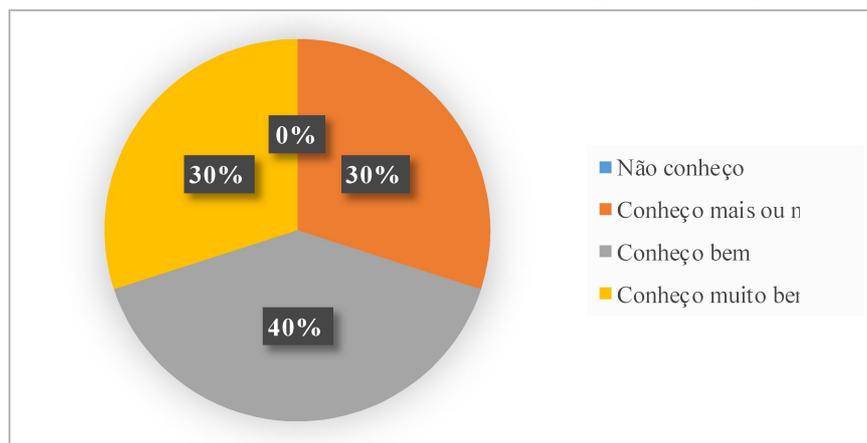
O estado de pertencimento da comunidade para com a biblioteca pública somente será

efetivado quando a biblioteca fizer parte de forma intrínseca de suas vidas. Ou seja, a comunidade precisa se ver dentro da instituição, acreditar que ela lhe pertence. E como isto pode ser uma realidade? É aí que entra a auditoria de imagem, que fará um diagnóstico de sua imagem interna e externa e contribuirá para o estabelecimento de estratégias para a construção de um território local de atuação. Um território local de atuação para a biblioteca pública nada mais é que o estado de pertencimento da comunidade usuária e a biblioteca. Isto não é fácil, tendo em vista que a instituição passa por transformações sociais que interferem no seu modo de atuação e que nem sempre são positivas. Mas, é uma ação possível. Neste sentido, apresentamos os resultados da pesquisa realizada e as discussões que poderão auxiliar na elaboração de uma política de pertencimento local.

3 RESULTADOS: APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO

A autoimagem é uma das variáveis para a elaboração de auditoria de imagem organizacional, e consiste no autoconhecimento por parte dos funcionários da missão e cultura organizacional da instituição a qual pertence. Para a primeira parte da auditoria apenas este fator será considerado. Os questionários foram respondidos por doze funcionários das cidades de Crato, Juazeiro do Norte e Barbalha e compreenderam perguntas envolvendo o conhecimento da missão, do ano de criação, dos serviços e produtos oferecidos, da atuação perante a sociedade, aspectos de competitividade e liderança etc.

Gráfico 1- Você conhece a missão da biblioteca pública em que trabalha?



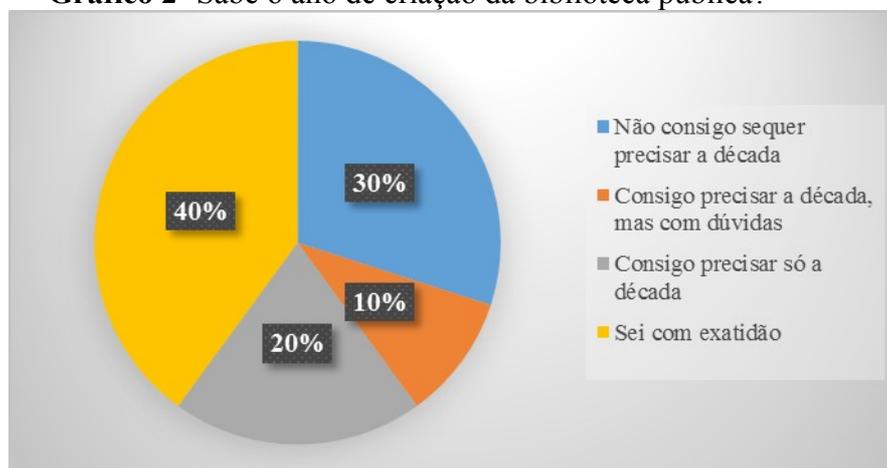
Fonte: Dados da pesquisa, 2016.

Esta informação é altamente relevante, pois o primeiro a ser reconhecido como parte integrante da biblioteca pública é o funcionário. Se este não se reconhece como instituição, é como uma engrenagem que não funciona corretamente no processo e a unidade de informação não alcança seu objetivo. O resultado é positivo uma vez em que 40% conhece bem e 30%

conhece muito bem a missão da biblioteca pública em que trabalha. Uma observação sobre este quesito é que em pelo menos uma das instituições pesquisadas, a missão, os valores e objetivos da instituição estavam descritos em um banner e visível no hall de entrada. Pode-se inferir que este fato contribuiu para que a maioria dos respondentes afirmarem conhecer bem esta informação.

A próxima indagação completa a anterior, pois, coloca em cheque o quanto o funcionário conhece de sua instituição. Pergunta objetivamente se conhece o ano de criação desta.

Gráfico 2- Sabe o ano de criação da biblioteca pública?

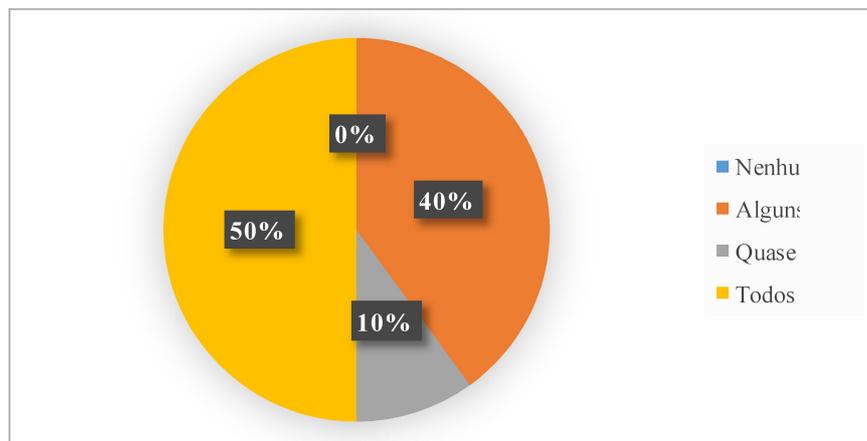


Fonte: Dados da pesquisa, 2016.

Neste ponto temos 30% que não conseguem nem sequer apontar em que década foi criada a biblioteca, entretanto, 40% sabe exatamente em que data foi criada e 20% consegue precisar pelo menos a década. Pode-se analisar este item positivamente também, pois o somatório dessas duas respostas é superior à metade. E, se a este total somar-se os 10% que afirmam que apesar de ter dúvidas conseguem indicar a década da criação da biblioteca, têm-se 70% de resposta positiva.

A seguir questionou-se a respeito do conhecimento dos funcionários sobre os produtos e serviços oferecidos pela biblioteca pública em relação a sua clientela.

Gráfico 3 - Conhece os produtos e serviços oferecidos pela biblioteca pública?

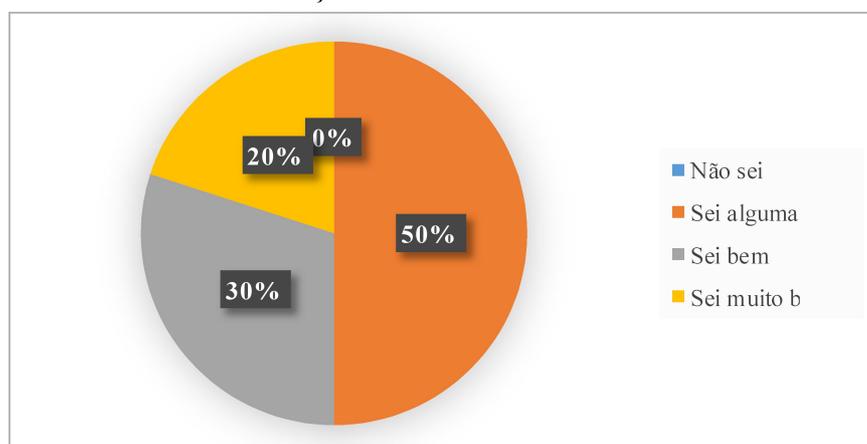


Fonte: Dados da pesquisa, 2016.

Este dado permite conhecer o quanto os funcionários sabem e se envolvem com os serviços e produtos da instituição. Este ponto é analisado como intermediário, pois, os respondentes se dividem em 50% que conhecem todos e 40% que afirmam conhecer apenas alguns dos produtos e serviços oferecidos pela biblioteca. Dificilmente uma instituição em que os funcionários não conhecem suas potencialidades, poderá ter liderança no mercado.

A próxima pergunta enfatizava o conhecimento da posição da biblioteca perante à sociedade. Esta pergunta tem a ver com programas, ações e projetos que envolvam preservação do meio ambiente, desenvolvimento de cultura, difusão do conhecimento etc. Este item obteve 30% que afirmam que “sabem bem”; 20% que sabem “muito bem”; e 50% que afirmaram que “sabem alguma coisa”. Este resultado é intermediário, pois, a resposta sabe alguma coisa é muito vaga e não demonstra um conhecimento efetivo sobre a pergunta e o somatório das respostas “sei bem” e “sei muito bem” empatam com “sabem alguma coisa”.

Gráfico 4 - Sabe dizer se a biblioteca pública tem alguma posição preestabelecida em relação à sociedade?

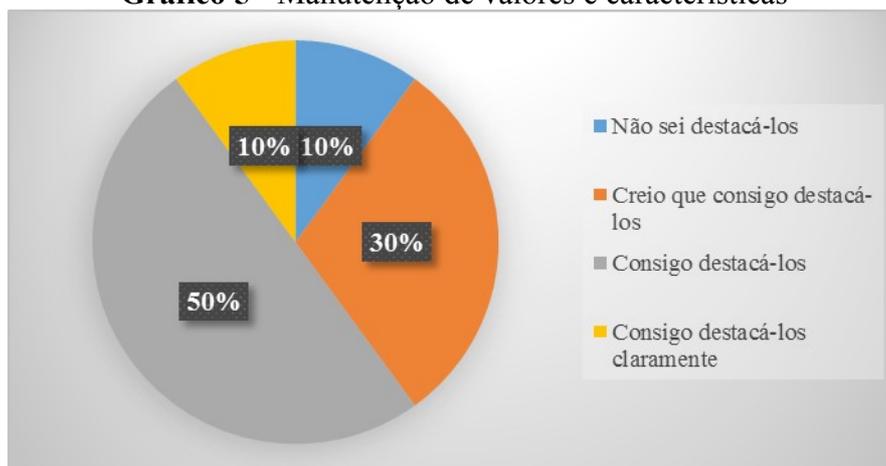


Fonte: Dados da pesquisa, 2016.

Neste ponto perguntou-se, se a biblioteca pública tem alguma posição preestabelecida perante à sociedade como preservação do meio ambiente, difusão do conhecimento, desenvolvimento da cultura etc. Todos destacaram que é a responsabilidade social da biblioteca pública na disseminação da informação e do conhecimento. Analisando esta resposta conclui-se que se trata de uma espécie de frase pronta, que constitui um discurso institucionalizado, ou seja, toda e qualquer biblioteca tem como fator predominante de atuação, a disseminação da informação e do conhecimento. Outro ponto que permitiu esta inferência é o fato do questionário trazer opções que incluíam “responsabilidade social na disseminação da informação e do conhecimento”.

Em complemento a esta ideia perguntou-se: “independentemente do seu tempo de serviço na biblioteca pública, consegue destacar alguns valores ou características que se mantiveram constantes desde a sua fundação?”. A constância de uma política de gestão permite que a clientela confie nos serviços ou produtos oferecidos. Uma instituição que muda constantemente não gera segurança para a comunidade usuária, entretanto, este fato não pode ser confundido com estática. Ou seja, uma organização que não adere à mudanças necessárias a sua sobrevivência, pelo contrário, é necessário que sejam implementadas transformações em sua estrutura organizacional ou na sua condução perante seu público etc. Ao perguntar sobre constância explica-se que tem a ver com postura organizacional, permanência de serviços exitosos, endereço etc.

Gráfico 5 - Manutenção de valores e características

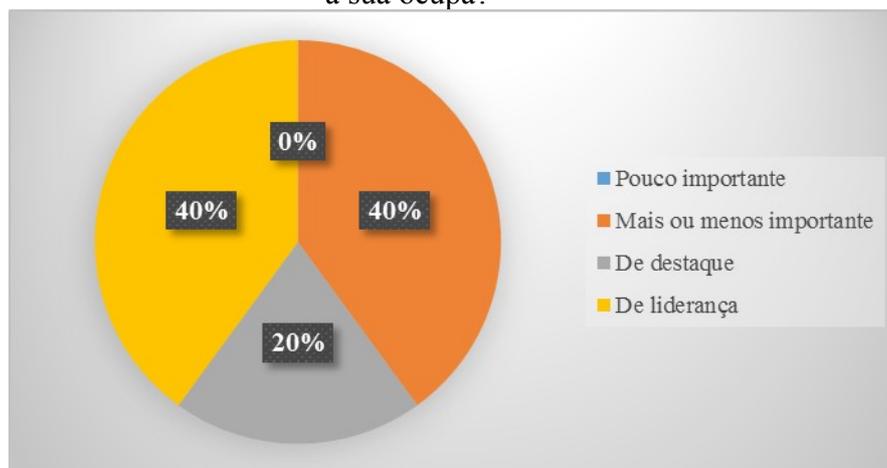


Fonte: Dados da pesquisa, 2016.

A análise deste item foi positiva, pois, obteve entre os 50% que conseguem destacar e 10% que conseguem destacar claramente, somatório superior aos 10% que não conseguem destacar e os 30% que responderam vagamente que acreditavam que conseguiriam destacar, sem a confiança que realmente poderiam precisar este dado.

É preciso que os funcionários que atuam na biblioteca pública tenham propriedade a respeito da posição ocupada pela sua instituição perante as demais organizações que trabalham com os mesmos produtos e serviços. Este conhecimento pode instituir um sentido de competitividade, que neste caso, é totalmente saudável para a manutenção da biblioteca como organização no mercado.

Gráfico 6 - Em relação às outras bibliotecas públicas da região, que posição julga que a sua ocupa?



Fonte: Dados da pesquisa, 2016.

Quanto à posição ocupada pela biblioteca 40% afirmam que é “de liderança”, e 20% “de destaque”, vale destacar que em cada uma dessas cidades só existe uma biblioteca pública e, é de se esperar que realmente ocupem uma posição de liderança e destaque, uma vez em que não há competitividade local. É importante destacar que este quesito é um fator relevante para a construção da territorialidade para a biblioteca pública, pois, a falta de outras instituições semelhantes, que ofereçam os mesmos produtos ou serviços, contribuirá positivamente para o estabelecimento do estado de pertencimento local. Entretanto, nas cidades de Juazeiro do Norte e Crato existem outras bibliotecas que, mesmo sendo privadas tem o caráter de atendimento público e que de certa forma competem diretamente com as bibliotecas públicas.

Em continuidade aos questionamentos para a auditoria da imagem corporativa, perguntou-se quanto ao conhecimento de alguma dificuldade que envolvesse a clientela e que possa ter afetado negativamente a instituição. Sobre isto, 10% “conhece bem, pois também foi afetado pelo problema ou dificuldade”; 70% afirmaram que “conhece” apenas; e 20% que “não conhece”. O somatório negativo desta indagação dá 80%, um percentual muito alto que realmente afeta negativamente a instituição. Este tipo de conflito, sobretudo, em uma cidade

pequena repercute de forma muito negativa. Este item merece atenção especial pois tem a ver com o clima interno da organização e está geralmente ligada à administração.

Conhecer a situação financeira da biblioteca e a gestão desses recursos é relevante para um diagnóstico de gestão que permite uma melhor alocação de recursos e um entendimento global das necessidades da instituição. Sobre isto 60% dos funcionários afirmaram que é “péssima”, 20% “regular” e 20% “boa”. Essas respostas reforçam em primeiro lugar, a não participação da biblioteca no orçamento das prefeituras e em segundo, o fato dos gestores desconhecerem estratégias de captação de recursos como, editais de agências de fomento, Sociedade Amigos da Biblioteca³, Leis de incentivo e outros.

Já quanto à gestão dos recursos, os respondentes afirmaram que é “péssima” em 50%, 20% “regular”, 20% “boa” e 10% ótima. Essas respostas são complementares às anteriores, ou seja, demonstram a insatisfação quanto à alocação dos recursos.

Foi perguntado a respeito dos pontos fortes da biblioteca dando opções e ressaltando se era “muito pouco forte”, “pouco forte” “forte” ou “muito forte”.

Os pontos fortes destacados foram os serviços oferecidos com 90% de indicação para “forte” e 10% para “muito forte”; o relacionamento com a clientela com 80% para “forte” e 20% para “muito forte”; e a tecnologia que obteve 70% para “forte”, 10% para “muito forte” e 10% para “muito pouco forte” e “pouco forte”.

Os pontos pior avaliados foram: a gestão da biblioteca que foi considerada “pouco forte” para 60% dos respondentes, “forte” para 35% e “muito forte” para 5%; os recursos humanos que foram considerados, “pouco forte” para 70% dos respondentes, 10% para “muito pouco forte” e 10% para “forte” e “muito forte”; e a imagem organizacional avaliada como “muito pouco forte” por 60% dos respondentes, “pouco forte” por 10% e “muito forte” por 30% dos funcionários.

Tabela 1 - Em sua opinião, quais os pontos fortes de sua biblioteca?

	Muito pouco forte	Pouco forte	Forte	Muito forte
Serviços oferecidos	-	-	90%	10%
Relacionamento com a clientela	-	-	80%	20%
Gestão da biblioteca	10%	10%	70%	10%
Tecnologia	-	60%	35%	5%
Recursos humanos	10%	70%	10%	10%
Imagem organizacional	60%	10%	-	30%

Fonte: Dados da pesquisa, 2016.

³ Sociedade Amigos da Biblioteca surgiu nos anos 2000 como proposta constante do Curso de Capacitação para Dinamização e Uso da Biblioteca Pública, elaborado por Walda de Andrade Antunes, Gildete de Albuquerque Cavalcante e Márcia Carneiro Antunes, e que consiste basicamente na identificação de pessoas na comunidade que possam investir na biblioteca pública e obter desconto no Imposto de Renda. A Sociedade Amigos da Biblioteca precisa ter uma diretoria e uma Ata de criação (ANTUNES; CAVALCANTE; ANTUNES, 2002).

Este ponto não foi nenhuma novidade, pois os pontos destacados são em geral os serviços oferecidos e o relacionamento com a clientela, que em bibliotecas de municípios do interior sempre convergem para um conhecimento mais estreito, em virtude da maioria das pessoas se conhecerem inclusive fora do ambiente da biblioteca.

Para complementar é preciso realizar o monitoramento do ambiente interno da biblioteca. Sobre isto os respondentes afirmam que o ambiente da biblioteca é “muito” agradável em 70%, “pouco” em 20% e “bastante” agradável em 10%. O monitoramento do ambiente de trabalho constitui em um ponto muito importante para garantir a harmonia entre gestão, funcionários e clientela e influi diretamente na imagem organizacional da biblioteca.

Outro ponto positivo foi a indicação de 95% dos respondentes para que o ambiente interno é “muito pouco” machista e 5% que respondeu “pouco” machista. Em uma profissão que congrega um grande número de pessoas do sexo feminino, este dado é muito importante para se manter um clima agradável de trabalho. Os outros itens: gestão centralizada, gestão participativa, muitos chefes e poucos funcionários, obtiveram respostas que apontam para uma análise intermediária, um empate, não gerando conclusão positiva ou negativa.

Quanto à satisfação globalmente com o seu trabalho, 40% estão “pouco” satisfeitos, 40% “satisfeito” e 20% “muito satisfeito”. O somatório traduz para um resultado positivo quanto a satisfação dos funcionários ao trabalho de um modo geral. Este dado é de suma importância para a situação psicológica de cada membro da equipe e contribui de maneira muito forte para a construção do estado de pertencimento da biblioteca pública.

Já com relação ao salário 40% se encontra “nada satisfeito”, 50% “pouco satisfeito”, 10% “satisfeito” e nenhum respondeu estar “muito satisfeito”. Este resultado também era esperado tendo em vista que os salários nas bibliotecas públicas do interior do Estado do Ceará são em geral muito baixos. Um funcionário que não sente que sua mão-de-obra, sua dedicação a empresa é reconhecida, e é fato que o reconhecimento também é demonstrado pela remuneração, não se sente incentivado a contribuir com a instituição. Este é um fator altamente negativo para o estabelecimento de políticas de territorialidade pois, não haverá muito afincado desse funcionário uma vez em que não se sente reconhecido pela organização.

Este dado é confrontado na avaliação das oportunidades de promoção e realização profissional em 40% “pouco satisfeito”, 40% “satisfeito” e 20% “muito satisfeito”. A avaliação é positiva quanto a este item e se contrapõe à avaliação negativa da questão salarial. Por último, os respondentes avaliaram sua relação com a coordenação em 60% “boa” e 40% “ótima”, um dado altamente positivo.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O trabalho realizado apresentou dados sobre as unidades de informação que se localizam nas cidades de Juazeiro do Norte, Barbalha e Crato, a fim de compreender o estado de pertencimento dos funcionários a instituição a qual trabalham.

A auditoria de imagem corporativa da biblioteca pública se constitui em uma ferramenta essencial para a construção de estratégias e políticas que permitam o estabelecimento de um território local de atuação para a biblioteca pública. A partir dos indicadores positivos identificados na investigação é possível se estabelecer critérios que auxiliem na construção dessa política.

O objetivo alcançado ao mesmo tempo em que condiz com a realidade, não é o desejado (exatamente por esse motivo), pois nada seria mais gratificante do que apresentar unidades de informações altamente desenvolvidas que atendessem muito bem seu público alvo. Mas espera-se que com o tempo, essa realidade possa se transformar e, quem sabe com o auxílio deste artigo, alçar voos mais altos em relação à construção social de um território local de atuação para a biblioteca pública.

Betancur Betancur (2007) recomenda a revisão da concepção de intervenção social da biblioteca pública, tendo em vista a prestação de serviços de informação local relevantes, que tenham uma ligação direta com a comunidade. A autora recomenda ainda que é preciso que a gestão da biblioteca compreenda bem as relações entre informação e leitura e que esta pode e deve ser encarada como um centro de encontro e intercâmbio de informações, conhecimentos e de construção de múltiplas identidades. Serão a partir da participação do cenário e dos processos decisórios públicos da comunidade local que a gestão da biblioteca poderá construir políticas de territorialidade.

REFERÊNCIAS

ANTUNES, Walda de Andrade; CAVALCANTE, Gildete de Albuquerque; ANTUNES, Márcia Carneiro. **Curso de capacitação para dinamização e uso da biblioteca pública**: manual. São Paulo: Global, 2002.

BERNARDINO, Maria Cleide Rodrigues; SUAIDEN, Emir José. O papel social da biblioteca pública na interação entre informação e conhecimento no contexto da ciência da informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 16, n. 4, p. 19-41, out./dez., 2011. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/pci/v16n4/v16n4a04.pdf>> Acesso em: 15 jul. 2016.

_____; _____. CUEVAS-CERVERÓ, Aurora. Auditoria e gestão da imagem para a biblioteca pública: aplicação da teoria da gestált em bibliotecas públicas de Madrid. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 15., 2015, João Pessoa. **Anais...** João Pessoa: ANCIB, 2015. Disponível em: <<http://www.ufpb.br/evento/lti/ocs/index.php/enancib2015/enancib2015/paper/view/3116/1111>> Acesso em: 7 jul. 2016.

BETANCUR BETANCUR, Adriana Maria. **Bibliotecas públicas, información y desarrollo local**. Medellín: Comfenalco Antioquia, 2007.

BIBLIOTECA PÚBLICA: princípios e diretrizes. Rio de Janeiro: Fundação Biblioteca Nacional, 2000. Disponível em: <http://www.bn.br/portal/arquivos/pdf/ArquivoFinal28_08.pdf> Acesso em 16 jul. 2016.

BRETTAS, Aline Pinheiro. A biblioteca pública: um papel determinado e determinante na sociedade. **Biblos: Revista do Instituto de Ciências Humanas e da Informação**, Rio Grande, v. 24, n. 2, p.101-118, jul./dez. 2010. Disponível em: <<https://www.seer.furg.br/biblos/article/view/1153>> Acesso em: 7 jul. 2016.

CHOO, Wei Chun. **A organização do conhecimento**: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. São Paulo: Senac, 2003.

DIRETRIZES da IFLA sobre os serviços da biblioteca pública. Lisboa, 2013. Disponível em: <<http://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/series/147-pt.pdf>> Acesso em: 14 jul. 2016.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

GOMES, Sônia de Conti. **Bibliotecas e sociedade na primeira república brasileira**: fatores socioculturais que atuaram na criação e instalação de bibliotecas de 1890 a 1930. 113 f. Dissertação (Mestrado em Administração de Bibliotecas)– Escola de Biblioteconomia, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 1981. Disponível em: <<http://www.bibliotecadigital.ufmg.br/dspace/handle/1843/BUBD-933GT4>> Acesso em: 7 jul. 2016.

LEMONS, Antônio Agenor Briquet de. Proposta para criação de um Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, Brasília: ABDF, v. 5, n. 1, p.

25-33, jan./jun. 1977. Disponível em: <www.brapci.ufpr.br/download.php?dd0=16738>
Acesso em: 14 jul. 2016.

MACHADO, Frederico Borges; SUAIDEN, Emir José. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 25., 2013, Florianópolis. **Anais...** Florianópolis: FEBAB, 2013. Disponível em:
<<http://portal.febab.org.br/anais/article/view/1284/1285>> Acesso em: 7 jul. 2016.

MANIFESTO da IFLA UNESCO sobre bibliotecas públicas. 1994. Disponível em:
<<http://archive.ifla.org/VII/s8/unesco/port.htm>> Acesso em: 15 jul. 2014.

SANTOS, Vanda Ferreira dos. **Biblioteca pública y desarrollo económico**. Buenos Aires: Alfagrama, 2007.

SUAIDEN, Emir José. A biblioteca pública no contexto da sociedade da informação. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 29, n. 2, p. 52-60, maio/ago. 2000. Disponível em:
<<http://www.scielo.br/pdf/ci/v29n2/a07v29n2.pdf>> Acesso em: 7 jul. 2016.

_____. **Biblioteca pública e informação à comunidade**. São Paulo: Global, 1995.

TARAPANOFF, Kira. **Técnicas para a tomada de decisão nos sistemas de informação**. 3. ed. Brasília: Thesaurus, 1995.

VALENTIM, Marta Lúcia Pomim; MOLINA, Letícia Gori. Prospecção e monitoramento informacional no processo de inteligência competitiva. **Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Florianópolis, n. esp., 1º sem., 2004. Disponível em: <<https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/viewFile/1518-2924.2004v9nesp1p59/5282>> Acesso em: 1 ago. 2016.

VILLAFANE, Justo. **Imagem positiva: gestão estratégica da imagem das empresas**. Lisboa: Edições Sílabo, 1998.

ZARCO, Ana Izabel Jiménez; LÓPEZ, Francisco José Martínez. La auditoria de la imagen: la investigación. In: ____; ARDURA, Inma Rodríguez. (Coords.). **Comunicación e imagen corporativa**. Barcelona: Editorial UOC, 2007. p. 169-193.