



BIBLIOTECAS PÚBLICAS E IMAGEM ORGANIZACIONAL: DIFERENTES OLHARES

Maria Cleide Rodrigues Bernardino

Doutoranda em Ciência da Informação pela Universidade de Brasília, Brasil
Professora do Curso de Biblioteconomia da Universidade Federal do Ceará,
Brasil.

E-mail: cleide@cariri.ufc.br

Emir José Suaiden

Doutor em Ciências da Informação pela Universidad Complutense de Madrid,
Espanha. Diretor do Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia
(IBICT). Professor da Faculdade de Ciência da Informação da Universidade de
Brasília, Brasil.

E-mail: emir@ibict.br

Resumo

Trata-se de uma pesquisa bibliográfica sobre a imagem organizacional da Biblioteca Pública, sob a ótica de alguns teóricos e permeados pelo que orienta o Manifesto da Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (UNESCO) para Bibliotecas Públicas. Para o entendimento de imagem, baseia-se na teoria da Gestalt respaldada na teoria institucional para que se possa compreender a estrutura organizacional da biblioteca pública como um todo, tendo como parâmetros o discurso idealizado e o institucionalizado em contraponto à avaliação dos produtos e serviços oferecidos. Para análise do *corpus* investigativo utiliza a análise de conteúdo respeitando suas três fases: pré-análise – escolha dos documentos e leitura prévia; análise do material – codificação, categorização e quantificação da informação contida no corpus; e tratamento dos resultados – inferências e interpretação.

Palavras-chave: Biblioteca Pública. Imagem da Biblioteca Pública. Imagem Organizacional.

1 INTRODUÇÃO

O termo imagem é tratado aqui no sentido de identidade, ou seja, que contribui para a formação do perfil da instituição, pois é a tradução da percepção dos autores aqui analisados sobre a biblioteca pública. Ao associarmos o termo a outros, no sentido de campo de atuação (como organização, instituição, corporação), somos conduzidos a expressões como, por exemplo, perfil institucional, identidade corporativa, imagem organizacional, imagem corporativa, identidade institucional, imagem institucional (BERNARDINO; SUAIDEN, 2011). Neste sentido, de acordo com as falas dos autores que compõem este *corpus* e baseados na análise de conteúdo, buscamos, com base na análise de conteúdo, traduzir as percepções e sensações dos teóricos a respeito da instituição biblioteca pública.

A imagem é uma representação da assimilação das pessoas sobre os produtos da comunicação visual, processos da conduta humana, como pensamento, percepção e até mesmo memória. (VILLAFANE, 1998). O que significa que, no que diz respeito a uma organização, sua imagem será em primeiro lugar como ela se enxerga e se compreende, em segundo, como se projeta para a comunidade e em terceiro, como se estrutura e se relaciona com seu público. Para isto, recortaremos as percepções – contidas nos discursos de vários autores brasileiros – acerca da biblioteca pública enquanto instituição nas últimas décadas.

Para exame das informações utilizamos a análise de conteúdo que, de acordo com Bardin (2010, p. 33), é um “conjunto de técnicas de análise das comunicações”, que faz a descrição dos conteúdos – aqui devidamente recortados dos discursos dos autores – para obtenção de dados, sejam eles quantitativos ou qualitativos, que permitam a classificação dos conceitos e explicar o objeto.

A organização do *corpus* é cronológica, uma vez que usamos mais de uma obra de um mesmo autor. Recortamos a palavra ou sentença que expressa uma ideia e codificamos dentro de três segmentos: o discurso institucionalizado, o discurso idealizado e avaliação de produtos e serviços, a fim de construir uma imagem da biblioteca pública nos últimos anos de acordo com a percepção dos teóricos.

A literatura que forma o *corpus* é composta por: Milanese (1985, 1986, 2002, 2003), Suaiden (1980, 1995, 2000), Sperry (1993), Rache e Varvakis (2006), Cunha (2003), Cavalcante (2010), Feitosa (1998), Miranda (1978), Lemos (1979) e Fundação Biblioteca Nacional (FBN)¹ (2010), conforme demonstrado no Quadro 1:

	AUTOR	TÍTULO	DATA
1	MILANESI, Luiz	O que é biblioteca	1985
2		Ordenar para desordenar	1986
3		Biblioteca	2002
4		A casa da invenção	2003
5	SUAIKEN, Emir José	Biblioteca pública brasileira	1980
6		Biblioteca pública e informação à comunidade	1995
7		Biblioteca pública no contexto da sociedade da informação	2000
8	FBN	Biblioteca pública: princípios e diretrizes	2010
9	SPERRY, Suzana	A verdade oculta na população sobre a biblioteca pública: soluções para revisar seu papel.	1993
10	RASCHE & VARVAKIS,	Bibliotecas públicas e seus serviços	2006
11	ALMEIDA JUNIOR, O. F. de.	Bibliotecas públicas: avaliação de serviços	2003
12	CUNHA, Vanda A.	A biblioteca pública no cenário da sociedade da informação.	2003
13	CAVALCANTE, Lidia Eugênia	Cultura informacional e gestão de bibliotecas públicas municipais: competências e usos de informação.	2010
14	FEITOSA, Luiz Tadeu	O poço da Draga: a favela e a biblioteca.	1998
15	MIRANDA, Antonio de	A missão da biblioteca pública no Brasil	1978
16	LEMONS, A. Briquet de	A biblioteca pública em face da demanda social brasileira	1979

Quadro 1 – Composição do *Corpus*

Fonte: Dados da pesquisa, 2010

¹ Biblioteca Pública: princípios e diretrizes. Rio de Janeiro: Fundação Biblioteca Nacional, 2010.

2 ENTENDENDO A IMAGEM ORGANIZACIONAL

Segundo o dicionário², imagem é a representação de pessoa, coisa ou uma ideia. Para uma instituição, a imagem pode ser entendida como “um registro público dos atributos identificadores da organização”, ou seja, uma:

representação coletiva de um discurso imaginário, correspondente à leitura e à interpretação que a sociedade, ou cada um dos seus grupos ou estratos, têm e constroem de modo intencional ou espontâneo a respeito de determinada organização (CHAVES, 1996, p. 11).

Ao entender imagem como uma ideia, “reprodução, no espírito, de uma sensação na ausência da causa que a produziu” é nos dado, de forma clara e incontestável, a liberdade para ampliar o campo de aplicação da palavra. Dessa forma, podemos dizer que imagem é a “representação simplificada que emerge na mente, como síntese de uma ou várias sensações ou percepções” (POYARES, 1998, p. 87).

Poyares (1998) diz, ainda, que da coincidência de formas dessas percepções na mente em diversos indivíduos, nasce o que chamamos de imagem pública. Enquanto instituição pública, a biblioteca pública constrói sua imagem organizacional pelo somatório do cumprimento de funções, oferta de produtos e serviços de qualidade e necessários para a comunidade, mas, sobretudo, pela projeção desses serviços para a comunidade e por sua vez, esta projeção é resultado de como a instituição se percebe e se estrutura tecnologicamente e comercialmente.

Assim, como afirma Araújo (1999, p. 44),

A imagem de uma determinada organização pode ser entendida como o resultado da integração de um conjunto de imagens na mente dos públicos com os quais a organização se relaciona, que, com maior ou menor importância, são projetados para o exterior.

A imagem da organização como ativo intangível será o entendimento da imagem ultrapassando as fronteiras da identidade visual, da publicidade e da propaganda, porém, compreendendo a totalidade da organização, seus produtos e serviços (como se projeta para a população), a cultura da instituição e as pessoas envolvidas, (como ela se vê e se percebe), os processos de comunicação interna e externa e as relações com a comunidade (como se estrutura tecnológica e comercialmente). Na organização, esses pontos serão o que chamaremos aqui de variáveis independentes: autoimagem; imagem intencional; e imagem funcional da organização.

2.1 Autoimagem

Chaves (1996, p. 22) descreve autoimagem como a “imagem interna, construída a partir da percepção que a organização tem de si mesma”; é a parte da identidade da organização, sua orientação estratégica, sua política de recursos humanos, sua cultura corporativa e seu clima interno. Ou seja, é um conjunto de atributos assumidos como próprios pela organização, sua cultura organizacional e sua missão.

A autoimagem para a biblioteca pública será compreendida pelo conjunto de valores compartilhados pelos membros que a compõem. Esses valores são histórica e socialmente

² Ver Pequeno Dicionário Brasileiro da Língua Portuguesa.

construídos, entretanto, essa percepção se constrói e desconstrói à medida que recebe um somatório de insumos, que podem ser ações, atitudes, fatos, sistemas, isolados ou não.

O sucesso da biblioteca pública como organização, depende da autoimagem desta, da compreensão por parte dos membros que compõem a biblioteca pública, de sua cultura organizacional, qual sua razão de existência – que corresponde à missão –; quais seus valores, os responsáveis pelo sucesso da organização; as estratégias e os objetivos da instituição.

Para Schein (1985 apud FREITAS, 2008, p. 33) cultura “é um aprendizado coletivo que um grupo desenvolve para cuidar de sua adaptação externa e questões internas”. Essa concepção, por parte dos membros que compõem a biblioteca pública, é essencial para o desenvolvimento da imagem da biblioteca como um todo, uma vez que é atributo primordial para a composição da identidade da organização.

Fleury e Fleury (1995, p. 24) dizem que:

Cultura organizacional é um conjunto de valores, expressos em elementos simbólicos e em práticas organizacionais, que em sua capacidade de ordenar, atribuir significados, construir a identidade organizacional, tanto agem como elementos de comunicação e consenso, como expressam e instrumentalizam relações de dominação.

Assim, os valores incorporados por uma instituição, como é o caso da biblioteca pública, são incorporados e expressos pelos seus membros e projetados para a comunidade, que por sua vez, constrói significados e conceitos a respeito da organização. O que torna essa variável importantíssima no processo de construção da imagem da biblioteca pública.

2.2 Imagem Intencional

É a identidade comunicável, como a instituição se projeta para a sua comunidade usuária. É a manifestação da personalidade corporativa da organização, e essa personalidade se desenvolve por intermédio das funções de identificação, diferenciação, memorização e associação, envolvendo produtos e serviços, comportamento humano e demais atitudes da organização, ou seja, seu posicionamento estratégico (VILLAFÁÑE, 1998)

A imagem intencional é como a instituição pretende se mostrar. Deve-se verificar a imagem corporativa, financeira, comercial, interna e pública, o que pode ser entendido como estrutura corporativa e financeira da instituição, a relevância de seus produtos e serviços, dos recursos humanos, importância cultural e por fim, estudo do ambiente e projeção midiática.

Compreende a *identidade visual*: logotipo, logomarca, *homepage*, *blog*, utilização de elementos visuais em correspondências, publicações, cartões de visitas, cartazes; a *comunicação interna*: sistema organizacional, seus fluxos e níveis formal e informal, setor responsável pelo planejamento e objetivos para viabilizar a interação entre a organização e seus funcionários; a *comunicação de marketing*: compreende a integração e a coordenação dos esforços relativos à publicidade e propaganda, relações públicas; e a *comunicação institucional*: ações personalizadas que possibilitam ao público conceder credibilidade e aceitação dos produtos e serviços.

2.3 Imagem Funcional

A imagem funcional para Chaves (1996) corresponde à percepção dos públicos sobre o conjunto de características e condições objetivas e visíveis da organização. Isto inclui a capacidade de operação, a infraestrutura, o nível de capacitação e a postura das pessoas, o

nível de serviço oferecido, os preços praticados, o grau de integração social presente e os relacionamentos da organização com os públicos.

Na organização, trata-se da competência tecnológica e comercial e o relacionamento direto e indireto com a comunidade usuária. É como a organização se estrutura, seu aparato tecnológico, seu espaço físico, equipamentos, como os produtos e serviços são oferecidos e como se dá o relacionamento com a população usuária.

O entendimento e incorporação dessas três variáveis constroem a cultura organizacional, que, por sua vez, é constituída por atores organizacionais, ou seja, pessoas, funcionários, e é por eles reinventada, reconstruída diariamente, resultando na representação da imagem da coletividade sobre a instituição. Entretanto, não como uma aglomeração de individualidades, pensamentos pessoais, mas como um todo.

3 DIRECIONANDO O OLHAR: A TEORIA

Para analisar o *corpus* deste *paper* nos valem de duas teorias: a teoria da Gestalt – imagem –, e a teoria institucional – organização. O foco principal de estudo da teoria Gestalt é a percepção de que os elementos e os detalhes de um conjunto é significativamente afetada pela percepção do conjunto como um todo. Sua premissa é a máxima: o todo é maior do que a soma das suas partes. De acordo com a teoria gestáltica, não se pode ter conhecimento do "todo" por meio de suas partes, pois o todo é maior que a soma de suas partes (RODRIGUES, 2000).

A teoria da Gestalt estuda a percepção e a sensação do movimento, os processos psicológicos envolvidos diante de um estímulo e como este é percebido pelo sujeito. Do ponto de vista do processo, a imagem é um conceito construído na mente do público, a partir de um estímulo não necessariamente real, que é corrigido por esse público por meio de um trabalho perceptivo e cujo resultado pode ser explicado em termos de isomorfismo gestáltico entre o estímulo e a experiência anterior.

Para a concepção deste *paper*, a teoria gestáltica é adequada por situar a imagem como o resultado de um processo de assimilação por parte do receptor, que metaboliza um conjunto de estímulos transmitidos. Esse processo de formação da imagem da organização, no caso aqui, a biblioteca pública, reúne como elementos principais: a *identidade da organização* – os estímulos; a *imagem* – que corresponde ao conceito que o público tem da organização; e um *trabalho corporativo* – que é responsável pela diferença entre as percepções. Um interferindo no outro e se retroalimentando, em um processo contínuo.

Dessa forma, a imagem de uma organização corresponde ao conjunto de características e atributos que definem sua essência, conforme visualizamos na Figura 1.

Para entender a cultura organizacional da biblioteca pública, de como é criada, mantida e percebida, usaremos a teoria institucional, que “permite uma visão múltipla das pressões externas e internas na construção de uma nova arquitetura organizacional” (QUINELLO, 2007, p. 156). A perspectiva institucional em estudos organizacionais, tem se dedicado a diferentes temáticas, dentre elas está a consideração de que estruturas e rotinas organizacionais são reflexos ou decorrências de normas institucionalizadas contextualmente, o que remete a questões ligadas à legitimidade e à própria concepção de ambiente da organização.

Para Rosetto e Rosetto (2005, p. 5), a perspectiva institucional para o estudo das organizações pode ser “uma abordagem simbólico-interpretativa da realidade organizacional, apresentando uma posição epistemológica predominantemente subjetivista, na qual é salientada a construção social da realidade organizacional”. Destacamos aqui a importância das relações entre a organização e o ambiente, considerando a cultura e sua influência sobre elas. Para uma interpretação mais adequada das ações organizacionais é relevante considerar

o mercado junto às condições culturais e sociais. A perspectiva institucional enfatiza os elementos culturais e sociais da sociedade e das organizações.

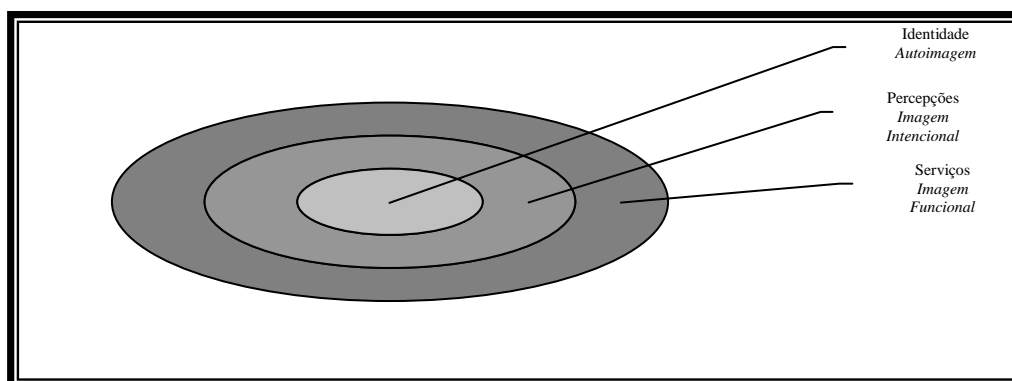


Figura 1 – Imagem da Organização

Fonte: Os autores

Dentro da visão institucional as organizações são compostas por duas dimensões essenciais: a *técnica* e a *institucional*. O ambiente técnico caracteriza-se pela troca de bens e serviços, enquanto o ambiente institucional conduz o estabelecimento e a difusão de normas de atuação, necessárias ao alcance da legitimidade organizacional.

Nosso *corpus* é analisado sob a luz da teoria institucional, usando como base tanto o ambiente técnico quanto o institucional, construção de uma base sólida e legítima da imagem da biblioteca pública no discurso dos teóricos. Tomando a fala dos principais teóricos sobre a biblioteca pública e o Manifesto da Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (UNESCO) para biblioteca pública, analisamos o *discurso idealizado*: metas e intenções sociais, o *discurso institucionalizado*: papéis sociais, missão e princípios de desempenho e as *técnicas de controle*: avaliação dos produtos e serviços, conforme a Figura 2:

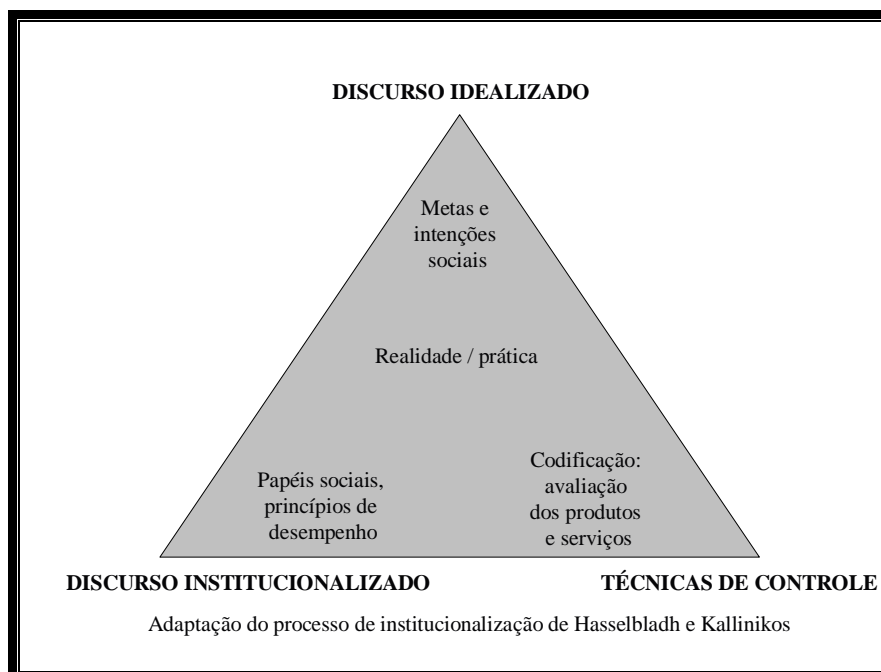


Figura 2 – Processo de institucionalização

Fonte: Adaptado de Hasselbladh e Kallinikos

4 AJUSTANDO O FOCO: O MÉTODO

Para analisar o *corpus* investigativo utilizamos a análise de conteúdo, descrita por Bardin (2010, p. 33) como:

Um conjunto de técnicas de análise das comunicações visando obter, através de procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens, indicadores (quantitativos ou não) que permitam inferir conhecimentos relativos às condições de produção/recepção (variáveis inferidas) dessas mensagens.

Neste tipo de análise, o texto é uma expressão do sujeito, onde o pesquisador busca categorizar as unidades de contexto – frases e/ou palavras – no discurso, a fim de inferir uma expressão que a represente.

O *corpus* é composto por autores brasileiros, cujas falas são alocadas em categorias: a) discurso idealizado; b) discurso institucionalizado; e c) avaliação dos produtos e serviços. Para sistematizar a análise respeitamos as três fases da análise de conteúdo: *pré-análise*: escolha dos documentos e leitura prévia; *análise do material*: codificação, categorização e quantificação da informação contida no *corpus*; e *tratamento dos resultados*: inferências e interpretação.

Por se tratar de uma técnica das ciências sociais, a análise de conteúdo é, neste caso, a mais indicada para a análise do *corpus*, uma vez que o texto é o nosso documento. A análise parte do discurso para a enunciação, visando o que o texto quer dizer, o sentido do texto expresso em sua própria estrutura.

A partir da categorização, descrita no quadro abaixo, é possível inferir uma imagem positiva ou negativa para a biblioteca pública.

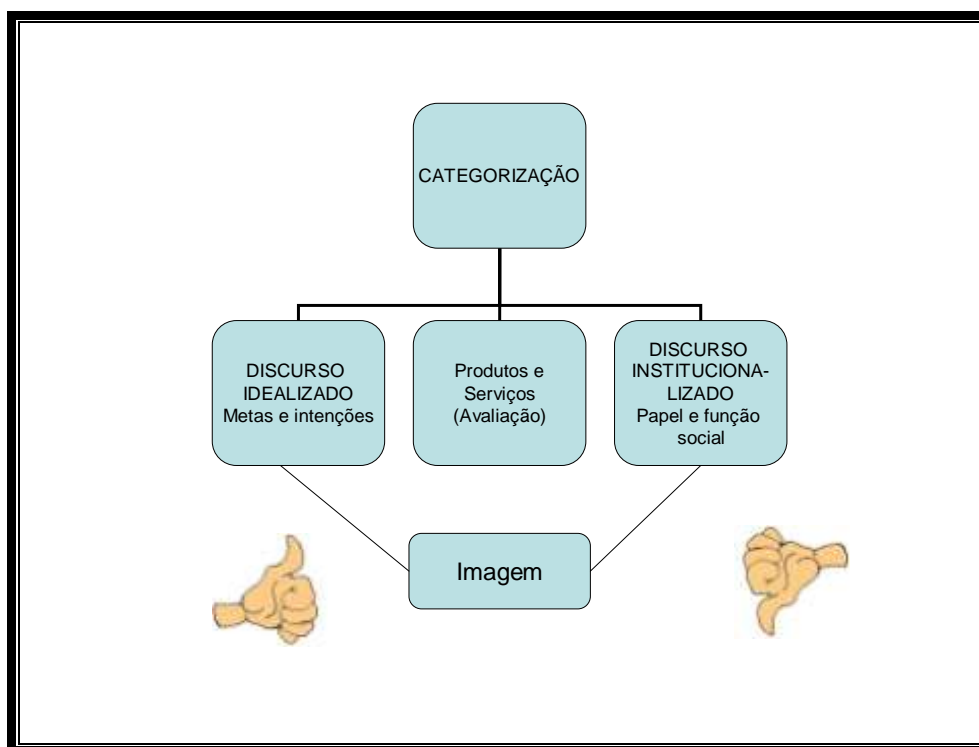


Figura 3 – Categorização do conteúdo (imagem da biblioteca pública)

Fonte: Os autores

5 ANALISANDO O CORPUS: VISÃO GERAL DAS DIVERSAS PERCEPÇÕES

Nossa análise é apresentada de forma cronológica a fim de traçar um panorama do pensamento sobre a biblioteca pública a partir das décadas de 1970, 1980, 1990, 2000 e, por fim, 2010. Dessa forma, compomos uma imagem da biblioteca pública nos últimos quarenta anos.

5.1 Década de 1970

A literatura analisada da década de 1970 aponta para uma imagem negativa da biblioteca pública. Enquanto o discurso institucionalizado diz que é uma instituição democrática e depositária da história local, célula viva e única (MIRANDA, 1978), o discurso idealizado diz que ela ainda precisa se moldar as necessidades dos usuários. Entretanto, há uma demanda social pelos serviços, talvez em consonância com a importância dada pelo discurso da instituição.

Nessa década, os textos analisados permitem atribuir à biblioteca pública uma imagem negativa, pontuada por Miranda (1978) como pobre e subdesenvolvida, depósitos perdidos em meio a livros mortos e suplantada a “missão subjetiva das bibliotecas escolares”, imagem medíocre, “sisuda” (LEMOS, 1979, p. 204).

Já nesse período, as bibliotecas públicas – por absoluta falta de bibliotecas escolares – assumiam a função de atendimento aos estudantes, transformando-se em verdadeiras bibliotecas escolares. As bibliotecas públicas escolares eram pautadas pelos ditames do Manifesto da UNESCO de 1949 e revisado em 1972 (SUAIDEN, 1995), orientadas pela função educacional e impulsionadas pela implantação, em 1977, do Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas (SNBP).

O entendimento e visão da biblioteca pública enquanto responsável pelo apoio à escola e impulsionadora da educação no País permaneceu na década de 1980, que veremos a seguir.

5.2 Década de 1980

Nossa análise indica que a biblioteca se reconhece como instituição indispensável (SUAIDEN, 1980) e absolutamente respeitável (MILANESI, 1986). A visão geral institucionalizada a caracteriza como lugar de *status* e dedicado à erudição, que oferece serviço de informação ao público. A ideologia é marcada pela possibilidade de acesso irrestritamente a todos que dela necessitem. Enquanto centro de informação, é responsável pela formação de hábitos de leitura.

Neste período, a função social da biblioteca pública integrada às necessidades da comunidade é o pensamento vigente. Há uma preocupação com o conhecimento dos reais anseios da população usuária. A democratização da leitura, acesso, melhoria dos serviços e a preocupação com a disseminação da informação eram latentes apesar do pouco esforço do poder vigente e da política paternalista (MILANESI, 1985) de formação dos acervos das bibliotecas em geral.

Entretanto, a realidade brasileira apontava para uma distância entre o modelo real para o ideal, onde o fechamento pouco fazia falta a comunidade e eram descritas como “depósitos quase sempre mal cuidados, entregues ao mau humor de funcionários públicos” sem habilitação que se limitavam a abrir e fechar suas portas e fazer empréstimos (MILANESI, 1985. 63). Esse período se caracteriza pelo estereótipo da falta de leitura, de leitores e de qualificação do profissional, quase nunca um bibliotecário, que inaugura um precário quadro

de ineficiência e uma crise de identidade frente às novas exigências dos usuários com a inserção do computador aos serviços bibliotecários.

Com recursos financeiros e acervos insuficientes, a biblioteca pública lutava para se livrar da “carga negativa” (MILANESI, 1985, p. 59) que a envolvia com a integração de serviços, até então ineficientes e ruins. Consciente de que desconhece o seu usuário, a biblioteca aposta em serviços de extensão, a fim de chamar a atenção de sua utilidade junto à população e mais uma vez intensifica seus serviços perante aos estudantes, transformando-se em verdadeiras bibliotecas escolares, como diria Milanese (2003, p. 22) uma década mais tarde: “instituições a serviço da escola e de seus alunos”

Institucionalmente, a biblioteca ainda se via como depositária e divulgadora da memória nacional, responsável pela formação educacional e cultural da comunidade e pelo aprimoramento da qualidade de vida dos cidadãos.

5.3 Década de 1990

Apesar da preocupação com a comunidade e a satisfação das suas necessidades dos usuários na década anterior, neste período a biblioteca ainda não reflete a demanda informacional da população usuária e não alcançou o desenvolvimento esperado, entretanto, as autoridades passaram a vê-la com mais cuidado e importância porque a falta do bibliotecário e de recursos financeiros fez com que a coleção não crescesse adequadamente e houvesse uma espécie de “distanciamento do povo” (SPERRY, 1993, p. 177).

Esse afastamento deveu-se ao fato de que as pessoas começaram a procurar informações mais precisas e rápidas e já se acostumavam com a *internet*, que ainda não se fazia presente nas bibliotecas públicas. Outro fator seria que quem tinha uma condição financeira que possibilitava o investimento em livros – produto cada vez mais caro – formava sua biblioteca particular e a biblioteca pública passou a atender com mais frequência a alunos das escolas públicas ou a quem não tinha condições de comprar livros. Esse período é marcado pelo sentimento de posse e status. O livro na estante, carregado de simbologia, conferia a seu dono uma imagem letrada e culta.

Essa década também destacou o início da preocupação da biblioteca pública com a sua identidade, devido à falta de definição de seu papel, deixou seu raio de atuação e caiu no que Feitosa (1998) chamou de marasmo. Seu espaço era pouco atraente e sem função definida. A biblioteca pública precisou rever seus conceitos e estabeleceu estratégias de reaproximação com o público (SPERRY, 1993).

O discurso institucional aclamava a biblioteca pública como guardiã do saber e do patrimônio cultural da humanidade, depositária e receptáculo da memória universal (FEITOSA, 1998), indispensáveis ao desenvolvimento social, cultural e educacional do país (SUAIDEN, 1995), “instituições essencialmente sociais, de caráter democrático” (SUAIDEN, 1995, p. 19), responsável pela transformação social de um povo.

Notamos que o entusiasmo do discurso se perde ante a realidade da qualidade dos serviços, que reflete um desequilíbrio entre o discurso e a prática. Prática essa, que traz serviços voltados exclusivamente para a classe letrada. Apresenta uma “incompatibilidade entre a oferta e a demanda” (FEITOSA, 1998, p. 27) e pouca eficácia dos serviços, quase que totalmente voltados para a prática de questionáveis pesquisas escolares.

Em busca da ressignificação de seus conceitos e de seu papel social, a biblioteca pública atravessa a década de 1990 preocupada com sua natureza e sua função, visto que foi criada para servir a comunidade. O relançamento do Manifesto da UNESCO para bibliotecas públicas em 1994 conclama para sua função enquanto disseminadora da educação e acesso à informação e ao conhecimento, conforme explicitado nas palavras de Suaiden (1995, p. 21):

A biblioteca pública é o principal meio de dar a todo mundo livre acesso à soma dos conhecimentos e das ideias do homem às criações de sua imaginação. Sua missão consiste em renovar o espírito do homem, suprindo-o de livros para a sua distração e recreio, ajudar o estudante e dar a conhecer a última informação técnica, científica e sociológica.

Os propósitos educativos e a implantação de políticas públicas de incentivo à leitura, a maioria delas desenvolvidas pelo SNBP, continuaram nos anos 2000.

5.4 Década de 2000

Esse período foi intensificado pela efetivação da função educacional da biblioteca pública. A preocupação com políticas de incentivo às práticas leitoras e a disseminação do “saber identificado como necessário” (MILANESI, 2002, p. 11). Ao se definir como um espaço informativo (MILANESI, 2003) e identificada com a cultura, a biblioteca pública se define também como espaço aberto para não somente encontrar informações, mas discutí-las e produzir novas informações: um espaço “disponível para uma população, sem fazer distinção entre usuários de classes sociais diferentes” (MILANESI, 2002, p. 104).

Acessibilidade, democratização da informação, ações voltadas para as implicações oriundas da sociedade da informação e, claro, apoio à educação são prioridades, sobretudo, para entender e contextualizar a biblioteca pública para as demandas sociais apresentadas pela urgência dos serviços informacionais alavancados pela *internet*.

A função social da biblioteca pública “pede uma constante relação entre o que se pode chamar de corpus da biblioteca, suportes documentais, pessoal, informação, conhecimento, cultura e público utilizador” (RASCHÉ; VARAKIS, 2006, p. 137). A relevância da biblioteca pública na sociedade torna-se mais visível, entretanto, seus serviços ainda são restritos a um público reduzido e sua utilidade limitada. Por ter se tornado uma espécie de extensão da escola, pouco dinâmica e atrativa, a consequência é um fraco desempenho (SUAIDEN, 2000), fazendo com que a instituição passasse a avaliar seus serviços do ponto de vista qualitativo (RASCHÉ; VARAKIS, 2006).

A necessidade de atendimento a pesquisa transformou a biblioteca pública em biblioteca escolar, o que a levou a repensar seu espaço físico. O problema é que “entre o acervo e a população não foram construídos vínculos” (MILANESI, 2002, p. 91) e elas foram sendo colocadas à margem, relegadas a uma “imagem negativa”, atribuída ao estereótipo de “lugar de castigo e punição” (SUAIDEN, 2000, p. 52). Impulsionada pela falta de bibliotecários, a biblioteca pública se evidencia nos anos 2000 como um espaço precário, que reflete o equivoco das políticas públicas, a falta de visão dos administradores, de infraestrutura e acervo adequado.

Por ser resultado de uma política de Estado, sua estrutura e serviços são consequências da falta de uma política pública que a represente com clareza. Essa ausência leva a uma situação em que o desenvolvimento das bibliotecas públicas fica atrelado a programas de governo ou iniciativas quase pessoais (RASCHÉ; VARVAKIS, 2006). Isto torna a avaliação dos serviços extremamente complexa e difícil de ser implantada (ALMEIDA JUNIOR, 2003).

A chamada sociedade da informação exigiu das bibliotecas públicas “responsabilidade social com a formação e desenvolvimento da cidadania no espaço físico ou virtual” (CUNHA, 2003, p. 70), criou novas demandas que se caracterizam pela rapidez e acesso, o que por sua vez pede que as bibliotecas sejam equipadas tecnologicamente e profissionalmente. A *internet* é ferramenta necessária para dar suporte à demanda informacional, entretanto, ainda não é uma realidade nas bibliotecas públicas brasileiras. Ao mesmo tempo em que as bibliotecas

precisam de equipamentos que possibilitem o acesso à *internet*, também precisam de profissionais aptos para manipular as ferramentas tecnológicas de maneira rápida e precisa.

5.5 Ano de 2010

A preocupação com o usuário e o atendimento de suas necessidades informacionais em qualquer suporte é uma premissa, e aparece junto com a descoberta de que a biblioteca pública não faz parte da paisagem urbana da cidade, assim como os correios, o banco, a praça (BIBLIOTECA PÚBLICA, 2010).

Enquanto instituição, a biblioteca pública se diz “espaço privilegiado do desenvolvimento das práticas leitoras”, com igualdade de acesso a todos, disponibilizando todo tipo de conhecimento, um verdadeiro “elo entre a necessidade de informação de um membro da comunidade e o recurso informacional que nela se encontra organizado e à disposição” (BIBLIOTECA PÚBLICA, 2010, p. 18). Entretanto, “a exiguidade de recursos locais impedem as bibliotecas de oferecerem serviços com as qualidades possíveis e desejáveis” (BIBLIOTECA PÚBLICA, 2010, p. 29).

A falta de bibliotecários nas bibliotecas públicas municipais é uma realidade, como também a “inadequação de suas ações e falta de compartilhamento” (CAVALCANTE, 2010, p. 8) com outros órgãos públicos – a escola –, o que reflete também na falta de usuários, de atividades cotidianas de incentivo a leitura, acervo desatualizado e no desconhecimento por parte dos usuários do papel da biblioteca pública na sociedade. As bibliotecas públicas brasileiras ainda não detêm os equipamentos necessários de acesso à informação, acesso a *internet*, espaço adequado, resultando assim na desarticulação com os demais órgãos culturais e educacionais.

O discurso idealizado da biblioteca pública a coloca em uma posição de busca e conquista de seu espaço, bem como de democratização do direito à informação e a necessidade de “assumir um caráter efetivo na vida das pessoas” (CAVALCANTE, 2010, p. 6), tornar-se útil, estabelecer um vínculo e interagir com a comunidade usuária. Dessa forma, a biblioteca poderá se tornar um “espaço de encontro, de busca, diálogo, prazer, descoberta, aventura, cidadania e fortalecimento dos laços locais” (CAVALCANTE, 2010, p. 10), sobretudo, um espaço agradável e atrativo, que fortaleça não somente o caráter educativo da biblioteca pública, mas sua função social e cultural, permitindo a construção da cidadania.

Para que isto aconteça é necessário o estabelecimento de políticas públicas fortes, estruturadas e sérias, investimento consistente no sentido de transformar as bibliotecas em local de inclusão, participação cidadã e sustentabilidade social e informacional (CAVALCANTE, 2010). Segundo Cavalcante (2010, p. 5), um verdadeiro “espaço multicultural, de troca de saberes e experiências, de aprendizado humano e de atendimento às necessidades informacionais locais”, precisa de bibliotecários qualificados e preparados para atender as demandas do novo milênio.

6 REVELANDO UMA IMAGEM: CONSIDERAÇÕES FINAIS

Sabemos que a literatura aqui analisada reflete um pensamento contextualizado à época, entretanto, enquanto conceito, essa imagem se perpetuou e percorreu décadas conduzindo o discurso das pessoas envolvidas ou não com a biblioteca pública, e o que é pior, o próprio poder público, que de forma tímida investia em bibliotecas públicas sem acreditar em seu potencial.

Flusser (1983) diz que para que a biblioteca seja verdadeiramente pública é necessária uma estruturação de sua gestão e serviços para então participar efetivamente do processo

informacional e dar a palavra e oferecer seus serviços culturais a todas as categorias sociais, inclusive ao que chama de não-público, os excluídos socialmente.

A análise apontou para uma necessidade de aproximar a biblioteca da população, de forma mais participativa e “ciente de sua importância para a construção de uma cidadania plena” (FEITOSA, 1998, p. 21). Repensar seu papel ao longo dos anos foi o que impulsionou a biblioteca pública a rever seus conceitos e aperfeiçoar seus serviços. Milanesi (1986, p. 95) diz que “a dificuldade maior está exatamente em conceituar biblioteca pública”, pela amplitude de seu atendimento, pelas diretrizes educativas do Manifesto da UNESCO, pela sua própria deficiência, sobretudo pelas mudanças impostas pelos novos tempos, pela era da informação e do conhecimento.

Mas, o que está mais claro é a necessidade de conhecer seu público, de conversar com ele, ouvi-lo, construir laços que traçarão as estratégias de atuação e que cunharão sua marca na sociedade. Como nos diz Sperry (1993, p. 170),

Se fosse dado ao povo o direito de opinar sobre as bibliotecas públicas, constatar-se-ia que ele tem uma teoria sobre a questão, um contra-discurso constituído, uma verdade, que poderia nortear bibliotecários e poder público na busca dos recursos estratégicos que lhe faltam.

Conhecer os usuários é necessário para que a biblioteca pública sobreviva frente às exigências mercadológicas. Feitosa (1998, p. 34) afirma que “a biblioteca pública perecerá se não se retroalimentar com seu público”, isto significa que é preciso estratégias consistentes no sentido de trazer a população usuária para dentro da biblioteca.

O *corpus* analisado revelou imagens que se conectam e interagem, mas, sobretudo, apontou para uma urgência de redimensionamento quanto ao papel social da biblioteca pública. O Quadro 2 mostra, de forma cronológica, o pensamento dos autores a respeito da biblioteca pública:

IMAGEM DA BIBLIOTECA PÚBLICA		
PERÍODO	POSITIVA	NEGATIVA
Década de 1970	Célula viva e única; democrática; depositária da inteligência.	Pobre; subdesenvolvida; tímida; medíocres; mal aparelhadas; sisuda.
Década de 1980	Erudita; indicação de status; aberta; democrática; acessível; respeitável; fomentadora da leitura e da cultura; indispensáveis; cultural; educativa.	Pobres; carga negativa; ineficiente; indigente; museu de livros; coleção morta; desqualificada profissionalmente; sem bibliotecários; precária; acervo deficiente.
Década de 1990	Difusora da informação; enriquecedora; educativa; cultural; fomentadora da leitura; social e democrática; preservação e difusão do conhecimento; acessível; aberta, sem discriminação; serve a comunidade; guardião do patrimônio cultural.	Acervo desatualizado; profissionais despreparados; sem bibliotecários; distante do povo; marasmo; pouco atraente; ineficiente e ineficaz.
Década de 2000	Propósitos educativos; fomentadora da leitura; aberta; democrática; disponível; espaço informativo; identificada com a cultura; acesso ao conhecimento; acesso e estímulo à informação; democratização da informação;	Pobre; restrita a um público reduzido; acervos passivos; desertas; à margem; espaço impróprio e precário; falta de qualificação profissional; falta de

	educadora; disseminadora do saber; patrimônio cultural; desenvolvimento da cidadania;	bibliotecário acervo precário; mísera; utilidade limitada; espaço improvisado; acervo desatualizado; local de castigo; fraco desempenho;
Ano de 2010	Imagem de acessibilidade e simpatia; servir a todos; acesso; ambiente favorável; espaço privilegiado; desenvolvimento da leitura; igualdade de acesso; disponível;	Ações inadequadas; falta de bibliotecário; falta de usuários; falta de computadores; de acesso à <i>internet</i> ; falta de interesse, sensibilidade e comprometimento do poder público;

Quadro 2 – Imagem da biblioteca pública

Fonte: Dados da pesquisa, 2010

Conforme apresentado no Quadro 2, as bibliotecas públicas brasileiras revelam imagens tanto positiva quanto negativa, dependendo do contexto e da visão do autor. Uma imagem não elimina a outra, pois ao mesmo tempo em que reconhecemos as limitações e problemáticas da biblioteca pública, também reconhecemos seu potencial, seu valor democrático, social e cultural. É leviano usar classificação dicotômica - imagem negativa ou positiva - para as bibliotecas públicas de maneira genérica, tendo em vista que a classificação dependerá da abordagem, da região e até mesmo da atenção que o Estado possa oferecer.

Como orienta o Manifesto da UNESCO, seus “serviços se baseiam na igualdade de acesso a todos” e uma amplitude dessas é passível de falhas. Rasche e Varvakis (2006), afirma que o grande desafio para os gestores da biblioteca pública reside na capacidade de implantar serviços, tendo em vista os ideais norteadores pontuados pelo Manifesto da UNESCO e recriar ou adaptar seu papel à realidade local.

O ideal seria aproveitar as falhas apontadas ao longo dos anos pela literatura, aprofundar ideias e desenvolver estratégias com o objetivo de sanar as deficiências apresentadas e construir uma imagem que ultrapasse os limites do negativo ou positivo, mas que seja absolutamente necessária para a comunidade como um todo. A teoria gestáltica diz que o todo é diferente de suas partes, tendo em vista que a soma de suas partes é maior que o todo. A percepção é o ponto de partida para a construção da imagem, ela é o conhecimento que temos dos objetos, para a Gestalt, “as estruturas intelectuais preexistem no todo ou em parte, desde o primeiro momento, sob a forma de organizações comuns à percepção e ao pensamento” (BOCK, 2004, p. 52).

Neste caso, o todo constituído pela instituição biblioteca pública e pelo conceito que atribuímos é maior que casos isolados e pontuais e não justificam uma adjetivação conceitual a um órgão público cujas atribuições são indissociáveis de seu caráter qualitativo. Antes de acusar ou enaltecer a biblioteca pública, precisamos fazer valer as diretrizes do Manifesto da UNESCO no intuito de construir uma biblioteca pública cada vez mais democrática, acessível e necessária, vinculada e integrada com a comunidade usuária.

**PUBLIC LIBRARIES AND ORGANIZATIONAL IMAGE:
DIFFERENT PERSPECTIVES**

Abstract

The present work is a literature on the Public Library's organizational image, in the view of some theorists permeated for what guides the UNESCO Manifest for Public Libraries. To the understanding of image we rely on the Gestalt theory with institutional support so that we can understand the organizational structure of the public library as a whole, having as parameters the idealized and the institutional discourse as opposed to the evaluation of products and services offered. For the analysis of the investigative corpus, we use content analysis respecting its three phases: pre-analysis: choice of documents and background reading, material analysis: coding, categorization and quantification of the information contained in the corpus and processing of results, inferences and interpretation.

Keywords: Public Library. Image of the Public Library. Organizational Image.

Artigo recebido em 15/02/2011 e aceito para publicação em 18/08/2011

REFERÊNCIAS

ALMEIDA JUNIOR, Oswaldo Francisco de. **Biblioteca públicas: avaliação de serviços**. Londrina: Eduel, 2003.

ARAÚJO, Jorge de Souza. **Imagem organizacional: o caso do posto ecológico da UnB**. Brasília: UnB, 1999. 173f. Dissertação (Mestrado em Administração). Universidade de Brasília. 1999.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdos**. Lisboa: Edições 70, 2010.

BERNARDINO, Maria Cleide Rodrigues; SUAIDEN, Emir José. Imagem da biblioteca pública na sociedade da informação. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 24., Maceió, 07 a 10 de agosto. **Anais...** Maceió, CBBB, 2011. Disponível em: <http://febab.org.br/congressos/index.php/cbbd/xxiv/paper/view/194/594>. Acesso em: 20 set. 2011.

BOCK, Ana Mercês Bahia. **Psicologias: uma introdução ao estudo de psicologia**. São Paulo: Saraiva, 2004.

CAVALCANTE, Lidia Eugênia. Cultura informacional e gestão de bibliotecas públicas municipais: competências e usos da informação. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 11., Rio de Janeiro, 25 a 28 de outubro. **Anais...** Rio de Janeiro, Ancib, 2010. Disponível em: <http://congresso.ibict.br/index.php/enancib/xienancib/paper/view/128/252>. Acesso em: 24 Jan. 2011.

CHAVES, Norberto. **La imagen corporativa: teoria e metodologia de La identificación institucional**. 4. ed. Barcelona: Gustavo Gili, 1996.

CUNHA, Vanda Angélica da. A biblioteca pública no cenário da sociedade da informação. **Biblos**, año 4, n. 15, abr./jun., 2003. Disponível em: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=743225>. Acesso em: 26 Jan. 2011.

FEITOSA, Luiz Tadeu. **O poço da draga: a favela e a biblioteca**. São Paulo: Annablume; Fortaleza: Secretaria da Cultura e Desportos, 1998.

FLEURY, Afonso Carlos Corrêa; FLEURY, Maria Tereza Leme. **Aprendizagem e inovação organizacional**. São Paulo: Atlas, 1995.

FLUSSER, Victor. A Biblioteca como instrumento de ação cultural. **Rev. Escola de Biblioteconomia da UFMG**. Belo Horizonte, v. 12, n. 2, p. 145-169, set., 1983. Disponível em: <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/reb/>. Acesso em: 21 Jan. 2011.

FREITAS, Maria Ester de. **Cultura organizacional: evolução e crítica**. São Paulo: Cengage Learning, 2008.

LEMOS, Antônio Agenor Briquet de. A Biblioteca pública em face da demanda social brasileira. **Rev. Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**. São Paulo, v. 12, n. 3/4, p. 203-2109, jul./dez., 1979.

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

_____. **Ordenar para desordenar: centro de cultura e bibliotecas públicas**. São Paulo: Brasiliense, 1986.

_____. **Biblioteca**. São Paulo: Ateliê Cultural, 2002.

_____. **A casa da invenção**. São Paulo: Ateliê Cultural, 2003.

MIRANDA, Antonio de. A missão da biblioteca pública no Brasil. **Rev. de Bibliotecon. Brasília**. Brasília, v. 6, n. 1, jan./jun., 1978. p. 69-75. Disponível em: http://repositorio.bce.unb.br/bitstream/10482/594/1/ARTIGO_miss%C3%A3o_biblioteca_p%C3%BAblica_Brasil.pdf. Acesso em: 25 Jan. 2011.

POYARES, Walter. **Imagem pública: glória para uns, ruína para outros**. São Paulo: Globo, 1997.

QUINELLO, Robson. **A Teoria institucional aplicada à administração: entenda como o mundo invisível impacta na gestão dos negócios**. São Paulo: Novatec, 2007.

RASCHE, Francisca; VARVAKIS, Gregório. Bibliotecas públicas e seus serviços. In: CUNHA, Miriam; SOUZA, Francisco das Chagas de. (Org.). **Comunicação, gestão e profissão: abordagens para o estudo da ciência da informação**. Belo Horizonte: Autêntica, 2006. p: 127-140.

RODRIGUES, Hugo Elídio. **Introdução à gestalt-terapia: conversando sobre os fundamentos da abordagem gestáltica**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2000.

ROSETTO, Carlos Ricardo; ROSETTO, Adriana Marques. Teoria institucional e dependência de recursos na adaptação organizacional: uma visão complementar. **ERA Eletrônica**, v. 4, n. 1, Art.

7, jan./jun., 2005. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/raeel/v4n1/v4n1a10.pdf>. Acesso em: 7 Fev. 2011.

SPERRY, Suzana. A verdade oculta na população sobre a biblioteca pública: soluções para revisar seu papel. **Rev. Escola de Biblioteconomia da UFMG**. Belo Horizonte, v. 22, n. 2, 1993. p. 169-180. Disponível em: <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/reb/>. Acesso em: 21 Jan. 2011.

SUAIDEN, Emir José. **Biblioteca pública e realidade brasileira**: desempenho e perspectivas. São Paulo: Lisa, 1980.

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

_____. Biblioteca pública no contexto da sociedade da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n. 2, 2000. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ci/v29n2/a07v29n2.pdf>. Acesso em: 24 Jan. 2011.

VILLAFANE, Justo. **Imagem positiva**: gestion estrategica de la imagen de las empresas. Madrid: Pirâmide, 1998.