UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS
FACULDADE DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO
Programa de Pós-Graduação em Comunicação

ROSE MENDES DA SILVA

COMUNICAÇÃO, CULTURA E BIBLIOTECA:
uma reflexão sobre o modelo de comunicação do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Goiás

Goiânia
2015

ROSE MENDES DA SILVA

COMUNICAÇÃO, CULTURA E BIBLIOTECA:
uma reflexão sobre o modelo de comunicação do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Goiás

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Comunicação como requisito para a obtenção do título de Mestre.

Área de concentração: Comunicação, Cultura e Cidadania

Linha de pesquisa: Mídia e Cultura

Profa. Orientadora: Dra. Maria Francisca Magalhães Nogueira

Goiânia
2015

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

Silva, Rose Mendes da.
S586d Comunicação, cultura e biblioteca [manuscrito] : uma reflexão sobre o modelo de comunicação do Sistema de Bibliotecas da UFG / Rose Mendes da Silva. - 2015.
312f. : il.

Orientadora: Profª. Drª. Maria Francisca Magalhães Nogueira.
Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal de Goiás, Faculdade de Informação e Comunicação, 2015.
Bibliografia.
Inclui lista de quadros.

1. Comunicação - Biblioteca. 2. Comunicação organizacional - Biblioteca. 3. Cultura organizacional - Biblioteca. I. Título.

CDU: 005.57:027.7

COMUNICAÇÃO, CULTURA E BIBLIOTECA:
uma reflexão sobre o modelo de comunicação do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Goiás

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Comunicação para obtenção do título de Mestre em Comunicação, aprovada em 15 de agosto de 2015, pela Banca Examinadora composta pelos seguintes professores:

Profa. Dra. Maria Francisca Magalhães Nogueira
FIC/UFG (Orientadora)

Profa. Dra. Maria Margarida Carvalcanti Limena
PUC-SP

Prof. Dr. Luiz Signates
FIC/UFG

Goiânia
2015

DEDICATÓRIA

Ao meu pai, Arnaldo Mendes da Silva, meu grande incentivador desde a infância, tanto para a leitura quanto para os estudos.

À minha mãe, Dimar Almeida Silva, que mesmo de forma inconsciente me impulsionou e me deu força para seguir em busca dos meus objetivos.

AGRADECIMENTOS

A Deus, que me permitiu chegar até aqui.

À minha orientadora, Profa. Dra. Maria Francisca Magalhães Nogueira, carinhosamente chamada de Francis, que mais do que uma orientadora foi uma verdadeira parceira durante a caminhada. Este trabalho é a prova de que valeu todo o esforço.

À Profa. Dra. Maria de Fátima Garbelini, grande conselheira para assuntos da Biblioteconomia desde a minha primeira experiência na pós-graduação, em 2002.

À direção do Sistema de Bibliotecas da UFG, que acreditou neste trabalho desde o princípio e que me possibilitou me dedicar a ele durante um ano e três meses.

Às ex-diretoras do Sibi/UFG, Cláudia Oliveira de Moura Bueno e Valéria Maria Soledade de Almeida, e à atual, Maria Silvério da Silva Siqueira, que não mediram esforço para colaborar no que lhes foi possível.

Aos colegas do Sibi/UFG que colaboraram para a realização da pesquisa de várias formas. Em particular à Simone Azevedo, que muito me auxiliou nas questões de estatística. Sem sua ajuda eu não saberia nem por onde começar, pois nunca me entendi bem com a área de exatas...

À Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de Goiás (FAPEG), pela concessão da bolsa de estudo, sem a qual teria sido mais difícil cursar o mestrado.

Às pessoas que prestimosamente responderam aos questionários.

A todos que, direta ou indiretamente, contribuíram para esta pesquisa.

Conhecer e pensar não é chegar a uma verdade absolutamente certa,
mas dialogar com a incerteza. (MORIN, 2000, p. 59).

RESUMO

Este trabalho é uma reflexão sobre a comunicação do Sistema de Bibliotecas (Sibi) da Universidade Federal de Goiás (UFG). A introdução de ações planejadas de comunicação nas bibliotecas no Brasil, de modo geral, é recente. No caso específico do objeto desta pesquisa esta realidade não é diferente, pois somente após 19 anos de criação do órgão biblioteca na UFG ela teve seu primeiro trabalho planejado de comunicação. A ausência de estudos específicos sobre o processo de comunicação em bibliotecas motivou a realização deste projeto, cuja efetivação se deu na busca por aprofundar o conhecimento sobre o modelo de comunicação do Sibi/UFG. Propôs-se, como problema para esta pesquisa, analisar a comunicação emitida pelo Sibi/UFG, tendo como parâmetro e representação a Seção de Referência, a Gerência de Circulação e o Setor de Comunicação, os três instalados na Biblioteca Central, a partir dos quais se buscou projetar ângulos e facetas da comunicação do Sibi/UFG se valendo da dimensão institucional da comunicação administrativa, interna e institucional. Estes departamentos foram selecionados por serem emissores de informações que são de interesse direto da comunidade UFG. A Seção de Referência e a Gerência de Circulação, além disso, também atendem as principais necessidades do público que busca a biblioteca. São o que se pode chamar de centro nervoso do órgão. Além da análise em si da comunicação emitida pelo Sibi/UFG, teve-se, como objetivos desta pesquisa: verificar se a cultura (filosofia, valores, política, objetivos) da instituição está realmente sendo expressa através da comunicação que ela emite; levantar meios, fluxos e redes de comunicação nos setores selecionados; verificar quais meios, dentre os utilizados, são mais eficazes no quesito alcance dos públicos do Sibi/UFG; identificar se a linguagem e as estratégias utilizadas para emitir a comunicação estão adequadas a este público, tendo como parâmetros a Seção de Referência, a Gerência de Circulação e o Setor de Comunicação, todos na Biblioteca Central, no Campus 2 da UFG. O objeto foi observado, com base nos estudos de Morin (2005a) e de Wolton (2010), como um sistema rico de ideias, em que os sujeitos pesquisados são indivíduos pertencentes a uma cultura – a do Sibi/UFG, que produz seu modo de conhecimento sobre o fazer comunicação. A biblioteca foi compreendida no ambiente onde ela está inserida, que é a UFG, e ela própria em sua cultura. O que significa que a biblioteca e a comunicação emitida por ela foram observadas de forma multidimensional, comungando do pensamento sobre complexidade de Morin (2005a). O método escolhido foi o estudo de caso e foram utilizadas entrevistas para a pesquisa empírica. A população foi dividida em dois grupos: colaboradores da Biblioteca Central, efetivos e terceirizados (GRUPO 1); e usuários desta biblioteca, composto por estudantes e servidores da UFG (GRUPO 2). Foi construído um questionário para cada grupo e ambos foram pré-testados antes da aplicação efetiva. Para o GRUPO 1 o questionário foi aplicado pessoalmente pela pesquisadora, um a um, totalizando 25 respondentes. Para o GRUPO 2 o questionário foi enviado por *e-mail* através da ferramenta Formulários, do Google Drive, tendo em vista que a amostra inicial deste grupo continha 316 sujeitos. No entanto, obtiveram-se apenas 165 respostas durante os dois meses em que a pesquisa ficou aberta na internet. Assim, a análise dos resultados do GRUPO 2 foi feita a partir dos 165 questionários recebidos. Observou-se que o Sibi/UFG possui um modelo de comunicação próprio que é baseado em sua cultura organizacional, bem como em seus valores, missão, visão e filosofia; e que também é coerente com o modelo de gestão do Sibi, que é o da corresponsabilidade.

Palavras-chave: Comunicação. Comunicação organizacional. Cultura organizacional. Biblioteca.

ABSTRACT

This work is a reflection on the communication of the Library System (Sibi) of the Federal University Federal of Goiás (UFG). The introduction of planned communication activities in libraries in Brazil, in general, is recent. In the specific case of the object of this research this reality is no different, because only after 19 years of creation of the library organ in UFG she had her first planned work communication. The absence of specific studies on the process of communication in libraries motivated this project, whose execution took place in the search for further knowledge about the communication model Sibi/UFG. It was proposed, as a problem for this research, analyze the communication issued by Sibi/UFG, having as parameter and representing the Reference Section, the Circulation Management and the Communication Sector, the three installed in the Central Library, from which he sought to design angles and facets of communication Sibi/UFG taking advantage of the institutional dimension of administrative communication, internal and institutional. These departments were selected because they are transmitters of information that is of direct interest of UFG community. The Reference Section and Circulation Management, moreover, also meet the main needs of the public to search the library. They are what might be called the nerve center of the body. In addition to the analysis itself communication issued by Sibi/UFG, took up as objectives of this research: check if the culture (philosophy, values, policies, goals) the institution is actually being expressed through communication that it issues; up means, flows and communication networks in selected sectors; check which means, among those used, are most effective in the question of the scope of public Sibi/UFG; identify the language and the strategies used to send communication are suitable for this audience, having as parameters the Reference Section, the Circulation Management and the Communication Sector, all in the Central Library, Campus 2 of UFG. The object was observed, based on studies Morin (2005a) and Wolton (2010), as a rich system of ideas, in which the research subjects are individuals belonging to a culture ─ the Sibi/UFG, which produces its own way knowledge about doing communication. The library was comprised in the environment where it is inserted, which is the UFG itself and its culture. This means that the library and the communication issued by it have been observed in a multidimensional way, communing thinking about complexity of Morin (2005a). The chosen method was the case study and interviews were used for empirical research. The population was divided into two groups: employees of the Central Library, effective and contractors (GROUP 1); and users of this library, composed of students and servants of UFG (GROUP 2). A questionnaire was constructed for each group and both were pre-tested before actual use. For GROUP 1 the questionnaire was administered personally by the researcher, one by one, totaling 25 respondents. For GROUP 2, the questionnaire was sent by e-mail through the Forms tool, Google Drive, given that the initial sample of this group contained 316 subjects. However, they got only 165 responses during the two months that the survey was open on the internet. Thus, the analysis of the GROUP 2 results was made from the 165 questionnaires received. It was observed that the Sibi/UFG has its own communication model that is based on your organizational culture and its values, mission, vision and philosophy; and that is also consistent with the Sibi management model, which is the co-responsibility.

Keywords: Communication. Organizational communication. Organizational culture. Library.

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1	Finalidades de uma biblioteca.....	41
FIGURA 2	Organograma do Sibi/UFG adaptado no final dos anos 2000.....	95
FIGURA 3	Organograma do Sibi/UFG constante no regimento de 1980.....	96
FIGURA 4	Proposta de novo organograma para o Sibi/UFG – 2013.....	97
FIGURA 5	Exemplo de como o Setor de Comunicação aparece nas metas de outras gerências.....	130
FIGURA 6	Duas das peças da campanha Obra Prima, desenvolvida em 2011 pela ASCOM/UFG para o Sistema de Bibliotecas da UFG.....	166
FIGURA 7	Uma das peças de divulgação produzidas para o I Encontro de Integração dos Servidores do Sibi/UFG.....	196
FIGURA 8	*Layout* antigo do site do Sibi/UFG.....	241
FIGURA 9	*Layout* atual do site do Sibi/UFG.....	241

LISTA DE FOTOGRAFIAS

FOTOGRAFIA 1	Fachada da antiga Biblioteca Central, no Campus 1.....	51
FOTOGRAFIA 2	Entrada principal da Biblioteca Central, no Campus 2.....	55
FOTOGRAFIA 3	Área de estudos da Biblioteca do CEPAE.....	56
FOTOGRAFIA 4	Antigo catálogo de materiais informacionais do Sibi/UFG.....	61
FOTOGRAFIA 5	Ilha de acesso ao catálogo *on-line* na BC.....	62
FOTOGRAFIA 6	Atual laboratório de informática da BC para a graduação.....	64
FOTOGRAFIA 7	Fachada do prédio provisório da BSCAMI.....	76
FOTOGRAFIA 8	Vista da entrada principal da sede da BSCAMI	82
FOTOGRAFIA 9	Visão do interior da sede definitiva da BSCAMI.....	83

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1	Identificação do setor de trabalho.....	169
GRÁFICO 2	Quanto à facilidade/dificuldade do trabalho executado.....	170
GRÁFICO 3	Quanto à adequação/inadequação do local de trabalho.....	171
GRÁFICO 4	Quanto à antecedência com que chegam as informações que o Sibi/UFG fornece e que precisam ser repassadas aos usuários.....	175
GRÁFICO 5	Quanto à antecedência com que chegam as informações sobre os eventos que acontecem no auditório da Biblioteca Central.....	177
GRÁFICO 6	Quanto à sinalização da entrada da Biblioteca Central, ela explica o que os usuários precisam saber.....	178
GRÁFICO 7	A sinalização da entrada da Biblioteca Central pode ser melhorada.....	179
GRÁFICO 8	Com relação ao acervo geral (livros) na Biblioteca Central, se o usuário consegue localizar o material sozinho.....	182
GRÁFICO 9	Quanto à agilidade com que o usuário localiza sozinho o material no acervo geral (livros) na Biblioteca Central.....	183
GRÁFICO 10	Em relação ao escaninho da Biblioteca Central, como o atendimento pode ser melhorado naquele local.....	187
GRÁFICO 11	Você conhece os serviços realizados pelo Setor de Comunicação do Sibi/UFG.....	189
GRÁFICO 12	Você entende as informações que recebe por meio do Setor de Comunicação do Sibi/UFG.....	191
GRÁFICO 13	Características da comunicação da Biblioteca Central com servidores, terceirizados e usuários.....	192
GRÁFICO 14	Qual (is) meio (s) de comunicação usado (s) pela Biblioteca Central você conhece.....	193
GRÁFICO 15	Há algum outro meio de comunicação que deveria ser usado pela Biblioteca Central para melhorar a comunicação com servidores, terceirizados e usuários.....	198
GRÁFICO 16	Qual (is) meio (s) de comunicação você usa para se atualizar sobre o que acontece na Biblioteca Central.....	200
GRÁFICO 17	Com que frequência você recebe e lê as mensagens de e-*mail* enviadas pelo Setor de Comunicação do Sibi/UFG.....	202
GRÁFICO 18	Com que frequência você recebe e lê as notícias publicadas no site do Sibi/UFG.....	204
GRÁFICO 19	Com que frequência você recebe e lê as notícias publicadas no Facebook do Sibi/UFG.....	206
GRÁFICO 20	Os meios de comunicação existentes na Biblioteca Central são suficientes para que a comunicação entre os setores aconteça com fluidez.....	207
GRÁFICO 21	Assinale a opção que melhor te representa.....	212
GRÁFICO 22	Se tem o hábito de usar a Biblioteca Central, no Campus 2 da UFG.....	213
GRÁFICO 23	Com que frequência você vai à Biblioteca Central, no Campus 2 da UFG.....	214
GRÁFICO 24	Qual (is) serviço (s) você já usou na Biblioteca Central.....	217
GRÁFICO 25	Qual (is) serviço (s) usa com mais frequência.....	218
GRÁFICO 26	A sinalização da Biblioteca Central explica o que você precisa	

	saber.....	221
GRÁFICO 27	A sinalização da Biblioteca Central pode ser melhorada.....	222
GRÁFICO 28	Como o atendimento pode ser melhorado no escaninho da Biblioteca Central.....	225
GRÁFICO 29	Uma vez dentro do prédio da Biblioteca Central, ao precisar de uma informação, você.....	227
GRÁFICO 30	Com relação ao acervo geral (livros) na Biblioteca Central, você sozinho(a) consegue localizar o material.....	229
GRÁFICO 31	Quando você localiza o material no acervo geral (livros) na Biblioteca Central sozinho, esta é uma tarefa.....	230
GRÁFICO 32	Qual (is) meio (s) de comunicação usado (s) pela Biblioteca Central você conhece.....	235
GRÁFICO 33	Qual (is) meio (s) de comunicação você usa para se atualizar sobre o que acontece na Biblioteca Central.....	236
GRÁFICO 34	Há algum outro meio de comunicação que deveria ser usado pela Biblioteca Central para melhorar a comunicação com os usuários	238
GRÁFICO 35	A seu ver, a comunicação da Biblioteca Central com os usuários é.....	239
GRÁFICO 36	Você entende as informações que são divulgadas no site do Sibi/UFG.....	240
GRÁFICO 37	Com que frequência você acessa e lê as notícias publicadas no site do Sibi/UFG.....	242
GRÁFICO 38	Com que frequência você acessa e lê as notícias publicadas no Facebook do Sibi/UFG.....	244

LISTA DE QUADROS

QUADRO 1	Composição, em números, da amostra do GRUPO 1 para a pesquisa.....	31
QUADRO 2	Composição, em números, da amostra do GRUPO 2 para a pesquisa.....	33
QUADRO 3	Resultados da busca nos anais das três últimas edições do CBBD...	109
QUADRO 4	Resultados da busca nos anais das três últimas edições do SNBU.....	109
QUADRO 5	Sugestões acerca do que pode ser melhorado no local de trabalho.....	173
QUADRO 6	Sugestões acerca do que pode ser melhorado na sinalização da entrada da Biblioteca Central.....	180
QUADRO 7	Sugestões acerca do que pode ser melhorado para facilitar a localização do material do acervo geral (livros) da Biblioteca Central.....	185
QUADRO 8	Sugestões acerca do que pode ser melhorado no atendimento do escaninho da Biblioteca Central.....	188
QUADRO 9	Comparação entre as respostas recebidas para as questões 16 e 18 pela ordem dada pelos respondentes.....	201
QUADRO 10	Sugestões acerca do que pode ser melhorado em relação aos meios de comunicação na Biblioteca Central.....	208
QUADRO 11	Comparativo das respostas das questões 4 e 5 do GRUPO 2.....	219
QUADRO 12	Comparativo entre as respostas de ambos os grupos para a questão da melhoria no atendimento no escaninho.....	226
QUADRO 13	Comparativo entre as respostas de ambos os grupos para a questão sobre a localização dos materiais no acervo geral.....	229
QUADRO 14	Comparativo entre as respostas das questões 14 e 15.....	237
QUADRO 15	Comparativo entre as respostas do GRUPO 1 e do GRUPO 2 para a questão sobre a frequência de acesso e leitura das notícias no site do Sibi/UFG.....	243

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

ABEBD	Associação Brasileira de Ensino de Biblioteconomia e Documentação
BC	Biblioteca Central
BDTD	Biblioteca Digital de Teses e Dissertações
BNH	Banco Nacional de Habitação
BSCAC	Biblioteca Campus Catalão
BSCAJ	Biblioteca Campus Jataí
BSCAMI	Biblioteca Campus 1
BSCEPAE	Biblioteca Centro de Ensino e Pesquisa Aplicados à Educação
BSCGO	Biblioteca Campus Goiás
BSLL	Biblioteca Letras e Linguística
CA	Colégio de Aplicação
CAC	Campus Catalão
CAI	Coordenação de Assuntos Internacionais
CAJ	Campus Jataí
CBBD	Congresso Brasileiro de Biblioteconomia de Documentação
CBBU	Comissão Brasileira de Bibliotecas Universitárias
CBU	Conselho de Bibliotecas Universitárias
CCB	Centro Coordenador de Bibliotecas
CCN	Catálogo Coletivo Nacional
CEGEF	Centro de Gestão do Espaço Físico
CEPAE	Centro de Ensino e Pesquisa Aplicados à Educação
CEPEC	Conselho de Ensino Pesquisa Extensão e Cultura
CERCOMP	Centro de Recursos Computacionais
CIAR	Centro Integrado de Aprendizagem em Rede
CNPq	Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico
COHAB	Companhia de Habitação Popular de Goiânia
DDRH	Departamento de Desenvolvimento de Recursos Humanos
DP	Departamento do Pessoal
DMP	Departamento de Material de Patrimônio
EA	Escola de Agronomia
EAD	Ensino à Distância
EAV	Escola de Artes Visuais
EBUCO	Encontro de Bibliotecas Universitárias do Centro-Oeste
ENEM	Exame Nacional do Ensino Médio
FACOMB	Faculdade de Comunicação e Biblioteconomia
FCHF	Faculdade de Ciências Humanas e Filosofia
FCS	Faculdade de Ciências Sociais
FE	Faculdade de Educação
FEBAB	Federação Brasileira de Associações de Bibliotecários, Cientistas da Informação e Instituições
FEN	Faculdade de Enfermagem
FF	Faculdade de Filosofia
FH	Faculdade de História
FIC	Faculdade de Informação e Comunicação
FL	Faculdade de Letras
FM	Faculdade de Medicina
FO	Faculdade de Odontologia
GIDI	Gerência de Informação Digital e Inovação

IBICT	Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia
ICB	Instituto de Ciências Biológicas
ICHL	Instituto de Ciências Humanas e Letras
IFES	Instituições Federais de Ensino Superior
IMF	Instituto de Matemática e Física
INEP	Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira
LIBRAS	Linguagem Brasileira de Sinais
MEC	Ministério da Educação
OPAC	On-line Public Access Catalog
PDSIBI	Plano Diretor do Sistema de Bibliotecas
PNE	Pessoas com Necessidades Especiais
PROAD	Pró-Reitoria de Administração e Finanças
PRODIRH	Pró-Reitoria de Administração e Recursos Humanos
PROGRAD	Pró-Reitoria de Graduação
PROAPUPEC	Programa de Apoio às Publicações Periódicas Científicas da UFG
PROUNI	Programa Universidade para Todos
PRPPG	Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação
PUC-GO	Pontifícia Universidade Católica de Goiás
REUNI	Reestruturação e Expansão das Universidades Federais
RI	Repositório Institucional
RNP	Rede Nacional de Pesquisa
SABUB	Seminário Avaliação da Biblioteca Universitária Brasileira
SciELO	Scientific Electronic Library Online
SECOM/SIBI	Setor de Comunicação do Sistema de Bibliotecas
SEER	Sistema Eletrônico de Editoração de Revistas
SIBI	Sistema de Bibliotecas
SNBU	Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias
TIC	Tecnologia de Informação e Comunicação
TCLE	Termo de Consentimento Livre e Esclarecido
UCG	Universidade Católica de Goiás
UFBA	Universidade Federal da Bahia
UFG	Universidade Federal de Goiás
UFMG	Universidade Federal de Minas Gerais
UFPR	Universidade Federal do Paraná
UFTO	Universidade Federal do Tocantins
VTLS	Visionary Technology in Library Solutions

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO..... 16

2 SOBRE O CAMINHO METODOLÓGICO..... 25
2.1 A ESCOLHA DO MÉTODO E OS OBJETIVOS DA PESQUISA..... 26
2.1.1 Composição das amostras para as entrevistas..... 30
2.1.2 Construção dos questionários, pré-teste e coleta de dados..... 33

3 CONTEXTUALIZANDO O OBJETO: O SISTEMA DE BIBLIOTECAS DA UFG (SIBI/UFG) 39
3.1 ANTECEDENTES..... 45
3.1.1 Rumos e caminhos..... 48
3.1.2 Crescimento e informatização na década de 1990..... 56
3.1.3 Anos 2000: ampliação de produtos e serviços e integração das bibliotecas.. 65
3.1.4 Um caso peculiar no Sibi/UFG: o terceiro mandato..... 75
3.2 A BIBLIOTECA COMO ORGANIZAÇÃO COMPLEXA..... 89
3.2.1 Estrutura de funcionamento..... 93
3.2.1.1 A proposta de um novo regimento para o Sibi/UFG..... 99
3.2.2 Os departamentos selecionados para a pesquisa..... 102
3.2.2.1 A Gerência de Circulação..... 102
3.2.2.2 A Seção de Referência..... 103
3.2.2.3 O Setor de Comunicação..... 104

4 COMUNICAÇÃO E CULTURA DO SISTEMA DE BIBLIOTECAS DA UFG (SIBI/UFG) 106
4.1 A COMUNICAÇÃO NAS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS..... 107
4.2 A BUSCA POR NOVOS MODELOS..... 112
4.3 O MODELO DE COMUNICAÇÃO DO SIBI/UFG..... 116
4.3.1 A biblioteca como emissora de comunicação..... 128
4.3.2 A influência da tecnologia no modelo de comunicação e na cultura do Sibi. 136
4.4 A COMUNICAÇÃO E A CULTURA NAS RELAÇÕES DO SIBI/UFG..... 147
4.4.1 A comunicação do Sibi por meio do Setor de Comunicação: mídias..... 151
4.4.2 A comunicação do Sibi por meio da Gerência de Circulação e da Seção de Referência..... 155
4.4.3 A relação de comunicação da biblioteca com a UFG..... 162

5 A PESQUISA NO SIBI: APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS COLETADOS..... 168
5.1 DADOS E ANÁLISES DA PESQUISA COM OS COLABORADORES DAS SEÇÕES SELECIONADAS (GRUPO 1)..... 168
5.2 DADOS E ANÁLISES DA PESQUISA COM OS USUÁRIOS (GRUPO 2).... 210

6 DESAFIOS DA COMUNICAÇÃO NA CULTURA DO SIBI/UFG..... 248

REFERÊNCIAS..... 254

BIBLIOGRAFIA CONSULTADA..... 264

ANEXOS..... 267

ANEXO A – Finalidades e atividades do Setor de Comunicação do Sibi/UFG..... 268
ANEXO B – Descrição detalhada das atividades do Setor de Comunicação no Sibi/UFG 270
ANEXO C – Guia do Usuário do Sibi/UFG - edição 2013..... 279
ANEXO D – Parecer consubstanciado do Comitê de Ética em Pesquisa da UFG..... 281
ANEXO E – Produtos e serviços ofertados pelas bibliotecas do Sibi/UFG..... 284

APÊNDICES..... 288
APÊNDICE A – Modelo do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE)..... 289
APÊNDICE B – Modelo do questionário aplicado aos servidores das seções selecionadas para a pesquisa (GRUPO 1)..... 291
APÊNDICE C – Modelo do questionário aplicado aos usuários (GRUPO 2)..... 295
APÊNDICE D – Compilação das sugestões recebidas dos usuários entrevistados no GRUPO 2 para melhorar a sinalização da entrada da Biblioteca Central..... 300
APÊNDICE E – Compilação das sugestões recebidas dos usuários entrevistados no GRUPO 2 para melhorar a localização de material no Acervo Geral da Biblioteca Central..... 303
APÊNDICE F – Compilação das sugestões recebidas dos usuários entrevistados no GRUPO 2 para melhorar a comunicação da Biblioteca Central com seus usuários..... 307

1 INTRODUÇÃO

A importância da biblioteca como organização[1] social e pública diante dos contextos educacional, científico e cultural da sociedade é inconteste. Elas prestam um serviço específico que visa promover e incentivar o uso da informação, desempenhando um papel fundamental na tarefa de acelerar o processo econômico, social e cultural de uma sociedade. Não é sem razão que a origem das bibliotecas no mundo, de acordo com registros, está intimamente ligada à necessidade de se guardar a memória da humanidade. Tanto é que do mundo antigo se preservou o pensamento sobrevivente nas bibliotecas cristãs instaladas nos monastérios. E, com o surgimento das universidades, no século XIII, iniciou-se a dessacralização dos manuscritos por meio dos copistas leigos. Aos poucos as universidades extrapolaram a doutrina e o dogma religioso, rompendo com a antiga vinculação dos livros às igrejas (MILANESI, 2003).

Talvez seja por isso que em muitas sociedades o tamanho e a variedade de bibliotecas passaram a indicar o grau de suas riquezas. O número de unidades e a qualidade delas revela o grau de desenvolvimento social. Merece destacar que os países mais ricos criaram espantosos acervos, minuciosamente organizados e conservados em gigantescas construções. Não foi, e ainda não é, o caso do Brasil, infelizmente, pois no País não há tradição de se estruturar e manter bibliotecas da forma adequada. Na visão de Milanesi (2003), no geral, as bibliotecas devem ser vistas como um espaço informativo, antes de serem identificadas apenas como uma coleção de livros. Pois, esta de fato, sempre foi sua função desde a biblioteca de Alexandria, que existiu até o século IV da era cristã.

Diante do exposto, pode-se inferir que a biblioteca em uma instituição de ensino é um órgão ímpar e tem, como compromisso, o atendimento às demandas informacional (científica e tecnológica) e social (democratização dos recursos) de seus usuários. No caso das bibliotecas do tipo universitárias[2], que existem como parte de instituições de ensino superior (IES), elas são, em sua essência, núcleos de apoio ao ensino, à pesquisa e à extensão, pólos de disseminação do conhecimento e importante portal de acesso a informações para o desenvolvimento de projetos e pesquisas. É o caso do objeto do estudo empírico que gerou

[1] Considerando-se aqui que 'organização', como sinônimo de empresa/instituição/empresa/corporação, é "[...] um sistema social e histórico, formal, que obrigatoriamente se comunica e se relaciona, de forma endógena, com os seus integrantes, [e] de forma exógena, com outros sistemas sociais e com a sociedade." (NASSAR, 2009, p. 62).

[2] Existem vários tipos de bibliotecas, sendo que elas são classificadas de acordo com sua finalidade, com as funções que desempenham, pela especialização dos assuntos a que se dedicam e pelo tipo de leitor a que atendem. Veja detalhes sobre este assunto no capítulo 3 desta dissertação.

este trabalho, cuja pesquisa foi realizada no âmbito da Biblioteca Central do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Goiás (Sibi/UFG).

As bibliotecas universitárias, no geral, atendem a um público bastante diversificado – que vai desde o estudante de graduação de cursos presenciais e de Ensino à Distância (EAD) até pós-doutores, incluindo também a comunidade em geral, que, geralmente, também pode utilizar os espaços e os acervos destas bibliotecas, dentro de algumas limitações – e na UFG não é diferente. São públicos bastante qualificados que, em geral, sabem o que buscam e exigem que a biblioteca esteja apta a atender às suas demandas, não só informacionais como também de comunicação – ou seja, exigem serem bem informados sobre como proceder na biblioteca, entre outros. Ressaltando que a biblioteca universitária é uma organização dentro de outra organização maior, que é a instituição que a mantém.

Os serviços prestados por uma biblioteca universitária possuem características peculiares por estarem dissociadas de um bem tangível, mas que, nem por isso deixa de ser um bem, que é a informação. A informação é um bem que tem sentido real, que proporciona utilidade, que é insumo de produção no meio organizacional e que deve estar, portanto, ao alcance de todos. As atividades básicas das bibliotecas – como aquisição de material informacional, processamento deste material e atendimento aos usuários – objetivam, em última instância, comunicar o conhecimento, o qual é baseado em informação.

Diante da realidade atual em que as bibliotecas universitárias estão imersas, que é a da sociedade da informação, além de efetivar as atividades básicas relacionadas, um desafio suplementar se apresenta de forma unívoca, que é a de facilitar acesso à informação. O que deixa claro que a biblioteca universitária não mais comporta funções voltadas apenas às suas tarefas básicas, muito menos àquela ideia atávica de depósito de livros. Pelo contrário, faz-se necessário que ela estabeleça, cada vez mais, um processo contínuo de interação e ajustamento de interesses entre suas necessidades de funcionamento e a de seus públicos.

Diante deste argumento, acredita-se ser necessário um trabalho de comunicação constante, contínuo e planejado da organização ‘biblioteca’. O descuido com a comunicação na biblioteca pode levar, entre outras coisas, à subutilização daquilo que é colocado à disposição dos usuários pelo simples desconhecimento por parte dos principais interessados. Além disso, levando em conta que as bibliotecas são organismos complexos e que envolvem vários funcionários, e a considerando como uma organização, também não se pode deixar de lado a comunicação interna, tampouco deixar de considerar a importância que esta tem.

Desde o início da década de 1980 estudiosos da área de Ciências da Informação e de Biblioteconomia no Brasil vêm defendendo a criação de serviços de comunicação em

bibliotecas, em particular os relacionados ao *marketing*. Nota-se que, desde então, tais estudiosos já haviam percebido que a área de comunicação deve ser parte integrante do todo que compõe uma biblioteca, apesar de se observar que a maior parte dos estudos em Biblioteconomia está focada apenas no esforço de *marketing*.

A partir de observações que vêm sendo feitas pela autora deste estudo desde 2005, quando teve início o interesse pela temática abordada neste trabalho – a análise da comunicação instituída pelo Sibi/UFG, acredita-se que o direcionamento somente para os serviços do *marketing* pode levar a processos falhos, já que o processo de comunicação engloba muito mais do que apenas a aplicação do *marketing* em si. Este, sozinho, pode não corresponder às reais necessidades comunicacionais dos públicos de uma biblioteca, ou de qualquer outra organização complexa. Até porque a comunicação, como conceito, abriga uma área multidisciplinar, estando presente em todas as formas de integração social. Como bem observa Wolton (2004, p. 100, grifo do autor), a comunicação "[...] é um objeto de conhecimento interdisciplinar, proporcional à sua dimensão antropológica, e essa dimensão de *cruzamento* deve ser preservada para evitar uma especialização que, aparentemente, transmite segurança, mas que na realidade é redutora e empobrecedora".

No caso específico das bibliotecas de universidades federais, outro aspecto a ser considerado é o crescimento, nos últimos anos, do uso de novas tecnologias. Isto vem demandando destas instituições mais e substanciosas alterações em sua forma de se comunicar com seus públicos. Demanda esta impulsionada em especial pelo aumento do número de usuários após o advento do Projeto de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais (REUNI), germinado entre 2006 e 2007 em todo o Brasil. Se em alguns momentos se pensou em uma comunicação voltada apenas para o *marketing* de produtos e serviços, na atualidade é preciso perceber que estas organizações, as bibliotecas, são complexas e necessitam de um olhar mais atento e aprofundado para atender às novas demandas comunicacionais.

Diante do exposto, viu-se a importância de tratar o Sibi como uma organização dentro de uma organização, a UFG, atuando em uma relação contínua e permanente, onde cada uma tem sua complexidade, necessidades próprias e complementares. Como organização, o Sibi/UFG se comunica o tempo todo, quando recebe e quando emite mensagens, ou mesmo quando se cala. O que significa considerar que não há organização sem comunicação; seja ela formal ou informal, a comunicação acontece, como propõe Wolton (2010).

Nesta pesquisa a comunicação do Sibi/UFG é abordada no seio de sua cultura, que, em última análise, exprime o modelo de comunicação adotado. Este enfoque possibilitou verificar

a institucionalidade da comunicação – a filosofia, as políticas adotadas e as estratégias utilizadas – que em si são a expressão, em ato, da comunicação instituída pelo Sibi/UFG. A preocupação foi desenvolver um estudo que não se limitasse a uma simples abordagem de *marketing*, pelas razões já explicitadas e também mediante a escassa existência de estudos com visão mais complexa da comunicação das bibliotecas universitárias.

Estudar o processo de comunicação na organização biblioteca é uma forma de contribuir para sua melhoria e para a melhoria da relação com os usuários, como preconiza Silveira (1987). Mas também de apontar caminhos. Principalmente quando se tem em vista a ausência, no Brasil, de estudos específicos sobre o processo de comunicação em bibliotecas – como se verá com mais detalhes no corpo do trabalho. Este é um dos motivos, aliás, que motivou a realização deste projeto, juntamente com o meu interesse em aprofundar na temática, que é bastante nova em ambas as áreas envolvidas, a Comunicação e a Biblioteconomia. E foi neste sentido que a efetivação do projeto proposto se deu na busca por aprofundar o conhecimento acerca do modelo de comunicação do Sibi/UFG, local onde a atividade já existe há cerca de 20 anos materializada em um Setor de Comunicação que é dedicado ao processo de comunicação das bibliotecas da UFG com seus públicos-alvo.

Na pesquisa que aqui se apresenta se propôs, como temática, analisar a comunicação emitida pelo Sibi/UFG em sua cultura organizacional e também no âmbito da cultura onde ele, o Sibi, está inserido, que é a da UFG, a organização maior que o contém. À época do início dos estudos do mestrado o Sibi/UFG era composto por oito unidades instaladas na capital Goiânia e em outros três municípios no interior do Estado. Assim, para que a pesquisa empírica fosse possível, optou-se por observar, como parâmetro e representação do todo do Sibi, três setores na Biblioteca Central: a Seção de Referência, a Gerência de Circulação e o Setor de Comunicação – emissores diretos e indiretos de informações que são de interesse direto da comunidade UFG. Além do mais, a Referência e a Circulação atendem as principais necessidades do público que busca a biblioteca. São o que se pode chamar de ‘centro nervoso’ da biblioteca. Assim, foram selecionados os setores na Biblioteca Central que mais ativamente atuam no processo de comunicação do Sibi/UFG com seus públicos.

A visão de Morin (2000) acerca do que seja cultura orientou a análise da cultura do Sibi/UFG. Este autor entende que a cultura se constitui em um patrimônio de saberes, crenças, conhecimentos e mitos adquiridos e transmissíveis. Deste modo, é a cultura que fornece os conhecimentos, valores, símbolos que orientam e guiam as vidas humanas no âmbito pessoal e no organizacional. Ou seja, ela é coprodutora da realidade que cada um percebe e concebe, e, sendo assim, nossas percepções estão sob o controle também de variáveis culturais.

Tendo como fundamento o que dizem Edgar Morin acerca da cultura e Dominique Wolton sobre a comunicação, o campo da investigação da pesquisa aqui apresentada – a comunicação do Sibi/UFG – foi analisado de um ponto de vista multidimensional. Observou-se a complexidade presente no campo investigado e também no Sistema de Bibliotecas em si, pois, como afirma Morin (2005a), tudo está em relação dialógica, recursiva e hologramática – sendo estes três dos pilares dos estudos de Edgar Morin acerca do pensamento complexo[3]. A partir das ideias de Morin (2005a) sobre a complexidade se considerou, ao longo do trabalho, que tanto o processo de comunicação quanto a cultura do Sibi/UFG estão *in fieri*. O que significa dizer que ambos não estão prontos e acabados, mas sim em processo de construção, interagindo de forma contínua e permanente.

A partir do olhar multidimensional voltado para a comunicação do Sibi/UFG foi possível confirmar que a biblioteca é um órgão complexo. E, por isso, não seria possível analisar seu processo de comunicação sem tocar em algumas das diversas variáveis que envolvem seu funcionamento. Tecnologia, atendimento ao cliente, financiamento, verba, gestão, compartilhamento, interação, recursos humanos, são alguns dos que aparecem neste trabalho entre os vários possíveis.

Refletir sobre a comunicação do Sibi/UFG permitiu observar, entre outras coisas, que a organização Sistema de Bibliotecas da UFG possui um modelo de comunicação próprio, no qual a cultura da instituição é expressa através da comunicação que ela emite aos diversos públicos. Apesar de o Sibi/UFG se organizar a partir de um modelo vertical, ou seja, a partir de princípios hierárquicos, onde há uma tendência à promoção da comunicação verticalizada, observou-se que o processo de comunicação no Sibi/UFG tem tentado emitir uma comunicação mais voltada para as necessidades e interesses de seus públicos.

Sabe-se que, para a análise da comunicação das organizações, pode-se passar pela sua rede de significantes, que é simbólica, e pela rede de significados que elas veiculam e ao qual remetem. No entanto, esta pesquisa está focada nas significações que já estão formalizadas, pois se buscou respostas para questões acerca da comunicação advindas da cultura do Sibi/UFG, as quais exprimem as formas de conceber, construir, estabelecer objetivos e estratégias, selecionar seus públicos e suas mídias de comunicação. A cultura da biblioteca nos diz muito sobre o modelo de comunicação vigente – considerando-se aqui que a cultura produz a comunicação, que também é produtora de cultura, conforme Morin (2002). E se verá isto nos capítulos a seguir.

[3] Veja mais sobre o pensamento complexo de Edgar Morin no capítulo 4 desta dissertação.

Torna-se importante reafirmar que nesta pesquisa se considera que a comunicação organizacional é um processo dialógico e complexo, pois em uma organização se lida com públicos heterogêneos com os quais se busca consenso acerca de ideias, da identidade e da imagem da organização, como diz Rego (1986). Na biblioteca da UFG não é diferente. Nesta organização a comunicação acontece em situações concretas, acionando ruídos, culturas, bagagens diversas e cruzando indivíduos diferentes. De modo que o fenômeno comunicacional não se esgota na presunção de eficácia do emissor. E, mediante a complexidade da comunicação, continua-se a enfrentar o desafio da compreensão (MORIN, 2003).

Promover o acesso a serviços e produtos em informação é o objetivo primordial, quiçá, principal, do Sibi/UFG. E este objetivo visa, em todo caso, atender as necessidades e expectativas da comunidade UFG em sua estrutura, que não é simples, pois é composta por vários *campi*, sendo que cada campus tem necessidades e expectativas próprias. Neste sentido, em termos de comunicação, o trabalho deve ser realizado não somente para divulgar os produtos e serviços ofertados pelas bibliotecas do Sibi/UFG, mas também para incentivar seu uso e, ao mesmo tempo, detectar novas necessidades e expectativas. Isto porque os produtos e serviços ofertados pelas bibliotecas já existem no sentido de atender necessidades anteriormente detectadas. À medida que a UFG se reorganiza para atender aos interesses de seus públicos, seus movimentos se refletem nas bibliotecas, as quais também têm que se reorganizar para, assim, realizar aquilo que o Sibi/UFG propõe em sua missão – em um movimento recursivo e dialógico.

As novas tecnologias, em particular a internet, impulsionaram o trabalho de comunicação nas bibliotecas do Sibi/UFG, facilitando o contato com os públicos-alvo. Além das mídias tradicionais − como jornal mural, boletim interno, contato face-a-face e comunicação administrativa −, o correio eletrônico e o site do Sibi/UFG são meios imprescindíveis para o processo de comunicação – como se verá nos dados coletados na pesquisa empírica. Ambos permitem alcançar os públicos interno e externo ao Sibi/UFG de forma assíncrona e independentemente de onde eles estejam fisicamente.

Nos dados da pesquisa também se verá que não somente a partir das novas tecnologias se realiza o processo de comunicação no Sibi/UFG, pois dois dos meios mais tradicionais ainda são muito necessários, segundo os respondentes da pesquisa empírica. São eles: os cartazes e o contato face-a-face. O que acaba por corroborar a ideia de Wolton (2010) quando este diz que a informação é abundante, mas somente produzir informações e a elas ter acesso não significa mais comunicar.

Em várias das atividades e/ou metas das bibliotecas do Sibi/UFG, no todo e em cada uma especificamente, a biblioteca é não somente receptora, mas, principalmente, emissora de comunicação. Há de fato uma relação de recursividade neste processo, no entanto teve-se aqui a intenção de tratar a comunicação emitida sem deixar de captar ângulos e facetas da recepção desta comunicação. Neste esforço de interrogar a realidade de comunicação do Sibi/UFG, considerou-se mais prudente, ou menos insano neste momento, investigar o universo interno que rege esse processo.

Entende-se que a análise da comunicação com o público interno em dois níveis – ao Sibi (seus colaboradores) e à UFG (estudantes e servidores da instituição que são usuários das bibliotecas)[4] – contribui para a compreensão das outras facetas. Ela permeia cada contorno, informa cada objetivo e estratégia, inspira cada movimento do processo comunicacional. Para alguns autores, os entraves na comunicação interna estão no centro dos problemas de relacionamento entre setores de uma organização, assim como também está na raiz das soluções de integração entre seus públicos, detectando onde a informação está retida ou truncada.

Estes e outros aspectos da comunicação no Sibi/UFG são abordados ao longo do trabalho. E, para que se compreenda o que se propôs, optou-se por apresentar os resultados da pesquisa ao longo da dissertação, visando captar e demonstrar o mundo de significações que é a comunicação para os entrevistados. Estas significações são os sentimentos, os pensamentos que os entrevistados associam à ideia de comunicação. Por essa razão, procurou-se captar indicadores do que é e do que pode vir a ser a relação de comunicação do Sibi/UFG com seus públicos e as significações que se inscrevem no mundo vivido destas pessoas. Elas se materializaram de variadas formas, sendo expressas e construídas de forma dialógica neste trabalho. A forma dialógica de tratá-las se deve à necessidade de captar a comunicação como um mundo que fez, que faz e que faça sentido à medida que se transforma e se reinventa no seio da cultura do Sibi/UFG.

Para iluminar este estudo foram selecionados alguns autores, nos quais se buscou os conceitos fundantes apresentados ao longo do trabalho. Inicialmente os autores-guia selecionados foram: Edgar Morin, para temas como complexidade, cultura e sistema; João Curvello e Rudimar Baldissera, para tratar de cultura organizacional; Sérgio Moretti, para a temática organização; Dominique Wolton e, novamente, Morin, para tratar de comunicação; e Margarida Kunsch e Gaudêncio Torquato Rego, para o tema comunicação organizacional. No

[4] Veja no item 4.3, do capítulo 4, a classificação utilizada no Sibi/UFG para seus públicos-alvo.

entanto, durante a caminhada se encontrou ressonância nas ideias de vários outros autores, inclusive de estudiosos da área de Biblioteconomia, já que este é um trabalho que se apresenta como multidisciplinar e as duas áreas aqui abordadas – Comunicação e a Biblioteconomia – conversam entre si.

No que diz respeito ao caminho metodológico, o objeto foi observado como um sistema rico de ideias, em que os sujeitos pesquisados são indivíduos pertencentes a uma cultura – a do Sibi/UFG, que produz seu modo de conhecimento sobre o fazer comunicação, com base nos estudos de Morin (2005a) e de Wolton (2010). O método selecionado foi o estudo de caso e foram utilizadas entrevistas para a pesquisa empírica.

A população foi dividida em dois grupos: colaboradores da Biblioteca Central, efetivos e terceirizados (GRUPO 1); e usuários desta biblioteca, composto por estudantes e servidores da UFG (GRUPO 2). Foi construído um questionário para cada grupo e ambos foram pré-testados antes da aplicação efetiva. Para o GRUPO 1 o questionário foi aplicado pessoalmente pela pesquisadora, um a um, totalizando 25 respondentes. Para o GRUPO 2 o questionário foi enviado por *e-mail* através da ferramenta Google Drive, tendo em vista que a amostra inicial deste grupo continha 316 sujeitos. Após dois meses a pesquisa foi encerrada e contabilizou 165 questionários respondidos, os quais foram considerados os 100% da amostra do GRUPO 2 para efeito de análise e discussão.

Em sua estrutura este trabalho está dividido em cinco capítulos, incluindo a introdução, que se presentifica como sendo o primeiro capítulo. No segundo capítulo se apresenta o caminho percorrido ao longo da caminhada empreendida nesta dissertação, assim como o método selecionado e as técnicas utilizadas. E também o instrumento de pesquisa e a população pesquisada. Optou-se por abrir um capítulo para apresentar o caminho metodológico logo após a introdução por se acreditar que é mais válido explicitar não somente as técnicas de coleta de dados empíricos, mas todo o processo de construção da dissertação. Um percurso de ir e vir marcado por certezas e incertezas que predominam a abordagem que selecionamos como norteadora para este trabalho – a visão da complexidade, predominantemente em Edgar Morin. Obviamente que, como iniciante, não se abriu mão de princípios clássicos de ordem e separabilidade lógica no caminho percorrido. Ao mesmo tempo em que se tentou integrá-las em um esquema mais largo, ou seja, compreender a complexidade da comunicação do Sistema de Bibliotecas da UFG (Sibi/UFG) sem nos fecharmos ao pensamento tecnocrático da pesquisa ao qual estamos acostumados, que só vê as dimensões quantitativas.

No terceiro capítulo, ‘Contextualizando o objeto: o Sistema de Bibliotecas da UFG (Sibi/UFG)’, percorrem-se alguns trechos da história da biblioteca no mundo, passando pelo surgimento do órgão na UFG e fechando com a história do Sibi/UFG – iniciada no começo da década de 1970, e indo até o ano de 2013, ano do início dos estudos no mestrado para esta pesquisa. Em meio ao texto, faz-se a apresentação do objeto da pesquisa empírica, que é a Biblioteca Central.

No quarto capítulo, ‘Comunicação e cultura no Sistema de Bibliotecas da UFG (Sibi/UFG)’, estão apresentados os conceitos fundantes deste trabalho – tais como os de biblioteca universitária, complexidade, comunicação e comunicação organizacional, cultura e cultura organizacional. Neste momento do trabalho é que se recorre com mais profundidade aos autores selecionados para iluminar a pesquisa e se discutir conceitos e dados coletados, relacionando-os. Fala-se também sobre como o processo de comunicação nas bibliotecas universitárias.

No quinto capítulo ‘Pesquisa no Sibi: apresentação e análise dos dados coletados’, são apresentados os resultados dos dados coletados em forma de gráficos, quadros e tabelas. Dados que estão seguidos pelas respectivas análises de acordo com os dois grupos selecionados para a pesquisa empírica. Considerou-se mais oportuno proceder desta forma porque foram encontradas significações relativas a várias facetas do modelo de comunicação do Sibi/UFG, as quais possibilitou construir um caminho, delinear um trajeto tendo em vista as categorias subliminarmente captadas no mundo de significações encontrado a partir dos dados dos respondentes.

Para finalizar, apresentam-se as considerações obtidas ao longo do trabalho no último capítulo, intitulado ‘Desafios da comunicação na cultura do Sibi’. Não se trata de uma conclusão, mesmo porque, à luz da visão da complexidade a cultura e o processo de comunicação no Sibi/UFG estão sempre *in fieri*, como já dito, em movimentos de recursividade, dialogicidade e hologramaticidade. Assim, deixam-se as portas abertas para pesquisas futuras acerca da temática aqui abordada.

2 SOBRE O CAMINHO METODOLÓGICO

Neste capítulo se apresenta o caminho percorrido ao longo da concepção desta dissertação. Um percurso de ir e vir marcado por certezas e incertezas que predomina a abordagem que selecionamos como norteadora para este trabalho – a visão da complexidade, predominantemente em Edgar Morin. Obviamente que, como iniciante, não se abriu mão de princípios clássicos de ordem e separabilidade lógica durante a caminhada. Ao mesmo tempo em que se tentou integrá-las em um esquema mais largo, ou seja, compreender a complexidade da comunicação do Sistema de Bibliotecas da UFG (Sibi/UFG) sem nos fecharmos ao pensamento tecnocrático da pesquisa ao qual estamos acostumados, que só vê as dimensões quantitativas.

O método, aqui, foi entendido e empregado não como metodologia, pois a metodologia é um guia que, a *priori*, programa a investigação; ao passo que o método é aquele que liberta o pesquisador ao longo da caminhada. Ele será sempre um auxiliar da estratégia, comportando, necessariamente descobertas e inovações (MORIN, 2000).

Neste sentido, a pesquisa foi conduzida por uma forma de pensamento que leva a ver o objeto como um sistema rico de ideias em que os sujeitos pesquisados são indivíduos pertencentes a uma cultura – a do Sibi/UFG, que produz seu modo de conhecimento sobre o fazer comunicação. Assim, o objeto empírico da pesquisa foi visto de forma institucionalizada e formal, mas de modo multidimensional, percepção que só foi possível a partir dos estudos dos operadores do pensamento complexo de Morin (2005a), em especial a dialogicidade, a recursividade e a hologramaticidade – conceitos que serão explicitados com detalhes no capítulo 3.

Também são apresentados: os objetivos elencados para a pesquisa; a maneira como foram determinadas as amostras dentro da população escolhida para a aplicação dos questionários; e como foram construídos os questionários utilizados na pesquisa empírica. Fala-se também sobre o pré-teste dos questionários e sobre a forma de coleta de dados para cada uma das amostras.

Esta pesquisa – incluindo projeto, Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) e os dois formulários para entrevistas – foi devidamente submetida ao Comitê de Ética em Pesquisa da UFG em maio de 2014. A pesquisa foi aprovada em 30 de junho do mesmo ano, sob o parecer nº 692.646, que pode ser visto no ANEXO D.

2.1 OS OBJETIVOS DA PESQUISA

A compreensão da comunicação do Sibi exigiu leituras que permitissem alcançar os objetivos elencados para esta pesquisa, quais sejam: a) analisar a comunicação emitida pelo Sibi/UFG, tendo como ponto de partida os setores de Referência, Circulação e Comunicação na Biblioteca Central; b) verificar se a cultura (filosofia, valores, política, objetivos) da instituição está realmente sendo expressa através da comunicação que ela emite; c) levantar meios, fluxos e redes de comunicação nos setores selecionados; d) verificar quais meios, dentre os utilizados, são mais eficazes no quesito alcance dos públicos do Sibi/UFG; e) identificar se a linguagem e as estratégias utilizadas para emitir a comunicação estão adequadas a este público, tendo como parâmetros os setores previamente selecionados.

Com estes objetivos se pretendia verificar se o modelo de comunicação instituído reflete a cultura do Sibi/UFG a partir da análise da sua comunicação com os públicos-alvo, tendo como parâmetro e representação as Seções de Referência, Circulação e o Setor de Comunicação na Biblioteca Central, departamentos que são emissores diretos e indiretos de informações de interesse da comunidade UFG. E também as respostas dos entrevistados elencados para esta pesquisa – colaboradores e usuários da Biblioteca Central, como se verá em detalhes mais adiante.

Considera-se que a comunicação organizacional é um processo dialógico e complexo, pois em uma organização se lida com públicos heterogêneos com os quais se busca consenso acerca de ideias, da identidade e da imagem da organização, como diz Rego (1986). Na biblioteca da UFG não é diferente. Nesta organização a comunicação acontece em situações concretas, acionando ruídos, culturas, bagagens diversas e cruzando indivíduos diferentes. De modo que o fenômeno comunicacional não se esgota na presunção de eficácia do emissor. E, mediante a complexidade da comunicação, continua-se a enfrentar o desafio da compreensão (MORIN, 2003).

Está claro que o processo comunicativo que ocorre no âmbito organizacional é condicionado a uma série de fatores ou variáveis. E o fato de as organizações serem compostas por pessoas que possuem os mais diferentes universos cognitivos e as mais diversas culturas e visões de mundo implica, por si só, na complexidade que é pensar a comunicação nas organizações ou as organizações como comunicação. Assim, a teoria da complexidade estudada por Morin (2005a) se mostrou como a linha conceitual mais adequada para ser aplicada a este trabalho.

Para Morin (2005a), a complexidade se impõe primeiro como a impossibilidade de simplificar. O simples seria apenas um momento de abstração arrancado da complexidade, um instrumento de manipulação. Segundo este autor, a complexidade concebe a articulação, a identidade e a diferença de todos os aspectos de que são constituídos os seres humanos, tendendo para o conhecimento multidimensional. Trazendo para o objeto de estudo desta pesquisa, tratou-se a comunicação de um ponto de vista relacional entre indivíduos e departamentos, e não meramente de forma linear – novamente considerando que o processo de comunicação não se esgota na presunção de eficácia do emissor.

Sabe-se que para a análise da comunicação das organizações se pode passar pelo seu sistema de significantes (rede simbólica) e pelo sistema de significados que ele veicula e ao qual remete. No entanto, esta pesquisa é focada no sistema de significações que já estão formalizadas. Este sistema pode responder questões acerca da cultura da biblioteca, ou seja, sobre as formas de conceber, construir, estabelecer objetivos e estratégias, selecionar seus públicos e suas mídias de comunicação. A cultura da biblioteca diz muito sobre o modelo de comunicação vigente – considerando-se aqui que a cultura produz a comunicação, que também é produtora de cultura, ainda conforme Morin (2002).

Assim é que neste trabalho não se limitou a ver somente os efeitos do processo de comunicação no Sibi/UFG. Buscou-se investigar a comunicação sem separá-la do seu mundo de significações, quer dizer, de sua cultura. Isto porque se considera que comunicação e cultura são dois sistemas que estão em coprodução, de acordo com o pensamento complexo de Morin (2005a).

Além de Morin (2005a), inicialmente também foram selecionados, como autores-guia, João Curvello e Rudimar Baldissera, para tratar de cultura organizacional; Sérgio Moretti e Adriano Gomes para a temática organização; Dominique Wolton para tratar de comunicação; e Margarida Kunsch e Gaudêncio Torquato Rego, para o tema comunicação organizacional. Outros foram escolhidos ao longo da caminhada na medida em que foram sendo necessários, já que o caminho se faz caminhando.

Neste trabalho não se teve a ambição de captar todo o universo da comunicação que rege o processo do Sibi/UFG, por isso foram selecionados três departamentos – a Circulação, a Referência e o de Comunicação, que proporcionaram indicadores para traçar paralelos e comparações. Pretendeu-se projetar ângulos e facetas da comunicação do Sibi/UFG valendo-se da dimensão institucional da comunicação administrativa, interna e institucional. Neste contexto foram selecionados alguns sujeitos internos à UFG – entre colaboradores do Sibi/UFG, estudantes e servidores docentes e técnico-administrativos da UFG como um todo

– para saber o que eles pensam sobre a comunicação do Sibi/UFG. Estes foram selecionados porque fazem parte da cultura do Sibi/UFG, em transformação, assim como eles mesmos – em recursividade, onde a cultura regenera a sociedade, que regenera a cultura, em um movimento complexo. Os sujeitos entrevistados carregam, e ao mesmo tempo produzem, significações sobre a comunicação do Sibi/UFG externalizadas no atendimento, na forma de gestão, nas rotinas de trabalho, e até mesmo na maneira de se vestir, comportar-se e se produzir nas mídias utilizadas.

A partir da definição da linha conceitual do método a ser seguido, iniciou-se a caminhada tendo em vista os objetivos elencados para a pesquisa. O método abre um caminho e se faz o caminho enquanto se caminha, no processo de produção do conhecimento que se deseja. As técnicas de pesquisa são instrumentos de coleta de dados em consonância com o método, o problema em foco e os resultados que se deseja alcançar. Tendo em vista esta concepção, a escolha se deu pelo estudo de caso, que "[...] enquadra-se em uma abordagem qualitativa e é frequentemente utilizada para a coleta de dados na área de estudos organizacionais [...]." (CESAR, 2005, p. 3).

De acordo com esta autora, no estudo de caso

> [...] os dados são coletados a partir de múltiplas fontes, todas baseadas em relatos, documentos ou observações; isto significa que podem ser utilizadas inclusive evidências (dados) de natureza quantitativa que estejam catalogadas [...]. Esta é considerada uma das vantagens deste método sobre outros métodos de investigação tidos como qualitativos. Quanto ao foco temporal, [...] é bastante amplo, pois permite que o fenômeno seja estudado com base em situações contemporâneas, que estejam acontecendo, ou em situações passadas, que já ocorreram e que sejam importantes para a compreensão das questões de pesquisa colocadas. (CESAR, 2005, p. 7-8).

Quanto às técnicas de pesquisa utilizadas, estas foram escolhidas em consonância com o pensamento complexo e com o método selecionado. Propôs-se realizar uma pesquisa de natureza qualitativa envolvendo grande variedade de materiais empíricos que descrevem, de certa forma, a rotina e os significados da comunicação dentro da instituição. A caminhada foi estruturada em partes que só se separam por uma questão metodológica. São elas: a) revisão bibliográfica; b) diário de campo; c) pesquisa documental; d) pesquisa institucional ou administrativa; e) entrevista.

O diário de campo é uma ferramenta útil para não se perder de vista o que acontece no dia a dia da instituição – a Biblioteca Central, no caso, que é o objeto empírico deste trabalho. Permite fazer anotações, observações e levantar questões no cotidiano da pesquisa, ou seja, na vivência da instituição, que são valiosas percepções de valores e ideias da realidade do

Sibi/UFG. Não se propôs nenhuma pesquisa etnográfica – com informantes previamente selecionados como sugere DaMatta (1987). No entanto, buscou-se nele a fonte de inspiração para melhor explorar nosso objeto empírico. Em particular quando ele diz: "Quando especulava, encontrava sistematicamente novas perguntas que não havia feito. Anotava, então, tais questões numa caderneta de campo, buscando uma resposta para elas." (DAMATTA, 1987, p. 193).

Utilizou-se também da pesquisa institucional ou administrativa, que é a

> [...] compilação de dados resultantes de atos administrativos ou opiniões de diretores, chefes e funcionários, bem assim a sua interpretação e apresentação inteligente, de molde a permitir o levantamento de área ou áreas dentro da empresa que se encontrem em dificuldade. É por esse tipo de pesquisa é que se pode fazer a investigação e a crítica a respeito das normas e processos da organização, para explicar a atitude e opiniões dos públicos no que diga respeito ao pessoal, instalações, equipamentos, horário, localização e método de trabalho. (ANDRADE, 1988, p. 52 *apud* FORTES, 1990, p. 20).

Para o citado autor, trata-se, em suma, de um estudo exploratório. E com ele foi possível conhecer mais sobre o Sistema de Bibliotecas: sua história, estrutura física, estrutura de funcionamento, relacionamento entre as pessoas, produtos e serviços oferecidos, bem como informações acerca dos setores selecionados especificamente para esta pesquisa.

O trabalho é complementado com a pesquisa documental, que, conforme Gil (2002),

> [...] vale-se de materiais que não receberam ainda um tratamento analítico ou que ainda apodem ser reelaborados de acordo com os objetos da pesquisa. [...] as fontes são muito mais diversificadas e dispersas. Há, de um lado, documentos "de primeira mão" [...], como cartas pessoais, diários, fotografias, gravações, memorandos, regulamentos, ofícios, boletins etc. de outro lado, há os documentos de segunda mão [...], tais como: relatórios de pesquisa, relatórios de empresas, tabelas estatísticas etc. (GIL, 2002, p. 45-46).

Assim, seguindo o que preconiza o autor supracitado, na pesquisa documental foram pesquisados documentos que fazem parte da comunicação administrativa de modo geral e, em particular, dos setores selecionados. Bem como documentos que fazem parte da comunicação institucional (interna) dividida em mídias do tipo tecnológicas, escrita dirigida, visuais e outras. Na última etapa metodológica foram realizadas entrevistas com dois grupos distintos com a proposta de levantar o que eles pensam sobre as referidas seções a partir da comunicação que é emitida pela BC.

2.1.1 Composição das amostras para as entrevistas

Em geral, as pesquisas são realizadas estudando elementos que compõem uma amostra extraída da população que se pretende analisar. Dificilmente uma pesquisa trabalha com o todo de uma população, seja por falta de tempo hábil, pelo alto custo ou até mesmo por não se conseguir alcançar o todo da população selecionada. O mais comum é que se opte por pesquisar por amostragem, com a condição de que a amostra represente o todo da maneira mais fiel possível.

Conforme Fonseca e Martins (2008), a amostra é um subconjunto da população que se pretende analisar. População, por sua vez, é o conjunto de indivíduos ou objetos que apresentam determinadas características em comum definidas para o estudo. No caso desta pesquisa, a população é composta pelas pessoas da comunidade UFG – estudantes e servidores, assim como pelos terceirizados que atuam na biblioteca.

Por uma questão metodológica definida ainda no início dos estudos para esta pesquisa, optou-se por dividir a população em dois grupos distintos: um de colaboradores da Biblioteca Central, entre efetivos e terceirizados, outro de usuários desta biblioteca. Os sujeitos selecionados para as entrevistas, em cada grupo, compõem as duas amostras para a pesquisa empírica. De forma que se aplicou a pesquisa a sujeitos que compõem o público interno em dois níveis: ao Sibi – seus colaboradores; e à UFG – estudantes e servidores da instituição que são usuários da Biblioteca Central em particular.

Desta forma, o primeiro grupo é composto pelas pessoas que atuam nos setores selecionados para a pesquisa: Gerência de Circulação, Seção de Referência e Setor de Comunicação, entre efetivos e terceirizados. Para fins didáticos, este grupo foi denominado GRUPO 1 e os sujeitos foram denominados colaboradores (QUADRO 1). No caso deste grupo a proposta era entrevistar todos os que estão atuando nos três setores selecionados. Assim, a amostra inicial para este grupo era composta por 27 sujeitos.

QUADRO 1 – Composição, em números, da amostra do GRUPO 1 para a pesquisa

SEÇÕES SELECIONADAS	QUANTIDADE DE COLABORADORES (EFETIVOS E TERCEIRIZADOS)
Gerência de Circulação – Acervo geral	05
Gerência de Circulação – Setor de Empréstimos	05
Gerência de Circulação – Portaria	08
Gerência de Circulação – Gerência	02
Seção de Referência – Balcão	02
Seção de Referência – Laboratório de Informática	04
Setor de Comunicação	01
TOTAL	**27**

Fonte: Elaborado pela autora.

O segundo grupo é composto por usuários da Biblioteca Central da comunidade interna à UFG – a saber: seus estudantes e servidores, que foi denominado GRUPO 2. As categorias que compõem o GRUPO 2 foram definidas a partir dos dados coletados nos relatórios anuais do Sibi/UFG dos anos de 2010 e de 2011 (UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS, 2010b; 2011b), de onde se retirou a informação referente às categorias de usuários. Estas também são as categorias que estão cadastradas na base do *software* gerenciador utilizado pelas bibliotecas da UFG, o SophiA.

Assim, sendo, as categorias selecionadas para aplicar a pesquisa no GRUPO 2, usuários da Biblioteca Central, são as seguintes:

a) Estudantes do Centro de Ensino e Pesquisa Aplicados à Educação (CEPAE) – somente os do Ensino Médio estão cadastrados no SophiA;
b) Estudantes de graduação modalidade presencial;
c) Estudantes de graduação modalidade ensino à distância (EAD);
d) Estudantes de pós-graduação modalidade presencial – de todos os níveis: Especialização, Mestrado e Doutorado;
e) Estudantes de pós-graduação modalidade EAD – nesta modalidade existe apenas o nível Especialização[5];
f) Servidores docentes;
g) Servidores técnico-administrativos.

[5] Informação coletada no site do Centro Integrado de Aprendizagem em Rede (CIAR). UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS. Centro Integrado de Aprendizagem em Rede. **Tabelas de cursos**. [2014]. Disponível em: <http://www.ciar.ufg.br/cursosepolos>. Acesso em: 25 set. 2014.

No relatório de atividades do Sibi/UFG do ano de 2011 se nota a presença de uma nova categoria de usuários na Biblioteca Central: a comunidade em geral (UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS, 2011b). No entanto, esta categoria não foi considerada para efeito deste estudo por ser muito recente a sua incidência. Bem como por uma questão metodológica importante: este público é inexato, anônimo e de difícil alcance, pois não se tem nenhum tipo de registro dos sujeitos para fazer contato com os mesmos – seja nome, endereço, telefone ou mesmo correio eletrônico (*e-mail*). Isto porque a entrada e a saída destes sujeitos nas bibliotecas da UFG não são controladas, tampouco registradas em detalhes, apenas em questão de quantidade.

Para ter acesso aos cadastros e aos respectivos contatos de *e-mail* dos usuários, dentro de cada uma das sete categorias selecionadas foi feita uma busca na base de dados do *software* gerenciador das bibliotecas da UFG, SophiA, com a devida autorização da direção do Sibi/UFG. Inicialmente foi feito um levantamento estratificado por categoria utilizando os seguintes parâmetros de inclusão:

a) Usuários que se enquadrassem em uma das sete categorias de usuários selecionados para a pesquisa;
b) Usuários cujo cadastro tenha circulação, ou seja, que está sendo efetivamente utilizado;
c) Usuários com retirada de exemplares, por empréstimo, na Biblioteca Central, que é o objeto empírico da pesquisa;
d) Para estudantes, especificamente: usuários que estejam com cadastro válido entre março de 2014 e março de 2015.

Tais parâmetros foram necessários para que a busca no *software* retornasse apenas cadastros que estão ativos, pois na base de dados também constam cadastros que já não são mais utilizados, como, por exemplo, de estudantes que já concluíram seus cursos ou de servidores falecidos. Os dados iniciais foram coletados na base de dados do SophiA, na Biblioteca Central, Campus 2 da UFG, no dia 20 de agosto de 2014.

Em seguida a este primeiro levantamento, foi feito um refinamento da lista para se chegar ao número final da amostra. No refinamento para compor a lista final foram utilizados os seguintes parâmetros de inclusão:

a) Usuários cujos cursos e/ou atuação como servidor estão no âmbito do atendimento da Biblioteca Central, ou seja, no Campus 2 da UFG, tendo em vista que esta biblioteca está instalada neste campus;

b) Usuários em cujo cadastro da biblioteca consta o *e-mail*, excluindo os que não tinham *e-mail*, tendo em vista que o questionário seria enviado via internet.

Os servidores técnico-administrativos lotados nas bibliotecas da UFG foram excluídos da lista final. Esta decisão se baseia no fato de que os sujeitos que interessavam aos objetivos da pesquisa nesta categoria já haviam sido entrevistados no GRUPO 1.

Para se chegar à quantidade exata de usuários a serem pesquisados no GRUPO 2 foi utilizada a técnica estatística denominada 'amostra estratificada proporcional', que é calculada com base na fórmula: $n=1/E^2$, onde 'n' é o tamanho da população e 'E^2' é o erro amostral. Para esta pesquisa foi calculado um erro amostral de quatro pontos, com margem de segurança de 90%. Assim, a amostra final de pesquisados que compõem o GRUPO 2 possui 316 elementos estratificados por categoria de usuário (QUADRO 2).

QUADRO 2 – Composição, em números, da amostra do GRUPO 2 para a pesquisa

CATEGORIAS	QUANTIDADE DE SUJEITOS
1. Estudantes do Cepae	1
2. Estudantes de Graduação – modalidade presencial	237
3. Estudantes de Graduação – modalidade EAD	1
4. Estudantes de pós-graduação – modalidade presencial	27
5. Estudantes de pós-graduação – modalidade EAD	1
6. Servidor docente	32
7. Servidor técnico-administrativo	17
TOTAL	**316**

Fonte: Elaborado pela autora.

Para efetivar a pesquisa foram utilizados dois formulários previamente estabelecidos, seguindo o que diz Fortes (1990, p. 27): a "[...] pesquisa alcança melhores resultados se fizer uso de um questionário previamente elaborado e aplicado diretamente pelo analista". Ao criar ambos os formulários a preocupação estava voltada para aquilo que é próprio e único de cada seção selecionada para a pesquisa, também seguindo o que orienta o citado autor.

2.1.2 Construção dos questionários, pré-teste e coleta de dados

Para a construção dos questionários foram utilizados os conhecimentos obtidos a partir de Pierre (2008) e de Fortes (1990). O questionário aplicado ao GRUPO 1 contém 23

questões e o aplicado ao GRUPO 2 contém 20, entre abertas, fechadas e mistas. Optou-se por um formulário mesclando os três formatos de pergunta para se tentar abranger de forma mais ampla as questões que foram surgindo no decorrer das leituras, da rotina de trabalho na biblioteca, da pesquisa documental e também quando da formulação dos questionários.

Conforme Pierre (2008, p. 46), as questões abertas "[...] não impõem limitação à resposta do sujeito. A interrogação é formulada sem qualquer alternativa de resposta pronta, deixando o indivíduo livre para se manifestar". Para esta autora, este tipo de pergunta é indispensável em estudos exploratórios, pois permite detectar como o problema é entendido. Uma vantagem, diz ela, é poder captar as respostas desejadas sem que estas pesem demais no questionário na tentativa de abranger todas as possíveis respostas para a questão. Uma lista excessivamente detalhada e longa de alternativas pode causar tédio no respondente, comenta a citada autora.

Para se evitar que o respondente fugisse do que se pretendia como resposta, nos formulários aplicados nesta pesquisa, tanto para o GRUPO 1 quanto para o GRUPO 2, a pergunta aberta foi apresentada logo após uma fechada. A ideia era que a pergunta aberta funcionasse como uma extensão da pergunta fechada. É o que Pierre (2008) chama de 'pergunta aberta específica', que incita a uma resposta objetiva e não dá espaço para devaneios por parte do respondente.

Pierre (2008, p. 47) afirma que se corre o risco de as respostas serem "[...] decepcionantes se os sujeitos estiverem apressados ou não querem refletir sobre o assunto proposto". Ou ainda, de privilegiar "[...] indivíduos que estão acostumados a se expressar, que possuem o hábito de pensar e organizar suas ideias" (PIERRE, 2008, p. 47). Não foi o caso dentre as respostas recebidas do GRUPO 1, de colaboradores, e do GRUPO 2, de usuários, como se verá na apresentação e discussão dos dados coletados, constantes no capítulo.

Já as questões fechadas possuíam alternativas fixas como modalidade de resposta, sendo que algumas permitiam que se marcasse mais de uma alternativa. No caso destas, havia um texto informando que era permitido marcar mais de uma opção. Conforme Pierre (2008), as questões fechadas permitem que se atinja grandes amostras, que é o caso do GRUPO 2 deste estudo. Também não requerem grandes esforços por parte do entrevistado para respondê-las, pois as alternativas estão explícitas e basta que o respondente marque a que lhe convém.

Seguindo o que preconiza Pierre (2008), nas questões fechadas com múltiplas alternativas se buscou apresentá-las de forma exaustiva, ou seja, com as alternativas abrangendo todas as possibilidades de resposta. Nas questões onde não era possível eleger

duas ou mais respostas diferentes, as alternativas eram mutuamente excludentes. Por exemplo, em uma questão com as alternativas ‘sim’, ‘não’ e ‘às vezes’, ao se escolher uma alternativa as outras duas estariam automaticamente excluídas. Nos formulários onde o respondente insistiu em marcar mais de uma alternativa mesmo sendo estas excludentes, a questão foi considerada nula.

As perguntas mistas são aquelas que se apresentam como uma mistura de pergunta aberta e fechada. Por um lado, tenta-se prever todas as categorias de respostas possíveis e, por outro, deixa-se uma possiblidade de livre expressão. É o caso, por exemplo, de quando se utiliza a alternativa ‘Outra’ na questão e se deixa espaço para que o respondente escreva algo. Conforme Pierre (2008, p. 50), “A pergunta mista oferece grande variedade de respostas que ajudam a memória do entrevistado”, além de facilitar a apuração dos dados. Como inconvenientes, a autora diz que “Podem surgir respostas que o sujeito não daria espontaneamente”, ou também “[...] respostas ao acaso se o sujeito não entender do assunto e não quiser parecer ignorante.” (PIERRE, 2008, p. 50).

Segundo Pierre (2008), todas as perguntas em um questionário exercem uma função objetiva: recolher dados relativos ao assunto pesquisado. No entanto, existem questões que exercem funções específicas. De acordo com esta autora, são cinco funções: de introdução ou ‘quebra-gelo’, filtro, de controle, de consistência e amortecedora. A função de introdução ou ‘quebra-gelo’ visa ganhar a confiança do entrevistado. A função filtro visa filtrar os entrevistados e determina, através de suas alternativas, a próxima pergunta a ser respondida pelo sujeito. A função de controle serve para que o pesquisador se assegure da veracidade e confiabilidade das respostas dadas pelo sujeito. A função de consistência serve para verificar a congruência das respostas dadas anteriormente. A função amortecedora pode ser usada para reduzir o impacto de uma pergunta que aborde temas delicados, difíceis ou embaraçosos.

No caso dos dois questionários utilizados nesta pesquisa, foram utilizadas as funções de introdução, de controle e de consistência. No formulário aplicado ao GRUPO 1 (APÊNDICE B) as quatro primeiras questões tinham a função de introdução. As questões de número sete e oito tinham a função de consistência, assim como as questões 16, 18 e 20 também tinham esta função. Isto significa que, a partir das alternativas apresentadas nos três pares de perguntas – 7 e 8; 16 e 18; 18 e 20 − é possível verificar se as respostas têm congruência ou se estão incoerentes entre si. Já as questões de número 13 e 14 tinham a função de controle, a ideia era verificar se não haveria dissimulação ou respostas de fachada por parte dos respondentes.

No formulário aplicado ao GRUPO 2 (APÊNDICE C) as questões dois, três, quatro e cinco têm a função de consistência. A questão três confirma ou contraria o que o respondente afirma na questão anterior. A questão cinco tem a mesma função em relação à anterior.

Em ambos os formulários as doze questões iniciais também servem de amortecedoras para o assunto que se queria tratar efetivamente: a comunicação na biblioteca. Optou-se por um formulário deste tipo visando abranger os assuntos pertinentes a cada uma das seções selecionadas para a pesquisa e, em seguida, de forma sutil, inserir a temática chave da pesquisa sem pegar o respondente de susto. Entendeu-se que ao questionar diretamente o respondente sobre a comunicação na biblioteca poder-se-ia obter um baixo retorno de respostas.

Ambos os instrumentos de pesquisa foram pré-testados antes da aplicação definitiva, conforme orienta Pierre (2008, p. 83), para quem "Tudo deve ser testado; não somente as perguntas, a sua ordem e organização no questionário, mas também a sua apresentação material e as instruções a serem dadas antes da aplicação do instrumento". Na visão desta autora, "O pré-teste garante um trabalho bem elaborado e confirma um instrumento de pesquisa capaz de responder aos objetivos delineados e de assegurar a viabilidade de generalização de resultados confiáveis." (PIERRE, 2008, p. 83). O pré-teste do formulário para o GRUPO 1 foi feito com colaboradores da Biblioteca do Campus 1 (BSCAMI), de modo a não contaminar os componentes da amostra real, que são colaboradores da Biblioteca Central (BC). Já o pré-teste do formulário do GRUPO 2 foi feito de maneira virtual, escolhendo-se aleatoriamente alguns usuários dos quais já se tinha o contato de *e-mail* e que já não integram a comunidade UFG, como ex-estudantes de graduação e de pós-graduação, evitando-se, assim, que eles fossem posteriormente selecionados para a pesquisa.

A forma de coletar os dados para a pesquisa foi diferenciada por grupo. Para o GRUPO 1, colaboradores das três seções selecionadas para esta pesquisa, a coleta dos dados foi feita pessoalmente, com cada um dos colaboradores, momento em que lhes foi apresentado o TCLE – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (APÊNDICE A), visando lhes garantir o anonimato e o uso dos dados apenas e estritamente para esta pesquisa. Neste grupo foram entrevistados 25 colaboradores. A amostra inicial continha 27, no entanto, dois dos terceirizados que estão prestando serviço na portaria principal da BC são flutuantes, ou seja, não têm posto fixo, e estavam na biblioteca há pouco mais de uma semana. Assim, considerou-se que estes dois não estavam aptos a responder à pesquisa no sentido de que não poderiam dar respostas úteis à mesma.

Para o GRUPO 2, usuários da Biblioteca Central, a coleta de dados foi feita utilizando-se o aplicativo Google Drive Formulários, que é interligado ao provedor de *e-mail* Gmail. Trata-se de uma ferramenta *on-line* e gratuita que permite a criação e o envio de questionários via internet para quantos destinatários forem necessários. A coleta e a organização dos dados são automáticas, à medida que os respondentes acessam o *link* do formulário e o respondem. A ferramenta também permite que os dados sejam reorganizados conforme o interesse de quem os manipula e gera um relatório com os dados percentuais já calculados e os respectivos gráficos.

Optou-se pelo envio dos questionários por *e-mail* devido à quantidade de elementos que deveriam ser pesquisados e ao fato de que os componentes da amostra selecionada estão espalhados por todo o Campus 2 da UFG, dificultando a aplicação dos questionários pessoalmente. Também se optou por esta modalidade para evitar quaisquer tipos de influências por parte da pesquisadora sobre o indivíduo pesquisado – risco que se corre quando a aplicação dos questionários é realizada face-a-face. Junto como questionário foi enviado, no texto inicial, o TCLE, dando, aos entrevistados via internet, os mesmos direitos que foram dados aos entrevistados pessoalmente.

Podem ser citadas, ainda, como vantagens do método de aplicação utilizado: o baixo custo, a abrangência em termos físicos e de quantidade, a simultaneidade, permitindo alcançar a todos ao mesmo tempo, e a rapidez de envio a todos os componentes da amostra da pesquisa. Porém, assim como em todos os métodos, existem algumas desvantagens, como o fato de que os sistemas antispams e os *firewalls*[6] nos computadores utilizados pelos pesquisados podem bloquear o recebimento de *e-mails* desconhecidos, o que pode prejudicar no retorno dos questionários.

Para evitar este bloqueio e um baixo retorno de respostas foram realizadas duas ações, conforme sugerido por Malhotra *et al* (2005): a) notificação anterior − contato por *e-mail* para apresentação da pesquisa e pedido de autorização de envio, reduzindo a surpresa e a incerteza por parte do pesquisado; b) acompanhamento − reenvio dos questionários, solicitando aos não-respondentes que respondessem ao questionário e ressaltando a importância da pesquisa.

Seguindo as orientações citadas anteriormente para obtenção de maior índice de respostas, no dia 16/09/2014 foi enviado um e-*mail* inicial falando sobre a pesquisa e

[6] "Firewall é uma solução de segurança baseada em hardware ou software (mais comum) que, a partir de um conjunto de regras ou instruções, analisa o tráfego de rede para determinar quais operações de transmissão ou recepção de dados podem ser executadas. 'Parede de fogo', a tradução literal do nome, já deixa claro que o firewall se enquadra em uma espécie de barreira de defesa. A sua missão, por assim dizer, consiste basicamente em bloquear tráfego de dados indesejado e liberar acessos bem-vindos". Informação coletada no site Infowester, disponível em: <http://www.infowester.com/firewall.php>. Acesso em: 25 set. 2014.

convidando os selecionados a participar. Além de servir para sensibilizar as pessoas, também foi útil para verificar se haveriam muitas mensagens devolvidas. Foram devolvidas três mensagens. Os sujeitos cujos *e-mails* devolveram as mensagens foram substituídos por outros, selecionados aleatoriamente na lista inicial de cada categoria.

No dia 18/09/2014 o *link* do questionário foi enviado para os usuários selecionados para o GRUPO 2. No período de sete dias de pesquisa se obteve o retorno de apenas 21 questionários de sujeitos de quatro categorias. Uma segunda remessa foi encaminhada no dia 25/09/2014 reforçando a importância da participação de cada um para um resultado satisfatório da pesquisa, o que resultou em um retorno de mais 24 questionários de um dia para outro. No dia 29/09/2014 se observou que ainda não havia respostas de três categorias: estudantes CEPAE e dos cursos de graduação e de pós-graduação EAD. Como já se havia tentado por duas vezes com os sujeitos inicialmente selecionados em cada uma destas categorias, optou-se por selecionar novos sujeitos e enviar a eles um *e-mail* solicitando colaboração na pesquisa.

Uma terceira remessa foi encaminhada no dia 03/10/2014, ressaltando mais uma vez a importância da participação. Obteve-se um baixo retorno, mas se conseguiu eliminar uma categoria que precisava apenas de uma resposta. Via *e-mail* um dos usuários solicitou que não se enviasse mais aquela mensagem ao seu correio eletrônico. Este pedido serviu para que a pesquisadora percebesse que aquele grupo de usuários poderia já estar saturado com o envio de tantas mensagens insistindo no mesmo assunto.

Assim, a estratégia para alcançar o número de respondentes determinado para este grupo foi a de fazer novo levantamento de cadastro de usuários na base de dados do SophiA. Busca que foi feita no dia 06/10/14, seguida do envio das mensagens para os novos sujeitos selecionados. Foram feitas novas tentativas com o mesmo grupo de usuários e também com outros grupos, selecionando novos usuários dentro dos critérios já explicitados. No entanto, quatro meses depois ainda não se havia alcançado o número de sujeitos necessários dentro de algumas das categorias de usuário selecionadas.

Assim, no dia 16/01/15 a pesquisa teve seu acesso fechado ao público para se proceder à tabulação dos dados. Esta foi efetuada pelo próprio programa de desenvolvimento e envio dos questionários − o Google Docs. As questões abertas tiveram a tabulação feita manualmente, com observância das respostas que se repetiram com maior frequência. Após a tabulação dos dados foi realizada a análise por meio da estatística descritiva, utilizando-se do auxílio dos gráficos e das tabelas. Também se utilizou da literatura da área e dos dados obtidos nas outras etapas deste trabalho para se analisar as respostas obtidas.

3 CONTEXTUALIZANDO O OBJETO: O SISTEMA DE BIBLIOTECAS DA UFG (SIBI/UFG)

Neste capítulo é feita uma contextualização do objeto da pesquisa, o Sistema de Bibliotecas da UFG (Sibi/UFG). Percorrem-se alguns trechos da história, partindo da história da biblioteca no mundo, passando pelo surgimento do órgão na UFG e finalizando com a história do Sibi/UFG até o ano de 2013.

As bibliotecas são espaços de preservação dos conhecimentos gerados pela humanidade nas diferentes sociedades. Conhecer suas origens, as quais remontam à Antiguidade, implica em também falar da produção do conhecimento[7] e do seu registro. Os registros históricos dão conta de que as bibliotecas apareceram juntamente com a ideia de se preservar o conhecimento na forma escrita – inicialmente nas tábulas de madeira e de argila, hoje, por meio do impresso e do virtual.

A biblioteca pode ser vista como a 'memória da sociedade', uma memória coletiva, originada das memórias individuais; depositária da história objetiva e ideológica da sociedade. Poeticamente, pode-se dizer que a biblioteca é toda memória do mundo, um lugar que se apresenta com mecanismos complexos de armazenamento e acesso à informação, mas que traz a possibilidade de dispor dos conhecimentos passados disponíveis. Em muitos casos, funciona como um norte para a história das sociedades (FEITOSA, 1998).

O surgimento das bibliotecas foi (e ainda o é) influenciado, em grande parte, por condições econômicas, sociais e políticas. Um bom exemplo disso é o fato histórico do desaparecimento da biblioteca mais famosa da Antiguidade, a de Alexandria, que foi destruída devido a saques de conquistadores e de fanáticos religiosos, conforme conta Battles (2003), na obra 'A conturbada história das bibliotecas'. Para Battles (2003),

> A biblioteca de Alexandria foi, assim, a primeira com aspirações universais e, com sua comunidade de estudiosos, tornou-se o protótipo das universidades da era moderna. O grande estoque de livros reunido em Alexandria definiu uma nova concepção a respeito do valor do conhecimento. O objetivo era reunir tudo que estivesse disponível [...]. Ao patrocinar esse objetivo, os ptolomeus confirmavam a intuição essencialmente alexandrina de que o conhecimento é um bem, uma mercadoria, uma forma de capital a ser adquirido [...]. (BATTLES, 2003, p. 36).

Na visão de Milanesi (2002),

[7] Neste contexto o termo conhecimento é adotado no sentido daquilo que foi processado e sistematizado pelo pensamento; e o conhecimento pode ser de vários tipos: religioso, filosófico, científico, senso comum, entre outros, de acordo com Oliveira e Araújo (2005).

> O que define a condição de biblioteca é a existência de alguma forma de organização que permita encontrar o que se deseja, mesmo que só o proprietário, ou poucos, tenham êxito nesta busca. Esta ideia de organização está presente tanto nos acervos primitivos quanto nas informações que circulam pelos milhões de computadores em rede. E o que motiva estes esforços é o desejo de proteger o patrimônio humano. (MILANESI, 2002, p. 12).

Baratin e Jacob (2008) complementam, afirmando que a biblioteca é:

> Lugar da memória nacional, espaço de conservação do patrimônio intelectual, literário e artístico, uma biblioteca é também o teatro de uma alquimia complexa em que, sob o efeito da leitura, da escrita e de sua interação, se liberam as forças, os movimentos do pensamento. É um lugar de diálogo como passado, de criação e inovação, e a conservação só tem sentido como fermento dos saberes e motor dos conhecimentos, a serviço da coletividade inteira. (BARATIN; JACOB, 2008, p. 9).

Diferentes suportes[8] vêm sendo utilizados, desde a Antiguidade, como base para o registro dos conhecimentos na forma escrita. Mas até a invenção da imprensa, em 1452, por Gutenberg, o conhecimento era algo que ficava restrito a determinados grupos sociais. A invenção de Gutenberg gerou mudanças na forma de produzir, armazenar e difundir os conhecimentos, democratizando o próprio conhecimento e o acesso ao livro. Bem como também elevando a importância das bibliotecas como locais de guarda e preservação destes materiais e facilitando o surgimento de mais e mais bibliotecas – em particular em países como França e Itália.

No Brasil as primeiras bibliotecas surgiram ligadas às ordens religiosas, como a dos jesuítas e dos beneditinos. A chegada da Corte Portuguesa trouxe, entre outras coisas, um novo modelo de biblioteca, a Biblioteca Real, que, após a Proclamação da Independência do País foi transformada na Biblioteca Nacional que se conhece hoje. Registros históricos dão conta que a primeira biblioteca pública que não era subordinada às ordens religiosas nem ao governo surgiu em Salvador, Bahia, criada por um senhor de engenho. Depois foram surgindo outros modelos de bibliotecas, como as ligadas ao setor militar e às primeiras faculdades brasileiras (OLIVEIRA; ARAÚJO, 2005).

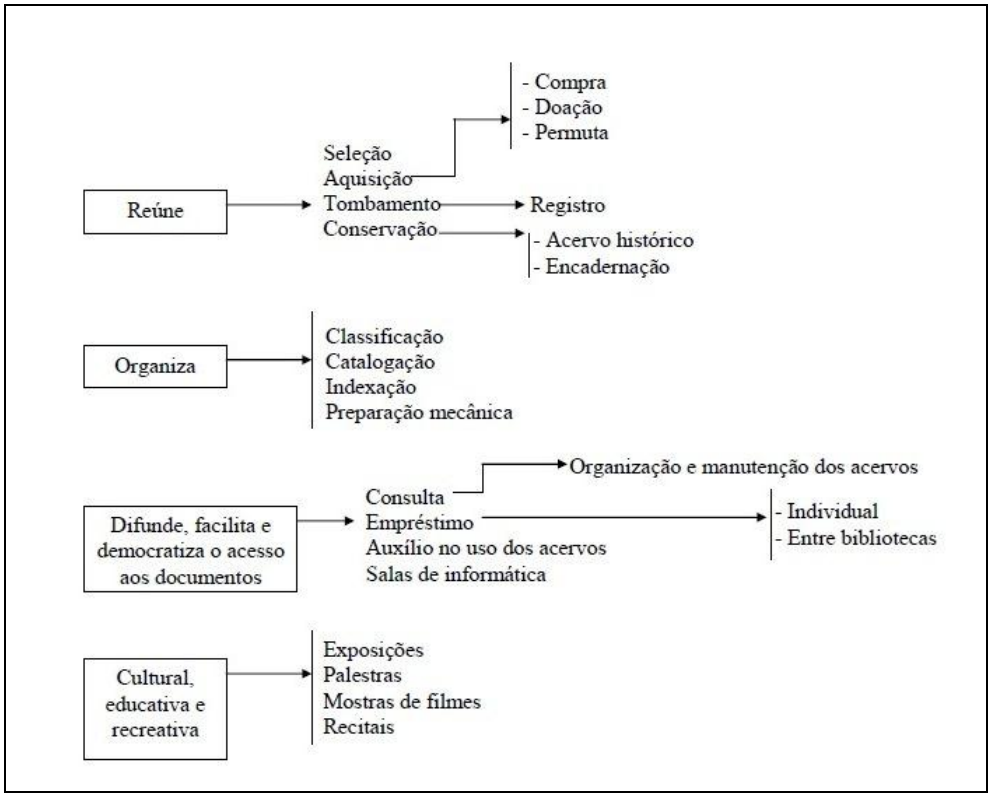
A biblioteca, hoje, é classificada como um tipo de unidade de informação[9], de acordo com Oliveira e Araújo (2005), pois lida com a informação nos mais diversos suportes, desde a

[8] Além do livro e do periódico impresso impressos, tem-se os seguintes disponíveis atualmente: CD-ROM, DVD, mapa, partitura, *e-book* e periódico *on-line*. Sem falar nos formatos que ficaram obsoletos recentemente, tais como: VHS, fita K-7, LP, slide, fita Kardex, microficha, disquete de ¾ pol. e de ½ pol.

[9] "As unidades de informação (bibliotecas, centros e sistemas de informação e documentação) foram e são, tradicionalmente, organizações sociais sem fins lucrativos, cuja característica como unidade de negócio é a prestação de serviços, para os indivíduos e a sociedade.", dizem Tarapanoff, Araújo Júnior e Cormier (2000, p. 92). Museus e arquivos públicos também são considerados unidades de informação, de acordo com estes autores.

forma de sua disponibilização até a sua difusão. E como organização que é, na visão destas autoras, a biblioteca realiza três grandes funções: gerencial, organizadora e de divulgação[10]. Ao serem realizadas juntas, elas permitem que a biblioteca oferte serviços e produtos[11] especializados. A FIGURA 1 apresenta as finalidades básicas de uma biblioteca, as quais se enquadram em qualquer tipo de biblioteca.

FIGURA 1 − Finalidades de uma biblioteca



Fonte: Elaborado pela autora.

Considerando-se aqui ‘organização’ como sinônimo de empresa/instituição, esta é “[...] um sistema social e histórico, formal, que obrigatoriamente se comunica e se relaciona, de forma endógena, com os seus integrantes, de forma exógena, com outros sistemas sociais e com a sociedade.” (NASSAR, 2009, p. 62). Aqui cabe também a ideia de Baldissera (2008, p. 41), que entende que a organização se constitui como “[...] a combinação de esforços

[10] A função gerencial inclui administração e organização; a função organizadora engloba: seleção, aquisição, catalogação, classificação e indexação; a função divulgadora compreende os serviços de referência, empréstimo, orientação, reprografia, de disseminação e de extensão bibliotecária (OLIVEIRA; ARAÚJO, 2005).

[11] De acordo com Ottoni (1995, p. 5), produtos e serviços em bibliotecas têm a seguinte definição: “Os produtos são tangíveis: são avaliados antes da compra e, na maioria das vezes, podem ser estocados e sua vida útil é grande, e, no caso da não satisfação, há possibilidade de troca por outro, à vontade do cliente. Os serviços, por serem intangíveis, oferecem maiores riscos, tanto para sua comercialização, quanto para sua estocagem. O consumidor só experimenta os benefícios após a compra: é mais difícil de se avaliar ofertas alternativas. Não se trocam serviços comprados. Sua vida útil é de tempo curto, na maioria das vezes, e não podem ser estocados”.

individuais para a realização de (em torno de) objetivos comuns". No entanto, não se pode reduzi-la à estrutura, equipamentos, recursos financeiros, pois ela "[...] compreende, principalmente, pessoas em relação, trabalhando por objetivos bem definidos, claros e específicos." (BALDISSERA, 2008, p. 41).

Assim, as organizações, estruturadas com pessoas que atuam segundo divisões e processos de trabalho, são dependentes de recursos variados, além do humano, tais como: financeiros, materiais, científicos, mercadológicos, comunicacionais e tecnológicos. Algumas características são comuns a todas as organizações, na visão de Nassar (2009, p. 62-63), entre elas: "a) São sistemas sociais constituídos por relacionamentos entre pessoas; [...]. b) São complexas e aplicam a divisão de trabalho [...]. c) Têm história e memória [...]. d) Devem enfrentar o desafio das mudanças [...]. e) Têm identidade [...]. f) Querem resultados".

É neste contexto que se encontra o Sistema de Bibliotecas (Sibi) da Universidade Federal de Goiás (UFG). Trata-se de um órgão suplementar[12] que compõe a estrutura da instituição e que oferta produtos e serviços especializados em informação, prioritariamente para a comunidade UFG[13].

Atualmente se pode dizer que a UFG é a maior instituição de ensino federal do Centro-Oeste em termos de estrutura e alcance, sua atuação ultrapassa os limites da capital, onde fica sua sede. A instituição está presente, com *campi* estruturados, em três municípios (Catalão, Cidade de Goiás e Jataí) e parcialmente em dois outros municípios, que recebem estagiários da UFG (Rialma e Firminópolis). Prepara-se para, em breve, instalar dois novos *campi*: em Cidade Ocidental, no entorno do Distrito Federal, e em Aparecida de Goiânia, município da região metropolitana de Goiânia. Sua influência, enquanto instituição que integra a rede de ensino superior federal, no entanto, vai muito além do Estado de Goiás, já que ela está presente, de forma direta e indireta, através de projetos de pesquisa e de extensão, em outras regiões do País.

A atuação da UFG é baseada no tripé ensino-pesquisa-extensão e em sua missão: "[...] gerar, sistematizar e socializar o conhecimento e o saber, formando profissionais e indivíduos capazes de promover a transformação e o desenvolvimento da sociedade." (UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS, 2013a). O Sistema de Bibliotecas da UFG

[12] De acordo com o Capítulo IV, artigo 49 do Estatuto da Universidade Federal de Goiás (UFG), os órgãos suplementares são "[...] vinculados à Reitoria, com atribuições técnicas, culturais, desportivas, recreativas, assistenciais e outras, fornecerão apoio às atividades de ensino, pesquisa e extensão da Universidade." (UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS, 2004, p. 29).

[13] A comunidade UFG é composta pelos seus: servidores docentes e técnico-administrativos; estudantes da educação infantil, dos ensinos fundamental e médio, dos cursos de graduação e de pós-graduação presencial e à distância (EAD); e ainda pelos intercambistas e estagiários atuantes nos projetos da instituição. Ou seja, quem tem vínculo com a instituição.

(Sibi/UFG), cuja primeira unidade está prestes a completar 41 anos de criação, também têm, como função básica, atender a este tripé e à missão da UFG.

Neste sentido, o Sibi possui estrutura consolidada nos dois *campi* da UFG em Goiânia e nos três existentes no interior. E se prepara para integrar os dois novos que serão construídos, além de apoiar o Ensino à Distância (EAD), cujos cursos são de responsabilidade das prefeituras goianas que oferecem esta modalidade de ensino em nível superior.

A missão do Sibi/UFG retrata seus objetivos enquanto unidade de informação: a promoção do acesso a serviços e produtos em informação com excelência, de forma a acompanhar as transformações tecnológicas, sociais e culturais para atender as necessidades e expectativas da UFG em sua estrutura multicampi. Assim como sua visão, que é "Ser um sistema de bibliotecas consolidado regionalmente até 2017." (UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS, 2013b).

Na UFG o Sistema de Bibliotecas é um órgão ímpar, representado, no estatuto da instituição, pela unidade que centraliza a coordenação do Sibi: a Biblioteca Central. O Sibi/UFG desempenha atividades específicas de seleção, tratamento, armazenamento e disponibilização de produtos e serviços de informação nos mais diversos suportes – desde o tradicional livro impresso até o *e-book* (livro eletrônico).

Alguns produtos e serviços ofertados pelo Sibi/UFG são restritos à comunidade ufgeana. Porém, por ter consciência de seu importante papel como centro disseminador da informação, o Sibi/UFG serve também de centro de pesquisa a todos os segmentos da sociedade que necessitam da informação para seu desenvolvimento. Assim, a política de atendimento do Sibi/UFG prevê que todos e quaisquer interessados podem ter acesso aos acervos para consulta e aos espaços de estudo.

Atualmente o Sibi/UFG é composto por oito bibliotecas[14], sendo sete do tipo 'Universitária' e uma do tipo 'Escolar' – que é a do Centro de Ensino e Pesquisa Aplicados à Educação (CEPAE). Vale ressaltar que a UFG é uma instituição pública, mas as bibliotecas da UFG não são do tipo 'Pública', tampouco 'Comunitária'[15]. No caso do Sibi/UFG, a maior parte das bibliotecas atende prioritariamente ao público de nível universitário; a exceção é a

[14] São quatro unidades em Goiânia: Central (BC), Campus 1 (BSCAMI), Cepae (BSCEPAE) e Letras e Linguística (BSLL); e outras quatro no interior: Catalão (BSCAC), Goiás (BSCGO) e Jataí (BSCAJ), onde há duas unidades, Riachuelo e Jatobá. Em breve serão construídas mais duas unidades, que atenderão aos dois que estão em curso, em Aparecida de Goiânia e em Cidade Ocidental, no entorno de Brasília.

[15] Atualmente existem três bibliotecas do tipo 'Pública' em Goiânia: Biblioteca Marietta Telles Machado, Praça Cívica, no Centro; Biblioteca Pio Vargas, Praça Universitária, no Setor Universitário; e Biblioteca Cora Coralina, Praça Joaquim Lúcio, em Campinas. No momento não há bibliotecas do tipo 'Comunitária' na cidade.

unidade do CEPAE, que atende prioritariamente aos estudantes daquele colégio, o qual oferta desde o ensino infantil até o médio.

É a partir da definição do público-alvo de cada biblioteca que vem a definição do tipo de cada uma delas, conforme explicam Oliveira e Araújo (2005).

> As bibliotecas podem ser classificadas de acordo com: sua finalidade, as funções que desempenham, pela especialização dos assuntos a que se dedicam e pelo tipo de leitor que atendem. Elas podem ser: Nacionais – visa a preservação da memória de uma nação; Públicas – atendem às necessidades de uma comunidade e são mantidas pelo governo municipal, estadual ou federal; Universitárias – atendem às necessidades de uma comunidade universitária; Especializadas – atendem a um público especializado com acervo de um campo específico do conhecimento humano; Escolares – atendem às necessidades de professores e alunos de uma escola; Infantis – voltadas para a recreação de crianças; Especiais – atendem a um tipo especial de leitor (como deficientes visuais, presidiários e pacientes de hospitais); Biblioteca ambulante/ Carro-biblioteca / Bibliobus – bibliotecas volantes para atender comunidades rurais, por exemplo; Popular ou comunitária – criada e mantida pela comunidade. Tem os mesmos objetivos da biblioteca pública, mas não se vincula ao poder público. (OLIVEIRA; ARAÚJO, 2005, grifo nosso).

Uma biblioteca universitária, de modo geral, tem, como missão, atender à comunidade universitária como auxiliar das atividades acadêmicas, e também servir de espaço de estudo para a comunidade em geral, conforme comenta Ferreira (2010). No entanto, no Brasil há uma falha na cadeia educacional no que diz respeito às bibliotecas que vem sendo fomentada pelos governos ao longo da história do País. Existe uma obrigatoriedade quanto à existência de bibliotecas para o ensino de nível superior, no entanto, até pouco tempo não havia a mesma obrigatoriedade para os ensinos infantil, fundamental e médio. Diga-se, de passagem, que a biblioteca deve estar presente na vida do estudante desde a mais tenra idade, ou pelo menos deveria, mas não é o que acontece no Brasil.

O que se vê por aqui, comumentemente, são escolas públicas sucateadas onde, às vezes, há um arremedo de biblioteca. Em 2010, em uma tentativa de mudar este quadro em longo prazo, foi sancionada uma lei que obriga todas as escolas, públicas e privadas, a ter biblioteca em até dez anos após sua aprovação. Trata-se da Lei nº 12.244, de 24 de maio de 2010 (BRASIL, 2010). No entanto, diante do extenso prazo dado para sua implementação nas escolas, entre outros aspectos, a realidade continua a mesma: a maioria dos brasileiros chega à universidade sem conhecer uma biblioteca de verdade. O que dificulta sua relação com a leitura, com a pesquisa e com o que biblioteca tem a lhe oferecer.

Acredita-se ser importante tal explicação neste contexto, pois a experiência advinda da minha atuação na Biblioteca Central desde 1999 mostra que, em muitos casos, nem mesmo a própria UFG tem consciência destas informações e delimitações; o que dizer então da

população em geral. E isto influencia, de forma significativa, no funcionamento das bibliotecas, no atendimento ao usuário, na atuação dos servidores e, consequentemente, no planejamento da atuação do Setor de Comunicação do Sibi/UFG.

Este assunto será retomado em momento oportuno com os detalhes cabíveis, pois é uma das temáticas recorrentemente enfrentadas pelo Setor de Comunicação no Sibi/UFG na tentativa de fazer com que a informação correta alcance o maior número possível de pessoas, seja pelos meios formais seja pelos informais.

3.1 ANTECEDENTES

Em meio a um agitado momento da história brasileira – vivia-se a expansão das indústrias brasileiras, com a abertura do capital para investimentos estrangeiros e a mudança da capital federal para um novo lugar – a sociedade ansiava, entre outras coisas, pela criação de mais instituições de ensino superior, em particular no Centro-Oeste. O então Presidente da República, Juscelino Kubitschek, conseguira realizar seu grande sonho: construir e inaugurar Brasília, a nova capital do País. O sonho, que muitos chamaram de delírio, ao ser concretizado, motivou não apenas o desenvolvimento de Goiás, mas entusiasmou o País como um todo, colocando em prática o conhecido jargão de JK: ‘50 anos em 5’.

A transferência da capital federal do litoral para o cerrado brasileiro mexeu com o País inteiro, mas em Goiás o impacto foi grandioso: o Estado passou a comportar o centro nervoso da administração do País. Além disso, com o governo federal próximo, as autoridades goianas puderam atuar de forma mais incisiva na busca por investimentos e incentivos para o desenvolvimento do Estado.

Particularmente para a economia de Goiás o impulso foi veementemente sentido: na década de 1950 o parque industrial goiano era incipiente: 737 estabelecimentos industriais estavam registrados e contribuíam com 2% do Produto Interno Bruto (PIB). Nos anos de 1960 esta contribuição pulou para 5%, graças à diversidade das novas frentes industriais: já estavam registradas 1.623 indústrias, com maior concentração entre as cidades de Goiânia e Anápolis (BORGES, 2000).

No plano político goiano Mauro Borges havia ganhado as eleições para governar o Estado e pretendia que seu governo tivesse base em diretrizes planejadas. Encomendou estudos à Fundação Getúlio Vargas (FGV) e foi o primeiro governante em Goiás a adotar critérios científicos de planejamento, com base no diagnóstico do potencial do Estado e de

suas carências. O recenseamento geral promovido pelo IBGE em 1950 acusava uma população urbana em Goiânia de 53.389 habitantes. O de 1960 somava 153.505 pessoas. Este crescimento populacional, seguido pelo crescimento também de Anápolis, das cidades goianas do entorno de Brasília, bem como da própria capital federal, gerou uma nova demanda por habitações. Resultado disso: grande movimentação na indústria da construção civil, obrigando o mercado dos mais diversos materiais a se movimentar e a crescer (GOMES, 1969).

Vencendo aos poucos o desafio das deficiências de infraestrutura, Goiânia vai experimentando o crescimento em todas as áreas e as atividades da economia se fortalecem. O ritmo da construção civil e da incorporação imobiliária foi acelerado, com obras de edifícios nas Avenidas Anhanguera e Goiás. O comércio começou a vicejar. O Aeroporto Internacional Santa Genoveva era uma realidade: estava operando desde 1958. O desenvolvimento industrial de Goiás foi acontecendo, ao longo dos anos, com intensidades diferentes. Mas pode-se dizer, com segurança, que foi na década de 1960 que um novo e significativo ritmo começou a ser notado (VAZ, 2001).

E foi neste contexto que alguns idealistas que já atuavam na área da educação em Goiás lutaram pela criação de uma universidade federal no Estado. A partir do esforço destes idealistas que a UFG nasceu com a junção de faculdades que já existiam e que funcionavam isoladamente no Estado. São elas: Direito, Farmácia, Odontologia e Engenharia. O decreto oficial de criação da UFG data de 14 de dezembro de 1960 e foi assinado pelo presidente Juscelino Kubitschek.

> O desenvolvimento do sistema capitalista de produção, particularmente ao longo dos últimos 150 anos, ao colocar novas exigências educacionais, visando a produção e reprodução de mão-de-obra mais qualificada, acarretou uma grande ampliação das matrículas escolares e a elevação do nível educacional das populações dos países, hoje chamados centrais ou hegemônicos. Na onda da valorização da educação como mecanismo de mobilidade entre as classes sociais, algumas instituições culturais, como as bibliotecas, particularmente as bibliotecas universitárias e públicas, adquiriram, a partir de meados do século XIX, grande impulso, passando a ser vistas como instrumentos auxiliares do processo de educação formal e um dos mais democráticos mecanismos de realização da chamada educação permanente. (LEMOS, 2008, p. 106).

Quando foi criada, em 1960, a UFG foi instalada em prédios no Setor Universitário, ao redor da Praça Universitária. Mas, com a sua expansão, juntamente com o crescimento da Universidade Católica de Goiás (UCG, hoje Pontifícia Universidade Católica de Goiás, PUC-GO), foi necessário que a UFG buscasse outros espaços. Assim, na década de 1970 a UFG começou a estender sua área de atuação, passando a ocupar, com a construção dos primeiros

prédios no final de 1971, a antiga Fazenda Samambaia. Fazenda esta em uma área na região norte da cidade, a 14 km do Campus 1, na Praça Universitária.

A Escola de Agronomia e Veterinária já funcionava, isoladamente na área, desde 1964 (UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS, 2010a). Com ocupação da fazenda a UFG passou a ter dois *campi*: Campus 1, na Praça Universitária, e Campus 2 − que foi batizado com o nome da antiga fazenda, Samambaia. Diz uma lenda urbana que a divisão da UFG em dois *campi*, sendo um fora da cidade, na verdade foi uma manobra política para se desestabilizar os movimentos estudantis da época. Isto porque tais movimentos ganhariam mais força com a criação de novos cursos concentrados no Campus 1. Mas a história registra que os movimentos apenas se dividiram, assim como a UFG, em dois ambientes. E cada um com suas reivindicações, já que cada campus tem suas particularidades.

A chegada de uma instituição de tamanho porte na região da Fazenda Samambaia, que na época era considerada área rural, causou grande impacto, principalmente no que diz respeito ao desenvolvimento do setor imobiliário. A partir deste impulso, a extinta Companhia de Habitação Popular de Goiânia (COHAB) projetou e construiu um novo bairro na região: o Conjunto Itatiaia, que passou a ser habitado, em grande parte, por servidores da UFG[16]. Diversas outras mudanças no aspecto da região foram iniciadas mediante o impulso que a chegada da universidade levou até ela, incluindo a implantação de linhas de transporte coletivo que antes não existiam e a melhoria daquelas que já existiam.

Aos poucos a UFG tomou conta dos 130 mil m² que lhe foram outorgados pelo Governo Federal no lado norte da cidade − que até então não havia recebido nenhum benefício dos governos, faltava quase tudo: água encanada, rede de esgoto, asfalto, entre outros. No início o transporte dos funcionários até o Campus 2 era feito pela própria UFG, saindo da Praça Universitária, pois também não havia linha de ônibus coletivo para atender a esta necessidade.

A distância entre um campus e outro e o franco crescimento das atividades da instituição no novo campus reforçaram a necessidade de que a biblioteca também tivesse uma unidade no Campus 2 para atender à demanda que ali surgira. Em 1972 foram inaugurados os sete primeiros blocos que abrigariam as unidades acadêmicas no novo campus. O antigo

[16] Informação coletada no site: <http://www.goiasdenorteasul.com.br/programa_goiania--conjunto-itatiaia_85>. Acesso em: 15 jan. 2014.

Instituto de Ciências Humanas e Letras (ICHL)[17] foi a unidade pioneira, seguida do antigo Instituto de Matemática e Física (IMF) (UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS, 2010a).

Neste contexto é que, ainda no início da década de 1970, diante das exigências que a comunidade ufgeana fazia por uma biblioteca estruturada que pudesse atender às demandas existentes e prementes, que se formou um grupo, liderado pelo reitor da época, Farnese Dias Maciel Neto, para discutir a criação de um sistema de bibliotecas[18].

3.1.1 Rumos e caminhos iniciais

Em 1971 foi criado o Conselho de Bibliotecas Universitárias (CBU), cuja finalidade era discutir os novos rumos das 13 salas de leitura[19] que existiam espalhadas pelas unidades acadêmicas da UFG. De acordo com os dados coletados na pesquisa empreendida por Ferreira (2010), as salas de leitura eram controladas e administradas por professores representantes de cada unidade acadêmica.

Após composta a equipe de conselheiros do CBU, sob a presidência do professor da Faculdade de Medicina, Joffre Marcondes de Resende, teve início a série de reuniões que estabeleceriam os padrões a serem adotados pelo sistema que assumiria e organizaria as bibliotecas. A ideia, inicialmente, era unificar as 13 salas de leitura que já existiam nos departamentos da instituição e padronizar os serviços oferecidos (FERREIRA, 2010). A UFG estava prestes a completar 11 anos de criação e, acredita-se, era crescente a expectativa e,

[17] O antigo ICHL era dividido em três blocos e reuniu, durante muitos anos, os cursos de: Ciências Sociais, História, Filosofia, Letras, Biblioteconomia e Comunicação Social – habilitações Radialismo, Jornalismo e Relações Públicas. Na década de 1990 houve uma reforma na estrutura da UFG e o instituto foi dividido em três grandes unidades: Faculdade de Letras (FL), Faculdade de Ciências Humanas e Filosofia (FCHF) e Faculdade de Comunicação e Biblioteconomia (FACOMB). Mais recentemente o FCHF foi desmembrado em três faculdades: de Ciências Sociais (FCS), de História (FH) e de Filosofia (FF). E a Facomb foi transformada em Faculdade de Informação e Comunicação (FIC).

[18] Naquela época o termo 'Sistema de Bibliotecas' ainda não existia oficialmente, apesar de as concepções serem voltadas para um sistema centralizado, o qual criaria uma biblioteca central com a finalidade de administrar as setoriais. Na Biblioteconomia, a partir de levantamentos de documentos da área, acredita-se que o termo surge na década de 1980, quando começaram os estudos de aplicação da teoria geral de sistemas do alemão Ludwig von Bertalanffy[18] nas bibliotecas. Na UFG o termo passou a ser utilizado a partir de 1983, na gestão da professora Maria Auxiliadora Andrade de Echegaray, seguindo a tendência dos estudos da área de Biblioteconomia (FERREIRA, 2010).

[19] A diferença básica de salas de leitura para bibliotecas é que naquelas não há a exigência da presença de um profissional bibliotecário. Na verdade, trata-se de uma manobra, principalmente dos governos municipais e estaduais, para não criar o cargo de Bibliotecário nos respectivos planos de carreira. Uma vez que a biblioteca existe estruturada e com este nome, cabe aos Conselhos Regionais de Biblioteconomia (CRBs) fiscalizar e exigir que se contrate o profissional.

obviamente, a necessidade, por bibliotecas estruturadas que atendessem às demandas já existentes e àquelas que ainda estavam por vir.

À medida que houve aumento da demanda por materiais informacionais[20] na universidade, o controle deste – tais como: registro de material adquirido, registro de usuários, de empréstimos e devoluções, entre outros – tornou-se complicado. Era crescente a necessidade de catalogar[21] os materiais informacionais para facilitar a busca e a recuperação dos registros pelos usuários das bibliotecas – trabalho este que é realizado por profissionais bibliotecários, cargo que até então não existia na UFG. A deficiência era de espaço físico e também de pessoal especializado. A centralização dos serviços de biblioteca, na época, se mostrou como uma excelente alternativa para resolver os problemas diante das condições financeiras, que não davam margem para a reestruturação física e de pessoal de cada uma das salas de leitura existentes (FERREIRA, 2010).

Ainda segundo Ferreira (2010), foi sugerido que se criasse um Centro Coordenador de Bibliotecas (CCB), órgão que seria autônomo e subordinado à reitoria e que contaria com uma equipe de bibliotecários. Sua função básica seria a de controlar e administrar as bibliotecas.

Também caberia, ao CCB, as atividades de: a) a aquisição de todo material bibliográfico[22] da UFG; b) processamento técnico de todo o material; c) organização do catálogo coletivo da UFG; d) promoção de cursos de usos de biblioteca; e) realização de pesquisas bibliográficas; f) contato com instituições externas; g) promoção de permutas de publicações; h) fornecimento de cópias de documentos; i) organização de um fichário de perfil de interesses; j) publicação de um boletim bibliográfico; l) cadastro de leitores; e m) controle de pessoal.

---

[20] Termo da área de Biblioteconomia usado para designar, de forma genérica, todo e qualquer tipo de material, em qualquer suporte, que se armazena em uma biblioteca ou similar. Material informacional é um termo mais amplo e mais atual que material bibliográfico.

[21] Catalogar é um termo específico da área de Biblioteconomia. De acordo com Mey (1995, p. 5-7), "[...] realizar o estudo, preparação e organização de mensagens codificadas, com base em itens existentes ou passíveis de inclusão em um ou vários acervos, de forma a permitir interseção entre as mensagens contidas nos itens e as mensagens internas dos usuários". A catalogação deve permitir, ao usuário de biblioteca, a) localizar um item específico; b) escolher entre as várias manifestações de um item; c) escolher entre vários itens semelhantes, sobre os quais, inclusive, possa não ter conhecimento prévio algum; d) expressar, organizar ou alterar sua mensagem interna. E também: permitir a um item encontrar seu usuário e que outra biblioteca localize um item específico e saiba quais os itens existentes em acervos que não o seu próprio. Para tanto, a catalogação deve conter características tais como: integridade, clareza, precisão, lógica e consistência. Para realizar a catalogação de um documento existem regras e códigos, que devem ser seguidos com a finalidade normatizar e padronizar o processo, visando um futuro intercâmbio de dados. Neste sentido, é necessária a adoção de um código em consonância com os objetivos e metas internacionais de catalogação. Atualmente o código de catalogação AACR2 é o mais usado e aceito internacionalmente, juntamente com o formato de intercâmbio MARC21 para a catalogação automatizada.

[22] Leia-se material informacional, que, como explicado na nota n. 20, é mais amplo e mais atual.

O CCB foi aprovado nas instâncias superiores da UFG, mas, para seu pleno funcionamento era preciso criar um espaço onde pudesse funcionar o trabalho de aquisição, registro e administração das bibliotecas. Foi solicitado ao reitor Farnese Dias Maciel Neto, ainda em 1971, a oficialização deste espaço, que seria uma sede provisória para a realização dos serviços centralizados. Para o futuro o projeto era o de criar um espaço maior e mais desenvolvido – uma Biblioteca Central. Mas até sua concretização houve um longo processo, pois não havia recursos para tal.

Assim, mesmo sem sede própria, o CCB passou a ser coordenado pelos conselheiros através das reuniões do Conselho de Bibliotecas, com a orientação de Marietta Telles Machado. Esta havia sido designada diretora do órgão biblioteca e também era secretária do referido conselho. Em sua pesquisa Ferreira (2010) observou que, na circular em que o reitor indica o diretor da Biblioteca Central consta o nome do professor Osvaldo Vilela Garcia, porém, conforme indica a ata do CBU, quem assumiu a primeira direção do órgão foi Marietta Telles Machado.

A preocupação inicial do CCB era a aquisição de livros de acordo com os currículos dos cursos, tendo em vista as constantes reclamações sobre os acervos ultrapassados. Uma iniciativa importante do CCB foi a busca por padrões para o serviço de Circulação − que compreende Portaria, Setor de Empréstimos, Acervos e Coleções Especiais, com a definição de normas que todas as bibliotecas do futuro Sistema de Bibliotecas teriam que acatar.

Visando orientar melhor como implantar o que se propunha, buscou-se apoio na Biblioteca Central da Universidade de Viçosa (MG), que estava mais bem estruturada na época. O diretor de então, professor Alexandre Espírito Santo, elaborou um plano para a implantação do CCB, que posteriormente seria avaliado pelos conselheiros da UFG. Se aprovado, este plano seria transformado em um regimento, o qual oficializaria o CCB como o órgão controlador de todos os recursos bibliográficos[23] da UFG. O CCB, de acordo com o plano, seria composto por um coordenador geral (bibliotecário) e mais quatro bibliotecários para a realização do trabalho técnico.

Era 1972, a então secretária do CBU e coordenadora do CCB, Marietta Telles Machado, conseguiu uma bolsa de estudos para cursar Documentação na Espanha. Em virtude disso deixou provisoriamente a coordenação do CCB, que teve como substituto o servidor Mário Borges Porto. A presidência do CBU também mudou, com o professor Oswaldo Vilela Garcia, do Instituto de Ciências Biológicas (ICB), assumindo a direção dos trabalhos.

[23] O termo recursos informacionais é mais amplo e mais atual.

No ano seguinte, 1973, o CBU encontrou uma excelente receptividade junto à administração superior da UFG: foi liberada uma verba para a estruturação da sonhada Biblioteca Central e criado seu regimento, aprovado pelo reitor Farnese Dias Maciel Neto, em 29 de junho de 1973.

A Biblioteca Central (BC), batizada de Professor Alpheu da Veiga Jardim[24], foi inaugurada em 24 de agosto de 1973. A primeira unidade, do que hoje se configura como o Sistema de Bibliotecas, foi instalada no mesmo prédio em que funcionava a Faculdade de Direito (FD), na Praça Universitária (FOTOGRAFIA 1), ocupando todo o térreo do prédio.

A BC já nasceu vinculada à Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação (PRPPG), mas a direção do Sibi sempre lutou para que o órgão seja subordinado diretamente à Reitoria da instituição por entender que desta maneira o processo de negociação será mais direto e objetivo. Acredita-se também que, ao ser vinculado diretamente à Reitoria, o órgão biblioteca será alçado a um patamar mais alto em nível de importância na instituição, além de obter mais visibilidade.

FOTOGRAFIA 1 – Fachada da antiga Biblioteca Central, no Campus 1

Fonte: Elaborado pela autora.

Pretendia-se que a localização fosse provisória, pois o projeto era construir prédios próprios para as bibliotecas, tanto no Campus 1 quanto no Campus 2 – cuja implantação iniciara no ano anterior. Isto aconteceu, porém muitos anos depois. Para constituir o acervo inicial da BC foram reunidos os acervos que estavam nas salas de leitura. A organização

[24] Alpheu da Veiga Jardim foi professor da Faculdade de Odontologia (FO) da UFG e sua atuação como docente iniciou-se da década de 1950, quando a FO ainda era uma faculdade independente. Foi um dos membros atuantes na luta pela integração das universidades de Goiás e pela criação da UFG. Por duas vezes foi diretor da FO e se dedicou à luta por uma educação de melhor qualidade. O nome dado à biblioteca foi uma homenagem à sua dedicação à universidade (FERREIRA, 2010).

destes acervos em um espaço mais adequado e com a presença de profissionais bibliotecários deu ao local o *status* de biblioteca[25].

Após a inauguração da BC, as bibliotecas começaram a ter um melhor controle de seus serviços, partindo de uma supervisão centralizada. Ao mesmo tempo em que a BC se estruturava como biblioteca no meio acadêmico, novos problemas iam surgindo, o que é um processo natural diante do aumento da demanda de usuários e também por novos produtos e serviços. Em meio a este processo, Marietta Telles Machado concluiu seu curso e retomou o cargo de diretora da BC, ainda em 1973 – passando a ser a primeira bibliotecária da UFG.

Entre 1974 e 1979 o cenário da BC mudou consideravelmente, mas o destaque é para o ano de 1978, que foi marcado pela contratação de cinco bibliotecárias, reforçando a equipe de então. Os recursos financeiros continuaram aquém das necessidades, porém a frequência à biblioteca começou a crescer consideravelmente, tendo em vista a constante procura por parte de alunos pré-vestibulandos, pós-graduandos e comunidade em geral.

Em 1980 foi aprovado, pelo reitor, o primeiro regimento do Sibi/UFG, que, apesar das diversas mudanças pelas quais as bibliotecas passaram ao longo dos anos, ainda está em vigor (tratar-se-á deste assunto com mais detalhes à frente). Em 1981 o professor Maurício Sérgio Brasil Leite, da Faculdade de Medicina (FM), assumiu o cargo de presidente do CBU, e, como parte de suas funções, solicitou, ao reitor da época, José Cruciano de Araújo, a construção de um novo espaço para a BC. Em resposta, o reitor comunicou que tinha como intenção construir dois prédios para atender aos serviços de bibliotecas: um no Campus 1 e outro no Campus 2. Porém, mais uma vez, ficou somente na intenção.

No ano seguinte, 1982, Maria Auxiliadora Andrade de Echegaray, professora do curso de Biblioteconomia, assumiu o cargo de diretora da BC, por indicação da reitora Maria do Rosário Cassimiro, para a gestão 1982-1985. A substituição de Marietta Telles teve como justificativa a renovação e a integração da BC com o curso de Biblioteconomia, que fora criado dois anos antes no Instituto de Ciências Humanas e Letras (ICHL). Conforme o levantamento feito por Ferreira (2010), em 1983 o pró-reitor de Pesquisa e Pós-Graduação de então, Paulo Roberto Figueiredo da Silva, recomendou que fosse incluído, nos projetos de

[25] De acordo com a Lei n. 4.084, de 30 de junho de 1962, publicada pela Presidência da República, são atribuições privativas do profissional Bibliotecário, entre outras: "[...]. c) administração e direção de bibliotecas; d) a organização e direção dos serviços de documentação. e) a execução dos serviços de classificação e catalogação de manuscritos e de livros raros e preciosos, de mapotecas, de publicações oficiais e seriadas, de bibliografia e referência". Mais recentemente foi publicada a Lei n. 12.244, de 24 de maio 2010, que diz, em seu artigo terceiro: "Os sistemas de ensino do País deverão desenvolver esforços progressivos para que a universalização das bibliotecas escolares, nos termos previstos nesta Lei, seja efetivada num prazo máximo de dez anos, respeitada a profissão de Bibliotecário [...]".

pesquisa para aquisição, o item ‘material bibliográfico’[26] para reforçar a compra de livros para a biblioteca.

> Houve também, nessa época, o Projeto de Estudo e Avaliação de Acervo do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Goiás, que seria executado com recursos do Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID). A ideia era a execução de uma reforma na edificação e equipamentos. Nesse período foi projetada a informatização dos serviços da biblioteca para o acesso a bases de dados nacionais e internacionais, para a automação dos serviços técnicos e da busca de livros. (FERREIRA, 2010, p. 42-43).

O ano de 1985 foi marcado pelo início do movimento pró-eleição do diretor da biblioteca, rememora Cláudia Moura[27]. Segundo ela, a temática já estava sendo discutida em âmbito institucional e todos os candidatos a reitor da época se comprometeram a fazer eleições diretas nas unidades, estando a biblioteca incluída nesta decisão. Cláudia Moura conta que os funcionários da biblioteca consultaram todos os bibliotecários da UFG e fizeram uma eleição entre estes.

Esta eleição teve, como resultado, uma lista tríplice com nomes de bibliotecários indicados; desta lista sairia o nome do próximo diretor da biblioteca. Em 19 de dezembro de 1985 o assunto foi levado à reunião do Conselho de Bibliotecas para discussão. A partir desta reunião foi composta uma comissão eleitoral, composta por alunos e servidores, para realizar a eleição para o próximo período de mandato, a primeira da história do Sibi/UFG.

Maria Auxiliadora Andrade de Echegaray foi reconduzida ao cargo para um segundo mandato, entre 1986 e 1989. De acordo com a bibliotecária Cláudia Moura[28], naquela época o Sibi contava com menos de dez bibliotecários atuando nas duas bibliotecas existentes – Central, que logo depois se tornou Biblioteca do Campus 1, e do Colégio de Aplicação[29]. A Central funcionava de segunda a sexta, das 7h às 23h45; aos sábados, das 7 às 18h; e, aos

---

[26] Leia-se material informacional, que, como explicado na nota n. 20, é mais amplo e mais atual.

[27] Entrevista realizada por *e-mail* com a ex-diretora do Sibi/UFG, bibliotecária Cláudia Oliveira de Moura Bueno, em 5 de maio de 2014.

[28] Entrevista realizada por *e-mail* com a ex-diretora do Sibi/UFG, bibliotecária Cláudia Oliveira de Moura Bueno, em 5 de maio de 2014.

[29] O antigo Colégio de Aplicação surgiu em março de 1966, mas suas atividades tiveram início somente em 1968. Inicialmente o colégio funcionava no prédio da Faculdade de Educação (FE). “No bojo da Reforma Universitária ocorrida em 1968, o Colégio de Aplicação foi agregado à Faculdade de Educação constituindo-se em órgão suplementar.” (UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS, 2011a). O Colégio de Aplicação funcionou agregado a uma unidade acadêmica até março de 1994. Neste ano foi criado o CEPAE, através de uma portaria do Reitor, e o colégio passou a ser uma unidade acadêmica autônoma. Mas mesmo antes de ser desmembrado da FE, o Colégio de Aplicação, que já havia se expandido, foi transferido, em 1980, para um prédio próprio no Campus 2 e nele foi projetado o espaço para a biblioteca. Assim, esta biblioteca passou a atender exclusivamente à comunidade do colégio, que inicialmente atendia estudantes dos ensinos Fundamental e Médio, mas, mais recentemente passou a responder pela creche da UFG em termos educacionais (UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS, 2009a).

domingos, das 7 às 12h. Assim, um dos problemas prementes para ser resolvido era o da baixa quantidade de recursos humanos adequados. Problema que seria agravado em 1989, com a inauguração do prédio da BC no Campus 2 e a necessária divisão da equipe entre as duas bibliotecas. Mas, ainda conforme Cláudia Moura, a maior parte das reclamações advindas dos usuários era acerca da falta de material bibliográfico, que ou era insuficiente ou ausente no acervo existente na época.

Durante o segundo mandato de Maria Auxiliadora o presidente da República era José Sarney e o País vivia uma séria crise econômica. No intuito de driblá-la, o Ministério da Educação (MEC), órgão do Governo Federal ao qual estão subordinadas as universidades, buscou parcerias com instituições financeiras para realizar alguns projetos. No caso da UFG foi consolidado o projeto que deu origem à construção da sede da BC, no Campus 2, denominado MEC/BID III.

Segundo Ferreira (2010), até a construção do prédio da BC no Campus 2, este contava com as bibliotecas da Escola de Artes Visuais (EAV), do Colégio de Aplicação (CA)[30], da Escola de Agronomia (EA) e do Instituto de Matemática e Física (IMF)[31]. Com exceção da biblioteca do CA, as outras foram fundidas e seus acervos formaram o acervo da BC no Campus 2.

Em 1989, quase 30 anos depois da criação da UFG, o sonho de outrora foi realizado: a Biblioteca Central ganhou um prédio próprio no Campus 2, fortalecendo a centralização da gestão da biblioteca (FOTOGRAFIA 2). A equipe, naquela época, contava com sete bibliotecários, sendo três prestadores de serviço e quatro do quadro efetivo da UFG para as duas bibliotecas, Central e Campus 1. A biblioteca do CA não possuía o profissional bibliotecário em seu quadro de pessoal, realidade que só foi mudada mais de 20 anos depois – mais especificamente em 2013, quando uma bibliotecária veio transferida da Universidade Federal do Tocantins (UFTO) para a UFG.

[30] Atualmente Centro de Ensino e Pesquisa Aplicados à Educação (CEPAE).
[31] Hoje duas unidades independentes: Instituto de Matemática e Estatística (IME) e Instituto de Física (IF).

FOTOGRAFIA 2 – Entrada principal da Biblioteca Central, no Campus 2

Fonte: Sibi/UFG.

A mudança exigiu a divisão do acervo existente entre duas bibliotecas: Biblioteca Central (BC), no Campus 2, e Biblioteca Campus 1 (BSCAMI), na Praça Universitária. Também foi preciso dividir a equipe de trabalho que atuava na época e, consequentemente, recrutar novos servidores, pois o prédio da BC tem 7.200 m² de área construída. Na BC também foram reunidos os acervos das salas de leitura que existiam no Campus 2 – da Matemática, da Física, da Agronomia, entre outras. Junto com os acervos a biblioteca recebeu os servidores destas salas de leitura, que passaram a atuar a BC.

Com o processo de divisão em duas unidades, nasceu a primeira biblioteca setorial do Sibi/UFG, a BSCAMI, instalada no antigo espaço da BC, na Faculdade de Direito, com 1.200 m². O acervo foi dividido da seguinte forma: os materiais que atendiam os cursos das áreas de saúde, direito, educação e engenharias ficaram na BSCAMI; os que atendiam as grandes áreas de exatas, agrárias, biológicas e humanas foram transferidos para a BC. Aqueles que eram multidisciplinares ou genéricos também foram transferidos para a BC (UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS, 2012c).

A proximidade física da BC com o Colégio de Aplicação (CA) e a afinidade entre atividades e profissionais levou a uma maior aproximação entre as bibliotecas (FOTOGRAFIA 3). A partir da atuação conjunta − entre direção da BC, da diretoria do antigo Colégio de Aplicação e da biblioteca do colégio, esta passou a ser considerada a terceira unidade do Sibi/UFG. Começava assim o processo de expansão e consolidação do Sibi na UFG. A expressão ‘Sistema de Bibliotecas’, no entanto, só veio se consolidar já nos anos 2000, como se verá mais à frente, com a incorporação das bibliotecas dos *campi* da UFG no interior.

FOTOGRAFIA 3 – Área de estudos da Biblioteca do CEPAE

Fonte: Sibi/UFG.

Atualmente a biblioteca do antigo Colégio de Aplicação leva o nome do colégio, Biblioteca do Centro de Ensino e Pesquisa Aplicados à Educação (BSCEPAE). Ela está instalada em uma área de 101,48 m² e seu acervo é composto, majoritariamente, por obras literárias. Sua função básica é dar apoio às atividades escolares do CEPAE, que inclui o atendimento às crianças da creche da UFG (UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS, 2009a). Desta forma, a BSCEPAE é a unidade informacional do tipo ‘escolar’ entre as oito unidades componentes do Sibi/UFG; as sete demais, conforme já explicado, bem como as duas outras previstas para serem construídas, são do tipo ‘universitária’.

3.1.2 Crescimento e informatização nos anos de 1990

A criação de novas bibliotecas, além de trazer visibilidade para o órgão, atrair mais usuários e permitir a oferta de novos produtos e serviços, trouxe a necessidade de ampliar o processo de aquisição de material informacional. Se no início do Sibi se adquiria material pensando em uma biblioteca apenas, a partir da existência de três bibliotecas foi preciso melhorar o processo de compra. Bem como melhorar também as demais atividades relacionadas ao armazenamento, à disponibilização e, não se pode esquecer, às ações relacionadas ao atendimento aos usuários, que incluem o processo de comunicação entre biblioteca e usuário.

Com a inauguração do prédio próprio para a BC, no Campus 2, os serviços técnicos que estavam centralizados no Campus 1 foram transferidos para o novo espaço. Este trecho da história nos faz lembrar que uma biblioteca, em última instância, só tem sentido se for utilizada, se despertar o interesse do leitor/usuário. Sem ele, o usuário, a biblioteca não deixa de ser um espaço que armazena materiais – o famigerado imaginário de 'depósito de livros' que tanto se quer apagar da memória coletiva.

É neste sentido que Baratin e Jacob (2008) afirmam:

> A biblioteca é [...] o cruzamento paradoxal de um projeto utópico (fazer coexistir num mesmo espaço todos os vestígios do pensamento humano confiados à escrita) com as restrições técnicas, ergonômicas, políticas de conservação, de seleção, de classificação e de comunicação dos textos, das imagens e, hoje, dos sons. É também, e simultaneamente, um desígnio intelectual, um projeto, um conceito imaterial que dá sentido e profundidade às práticas de leitura, de escrita e de interpretação. (BARATIN; JACOB, 2008, p. 11)

No âmbito da UFG, em 1989 a comunidade vivia o clima de eleição para um novo reitor. No ano seguinte, 1990, Ricardo Freua Bufáiçal, eleito por maioria dos votos, assumiu o cargo. Na BC a bibliotecária Maria Amélia Telles Di Machado, que era lotada no Colégio Aplicação e era irmã de Marietta Telles Machado, foi indicada pelo novo reitor para assumir a direção. Maria Amélia faleceu em 29 de setembro de 1993, três meses antes de finalizar sua gestão. Nos anos em que esteve à frente da direção Maria Amélia investiu com ênfase na capacitação dos bibliotecários que atuavam na UFG visando a informatização das bibliotecas e a automação dos serviços prestados, um futuro que batia à porta há alguns anos (FERREIRA, 2010).

Após a morte de Maria Amélia, a bibliotecária Cláudia de Oliveira Moura Bueno assumiu interinamente o cargo de diretora da BC[32]. Antes do final do mandato interino de Cláudia Moura os servidores lotados nas bibliotecas Central e Campus 1 reiniciaram o movimento reivindicando o direito de eleger o diretor da BC mediante um processo eleitoral semelhante ao realizado para o cargo de reitor. As reivindicações para a instalação do processo eleitoral na BC vinham sendo feitas desde 1985, mas não foram atendidas.

Conforme lembra Cláudia Moura, a reivindicação foi levada até o reitor eleito para a gestão 1994-1997, professor Ary Monteiro do Espírito Santo, que não colocou nenhum obstáculo à eleição na biblioteca. Pelo contrário, ele mesmo convidou Cláudia Moura a se candidatar como diretora para a gestão que ora se iniciava.

[32] Vale lembrar que a BC é o órgão coordenador do Sibi/UFG e que é a BC que figura na UFG como representante do sistema. Por isso o cargo é denominado 'diretor da BC'.

Até então as diretoras que ocuparam o cargo na BC haviam sido indicadas pelo reitor de cada gestão, pois o cargo de diretor de órgão é de confiança do reitor. E, por isso, é ocupado mediante indicação do reitor, seguindo o que está previsto no Estatuto e Regimento da UFG, capítulo IV, artigo 51, parágrafo único (UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS, 2004a).

No início de 1994 aconteceu a primeira eleição para o cargo de diretor da BC. O pleito teve duas candidatas: as bibliotecárias Cláudia Oliveira de Moura Bueno e Nina Correia. Por maioria dos votos, Cláudia Moura foi eleita (FERREIRA, 2010). O reitor Ary Monteiro homologou o nome da candidata, criando uma nova situação política dentro da UFG a partir de então. Situação que tem desdobramentos até os dias atuais, visto que o direito de eleger o diretor do Sistema de Bibliotecas não é uma situação em definitivo. Qualquer um que for empossado como reitor pode não aceitar a eleição no órgão e fazer valer o que manda o regimento da UFG, indicando a pessoa que ele deseja que ocupe o cargo.

O professor Ary Monteiro, em parceria com a nova diretora, deu continuidade ao trabalho da antecessora, em particular no que diz respeito à informatização da biblioteca. Ainda em 1994 foram investidos recursos em duas ferramentas bastante importantes para o trabalho na BC e no Sibi/UFG como um todo: a compra de um portal eletrônico de segurança, para evitar furtos de livros, e a compra da licença, por dez anos, de um *software* gerenciador de bibliotecas: o VTLS (sigla de Visionary Technology in Library Solutions), de propriedade da Virginia Tech Library Systems.

Este *software* permitiu a automação do processo de empréstimo de materiais, que até então era realizado de forma manual mediante o preenchimento de fichas de livros e de usuários. A automação no setor de empréstimos da biblioteca foi uma verdadeira revolução para a época. E aqui vale contextualizar o momento, conforme nos orienta Morin (2000), quando diz que o conhecimento só é conhecimento se estiver relacionado com as informações e inserido no contexto destas, pois as informações são apenas parcelas dispersas de saber.

De acordo com o depoimento[33] do ex-estagiário da área de informática na época da implantação do VTLS, Sean Siqueira, em 1994 já havia alguns computadores na BC e as consultas ao acervo eram feitas através do Micro-ISIS. Este era um *software* mais simples que permitia inserir os dados das obras constantes no acervo pra formar um catálogo informatizado, fazer buscas posteriores neste catálogo – mas apenas localmente, já que o *software* não era interligado a internet, e também realizar as atividades da rotina de cadastro

[33] Entrevista realizada por *e-mail* com o ex-estagiário da BC na área de informática, Sean Wolfgang Matsui Siqueira, em 25 de abril de 2014.

de novos usuários, empréstimo, renovação e devolução de material. Sean Siqueira ajudou a configurar para, além da catalogação, permitir também a consulta básica ao acervo. Desta forma, além de consultar as fichas de papel, os usuários também já conseguiam consultar o acervo através de buscas por autor, título, assunto e número de chamada mesmo antes do VTLS. Os vídeos também estavam cadastrados no Micro-ISIS.

Quando o VTLS foi implantado houve a transposição da base de dados do Micro-ISIS para o novo *software*. Sean Siqueira conta que foi preciso rever todos os dados da base, pois a transposição de um *software* para outro gerou duplicação nos dados, o que dificultava o acesso às obras. Segundo Sean, foi necessário ainda colocar as etiquetas com códigos de barras em todos os livros do acervo, bem como também o dispositivo de segurança em cada obra.

No processo de implantação do VTLS Sean contribuiu coordenando estes trabalhos e, também, com a preparação de dois cursos para treinamento dos servidores. Um deles foi o de Introdução ao Sistema Operacional MS-DOS para que os servidores pudessem aprender a ligar o computador, utilizar os programas básicos e manipular arquivos, entre outros; o outro foi Introdução ao Microsoft Word, direcionado para que os funcionários pudessem fazer cartas, etiquetas, relatórios e memorandos no computador.

Posteriormente Sean também foi responsável pela configuração do módulo de estatísticas e relatórios do VTLS no Sibi/UFG, o que permitiu acompanhar o que era mais consultado no acervo, bem como os exemplares mais emprestados e os mais reservados. Para os usuários, conta Sean, a implantação do VTLS fez uma grande diferença porque podiam fazer o empréstimo de modo mais rápido e tinham suas carteirinhas melhor gerenciadas. Para a biblioteca foi possível gerenciar melhor o acervo, inclusive, evitando furtos.

De acordo com Corte *et al* (2002), os processos de automação de bibliotecas remontam à década de 1950, quando tiveram início os estudos realizados na Biblioteca do Congresso Americano, Estados Unidos, sobre a utilização de recursos computacionais para automatizar parte de seus serviços internos. A automação na biblioteca altera substancialmente a forma como as atividades, os serviços e os produtos de informação são estruturados, mantidos e oferecidos à comunidade.

É inegável que proporciona diversas vantagens quando comparada aos processos manuais anteriormente vigentes no ambiente organizacional. Mas, ao mesmo tempo, a automação de uma unidade de informação/biblioteca é uma tarefa complexa, pois envolve desafios que demandam um planejamento sistemático do processo, observando aspectos tais como: cultura e missão da organização; características essenciais quanto à abrangência

temática, serviços e produtos oferecidos; necessidade informacional dos usuários; suporte tecnológico da instituição em termos de *software* e de *hardware* e de recursos humanos disponíveis (CÔRTE *et al*, 1999).

Desta forma, Côrte *et al* (1999) indicam que a escolha de um *software* para automação da biblioteca deve ser feita com base em critérios e características gerais do *software*, considerando-se diversos fatores que possam responder se este atende, ou não, os serviços oferecidos e as necessidades da biblioteca. Ressalta-se que, mesmo a escolha sendo a mais acertada para o momento, não existe *software* perfeito. Sempre haverá um que contempla melhor certas particularidades e deixa a desejar em outras, principalmente se não houver possibilidade de customização ao gosto do cliente – ou seja, de modelar as funcionalidades do *software* de acordo com a necessidade de cada um.

Assim, para aquela época, começo da década de 1990, o VTLS foi considerado revolucionário, talvez só pelo fato de permitir que alguns processos manuais fossem informatizados. A partir do *software* gerenciador era possível realizar, de maneira mais rápida, eficaz e segura, as operações de empréstimo, devolução e renovação de materiais. Uma situação bastante melhorada, conforme conta a bibliotecária Cláudia Moura[34], diretora do Sibi na época, foi a diminuição das filas no balcão de empréstimo proporcionada pela maior agilidade na execução dos serviços de empréstimo, renovação e devolução de materiais.

A implantação do *software* gerenciador também facilitou a execução de outros serviços inerentes ao funcionamento da biblioteca, em particular na seção de processamento técnico, responsável pela catalogação e pelo preparo mecânico dos materiais informacionais para que estes sejam disponibilizados aos usuários.

A utilização do VTLS permitiu ainda que as bibliotecas da UFG tivessem, pela primeira vez, um catálogo *on-line* reunindo os materiais que as mesmas possuíam, com informações completas sobre a obra, seu autor, ano e edição. Antes da informatização estes dados ficavam dispostos em fichas de papel do tipo Kardex, que eram guardadas em um armário de aço com várias gavetas (FOTOGRAFIA 4).

[34] Entrevista realizada por *e-mail* com a ex-diretora do Sibi/UFG, bibliotecária Cláudia Oliveira de Moura Bueno, em 23 de janeiro de 2014.

FOTOGRAFIA 4 – Antigo catálogo de materiais informacionais do Sibi/UFG

Fonte: Elaborado pela autora.

As fichas eram separadas por três tipos de características: título, assunto e autor. Para cada exemplar de uma obra eram confeccionadas as três fichas, as quais eram posteriormente organizadas nas gavetas de acordo com sua característica. Para localizar uma obra era preciso consultar um dos três tipos de fichas e, por vezes, até os três, caso houvesse alguma dúvida sobre a informação disponibilizada em um dos tipos de ficha. Este fichário era atualizado diariamente, com a inserção de novas fichas e foi um modelo largamente utilizado nas bibliotecas ao redor do mundo.

A utilização dos catálogos *on-line*, tecnicamente conhecidos por OPAC − On-line Public Access Catalog, que quer dizer: catálogo *on-line* de acesso público − veio com a difusão do uso de computadores e da internet (FOTOGRAFIA 5). O uso dos OPACs amplia de forma ilimitada o acesso à lista dos materiais que a biblioteca possui, principalmente quando é disponibilizado na internet – o que não era o caso da UFG nessa época, pois o VTLS não possuía a funcionalidade que permite conexão com a rede. A disponibilização do catálogo da UFG na *web* aconteceu anos depois, com a compra de outro *software* gerenciador para as bibliotecas, assunto que será detalhado mais à frente.

FOTOGRAFIA 5 – Ilha de acesso ao catálogo *on-line* na BC

Fonte: Sibi/UFG.

Ferreira (2010) relata que, a partir de uma entrevista realizada com a ex-diretora Cláudia Moura, na gestão do professor Ary Monteiro houve um apoio considerável à biblioteca, o que permitiu sua expansão em termos de melhoria de acervo e de oferta de produtos e serviços. De acordo com a ex-diretora Cláudia Moura, durante esse reitorado as solicitações da biblioteca foram atendidas sem maiores questionamentos e/ou dúvidas, dentro das possibilidades da instituição. Pode-se refletir que a melhora nos investimentos foi resultado de uma combinação entre a boa vontade do reitorado de então, o bom momento pelo qual o País passava e a atuação firme da direção do Sibi/UFG na época – elementos que se existissem isoladamente talvez não permitissem que se realizassem os objetivos propostos.

O Brasil vivia a transição entre o governo de Itamar Franco e o de Fernando Henrique Cardoso − que implantou o Plano Real e, posteriormente, mudou a moeda do País de Cruzado para Real. Vivia-se um começo de uma estabilidade, financeiramente falando. E esta estabilidade propiciou a realização de concursos para servidores por três anos seguidos: 1992, 1993 e 1994. A realização destes concursos permitiu a ampliação do quadro de bibliotecários de forma significativa – passando de sete profissionais bibliotecários em 1991 para 19 em 1995. Em 1996, em meio à reorganização das atividades e à medida que os novos servidores eram contratados – afinal, um concurso tem repercussão por, pelo menos dois anos, que, em geral, é o período de validade de cada processo –, as bibliotecas iniciaram a implantação do planejamento estratégico em parceria com o Departamento de Desenvolvimento de Recursos Humanos (DDRH).

O planejamento estratégico é uma ferramenta de gestão que permite que se projetem atividades a serem realizadas dentro de determinado período, com metas a serem cumpridas e

os objetivos a serem alcançados, explica Almeida (2005). Para esta autora, o planejamento é o oposto da improvisação. E não é um acontecimento, mas sim um processo contínuo, permanente e dinâmico. Ele permite que se compensem incertezas e mudanças, reduzam riscos e faça acontecer, tornando possível a ocorrência de eventos que, caso contrário, não aconteceriam. Como instrumentos do planejamento se têm: os planos, os objetivos, as metas, as diretrizes ou políticas, as regras, os programas e os projetos (ALMEIDA, 2005).

O primeiro mandato de Cláudia Moura venceu em dezembro de 1997. Como os servidores do órgão haviam conquistado o direito de eleger o diretor, foi realizado um novo processo eleitoral para a direção da BC. Vale lembrar que este direito não existe de forma garantida, já que o Estatuto da UFG não foi alterado neste ponto. Assim, cabe ao reitor homologar ou não o nome da pessoa eleita para o cargo de diretor da BC. Trata-se, então, de uma conquista que exige uma negociação com os candidatos a reitor em época oportuna.

Seguindo o processo eleitoral, Cláudia Moura se candidatou novamente. Foi candidata única e reeleita. No âmbito da UFG a disputa pelo cargo de reitor foi entre Milca Severino, que era diretora da Faculdade de Enfermagem (FEN), e Raquel Teixeira, que respondia pela Coordenação de Assuntos Internacionais (CAI). Milca Severino foi eleita e homologou o nome de Cláudia Moura para dirigir o Sibi entre os anos de 1998 e 2001.

Cláudia Moura assumiu em janeiro de 1998 e durante seu segundo mandato houve a consolidação do processo de informatização das bibliotecas Central (BC) e Setorial do Campus 1 (BSCAMI) e a preparação do projeto arquitetônico para a construção de um prédio próprio para a BSCAMI.

> Nesse período a biblioteca ainda encontrava-se envolvida nos ajustes do processo de migração retrospectiva do catálogo [para o VTLS]. Mesmo assim, algumas novidades foram implantadas em termos de apresentações culturais. Foi criado o projeto Biblioteca às 12h onde uma vez na semana a biblioteca apresentava filmes em seu auditório. (FERREIRA, 2010, p. 57-58).

Em 1999 as bibliotecas Central (BC) e Campus 1 (BSCAMI) ganharam um projeto de sinalização que visava orientar o usuário quanto à localização tanto de material quanto de departamento e/ou seção. A melhora dos espaços físicos também foi uma meta para aquela gestão. Assim, foram implantadas três salas didáticas de informática na BC, em substituição ao antigo laboratório de informática, que era bem mais modesto.

Para comportar a mudança a sala de informática foi transferida para o andar Térreo da BC, onde havia espaço para sua expansão; anteriormente ela funcionava no primeiro andar com espaço limitado e já não atendia a demanda dos usuários, que aumentava de acordo com

a evolução da tecnologia. Por exemplo, a antiga sala não possuía acesso à internet, deficiência que foi corrigida com as novas salas, conforme registra o Boletim Informativo do Sibi/UFG n. 6, de setembro de 1999 (UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS, 1999). Com a mudança o número de máquinas saltou de menos de 20 para 45; foram construídas duas salas para a graduação e uma para a pós-graduação. As salas didáticas de informática das bibliotecas são administradas pelo CERCOMP, cabe às bibliotecas apenas o gerenciamento local de uso e manutenção diária. Os equipamentos das salas são atualizados de tempos em tempos, conforme a demanda ou de acordo cm a disponibilidade da instituição. Já os *softwares* que são disponibilizados estes são atualizados sempre que há demanda por parte dos usuários ou *up grades* nas versões que estão sendo usadas. Na mais recente reforma a sala de graduação da BC, que foi unificada, tornando-se um espaço só, ganhou *notebooks* no lugar dos computadores de mesa objetivando maior economia no gasto de energia elétrica, entre outros benefícios (FOTOGRAFIA 6).

FOTOGRAFIA 6 – Laboratório de informática da BC para a graduação em dezembro de 2013

Fonte: Sibi/UFG.

No entanto, o fato mais marcante para a história do Sibi/UFG naquele ano, 1999, foi bastante negativo: a inundação da Biblioteca Central. De acordo com os registros dos boletins informativos do Sibi da época, uma falha no telhado do prédio deu margem para a entrada de água no segundo andar, mais precisamente onde funciona a Seção de Periódicos. Conforme notícia do Boletim Informativo do Sibi/UFG n. 6, de setembro de 1999, foi preciso realizar, além da troca de telhas, reparos mais significativos, como instalação de guarda-corpos e

revisão nas juntas de dilatação (UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS, 1999). Com a inundação do prédio foi preciso tomar medidas extremas que tiveram reflexos negativos entre a comunidade usuária, entre eles o fechamento da biblioteca e o isolamento do acervo de periódicos para sua a remoção para outro andar. Parte do acervo foi perdida, pois muita coisa molhou e não pôde ser recuperada.

3.1.3 Anos 2000: ampliação de produtos e serviços e integração das bibliotecas

O ano 2000 − conforme registram os boletins do Sibi/UFG n. 1, de fevereiro de 2000, e n. 2, de março de 2000, foi dedicado às reformas na BC e na BSCAMI. Em particular na BC, ainda como reflexo do fato ocorrido no ano anterior. Ainda na BC também foram reformadas todas as janelas do prédio, mudando a forma de abri-las para melhorar a ventilação no prédio (UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS, 2000a; 2000b).

O último ano do segundo mandato de Cláudia Moura, 2001, foi marcado por um novo processo eleitoral. Desta vez as candidatas foram Valéria Maria Soledade de Almeida e Eliaine Correia Guimarães Lopes, ambas bibliotecárias da BC. Valéria Soledade foi eleita e seu nome foi homologado pela reitora Milca Severino − que fora reconduzida ao cargo para a gestão 2002-2005.

Em 2002, seu primeiro ano como diretora da BC, Valéria Soledade optou por realizar um diagnóstico das bibliotecas Central e Campus 1. A ideia era levantar suas necessidades e, por meio do planejamento estratégico − que vinha sendo feito desde 1996, buscar solucionar cada uma a curto, médio e longo prazo. Sua atuação como gestora ia ao encontro do que preconizavam os estudiosos da área de Biblioteconomia em nível nacional, que nessa época estudavam a aplicação das teorias da Administração às bibliotecas e a necessidade de os gestores darem a devida importância à função gerencial nas mesmas. Isto porque as bibliotecas, quando vistas como organizações que realizam funções administrativas, têm as mesmas necessidades que uma empresa comum – pois lidam com recursos humanos, finanças, *marketing*, fornecedores, clientes internos e externos, entre outros aspectos. Ressaltando que nas bibliotecas os clientes são denominados, de forma genérica, como ‘usuários’, no sentido de usuários dos produtos e serviços disponibilizados.

O planejamento, qualquer que seja sua modalidade, pode ser de natureza tradicional ou não. No entanto, sempre será um processo que deve anteceder a tomada de decisões. Portanto, ele se constitui em um ato que exige conhecimento do contexto e reflexão. O planejamento

normativo ou tradicional estabelece, para cada parâmetro em questão, os resultados que se pretende atingir, levando o administrador a definir: o que, por que, como, quem deve fazer, o quanto custa, quando e onde deve ser feito.

Na biblioteca da UFG o diagnóstico advindo deste tipo de planejamento foi útil para o trabalho dos bibliotecários, pois estes passaram a adquirir maior compreensão da estrutura administrativa implícita à organização e, ainda, compreender a ligação com a instituição que a sustenta.

> Planejar unidades de informação seguindo estes preceitos, implica, primeiramente, em caracterizar a ambiência relativa à unidade de informação que pretende implantar ou avaliar. Isso inclui a análise do seu contexto **externo**, que abriga e justifica a existência da biblioteca, e do seu contexto **interno** (quando ela já existe): esquema de organização adotado, recursos que a compõem, qualidade dos serviços adotados e produtos etc. Tais dados em informações permitem o seu diagnóstico, a base de atuação de quem planeja. (MACIEL; MENDONÇA, 2000, p. 45, grifo das autoras).

O planejamento estratégico[35], que pode ser de natureza normativa, não deixa de ser um bom caminho para se aprender a mudar atitudes e lidar com mudanças vindouras. O trabalho que foi realizado no primeiro ano da gestão de Valéria Soledade serviu, entre outras coisas, de alicerce para uma mudança significativa que viria a acontecer no terceiro ano de seu mandato: a troca do *software* gerenciador.

Neste sentido, o planejamento realizado na biblioteca da UFG veio a apontar questões a serem revistas e algumas soluções. É bom sublinhar que neste período já havia, no âmbito das bibliotecas universitárias em todo o País, uma movimentação pela implantação de novos produtos e serviços baseados na internet desde a implantação da Rede Nacional de Pesquisa (RNP), que é vinculada ao Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq)[36]. A rede conecta as instituições de ensino e pesquisa brasileiras de modo rápido e permitiu o desenvolvimento do processo de informatização das bibliotecas ligadas a estas instituições.

---

[35] É natural que, à medida que as instituições ganham vivência em planejamento podem avançar para uma outra forma baseada na capacidade de predição e não somente no diagnóstico fundado no cálculo da predição determinista. "A essência do planejamento moderno consiste em colocar o problema e tomar decisões sabendo-se que não se pode conhecer o futuro; pode-se apenas prever algumas possibilidades." (HERTAS, 1996, p. 20). Está questão será aprofundada quando estivermos tratando da comunicação do Sibi/UFG.

[36] De acordo com Guimarães (2008, p. 172), "[...] o *backbone* [espinha dorsal] nacional da RNP começou a ser instalado em 1991. Em 1995 foi estabelecido o Comitê Gestor da Rede Internet no Brasil com a atribuição de coordenar e incentivar a implantação da internet no País. Paralelamente, a RNP foi transformada em uma rede mista que além do tráfego acadêmico carregava também tráfego comercial. Assim, ela passou a constituir a espinha dorsal da rede internet no Brasil, com um *backbone* de alcance nacional no País. [...] Em 1997, o Brasil assinou um acordo de cooperação com a UCAID [*University Corporation for Advanced Internet* Development] e criou a RNP2, para gestão da Internet 2".

Assim, com a disseminação do uso da internet e a facilidade de acesso aos computadores pessoais no Brasil, as bibliotecas começam a se transformar. E uma das prerrogativas desta transformação era a preocupação crescente em atender o usuário com o máximo de rapidez e eficiência. Mudou-se o foco: passou-se a privilegiar o acesso à informação em detrimento à posse do documento, minimizando-se as limitações de tempo e espaço na busca da informação. Os acervos, os produtos e os serviços foram sendo complementados com novos formatos e novas versões, tudo facilitado pela utilização das novas tecnologias.

Neste contexto, as bibliotecas universitárias que ainda não haviam se inteirado da informatização, ou que estavam utilizando *softwares* que não possuíam as funcionalidades necessárias para acompanhar as mudanças, buscaram se atualizar. Era o caso do Sibi/UFG. A licença de uso do VTLS venceria em 2004, logo, aquele seria o momento ideal para a troca por um mais satisfatório. Assim, ainda em 2002 a diretora da BC, com o apoio da Comissão Técnica[37], deu início ao processo de estudo dos *softwares* gerenciadores de biblioteca disponíveis no mercado visando a compra de uma nova licença. O primeiro passo foi levantar as opções disponíveis no mercado e, em seguida, convidar os representantes para apresentá-los aos bibliotecários do Sibi e de outras instituições que tivessem interesse no assunto.

Além de ter um *software* atual, com funções que o anterior não possuía, o novo *software* também iria permitir a realização de uma das metas propostas no planejamento estratégico para a gestão que transcorria: a incorporação das bibliotecas que existiam nos *campi* da UFG em Catalão (CAC) e em Jataí (CAJ). E também a inclusão oficial da BSCEPAE no Sibi/UFG por meio da inserção do seu acervo na base de dados do Sibi/UFG. Até a implantação deste novo *software* os dados relativos aos acervos de cada uma das bibliotecas eram trabalhados de forma isolada, de modo que o catálogo do acervo não era único, mas sim compartimentado por biblioteca. E uma das exigências da modernização das bibliotecas era justamente que se tivesse um catálogo único e disponibilizado na internet de forma integral, o que o *software* VTLS não permitia.

Especificamente no caso do processo de informatização, os avanços tecnológicos associados às exigências dos usuários direcionam para a seleção e aquisição de *software* e

[37] A Comissão Técnica, de acordo com a proposta de atualização do Regimento do Sibi/UFG, é uma instância deliberativa das bibliotecas composta por bibliotecários lotados nas bibliotecas do sistema. É responsável pela análise e deliberação do planejamento e outros assuntos de natureza técnica e administrativa relativos às bibliotecas do Sibi (UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS, 2013b).

hardware[38] com características funcionalmente diversificadas, privilegiando a interligação das funções de uma biblioteca em uma linguagem que permita a integração usuário/máquina (CORTE *et al*, 1999). Mas selecionar um *software* que automatize de forma eficiente uma biblioteca não é tarefa fácil, principalmente diante da variedade de opções existentes, o que, aliado às peculiaridades de cada biblioteca, dificulta ainda mais a escolha (CAFÉ; SANTOS; MACEDO, 2011).

Ribeiro e Damasio (2006) afirmam que o ato de escolha do *software* para uma biblioteca exige planejamento. E este planejamento, que é o ideal, deve levar em consideração "[...] o usuário da informação, os recursos de tecnologia da informação na instituição, os recursos financeiros, os recursos humanos e o suporte de informática necessário." (RIBEIRO; DAMASIO, 2006, p. 71).

E foi neste sentido que a equipe de bibliotecários do Sibi/UFG realizou um estudo dos *softwares* disponíveis no mercado para só depois indicar aquele que mais se adequava à realidade e às necessidades da UFG. As informações colhidas durante o estudo serviram de base para a montagem do edital do processo de licitação para a aquisição do *software*. Este estudo movimentou as bibliotecas da UFG e também as demais bibliotecas universitárias de Goiânia, pois todas foram convidadas a participar da apresentação dos representantes dos *softwares* para conhecer o que havia de disponível no mercado. O processo todo durou cerca de dois anos, entre: levantar os requisitos necessários, fazer o estudo mediante a apresentação de cada *software* que se dispôs a enviar representante à Goiânia, indicar o *software* mais adequado e realizar compra em si.

O ano de 2003 foi todo dedicado ao estudo dos *softwares* disponíveis no mercado. De acordo com o Boletim Informativo do Sibi/UFG n. 3, de junho de 2003, em julho daquele ano a diretora do Sibi/UFG, Valéria Soledade, enviou, à PRPPG, um ofício solicitando o encaminhamento da compra do novo *software* gerenciador para as bibliotecas da UFG e também dos equipamentos necessários para sua implantação. A implantação de um novo *software* demandaria a troca de todos os computadores que havia nas bibliotecas por modelos com maior capacidade (UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS, 2003a).

Na época, conforme consta do Boletim Informativo do Sibi n. 5, de dezembro de 2003, foram demonstrados cinco *softwares*: Aleph, Alephino, Pergamum, Virtua e Thesaurus. Naquele momento, e diante as opções que se apresentavam, os bibliotecários do Sibi/UFG concordaram que o mais adequado para se adquirir seria o Pergamum, por atender, técnica e

[38] *Software* é o programa. *Hardware* é o equipamento, ou seja, os computadores e os periféricos, tais como: impressora, fax, *scanner*, leitor de código de barras e outros.

financeiramente, às necessidades das bibliotecas. Porém, como a compra seria realizada por licitação – modelo convite, técnica e preço – todos estavam cientes de que, a partir deste encaminhamento, ter-se-ia que aceitar a proposta que obtivesse melhor pontuação (UNIVESIDADE FEDERAL DE GOIÁS, 2003c). E, de forma inusitada, mas seguindo os trâmites do processo de licitação, houve uma reviravolta e a vencedora do processo de licitação foi a Prima Informática, empresa brasileira localizada em São José dos Campos, São Paulo, e detentora dos direitos do *software* SophiA.

Na verdade, uma representante da Prima Informática fez a demonstração do *software* para os bibliotecários do Sibi/UFG. No entanto, foi após o período de demonstração dos *softwares*, em outubro de 2003, quando o processo de compra já estava em andamento, de acordo com o Boletim Informativo do Sibi n. 4, de outubro/novembro de 2003 (UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS, 2003b). E, embora a equipe tenha considerado que o SophiA era uma boa opção entre os *softwares* apresentados, seu valor era muito alto. Por este motivo, a UFG, representada pela comissão de licitação, provavelmente não aprovaria sua compra. Do seu lado, no entanto, a Prima Informática estava decidida: por ser nova no mercado de automação de bibliotecas, e estar, digamos assim, interessada em entrar com o pé direito no mesmo – a UFG foi a primeira instituição pública federal a implantar o SophiA, a empresa esperou que o processo fosse aberto e apresentou uma proposta irrecusável de venda para a UFG, abaixando consideravelmente o valor da licença. Qual não foi a surpresa da equipe do Sibi ao saber quem havia ganhado a licitação.

Todavia, foi uma agradável surpresa para o Sibi/UFG, pois "A empresa não só atendeu a todos os critérios técnicos exigidos como também apresentou o melhor preço de venda e de manutenção do mesmo, comprometendo-se, por 15 anos, a atualizar e a manter o *software* funcionando. Tal determinação é uma segurança tanto para os profissionais envolvidos com sua utilização quanto para os usuários das bibliotecas do Sibi/UFG e para a própria UFG, que está fazendo um alto investimento." (UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS, 2003c). A compra foi efetivada no início de 2004, mas o verbo 'está' cabe ainda hoje, já que a UFG paga uma taxa anual de manutenção do *software*.

Dentro do processo de licitação, o SophiA atendeu a todos os requisitos exigidos para a escolha do novo *software* e ainda apresentou outros, encontrando-se entre os melhores *softwares* para automação de bibliotecas disponíveis no País, recomendado, inclusive, pelo MEC, segundo Ferreira (2010). A autora ressalta que, nas avaliações institucionais realizadas pelo MEC, possuir um *software* gerenciador de biblioteca que atenda aos requisitos

biblioteconômicos modernos tem um valor significante na pontuação que um curso necessita para ser autorizado e/ou avaliado positivamente.

O SophiA foi implantado de forma gradativa, por etapas, a partir de 2004. A primeira foi a migração dos dados do acervo de um *software* para outro – ou seja, da base de dados do VTLS para a do SophiA. Paralelamente a empresa enviou pessoal a Goiânia para ministrar um treinamento a todos os servidores das bibliotecas Central e Campus 1, em particular aos que estariam diretamente envolvidos com a implantação do novo *software* e com o atendimento no Setor de Empréstimos.

A mudança no Setor de Empréstimos foi a segunda etapa de implantação do SophiA, efetivada a partir de junho de 2004. A primeira biblioteca a receber o novo *software* foi a BC, estratégia para que se pudesse sentir o impacto que o novo *software* traria aos usuários da biblioteca e, assim, contornar possíveis problemas, evitando-se crises. Entende-se por crise qualquer situação que saia do planejado ou que gere insatisfação ao cliente, no caso aqui, ao usuário das bibliotecas. Logicamente que se tem a consciência, assim como provavelmente tinha a direção do Sibi/UFG na época, de que é impossível controlar todas as variáveis envolvidas em uma manobra como tal – até porque em 2004 as bibliotecas da UFG contavam com mais de nove mil usuários inscritos em sua base de dados (UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS, 2004b).

O trabalho do Setor de Comunicação foi fundamental na divulgação da mudança. Em uma parceria com a Gerência de Circulação e a Seção de Referência, bem como com a própria diretoria do Sibi/UFG, foi feito um plano de comunicação específico para o período de implantação do novo *software* e de transição do antigo para o novo. Este ponto será abordado com mais detalhes em momento oportuno.

A etapa seguinte foi implantar, ainda em 2004, o *software* no Setor de Empréstimos da BSCAMI. O ano seguinte, 2005, foi de ajustes das primeiras etapas de implantação do novo *software*. Como acontece com toda mudança de impacto, as bibliotecas sofreram críticas, principalmente durante o período de transição das informações de um *software* para outro – momento em que aconteceram erros e falhas de dados –, e de adaptação às novidades do novo *software*. Este possui pelo menos cinco vezes mais possibilidades do que o anterior, o que, consequentemente, também aumenta as possibilidades de erros e falhas durante a fase de implantação e adaptação.

Como todo o trabalho não foi feito na base da improvisação, mas sim com planejamento e avaliação de cada etapa implantada, as críticas foram absorvidas e não se transformaram em uma crise. Elas serviram para fortalecer ainda mais a equipe e também de

exemplos para as mudanças que ainda estavam por vir, já que a BC e a BSCAMI foram apenas as primeiras a receber o novo *software* – faltavam, ainda, seis bibliotecas, cujo processo de implantação envolvia fatores diferentes do já vivenciado na BC e na BSCAMI.

Aqui cabe muito bem o que diz Rosa (2001, p. 216) sobre aprender com as crises: "[...] as suas e as dos outros podem significar uma grande oportunidade para que você ou sua organização depurem valores e criem mecanismos internos que assegurem a sobrevivência por pior que venha a ser a tempestade".

Um dos grandes benefícios que a mudança trouxe foi a possibilidade de interligação de todas as unidades do Sibi/UFG, formando uma rede *on-line* visível através do catálogo *on-line* do acervo, o OPAC. Tal rede permite que os usuários realizem pesquisas em tempo real no catálogo, via internet, com confiabilidade e precisão de dados, a partir de uma base de pesquisa única, pois todo o trabalho de processamento dos materiais, de todas as bibliotecas, é centralizado na BC. Trouxe ainda, como benefícios: unificação da carteira de usuário, que pode ser usada em qualquer uma das bibliotecas do Sibi; renovação e reserva *on-line* de material; alerta de devolução e de cobrança; acesso *on-line* sobre o *status* do livro por meio do OPAC – se está disponível, emprestado ou retido para reparos, por exemplo; acompanhamento, por parte do usuário, da movimentação da sua ficha via internet; segurança de *backup* dos dados relativos ao acervo e à Circulação; emissão de diversos tipos de relatórios estatísticos, como, por exemplo, relativos ao empréstimo, por material e por tipo de usuário, à consulta ao acervo, por tipo de material e por área do conhecimento, entre outros.

Ao final de 2005 terminou o primeiro mandato de Valéria Soledade. Novo processo eleitoral para a direção da BC foi realizado. Valéria Soledade, candidata única, teve seu nome novamente indicado pelos servidores do Sibi para o cargo – escolha que foi homologada pelo novo reitor eleito, Edward Madureira Brasil, no início de 2006. Vale ressaltar que esta foi uma conquista junto ao ainda candidato Edward. À época da campanha o grupo de servidores das bibliotecas se reuniu com cada um dos três candidatos a reitor para obter deles o compromisso de que homologariam o resultado da eleição para diretor da BC. Apenas um dos candidatos não quis se comprometer. Uma vez eleito, Edward cumpriu o que havia acordado.

O primeiro semestre de 2006 foi dedicado aos ajustes necessários pós-implantação do SophiA na BC e na BSCAMI. E também para dar início à implantação do módulo 'Aquisições', que permite maior controle dos pedidos de aquisição de livros e de periódicos. Bem como o controle das permutas de revistas científicas que a Biblioteca Central faz com outras instituições e a emissão de relatórios financeiros. Antes do uso do novo *software* a

parte que compete à biblioteca no processo de compra de materiais informacionais era realizada manualmente.

A partir do segundo semestre de 2006 teve início o processo de incorporação das bibliotecas setoriais ao Sibi/UFG – meta prevista no Planejamento Estratégico do Sibi/UFG para a gestão 2006-2009. A primeira etapa foi a de negociação entre a direção da BC e dos diretores dos campi de Catalão e de Jataí para a incorporação das respectivas bibliotecas. Para que a incorporação fosse efetivada cada parte tinha que se comprometer com determinados termos, principalmente porque ambos os campi tinham deficiências que deveriam ser sanadas pela direção local, não pela biblioteca. Pelos termos da negociação,

> O campus é responsável pela estrutura e funcionamento da biblioteca setorial no que diz respeito à segurança do patrimônio, controle de pessoal, manutenção do prédio, manutenção dos equipamentos, função gratificada para o coordenador e horário de funcionamento. Por outro lado, o Sibi/UFG fica responsável pela assessoria técnica para as questões relativas à biblioteca e pelo funcionamento do *software* gerenciador. Deve também: garantir segurança e *backup* dos dados da coleção e da circulação, tratar a informação com qualidade na descrição bibliográfica, realizar a encadernação do material bibliográfico, garantir o padrão de atendimento, gerenciar o processo de compra do material informacional e elaborar o roteiro e ministrar o treinamento entre as equipes envolvidas. (UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS, 2006, p. 3).

O Campus Jataí (CAJ) foi o primeiro a fechar o acordo para a incorporação das duas bibliotecas existentes, CAJ e CAJ-1 – hoje denominadas unidade Riachuelo e unidade Jatobá. A primeira ação foi inserir o acervo das bibliotecas do CAJ na base de dados de acervo do Sibi/UFG, trabalho iniciado ainda em 2006. Também em 2006 o conselho diretor do CAC aceitou os termos para a incorporação da respectiva biblioteca.

Ainda em 2006 a UFG começou discutir a implantação da Biblioteca Digital de Teses e Dissertações (BDTD) na instituição. Trata-se de um importante acervo digital cujo projeto é interligado, em nível nacional, por meio do Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT). Na UFG o órgão responsável pela BDTD é a Biblioteca Central, por meio da Gerência de Informação Digital e Inovação (GIDI), que atua em parceria com o Centro de Recursos Computacionais da UFG (Cercomp).

O objetivo da BDTD é a divulgação eletrônica de teses e dissertações aprovadas nos programas de pós-graduação *stricto sensu* − mestrado e doutorado. Através da BDTD nacional, controlada pelo IBICT, é possível consultar e baixar as teses e dissertações inseridas no banco de dados das instituições que aderiram ao programa no País. O banco de dados local

passou a ser alimentado a partir de 2008, ano em que foram inseridos 81 trabalhos, entre teses e dissertações. Atualmente a BDTD da UFG possui cerca de dois mil trabalhos[39].

Em fevereiro de 2007 foi dado início ao processo na Biblioteca do CEPAE, com a inclusão do acervo daquela biblioteca na base de dados do SophiA. No entanto, devido a problemas inerentes à gestão no CEPAE, a conclusão do processo de incorporação da biblioteca da unidade ao Sibi só foi concluída em 2013. No ano de 2007 também se registram os treinamentos dos funcionários das bibliotecas do CAC e do CAJ para receber e utilizar o novo *software* e o planejamento para a divulgação da novidade em meio à comunidade dos respectivos campi.

O processo de implantação do novo *software* em Catalão e em Jataí foi finalizado em 2008 e só então as bibliotecas locais passaram a operar utilizando o SophiA – o processo todo é composto por cinco etapas, sendo que a última é a implantação do módulo 'Circulação'. Este módulo é o que permite realizar as operações concernentes a empréstimo, renovação e devolução de material, bem como dá acesso às informações de cadastro dos usuários e permite que sejam realizados os serviços *on-line* de renovação e reserva de material.

A demora na consecução das etapas do processo em Catalão e em Jataí se deu, em parte, pela falta dos equipamentos necessários e pela má qualidade da rede de internet – em particular no Campus Jataí, o que inviabilizava o funcionamento adequado do *software*. Neste campus também houve certa resistência da comunidade local em aceitar que o mesmo passasse a ser informatizado, antes o empréstimo era manual. Resistência que foi vencida à medida que a comunidade percebeu as melhorias em termos de confiabilidade, segurança e eficiência do novo *software*.

Por outro lado, em Catalão o processo transcorreu de forma mais tranquila, pois, além de o acervo ser menor em número de exemplares, a biblioteca já utilizava um *software* livre[40] para o serviço de empréstimo de material, o que evitou a resistência encontrada no outro campus. O Campus Catalão também já contava com um espaço físico mais adequado para abrigar a biblioteca; alguns anos antes a prefeitura local, em parceria com políticos da região, construiu um prédio específico para a biblioteca dentro do campus.

---

[39] Dado coletado na Gerência de Informação Digital e Inovação (GIDI), referente a junho de 2013.

[40] Um sistema é livre quando o usuário deste possui quatro liberdades essenciais: cópia, uso, modificação e distribuição. O *software* livre pode ser definido a partir de duas características fundamentais: "1 - Não existe custo de licenciamento. O *software* livre pode ser utilizado, copiado e redistribuído livremente; 2 - O código fonte é distribuído livremente com o *software.* Código fonte são as instruções de programação que formam a funcionalidade do *software*. De posse desse código fonte, qualquer programador competente pode visualizar o funcionamento interno do sistema, bem como alterá-lo para introduzir melhorias, corrigir problemas ou ampliar sua funcionalidade." (VICENTINI, 2003 *apud* CIPRIANO, MARCONDES; MACIEL, 2007, p. 4-5).

O ano de 2008 é lembrado pelo início do funcionamento do SophiA nas bibliotecas do CAC e do CAJ e também pelo lançamento da pedra fundamental do prédio-sede da BSCAMI – cujo projeto inicial é de 2001. A cerimônia, realizada pela Reitoria da UFG em 5 de maio de 2008, contou com a presença do vice-presidente do Banco do Brasil e do Senador Maguito Vilela, entre outras autoridades.

A presença destas autoridades se justifica no fato de que a obra foi construída com recursos da UFG, conseguidos mediante emendas parlamentares, e também do Banco do Brasil, que ganhou uma nova agência em um anexo do prédio novo em troca do investimento. Esta, e várias outras obras nos *campi* da UFG, só saíram do papel com o movimento gerado pelo Projeto de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais (REUNI), germinado entre 2006 e 2007 em todo o Brasil.

> Com esse movimento, as universidades começaram a ter grandes investimentos em infraestrutura e ampliação de pessoal. Novos cursos foram implantados [...] e novos professores e técnico-administrativos foram contratados para atender a atual demanda que cresceu e vem crescendo. [...] o Sistema de Bibliotecas conseguiu ampliar para um número razoável seu quadro de profissionais em Biblioteconomia tanto para a Biblioteca Central como para as bibliotecas de Catalão e Jataí, que conseguiram inserir, em seus respectivos quadros de pessoal, o cargo de bibliotecário, que até então não existia, o que dificultava bastante o desenvolvimento de suas bibliotecas. (FERREIRA, 2010, p. 63).

A notícia da construção do tão sonhado prédio próprio para a BSCAMI deu impulso a uma reinvindicação antiga da direção da Faculdade de Direito: a devolução do espaço que a biblioteca ocupava desde 1973. A previsão era de que as obras de construção do novo prédio começassem em outubro de 2009 e fossem finalizadas no prazo de 18 meses. No entanto, isto não se concretizou, o prédio só foi entregue três anos depois.

Em 2009 teve início o processo de incorporação dos acervos da Sala de Leitura da Faculdade de Letras, que foi transformada em Biblioteca Letras e Linguística (BSLL), e também do recém-criado Campus de Goiás, que deu origem à Biblioteca Campus Goiás (BSCGO). Com estas duas incorporações a meta de integrar todas as bibliotecas da UFG ao Sistema de Bibliotecas foi parcialmente[41] concluída (UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS, 2008).

Com as incorporações realizadas entre 2006 e 2009 o Sibi/UFG passou a reunir oito bibliotecas: Central (BC); Campus 1 (BSCAMI); Campus Catalão (BSCAC); Campus Jataí (BSCAJ) − unidades Riachuelo e Jatobá; CEPAE (BSCEPAE); Faculdade de Letras (BSLL);

[41] Parcialmente porque somente em 2013 a BSCEPAE começou a operar efetivamente utilizando o *software* gerenciador e só então a comunidade servida por aquela biblioteca passou a usufruir dos benefícios do mesmo.

e Campus Goiás (BSCGO). E há, ainda, uma reivindicação antiga de construção de mais uma biblioteca no Campus 2, em Goiânia, para atender a área de Ciências Agrárias – que já conta com cinco cursos: Agronomia, Engenharia de Alimentos, Engenharia Florestal, Medicina Veterinária e Zootecnia. Esta, no entanto, ainda não tem nem projeto de construção.

Valéria Soledade encerrou seu segundo mandato com 'chave de ouro'. Além de realizar a meta de incorporação das bibliotecas já existentes na UFG, deixou encaminhada a realização de uma meta antiga: a construção da sede da BSCAMI. O desafio, ao final do ano de 2009, era eleger o novo diretor da BC.

3.1.4 Um caso peculiar no Sibi/UFG: o terceiro mandato

Estava próxima a data de encerramento do segundo mandato e não se via, nem se ouvia, nem mesmo através da chamada 'rádio peão'[42], nenhuma manifestação de interessados em concorrer à eleição para diretor da BC. O que era considerado temeroso pelo grupo de servidores do Sibi, já que se a biblioteca não tivesse candidato para realizar seu processo eleitoral, o reitor reeleito, Edward Madureira Brasil, inevitavelmente teria que indicar alguém para o cargo. E com a indicação a biblioteca perderia uma conquista alcançada após muita luta: a possibilidade de eleger seu dirigente.

Em nível institucional era de conhecimento público que o reitor reeleito não concordava com o fato de a biblioteca eleger seu diretor – o mesmo já havia declarado tal posicionamento para sua equipe e a informação circulava na instituição. No entanto, talvez por cortesia política, ele aceitava a eleição.

E foi neste clima que Valéria Soledade lançou seu nome pela terceira vez, ao final de 2009, como candidata ao cargo de diretor da BC sendo, novamente, candidata única. Um acontecimento totalmente peculiar no âmbito do Sibi, a candidatura pela terceira vez; o que também causou estranhamento na alta administração da UFG – apesar de não haver impedimento legal para que tal fato aconteça. A candidata foi reeleita e seu nome foi homologado pelo reitor para a gestão 2010-2013.

O primeiro ano do terceiro mandato de Valéria Soledade foi marcado pela transferência da BSCAMI para o prédio provisório e pelo início das obras de construção da sede daquela biblioteca – da qual se falará mais à frente. A transferência, efetivada em maio

[42] As famosas conversas de corredor entre funcionários e colaboradores da organização. Também chamados de fofoca e 'o que dizem as más línguas', entre outros adjetivos.

de 2010, foi para um prédio recém-adquirido pela UFG nas proximidades da Faculdade de Educação, onde a biblioteca ficou instalada e funcionou até a mudança para a sede definitiva (FOTOGRAFIA 7).

FOTOGRAFIA 7 – Fachada do prédio provisório da BSCAMI

Fonte: Sibi/UFG.

O processo de mudança e de instalação no prédio provisório não transcorreu de forma linear, pois mexeu com as rotinas dos servidores da BSCAMI e também dos usuários daquela biblioteca. Além disso, o espaço no prédio provisório, apesar de aparentar ser maior, na verdade era menor do que o ocupado anteriormente, no prédio da Faculdade de Direito. Por este motivo, durante os três anos em que a BSCAMI funcionou neste prédio o acervo de periódicos em papel desta biblioteca ficou guardado na BC e com acesso restrito.

Aqui é possível refletir acerca do que nos diz Morin (2000, p. 61), quando este fala que "[...] toda ação, uma vez iniciada, entra num jogo de interações e retroações no meio em que é efetuada, que podem desviá-la de seus fins e até levar a um resultado contrário ao esperado; [...]". A mudança para o prédio provisório levou ao resultado esperado, mas, apesar de planejada, teve lá seus atropelos mediante as interações e retroações com o ambiente em que a biblioteca está inserida.

Em 2010 também foi implantado um novo serviço que impactou a comunidade UFG, em particular com os estudantes de graduação. Trata-se do treinamento *on-line* para novos usuários – uma funcionalidade que só foi possível oferecer depois de muitos ajustes entre as necessidades das bibliotecas e as possibilidades do *software* gerenciador SophiA. O Sibi/UFG realiza um treinamento obrigatório para calouros de graduação como serviço de educação de usuários desde a década de 1990. Seu objetivo é orientar os novos estudantes na utilização dos

serviços disponibilizados pelas bibliotecas, bem como apresentar as normas para utilização destes serviços, direitos e deveres de cada parte.

> Até 2009 a educação de usuários era realizada apenas no formato presencial, utilizando-se de ferramentas das aulas tradicionais. No decorrer dos últimos anos, e em particular após o início do projeto de expansão das IFES, os servidores do Sibi/UFG envolvidos na recepção aos novos usuários observaram que o serviço, no formato presencial, estava se tornando inviável por vários motivos [...]. [...] o Sibi/UFG propôs a construção de um aplicativo *web* para o atendimento *on-line* dos novos usuários. O aplicativo deveria, ao mesmo tempo, permitir alcançar os objetivos propostos no serviço presencial e capacitar o estudante calouro na utilização das bibliotecas do Sibi/UFG. (ASSIS *et al*, 2011, p. 2-3).

Ao final do primeiro ano de aplicação da nova funcionalidade a avaliação foi altamente positiva mediante os números que se apurou através do *software* gerenciador de bibliotecas. E também conforme registra artigo apresentado em um evento nacional pelos servidores do Sibi/UFG, do qual se reproduz aqui uma parte.

> Normalmente, despendia-se quase todo o semestre com o serviço de educação no formato presencial a fim de atingir os novos usuários em sua totalidade. O serviço no formato *on-line* teve início em março de 2010 e já no primeiro semestre de sua aplicação os números demonstraram sua eficácia: em apenas um mês foi possível atingir quase a totalidade do público alvo. Os números levam a crer que houve alto grau de aceitação entre os usuários, que tiveram acesso ao serviço conforme sua disponibilidade de tempo, sem ter que se enquadrar nos horários oferecidos pelas bibliotecas. (ASSIS *et al*, 2011, p. 6).

Outro feito que marcou o primeiro semestre de 2010 foi a realização, pelo Sibi/UFG, do I Encontro de Bibliotecas Universitárias do Centro-Oeste (EBUCO). O evento, sediado na Biblioteca central e organizado pelo Setor de Comunicação, teve como objetivos: refletir sobre o contexto das bibliotecas universitárias do Centro-Oeste brasileiro, tendo em vista a integração, diversidade e as perspectivas para o trabalho de socialização do conhecimento no ambiente acadêmico; congregar bibliotecários que trabalhem em bibliotecas universitárias do Centro-Oeste brasileiro; fortalecer o trabalho das bibliotecas universitárias; facilitar a socialização do conhecimento, práticas e novidades; promover a discussão de temas atuais pertinentes à área; e promover propostas que possibilitem a integração das bibliotecas universitárias do Centro-Oeste[43]. Participaram profissionais bibliotecários de várias instituições universitárias da Região Centro-Oeste e até mesmo de outros, reunindo 152 inscritos.

[43] Informação coletada no site do evento. Disponível em: <http://ebuco.bc.ufg.br/pages/29871>. Acesso em: 23 jan. 2014.

Também em 2010 foi criado e implantado o Repositório Institucional (RI) da UFG, que é gerenciado pela Biblioteca Central por meio da GIDI – a mesma que gerencia a BDTD na UFG. O repositório conta ainda com o apoio do IBICT e do Cercomp, órgão da UFG responsável pela área de tecnologia da informação. O Repositório Institucional tem como objetivos a preservação e o acesso à produção científica da UFG. Utiliza a tecnologia de arquivos abertos com acesso aberto à informação científica. São disponibilizados no RI/UFG: artigos publicados em periódicos científicos, livros, capítulos de livros, teses, dissertações, trabalhos publicados em anais de eventos, entre outras publicações científicas. Até janeiro de 2013 o RI/UFG estava povoado com artigos publicados em revistas editadas pela UFG. No entanto, novos documentos são adicionados diariamente.

A manutenção do Programa de Apoio às Publicações Periódicas Científicas da UFG (PROAPUPEC) também é de responsabilidade da GIDI. Este programa dá suporte ao portal de periódicos eletrônicos da UFG. O portal foi implantado em dezembro de 2007 e reúne as revistas eletrônicas que são editadas pelas unidades acadêmicas[44]. Na época da implantação reunia 15 revistas editadas por unidades acadêmicas da UFG e ,em janeiro de 2013, já continha 24 publicações. Entre outras ações, cabe à GIDI: manter atualizada a página do portal, assessorar as unidades na criação de novas revistas; assessorar os editores na solução de questões técnicas e editorial; assessorar os editores quanto à indexação de periódicos em bases de dados; acompanhar as atualizações do Sistema Eletrônico de Editoração de Revistas (SEER), programa utilizado para editoração das revistas; ministrar treinamentos aos editores para uso do SEER; dar parâmetros ao programa SEER de acordo com as necessidades dos editores e sugestões das agências de fomento; definir a abrangência do repositório.

Em 2011 uma das conquistas mais importantes foi a inclusão, no calendário acadêmico da UFG, das datas de início e fim do processo de compras de material informacional para as bibliotecas da instituição. Esta ação estava prevista há tempos no Planejamento Estratégico do Sibi/UFG, dentro da meta ‘Ampliar, divulgar e melhorar a participação institucional do processo de compra de material informacional para as bibliotecas da UFG’. Seu objetivo é dar maior assertividade e eficiência institucional a todo o processo de compra de material informacional. Para completar a eficiência desta conquista, no mesmo ano foi implantado, na instituição, o programa de solicitação de materiais da UFG – denominado ‘Solicite’. Desenvolvido pelo Centro de Recursos Computacionais (Cercomp), este programa tem como função otimizar o processo de solicitação de materiais e serviços. Sua maior

[44] Veja mais em: <www.revistas.ufg.br>.

vantagem é a possibilidade de rastreamento dos pedidos, o que permite localizar em que etapa da negociação os mesmos se encontram.

Outra meta concluída nesse ano foi a informatização do empréstimo domiciliar da BSCGO, que passou de manual para informatizado com a implantação do *software* gerenciador de bibliotecas, o SophiA. A biblioteca também foi agraciada com a ampliação de sua área física: ganhou mais 106 metros quadrados. A reforma permitiu a instalação de um balcão exclusivo para devolução de livros, que dá, ao usuário, a possibilidade de realizar a devolução do material por meio de um guichê, sem ter que entrar na biblioteca. As novidades proporcionaram um melhor local de trabalho aos servidores e um espaço mais confortável para os usuários. O ambiente foi complementado com a aquisição de mesas de estudo adequadas, entre outros materiais. O aumento no espaço físico também refletiu no acervo, que foi ampliado com a chegada dos materiais adquiridos para atender aos três cursos que o Campus Goiás oferecia na época – Direito, Filosofia e Serviço Social.

Em abril de 2011 as bibliotecas da UFG passaram por um processo de ajuste de conduta no que diz respeito à forma de recolhimento de débitos dos usuários. Tendo em vista que servidores públicos são proibidos de manipular dinheiro em ambiente de trabalho, todos os tipos de débitos de usuários para com as bibliotecas passaram a ser recebidos somente por operação bancária. A mudança já vinha sendo discutida há tempos nas bibliotecas e sua efetivação foi deliberada durante uma reunião da Comissão Técnica/Sibi-UFG com o apoio das pró-reitorias de Pesquisa e Pós-Graduação (PRPPG) – à qual o Sibi é subordinado na UFG, e de Administração e Finanças (PROAD). Este ajuste de conduta teve reflexo no atendimento aos usuários, que, no início da mudança, reclamaram bastante por terem que se deslocar da biblioteca até uma agência bancária. Mas a biblioteca não abriu mão desta mudança, que, no final das contas, também foi considerada, pela direção do Sibi/UFG e pelos servidores envolvidos, uma conquista para as bibliotecas que recebiam pagamentos no ambiente de trabalho, pois estas estavam em desacordo com o que dizem as normas do serviço público.

A aquisição dos primeiros *e-books*[45] da UFG naquele ano é outro feito que merece destaque. Os *e-books* adquiridos foram selecionados pelo Conselho de Bibliotecas a partir de uma lista apresentada em 2008 pelo Sibi/UFG. Esta lista continha os *e-books* com licença

[45] Livros eletrônicos.

perpétua[46] que estavam disponíveis no mercado. Os *e-books* são todos em inglês e no formato PDF. Podem ser lidos na tela do computador ou de um leitor de *e-books* (um *e-reader*). As primeiras áreas contempladas foram: Física (15 títulos), Medicina (298), Nutrição (14) e Psicologia (183), totalizando 509 títulos. O acesso aos *e-books* é semelhante ao acesso aos periódicos eletrônicos da Capes: a partir de um ponto de rede dentro da UFG ou via *proxy*[47]. A busca aos *e-books* adquiridos pode ser feita no site do Sistema de Bibliotecas/UFG, no endereço: www.bc.ufg.br, *menu* esquerdo, *link* 'Acervos virtuais'.

Ainda em 2011 a diretora Valéria Soledade passou a integrar a nova diretoria da Comissão Brasileira de Bibliotecas Universitárias (CBBU) como vice-diretora da entidade – o presidente para a gestão 2011-2013 é o diretor do Sistema de Bibliotecas da Universidade de Campinas (Unicamp), Luiz Atilio Vicentini. Em resumo, a CBBU tem, como missão, promover a formulação de políticas públicas em áreas de interesse visando a representação dos interesses das bibliotecas universitárias junto a órgãos governamentais e à comunidade científica brasileira[48]. O cargo ocupado pela diretora do Sibi/UFG representa, entre outras coisas, um ganho político entre as bibliotecas universitárias brasileiras, além de proporcionar visibilidade às bibliotecas da UFG em nível nacional. Uma das metas da gestão para a CBBU era realizar eventos regionais com a temática 'biblioteca universitária' e, a partir destes, contribuir com temas e outros insumos para os eventos nacionais.

O ano de 2012 foi marcado pelas discussões acerca da atualização do regimento do Sibi/UFG. Foi criada uma comissão, composta por servidores das bibliotecas, para discutir e construir o novo regimento. O que está em vigor ainda é o primeiro que foi criado, data da década de 1980 e é urgente a sua atualização, já que o mesmo está muito defasado em questão de organização administrativa e de gestão. O movimento para realizar esta meta em 2012 foi impulsionado pela discussão, em âmbito institucional, do Estatuto e Regimento da UFG, que está sendo reformulado. Apesar de a discussão ter sido iniciada em 2012, foi durante o ano de 2013 que a comissão trabalhou na revisão do documento.

Em março de 2012 a UFG adquiriu a segunda remessa de *e-books*, agora da editora Springer, uma das reconhecidas editoras científicas do mundo. Assim como os *e-books* anteriormente adquiridos, fornecidos pela Ebsco, estes também têm licença perpétua. O

[46] Licença perpétua significa que a instituição compra o *e-book* e detém os direitos sobre a obra eternamente, não tendo que pagar mais nada. Alguns editores disponibilizam *e-books* apenas com licença limitada, ou seja, que exigem um pagamento anual.

[47] Opção de cadastro para acesso remoto, de qualquer lugar que tenha sinal de internet. Um serviço que até 2013 estava disponível apenas para servidores UFG e estudantes de pós-graduação *stricto sensu*.

[48] A missão pode ser vista, em texto completo, no site da CBBU. Disponível em: <http://www.febab.org.br/cbbu/index.php?option=com_content&view=article&id=9&Itemid=11>. Acesso em: 22 jan. 2014.

que significa que a UFG não pagará mais nada aos editores. Nesta nova remessa foram adquiridas duas coleções completas dos anos de 2008 e de 2010, totalizando mais de sete mil títulos, também com base na listagem feita anteriormente pelo Conselho de Bibliotecas. As áreas contempladas foram: arquitetura, desenho e artes; ciências ambientais; ciências biomédicas e biologia; ciências do comportamento; computação e web design; economia, negócios e administração; engenharia, física e astronomia; humanidades; ciências sociais e direito; matemática; medicina e química; ciência dos materiais e informática[49].

Outro feito importante da gestão em 2012 foi a realização, no mês de junho, do II Seminário Avaliação de Biblioteca Universitária Brasileira (SABUB), dando continuidade às discussões iniciadas em 2008 na Universidade Federal da Bahia (UFBA). O primeiro seminário foi a base para a criação de um fórum nacional para analisar, discutir e validar o modelo de avaliação da biblioteca brasileira desenvolvido no âmbito de uma pesquisa acadêmica de doutorado[50].

O SABUB teve como objetivo de discutir questões inerentes à avaliação e gestão da biblioteca universitária brasileira, por meio da validação de uma metodologia de avaliação e da ferramenta piloto criada para esta finalidade. O evento contou com o apoio da CBBU e reuniu profissionais do País interessados no assunto no auditório da Biblioteca Central/UFG, totalizando 140 participantes. Os resultados do II SABUB foram apresentados em uma reunião da CBBU durante o XVII Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias (SNBU), realizado na cidade de Gramado (RS), em setembro daquele ano. Este é considerado o evento nacional de maior expressão na área de Biblioteconomia.

A organização de eventos nas bibliotecas faz parte das metas previstas no Planejamento Estratégico do Sibi/UFG e objetiva, em primeira instância, dar visibilidade às mesmas, levando o público até elas. Com a realização de eventos "[...] chama-se a atenção da comunidade e cria-se uma imagem de acessibilidade e simpatia em relação à biblioteca, estimulando a continuidade de seu uso pelos participantes." (FUNDAÇÃO BIBLIOTECA NACIONAL, 2000, p. 30). Neste sentido, Milanesi (2002) considera que

> [...] é possível criar atividades e serviços que são, claramente, estímulos à ampliação do conhecimento pelos conflitos que suscitam, pelo prazer que oferecem − ou pelos dois. Essas atividades podem ser identificadas como "programação informacional", uma série de ações centradas em temas significativos para o grupo ao qual ela se destina. [...] A biblioteca, nessa perspectiva, é o espaço aberto para que as pessoas

[49] Informação coletada no site do Sibi/UFG. Disponível em: <http://www.bc.ufg.br/admin/pages/34824>. Acesso em: 23 jan. 2014.
[50] Informação coletada no site do evento. Disponível em: <http://sabu.bc.ufg.br/pages/35910>. Acesso em: 23 jan. 2014.

> possam encontrar informações, discuti-las e criar novas informações – um poema ou a resposta para uma questão coletiva. [...] Neste panorama, a informação deixa de ser uma obrigatoriedade dos rituais da vida estudantil, e passa a ser uma alavanca para mover o indivíduo e o seu mundo. (MILANESI, 2002, p. 98-99).

Mas o evento que mais deu visibilidade para a biblioteca, e, por conseguinte, para a UFG e para a sociedade goiana, foi a inauguração, em 17 de dezembro de 2012, da sede da BSCAMI. O prédio, que agora é a sede daquela setorial, está incrustrado entre as faculdades de Direito e de Educação. Desde o início das obras, em 2010, a construção chamou a atenção pela sua magnitude: são cinco mil e trezentos metros quadrados de área construída. A BSCAMI ocupa cerca de quatro mil m², área que é dividida em três andares e duas entradas, sendo a principal pela 5ª Avenida e uma secundária pelo estacionamento da Faculdade de Educação (FOTOGRAFIA 8).

O fato de ter a entrada principal voltada para a avenida dá mais visibilidade ainda à biblioteca, gerando mais demanda por parte de usuários UFG e, principalmente, da comunidade em geral. Aliás, de acordo com dados dos relatórios daquela biblioteca, a comunidade em geral e os ex-alunos da UFG são a maioria dos frequentadores, que a utilizam, principalmente, para estudar para provas de concursos e seleções em geral. Assim, a BSCAMI atende a uma demanda que deveria estar direcionada a uma biblioteca pública, mantida pelo Município ou pelo Estado, ou comunitária, mantida pela comunidade. E isto se dá, em grande parte, pela falta de bibliotecas tais que atendam a esta demanda com acervos e espaços para estudo adequados.

FOTOGRAFIA 8 – Vista da entrada principal da sede da BSCAMI

Fonte: Foto de Carlos Siqueira/Ascom-UFG.

Internamente o prédio é bastante arejado e, em particular nas áreas de estudo, privilegia a luz natural. Além de áreas de estudo, para administração e para os acervos, a nova biblioteca também comporta um espaço para eventos, no subsolo, e um para exposições, no térreo 1 – espaços estes que eram reivindicações da comunidade ufgeana local e que já existiam no prédio da BC. A circulação entre os três andares é possível por meio das amplas escadas e também pelos dois elevadores que o prédio possui (FOTOGRAFIA 9).

FOTOGRAFIA 9 – Visão do interior da sede definitiva da BSCAMI

Fonte: Foto de Carlos Siqueira/Ascom-UFG.

O ano de 2013 foi o último do terceiro mandato de Valéria Soledade. Sua gestão, neste ano, foi voltada para os ajustes necessários ao bom funcionamento da BSCAMI no novo espaço, o que demandou ações de: remanejamento de pessoal; devolução do acervo de Periódicos, que estava, provisoriamente, no segundo andar da BC devido à falta de espaço no prédio provisório da BSCAMI; remanejamento do mobiliário que estava sendo utilizado no prédio provisório, pois a BSCAMI ganhou mobiliário novinho em folha; readequação de normas internas devido à ampliação do espaço físico e, consequentemente, da visibilidade que a biblioteca ganhou entre a comunidade ufgeana e a sociedade em geral.

Antes da mudança para o prédio atual a média de frequência na BSCAMI, ainda na Faculdade de Direito, era de mil pessoas. Apenas no primeiro mês de funcionamento no novo prédio este número dobrou, de acordo com dados dos relatórios da biblioteca. Reitera-se que boa parte deste público usuário da BSCAMI, no entanto, não é da comunidade UFG, o que acaba por gerar problemas para a mesma, que atende demandas que não são de sua competência.

Também em 2013 foi finalizado o documento denominado Plano Diretor do Sistema de Bibliotecas/UFG 2012-2017 (PDSIBI). O PDSIBI vinha sendo trabalhado desde 2011, a partir dos resultados encontrados na pesquisa denominada 'SIBI + 2015 = Preparando o futuro'. Esta foi realizada pelo grupo de professores do curso de Biblioteconomia da Faculdade de Comunicação e Biblioteconomia (FACOMB)[51], a pedido da Reitoria da UFG, no ano de 2010. A proposta da Reitoria era que esta pesquisa resultasse em um diagnóstico organizacional que identificasse o nível de eficiência do Sibi/UFG. Para tanto, o diagnóstico também deveria contar com a participação dos servidores técnicos, bibliotecários e auxiliares do Sibi/UFG (UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS, 2012b). O processo de levantamento de dados levou cerca de um ano e consistiu na realização de entrevistas com todos os servidores das oito bibliotecas do Sibi, efetivos e terceirizados. O processamento dos dados levantados e a apresentação dos relatórios deste diagnóstico levaram mais um ano para serem finalizados.

O diagnóstico organizacional é, de acordo com Carlos Matus, "[...] a verdade sobre uma realidade, vista com o rigor de um analista que domina a teoria [...]." (HUERTAS, 1996, p. 29). Ele serve como pontapé inicial para o planejamento, o que significa descobrir a verdade para se construir o plano e, com a partir deste, mudar a realidade. No entanto, para Carlos Matus, o diagnóstico sozinho não leva diretamente ao plano, é preciso que um ator social processe a matéria-prima gerada pelo diagnóstico e, a partir dela, formule uma apreciação situacional, ou seja, uma análise da situação encontrada. Esta análise é que levará ao plano, o qual será mais bem formulado se a análise da situação for realizada pelos vários atores sociais envolvidos no diagnóstico, evitando-se que este tenha uma explicação única.

Planejar, por sua vez, diz Carlos Matus, "[...] significa pensar antes de agir, pensar sistematicamente, com método; explicar cada uma das possibilidades e analisar suas respectivas vantagens e desvantagens; propor-se objetivos." (HUERTAS, 1996, p. 12). Ao planejar se estará buscando soluções para os problemas detectados no diagnóstico e analisados posteriormente pelos atores sociais envolvidos. Isto porque, ainda de acordo com Carlos Matus, "A realidade gera *problemas*, ameaças e oportunidades." (HUERTAS, 1996, p. 35, grifo do autor). "Há *problemas atuais* que dão origem ao *planejamento reativo* e há *problemas potenciais* que fundamentam o planejamento *proativo*. Dentre os problemas potenciais destacam-se [...] as ameaças e as oportunidades [...]." (HUERTAS, 1996, p. 35, grifos do autor). Assim, o planejamento é o resultado da mediação entre conhecimento e ação.

[51] Hoje denominada Faculdade de Informação e Comunicação (FIC).

Porém, Carlos Matus ressalta que o planejamento só será efetivo na medida em que oferecer um suporte para a tomada de decisões e sua oferta for demandada e valorizada pelo decisor.

Sabe-se que ao se buscar verdades, através do diagnóstico, está-se sujeito a encontrar o que não se deseja e a trilhar caminhos não previamente determinados. Assim, o percurso durante a realização do diagnóstico organizacional do Sibi/UFG, até se chegar ao documento final, não foi linear. Uma das falas do grupo de servidores do Sibi a respeito do tema, após a realização do diagnóstico − e constante no documento 'Análise dos dados apresentados no relatório do diagnóstico organizacional: percepção da equipe gestora do Sistema de Bibliotecas (SIBI)'[52] − é a de que o mesmo não considerou documentos administrativos já encaminhados, tais como o planejamento estratégico do órgão, a proposta de novo regimento, as solicitações já encaminhadas e os relatórios de gestão (UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS, 2012b).

Por conta disso, o documento final apresentado, à Reitoria e às bibliotecas, foi questionado pelos servidores do Sibi/UFG. O sentimento geral do grupo, expresso na análise do relatório final da pesquisa, por parte dos servidores do Sibi/UFG, foi o de que este tinha ares de 'salvador da biblioteca', ignorando os anos de serviços já realizados pelos servidores do Sibi e os investimentos e melhorias que vêm sendo realizados desde que o órgão foi criado na instituição (UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS, 2012b).

Entre os questionamentos pontuados durante a avaliação do relatório final, o mais presente diz respeito à metodologia[53] aplicada na pesquisa, que foi considerada sem flexibilidade em alguns pontos e descontextualizada da realidade das bibliotecas universitárias. E, segundo o relato dos funcionários, devido à inflexibilidade da metodologia aplicada, em vários itens do diagnóstico a qualidade dos produtos e serviços ofertados pelas bibliotecas não levou em conta a realidade institucional em que a biblioteca está imersa; o momento que a biblioteca passava – por exemplo, uma das unidades estava fechada para reforma e funcionando provisoriamente em um auditório; ou mesmo as variáveis que estavam

[52] O relatório final do diagnóstico foi compartilhado com todos os gestores e coordenadores do Sibi/UFG, via internet, para que estes dessem um *feedback* sobre os resultados apresentados visando reforçar e adequar os dados apresentados à realidade das bibliotecas, do Sibi e da UFG. Bem como, esclarecer as dúvidas que emergiram do diagnóstico / relatório ao se analisar os dados apresentados. Tudo o que foi recolhido como *feedback* compõe o documento denominado 'Análise dos dados apresentados no relatório do diagnóstico organizacional: percepção da equipe gestora do Sistema de Bibliotecas (SIBI)' (UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS, 2012a).

[53] A metodologia aplicada é um modelo teórico de avaliação da biblioteca universitária brasileira, desenvolvido em 2008 durante a pesquisa de doutorado de Nídia Maria Lienert Lubisco, que é professora do curso de Biblioteconomia da Universidade Federal da Bahia (UFBA). O modelo foi aplicado pela primeira vez na pesquisa realizada no Sibi/UFG em 2010, ou seja, o Sibi/UFG foi cobaia da metodologia. O modelo de metodologia está disponível para ser baixado, gratuitamente, no seguinte endereço da internet: <https://repositorio.ufba.br/ri/bitstream/ufba/588/3/Biblioteca%20universitaria%20brasileira.pdf>.

implicadas na análise de cada item do diagnóstico. Também foi questionada a exclusão ou omissão de alguns pontos na metodologia e a ausência de explicação para tal, bem como a alteração de outros pontos e a falta de clareza dos motivos para tal (UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS, 2012b).

A avaliação que os servidores do Sibi fizeram sobre o relatório final foi que no diagnóstico se encontrou resultados que já são conhecidos pelo Sibi e pela UFG − tendo em vista que constam dos relatórios anuais, dos planejamentos de gestão desde 2002 e das demandas da biblioteca para a administração superior da instituição. Assim, os resultados dizem respeito a temas presentes no dia a dia da biblioteca, tais como: necessidade de aumentar a quantidade de servidores, em particular nas bibliotecas do interior, onde a maioria dos servidores não é do quadro efetivo da UFG; melhorias: no planejamento estratégico; na estrutura física e de mobiliário das bibliotecas setoriais, também com ênfase nas bibliotecas do interior; nas redes lógica e de internet em todas as bibliotecas; na questão da segurança dos acervos e do pessoal; no modelo de seleção e aquisição de material; entre vários outros (UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS, 2012b).

A realização de um diagnóstico mexe com a estrutura da organização, sua rotina e até com os sentimentos daqueles que estão envolvidos no processo – levando-se em conta que o funcionário toma para si o ambiente e até o mobiliário que usa no trabalho, particularmente quando se fala de serviço público. Assim, fazer um diagnóstico organizacional é como revolver a água de uma lagoa; com certeza alguns sedimentos virão à tona e mudarão de lugar quando a calmaria voltar à água. Em uma organização é salutar aproveitar, da melhor forma possível, os efeitos surgidos pós-diagnóstico. Nem que seja para fazer uma faxina na casa. Como resultados positivos que o diagnóstico organizacional no Sibi/UFG trouxe, de acordo com o documento gerado a partir da análise do relatório final do diagnóstico, tem-se que ele:

> - Sistematizou e socializou, para a Administração Superior, a complexidade e a amplitude das atividades desenvolvidas pela equipe do Sibi/UFG;
> - Reforçou pontos que merecem atenção e esforços da Instituição para serem resolvidos;
> - Despertou um comportamento de mudança na equipe. (UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS, 2012a, p. 5).

O que se propôs após a apresentação dos resultados da pesquisa ‘SIBI + 2015 = Preparando o futuro’, foi a instituição de uma comissão para analisar a adequação das ações propostas no relatório final às condições administrativas da UFG e do Sibi, além de detalhar ações estratégicas e traçar as diretrizes no intuito de aprimorar as atividades do Sibi/UFG. A

comissão, composta por bibliotecários do Sibi e docentes do curso de Biblioteconomia, trabalhou por cerca de mais um ano na discussão dos resultados apresentados no relatório final do diagnóstico organizacional.

O PDSIBI é o produto do trabalho desta comissão mista. Em resumo, o PDSIBI traz, em seu bojo, as ações propostas no relatório final do diagnóstico organizacional que são pertinentes à realidade das bibliotecas, seguidas de indicações de diretrizes e estratégias para que estas ações sejam efetivadas na prática. Ou seja, ações que estão dentro da realidade da UFG e do próprio Sibi e que possam efetivamente ser concretizadas, levando-se em conta aqui que o real nem sempre se aproxima do ideal. E, ainda: ações que estão de acordo com a missão e a visão já determinadas para o Sibi/UFG, bem como de acordo com os objetivos que vêm sendo traçados pelas bibliotecas desde muito antes de a pesquisa ter sido proposta.

O PDSIBI está estruturado em torno de três grandes diretrizes, as quais estão subdivididas em subitens com suas respectivas propostas de estratégias de ação. A primeira diretriz é a 'Administrativa', que contém os seguintes subitens: desenvolvimento institucional, planejamento e avaliação, funcionamento, automação de bibliotecas, segurança e condições ambientais, recursos humanos. A segunda diretriz é a de 'Formação, desenvolvimento e tratamento da informação e das coleções', com os seguintes subitens: seleção de recursos informacionais, aquisição de recursos informacionais, tratamento da informação e condições de acesso às coleções. A terceira diretriz é voltada para os 'Serviços aos usuários de informação', onde são apresentadas as propostas de estratégia para melhorar os serviços prestados aos usuários das bibliotecas da UFG.

O documento final do PDSIBI foi anexado ao Plano Diretor de Tecnologia da Informação da UFG (PDTI/UFG) com o compromisso institucional de ser realizado no prazo proposto. O PDTI, por sua vez, orienta o planejamento e a execução das ações de tecnologia e informação na UFG de maneira a consolidar a importância estratégica da área e garantir seu alinhamento aos objetivos institucionais.

Paralelamente ao diagnóstico organizacional – denominado 'SIBI + 2015 = Preparando o futuro', foi realizada uma pesquisa *on-line* com a comunidade UFG, em particular com os estudantes e os docentes, sobre comportamento informacional[54]. O objetivo desta pesquisa, denominada 'Estudo do comportamento informacional da comunidade acadêmica da UFG', era "Identificar os tipos de fontes de informação utilizadas pela

[54] O comportamento informacional envolve "[...] as atividades de busca, uso e transferência de informação, nas quais uma pessoa se engaja quando identifica as próprias necessidades de informação." (WILSON, 1999, p. 249 *apud* FIALHO, 2010, p. 4).

comunidade acadêmica; Identificar as barreiras que os usuários experimentam, as estratégias de busca e como o SIBI se situa no processo de busca de informações da comunidade; Levantar sugestões para melhorar a efetividade do SIBI no apoio à busca de informações pela comunidade acadêmica." (FIALHO, 2010, p. 5). A pesquisa foi realizada, no entanto, o relatório final não foi apresentado ao Sibi/UFG assim como foi o do diagnóstico organizacional.

Em outubro de 2013 a comissão instituída para a revisão do Regimento do Sibi/UFG apresentou, durante a 7ª reunião ordinária da Comissão Técnica do Sibi/UFG, os resultados de seu trabalho. De acordo com a ata da referida reunião, a maioria das reuniões para elaboração do regimento do Sibi/UFG foram realizadas via *web*-conferência e, apesar das muitas dificuldades tecnológicas, houve ampla participação, gerando duas linhas de estrutura organizacional e fortes opiniões em defesa de cada uma. De acordo com a ex-diretora Valéria Almeida[55], um grupo defendia a linha que sugeria manter a BC como órgão coordenador; outro acreditava que seria melhor criar uma nova estrutura para ser o órgão coordenador das bibliotecas e, assim, a BC ficaria liberada da sobrecarga da administração do Sibi/UFG. A partir deste ponto se tornou mais apropriado que as reuniões fossem presenciais para se conciliar os pontos de vista.

Este, aliás, foi um dos grandes pontos de divergência da discussão. Mas após várias ponderações, o grupo definiu que a BC permanece como órgão coordenador, mas com os devidos ajustes, descentralizando as atividades e trabalhando o eixo para manter a integração do Sibi/UFG, tendo como modelo a própria UFG, que é composta por regionais. Assim, o Sibi terá cinco regionais com um responsável pela coordenação técnica e administrativa. As regionais serão: Catalão, Cidade Ocidental (campus a ser implantado), Goiânia, Goiás e Jataí. A Regional Goiânia será a maior delas, pois será composta por cinco unidades: a do Campus 1 (BSCAMI), as três do Campus 2 (BC, BSCEPAE e BSLL) e a do futuro campus Aparecida de Goiânia. Durante as discussões também foi apresentada uma proposta de novo organograma para o Sibi/UFG, que será detalhada mais à frente.

Ao final de 2013 foi realizado mais um processo eleitoral no Sibi/UFG, agora para a gestão 2014-2017. Em âmbito institucional o ex-pró-reitor de Administração e Finanças, Orlando Afonso do Valle Amaral, fora eleito reitor da UFG, em junho de 2013, tendo como vice-reitor o ex-diretor do Campus Catalão, Manoel Rodrigues Chaves. Para o pleito no Sibi/UFG, inicialmente, havia duas candidatas: Cláudia Regina Ribeiro Rocha, coordenadora

[55] Entrevista realizada por *e-mail* com a ex-diretora do Sibi/UFG, bibliotecária Valéria Maria Soledade de Almeida, em 1° de junho de 2014.

da BSCAMI, e Maria Silvério da Silva Siqueira, que coordenava a BSCEPAE. No entanto, a eleição foi realizada no dia 18 de dezembro com candidata única: Maria Silvério da Silva Siqueira. Eleita com grande margem de votos válidos, teve seu nome homologado pela nova Reitoria, assumindo, oficialmente, em 8 de janeiro de 2014, o cargo de diretora da BC/Sibi-UFG.

Depois de 12 anos a diretoria da BC/Sibi está passando por uma reviravolta, pois vários dos coordenadores de seção anteriormente instituídos saíram dos cargos, seja por motivos pessoais, seja para dar oportunidade para outro colega assumir a função. Mas esta é outra história. O que fica destes três mandatos são os resultados alcançados mediante todo o trabalho empreendido e que foi aqui exposto de forma resumida.

De forma resumida sim, pois diversos outros objetivos e metas estão presentes no planejamento estratégico do Sibi/UFG para futura consecução, envolvendo: treinamento para novos usuários; treinamento para uso do Portal de Periódicos da Capes; oferta de vagas de estágio supervisionado para o curso de Biblioteconomia; aprimoramento de serviços existentes e criação de novos; organização do ambiente físico e dos acervos; incorporação e integração de bibliotecas e salas de leitura ao Sibi; manutenção e preservação do acervo informacional; revisão na base de dados do acervo impresso; aperfeiçoamento do processo de desenvolvimento do acervo; preparação das bibliotecas para avaliações do MEC; desenvolvimento de políticas de proteção e segurança do acervo; melhorias na organização e na higienização do acervo; revisão de documentos tais como o da Política de Desenvolvimento de Coleções; atualização do Catálogo Coletivo Nacional (CCN) do IBICT; reestruturação e adequação do espaço físico das bibliotecas; adequação de mobiliário e equipamentos; manutenção de equipamentos; desenvolvimento e capacitação de recursos humanos; ampliação do quadro de servidores; aprimoramento do *software* gerenciador SophiA e de seu uso; participação em eventos de interesse da biblioteca; promoção das bibliotecas do Sibi/UFG; melhorias na sinalização interna das bibliotecas; melhorias no serviço de relacionamento com o públicos das bibliotecas; avaliação dos serviços prestados e dos produtos oferecidos pelo Sibi/UFG; organização de exposições e mostras nas bibliotecas; realização de eventos coordenados pelo Sibi/UFG; entre outros.

3.2 A BIBLIOTECA COMO ORGANIZAÇÃO COMPLEXA

Morin (2005a), um dos estudiosos do pensamento complexo, pressupõe que há, entre

os componentes de um sistema complexo, uma interdependência, além de interatividade e retroatividade. O pensamento complexo, segundo este autor, reassocia o que está dissociado, comunica o que está incomunicável, bem como religa o que está separado. O que significa, então, que acontecimentos, fatos e organizações devem ser estudados a partir do intercâmbio dos fenômenos, fugindo da simplificação de entendê-los em separado e sem neles se aprofundar. Em suma, é preciso contextualizar aquilo que se está estudando, pois o conhecimento se faz no contexto e não apenas a partir de informações isoladas, segundo o mesmo autor, o que exige a fuga da linearidade e da simplificação e a busca pelo pensamento complexo.

> O pensamento complexo busca conjugar (conjunção) os vários elementos constituintes dos sistemas em vez de separá-los (disjunção) [...]. Com esse procedimento reconhece a multiplicidade e a multidimensionalidade dos fenômenos, razão suficiente para não considerá-los isoladamente, e sim interagindo em anel recursivo de caráter permanente [...]. Esse conceito é inspirador para se pensar as organizações de negócios, sempre envolvidas em uma permanente operação de troca com seu ambiente. (GOMES; MORETTI, 2007, p. 79).

O pensamento complexo proposto por Morin (2005a) nos permite ter uma visão dialógica e multidisciplinar dos fenômenos a serem observados – em particular no objeto empírico desta pesquisa: a Biblioteca Central, que mantém relações de complexidade com o ambiente institucional no qual está inserida, a UFG. Ambiente este que a biblioteca afeta e é afetada em processos de interação e retroatividade.

O pensamento complexo deve permitir ligar autonomia e dependência, a partir da noção de circularidade, que permite que se dimensionem os fatos dentro de um contexto. Assim, o objeto empírico desta pesquisa faz parte do contexto de um Sistema de Bibliotecas, o qual, por sua vez, é parte do contexto de uma Instituição Federal de Ensino Superior (IFES), a UFG. Poder-se-ia ir mais além dizendo que a UFG integra o contexto do ensino superior no Brasil; o contexto do poder público federal, como uma autarquia subordinada a um ministério, o MEC, entre outros. No entanto, este não é o foco deste trabalho.

A dialógica, a recursividade e o hologramático são três dos princípios básicos do pensamento complexo proposto por Morin (2005a) e que não podem ser pensados em separado, pois um remete ao outro. A dialogicidade corresponde a uma combinação de fatores aparentemente antagônicos, mas que são complementares. A convivência de públicos heterogêneos com interesses e necessidades diferentes em uma biblioteca, não de forma linear, mas à vezes até transversalmente é um exemplo da dialogicidade da qual fala Morin (2005a). Interesses e necessidades estes que, ao conviverem juntos no ambiente da biblioteca,

impulsionam a organização no sentido de esta oferecer novos produtos e serviços e/ou aprimorar aquilo que já oferece. Ou seja, auto-organizar-se e se autoproduzir, o que nos leva ao outro princípio, o da recursividade.

O princípio da recursividade é um processo onde os produtos e os efeitos são, ao mesmo, tempo causas e produtores do que os produz. Como bem diz Morin (2005a), a ideia recursiva rompe com a ideia de linearidade, já que tudo o que é produzido volta-se sobre o que o produz, em um ciclo de auto-organização e autoprodução. Trazendo para o ambiente da pesquisa, a biblioteca se auto-organiza para atender aos interesses e necessidades de seus públicos, em um ciclo onde demanda e atendimento de demanda geram novas demandas, que geram mais auto-organização e autoprodução. Ao se auto-organizar e se autoproduzir, a biblioteca gera demandas que são levadas para o contexto onde ela está inserida, ou seja, para administração superior da UFG, já que ela, biblioteca, não é um organismo independente. Da mesma maneira que, em forma de retroatividade, a UFG também traz demandas para a biblioteca e lhe dá *feedback* de suas demandas.

Este princípio está ligado também à ideia de Morin (2005a) quando diz que as organizações são sistemas vivos, que interagem com o meio-ambiente, estabelecendo relações de causalidade linear, circular e retroativa, as quais "[...] se encontram em todos os níveis de organizações complexas." (MORIN, 2005a, p. 87). As organizações consideradas a partir da lente do pensamento complexo estão em constante processo de ordem e desordem, de junção e disjunção, de certeza e incerta, provocando e estimulando movimentos simultâneos de auto-organização, autoprodução e auto-eco-organização, como bem cabe a um sistema vivo. É o caso, por exemplo, das bibliotecas, que estão em contínuo processo de organizar e reorganizar acervos; de unir e separar atividades conforme as necessidades internas e às demandas dos usuários; de produzir de acordo com seus interesses e também a partir das demandas – tais como relatórios, memorandos, comunicados, levantamentos bibliográficos; entre outras ações e atividades diárias.

Ao considerar as organizações como sistemas em seus estudos, Morin (2005a) o faz à luz da Teoria Geral dos Sistemas, de Ludwig Von Bertalanffy. Esta teoria considera as organizações como conjuntos abertos que agem e interagem com o meio externo, em um processo dinâmico de troca de matéria e energia para o seu meio ambiente (WELS, 2008). E mais, "[...] um sistema vivo e aberto que é integrado pelos fluxos de informações entre as pessoas que a compõem, ocupando diversas posições e representando diferentes papéis." (RECH, 2008, p. 122). Ideias que são abraçadas por Morin em seus estudos sobre o pensamento complexo por possibilitar a relação de autonomia e dependência proposta por ele.

Assim, sistema "[...] é a organização de partes diferentes num todo, estabelecendo injunções sobre as partes e produzindo qualidades próprias ou emergências, as quais retroagem sobre as partes". (MORIN, 2005c, p. 163). Aproximando-se do que propõe Morin, Morgan (2006), por sua vez, concebe as organizações como sendo muitas coisas ao mesmo tempo, com muitas facetas. Ele as define como fenômenos complexos, paradoxais e ambíguos – noções que, ao serem percebidas em uma mesma realidade, possibilita que se estabeleça um movimento dialógico.

Voltando aos princípios básicos do pensamento complexo, o terceiro deles é o hologramático. Este é apresentado assim como ocorre em um holograma[56], no qual qualquer fragmento seu contém características do todo, em um movimento em que o todo está gravado na parte, que está incluída no todo. Em uma organização significa dizer que "[...] a complexidade organizacional do todo necessita da complexidade das partes, a qual necessita retroativamente da complexidade organizacional do todo." (MORIN, 2005b, p. 114). Há que se ressalvar que, apesar de a parte estar no todo e o todo estar na parte, não significa que a soma das partes seja igual ao todo.

O Sibi/UFG é composto por partes – biblioteca central e bibliotecas setoriais, e cada uma das partes por outras partes, que são os departamentos, as seções e os setores. Cada parte possui características do todo e comunga de uma cultura organizacional que está presente no todo e nas partes. O que não significa dizer que ao se somar cada biblioteca e/ou cada seção/setor/departamento se terá o Sistema de Bibliotecas da UFG. A configuração do Sibi/UFG se dá nas relações de dialogicidade, interatividade, retroatividade e recursividade que existem entre as partes.

Na estrutura do Sibi/UFG, assim como na da Biblioteca Central, de forma hologramática, existem normas, hierarquia, rotinas e redes de comunicação formais e informais que constituem políticas e culturas próprias da atividade que as bibliotecas desenvolvem. Complementam este quadro as emergências[57] da interação da biblioteca com iguais elementos que se encontram na organização maior onde ela está inserida, a UFG. Trata-se de uma visão sistêmica que remete "[...] a um universo de análise onde todos os

[56] Holograma é uma imagem fotográfica tridimensional obtida por raio laser. Nele cada ponto contém a quase totalidade da informação do objeto apresentado (WELS, 2008).

[57] "As emergências são propriedades ou qualidades oriundas da organização de elementos ou componentes diversos associados num todo, que não podem ser deduzidas a partir de qualidades ou propriedades dos componentes isolados nem reduzidas a esses componentes. As emergências não são nem epifenômenos nem superestruturas, mas qualidades superiores da complexidade organizadora. Podem retroagir sobre os componentes conferindo-lhes as qualidades do todo." (MORIN, 2005c, p. 301).

componentes se encontram interligados, agindo, interagindo, relacionando-se, influenciando e sendo influenciados [...].” (WELS, 2008, p. 80).

Assim, forma-se uma relação de dependência e, ao mesmo tempo, autonomia entre as partes; entre as partes e o todo; entre as partes entre si, configurando a complexidade que caracteriza os processos sistêmicos (WELS, 2008). A compreensão destes movimentos simultâneos requer uma visão complexa, que reforça o que diz o princípio hologramático. E esta visão, por sua vez, admite que “Não se trata de abandonar o conhecimento das partes pelo conhecimento das totalidades, nem da análise pela síntese; é preciso conjugá-las [...].” (MORIN, 2002, p. 46).

Abstrai-se disso que é preciso fugir da simplificação, pois as organizações se criam mediante interações complexas, tanto endógenas (dentro delas mesmas) quanto exógenas (com o meio ambiente). E devem se adaptar da forma mais eficaz ao meio para se manter com sucesso em seus ramos de atividade. Todo o conhecimento gerado e adquirido nas interações é incorporado pela cultura organizacional, um processo através do qual o conhecimento individual se converte em conhecimento de toda a organização – temática que será mais detalhada em momento oportuno.

Conforme Morin (2005a), ao propor que se observe a complexidade, assume-se também que há o oposto, o paradigma simplificador. Este “[...] vê o uno, ou o múltiplo, mas não consegue ver que o uno pode ser ao mesmo tempo múltiplo. [...] [ele] separa o que está ligado (disjunção), ou unifica o que é diverso (redução) [...].” (MORIN, 2005a, p. 83). O paradigma simplificador prioriza a lógica linear, de unidades ordenadas e inevitavelmente fragmentadas.

No processo simplista o todo é ignorado, desconsideram-se fatores de inter-relação e de interdependência, ordem e desordem, certeza e incerteza, que estão presentes em todas as interações. Morin (2005a) propõe um olhar em que se possa perceber que a complexidade está presente e é constante em todas as esferas. Um olhar em que a incerteza é parte do caminho, pois representam contribuições para o caminhar.

3.2.1 Estrutura de funcionamento

À luz da teoria da complexidade e observando o funcionamento das bibliotecas do Sibi/UFG e a sua relação com o meio ambiente em que elas estão inseridas, é possível afirmar que a biblioteca é uma organização complexa. Em princípio, ela é complexa em si mesmo,

como organização, pois reúne e realiza todas as funções administrativas – de planejamento, organização, direção, coordenação e controle.

> [...] as bibliotecas universitárias são organizações complexas, comparadas até a empresas de médio porte. Com orçamentos astronômicos, centenas de funcionários, e investimentos na casa dos milhões, as bibliotecas devem exigir e receber um gerenciamento por administradores altamente qualificados. Como o CEO da biblioteca, seu diretor deve dominar todas as habilidades, desde planejamento às questões orçamentárias, desde controle à redação do relatório. (ROOKS, 1994, p. 56 *apud* OLIVEIRA, 1998, p. 58).

Lemos (2008, p. 112), complementa esta ideia dizendo que "As bibliotecas são organizações de maior ou menor complexidade, em função das dimensões de seu espaço físico, de seu acervo, do número e diversidade de usuários, recursos humanos etc. No entanto, todas possuem certas características organizacionais básicas [...]". E no Sibi/UFG não é diferente. Além das atividades relacionadas à administração − que compreende a gestão de pessoal, de finanças, de material e de equipamentos e a manutenção do espaço físico, as bibliotecas realizam atividades técnicas específicas relativas a este ambiente organizacional.

Em relação às atividades técnicas que são desenvolvidas nas bibliotecas do Sibi/UFG se tem, resumidamente:

a) Os serviços de seleção e aquisição de materiais – realizados pela Seção de Seleção, Aquisição e Intercâmbio. Como o próprio nome diz, é o lugar onde se seleciona o que será adquirido pelas bibliotecas. As formas de aquisição são: doação, compra e permuta (troca). A compra é efetivada uma vez por ano, por meio de pregão, mas o processo em torno da compra é realizado durante o ano inteiro, pois demanda várias etapas até se chegar ao pregão;

b) Os de processamento técnico, que englobam a catalogação e a classificação – realizados pela Seção de Processo Técnico. A catalogação e a classificação são serviços técnicos exclusivos de bibliotecários, estes geram os dados que compõem o catálogo *on-line* do acervo e que levam à organização dos materiais nas estantes para o acesso por parte dos usuários. Também permitem a cooperação de dados entre as bibliotecas que compõem o Catálogo Coletivo Nacional (CCN);

c) O atendimento aos usuários – realizado pela Seção de Referência, que é responsável pelas Salas Didáticas de Informática; pela Seção de Periódicos e Multimeios[58] e pela Gerência de Circulação, que inclui: a Portaria, o Acervo Geral[59] e o Setor de Empréstimos. Estas três seções são as mais demandadas nas bibliotecas, justamente por serem as responsáveis por

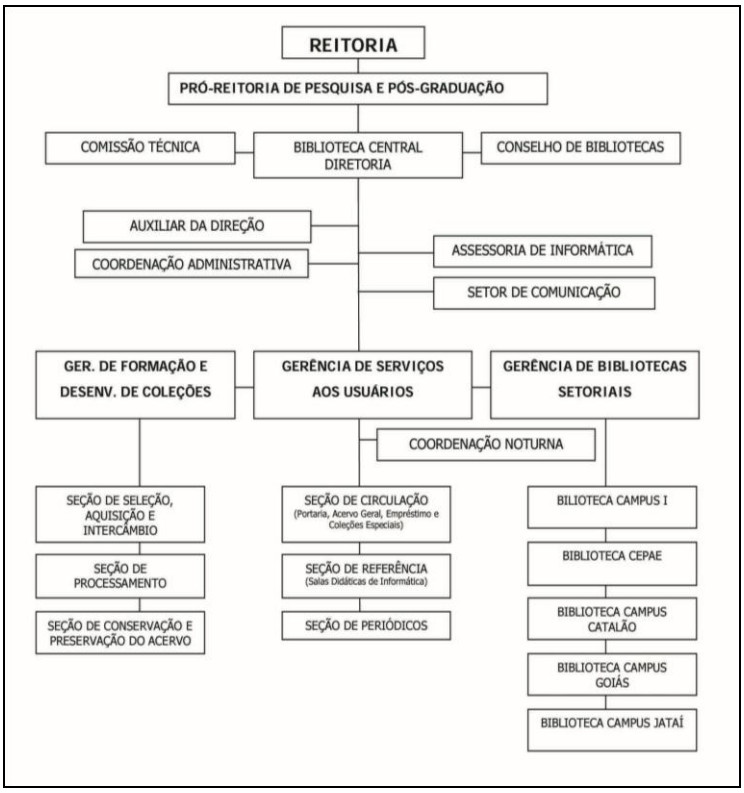
[58] Multimeios, no Sibi/UFG, incluem: CD-Rom, VHS, DVD, mapas, partituras e discos em vinil.
[59] O termo Acervo Geral, no Sibi/UFG, refere-se somente a livros impressos depositados nas bibliotecas.

oferecer e manter a maior parte dos produtos e serviços que envolvem atendimento ao público.

Cada uma destas seções reúne uma gama de produtos e serviços que são ofertados pelas bibliotecas da UFG e que estão listados no ANEXO E. Para auxiliar nas atividades administrativas e técnicas das bibliotecas se tem a Assessoria de Informática, que é parte integrante da Gerência de Informação Digital e Inovação (GIDI); o Setor de Comunicação; e a Seção de Conservação e Preservação do Acervo ─ mais conhecida por Seção de Encadernação.

Cabe informar que, oficialmente, o Setor de Comunicação não existe no organograma do Sibi/UFG, pois ainda está em vigor o regimento de 1980, que não contempla a sua existência. Porém, o setor irá constar no novo organograma e também no novo regimento, com as definições claras de suas finalidades e atividades, que já estão definidas e podem ser vistas no ANEXO A. A FIGURA 2 apresenta o organograma adaptado pelo Sibi/UFG por volta do final dos anos 2000 para incluir o Setor de Comunicação e as bibliotecas setoriais incorporadas a partir de 2005.

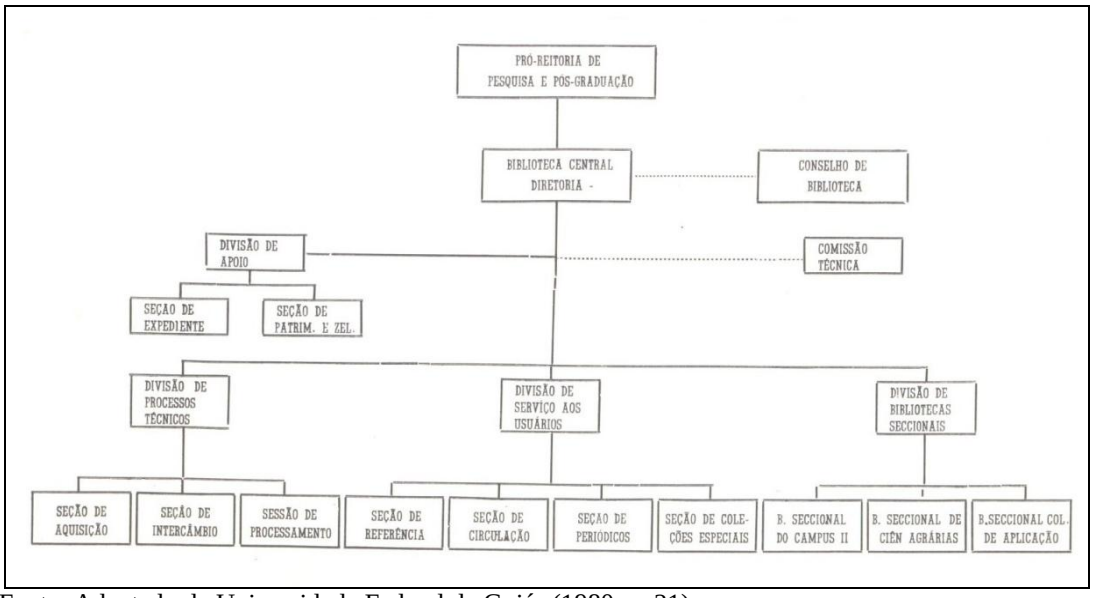
FIGURA 2 – Organograma do Sibi/UFG adaptado no final dos anos 2000



Fonte: Disponível em <http://www.bc.ufg.br/uploads/88/original_Organograma_Sib_jpg%281%29.jpg>. Acesso em: 19 nov. 2013.

O organograma adaptado, por sua vez, é inspirado no primeiro organograma, constante do regimento de 1980, apresentando apenas uma nova roupagem com a inclusão das setoriais e de novos setores (FIGURA 3).

FIGURA 3 – Organograma do Sibi/UFG constante no regimento de 1980



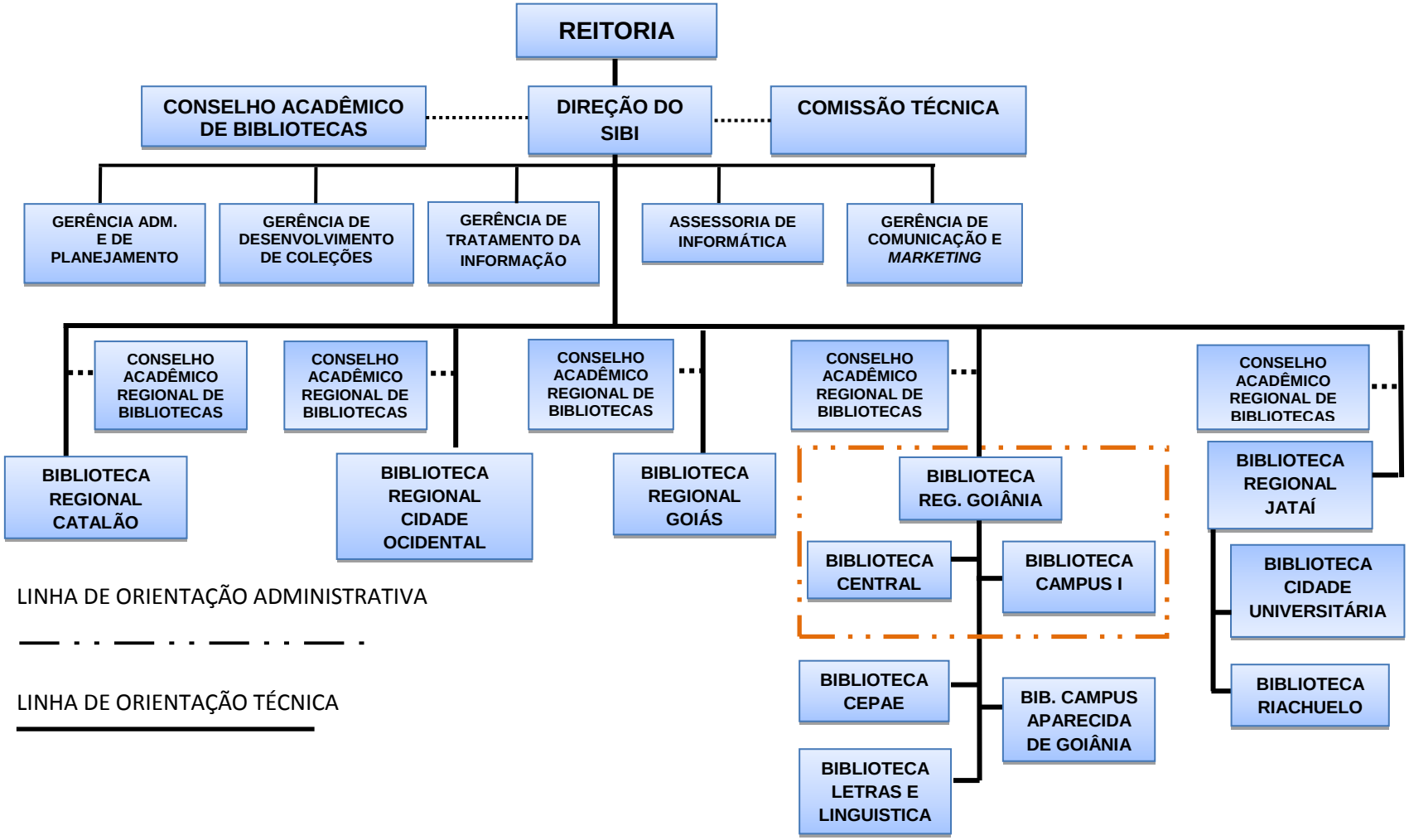
Fonte: Adaptado de Universidade Federal de Goiás (1980, p. 21).

Esta, aliás, foi uma das temáticas que permearam as discussões da comissão de atualização do regimento do Sibi/UFG, pois se pretendia que o organograma não fosse apenas uma repetição do que já se tinha. No entanto, ao final do processo, e após analisar alguns modelos de organograma de outras instituições universitárias, particularmente do sistema público de ensino superior, percebeu-se que não dá para fugir do modelo organizacional que já se vem usando.

Esta proposta de novo organograma contempla também o novo modelo de estrutura aprovado na UFG e constante do novo estatuto e regimento da instituição. Nesta nova proposta a UFG está dividida em regionais de acordo com as cidades onde estão instalados seus *campi*.

O novo organograma do Sibi, que compõe a proposta de regimento discutida em 2013, contém um conselho acadêmico geral da UFG, como instância máxima de deliberação e conselhos acadêmicos em cada setorial, os quais serão responsáveis, entre outras coisas, pelo encaminhamento do processo de compra de material *in loco*, ou seja, cada em campus (FIGURA 4).

FIGURA 4 – Proposta de novo organograma para o Sibi/UFG, aprovada em 2013



Fonte: Adaptado de Universidade Federal de Goiás (2013c, p. 21).

As bibliotecas integram as regionais da UFG nas cidades de Catalão, Cidade Ocidental (a ser criada), Goiânia – que inclui o Campus Aparecida de Goiânia (a ser criado), Goiás e Jataí. Foram mantidas, no novo organograma: a instância de deliberação técnica, que é a Comissão Técnica; três gerências: Administrativa e de Planejamento, de Desenvolvimento de Coleções e de Tratamento da Informação; e duas assessorias: de Informática e de Comunicação.

Nesta proposta de organograma o Setor de Comunicação é ligado diretamente à direção do Sibi/UFG, como vem ocorrendo na prática desde que o setor foi consolidado. Já a Assessoria de Informática passará a fazer parte de uma gerência, a de Informação Digital e Inovação (GIDI). Nesta nova proposta o órgão 'biblioteca' é ligado diretamente à Reitoria, uma demanda antiga que ainda não se sabe se será aprovada em nível institucional, pois o regimento do Sibi terá que ser aprovado no Conselho Universitário – instância máxima de deliberação da UFG.

Nas estruturas de bibliotecas, principalmente as universitárias, não é de praxe haver um departamento específico responsável pelas atividades de comunicação. O mais comum é que tais atividades, em geral, reduzidas ao *marketing*, sejam realizadas pela Seção de Referência, conforme preconiza a literatura da área biblioteconômica[60]. Manter atividades comunicação em uma biblioteca é uma necessidade que vem sendo observada pelos estudiosos da área de Ciências da Informação desde o início da década de 1980. No Brasil, de acordo com Silveira (1987), o registro mais antigo que se tem de um trabalho pioneiro envolvendo o processo de comunicação em uma biblioteca foi apresentado em 1977, no 9º Congresso Brasileiro de Biblioteconomia de Documentação (CBBD), em Porto Alegre (RS).

De lá para cá alguns outros foram realizados, impulsionados principalmente pela própria Silveira, autora clássica quando o assunto é aplicação das ferramentas do *marketing* em bibliotecas. Nota-se que, desde então, os profissionais da biblioteconomia já haviam percebido que a área de comunicação deve ser parte integrante do todo que compõe uma biblioteca. A introdução de ações sistematizadas de comunicação nas bibliotecas no Brasil, de modo geral, é incipiente quando se busca a prática do dia a dia das bibliotecas. Tal afirmação se baseia nos resultados encontrados na pesquisa realizada por esta pesquisadora em 2005[61]

[60] Segundo Maciel e Mendonça (2000), entre as funções da Seção de Referência estão as atividades referentes à divulgação da própria biblioteca e dos produtos e serviços oferecidos à sua clientela. Para esta autora, o cumprimento eficaz da função de divulgação "[...] atua como um abrir de cortinas para o usuário." (MACIEL; MENDONÇA, 2000, p. 34-35).

[61] A pesquisa completa pode ser encontrada em Silva (2005). A mesma foi realizada como trabalho final do curso de Especialização em Assessoria em Comunicação, cursado na Faculdade de Comunicação e Biblioteconomia da UFG entre 2004 e 2005.

com as Instituições Federais de Ensino Superior (IFES) instaladas nas capitais dos 26 Estados brasileiros para verificar como era realizada a comunicação nas bibliotecas.

A ideia da pesquisa era buscar dados em outras experiências para melhorar o que já vinha sendo realizado no Sibi/UFG. No entanto, os resultados mostraram que as bibliotecas pesquisadas não possuíam um departamento específico de comunicação, sendo que as atividades competentes a este setor eram atribuídas a outros departamentos, principalmente à Seção de Referência – seguindo, pois, o que preconiza a literatura biblioteconômica (SILVA, 2005). Diante dos resultados da citada pesquisa, considera-se natural que o trabalho de comunicação tenha sido efetivado somente 19 anos após a criação do órgão 'biblioteca' na UFG, pois a comunicação pensada como algo sistemático, planejado e institucional, particularmente em bibliotecas, é algo novo no Brasil.

3.2.1.1 A proposta de um novo regimento para o Sibi/UFG

Um novo regimento para o Sibi/UFG representa, em âmbito institucional, a regulamentação do sistema na estrutura organizacional da UFG, já que em sua estrutura o sistema não existe oficialmente. Na estrutura organizacional da instituição o órgão 'biblioteca' é representado apenas pela Biblioteca Central – o que significa um problema, pois a BC sozinha, há anos, não representa o todo que o Sibi/UFG se constitui, em sua amplitude e complexidade. Ao ser regulamentado, oficializado na instituição como sistema, acredita-se que será possível buscar, com mais ênfase, as melhorias necessárias para as bibliotecas que compõem o Sibi.

Uma das dificuldades enfrentadas atualmente mediante a não oficialização do sistema como tal é a da falta de uma política de recursos humanos por parte da UFG para as bibliotecas, olhando-as como um sistema composto por várias unidades que formam um todo, mas que têm suas especificidades. O departamento de recursos humanos da instituição insiste em olhar o sistema como se este fosse uma única unidade – a Biblioteca Central, ignorando que ela já não é mais a única e, consequentemente, não tendo a real dimensão da problemática. A falta de uma política de recursos humanos adequada, por sua vez, reflete em todos os serviços prestados e na política de atendimento das bibliotecas.

Em âmbito interno o novo regimento do Sibi/UFG significa atualização da estrutura organizacional do sistema no todo e das bibliotecas que o compõem. E ainda: a possibilidade de estabelecer as condições necessárias para o funcionamento sistêmico adequado do conjunto

de bibliotecas que integram o Sibi a fim de oferecer suporte ao desenvolvimento do ensino, da pesquisa e da extensão na UFG. Ao ficar claro o que é o Sibi para a instituição, acredita-se que será possível vislumbrar com mais clareza sobre seu funcionamento, produtos e serviços ofertados, bem como suas deficiências, necessidades, possibilidades, alcance, entre outros. Desta forma, haverá mais abertura para melhor dimensionar as políticas do Sibi/UFG – de aquisição, de gestão, de processamento técnico, de atendimento e, até mesmo, de comunicação.

No que tange ao processo de comunicação no Sibi/UFG, a expectativa é de que o novo regimento possibilite a expansão do Setor de Comunicação em questão de estrutura e de pessoal. Atualmente o fato de o setor não existir no organograma, ou seja, oficialmente na biblioteca, impede que a mesma capte vagas de profissionais de comunicação para seu quadro. Sem a vaga no quadro da biblioteca não há como solicitar a lotação de um profissional do tipo em nenhuma das bibliotecas do Sibi. Na prática do dia a dia, como já dito, o setor funciona sem maiores percalços mesmo não existindo oficialmente no organograma. O aumento no quadro de pessoal significará possibilidade de melhorar o processo de comunicação buscando fazer mais do que se faz atualmente, com um só profissional. Significará a expansão das atividades já realizadas e a implantação de novos no setor.

De acordo com a proposta do novo regimento, discutido durante todo o ano de 2013, a estrutura organizacional do Sibi/UFG é composta pelo Órgão Coordenador − que é a Biblioteca Central, e pelo Conselho de Bibliotecas. O Órgão Coordenador, ou seja, a Biblioteca Central, por sua vez, é o órgão que abriga a diretoria executiva (diretor e assistente de direção) e as seguintes gerências: Administrativa; de Comunicação; de Atendimento ao Usuário; de Informação Digital e Novas Tecnologias; e de Desenvolvimento de Coleções. Note-se que o Setor de Comunicação, nesta proposta de regimento para o Sibi/UFG, é alçado a gerência e passará a ser denominado Gerência de Comunicação e *Marketing*.

O Sibi/UFG conta com dois conselhos deliberativos: o Conselho de Bibliotecas e a Comissão Técnica. O Conselho de Bibliotecas delibera sobre questões administrativas, técnicas e financeiras. É constituído pelo diretor executivo do Sibi/UFG, um representante de cada unidade acadêmica, dois representantes do corpo discente − sendo um da graduação e outro da pós-graduação, um representante do Conselho de Ensino Pesquisa Extensão e Cultura (CEPEC) e quatro representantes da Comissão Técnica. Este conselho se reúne ordinariamente duas vezes por ano e tem as seguintes atribuições:

> a) Representar, através dos conselheiros, os interesses relativos ao ensino, pesquisa e extensão das unidades acadêmicas;
> b) Representar e divulgar as atividades do Sibi nas unidades acadêmicas;
> c) Apreciar e aprovar a distribuição da verba destinada à aquisição de material informacional;
> d) Gerenciar o recurso financeiro destinado para compra de material informacional em sua unidade acadêmica;
> e) Gerenciar os pedidos de compra de material informacional nas unidades acadêmicas e encaminhar o pedido formalmente a direção do Sibi dentro do prazo estabelecido em reunião deste conselho;
> f) Conhecer do Relatório Anual do Sibi;
> g) Conhecer do Planejamento Estratégico das Atividades do Sibi;
> h) Tomar conhecimento quando da criação e extinção de bibliotecas;
> i) Propor a criação, alteração ou extinção de taxas e emolumentos a serem cobrados pelas Sibi;
> j) Eleger o presidente e o vice-presidente do conselho
> k) Apreciar propostas de alteração do presente Regimento;
> l) Deliberar sobre casos omissos no âmbito de sua competência. (UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS, 2013c, p. 5-6).

A Comissão Técnica é responsável pela análise e deliberação do planejamento e outros assuntos de natureza técnica e administrativa relativos às bibliotecas do Sibi/UFG. É constituída pelo: diretor do Sibi, assistente da direção, gerentes, coordenadores das seções de cada biblioteca e quatro representantes dos servidores técnico-administrativos lotados no Sibi/UFG. São atribuições da Comissão Técnica:

> a) Propor, analisar e deliberar questões de planejamento, administração e outros de natureza técnica;
> b) Apreciar os manuais de serviços, instruções normativas, procedimentos, resoluções e proposta de alterações no regimento;
> c) Apreciar a proposta orçamentária anual;
> d) Definir os critérios e apreciar proposta de incorporação e criação de bibliotecas;
> e) Aprovar a criação, modificação, extinção e estrutura interna das gerências e seções, obedecendo as condições estabelecidas neste regimento;
> f) Apreciar o relatório anual do Sibi e encaminhá-lo ao Conselho da Biblioteca Central;
> g) Acompanhar a execução do Planejamento Estratégico do Sibi;
> h) Propor programas de treinamento, capacitação e qualificação do pessoal técnico-administrativo do Sistema;
> m) Apoiar as atividades culturais organizadas pelo Sibi. (UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS, 2013c, p. 6-7).

Em resumo, a Comissão Técnica assessora o diretor e apoia suas decisões – principalmente aquelas de cunho técnico, pois na cultura organizacional do Sibi/UFG viceja a gestão baseada na participação, nas decisões colegiadas e na corresponsabilidade.

As gerências, por sua vez, são os organismos de assessoria para as questões administrativas de planejamento, de acompanhamento, de execução e de controle das atividades indispensáveis ao funcionamento das bibliotecas que compõem o Sibi/UFG. A Gerência de Comunicação e *Marketing* – nome que será dado ao Setor de Comunicação a

partir do novo regimento, especificamente, é responsável pelo planejamento, coordenação e execução das atividades concernentes aos públicos atendidos pela biblioteca, promovendo e fortalecendo o uso dos serviços e a imagem das bibliotecas e do órgão coordenador – entre outras ações. Este assunto – as funções e atividades do Setor de Comunicação – será detalhado mais adiante, em momento oportuno.

3.2.2 Os departamentos selecionados para a pesquisa

A implantação de um novo *software* gerenciador na biblioteca, em 2004 é um marco na história do Sibi/UFG, pois proporcionou significativa evolução nos diversos departamentos, de forma direta e indireta. Também interferiu de forma emblemática na forma de o Sibi/UFG se comunicar, aumentando a teia de relações.

Assim, devido ao tempo de execução e à complexidade do Sibi/UFG, e visando alcançar os objetivos propostos para esta pesquisa, foram selecionados três dos departamentos que foram impactados de forma profunda pela mudança de *software* e que estão instalados na Biblioteca Central, Campus 2, para representar o todo que é o Sibi/UFG hoje. São eles: a Gerência de Circulação, a Seção de Referência e o Setor de Comunicação. Estes departamentos também foram selecionados por serem emissores diretos de informações que são de interesse da comunidade UFG. Além do mais, as duas seções – Referência e Circulação – atendem as principais necessidades do público que busca a biblioteca. São o que se pode chamar de centro nervoso da biblioteca. Algumas outras seções têm atividades quase que exclusivamente internas, a exemplo da Aquisição e do Processamento Técnico. As duas seções – Referência e Circulação, por sua vez, são diretamente assessoradas pelo Setor de Comunicação, que atua na mediação da emissão da comunicação formal para os usuários.

A seguir se apresenta, de forma sucinta, cada um dos departamentos selecionados. A relação entre eles está apresentada de forma mais detalhada no capítulo 4.

3.2.2.1 A Gerência de Circulação

Os impactos diretos mais perceptíveis e à primeira vista com a implantação do novo *software* gerenciador foram na Gerência de Circulação. Esta gerência engloba três setores de grande circulação de usuários e que oferecem os produtos e serviços mais procurados na

biblioteca: a Portaria, o Setor de Empréstimos e o Acervo Geral. Estes três setores são responsáveis pelo maior número de atendimentos aos usuários nas bibliotecas. A Portaria, como o próprio nome diz, é o local de entrada e saída dos usuários e visitantes, nela fica o escaninho, local destinado para que os usuários deixem os pertences que não podem entrar na biblioteca[62]. O Acervo Geral reúne todos os livros impressos que compõem o acervo da biblioteca.

E o Setor de Empréstimos, por sua vez, é o responsável pelas rotinas que mais movimentam uma biblioteca: cadastro de usuários, empréstimo, renovação e devolução de material. É também, na maioria das vezes, o para-raios da biblioteca, ou seja, o local aonde chegam as reclamações e insatisfações dos usuários acerca dos mais variados assuntos, sendo que alguns deles, às vezes, nem têm a ver com a biblioteca.

O novo *software* permitiu a integração das informações sobre as bibliotecas em uma só base de dados, a partir da qual se pôde ofertar serviços que ainda não existiam devido à limitação tecnológica. Entre eles está a possibilidade de saber o que cada biblioteca possui de material informacional e se está emprestado ou não a partir do catálogo integrado do acervo. Outros dois novos serviços bastante importantes que foram implantados são: a renovação e a reserva de obras *on-line*. Ambos facilitaram a vida dos usuários, pois estes podem acessá-los de qualquer ponto de internet, dando-lhes autonomia de quando e onde utilizá-los. As novidades também causaram repercussão no trabalho dos servidores: otimizou a rotina do Setor de Empréstimos ao permitir que uma parte das atividades do setor seja realizada pelo próprio usuário sem que ele vá à biblioteca, basta ter acesso à internet.

3.2.2.2 A Seção de Referência

A Seção de Referência é considerada, em uma biblioteca, a sala de recepção e uma de suas primeiras funções é a de dar o primeiro atendimento ao usuário. Esta é a seção "[...] que relaciona o utilizador que tem uma necessidade de informação com os recursos ou fontes que vão satisfazer as suas necessidades." (MANGAS, 2007, p. 3). Na Biblioteca Central também é ela que responde pelos cursos e treinamentos ofertados e gerencia as salas de informática que a biblioteca destina à comunidade UFG.

[62] Tais como: bolsas, sacolas, sacos, malas, pastas, mochilas, lanches, instrumentos, entre outros.

Com a mudança de software a Seção de Referência foi impactada em particular em dois serviços por ela ofertados: Comutação Bibliográfica (COMUT)[63] e treinamento de novos usuários[64]. O primeiro foi impulsionado pelo acesso facilitado a diversos materiais na internet, permitindo maior facilidade nos quesitos localização e acesso. Ao ser mais facilmente localizado pelo bibliotecário, a resposta ao usuário, do material que deseja, também é mais rápida. O segundo, treinamento de novos usuários, antes da melhoria na rede da internet só existia no formato presencial, exigindo agendamento e disponibilidade de horários tanto dos servidores da biblioteca quanto dos próprios usuários para participar do treinamento. Recentemente se pôde transportá-lo para o ambiente virtual, dando a possibilidade de o usuário fazê-lo em uma modalidade (presencial) ou em outra (*on-line*).

3.2.2.3 O Setor de Comunicação

O que hoje é denominado Setor de Comunicação no Sibi/UFG tem várias atividades definidas, que podem ser visualizadas no ANEXO B, além da responsabilidade de gerir a comunicação da biblioteca com seus públicos. As atividades do setor começaram em 1992 a partir de um projeto experimental de alunos do curso de Relações Públicas da UFG. Deste projeto nasceu a Assessoria de Relações Públicas da BC, que foi coordenada por uma bibliotecária de 1992 a 1996. No ano seguinte, 1997, uma profissional graduada em Jornalismo foi lotada na BC, em um cargo de nível médio, e convidada a assumir a coordenação da assessoria. Em 1999 esta profissional pediu para deixar as atividades da assessoria e esta pesquisadora assumiu o cargo. Assim, desde 1997 o trabalho de comunicação vem sendo regularmente realizado sob a supervisão de um profissional com formação em Jornalismo e, eventualmente, conta com o apoio de um bolsista da área de comunicação.

A inserção do trabalho de comunicação, segundo relato dos servidores que atuam na Biblioteca Central desde o princípio, foi bem aceita pelo grupo e se conseguiu firmar sua necessidade na estrutura da biblioteca. Ou seja, não há conflito dentro do sistema, ou mesmo dentro da UFG, pelo fato de o setor não existir oficialmente no organograma. Tanto que, um

---

[63] O serviço de Comutação Bibliográfica (COMUT) permite a obtenção de cópias de diversos tipos de documentos técnico-científicos disponíveis nos acervos das principais bibliotecas brasileiras e em serviços de informação internacionais. A rede COMUT possui, atualmente, 394 bibliotecas base − que atendem às solicitações dos usuários, 2.304 bibliotecas solicitantes e 54.058 usuários (pessoas físicas). Disponível em: <http://www.bc.ufg.br/pages/33112>. Acesso em: 19 nov. 2013.

[64] O treinamento de novos usuários objetiva "[...] orientar os novos estudantes na utilização dos serviços disponibilizados pelas bibliotecas e apresentar as normas para utilização destes serviços." (ASSIS *et al*, 2011).

ano depois de iniciado o trabalho, sua importância alcançou tamanha monta que levou à sua desvinculação do espaço físico onde nasceu e funcionava inicialmente – a Seção de Referência, passando a habitar em um espaço destinado exclusivamente às atividades do setor. Este setor e as atividades ali desenvolvidas serão mais bem detalhados no capítulo 4, quando se fala mais aprofundadamente sobre o processo de comunicação no Sibi/UFG.

4 COMUNICAÇÃO E CULTURA NO SISTEMA DE BIBLIOTECAS DA UFG (SIBI/UFG)

Neste capítulo são retomados conceitos fundantes para este trabalho – tais como os de biblioteca universitária, complexidade, comunicação e comunicação organizacional, cultura e cultura organizacional. Fala-se sobre como o processo de comunicação nas bibliotecas universitárias é visto pela Biblioteconomia, na teoria – a partir de autores da área; e na prática – a partir de alguns exemplos de trabalhos recentes apresentados em eventos da área e localizados em duas bases de referência: SciELO[65] e Portal de Periódicos Capes.

Em seguida, expõe-se o modelo de comunicação do Sistema de Bibliotecas da UFG a partir da concepção do que é comunicação no Sibi/UFG e do espaço ocupado por ela na cultura da organização, bem como no planejamento do órgão. Em momentos oportunos, ao longo deste capítulo, aparecem dados da pesquisa empírica realizada com os grupos previamente determinados, cuja caracterização foi explicitada no capítulo 2 desta dissertação.

A biblioteca é evidenciada como a emissora de comunicação que se apresenta mediante seus públicos, políticas, objetivos e estratégias. E ela, biblioteca, como emissora, mantém relações de comunicação com as unidades e os órgãos da UFG, os quais comportam seus públicos-alvo e também emitem comunicação – em uma relação dialógica. Neste ponto também se aborda a relação particular da biblioteca com a Assessoria de Comunicação da (ASCOM/UFG), instância que atua como porta-voz da instituição e que gerencia as mídias que esta, a UFG, utiliza – como o jornal impresso e sua versão *on line*[66], o boletim *on-line*, a página da instituição na internet[67] e seu perfil na rede social Facebook[68]. Meios estes dos quais a biblioteca também se utiliza em seu processo de comunicar com seus públicos.

Em um terceiro momento o capítulo traz a relação entre sistema[69], cultura e comunicação no Sibi/UFG, tendo a comunicação como mediadora entre cultura e sistema. Outro ponto abordado é a influência da tecnologia no modelo de comunicação e na cultura do

---

[65] A Scientific Electronic Library Online (SciELO) é uma biblioteca eletrônica de referência que abrange uma coleção selecionada de periódicos científicos brasileiros com o apoio do Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq).

[66] Disponível em <http://www.jornalufgonline.ufg.br>.

[67] Disponível em <http://www.ufg.br>.

[68] Disponível em <http://www.facebook.com/pages/UniversidadeFederaldeGoias>.

[69] Como explicado no capítulo anterior, está-se utilizando a noção de sistemas de Morin, que, por sua vez, baseia-se na Teoria Geral dos Sistemas, de Ludwig Von Bertalanffy. Tal teoria considera as organizações como sistemas abertos que agem e interagem com o meio externo, em um processo dinâmico de troca de matéria e energia para o seu meio ambiente (WELS, 2008). E mais, "[...] um sistema vivo e aberto que é integrado pelos fluxos de informações entre as pessoas que a compõem, ocupando diversas posições e representando diferentes papéis." (RECH, 2008, p. 122).

Sibi/UFG, aprofundando nas redes, fluxos e meios utilizados; contrapondo novas e antigas tecnologias; e analisando o que isto tudo representa no dia a dia da biblioteca e na sua relação com os públicos. Um dos pontos balizadores desta reflexão é a implantação do novo *software* gerenciador de bibliotecas no Sibi/UFG, iniciada em 2004. A todo o momento se está utilizando dados captados na pesquisa empírica com os grupos previamente definidos para se embasar melhor a análise.

4.1 A COMUNICAÇÃO NAS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

Como mencionado no capítulo anterior, não é comum uma biblioteca, no Brasil, seja ela de qualquer tipo, possuir um departamento específico para cuidar do planejamento e gestão da comunicação. Tampouco há estudos, publicados, disponíveis e com acesso fácil acerca do processo de comunicação em bibliotecas no Brasil. Tais afirmações são baseadas em buscas e observações que vêm sendo empreendidas por esta pesquisadora desde 2005, quando ocorreu o despertamento para a temática que liga comunicação e biblioteca. Até este momento da pesquisa foram encontrados alguns artigos que tocam no assunto sem aprofundá-lo, especialmente na base de dados SciELO e em anais de eventos da Biblioteconomia. E, em menos quantidade, também foram encontrados alguns trabalhos acadêmicos que tangem o assunto[70].

Em 2005 realizei a pesquisa[71] intitulada 'A comunicação na biblioteca: um estudo de como é realizada a comunicação nas bibliotecas das universidades federais das capitais brasileiras com os diversos públicos'. O objeto deste estudo foi o conjunto das bibliotecas das Instituições Federais de Ensino Superior (IFES) instaladas nas capitais dos 26 Estados brasileiros naquela época. A proposta era verificar como era realizada a comunicação nas bibliotecas e buscar dados em outras experiências para melhorar o que já vinha sendo realizado no Sibi/UFG. No entanto, os resultados encontrados mostraram que as bibliotecas pesquisadas não possuíam um departamento específico para responder pelo processo de comunicação, sendo que as atividades competentes a este setor eram atribuídas a outros departamentos, principalmente à Seção de Referência, e, em segundo lugar, à Assistência da Direção (SILVA, 2005).

[70] Buscas realizadas entre março e maio de 2014 na Biblioteca Digital de Teses e Dissertações (BDTD) do Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT), disponível em: <www.bdtd.ibict.br>, e no Portal Capes, disponível em: <http://periodicos.capes.gov.br>.

[71] A pesquisa completa pode ser encontrada em Silva (2005), monografia da Especialização em Assessoria em Comunicação, cursada na Faculdade de Comunicação e Biblioteconomia da UFG (FACOMB/UFG) em 2004.

A partir daquela pesquisa venho observando os anais de eventos da área e tenho verificado que as palavras-chaves ‘comunicação’ e ‘biblioteca’, quando aparecem juntas, em geral, estão relacionadas a trabalhos que versam sobre novas tecnologias, tecnologia da informação e comunicação (TIC) e comunicação científica.

Em um levantamento recente[72] observei que a base SciELO possuía apenas dois artigos cujas temáticas apenas tangem os dois assuntos, ‘comunicação’ – no sentido do processo de comunicação – e ‘biblioteca’. Realizei também uma busca nos anais das três últimas edições dos dois eventos de maior repercussão na área de Biblioteconomia: o Congresso Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação (CBBD)[73] e o Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias (SNBU)[74]. A mesma busca foi realizada ainda nos anais do Encontro Anual da Associação Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Comunicação (Compós) das edições de 2011, 2012 e 2013. A busca foi feita na lista de títulos dos trabalhados aprovados para apresentação oral utilizando-se o termo ‘comunicação’ como palavra-chave principal e ‘biblioteca’ ou alguma palavra similar, como unidades de informação, como palavra-chave secundária.

Com relação aos resultados encontrados na busca, nos anais das três últimas edições do CBBD, realizados respectivamente em 2009, 2011 e 2013, foram encontrados 34 trabalhos cujos títulos contêm a palavra-chave selecionada. Deste número, apenas quatro trabalhos se aproximam da perspectiva que se estuda no trabalho aqui apresentado – comunicação como processo na biblioteca. Já nos anais das três últimas edições do SNBU, realizados respectivamente em 2008, 2010 e 2012, foram encontrados 24 trabalhos cujos títulos contêm a palavra-chave selecionada. Destes, apenas três se enquadram na perspectiva estudada. Com relação aos anais da Compós, não se encontrou nenhum trabalho com a temática que se buscava, mesmo expandindo a busca para o ano de 2014 também.

Os dados das duas buscas estão compilados nos QUADROS 3 e 4 a seguir.

---

[72] Realizado durante os meses de março, abril e maio de 2014 na base SciELO, disponível no endereço: <www.scielo.br>.

[73] Os anais eletrônicos das edições pesquisadas do Congresso Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação (CBBD), 2009, 2011 e 2013, podem ser encontrados no site da Federação Brasileira de Associações de Bibliotecários, Cientistas da Informação e Instituições (FEBAB), entidade responsável pela sua organização, disponível em: <http://febab.org.br/?page_id=557>. Acesso em: 6 jun. 2014.

[74] O Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias (SNBU), a cada edição, é realizado por uma instituição de ensino superior no País, e os anais ficam a cargo de cada organizadora. Assim, os mesmos estão dispersos na rede ou disponíveis em suportes eletrônicos, como pen drive. Os anais da edição de 2012 estão disponíveis em: <http://www.snbu2012.com.br/anais/index.php>. Os da edição 2010 estão em pen drive. E os da edição 2008 podem ser encontrados em: <http://www.sbu.unicamp.br/snbu2008/anais/site/index.php>. Todas as buscas foram realizadas em 6 de junho de 2014.

QUADRO 3 – Resultados da busca nos anais das três últimas edições do CBBD

ANO	TRABALHOS ENCONTRADOS	TRABALHOS QUE SE ENQUADRAM NA BUSCA	DADOS DOS TRABALHOS QUE SE ENQUADRAM
2009	02	01	JANUÁRIO, Sandryne Bernardino Barreto. A relação interdisciplinar entre a Ciência da Informação e a Ciência da Comunicação: o estudo da informação e do conhecimento na Biblioteconomia e no Jornalismo.
2011	12	01	GUILHERME, Vanessa Luísa Ferreira; ANDRADE, Viviane Barbosa. A comunicação organizacional na sociedade da informação refletida em unidades de informação.
2013	20	02	GODEIRO, Rebeka Maria de Carvalho Santos. Estudo do comprometimento organizacional em unidades de informação: relacionamento interpessoal versus comunicação.
			SPENGLER, Daniel Fernando Figueiredo; PEREIRA, Rodrigo. O processo de comunicação estratégica: a percepção dos bibliotecários da UFMS em relação às tecnologias de comunicação como ferramenta do processo comunicacional.
TOTAL	**34**	**04**	

Fonte: Elaborado pela autora.

QUADRO 4 – Resultados da busca nos anais das três últimas edições do SNBU

ANO	TRABALHOS ENCONTRADOS	TRABALHOS QUE SE ENQUADRAM NA BUSCA	DADOS DOS TRABALHOS QUE SE ENQUADRAM
2008	07	00	----
2010	06	02	COSTA, Maria Elizabeth de Oliveira *et al*. O periódico científico na *internet* - programa de comunicação do Sistema de Bibliotecas da UFMG.
			MATTOS, Luciana de Avellar; VASCONCELOS, Marcos. Comunicação eletrônica na rede Sirius - rede de Bibliotecas UERJ: mudança da cultura de comunicação.
2012	11	01	OLIVEIRA, Zita Prates de *et al*. O papel da comunicação interna institucional na relação COMAUT-SBUFRGS.
TOTAL	**24**	**03**	

Fonte: Elaborado pela autora.

Durante as pesquisas, localizei, de forma não intencional, artigos que indicam que em Portugal existem trabalhos de assessoria de comunicação nas bibliotecas locais. Particularmente em Aveiro, cidade de onde falam os autores dos artigos encontrados.

Também localizei um livro em inglês a respeito da temática ‘comunicação na biblioteca’ a partir da ótica americana. Ao que tudo indica o mesmo não tem tradução para outra língua, mas, se traduzido para o português, teria como título: ‘O desenvolvimento da comunicação na biblioteca’[75].

De acordo com a recensão encontrada sobre esta obra (RAMOS, 1989), as autoras decidiram abordar o tema deste livro após identificar que há escassez de literatura disponível sobre o assunto e que há necessidade de os bibliotecários saberem mais sobre comunicação organizacional. O livro é dividido em três partes: a primeira delas trata da comunicação organizacional em bibliotecas; a segunda parte se preocupa com a comunicação interpessoal e intergrupal, e a terceira chama a atenção para as transformações por que estão passando as bibliotecas hoje e a importância crucial da comunicação organizacional nessa mudança. Nos dois capítulos que compõem esta parte as autoras apresentam uma perspectiva global das mudanças e propõem estratégias específicas de comunicação para auxiliar o bibliotecário. Enfim, uma obra de grande valia se estivesse ao alcance de todos, principalmente com tradução para o português.

Com relação aos dados encontrados nos anais dos eventos, as buscas acabaram por reforçar as ideias formadas a partir do que já havia sido encontrado na base SciELO, onde os termos ‘comunicação’ e ‘biblioteca’ aparecem juntos quase que exclusivamente quando relacionados à tecnologia da informação e de comunicação (TIC), comunicação científica, redes sociais, internet e ao sentido do verbo comunicar. Desta forma, infere-se que a temática ‘comunicação na biblioteca’, referindo-se ao processo de comunicação desenvolvido na biblioteca, ainda não despertou grande interesse nos estudiosos na área, Biblioteconomia.

Como profissional atuante em biblioteca[76] e também como recém-graduada em Biblioteconomia[77], tenho verificado que, no que tange ao ensino formal, a orientação dada pelos estudiosos da área de Ciências da Informação no início da década de 1980 foi adotada, porém sem grandes novidades no sentido de explorar mais a temática. Continua-se seguindo o que preconizam os autores tradicionais da literatura biblioteconômica que tratam do tema comunicação na biblioteca, reduzindo-o ao *marketing* – termo que não tem tradução literal para o português, mas que pode significar divulgação.

---

[75] CONROY, Barbara; JONES, Barbara Schindler. **Improving communication in the library**. Phoenix, USA, Oryx Press, 1986.

[76] Desde 1999 sou responsável pelo Setor de Comunicação do Sistema de Bibliotecas da UFG (SECOM Sibi/UFG).

[77] Graduação realizada na UFG entre 2010 e 2012, tendo ingressado como portadora de diploma de graduação em Comunicação Social – habilitação em Jornalismo, concluída em 1994.

A literatura da área de Biblioteconomia no Brasil inclui o processo de comunicação entre as funções da Seção de Referência. O processo, no entanto, é reduzido às atividades referentes à divulgação da própria biblioteca e dos produtos e serviços oferecidos aos seus usuários, como se vê em Maciel e Mendonça (2000). E para efetivar tais atividades, os autores da literatura voltada para Biblioteconomia indicam que os profissionais utilizem as ferramentas do *marketing*.

Silveira (1987) e Amaral (1996; 2007) são duas autoras clássicas quando o assunto é aplicação das ferramentas do *marketing* em bibliotecas. Segundo Silveira (1987), no que diz respeito ao ensino, já em 1982 havia recomendação, por parte da Associação Brasileira de Ensino de Biblioteconomia e Documentação (ABEBD), para a inclusão de uma disciplina que tratasse da comunicação nas bibliotecas. Tal sugestão foi acatada nas escolas e o *marketing* aparece como disciplina na maior parte dos cursos de graduação em Biblioteconomia no Brasil – se não com este nome, com algum bastante próximo, como mercadologia e divulgação[78].

A ideia, ao se recomendar a inclusão de uma disciplina que trate da comunicação nas bibliotecas, era buscar melhorias na relação com os usuários, diz Silveira (1987). No entanto, acredita-se, com base na experiência que vendo sendo acumulada ao longo dos anos lidando com o processo de comunicação em uma biblioteca universitária, bem como nos estudos que vêm sendo realizados dentro da temática, que apenas o *marketing*, sozinho, não dá conta da complexidade do processo de comunicação, que inclui a relação com usuários e vai muito além da atividade de divulgação.

Como bem diz Wels (2008, p. 90), "A comunicação [...] consiste em um processo complexo e sistêmico, cujos elementos obedecem a um encadeamento seqüencial e dinâmico, retroalimentando-se através de conhecimento, reconhecimento e percepção das respostas recebidas". Assim, entende-se que a comunicação na biblioteca é um processo complexo que envolve a comunicação em todos os seus aspectos, em particular a comunicação organizacional, considerando aqui a biblioteca como um tipo de organização.

Desta forma, neste processo, estão envolvidos: a relação com os públicos-alvo; a comunicação interna, entre colaboradores e gestão e interpessoal; a comunicação formal e a informal; a comunicação descendente, ascendente e multidirecional; a comunicação visual; as novas tecnologias de comunicação – podendo ser entendidas aqui como os novos meios de comunicação por meio da tecnologia; a divulgação ou o *marketing* dos produtos e serviços; o

[78] Como se pôde observar em levantamento realizado em 2011 para a pesquisa empreendida durante a disciplina TCC 2, do curso de graduação em Biblioteconomia. Para ver mais sobre o assunto consultar Silva (2011).

marketing bibliotecário; os eventos na biblioteca, culturais ou não; a presença da biblioteca em eventos institucionais e extrainstitucionais – como os eventos da área de Biblioteconomia; as campanhas educativas, entre outros.

4.2 A BUSCA POR NOVOS MODELOS

Há que se considerar que não há organização sem comunicação; seja ela formal ou informal, a comunicação acontece. Tal afirmação é fundamentada no sentido de comunicação proposto por Wolton (2010), que considera que a comunicação só se efetiva na relação com o outro. Nas organizações se está, a todo o momento, em relação com os outros, formal ou informalmente, de maneira verbal ou não verbal. E toda relação é, ao mesmo tempo, conflito e cooperação por envolver um jogo de interesses – sejam pessoais, sejam organizacionais. A comunicação contribui para amenizar conflitos e reforçar a cooperação, entre outros aspectos.

Para Brandolini, Frígoli e Hopkins (2009), as organizações comunicam o tempo todo, quando emitem mensagens e quando se calam. Mas quando se calam os vazios comunicacionais tendem a serem completados pelos diferentes atores – empregados, fornecedores, familiares e outros, de acordo com seu nível de compreensão, compromisso com a organização ou proximidade com o assunto; a partir de certezas, especulações ou imprecisões. Assim nascem os rumores e mal entendidos, que podem ser ensurdecedores, dizem os citados autores.

Na visão de Nassar (2009), a comunicação é o componente mais importante para o estabelecimento de relações na organização e desta com os públicos, com as redes de relacionamento e com a sociedade. “É por meio da comunicação que ela [a organização] estabelece diálogos a respeito de suas políticas, ações e suas pretensões; informa, organiza e reconhece os seus públicos de interesse, entre os quais seus colaboradores; legitima a sua existência; [...].” (NASSAR, 2009, p. 64).

Comunicação e organização são, para Wels (2008, p. 90), “[...] dois grandes sistemas que se sobrepõem e se complementam indefinidamente, mesmo apresentando, muitas vezes, relações de antagonismo”. Desta forma, o processo de comunicação “[...] dá forma e sustentação às ações da organização, permitindo o movimento permanente de relações e inter-relações.” (WELS, 2008, p. 90). Neste sentido, toda organização ativa é um entrelaçar de acontecimentos desorganizadores e reorganizadores. A organização comunicacional e

informacional é feita de acontecimentos que a própria organização produz, capta, utiliza e ressuscita (MORIN, 1977 *apud* WELS, 2008).

A biblioteca universitária é uma organização dentro de outra organização, em uma relação contínua e permanente, onde cada uma tem sua complexidade, necessidades próprias e complementares. No caso das bibliotecas universitárias, as necessidades complementares dizem respeito à sua função de suprir as demandas informacional (científica e tecnológica) e social (democratização dos recursos) de uma organização maior: a instituição que as mantêm − no caso do Sibi/UFG, a própria UFG. Neste processo, de suprir demandas, estão envolvidas relações de comunicação verbal e não verbal, de comunicação formal e informal, de comunicação descendente, ascendente e transversal, pois, como já dito, não há organização sem comunicação e as organizações comunicam o tempo todo.

Provavelmente neste sentido é que a Biblioteca Central do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Minas Gerais (SB/UFMG) criou uma Divisão de Comunicação (DICOM), que, conforme informa o site da biblioteca[79], possui uma equipe composta por uma jornalista e três bolsistas. Até 2014 o SB/UFMG era composto por 25 bibliotecas. E também até este ano, durante a finalização desta pesquisa, a experiência da UFMG foi a única encontrada entre as IFES no Brasil no mesmo formato do que se conhece no Sibi/UFG. Tomou-se conhecimento acerca desta experiência a partir da participação na edição de 2010 do SNBU, realizado na Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ). Naquela ocasião, a equipe da DICOM da biblioteca da UFMG, representada pela então diretora da biblioteca da instituição, bibliotecária Maria Elizabeth de Oliveira Costa, apresentou o trabalho 'O periódico científico na internet - Programa de Comunicação do Sistema de Bibliotecas da UFMG'[80], o qual nos chamou a atenção.

De acordo com o referido artigo, a DICOM foi criada na biblioteca da UFMG com objetivo de "[...] promover a divulgação dos produtos, serviços e eventos do Sistema de Bibliotecas, além de criar veículos de comunicação para dar visibilidade ao Sistema para a comunidade universitária, comunidade externa e funcionários [...]." (COSTA *et al*, 2010, p. 2). Dentre as várias atividades desenvolvidas no Programa de Comunicação da Biblioteca Universitária, estava a realização de uma campanha de uso do Portal de Periódicos da Capes na UFMG. E esta foi a atividade destacada para ser apresentada na edição de 2010 do SNBU.

[79] Disponível em: <www.bu.ufmg.br/sobre-o-sistema/estrutura>. Acesso em: 14 maio 2014.
[80] De autoria de Maria Elizabeth de Oliveira Costa, Silvana Santos, Rosemary Tofani Motta, bibliotecárias; Wagner Rodrigues Júnior, estagiário de Biblioteconomia; e Mayara Cristina da Silva Caldeira, jornalista.

A fim de buscar mais informações acerca deste trabalho, visando até mesmo a troca de experiências, realizou-se uma entrevista por *e-mail* com a responsável pelo DICOM, que fica instalado na unidade central do Sistema de Bibliotecas da UFMG, denominada Biblioteca Universitária. A jornalista Carla Gomes Pedrosa[81] explicou que a Divisão de Comunicação da Biblioteca Universitária da UFMG (DICOM-BU) foi criada em 2010 com a finalidade de trazer mais autonomia e agilidade à divulgação dos produtos e serviços oferecidos pelo SB/UFMG – uma necessidade que é comum a todas as bibliotecas, quiçá a todas as organizações. Segundo Carla Pedrosa, antes de a DICOM ser criada, "[...] todo produto de comunicação do Sistema de Bibliotecas era desenvolvido pelo Centro de Comunicação da UFMG (CEDECOM) que, por atender demandas de toda a universidade, não podia dar prioridade às necessidades informacionais do SB/UFMG". Uma realidade também comum às bibliotecas que fazem parte de uma organização maior, no caso, uma instituição de nível superior e da qual as bibliotecas da UFG não estão excluídas.

Assim, desde a sua criação, a DICOM-BU vem desenvolvendo vários produtos informativos para divulgar, à sua comunidade, os produtos e serviços oferecidos pelo SB/UFMG. Conforme a jornalista, as principais atividades desenvolvidas pela DICOM são:

a) Divulgação de notícias;
b) Treinamentos e eventos;
c) Atualização do *site* da Biblioteca Universitária[82];
d) Administração dos perfis nas redes sociais Facebook[83] e Youtube[84];
e) Criação de campanhas de conscientização;
f) Desenvolvimento de peças gráficas ─ como o Guia do Usuário, que informa sobre os principais produtos e serviços do SB/UFMG;
g) Produção do boletim informativo bimestral Conexão Biblioteca;
h) Produção de um programa semanal na Rádio UFMG Educativa que trata sobre literatura e afeto, no qual os usuários do Sistema de Bibliotecas da UFMG têm a oportunidade de falar, em entrevista, sobre a paixão que têm por determinado livro e pela literatura.

[81] Entrevista realizada por *e-mail* com a responsável pela Divisão de Comunicação (DICOM) do Sistema de Bibliotecas da UFMG (SB/UFMG), jornalista Carla Gomes Pedrosa, em 7 de janeiro de 2015.
[82] Disponível em: <www.bu.ufmg.br>.
[83] Disponível em: <https://www.facebook.com/sistemadebibliotecasufmg?ref=aymt_homepage_panel>.
[84] Disponível em: <https://www.youtube.com/channel/UC4evowoUs6BjrXztl3sgJ_w>.

Para viabilizar tais produtos foi criado, também em 2010, o projeto de extensão ‘Assessoria de Comunicação do Sistema de Bibliotecas da UFMG’, cujo objetivo é dar transparência e visibilidade aos produtos e serviços oferecidos pelas 25 bibliotecas do sistema. Conforme Carla Pedrosa, o projeto é gerenciado, assim como os demais projetos de extensão da universidade, através da plataforma do Sistema de Informação da Extensão (SIEX-UFMG), onde são registradas todas as informações relativas às atividades desenvolvidas, equipe e resultados obtidos.

Quanto à equipe que atua na DICOM, Carla Pedrosa contou que desde a sua criação a divisão conta com uma equipe pequena, composta por seis pessoas: uma coordenadora – que é servidora da UFMG graduada em jornalismo e lotada na Biblioteca Central, a qual planeja, acompanha e auxilia a execução de todas as atividades desenvolvidas; um professor do curso de *Design* da universidade – responsável por orientar o projeto de identidade visual do SB/UFMG e a produção de peças gráficas e campanhas; duas alunas do curso de Comunicação Social com ênfase em Jornalismo – que realizam o levantamento de pautas e a produção de notícias, a cobertura de eventos, as entrevistas para as notícias, a atualização do *site* da biblioteca e a produção do boletim informativo do SB/UFMG; e duas estudantes do curso de *Design* – responsáveis pela criação das peças gráficas e das campanhas com informações sobre as bibliotecas, seus serviços, produtos, exposições, eventos ou atividades culturais, bem como o atendimento a demandas internas.

Segundo Carla Pedrosa, a equipe pequena e ‘flutuante’, por ser composta por estagiários, e o orçamento reduzido da Biblioteca Universitária são alguns dos entraves para suprir todas as demandas da área de Comunicação das 25 bibliotecas do SB/UFMG. Uma realidade não muito diferente da vivida pelo Setor de Comunicação do Sibi/UFG, onde a equipe é mais reduzida ainda – um jornalista e um bolsista, e o trabalho, para ser desenvolvido, necessita da parceria de todos os setores da biblioteca, bem como da própria Assessoria de Comunicação da UFG – que, no caso, desenvolve a identidade visual e cria as peças gráficas e campanhas a partir das demandas apresentadas pela biblioteca.

A partir da entrevista ora citada se percebe que, apesar de a DICOM do SB/UFMG ser bem mais nova do que o Setor de Comunicação do Sibi/UFG, e de atender a um número muito maior de bibliotecas – são 25 lá e oito aqui, a DICOM está muito melhor estruturada. Além de espaço físico próprio, conta com quatro vagas fixas de estagiários de duas áreas extremamente importantes para o desenvolvimento das atividades em uma assessoria de comunicação – Jornalismo e *Design*, e ainda tem uma vaga para profissional de comunicação no quadro de servidores efetivos, que, atualmente é ocupada pela jornalista Carla Pedrosa, a

coordenadora da DICOM. São conquistas que fazem uma grande diferença na realização das atividades do setor e que, no atual momento do Setor de Comunicação do Sibi/UFG, ainda não estão em perspectiva de serem conquistadas.

O ponto de intersecção entre as duas experiências, no Sistema de Bibliotecas da UFG e da UFMG, é não somente a proposta de promover as bibliotecas, seus produtos e serviços dentro do tempo e da necessidade das bibliotecas e de seus usuários, mas também de forma mais próxima à sua realidade e de maneira centralizada.

Conforme Baldissera (2008), as noções de relação e de comunicação têm caráter de centralidade em uma organização. Assim, independentemente do *status*, ou do lugar físico que o processo assume na organização, a comunicação é sua possibilidade de existência. "É em/pela comunicação que ela [a organização] materializa seus processos organizadores, comunica e faz reconhecer sua existência, instituindo-se. Então, a organização é também, fundamentalmente, comunicação." (BALDISSERA, 2008, p. 42).

Para Brandolini, Frígoli e Hopkins (2009), no entanto, o ideal é integrar todas as ações de comunicação em um espaço único, com a gestão coordenada de todos os recursos – assim como se fez no Sibi/UFMG e como acontece no Sibi/UFG. Para estes autores, os processos comunicacionais são os que sustentam as organizações como uma rede de relações, onde estão em ação vários atores. Ao se integrar todas as ações de comunicação, e gerir de forma coordenada todos os recursos, a organização estará evitando a falta de comunicação − que gera incerteza; e o excesso − que provoca indiferença. Na organização biblioteca, a partir das duas experiências aqui explicitadas, a ideia proposta por Brandolini, Frígoli e Hopkins (2009), acredita-se, tem sido corroborada.

4.3 O MODELO DE COMUNICAÇÃO DO SIBI/UFG

Nos modelos integrados de comunicação empresarial[85] a área abrange o espectro das atividades de imprensa, relações públicas, propaganda, editoração, identidade visual e ainda programas relacionados à captação, armazenamento, manipulação e disseminação de informações. Objetiva modificar e adaptar o comportamento das pessoas, influenciar atitudes e preferências e ainda fazer com que todas as ações levem às metas programadas pela organização. Na sua face voltada para o público externo tem por objetivo, ainda, o de

[85] No caso deste trabalho se está considerando comunicação empresarial como sinônimo de comunicação organizacional e institucional.

promover a organização, visando obter uma atitude favorável deste público para com ela. Em resumo, a comunicação empresarial pretende "[...] assegurar fluxos regulares de informação entre a organização e seus públicos, de forma a manter o equilíbrio do sistema." (REGO, 1986, p. 67).

Para Cahen (1990), a comunicação empresarial se constitui como uma teia de aranha, e não simplesmente como uma 'via de mão dupla', como defendido por muitos teóricos, na qual uma via leva a mensagem e a outra volta, trazendo a resposta, ou o *feedback* do receptor. Assim, de forma linear e simplificada, como se fossem carros transitando em uma estrada. Esqueça a via de mão dupla, recomenda o citado autor.

> Pense mesmo em uma Teia de Aranha, daquelas bem grandes, com milhares de fios [...]. Perceba que existem uns quinze ou vinte fios básicos e centenas de subfios. Puxe qualquer um e veja o resultado. Pelo menos uns trinta vão se mexer, mandando "ondas de choque" para quase todo o resto da teia. Este é o verdadeiro universo da Comunicação Empresarial. Cada fio é ligado a "n" outros, e não se mexe em um sem mover "x" outros [...]. (CAHEN, 1990, p. 30, grifos do autor).

Com base nesta ideia, este autor criou sua própria definição de comunicação empresarial, que cabe muito bem neste trabalho. Para ele, trata-se de

> [...] uma atividade sistêmica, de caráter estratégico, ligada aos mais altos escalões da empresa e tem por objetivos: criar – onde ainda não existir ou for neutra –, manter – onde já existir –, ou, ainda, mudar para favorável – onde for negativa – a imagem da empresa junto aos seus públicos prioritários. (CAHEN, 1990, p. 23).

As organizações modernas possuem diversas ferramentas para se comunicar com a sociedade e estabelecer sua imagem e conceito. Ter um setor de comunicação – que pode ter outros nomes – é uma dessas ferramentas. Seu funcionamento deve ser como o de um termômetro, medindo a temperatura da organização. Características como capacidade de detectar previamente situações, de mapear angulações e pontos de vista, de planejar, enfim, são bem vindas.

O planejamento, aliás, é um dos pontos que diferenciam um simples trabalho de divulgação de um trabalho coordenado de comunicação empresarial. E um dos maiores desafios da comunicação empresarial é compatibilizar a imagem da organização com a sua identidade. Enquanto a identidade corresponde à personalidade da organização – que pode ser decomposta na linha de produtos, na cultura organizacional, tradição e história, entre outros aspectos, a imagem advém dos públicos. A imagem é formada a partir do material que o público possui sobre a organização. E não raro acontece um desajuste entre a identidade e a

imagem da corporação, podendo prejudicar seu desenvolvimento, gerando uma crise de imagem (REGO, 1986).

Como diz Rosa (2001, p. 37), em maior ou menor grau, o que todos nós, pessoas e instituições, vendemos "[...] é a confiança que conseguimos despertar nos outros. E essa confiança é tanto maior quanto for nossa reputação". A crise de imagem alcança a reputação. "Reputações, como cristais, demoram muito para serem lapidadas. Mas um simples arranhão pode ser definitivo." (ROSA, 2001, p. 37). O planejamento de comunicação além de prever certas situações que poderiam gerar crises, e já programar ações e metas a respeito delas, também pode criar um plano de ataque à crise, para o caso de ela vir a acontecer.

Apesar de tudo que foi considerado acima, ao se observar a realidade de muitas bibliotecas, é possível constatar aspectos críticos de interação com seus públicos, que ressaltam que ainda existem falhas de comunicação entre as bibliotecas e o meio onde atuam, pois, como se viu, a introdução de ações planejadas de comunicação nas bibliotecas no Brasil, de modo geral, é recente e incipiente. No caso específico de nosso objeto de pesquisa – a Biblioteca Central do Sistema[86] de Bibliotecas (Sibi) da Universidade Federal de Goiás (UFG), esta realidade não é diferente das demais bibliotecas brasileiras. Após 19 anos de criação da biblioteca na instituição ela teve seu primeiro trabalho planejado de comunicação. E somente 24 anos depois, ou seja, em 1997, pode-se dizer que o trabalho se tornou mais especializado, com uma servidora graduada em Jornalismo assumindo a função.

Ao longo destes anos, desde que o trabalho foi iniciado, em 1992, as atividades de comunicação na biblioteca foram se consolidando. E hoje não é demais afirmar que a comunicação se constitui em um processo no qual todo o Sibi/UFG participa, de forma direta ou indireta, planejada ou não. A organização da informação, o intercâmbio e a integração dos colaboradores e seus públicos – que é a própria comunicação, tem, como objetivo primeiro, levar os usuários internos e externos a conhecer e a obter um adequado acesso aos produtos e serviços disponibilizados. Sabe-se que a informação precisa se transformar em conhecimento e, para isso, a mediação do processo comunicativo é fundamental, pois, como diz Morin (2000, p. 18), "[...] a informação é uma matéria-prima que o conhecimento deve dominar e integrar; [...]". Neste sentido, a informação não é o conhecimento, este é resultado da organização da informação nas sociedades de informação, de comunicação e de conhecimento (MORIN, 2003).

[86] Para se evitar confusões e deixar bem demarcado o que o verbete significa neste trabalho, a palavra 'sistema' será utilizada com dois sentidos por esta autora: grafado com letra maiúscula inicial quando se estiver referindo ao Sistema de Bibliotecas da UFG (Sibi/UFG); e grafado com letra minúscula quando se estiver falando de sistemas no sentido proposto na Teoria de Sistemas e em momento oportuno.

O fato de a comunicação, como processo de mediação, interação e integração para melhor servir o usuário, ser bem aceita pelos colaboradores e gestores das bibliotecas da UFG, em muito facilita qualquer atividade de comunicação. No entanto, isto não é o suficiente. Quanto mais a biblioteca como emissora de comunicação tiver consciência das causas que pesam sobre um ato ou, sobretudo, sobre a identificação de seus públicos com sua filosofia, políticas e objetivos, mais adequada será a comunicação às necessidades de seus usuários.

O que começou como um projeto de final de curso de estudantes de graduação se transformou, ao longo dos anos, em um trabalho importante para o Sistema de Bibliotecas da UFG – em particular para a comunicação da organização biblioteca com seus públicos interno, externo e misto – relata a ex-diretora Cláudia Moura[87], que já atuava na biblioteca Central quando o trabalho teve início. Vale ressaltar que, no âmbito do Sibi/UFG, os públicos atendidos em termos do processo de comunicação, são classificados da seguinte forma: o público interno às bibliotecas da UFG é composto pelos colaboradores que atuam nas mesmas; os usuários das bibliotecas compõem o público misto, por serem internos à UFG e externos à biblioteca; a comunidade em geral compõe o público externo[88].

O trabalho realizado no Setor de Comunicação, que já possui 23 anos de atividades, está incrustado na cultura organizacional do Sibi/UFG, não só fisicamente, materializado com espaço e equipamentos, mas também, e principalmente, no modo de 'ser' da organização – ele é considerado, na visão da ex-diretora Cláudia Moura, imprescindível até mesmo para que a organização realize melhor as ações ligadas à atividade fim da biblioteca: o atendimento. Mas, infelizmente, por outro lado, o trabalho não conta com uma equipe adequada para seu desenvolvimento – o Setor de Comunicação, desde a sua fundação, possui apenas um servidor do quadro efetivo e uma vaga para estagiário de comunicação. A falta de uma equipe mais completa certamente acaba por dificultar a realização de determinadas atividades e até mesmo por impedir a consecução de outras.

Apesar disso, é pertinente a ideia de que o Sibi/UFG vem construindo um modelo de comunicação próprio ao longo destes anos e que, assim como a cultura – remetendo-nos a Morin (2005a), é um processo *in fieri*, em construção, pois sofre influências das pessoas que compõem a organização biblioteca, da instituição em que a biblioteca está inserida, da

[87] Entrevista realizada por *e-mail* com a ex-diretora do Sibi/UFG, bibliotecária Cláudia Oliveira de Moura Bueno, em 5 de maio de 2014.

[88] Observe-se que se o referencial for a UFG, o público interno a ela é composto por seus estudantes e servidores. Para o Sibi estes são parte do público misto.

sociedade da qual esta instituição faz parte e também dos retornos dos públicos-alvo que chegam até a biblioteca.

Os dados coletados na questão 15 do questionário aplicado ao GRUPO 1, composto pelos colaboradores das três seções selecionadas na BC – a saber: Gerência de Circulação, Seção de Referência e Setor de Comunicação – mostram que 64% dos respondentes deste grupo veem a comunicação do Sibi/UFG como 'confiável' e 'acessível' (GRÁFICO 13, p. 192). Um percentual de 60% dos respondentes considera que a comunicação é 'clara'; 52% consideram-na 'atual'; e 40%, 'ágil'. Na visão dos respondentes do GRUPO 2 (GRÁFICO 35, p. 239), composto pelos usuários da Biblioteca Central, a quem também foi aplicada esta questão (número 16), a comunicação com este grupo é: 'acessível' para 47% dos respondentes; 'confiável' para 32%; 'ágil' para 31%; 'clara' para 28%; e 'atual' para 18%. Vale ressaltar que esta classificação foi feita pelos respondentes da pesquisa e significa o olhar deles acerca do objeto estudado no momento da pesquisa.

Para contrapor este olhar, os dados da pesquisa trouxeram também que um percentual expressivo de respondentes, em ambos os grupos considera que o processo da comunicação de biblioteca com os usuários é lento, dado que não pode ser desconsiderado. Sabe-se que não existe perfeição, no entanto, há um ideal que se busca alcançar; mas que também pode nunca vir a sê-lo.

A partir de dados levantados na pesquisa institucional[89] – tais como relatórios e materiais de cunho público – é possível inferir que a comunicação do Sibi/UFG com seus públicos busca seguir a premissa da democratização da informação, no sentido de que todos devem ter acesso às informações de forma igualitária – seja a informação como insumo, sobre um curso ou um serviço novo, seja a informação materializada nos livros, por exemplo. Este é um dos princípios básicos que regem o funcionamento do Sistema de Bibliotecas da UFG[90] e que, acredita-se, é estendida para alcançar o processo de comunicação. Na busca por dar acesso às informações a todos os públicos e de forma mais igualitária, nota-se que são utilizados variados meios de comunicação – meios que serão detalhados mais à frente.

Mais ainda: a partir da documentação analisada na pesquisa institucional, é perceptível que o modelo de comunicação do Sibi/UFG está impregnado do modelo de gestão da

[89] "[...] compilação de dados resultantes de atos administrativos ou opiniões de diretores, chefes e funcionários, bem assim a sua interpretação e apresentação inteligente, de molde a permitir o levantamento de área ou áreas dentro da empresa que se encontrem em dificuldade." (ANDRADE, 1988, p. 52 *apud* FORTES, 1990, p. 20).

[90] Os princípios básicos que regem o funcionamento do Sibi/UFG estão dispostos no folder Guia do Usuário do Sibi/UFG, material distribuído para os usuários no formato impresso (ANEXO C) e digital, através do site da biblioteca. O referido guia é atualizado anualmente e a edição citada pode ser baixada no seguinte endereço na internet: <www.bc.ufg.br/uploads/88/original_GUIA_-_web_2013.pdf?1364930073>. Acesso em: 2 jun. 2014.

biblioteca, o qual é baseado na participação, nas decisões colegiadas e na corresponsabilidade, como já se disse anteriormente. De modo que as decisões inerentes ao Setor de Comunicação, e ao processo de comunicação em si, também são tomadas de forma colegiada, com participação e corresponsabilidade da direção do Sibi. Mesmo porque, não faria sentido algum o planejamento de comunicação não estar alinhado às propostas, ideias e visões da gestão da biblioteca.

No modelo de comunicação que se percebe haver no Sibi/UFG se nota ainda que a comunicação com o público interno, ou seja, com aqueles que atuam nas bibliotecas como colaboradores, é privilegiada; mas privilegiada no sentido de este ser o primeiro público a ser informado. O que vai ao encontro do que dizem Brandolini, Frígoli e Hopkins (2009), que consideram que a comunicação interna tem, como missão primeira, a de gerar confiança entre os empregados e o projeto de trabalho que se realiza na organização, bem como de reproduzir sua cultura.

> La clave es que la comunicación interna contempla, en primer instancia, al público interno (líneas operativas, mandos medios, gerentes y directores) como primer público destinatario para luego extenderse fuera del entorno de la compañía. De esta manera, el desarrollo de la comunicación interna unifica significados, proporciona claridad y sentido al trabajo, genera pertenencia y prepara cada empleado como "vocero" de la organización a que pertenece. (BRANDOLINI; FRÍGOLI; HOPKINS, 2009, p. 7).

A comunicação interna é uma ferramenta de gestão que pode melhorar a competitividade organizacional e até mesmo o clima de trabalho. Contar com um bom plano de comunicação interna, que se encontre alinhado com a estratégia global da organização, pode contribuir com a produtividade dos colaboradores. O público interno exige maior habilidade do gestor de comunicação, pois conhece a organização a qual pertence, seus defeitos, carências e problemas. Ele tende a ser hipercrítico, desconfiado, cético e desafiante. Pode, inclusive, demonstrar reticências ou descrença na efetividade dos recursos de comunicação (BRANDOLINI; FRÍGOLI; HOPKINS, 2009). Portanto, nada mais coerente do que ser ele o primeiro a estar bem informado.

As organizações que deixam ao azar as questões de comunicação, principalmente em se tratando do público interno, devem enfrentar sérios problemas. A falta de planejamento na circulação de mensagens formais dá margem para mal-entendidos, rumores e equívocos por não haver fontes oficiais que balizem a comunicação. Outro fator chave é que todos os integrantes da organização devem conhecer o plano de comunicação interna e que esta adote uma atitude comunicativa onde escutar seja tão importante quanto comunicar.

> [...] una gestión eficaz de comunicación interna debe saber responder en cada momento con la información que considere oportuna, con mensajes coherentes y claros. Debe saber energizar los canales de comunicación y brindar una cuota de originalidad para captar la atención del destinatario. Y por sobre todo, los mensajes deben estar enmarcados bajo la importancia de la ética que revista la organización. (BRANDOLINI; FRÍGOLI; HOPKINS, 2009, p. 71).

Para Brandolini, Frígoli e Hopkins (2009), as pessoas necessitam de informação em quantidade suficiente para reduzir as incertezas próprias da vida, assim como também as do meio profissional. Os citados autores defendem que é preciso que haja, nas organizações, uma cultura baseada na comunicação como processo e na confiança como resultado para que todos se sintam legitimados para dialogar, esperar e exigir a informação de que necessita. E como se trata de um processo cultural, este só pode ser implementado gradualmente e em médio prazo.

Os dados expostos nos GRÁFICOS 11 (página 189) e 12 (página 191), mostram que 44% dos colaboradores entrevistados (GRUPO 1) durante a pesquisa empírica conhecem o serviços realizados pelo Setor de Comunicação do Sibi/UFG e 80% deles entendem as informações que recebem por meio deste setor. O que pode ser visto como um indicador de que o trabalho do setor está no caminho certo para alcançar a ideia que Brandolini, Frígoli e Hopkins (2009) defendem.

No entanto, observa-se que ainda há muito que se fazer, pois, ao se analisar mais detidamente o GRÁFICO 11 (página 189), nota-se que 32% dos respondentes conhecem parcialmente o trabalho e que 24% não o conhecem. Juntos, os percentuais somam 56%, ultrapassando o percentual dos que conhecem o trabalho. Assim, apesar do longo tempo de atuação, o Setor de Comunicação do Sibi/UFG precisa investir mais em ações que, além de divulgar sua função no âmbito da organização, tragam mais valor a elas. As quais também servirão para fortalecer sua presença na cultura da organização e para, quem sabe, resolver a questão da falta de pessoal no setor.

Brandolini, Frígoli e Hopkins (2009) consideram quatro pontos como sendo cruciais para a comunicação interna: a) comunicação é um processo contínuo, pois a organização se comunica o tempo todo, quando fala e quando cala; b) para ganhar uma oportunidade de mensagem é preciso ter planejado em longo prazo e se assegurar que a mesma chegará ao destino de forma apropriada para alcançar os objetivos previstos; c) o que se crê ou se tenta comunicar não é comunicação. A chave é a compreensão da mensagem; d) nem tudo que é comunicado é assimilado pelo receptor. Neste sentido, os citados autores afirmam que o êxito de uma estratégia de comunicação deve partir de um plano de comunicação bem desenhado e

corretamente realizado, o que ajuda a manter unida a organização e permite produzir resultados melhores que se percebem na maior eficiência na comunicação entre setores e por meio do clima laboral.

Brandolini, Frígoli e Hopkins (2009) acreditam ainda que para que o plano de comunicação seja eficaz, o gestor de comunicação não deve ser o único partícipe e responsável pelo desenvolvimento da comunicação. É necessário que todos os diretores participem da sua elaboração e apoiem sua aplicação – o que de fato acontece no Sibi/UFG, como já dito. Ademais, a atividade de comunicação não deve ser pontual, é preciso que seja um trabalho contínuo, inclusive levantando questões que ajudem a encontrar as diferentes inquietações dentro da organização.

Estes autores sugerem que o plano de comunicação da organização seja:

> - **integral** (varios canales);
> - **coherente** (mensaje sin contradicciones);
> - **oportuno** (mensajes que llegan en el momento esperado);
> - **ético** (respeta los valores que rigen la gestión integral del negocio);
> - **claro** (de fácil comprensión);
> - **original** (debe captar la atención, impactar y debe ser diferente a cualquier otro tipo de comunicación). (BRANDOLINI; FRÍGOLI; HOPKINS, 2009, p. 71).

Vale ressaltar que o processo de comunicação possui pelo menos duas facetas, a formal e a informal. A formal se constitui na forma de uma comunicação planejada, sistemática e delineada pela organização, no caso o Sibi/UFG. Em geral, dizem Brandolini, Frígoli e Hopkins (2009), na forma se utiliza o texto escrito como meio de expressão e canais oficialmente instituídos; ela costuma ser mais lentas que a informal, já que requer o cumprimento das normas e dos tempos institucionais[91].

A informal, como diz Curvello (2012), "[...] origina-se nas manifestações comunicativas naturais ao relacionamento dos grupos que constituem a organização". Ela é detectada nas relações interpessoais, intergrupais, entre as bibliotecas, entre órgãos e unidades da UFG, e também entre o público interno, ou seja, os colaboradores das bibliotecas, e a direção do Sibi. Em geral, a informal é baseada na comunicação verbal e não é controlável, mas pode ser conhecida e, em certos casos, até monitorada. O importante, na visão de Baldissera (2008), é considerar que ela também é parte do complexo processo de

[91] Tradução livre do seguinte trecho: "Por general, utiliza la escritura como medio de expresión y canales oficialmente instituidos. Suele ser más lenta que la informal ya que requiere del cumplimiento de las normas y tempos institucionales." (BRANDOLINI; FRÍGOLI; HOPKINS, 2009, p. 35).

comunicação da organização. E não deve ser ignorada, pois pode trazer à tona informações, respostas e até direcionamentos que não estavam ainda visíveis.

Na visão de Baldissera (2008), há uma tendência a se desqualificar, desconsiderar e/ou rechaçar os processos comunicacionais que por alguma razão, ou por simples saber-fazer, burlam a ordem dada. O autor chama a atenção para o fato de que, apesar de, muitas vezes, tais processos não serem centrais, eles exercem fortes influências sobre o todo organizado, perturbando-o e, não raras vezes, traduzindo-se em reorganização de significação.

> [...] pode-se afirmar que, seja da qualidade do oficial/formal ou do não-oficial/informal, quando os sentidos em circulação nos processos de comunicação disserem respeito, de alguma forma, à organização, esse processo será considerado comunicação organizacional. [...] a noção de comunicação organizacional, para dar conta disso, precisa ser ampliada e ultrapassar aquilo que é considerado a "fala autorizada", pois essa é apenas a parte mais superficial e visível. É apenas o lugar da autoridade [...]. É o lugar da reprodução, da obediência, da normatização e da normalização. (BALDISSERA, 2008, p. 47).

No dia a dia do Sibi/UFG já ocorreram vários casos de comunicação emitida de maneira informal que, devido às circunstâncias, foram incorporados na comunicação formal com a linguagem, o formato e o meio considerado adequado. Isto porque, comunicação formal e informal, oficial e não oficial, dialética, dialógica e recursivamente, constituem o mesmo processo: são comunicação organizacional. E a tendência, levando-se em conta os princípios da recursividade e da dialógica[92], é a da desorganização e reorganização, mesmo porque a comunicação não é um processo estático, com início e fim demarcados.

Conforme diz Baldissera (2008), para além do que se planeja, organiza ou gerencia, existem fluxos multidirecionais de significado e de comunicação, de diferentes qualidades e intencionalidades, que são detectáveis e/ou observáveis somente no acontecer.

> Fluxos esses que dialógica e recursivamente podem complementar, potencializar, qualificar, agilizar e/ou resistir, subverter, confundir, distorcer os processos formais/oficiais. Portanto, é na tensão "identidade-alteridade (organização-outro/seus públicos)", em seu contexto específico, que os sentidos que serão individuados pelos sujeitos em relação de comunicação são transacionados, disputados e/ou construídos. Então, os programas de comunicação desenvolvidos por uma determinada organização são parte da comunicação organizacional, mas não são "a comunicação" (o todo). (BALDISSERA, 2008, p. 32, grifos do autor).

[92] A recursividade é um dos princípios propostos por Morin (2005a) em seus estudos sobre complexidade. Este princípio considera que tudo que é produzido se volta sobre o que o produz, em um ciclo de auto-organização e autoprodução, rompendo com a linearidade. Já a dialógica, segundo este mesmo autor, reúne fatores aparentemente antagônicos que, no fundo, são complementares.

Um fato ocorrido em janeiro de 2014, quando se realizava ainda a pesquisa documental, serve de exemplo acerca disso: no afã de incentivar os colegas a participar de um evento destinado exclusivamente aos colaboradores do Sibi/UFG, um dos servidores da Biblioteca Central criou uma postagem[93] falando do evento e começou a publicá-la nas *timelines*[94] dos demais colegas a partir do seu perfil pessoal na rede social Facebook. A mensagem foi bem recebida pelos colegas, que passaram a replicá-la em seus perfis e para os demais colegas. Diante da dimensão que este *post*[95] tomou na rede social, eu, como responsável pelo Setor de Comunicação, achei válido adotá-lo como oficial, fazendo as devidas adequações necessárias, e publicá-lo na página e no perfil oficial do Sibi/UFG na mesma rede social. Bem como, posteriormente, enviá-lo também por *e-mail* para todos os colaboradores do Sibi/UFG.

Ou seja, a iniciativa individual de um servidor, que é bem quisto no grupo, exerceu forte influência no todo organizado, antecipando-se a uma movimentação oficial que estava prevista para vir em momento considerado oportuno pela direção do Sibi/UFG. Houve certa perturbação da ordem pensada no plano de divulgação do evento, mas que foi aproveitada de forma muito satisfatória e com resultado positivo para o evento.

O citado fato acaba por corroborar o que diz Baldissera (2008) neste trecho:

> [...] a comunicação organizacional, com fluxo, não respeita espaços físicos delimitados e tampouco se reduz à comunicação formal/oficial. Antes, assume diferentes qualidades, nos vários contextos e sob condições diversas. Não se prende a formalismos, a planos, a regras organizacionais, a hierarquias estabelecidas, a campanhas elaboradas, a desejos de imagem-conceito. Como fluxo relacional e multidirecional, em boa parte, somente se dá a conhecer no acontecer, caso possa ser observada. (BALDISSERA, 2008, p. 42-43).

Também é este autor que nos lembra de que a comunicação organizacional não se qualifica como mera estratégia de controle, tampouco se reduz a um simples sistema de transferência de informações. Assim, diz ele, "[...] por mais que a ordem posta tente sufocar os processos comunicacionais não-oficiais, existirão fissuras pelas quais esses processos comunicacionais se infiltrarão, resistindo, desafiando, subvertendo os possíveis mecanismos de controle." (BALDISSERA, 2008, p. 44).

---

[93] A palavra postagem é derivada do ato de postar (publicar) na página pessoal ou de outrem em uma rede social, particularmente no Facebook.

[94] *Timeline* significa linha do tempo. Trata-se do espaço onde se podem publicar as postagens na página de uma pessoa ou empresa na rede social Facebook.

[95] Post funciona como um diminutivo da palavra postagem. Pode ser também que tenha sido derivada do verbo *to post*, do inglês, que significa postar.

O aproveitamento da iniciativa pessoal de um servidor como uma ação da comunicação formal pode ser visto, por um lado, como simples ‘enquadramento’ do fato perturbador, ou seja, da comunicação informal. Por outro, pode ser visto como uma iniciativa que, pelo seu bom resultado, valia a pena ser incorporada nas ações da comunicação formal. Depende do ponto de vista que se quer utilizar para ver o caso. No entanto, vale ressaltar que, entre as funções de uma assessoria de comunicação, está a de organizar o fluxo comunicacional da organização para com seus públicos, ou seja, a partir dos seus interesses enquanto organização – claro, no caso da biblioteca, levando em conta a sua atividade fim, que é o atendimento aos usuários. E cabe aos assessores serem os agentes desta organização. Bem como cabe a eles também a tarefa de cuidar da imagem da organização mediante todos os públicos-alvo, como nos diz Wels (2008). No caso da biblioteca, isto está descrito na proposta de atualização do regimento do Sibi/UFG (UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS, 2013c).

Ao se optar por aproveitar a iniciativa do servidor – que em meio à comunicação informal é vista como um ruído, para além da fala autorizada – coaduna-se com aquilo que nos diz Baldissera (2008) acerca do tema. Para este autor, sob o prisma do ruído, do imprevisto, do impensado, no nível dos afazeres profissionais de comunicação organizacional, pode-se, dentre outras coisas:

> [...] apoiar a irreverência como possibilidade criativa;
> [...]
> g) Pensar a comunicação como multidirecional;
> h) Lidar com a incerteza e a imprevisibilidade;
> i) Empregar a informação ampla e verdadeira como forma de qualificar as relações e agir responsavelmente. (BALDISSERA, 2008, p. 48).

Outro destaque vai para um caso observado posteriormente, quando eu já me encontrava afastada do trabalho para dar continuidade a esta pesquisa. Desde há algum tempo a biblioteca da UFG vem sendo escolhida, esporadicamente, como espaço para gravações de cenas para comerciais de televisão – dois dos mais recentes são: um para uma propaganda do governo federal sobre os programas de acesso ao ensino em nível técnico, tecnológico e universitário e outro para despertar a sociedade para a necessidade de se prevenir contra a Síndrome da Imunodeficiência Adquirida (AIDS). Nestas situações, a política do Sibi/UFG é a de a direção avaliar o pedido juntamente com o Setor de Comunicação e a Gerência de Atendimento para, depois, dar uma resposta ao solicitante. Conforme o caso, principalmente se este envolver lucros comerciais, a direção do Sibi/UFG leva a questão para a Procuradoria

Jurídica/UFG dar seu parecer antes da decisão final. Este é um exemplo da gestão colegiada e da corresponsabilidade no Sibi/UFG.

Vamos ao caso: no início de 2014 uma agência de propaganda de Goiânia solicitou, à direção do Sibi/UFG, o empréstimo de parte do estacionamento por algumas horas para gravar cenas do clipe de lançamento de um novo cantor da música sertaneja. A direção do Sibi/UFG, assim como a Procuradoria Jurídica da instituição, entendeu que não haveria prejuízo algum para o funcionamento da biblioteca e/ou para sua imagem, já que a mesma não seria identificada nas imagens, tampouco os serviços e os usuários seriam prejudicados, e permitiu que as cenas fossem gravadas ali.

Quando o clipe foi divulgado pela internet, meses depois, um estudante da UFG reconheceu o local das cenas e postou críticas a respeito disso em seu perfil pessoal na rede social Facebook, sem, no entanto, citar diretamente o Sibi/UFG. Seu texto desqualificava a cultura da música sertaneja em detrimento de outra cultura, a da leitura. Como se as duas não pudessem coexistir em um mesmo contexto: a sociedade goiana, cuja raiz é ligada ao sertanejo, ao campo, à agricultura e à agropecuária. A estratégia neste caso, utilizada pelo Setor de Comunicação com o apoio da Direção do Sibi/UFG, foi a de deixar o fato morrer por si só, acompanhando-o para ver até onde iria. Isto porque, acredita-se que, em determinados casos, é preciso saber recuar e observar para, depois, agir. Após alguns poucos comentários em cima da postagem, foi justamente o que aconteceu, o fato morreu de inanição.

A estratégia utilizada neste caso pode ser vista como incomunicação, devido à ausência de uma resposta formal do Sibi/UFG. Naquele momento, no entanto, entendeu-se que não caberia uma resposta formal da organização tendo em vista que a mesma não foi citada diretamente. A postagem, como foi dito, estava no perfil de um estudante da UFG e foi por acaso que se teve acesso a ela. É fato que outras estratégias poderiam ter sido utilizadas e cabe a cada organização definir a que lhe convém mediante as variáveis presentes. Também se tem consciência de que a ausência de comunicação, ou de resposta neste caso, não é um remédio que pode ser utilizado para qualquer situação. A dosagem tem que ser mínima ou nula, sob o risco de se causar estragos ainda maiores.

O fato é que este exemplo nos remete ao que diz Baldissera (2008) no trecho citado anteriormente: por mais que se tente sufocar os processos comunicacionais não oficiais, existirão fissuras pelas quais esses processos comunicacionais se infiltrarão. E, em tempos de internet e novas tecnologias, as estratégias devem ser renovadas a cada acontecer. Nada está pronto e acabado, tudo é provisório por estar sempre em mutação. Se nada está pronto e

acabado, para que então serve o planejamento? É o que se tentará responder no tópico seguinte.

4.3.1 A biblioteca como emissora de comunicação

Em várias das atividades e/ou metas das bibliotecas, no todo e em cada uma especificamente, a biblioteca é não somente receptora, mas, principalmente, emissora de comunicação. E é deste ângulo que se está olhando a biblioteca ao longo deste trabalho.

Como emissora de comunicação, principalmente, mas não somente, de comunicação do tipo formal, a biblioteca precisa planejar, instituir metas, ações e estratégias para alcançar o que deseja em todos os âmbitos do seu campo de atuação.

Retomando o que diz Almeida (2005), o planejamento é o oposto da improvisação. Trata-se de um processo contínuo, permanente e dinâmico que permite que se compensem incertezas e mudanças, reduzindo riscos. Além de tornar possível a ocorrência de eventos que, caso contrário, não aconteceriam. Como um processo que deve anteceder a tomada de decisões, o planejamento exige conhecimento do contexto e reflexão. Ou, como diz Carlos Matus em entrevista: "[...] pensar antes de agir, pensar sistematicamente, com método; explicar cada uma das possibilidades e analisar suas respectivas vantagens e desvantagens; propor-se objetivos." (HUERTAS, 1996, p. 12).

Ao planejar se estará buscando soluções para os problemas detectados e analisados posteriormente pelos atores sociais envolvidos. Isto porque, ainda de acordo com Carlos Matus, "A realidade gera *problemas*, ameaças e oportunidades." (HUERTAS, 1996, p. 35, grifo do autor). "Há *problemas atuais* que dão origem ao *planejamento reativo* e há *problemas potenciais* que fundamentam o planejamento *proativo*. Dentre os problemas potenciais destacam-se [...] as ameaças e as oportunidades [...]." (HUERTAS, 1996, p. 35, grifos do autor). Assim, o planejamento é o resultado da mediação entre conhecimento e ação. No entanto, só será efetivo na medida em que oferecer um suporte para a tomada de decisões e sua oferta for demandada e valorizada pelo decisor, ressalta Carlos Matus (HUERTAS, 1996).

O planejamento permite que se estabeleçam, para cada parâmetro em questão, os resultados que se pretende atingir, levando o administrador a definir: o que, por que, como, quem deve fazer, quanto custa, quando e onde deve ser feito. Sabe-se que não é possível prever 100% do que vai acontecer, no entanto, pode-se estar prevenido para possíveis

situações, antecipando cenários e possibilidades ao longo do planejamento; destacando ameaças e oportunidades, além de pontos fortes e fracos.

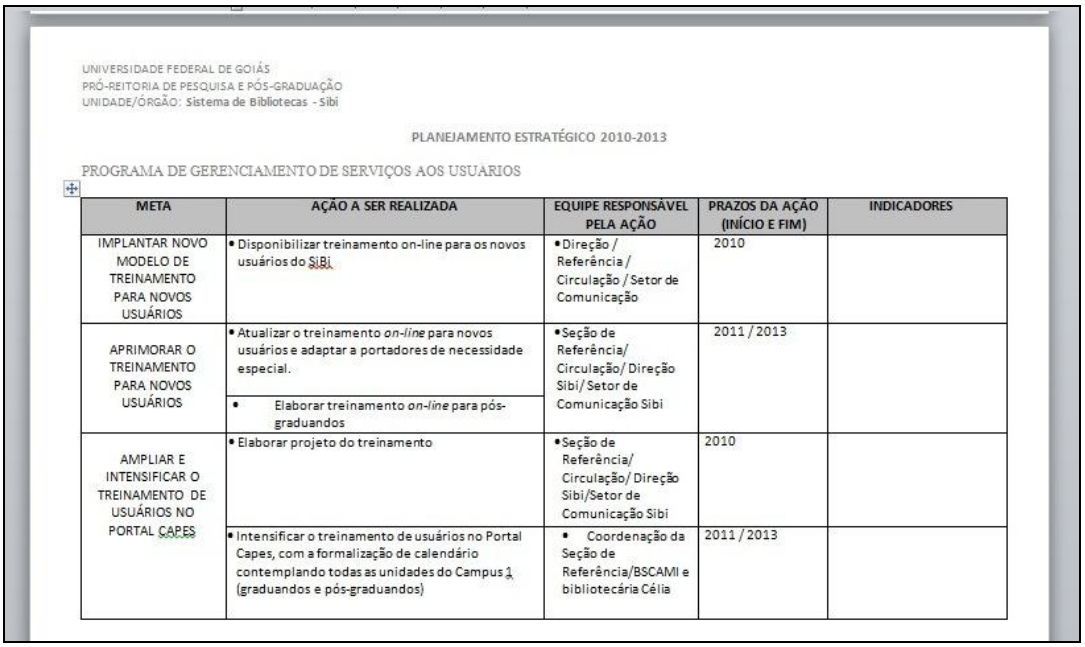
O órgão Sistema de Bibliotecas da UFG já tem tradição em planejar as atividades a serem realizadas em seu campo de atuação e de acordo com sua missão e visão, como já dito no capítulo 2 desta dissertação. O que significa dizer que planejar já faz parte da cultura da organização Sibi/UFG. O planejamento estratégico do órgão é construído a cada gestão, ou seja, a cada quatro anos, pelo grupo de gerentes dos setores e das bibliotecas setoriais, em conjunto com a direção do Sibi/UFG. Nele está incluído o planejamento para a área de comunicação, com as metas a serem alcançadas e as respectivas estratégias de forma específica.

Conforme relato da ex-diretora do Sibi/UFG, Cláudia Moura, a cultura de planejamento na biblioteca teve início na gestão de Maria Amélia Telles Di Machado, que tomou posse em 1990 e atuou como diretora até 1993. A então diretora fez um curso de capacitação na Universidade Federal do Paraná (UFPR) que exigiu a produção de um planejamento estratégico como trabalho de final de curso. Finalizado o curso, Maria Amélia trouxe para o Sibi/UFG a proposta de fazer um planejamento anual para o órgão, que foi aceita e, posteriormente, passou a contar com a orientação da Pró-Reitoria de Administração e Finanças (PROAD)[96]. "A biblioteca foi o primeiro órgão da UFG a ter uma cultura de planejamento. Penso até que foi da UFG inteira, não só de órgão mas de unidade acadêmica, também", comenta Cláudia Moura[97].

Como já dito, o Setor de Comunicação, não atua isoladamente, fechado em si mesmo, buscando atender apenas as metas definidas para o setor. Ele está presente e atuante ao longo de várias das metas das gerências/departamentos/bibliotecas. Isto porque o foco maior das bibliotecas do Sibi/UFG é o atendimento; e atendimento é comunicação, em uma ligação contínua e recursiva. A FIGURA 5 é um exemplo de como o Setor de Comunicação aparece atuando em conjunto com outras gerências/seções ao longo do planejamento do Sibi/UFG.

[96] Hoje denominada Pró-Reitoria de Administração e Recursos Humanos (PRODIRH).
[97] Entrevista realizada por *e-mail* com a ex-diretora do Sibi/UFG, bibliotecária Cláudia Moura de Oliveira Bueno, em 13 de janeiro de 2015.

FIGURA 5 - Exemplo de como o Setor de Comunicação aparece nas metas de outras gerências/seções



UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS
PRÓ-REITORIA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO
UNIDADE/ÓRGÃO: Sistema de Bibliotecas - Sibi

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO 2010-2013

PROGRAMA DE GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS AOS USUARIOS

META	AÇÃO A SER REALIZADA	EQUIPE RESPONSÁVEL PELA AÇÃO	PRAZOS DA AÇÃO (INÍCIO E FIM)	INDICADORES
IMPLANTAR NOVO MODELO DE TREINAMENTO PARA NOVOS USUÁRIOS	• Disponibilizar treinamento on-line para os novos usuários do SiBi	• Direção / Referência / Circulação / Setor de Comunicação	2010	
APRIMORAR O TREINAMENTO PARA NOVOS USUÁRIOS	• Atualizar o treinamento *on-line* para novos usuários e adaptar a portadores de necessidade especial.	• Seção de Referência/ Circulação/ Direção Sibi/ Setor de Comunicação Sibi	2011 / 2013	
	• Elaborar treinamento *on-line* para pós-graduandos			
AMPLIAR E INTENSIFICAR O TREINAMENTO DE USUÁRIOS NO PORTAL CAPES	• Elaborar projeto do treinamento	• Seção de Referência/ Circulação/ Direção Sibi/Setor de Comunicação Sibi	2010	
	• Intensificar o treinamento de usuários no Portal Capes, com a formalização de calendário contemplando todas as unidades do Campus 1 (graduandos e pós-graduandos)	• Coordenação da Seção de Referência/BSCAMI e bibliotecária Célia	2011 / 2013	

Fonte: Adaptado de Universidade Federal de Goiás, 2009b, p. 4.

Abre-se aqui um parêntese para falar sobre a ligação que se acredita haver entre atendimento e comunicação. O atendimento, conforme Pilares (1989, p. 73), "[...] está diretamente ligado aos negócios que uma organização pode ou não realizar, de acordo com suas normas e regras. [...] estabelece, dessa forma, uma relação de dependência entre o funcionário e a organização". O que significa que o atendimento só acontece dentro daquilo que a organização pode oferecer e de acordo com suas regras. Assim, na medida em que a organização possui uma missão, entrega os produtos e serviços que oferece e, por outro lado, seus funcionários atendem adequadamente dentro do proposto, será criada uma boa imagem sua por parte da clientela.

Ainda de acordo com Pilares (1989),

> A relação interpessoal que envolve o funcionário de uma organização e o destinatário de produtos, idéias e serviços dessa organização (ou ainda entre o funcionário e quem vende produtos ou presta serviços à empresa) constitui o atendimento [...]. Em geral esse atendimento engloba o encaminhamento e o acompanhamento do cliente, que podem ser, inclusive, funcionários de departamentos distintos necessitando uns dos outros. Abrange, assim, diversos funcionários, de vários setores. Em atendimento, portanto, não importa o nível hierárquico do funcionário dentro da organização. (PILARES, 1989, p. 72).

Se atendimento é relação, conforme se pode depreender do trecho citado acima, da obra de Pilares (1989), e, por outro lado, comunicação é relação, como propõe Wolton (2010),

que considera que a comunicação só se efetiva na relação com o outro, pode-se considerar que atendimento é comunicação? Acredita-se que sim. E esta inferência é possível a partir da percepção de que o atendimento e a comunicação só se realizam quando ocorre interação entre as partes envolvidas no processo. Conforme Gerson (1999), cada instante de interação com um cliente/usuário é um momento de verdade para a organização e para sua imagem.

> Essas interações vão ter sucesso ou falhar, dependendo do entrosamento estabelecido e de quão eficientemente você se comunique com o cliente. As habilidades para se estabelecer um bom entrosamento e fortalecer a comunicação são de fácil aprendizado. [...] Problemas entre pessoas são resultado de uma comunicação deficiente. [...] desenvolva habilidades de comunicação efetivas: como escutar, de que maneira falar para que outros escutem, como entender os outros antes de tentar ser entendido, como fornecer e receber avaliações, e como desenvolver entrosamento com clientes. [...] As técnicas de comunicação podem ser adquiridas e usadas, mas sem entrosamento não há comunicação. (GERSON, 1999, p. 48; 65).

Já MacKenna (1992) considera que, no novo *marketing*, comunicar-se com clientes compreende tanto ouvir quanto falar, já que a comunicação é um diálogo. E este, quando eficaz, faz com que as duas partes ganhem.

> É através do diálogo que as relações são construídas [...]. [...] as empresas têm que estabelecer relações com seus clientes. [...] As relações são estabelecidas através de experiências. As experiências são um meio de comunicação. [...] O serviço é a melhor forma de comunicação. (MACKENNA, 1992, p. 122-123).

O mesmo acontece no atendimento. Em particular quando se fala aqui da organização biblioteca, que, como já se disse, tem, como foco maior, o atendimento a seus usuários/clientes. Neste caso, o atendimento é a melhor forma de comunicação.

Voltando ao tema planejamento, no Sibi/UFG o planejamento da gestão é utilizado como um guia para o funcionamento das bibliotecas, mas não um guia fechado e acabado, tendo em vista que pode haver demandas importantes a serem atendidas ao longo de quatro anos, tendo em vista que a biblioteca é uma instituição complexa e multifacetada. As demandas podem vir da administração superior da universidade, dos próprios usuários e até mesmo do órgão superior à UFG, o Ministério da Educação ou de algum outro órgão do Governo Federal.

Ao final de cada ano a gerência/departamento/biblioteca faz a avaliação do planejamento para levantar aquilo que já foi realizado e o que ainda se tem para realizar, bem como para registrar as atividades extras que foram demandadas. E com a ação de avaliação o planejamento é ajustado se houver necessidade.

As metas ao longo do planejamento são divididas em programas por temática, todas pertinentes ao campo de atuação das bibliotecas – que inclui: administração; gestão de recursos humanos; aquisição de material informacional por compra, permuta e doação; classificação e indexação deste material; organização de acervos; educação de usuários (treinamentos e cursos); atendimento ao usuário nas atividades de busca, empréstimo e renovação de material; entre outras.

Assim, o planejamento do Sibi/UFG contém oito programas que norteiam o trabalho realizado nas e pelas bibliotecas da UFG. São eles, conforme a disposição no planejamento para o período 2010-2013 (UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS, 2009a):

a) Programa de Gerenciamento de Serviços aos Usuários;

b) Programa de Desenvolvimento de Recursos Humanos;

c) Programa de Informatização;

d) Programa de Infraestrutura;

e) Programa de Organização Administrativa do Sistema de Bibliotecas;

f) Programa de Divulgação;

g) Programa de Desenvolvimento e Gerenciamento de Coleções;

h) Programa de Atividades de Extensão.

As atividades concernentes ao Setor de Comunicação aparecem no Programa de Divulgação de forma específica, mas, como já explicado, o setor é atuante nas ações de variadas metas em cada um dos programas. Isto se dá porque o modelo de gestão adotado pelo Sibi/UFG entende que a comunicação permeia todo o trabalho realizado pelas bibliotecas, não estando somente em algumas atividades específicas – como, por exemplo, divulgar um evento que o Sibi irá realizar ou cuidar da página da biblioteca na internet. Esta visão dos gestores corrobora a ideia de que atendimento é comunicação, conforme falado anteriormente.

No que diz respeito à biblioteca como emissora de comunicação, tal planejamento, corroborando o que já foi dito por Almeida (2005) e Carlos Matus (*apud* HUERTAS, 1996), permite que a instituição visualize as metas que envolvem atendimento – a maioria, já que a biblioteca é um órgão basicamente de atendimento, conforme já exposto – e proponha ações e estratégias adequadas para seu cumprimento.

Também é a partir deste planejamento que nascem as políticas, objetivos e estratégias de atendimento ao usuário. Tais políticas, assim como os objetivos e as estratégias, são definidas em consonância com a missão e a visão do Sibi/UFG (já explicitadas no capítulo 3)

e com os princípios que regem o funcionamento e o atendimento nas bibliotecas da UFG, dispostos a seguir.

> Princípios que regem o funcionamento das bibliotecas do Sibi/UFG:
> - Atender a demanda informacional;
> - Disseminar e facilitar o acesso democrático à informação;
> - Otimizar o tempo e os recursos para os usuários;
> - Ser um espaço democrático e imparcial;
> - Priorizar o interesse coletivo e o bem comum;
> - Zelar pelo patrimônio público;
> - Transparência e ética na prática das ações.
>
> Princípios que regem o atendimento nas bibliotecas do Sibi/UFG:
> - Atender com qualidade as demandas informacionais;
> - Oferecer confiabilidade e padrão nos serviços e produtos oferecidos;
> - Manter servidores treinados, capacitados e comprometidos;
> - Oferecer acervos atualizados e organizados;
> - Oferecer ambientes limpos, adequados e organizados para estudo e pesquisa.
>
> (UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS, 2012b, p. 14).

No entanto, nenhuma política, estratégia ou filosofia se mantém sozinha, todas as partes são interligadas e só funcionam juntas, como diz Cahen (1990). Para ele, "Boas Filosofias = Boas Políticas = Boas Atitudes = Boas Atividades – de comunicação e outras." (CAHEN, 1990, p. 44). Este autor usa a imagem de uma pirâmide confecionada em cristal para exemplificar, nela cada etapa pode ser facilmente visualizada de cima para baixo e de baixo para cima. Nesta pirâmide de cristal a base são as filosofias, que sustentam as políticas, que geram atitudes e atividades. As atividades são a parte visível do *iceberg*; são o que o público pode ver. As atitudes devem ser coerentes com o que a empresa deseja demonstrar; são o que o público percebe de forma subliminar. As políticas podem ser escritas ou não, sendo que as escritas sao as leis da empresa e é delas que emanam as atitudes que regem a vida de uma empresa; são consequências de filosofias, a base de tudo (CAHEN, 1990).

Transportando estes ensinamentos para o ambiente da biblioteca, no Sibi/UFG em particular, tem-se que: a política da biblioteca no atendimento ao usuário é a de fazer por ele o que é possível fazer por todos, de todas as categorias, pois o Sibi tem por filosofia a democratização do conhecimento e da informação. Assim, a atitude a ser tomada, no caso de um usuário, de qualquer categoria, que perde o material que estava sob sua custódia, por exemplo, é a de solicitar que ele reponha o mesmo. E a atividade é a de negociar para que ele consiga fazer esta reposição.

Retomando a ideia de que atendimento é comunicação, ao se definir políticas e estratégias de atendimento no Sibi/UFG, estas levam à seleção das estratégias de comunicação

para que as informações necessárias cheguem aos públicos pertinentes – em um movimento de recursividade, conforme proposto por Morin (2005a).

A determinação de estratégias de comunicação implica proceder à definição de itens básicos, tais como:

> [...] a) 'a quem dizer' (para que público-alvo é que uma mensagem se destina); b) 'o que dizer' (qual a melhor mensagem para o público-alvo em questão); c) 'com que objetivo' (qual a intenção ou meta pretendida); d) 'em que canal' (qual o melhor canal para que aquela mensagem chegue àquele público-alvo) e e) 'como avaliar o retorno de informação' (com que instrumentos é que será avaliada a efetividade da comunicação). (GABRIEL; MARTINS; CALDEIRA, 2012, p. 3).

E como nenhuma organização é capaz de satisfazer as necessidades de todos os públicos, a definição do público-alvo é fundamental para aumentar a eficácia da comunicação. Tal definição permite, entre outras coisas, melhor adequação da mensagem ao entendimento do receptor; melhor adequação dos serviços e produtos; identificação das oportunidades de crescimento; possíveis ameaças. "No entanto [...], mais do que conhecer as características do público, importa conhecer as suas necessidades (acadêmicas, pessoais, sociais, de recreação, de descompressão, de envolvimento) de modo a pautar o desenvolvimento de espaços e serviços", consideram Gabriel, Martins, Caldeira (2012, p. 3) – estudiosos da comunicação aplicada ao ambiente da biblioteca na Universidade de Aveiro, em Portugal.

Não é por outra razão que no Sibi/UFG as políticas são gerais, mas as estratégias buscam atender a cada grupo de usuários dentro de suas necessidades. Por exemplo, quanto aos meios de comunicação que são utilizados, para o grupo de colaboradores das bibliotecas ainda funciona muito bem a reunião em pequenos grupos, o comunicado verbal um-a-um pelo coordenador da seção e a distribuição de cartazes em espaços pré-determinados nas bibliotecas – como no elevador da Biblioteca Central da UFG (BC/UFG). Com os usuários em geral estas estratégias já não os alcançam da forma adequada, seja pela quantidade de sujeitos, seja pela disposição espacial de cada um ou pela heterogeneidade do grupo. Neste caso a tecnologia é que ajuda no processo de comunicação, em particular o computador e a internet, como se falará mais adiante em tópico específico sobre novas tecnologias.

No quesito treinamento, estes são pensados de acordo com cada grupo do público alvo, já que para colaboradores o foco é um, para usuários, outro. E dentro do grupo de usuários ainda há que se lembrar da segmentação em categorias – estudantes de variados níveis: médio, graduação, pós-graduação, presencial, à distância; servidor técnico-administrativo; servidor docente. Para que a demanda e os interesses de cada grupo sejam

atendidos as estratégias de atendimento têm que ser adequadas, visando a eficácia de cada momento destes de treinamento, onde, ao transmitir informações de interesse a biblioteca está atuando como emissora de comunicação. E por ser um órgão de atendimento, a biblioteca atua como emissora praticamente o tempo todo, voluntária e involuntariamente.

Neste ponto há que se concordar com Capriotti (2002) quando este diz que a comunicação corporativa tem uma dupla vertente: em sua conduta diária, rotineira, e na comunicação que emite voluntariamente.

> - La conducta corporativa de la organización, es decir, su actividad y comportamiento diario (lo que la empresa *hace*). Es el *saber hacer*. […] El comportamiento diario debe ser considerado, pues, un canal de comunicación de las organizaciones.
> - La comunicación simbólica de la organización, es decir que sus acciones de comunicación propiamente dichas (lo que la empresa *dice que hace*). Es el *hacer saber*. La comunicación simbólica es todo el conjunto de actividades de comunicación que la organización elabora consciente y voluntariamente, y cuyo objetivo principal es ele de ser utilizados como canales de comunicación para llegar a los diferentes Públicos de la entidad para que dispongan de dicha información. (CAPRIOTTI, 2002, p. 18, grifos do autor).

Assim, ao definir políticas e estratégias de atendimento concernentes a atividades e ações que fazem parte de sua rotina, a biblioteca comunica, por meio do planejamento e da sua consequente execução, o que ela sabe fazer (*saber hacer*), para quem o faz e como o faz. É a primeira vertente da comunicação de que fala Capriotti (2002). Ao dar conhecimento (*hacer saber*) destas políticas e estratégias, entre outras informações, ao seu público-alvo, e efetivar esta comunicação através de variados meios, ela diz, voluntariamente, o que faz, para quem e como faz. Ela emite uma comunicação formal, dentro da segunda vertente proposta pelo citado autor.

Não se quer dizer com isto que tudo que a biblioteca faz, no atendimento/comunicação com seus públicos, é perfeito – mesmo porque, o processo está sempre em construção. E isto é possível ver nas respostas coletadas na pesquisa empírica, cujos dados estão no capítulo 5, e nas sugestões dadas pelos usuários, constantes nos APÊNDICES D, E e F ao final desta dissertação.

Há que se considerar que, se a cultura está em constante mutação, como diz Morin (2005a), as formas de atendimento e o processo de comunicação também o estão, posto que andam juntos na perspectiva que se está estudando a comunicação e a biblioteca neste trabalho – da complexidade e da multidisciplinaridade, e em decorrência, da multidimensionalidade e da pluralidade em que o próprio Sibi/UFG está imerso.

Assim é que em determinadas situações pode haver falhas ao se buscar um atendimento/comunicação mais eficaz com os usuários. Como as que foram detectadas na pesquisa empírica com os grupos estudados, de colaboradores e de usuários e que dizem respeito à sinalização na entrada da Biblioteca Central (vide QUADRO 6, p. 180, e APÊNDICE D, para resultados do GRUPO 1 e GRUPO 2, respectivamente), ao escaninho (vide QUADRO 8, p. 188) ou à localização do material no acervo geral (livros) da mesma biblioteca (vide QUADRO 7, p. 185, e APÊNDICE E, para resultados do GRUPO 1 e GRUPO 2, respectivamente). Em determinada época a sinalização em questão era a mais adequada, comunicava de forma adequada. Hoje, além das readequações de espaço pelas quais a biblioteca já passou, faz-se necessário atender às diretrizes da acessibilidade para incluir as pessoas com necessidades especiais, o que antes não era solicitado.

Quanto à localização do material no acervo geral – leia-se: livros – antes se usava um treinamento presencial com os usuários, metodologia que ficou inviável à medida que o número de usuários praticamente dobrou a partir do REUNI[98], especificamente os usuários da categoria estudantes de graduação. Optou-se por um treinamento *on-line* que, inicialmente, obteve bons resultados, mas que agora também já se mostra ultrapassado. Também devido ao considerável aumento de usuários, o modelo de escaninho usado na Biblioteca Central (BC) já não atende adequadamente a demanda. Estes são apenas alguns destaques do que foi encontrado ao longo da pesquisa. Algumas situações, inclusive, já haviam sido detectadas pela Gerência de Atendimento ao Usuário e/ou pela Direção do Sibi/UFG.

Os resultados encontrados pesquisa talvez contribuam para melhorar o atendimento/comunicação nos aspectos já citados e nos demais que foram detectados ao longo do desenvolvimento das fases do trabalho. A ideia é apontar horizontes que ajudem a construir as soluções, pois elas não vêm prontas; nem se tem a pretensão de apresentá-las como tal.

4.3.2 A influência da tecnologia no modelo de comunicação e na cultura do Sibi

[98] "[...] por volta de 2006/2007 falava-se e aplicava em todo o Brasil o movimento REUNI que se trata da reestruturação e expansão das universidades federais brasileiras. Com esse movimento, as universidades começaram a ter grandes investimentos em infraestrutura e ampliação de pessoal. Novos cursos foram implantados em várias universidades e novos professores e técnico-administrativos foram contratados para atender a atual demanda que cresceu e vem crescendo." (FERREIRA, 2010, p. 63).

Nos dias atuais, em que a sociedade está altamente interligada via telecomunicações e/ou internet, talvez seja estranho se perguntar o que é tecnologia. Parece-nos meio óbvio que, nesta sociedade interconectada, tecnologia seja aquilo que tem alguma ligação com computador, telefone móvel e internet. Na verdade, desde os primórdios do homem na Terra tudo que foi criado para auxiliá-lo no seu dia a dia pode ser considerado tecnologia. Assim, os instrumentos de caça mais simples da pré-história, feitos com pedra, são um tipo de tecnologia. Há que se observá-las dentro do contexto, logicamente. A criação da roda, da lâmpada, dos veículos motorizados, do telefone, do telex, entre outras variadas invenções, são tecnologias que, cada uma a seu tempo e modo, revolucionaram o mundo. E vem sendo assim até chegarmos aos supercomputadores, passando pelos supercarros e pelos aparelhos de telefonia móvel de última geração que se tem hoje.

No ambiente das bibliotecas as fichas Kardex[99], juntamente com a máquina de escrever manual e, posteriormente, a elétrica, foram, durante muito tempo, as tecnologias de que se dispunha para catalogar os materiais, para criar os catálogos de busca de acervo e até mesmo as fichas de usuários para serviços comuns como os de empréstimo, renovação e devolução. A criação dos computadores pessoais (PCs) e a sua disseminação pelo mundo, incluindo a facilidade em adquiri-los e em manuseá-los, permitiu grandes avanços. Posteriormente a criação da internet trouxe novas revoluções. Tecnologias velhas e atuais conviveram lado a lado durante anos, até uma suplantar a outra totalmente – como, por exemplo, a máquina de escrever elétrica, que foi suplantada pelos computadores de mesa na medida em que estes foram sendo disponibilizados com mais facilidade para aquisição e uso, aumentando a capacidade de agir e de comunicar dos indivíduos.

Agora, diante do século 21, as novas tecnologias têm não somente a ver com computador, internet e telefonia móvel, mas principalmente com velocidade. Quanto mais capacidade de armazenar informações de forma rápida, e quanto mais veloz for o acesso às informações, melhor é o computador, por exemplo. O mesmo se dá com a internet e com a telefonia móvel. Velocidade, agilidade, prontidão. Tudo à mão em um piscar de olhos.

Na visão crítica de Bauman (1999), a globalização, junto com a modernidade, trouxe consigo, entre outras coisas, o conceito de sociedades flexíveis, estruturadas na base da alta velocidade, do virtual e da comunicação acessível, onde tudo é mutável conforme os interesses envolvidos. Em grande parte, este estado de sociedade flexível tem a ver com o advento das novas tecnologias de informação e comunicação, principalmente a internet –

[99] Sobre este assunto leia mais no capítulo 3.

meio pelo qual se transporta informação de um lado para outro de forma fluida, veloz e flexível, e onde o virtual se assenta. Nas sociedades flexíveis, a informação flui independente dos seus portadores; o tempo de comunicação é implodido e encolhe para a insignificância do instante; os delimitadores de espaço já não têm a mesma importância, pelo menos naquelas situações em que as ações podem se mover na velocidade da mensagem eletrônica (BAUMAN, 1999).

Na mesma linha de pensamento, Virilio (1996) considera que se vive hoje a era do fluido, do descartável; uma era onde a velocidade está influenciando em todas as áreas da vida, mudando teorias e paradigmas. De acordo com este autor, a velocidade está impondo uma nova dinâmica à vida, promovendo a multiplicação de desejos e de acontecimentos, tanto no nível individual quanto coletivo. E, neste sentido, a velocidade afeta também a dinâmica da sociedade, deixando a sociedade e a cultura contemporâneas em um estado de fermentação e mudança, como diz Kellner (2001).

Para Kellner (2001, p. 26), as novas tecnologias causam efeitos colaterais e divergentes na sociedade, mas também proporcionam "[...] maior diversidade de escolha, maior possibilidade de autonomia cultural e maiores aberturas para as intervenções de outras culturas e idéias". Pode-se dizer ainda que proporciona, além de ganho de tempo em muitas ações e atividades, aumento das *networks*, aquisição de novos conhecimentos sem ter se que estar, necessariamente, em uma sala de aula, por exemplo.

Já Kellner (2001) diz que a novas tecnologias propiciam, como efeito colateral, novas formas de vigilância e controle sociais. É possível dizer também que a velocidade é um efeito colateral das novas tecnologias na sociedade, já que a velocidade é a marca do mundo virtual e está tudo interligado. No mundo virtual não há espaço para ideias arraigadas nem totalitárias, pois nele tudo também é flexível, fluido e mutável. Na era moderna, o virtual divide espaço com o real, em uma relação que não tem volta, pois a tendência é aumentar mais e mais a quantidade e a qualidade da tecnologia já existente.

Para Lévy (2014), o virtual não substitui tampouco se opõe, ao real, ele multiplica as oportunidades para atualizar o real. E, neste sentido, "A invenção de novas velocidades é o primeiro grau da virtualização." (LÉVY, 2011, p. 23). A virtualização acontece, segundo este autor, quando uma pessoa, uma coletividade, um ato ou uma informação se tornam 'não presentes'. Ou seja, quando se desterritorializam, recortando o espaço-tempo clássico, mas estando ligado a ele por necessitarem ser inseridas em um suporte físico e atualizados aqui ou ali, agora ou mais tarde. A desterritorialização e a velocidade são dois componentes da virtualização.

Seguindo o que diz Castells (1999), o mundo plugado na grande rede, a world wide web[100], flui na velocidade da luz, comunica-se em tempo real e cria novos padrões culturais na sua própria dinâmica. Neste mundo plugado, os negócios e a sociedade estão cada vez mais estruturados em torno de redes, possibilitadas pela revolução das tecnologias – em particular as de comunicação e informação (TICs). "A rede constitui a nova morfologia social de nossas sociedades, e a difusão lógica das redes modifica de forma substancial a operação e os resultados dos processos produtivos e da experiência de poder e cultura." (CASTELS, 2003, p. 565).

As considerações tecidas acima vão ao encontro da revolução que se acredita que a troca do *software* gerenciador nas bibliotecas representou no Sibi/UFG – que passou de VTLS para SophiA, em um processo iniciado em 2004 a partir da Biblioteca Central (BC), como detalhado no capítulo 3. A atualização da tecnologia representou mudança no trabalho das pessoas, na gestão, nas relações entre os setores e, substancialmente no atendimento ─ interno, aos colaboradores das bibliotecas, e externo, aos usuários recebidos nas bibliotecas. Assim como disse Bauman (1999), o novo *software* permitiu que as relações e atividades passassem a ser estruturadas na base da alta velocidade, do virtual e da comunicação acessível, com a possibilidade de ser mutável conforme os interesses envolvidos.

A implantação de um novo *software* nas bibliotecas do Sibi/UFG teve grande impacto no *modus operandis* das bibliotecas e, por consequência, também em sua cultura organizacional. Hábitos antes arraigados tiveram que ser esquecidos para dar lugar a novas maneiras de atuar. Hábito, de *habitus*, "[...] um sistema de disposições duráveis e transponíveis que, integrando todas as experiências passadas, funciona a cada momento como uma matriz de percepções, de apreciações e de ações – e torna possível a realização de tarefas infinitamente diferenciadas, graças às transferências analógicas de esquemas [...]." (BOURDIEU, 1983b, p. 65 *apud* SETTON, 2002, p. 62). Neste sentido, *habitus* é concebido como um sistema de esquemas individuais, socialmente constituído de disposições estruturadas, no social, e estruturantes, nas mentes, adquirido nas e pelas experiências práticas e constantemente orientado para funções e ações do agir cotidiano (BOURDIEU, 1983b, p. 65 *apud* SETTON, 2002).

Para Bourdieu (1983b, p. 65 *apud* SETTON, 2002, p. 20), "[...] a maior parte das ações dos agentes sociais é produto de um encontro entre um *habitus* e um campo (uma

[100] Segundo Lévy (2014, p. 27), a world wide web (www) é "[...] uma função da Internet que junta, em um único e imenso hipertexto e hiperdocumento (compreendendo imagens e sons), todos os documentos e hipertextos que o a alimentam". Já o hipertexto "[...] é um texto em formato digital, reconfigurável e fluido, [...] composto por blocos elementares ligados por links que podem ser explorados em tempo real na tela".

conjuntura)". Assim, *habitus* não pode ser interpretado apenas como sinônimo de uma memória sedimentada e imutável; é também um sistema de disposição construído continuamente, aberto e constantemente sujeito a novas experiências. Pode ser visto como um estoque de disposições incorporadas, mas postas em prática a partir de estímulos conjunturais de um campo. É possível vê-lo, pois, como um sistema de disposição que predispõe à reflexão e a certa consciência das práticas. E foi neste sentido que os hábitos no Sibi/UFG foram alterados, mediante a nova experiência de um *software* gerenciador mais atualizado e a incorporação das bibliotecas setoriais. Novo *software*, novos hábitos, que estão *in fieri*, pois este é um processo em contínua construção, em uma relação de dialogicidade e recursividade.

Tem-se, em Bourdieu (1983b, p. 65 *apud* SETTON, 2002), que,

> [...] o conceito de *habitus* busca romper com as interpretações deterministas e unidimensionais das práticas. Quer recuperar a noção ativa dos sujeitos como produtos da história de todo campo social e de experiências acumuladas no curso de uma trajetória individual. [...] Tendo como base a definição de *habitus* como sistema de disposições ligado a uma trajetória social, [...]. [...] [Bourdieu] considera o *habitus* um sistema flexível de disposição, [...] um sistema em construção, em constante mutação e, portanto, adaptável aos estímulos do mundo moderno: um *habitus* como trajetória, mediação do passado e do presente; *habitus* como história sendo feita; *habitus* como expressão de uma identidade social em construção. (BOURDIEU, 1983b, p. 65 *apud* SETTON, 2002, p. 65; 67).

Pode-se dizer que a implantação deste novo *software*, o SophiA, causou uma revolução nas bibliotecas, a segunda, digamos, já que a primeira veio com o VTLS, em 1994 – conforme explicitado no capítulo 3 desta dissertação. Na primeira tudo era novidade, inclusive o uso de computadores para realizar os serviços diretamente ligados ao atendimento ao público. Cláudia Moura, ex-diretora do Sibi-UFG, relembra que quando da implantação do primeiro *software*, o VTLS, em 1994, muitos servidores tinham medo do computador. "Havia pessoas que tinham medo de tocar nas teclas pensando que ia estragar o equipamento", conta a ex-diretora do Sibi-UFG em entrevista concedida por *e-mail*[101]. A facilidade em fazer as buscas no acervo no catálogo virtual e a agilidade que trouxe ao serviço de empréstimos foram dois propulsores das mudanças de hábitos na época.

A segunda revolução teve maior impacto por envolver a internet e a incorporação de bibliotecas que antes atuavam de forma isolada e que, com o novo *software*, passaram a fazer parte de uma rede: o Sibi/UFG. O trabalho em rede, a comunicação em tempo real e criação de novos padrões culturais na dinâmica das bibliotecas do Sibi/UFG são alguns exemplos do

[101] Entrevista realizada por *e-mail* com a ex-diretora do Sibi/UFG, bibliotecária Cláudia Moura de Oliveira Bueno, em 13 de janeiro de 2015.

que ocorreu com a implantação do novo *software*, corroborando o que diz Castells (1999).

A pesquisa empírica com os colaboradores (GRUPO 1) não abordou este aspecto, mas é possível ouvir deles, no dia a dia do trabalho, em particular aqueles que vivenciaram a mudança, que o novo *software* permitiu dar mais agilidade aos serviços de empréstimo, renovação e devolução de materiais. O que, consequentemente, diminuiu o tempo de espera na fila em frente ao balcão de empréstimos e praticamente zerou a insatisfação dos usuários neste sentido, já que os mesmos não perdem muito tempo esperando para serem atendidos.

Para que a segunda revolução tivesse o menor impacto negativo possível, a atuação do Setor de Comunicação do Sibi/UFG foi fundamental. Na visão dos usuários alguns dos impactos negativos, conforme as reclamações recebidas via Fale Conosco do site do Sibi/UFG, foram: a nova linguagem no catálogo do acervo para fazer buscas; a necessidade de fazer um treinamento para entender esta nova linguagem; a emissão de uma nova carteira; a demora no envio das senhas para serviços *on-line* − que no início era feito um a um, de forma quase manual, mas depois foi automatizado. Para os colaboradores: o novo sistema, que tem muito mais funções e possibilidades do que o anterior; a necessidade de preciso fazer um treinamento específico com cada setor para ensinar como manusear novo sistema; dificuldade em lidar com as mudanças e com os novos hábitos; dificuldade em ter que operar dois sistemas ao mesmo tempo – situação que durou um tempo, até que as fichas dos usuários no sistema antigo fossem zeradas no que diz respeito a empréstimos e a débitos; entre outros.

Como mencionado anteriormente, em conjunto com a Gerência de Circulação, a Seção de Referência da BC e a diretoria do Sibi/UFG, o Setor de Comunicação fez um plano de comunicação específico para o período de implantação do novo *software* e de transição do antigo para o novo. Neste plano foram consideradas as diversas variáveis constantes da relação biblioteca-colaborador e biblioteca-usuário, dentre as quais as já faladas: políticas, filosofias e hábitos, entre outras.

Para começo de conversa, o Setor de Comunicação foi demandado desde o início do processo de implantação do novo *software*, na fase ainda de escolha do mais adequado para ser adquirido. Primeiro para divulgar o início da busca pelos *softwares* disponíveis no mercado – como já detalhado no capítulo 3. Depois para dar a conhecer, ao público interno, misto e externo às bibliotecas[102], informações relevantes do que se tinha encontrado, das

[102] Reforçando que o público interno às bibliotecas da UFG são seus colaboradores; os usuários das bibliotecas compõem o público misto, por serem internos à UFG e externos à biblioteca; e a comunidade em geral compõe o público externo.

escolhas e, posteriormente, da compra em si. Delineava-se, assim, um plano de comunicação específico para esta mudança.

Tal plano teve que ter estratégias adaptadas a cada biblioteca onde o novo *software* foi sendo implantado gradualmente. Isto porque cada biblioteca do Sibi/UFG atende a um público que tem especificidades próprias e possuía uma história anterior diferenciada. Por exemplo, nas bibliotecas Central e Campus 1, ambas em Goiânia, já havia uma experiência anterior de automação de serviços com o *software* antigo, o VTLS, que foi utilizado durante dez anos. A troca para um novo *software* melhorou o que já se tinha, além de abrir novas possibilidades[103]. Na Biblioteca do Campus Catalão também já se tinha uma experiência com o empréstimo automatizado utilizando um *software* livre. Logo, a comunidade local já tinha determinados hábitos concernentes a este serviço e a mudança de *software* ocorreu de forma tranquila, até mesmo porque o SophiA abriu possibilidades que o *software* livre utilizado não possuía, levando benefícios aos usuários.

No Campus Jataí a mudança já não foi tão tranquila, tendo em vista que nada na biblioteca local era automatizado. Foi preciso inserir a cultura da informatização na biblioteca, sensibilizando colaboradores e, posteriormente, os usuários, de que a automação dos procedimentos, apesar dos transtornos iniciais, resultaria em benefícios. E que estes seriam duradouros, pois o novo *software* e as mudanças estavam chegando para ficar. Tais particularidades foram consideradas no momento de comunicar as mudanças e o futuro de cada biblioteca. Na Biblioteca da Faculdade de Letras e Linguística, incorporada depois ao Sibi/UFG, não houve grandes problemas com relação à aceitação por parte dos usuários, tendo em vista que estes já estavam acostumados a utilizar a estrutura das bibliotecas Central e do Campus 1.

A biblioteca do Campus Goiás (BSCGO) e a do Centro de Ensino e Pesquisa Aplicados à Educação (CEPAE) foram as duas últimas a receber a automação com o SophiA. No Campus Goiás a migração para este *software* aconteceu entre 2011 e 2012, começando da primeira fase, que é a de cadastrar, na base do novo *software*, todas as obras existentes no acervo – tecnicamente denominada incorporação de acervo. Segundo o atual coordenador daquela biblioteca, Audrival Côrtes, em entrevista realizada por *e-mail*[104], antes da implantação deste *software* as operações de: cadastro de usuários, empréstimo, renovação e devolução eram feitas manualmente, utilizando-se fichas em papel. Côrtes considera que,

[103] Conforme explicitado no capítulo 3 desta dissertação.
[104] Entrevista realizada por *e-mail* com o atual coordenador da Biblioteca do Campus Goiás (BSCGO), uma das unidades do Sibi/UFG, bibliotecário Audrival Pereira Côrtes Filho, em 12 de fevereiro de 2015.

apesar do estranhamento inicial com as novas rotinas, estudantes e professores do campus aceitaram bem as mudanças e logo perceberam que as mesmas traziam facilidades que antes não existiam. Já por parte dos servidores da biblioteca a aceitação foi mais tranquila, tendo em vista que o *software* facilitou as rotinas de empréstimo, renovação e devolução dos materiais informacionais e levou mais segurança ao trabalho realizado.

Na biblioteca do CEPAE (BSCEPAE) a implantação do SophiA teve início em 2007, com a incorporação de acervo no acervo na base do novo *software*. A automação das rotinas do Balcão de Empréstimos ─ cadastro de usuários, empréstimo, renovação e devolução ─ aconteceu somente em agosto de 2013, conta Maria Silvério da Silva Siqueira, atual diretora do Sibi/UFG e coordenadora daquela biblioteca na época[105]. Também foi neste ano que as duas servidoras da biblioteca receberam o devido treinamento para operar o sistema.

De acordo com Maria Silvério, desde a implantação do novo *software* nas outras bibliotecas havia uma grande expectativa para usar, também na BSCEPAE, o sistema automatizado nas operações realizadas no Balcão de Empréstimos. Mas, mesmo assim, no início, assim que o sistema passou a ser utilizado, houve certo estranhamento com as novas rotinas, que passaram de manuais para informatizadas. Este estranhamento, no entanto, para Maria Silvério, é bastante compreensível tendo em vista as mudanças que o *software* levou para a biblioteca. "À medida que elas iam percebendo que a informatização trazia mais benefícios do que dificuldades, foram aceitando as mudanças. A resistência acaba no momento que vai dando certo", comenta a bibliotecária. Da mesma forma, diz ela, as mudanças também foram bem recebidas no âmbito do colégio como um todo por professores, estudantes e coordenadores pedagógicos. Neste sentido, conta, foi fundamental que todo o trabalho, desde a implantação do *software* até o treinamento dos estudantes da segunda fase do ensino fundamental e do ensino médio, fosse feito em concordância com professores e coordenadores pedagógicos. "A biblioteca do Cepae é do tipo escolar, atende a um público diferenciado do de nível universitário e, portanto, é preciso trabalhar em parceria com os professores para que as atividades corram bem", comenta Maria Silvério.

Quando do início da efetivação da implantação do novo *software* no Sibi/UFG, como dito, foi preciso preparar o terreno para as mudanças que estavam por vir tanto entre colaboradores – considerados aqui o público interno à biblioteca, e usuários – o público misto, por ser interno à UFG e externo à biblioteca. Conhecer estes públicos, bem como suas

[105] Entrevista realizada em 24 de fevereiro de 2015 com a atual diretora do Sistema de Bibliotecas da UFG (Sibi/UFG), Maria Silvério da Silva Siqueira, que coordenou a Biblioteca do CEPAE de junho a dezembro de 2013.

principais demandas e necessidades, foi de fundamental importância em todo o processo de substituição do *software* e de divulgação da mudança e dos novos procedimentos. Mediante o nível de demanda e a integração do setor com o processo em si, pode-se afirmar que a mudança do *software* gerenciador nas bibliotecas teve grande impacto no Setor de Comunicação, tanto de forma direta quanto indireta.

O principal impacto direto foi que o setor começou a atuar de forma mais integrada às demais seções da biblioteca ─ participando da definição de formatos para treinamentos, de estratégias para alcançar os públicos, obtendo o retorno dos públicos e repassando aos respectivos setores, atuando como mediador entre o que a biblioteca precisava, em termos de comunicação, junto às unidades acadêmicas e aos órgãos da UFG, bem como junto à Assessoria de Comunicação da universidade, a Ascom/UFG. Por um lado tal integração aumentou significativamente o montante de serviço do setor. Por outro, trouxe, como benefício, a reafirmação da necessidade da existência do setor e de sua atuação necessariamente estar ligada à das seções que atuam na linha de frente do atendimento – como as que estão em estudo nesta pesquisa: Gerência de Circulação e Seção de Referência.

O novo *software*, por sua vez, além de permitir a ampliação do raio de atuação do Setor de Comunicação, a partir da incorporação das demais bibliotecas setoriais ao Sibi/UFG, deixou claras as funções do setor no âmbito das relações entre bibliotecas, colaboradores e usuários. Na prática um bom exemplo foi a necessidade de reformular a página do Sibi/UFG, trazendo para o Setor de Comunicação a responsabilidade desta atividade. A reformulação teve como objetivo, entre outras coisas, divulgar os novos serviços que foram propiciados a partir da interligação da base de dados de usuários, por meio do novo *software*, ao site do Sibi/UFG. Outra ação do setor, ainda hoje realizada, foi a de fazer a ponte entre as dúvidas dos usuários quanto aos novos serviços e procedimentos a partir do novo *software* e os setores para dirimi-las – que é o denominado serviço de Fale Conosco através do site do Sibi/UFG.

Em resumo, se antes havia dúvida sobre a função do setor na estrutura do Sibi/UFG, estas se dissiparam com a implantação do novo *software* e, principalmente, com a adesão às novas tecnologias, em particular a internet. Entende-se que a atuação do setor ficou mais clara e definida, com o setor se apresentando como uma base para o atendimento realizado nos demais departamentos nas bibliotecas – reforçando aqui a conexão entre atendimento e comunicação.

Como influência no *modus operandi* do Setor de Comunicação, pode-se dizer que a tecnologia alterou de forma significativa a forma de desenvolver o processo de comunicação com os públicos no âmbito do Sibi/UFG. Alcance, profundidade, detalhamento, reprodução e

visibilidade são alguns dos termos que podem ser utilizados para se visualizar as mudanças obtidas. Não por outra que o meio de comunicação mais destacado na pesquisa por parte dos colaboradores (GRUPO 1) e dos usuários selecionados para a pesquisa (GRUPO 2), como o meio que mais conhecem, foi o site do Sibi/UFG – 84% e 82% das respostas, respectivamente (vide, respectivamente: GRÁFICO 14, p. 193 e GRÁFICO 32, p. 235).

O site do Sibi/UFG realmente é um dos principais meios utilizados pela biblioteca para se comunicar com seus públicos justamente pelas características acima apontadas: tem longo alcance e profundidade, permite detalhamento e grande reprodução, além de dar boa visibilidade à biblioteca e aos seus comunicados. Juntamente com o site da biblioteca, o *e-mail* e a rede social Facebook são os meios seguidamente mais utilizados e altamente ligados à tecnologia.

Os resultados da pesquisa com o grupos dos colaboradores (GRUPO 1), no entanto, mostram que há muito que se fazer, pois mídias como o comunicado face-a-face e os avisos impressos ainda são muito necessários, pelo menos no âmbito da Biblioteca Central (BC), onde está concentrada a maior parte dos colaboradores do Sibi/UFG. Os dados apresentados no GRÁFICO 14 (p. 193) corroboram esta inferência, onde se pode ver que 76% dos entrevistados conhecem mais, como meio de comunicação para ter ciência das notícias emitidas pela biblioteca, a conversa informal/face a face, e que 68% deles ainda conhecem mais os cartazes impressos para tal. Resultado bastante diferente foi encontrado entre os respondentes do GRUPO 2, composto por usuários da Biblioteca Central, onde o site (62%) e o *e-mail* (27%) são os dois meios mais utilizados pelos sujeitos para se informar sobre o que acontece na biblioteca.

Observa-se, assim, que o processo de interação entre a biblioteca e seus colaboradores (GRUPO 1) via tecnologia não está fechando o círculo, ou seja, não está alcançando o todo do grupo de colaboradores. Ainda há pessoas no grupo que não estão se sentindo integradas aos meios utilizados via tecnologia – por não terem e/ou não gostarem de usar *e-mail*, ou por não saberem como acessar as informações no site da biblioteca, ou mesmo por quererem se manter distante das novas tecnologias[106]. Para alcançar estes colaboradores a estratégia é a de usar os meios de comunicação considerados tradicionais, como o cartaz, o mural, o contato face a face, as reuniões, os telefonemas.

[106] Na Biblioteca Central houve um caso assim na história mais recente. Um servidor mais antigo de casa tinha verdadeiro pânico em relação ao computador. Ele se recusou a realizar cursos para usar a máquina e se manteve longe dela até a aposentadoria, ocorrida recentemente.

Vale ressaltar que se entende que a interação na comunicação via tecnologia, quando mobiliza o envio da mensagem que precisa ser comunicada, só faz sentido porque tanto o emissor quanto o receptor são potencialmente capazes e estão interessados em enviar e receber mensagens, ou seja, estão mutuamente envolvidos e em busca de compreensão. Como bem diz Giddens (2005), as novas formas de tecnologia nos possibilitam buscar a interação a partir de qualquer canto do mundo, no entanto, se não houver o interesse em interagir, e em integrar, a tecnologia não faz muita diferença.

A tecnologia possibilita a interação, facilitando a relação de comunicação. Mas, nem sempre que há interação via tecnologia a integração se efetiva entre as pessoas. Isto porque se pode interagir, efetivando o acesso à informação, mas pode não haver a integração, por exemplo, a um movimento, a um evento, a uma discussão. A integração exige mais do sujeito, exige que além de conhecer, de estar informado, ele queira agir.

Apesar das maravilhas que se alcançou a partir da interação por meio das ferramentas tecnológicas, como computador e a internet, e preciso levar em conta também que neste tipo de interação se perde o aspecto da comunicação não verbal – tais como expressões faciais e gestos. E que, talvez, este seja um dos motivos pelos quais muitos sujeitos ainda têm reservas quanto a este tipo de interação ou se sintam mais à vontade comunicando face a face.

Outro fator relevante é que na interação via tecnologia se pode estar com a atenção voltada para várias coisas ao mesmo tempo, ao contrário do que ocorre na interação face-a-face. É o que Giddens (2005) chama de interação focalizada e não focalizada. A interação focalizada acontece quando dois ou mais indivíduos estão prestando atenção no que os outros estão falando e/ou fazendo, com interações pessoais – como em uma conversa face-a-face, por exemplo. A não focalizada ocorre quando há um grupo de pessoas em um mesmo ambiente, há uma consciência da presença de todos, mas não ocorrem, necessariamente, interações mais pessoais.

É o caso de um show, por exemplo, ou em uma conversa através de ferramentas da tecnologia, como o Messenger do Facebook, por exemplo. Não necessariamente se está com a atenção focalizada naquela conversa ou naquela interação de forma mais pessoal. E na internet ainda ocorre a possibilidade de unir as duas formas de interação – focalizada e não focalizada, como bem observa Ferreira (2014) em sua tese. No Facebook, por exemplo, ele observa que, ao mesmo tempo em que é possível publicar uma mensagem para uma pessoa específica, tem-se que, se a mensagem está no perfil público do destinatário ela poderá ser visualizada por qualquer pessoa da rede do destinatário. “Outros exemplos são sites ou *blogs*

com artigos em que pessoas, que em sua maioria não se conhecem fisicamente, interagem nas seções de comentários em que discutem aquele tema.” (FERREIRA, 2014, p. 112).

4.4 A COMUNICAÇÃO E A CULTURA NAS RELAÇÕES DO SIBI/UFG

As organizações são múltiplas, complexas, paradoxais; têm várias facetas. E, para lidar com elas é preciso olhar de vários ângulos, a partir de várias teorias, pois nenhuma teoria isolada nos dará um ponto de vista perfeito, que sirva a todos os propósitos. “[...] o desafio consiste em aprender a arte de usar a metáfora – encontrar novas maneiras de ver, entender e modificar situações que queremos organizar e administrar.” (MORGAN, 2006, p. 23).

O pensamento aberto e em evolução é o mais adequado para se lidar com a complexidade da vida organizacional, pois qualquer situação pode ter múltiplas interpretações. “E a teoria pela qual observamos a situação é o que decide o que vamos notar”, diz Morgan (2006, p. 25). “[...] os pontos de vista de diferentes metáforas podem contribuir para o enriquecimento de nossa compreensão dos modos como diferentes aspectos da organização se entrelaçam, sugerindo métodos múltiplos para se lidar com os problemas em questão.” (MORGAN, 2006, p. 24). Não é por outra razão que a biblioteca, neste trabalho, está sendo vista pela lente da teoria da complexidade, a partir do que nos diz Morin (2005; 2006) e como já explicitado anteriormente.

Assim, dentro do que propõe Garett Morgan, na obra Imagens da organização, o Sibi/UFG pode ser visto, ao mesmo tempo, como:

a) Máquina – composta por partes interligadas, cada qual com sua função determinada no funcionamento do todo;
b) Organismo – no sentido de que atividades e processos nascem, crescem, desenvolvem-se, declinam e morrem, bem como são adaptados às diferentes situações e circunstâncias;
c) Cérebro – que aprende, tem inteligência e processa as informações que lhes são apresentadas;
d) Cultura – que possui e reconhece seus valores, ideias, crenças, normas, rituais e outros padrões de significados compartilhados que guiam a atividade organizacional;

e) Ambiente de política – onde convivem diferentes conjuntos de interesses, conflitos e jogos de poder que determinam as atividades organizacionais, entre outros.

Morgan (2006) ressalta que não existe uma teoria ou faceta melhor que a outra; e lembra que, ao se iluminar uma faceta se está, obrigatoriamente, escondendo a outra. No caso desta pesquisa, a faceta que vem sendo iluminada desde o princípio é a da 'cultura', levantando e reconhecendo valores, crenças, normas, rituais e outros significados que influenciam diretamente no processo de comunicação desenvolvido na Biblioteca Central (BC) do Sibi/UFG – que, neste caso específico, está sendo observada como representante do todo do sistema.

É nas atitudes e nas atividades da organização que a cultura da Biblioteca Central/Sibi/UFG se constitui e se concretiza – não como o concreto literalmente falando, composto por água, cimento e areia, mas como estrutura; uma estrutura flexível que está sempre em processo de construção, tendo a comunicação como mediadora.

Para Morin (2005c),

> A cultura é a emergência maior da sociedade humana. [...] A cultura dispõe [...] de uma linguagem própria [...] permitindo rememoração, comunicação, transmissão desse capital de indivíduo a indivíduo e de geração em geração. [...] O patrimônio cultural herdado está inscrito, primeiro, na memória dos indivíduos (cultura oral), depois, escrito nas leis, no direito, nos textos sagrados, na literatura, nas artes. Adquirida a cada geração, a cultura é continuamente regenerada. Constitui [...] um registro/programa garantindo a regeneração permanente na complexidade social. [...] A cultura é, ao mesmo tempo, fechada e aberta. [...] Cada cultura [...] exerce efeitos sobre o funcionamento cerebral e sobre a formação do espírito, interferindo para co-organizar, controlar e civilizar o conjunto da personalidade. Assim, a cultura submete o indivíduo e, ao mesmo tempo, o autonomiza. A cultura é, no seu princípio, a fonte geradora/regeneradora da complexidade das sociedades humanas. Integra os indivíduos na complexidade social e condiciona o desenvolvimento da complexidade individual. [...] a sociedade humana autoproduz-se, autperpetua-se, auto-regenera-se a partir de regras, saberes, mitos, normas, interdições de uma cultura [...]. (MORIN, 2005c, p. 165-167).

Neste contexto, a cultura da organização é "[...] um conjunto de valores e pressupostos básicos expresso em elementos simbólicos, que em sua capacidade de ordenar, atribuir significações, construir a identidade organizacional, tanto agem como elemento de comunicação e consenso como ocultam e instrumentalizam as relações de dominação." (FLEURY,1989, p. 22 *apud* CURVELLO, 2012, p. 34). Ela é influenciada pelos indivíduos que compõem a organização, pela sociedade na qual ela está inserida e, ainda, pela cultura do

país onde está instalada. Outros fatores que também influenciam são o mercado no qual a empresa atua e o tipo de liderança que ela possui.

O núcleo da cultura organizacional é o seu sistema de valores e as crenças e políticas vigentes na organização, bem como os comportamentos observáveis nas pessoas, que corroboram tal sistema de valores e crenças (INAZAWA, 2009; OLIVEIRA, 1988). Para Oliveira (1988), pode-se comparar a cultura organizacional a uma espécie de 'cheiro' da organização e cada uma tem seu cheiro característico,

> [...] que impregna tudo ali; as pessoas, as salas, os móveis, os documentos, as reuniões, os telefonemas, as tabelas, os equipamentos, os produtos, os serviços prestados [...]. A cultura pode ser percebida como uma espécie de 'graxa' que lubrifica (ou não) as engrenagens da graxa mais densa; em outros casos, mais líquida, de fato, a cultura pode ser um lubrificante bem fluido, que permita às engrenagens funcionarem sem maiores atritos e se movimentarem com harmonia e rapidez; [...]. (OLIVEIRA, 1988, p. 33).

Conforme Brandolini, Frígoli e Hopkins (2009), a identidade se manifesta através da cultura organizacional, da missão, visão e valores que a organização promove e do padrão de comportamento que a caracteriza. A cultura é uma rede de significados que quanto mais compartilhados e arraigados estiverem no fazer cotidiano dos integrantes da organização, mais forte e sólida será sua identidade.

> La cultura organizacional es un grupo complejo de valores, tradiciones, políticas, supuestos, comportamientos y creencias esenciales que se manifiesta en los símbolos, los mitos, el lenguaje y los comportamientos y constituye un marco de referencia compartido para todo lo que se hace y se piensa en una organización. [...] constituye elemento distintivo que le permite diferenciarse de las demás organizaciones. […] los elementos de la cultura organizacional están dados por los caracteres del entorno compartidos; tecnología, hábitos y modos de conducta; cargos y funciones; roles; ritos; ceremonias y rutinas; redes de comunicación; sistema de valores, mitos y creencias. (BRANDOLINI; FRÍGOLI; HOPKINS, 2009, p. 15).

Para Bonfim (2014), a cultura organizacional é comunicativamente construída. "Ela é tanto um processo de interação quanto um produto dessas interações. A cultura reflete a essência de uma organização, um processo que necessariamente envolve e produz conhecimento", afirma (BONFIM, 2014, p. 3).

> Se aceitarmos como premissa que a cultura é um processo de construção de significados, os quais se obtêm por meio da interação social, a comunicação torna-se primordial e natural nesse contexto, onde os processos de formação de cultura envolvem prioritariamente a comunicação, por meio das experiências, dos conhecimentos e dos relacionamentos que acabam por constituir a história desses empreendimentos. (BONFIM, 2014, p. 3).

Neste contexto, a comunicação interna é uma base ativa de consolidação e construção social de uma cultura da empresa. A qual se produz a partir da circulação de mensagens-chave entre os empregados, tais como missão, função, objetivos, valores, filosofia, entre outros. E que, ao mesmo tempo, devem estar traduzidos e incorporados no modo de atuar da empresa para que não surjam contradições entre o dizer e o fazer.

Para Setton (2002),

> [...] a contemporaneidade se caracteriza por ser uma era em que a produção de referências culturais, bem como a circularidade da informação, ocupam um papel de destaque na formação ética, identitária e cognitiva do homem. [...] considero as instâncias tradicionais da educação, – a família e a escola – e a mídia – esta última agente específico da socialização no mundo contemporâneo –, instâncias socializadoras que coexistem numa relação tensa de *interdependência*. [...] instâncias constituídas por indivíduos que se pressionam reciprocamente na dinâmica simbólica da socialização [...]. (SETTON, 2002, p. 68-69, grifo da autora).

O surgimento de um novo sistema eletrônico de comunicação, através de redes de computadores interligados pela internet – espinha dorsal da comunicação global que é caracterizada pelo alcance mundial, pela integração de todos os meios de comunicação e pela interatividade potencial –, está mudando, dando margem a uma cultura da virtualidade. Esta sociedade em rede vive em um mundo em construção no qual o incerto e a diversidade ocupam o lugar de impulsionadores do que está por vir.

Lévy (2014) nos alerta, no entanto, que o virtual não substitui o real, ele multiplica as oportunidades para atualizá-lo. E, longe de se uniformizar, a internet abriga, a cada ano, mais línguas, cultura e variedade, o que, na sua visão, permite que a comunicação por mundos virtuais seja, em certo sentido, mais interativa. Para Lévy (2014), a multiplicação dos fatores e dos agentes envolvidos neste processo proíbe o cálculo de efeitos deterministas.

Assim, pode-se pensar que o tempo do determinismo da ciência clássica não tem mais lugar hoje. Não há mais possibilidades das certezas e o futuro é incerto porque é aberto. Nada pode ser determinado em definitivo e indicar tendências é o máximo que se pode fazer, como dizem Gomes e Moretti (2007). Perderam-se, então, as bases culturais nesta sociedade? Não. Nesta sociedade moderna, fluida, flexível e marcada pelo mundo virtual acontece exatamente o que Kellner (2001) previa: maior diversidade de escolha, mais possibilidade de autonomia cultural e intervenções de outras culturas e ideias. E ainda, como considera Castells (1999), a interação social casual por meio de comunidades virtuais. As quais se organizam em torno de um interesse ou finalidade compartilhados nos quais, muitas vezes, a comunicação é o próprio

objetivo destas comunidades.

Na visão de Castells (1999), o que caracteriza o novo sistema de comunicação, impulsionado pela internet, é sua capacidade de inclusão e abrangência de todas as expressões culturais. Por outro lado, diz ele, este novo sistema transforma radialmente o espaço e o tempo, que são dimensões fundamentais da vida. O espaço de fluxos ocupa o espaço de lugares, onde o "[...] tempo é apagado no novo sistema de comunicação, já que passado, presente e futuro podem ser programados para interagir entre si na mesma mensagem." (CASTELLS, 1999, p. 397).

Para Curvello (2004), na era das redes e das hiperconexões, onde impera o hipertexto e sua capacidade de conectar e recuperar um número infinito de informações como em um verdadeiro caleidoscópio de representações, "[...] tudo está em constante construção e renegociação, tudo parece caoticamente heterogêneo." (CURVELLO, 2004, p. 213). O desafio, considera este autor, é compreender como as organizações, entendidas como sistemas e culturas, reestruturam suas relações e redefinem sua interação com o ambiente, sempre hostil e competitivo (CURVELLO, 2004).

4.4.1 A comunicação do Sibi por meio do Setor de Comunicação: mídias

As novas possibilidades que a tecnologia abriu impulsionaram significativamente o trabalho de comunicação nas bibliotecas do Sibi/UFG, facilitando o contato com os públicos-alvo, permitindo que se utilize, além das mídias tradicionais − como jornal mural, boletim interno, reuniões, contato por telefone e/ou face-a-face e comunicação administrativa −, outras formas de comunicação, como o correio eletrônico, a página na internet e até mesmo as redes sociais. E estes meios de comunicação mais atuais, conforme dados coletados na pesquisa empírica com os usuários (GRUPO 2), são os mais utilizados: 62% responderam que utilizam o site da biblioteca e 27% o *e-mail* para se manter atualizados sobre o que acontece na Biblioteca Central (GRÁFICO 33, p. 236).

Levando-se em consideração que os sujeitos que compõem o grupo dos usuários são bastante diferenciados, estão distribuídos pelos vários cantos do Campus 2, lugar onde está localizada a biblioteca ora estudada, este resultado é muito satisfatório. Pode-se inferir que os meios utilizados estão adequados no tocante a este público, pois eles o alcançam. Não que este grupo seja mais importante que o grupo de colaboradores (GRUPO 1), mas, como os

produtos e serviços das bibliotecas são desenvolvidos com foco nos usuários, este dado se torna de grande relevância no contexto da Biblioteca Central.

Não obstante, o site[107] e o *e-mail* são meios imprescindíveis para o processo de comunicação com ambos os grupos, colaboradores e usuários, por permitirem alcançar os públicos do Sibi/UFG de forma assíncrona e independentemente de onde eles estejam fisicamente. Uma característica considerável já que o Sistema de Bibliotecas da UFG hoje possui unidades espalhadas em cinco municípios diferentes e há a perspectiva de que seja criada, em curto prazo, uma nova unidade em outro município[108].

Utilizar os meios eletrônicos disponíveis contribui para uma recepção menos dissonante e menos distorcida das mensagens produzidas pela biblioteca. Assim, é preciso estar atento às novas possibilidades. E foi neste sentido que, desde 2011, com a difusão das redes sociais, e após uma análise das opções disponíveis na internet, vem se utilizando também, como mídia, conforme já dito no capítulo 3, a rede social Facebook[109].

Em 2011, segundo um estudo independente da ZenithOptimedia[110], multinacional inglesa que presta serviços de mídia, o Brasil foi o país líder em crescimento no Facebook. "O número de brasileiros na rede saltou de 8,8 milhões, em 2010, para 35,1 milhões, em 2011, alta de 298%", diz o estudo. Ainda segundo dados deste estudo, "O Brasil assumiu a quarta colocação em número de usuários no Facebook, atrás somente dos Estados Unidos (157 milhões), Indonésia (41,7 milhões) e Índia (41,3 milhões)".

Trazendo dados mais recentes sobre a rede social Facebook, em julho de 2014 o Ibope Inteligência realizou um estudo com 1.513 internautas de todos os estados brasileiros com idades entre 15 e 32 anos. O estudo, denominado 'Conecta'[111], detectou que o Facebook é o mais usado por 90% dos entrevistados que navegam em redes sociais. O levantamento também mostrou que o jovem médio brasileiro tem perfil em sete redes sociais, sendo que a mais popular é o Facebook, com 96% das respostas. Dos entrevistados, 88% disseram ter o aplicativo do Facebook no celular. Os jovens internautas brasileiros se dizem 'viciados', ou

---

[107] Disponível em: <http://www.bc.ufg.br>.

[108] Catalão, Cidade de Goiás, Goiânia, Jataí e, mais recentemente, Aparecida de Goiânia. Está prevista ainda a criação de uma nova unidade, em Cidade Ocidental, no entorno do Distrito Federal.

[109] O Sibi/UFG está presente nesta rede social de duas formas: com um perfil, no endereço <http://www.facebook.com.br/ComunicacacaoBibliotecasUFG>, e uma *fanpage*, no endereço <http://www.facebook.com.br/pages/SistemadeBibliotecasUFG>. O perfil foi criado primeiro. Cerca de um ano e meio depois se descobriu a opção da *fanpage*, cujas funcionalidades atendem de forma mais adequada a empresas e organizações diversas.

[110] Dados coletados no site: <http://veja.abril.com.br/noticia/vida-digital/numero-de-brasileiros-no-facebook-cresceu-298-em-2011/>. Acesso em: 7 fev. 2015.

[111] Dados coletados no site: <http://tecnologia.uol.com.br/noticias/redacao/2014/07/18/estudo-whatsapp-so-perde-para-facebook-em-vicio-entre-jovens-internautas.htm>. Acesso em: 29 jan. 2015.

seja, ficam continuamente conectados, em quatro aplicativos: Facebook (89%), WhatsApp (87%), cliente de *e-mail* (80%) e Instagram (63%). Estudos como estes, e outros, levaram-nos a escolher, e depois confirmar a escolha, esta rede social como mais um meio de comunicação a ser utilizado pelo Sibi/UFG.

O papel do Setor de Comunicação do Sibi/UFG mediante todas estas mídias é o de gerenciar seu uso, selecionando a mais adequada ao público para cada situação e utilizando a linguagem pertinente a cada mídia. Poder-se-ia dizer que se está seguindo a metáfora criada por Brandolini, Frígoli e Hopkins (2009) quando estes dizem que é preciso que se construam pontes para facilitar a comunicação, pois esta pode encontrar barreiras para ser efetivada. Uma linguagem inadequada utilizada em determinado meio, por exemplo, pode truncar a mensagem, criando uma barreira na mensagem que se pretende transmitir.

O uso das mídias também deve ser pensado a partir de estratégias específicas para cada tipo de público. Conforme dados encontrados na pesquisa empírica com os colaboradores das seções selecionadas, que compõem o GRUPO 1, observou-se que a rede social Facebook, por exemplo, é consideravelmente utilizada no nível pessoal – 36% dos entrevistados responderam que têm conta nesta rede social (GRÁFICO 19, p. 206). Porém, ela não é tão utilizada para se obter informações acerca do que acontece na Biblioteca Central (BC), *lócus* da pesquisa. Apenas 20% responderam que a utilizam com este propósito (GRÁFICO 16, p. 200). O maior índice de uso foi dado, pelos respondentes, ao site do Sibi/UFG e ao *e-mail*, com 64% de respostas cada um. Logo, observa-se que de nada adiantará uma comunicação para este grupo, o dos colaboradores, utilizando-se apenas a rede social Facebook, por exemplo.

Entre os respondentes do GRUPO 2, os dados chamam atenção: 72% dos entrevistados responderam que têm conta na rede social Facebook mas não acessam a página da biblioteca. Apenas 13% dos respondentes que têm conta nesta rede social têm por hábito ler o que é publicado na página da biblioteca, sendo que dentre este 13% apenas 1% lê as notícias todos os dias (GRÁFICO 38, p. 244).

Esta inferência remete à ideia de Wolton (2010) quando ele diz que “A informação tornou-se abundante; a comunicação uma raridade. Produzir informações e a elas ter acesso não significa mais comunicar.” (Wolton, 2010, p. 16). Ou seja, não basta produzir as informações e dar acesso a elas pelos mais variados meios, é preciso saber a quem e por qual meio na busca para se comunicar efetivamente.

Vale aqui ressaltar que a expressão ‘informação’ não quer dizer que o processo de comunicação se completou. Conforme diz Wolton (2010), não existe comunicação sem

informação, mas "[...] a comunicação é sempre mais difícil, pois impõe a questão da relação, ou seja, a questão do outro. [...] o verdadeiro desafio está na comunicação, não na informação. É falso pensar que basta informar mais para comunicar, pois a onipresença da informação torna a comunicação ainda mais difícil." (WOLTON, 2010, p. 12). Neste trabalho se está tomando como comunicação aquilo que Wolton (2010) considera. Ele diz:

> A questão da comunicação é o outro. Uma diferença quase ontológica com a informação. Claro que não há mensagem sem destinatário, mas ainda assim a informação existe em si mesma. O mesmo não acontece com a comunicação. Ela só tem sentido através da existência do outro e do reconhecimento mútuo. (WOLTON, 2010, p. 59).

Tais conceitos são de relevância tendo em vista que se está trabalhando com os públicos interno ao Sibi/UFG – cujos sujeitos são os colaboradores (GRUPO 1), e à própria UFG – cujos sujeitos são os usuários da Biblioteca Central (GRUPO 2). São eles que dão vida ao processo de comunicação no Sibi/UFG e, de forma direta e/ou indireta, são coautores da comunicação e do que se produz no Sibi. A partir da perspectiva que se está estudando a comunicação neste trabalho – da produção e coprodução, em um movimento de dialogicidade, recursividade, hologramaticidade[112], dificilmente o Setor de Comunicação do Sibi/UFG conseguirá uma comunicação mais eficaz se os sujeitos envolvidos no processo de comunicação no Sibi/UFG não forem assim considerados.

Mesmo porque, o receptor da comunicação emitida pelo Sibi/UFG está cada vez mais ativo, resistindo ao fluxo de informações, negociando, filtrando, hierarquizando, recusando ou aceitando as incontáveis mensagens que recebem. Assim, enquanto a biblioteca, por seu lado, como emissora, busca compartilhar, convencer ou seduzir – o que, para Wolton (2010), são as três razões pelas quais os seres humanos se comunicam; do outro lado os receptores buscam atender aos seus interesses das mais variadas formas possíveis, resistindo às informações que os incomodam e querendo mostrar os seus modos de ver o mundo. "Quanto mais os indivíduos estão bem informados, mais eles criticam e negociam", diz Wolton (2010, p. 19). Afinal, as tecnologias permitem que se faça isso de forma cada vez mais individualizada e personalizada. E as tecnologias, como bem diz Lévy (2014), são produtos de uma sociedade e de uma cultura. E seria "[...] impossível separar o humano de seu ambiente material, assim como dos signos e das imagens por meio das quais ele atribui sentido à vida e ao mundo." (LÉVY, 2014, p. 22).

[112] Os três princípios do pensamento complexo de Morin (2005a) foram abordados no item 3.2 do capítulo 3.

Neste sentido é que há que se considerar que o modelo de comunicação que se acredita haver no Sibi/UFG está em contínua construção, na tentativa de alcançar o ideal. Equilibrando-se entre atender aos seus propósitos enquanto organização e atingir os públicos-alvo de maneira acertada, seja por meio das mídias tradicionais, seja por meio das novas que vão surgindo no meio do caminho. Caminho este que vai sendo construído na medida em que se caminha, pois se tem a consciência de que o ideal pode nunca ser alcançado.

4.4.2 A comunicação do Sibi por meio da Gerência de Circulação e da Seção de Referência

A Gerência de Circulação e a Seção de Referência integram o que se denomina de área de atendimento ao usuário em uma biblioteca. Juntas elas reúnem os produtos e serviços mais procurados em uma biblioteca – tais como empréstimo e devolução, cadastro de usuários, Comutação Bibliográfica, ajuda para localizar materiais no formato impresso e/ou digital, levantamento bibliográfico, entre outros. Os dados coletados na pesquisa empírica com os GRUPO 2, composto pelos usuários selecionados, corroboram esta afirmação: os cinco serviços mais conhecidos e usados por aqueles que frequentam a Biblioteca Central são ofertados pela Gerência de Circulação e pela Seção de Referência, como se pode ver no QUADRO 11 (p. 219).

A Gerência de Circulação, como descrito na proposta de atualização do regimento do Sibi/UFG (UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS, 2013c), tem a função de coordenar e controlar a prestação de serviços ao público, a difusão da informação e a circulação do material informacional[113]. Compreende: a portaria principal, o Setor de Empréstimos e o Acervo Geral (composto por livros).

A portaria principal é o local de entrada e saída dos usuários e visitantes na Biblioteca Central. Nela está o escaninho, local destinado para que os usuários deixem os pertences que não podem entrar na biblioteca[114]. O Acervo Geral reúne os livros impressos que compõem o acervo da biblioteca e que podem ser levados por empréstimo domiciliar. O Setor de Empréstimos, por sua vez, é o responsável por algumas das rotinas que mais movimentam uma biblioteca: cadastro de usuários, empréstimo, renovação e devolução de material. É também, na maioria das vezes, o para-raios da biblioteca, ou seja, o local aonde chegam

[113] Que atualmente vai muito além de somente livros impressos. Tem-se: CD, DVD, *e-book*, mapa, partitura, entre outros.
[114] Tais como: bolsas, sacolas, sacos, malas, pastas, mochilas, lanches e instrumentos, entre outros.

reclamações e insatisfações dos usuários acerca dos mais variados assuntos – sendo que alguns deles, às vezes, nem têm a ver com a biblioteca.

Em muitos casos, as tomadas de decisão no âmbito da Biblioteca Central, e até do Sibi/UFG como um todo, são a partir de fatos e acontecimentos registrados nestes setores. Isto porque os três – Portaria, Acervo Geral e Setor de Empréstimos, têm grande circulação de usuários e são, por conseguinte, os locais onde acontece o maior número de atendimentos a usuários na biblioteca. Por ser um órgão basicamente de atendimento, não é incomum que o movimento gerado nestes setores dê origem novos produtos, serviços, normas e até mesmo novas atitudes nas bibliotecas.

Um exemplo de novo serviço, criado a partir de uma demanda dos usuários, é a oferta, pelo Sibi/UFG, de bolsas personalizadas para transportar os materiais no interior das bibliotecas, já que, por questão de segurança, é proibido entrar com mochilas e bolsas nas mesmas. As bolsas foram produzidas a partir da percepção de que havia muita reclamação em relação a esta proibição e de que havia uma necessidade real. Os usuários se queixavam de que, entre os materiais de estudo, havia muita coisa miúda pra carregar nas mãos – como lápis, caneta, livros, equipamentos, garrafa de água, entre outros. A bolsa é entregue na entrada da biblioteca e deve ser devolvida na saída.

Outro exemplo é a oferta de sacos plásticos para colocar os materiais retirados por empréstimo na época de chuva. Muitos dos usuários utilizam o transporte coletivo e reclamavam que nem sempre tinham como proteger os materiais retirados por empréstimo na biblioteca de serem molhados pela chuva. Os sacos plásticos são ofertados sem custo para os usuários sempre que eles solicitam. Estas foram duas mudanças que tiveram pouco custo para a biblioteca, em termos financeiros, mas boa resolução para os usuários, bem como também para a conservação dos materiais da biblioteca.

A Seção de Referência, por sua vez, visa orientar os usuários na busca da informação, na utilização dos serviços oferecidos pelo Sibi/UFG, auxiliando-os em suas necessidades de estudo e pesquisa. No meio profissional da Biblioteconomia esta seção é considerada a sala de recepção de uma biblioteca e tem, como uma de suas principais funções, dar o primeiro atendimento ao usuário. Em grandes bibliotecas a Seção de Referência é um serviço especial; já nas pequenas a biblioteca inteira funciona como um serviço de referência (FUNDAÇÃO BIBLIOTECA NACIONAL, 2000).

> Referência é o termo que se aplica à relação entre a biblioteca e o usuário, em busca de uma informação; é a orientação que o pessoal da biblioteca pode oferecer ao usuário para que este encontre a resposta procurada em seu estudo ou pesquisa, ou,

> se a biblioteca não dispuser de meios para lhe oferecer essa resposta, deve-lhe indicar onde poderá obtê-la, seja através dos serviços de outra biblioteca ou instituição congênere, seja através da consulta à Internet. Tudo deve ser tentado para proporcionar ao leitor a resposta desejada ou o caminho para chegar a ela. (FUNDAÇÃO BIBLIOTECA NACIONAL, 2000, p. 93).

O serviço de referência é prestado principalmente através do contato pessoal, mesmo hoje, diante da evolução das tecnologias para comunicação à distância. A definição dada por Ranganathan[115], em 1961, para este serviço ainda é bastante válida: "[...] processo de estabelecer contato entre o leitor e seus documentos de maneira pessoal." (RANGANHATHAN, 1961 *apud* MARTINS; RIBEIRO, 1979, p. 16). O bibliotecário que atua nesta seção é chamado de 'bibliotecário de referência'. Entre suas atribuições, ele deve conhecer intimamente a biblioteca onde atua, bem como as fontes disponíveis e os tipos de usuários que a biblioteca atende para realizar seu trabalho da melhor forma possível. Trabalho este que pode ser resumido como a ligação entre o leitor e os recursos, entre produtos e serviços, ofertados pela biblioteca.

Para os estudiosos da área de Biblioteconomia, a comunicação e o conhecimento são a base para o serviço de referência. Martins e Ribeiro (1979) consideram que o bibliotecário que atua neste serviço é o intérprete das coleções/recursos que a biblioteca possui, devendo fazer a ligação/comunicação entre estas coleções e os leitores/usuários. Para Woods (1971 *apud* FIGUEIREDO, 1994, p. 17), "[...] as bibliotecas devem 'vender' seus produtos e serviços aos usuários" como parte do serviço da Seção de Referência. Já Figueiredo (1992, p. 113) considera que as bibliotecas, através da Seção de Referência, "[...] devem promover o uso das coleções e serviços fazendo uso de instrumentos e métodos os mais diversos, como: cursos, palestras, exposições, cartazes, boletins, comunicações orais e escritas, formais e informais".

Em suas recomendações, Figueiredo (1992) sugere que a Seção de Referência tenha um serviço de alerta, e que neles sejam incluídas as atividades relacionadas à comunicação com os públicos, tais como a confecção de boletins informativos e o que é denominado Disseminação Seletiva da Informação (DSI), que pode ser 'traduzido' como comunicação dirigida. E é neste sentido que as bibliotecas, ao definirem programas de comunicação com usuários – muitas vezes centrados apenas no *marketing* ou na publicidade dos produtos e serviços, delegam sua realização à Seção de Referência. Assim, é comum nas bibliotecas que esta seção seja a responsável pela atividade específica de se comunicar com os públicos, não

[115] Ranganathan é um bibliotecário indiano que formulou as cinco leis da Biblioteconomia: 1- Os livros são para usar; 2- A cada leitor o seu livro; 3- A cada livro o seu leitor; 4- Poupe o tempo do leitor; 5- A biblioteca é um organismo em crescimento (MEY, 1995, p. 2).

havendo um setor específico para tal, tampouco um profissional de comunicação designado para o mesmo.

No Sibi/UFG, como já explanado anteriormente, a função de cuidar da comunicação da biblioteca com seus usuários foi delegada a um setor específico: o de Comunicação. À Seção de Referência cabem as funções de fornecer informações acerca da biblioteca e de seu funcionamento e de fazer a ligação entre os recursos disponíveis nas bibliotecas com os leitores/usuários nas bibliotecas do onde ele existe, atuando como mediador entre um e outro. Atende ainda aos pedidos de: levantamento de acervo, normalização bibliográfica, pesquisa bibliográfica, Comutação Bibliográfica (COMUT) e COMUT entre as bibliotecas do Sibi. E responde pelos programas de Capacitação de Usuários e de Integração com Docentes Recém-Ingressos na UFG[116]. Além disso, nas bibliotecas da UFG onde existem laboratórios de informática, a Seção de Referência é a responsável por administrar seu uso. Na Biblioteca Central são dois: um para a graduação e outro para a pós-graduação, totalizando 45 máquinas.

Os dois departamentos, Gerência de Circulação e Seção de Referência, atuam em conformidade com a missão e a visão[117] do Sibi/UFG e o papel dos colaboradores que ali atuam é o de facilitar o acesso aos produtos e serviços ofertados em ambos os departamentos. A Gerência de Circulação e Seção de Referência, por fazerem parte da linha de frente do atendimento na biblioteca, em particular na Central, o objeto empírico desta pesquisa, necessitam estar em permanente renovação, em termos de equipamentos, atitudes, hábitos, e até mesmo em termos de comunicação. A própria lida diária e rotineira com o atendimento a usuários internos (colaboradores) e externos (comunidade UFG) à biblioteca exige que sejam feitas melhorias e mudanças nestes setores seguindo a dinâmica do ambiente, da UFG e da própria sociedade em que se está inserido.

O movimento de hologramaticidade[118] é bastante perceptível nestes departamentos. Ambos refletem o que acontece na sociedade em que se está inserido e na UFG; um bom exemplo é a questão da demanda pela oferta de internet sem fio (*wi-fi*). Na sociedade como um todo, a demanda pela oferta deste serviço aumenta à medida que as pessoas adquirem aparelhos que permitem o uso desta funcionalidade e que sentem necessidade de utilizar este serviço em todos os ambientes por onde passam, ou seja, a necessidade de estar conectado o

[116] Estes produtos e serviços estão detalhados no ANEXO E, ao final desta dissertação.
[117] Missão do Sibi/UFG: promoção do acesso a serviços e produtos em informação com excelência, de forma a acompanhar as transformações tecnológicas, sociais e culturais para atender as necessidades e expectativas da UFG em sua estrutura multicampi. Visão: ser um sistema de bibliotecas consolidado regionalmente até 2017 (UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS, 2013b, grifo nosso).
[118] A hologramaticidade, ao lado da recursividade e da dialogicidade são os três principais operadores do pensamento complexo de Morin (2005a).

tempo todo. Necessidade esta que é global, diga-se de passagem. Na UFG, que é uma parte da sociedade, esta necessidade também existe; e nas bibliotecas, como parte da UFG, a demanda está cada vez maior para que se oferte também este serviço.

Recursivamente, quando a biblioteca, ou a UFG como um todo, oferece o serviço de *wi-fi* ela permite que o acesso a outros serviços ligados à internet seja possibilitado de forma muito mais ampla. Um bom exemplo no ambiente da biblioteca é o serviço de reserva *on-line* de materiais. Ao saber que determinado material está emprestado, a partir do acesso à rede *wi-fi* da biblioteca o próprio usuário faz um pedido de reserva do respectivo material em seu nome, antes mesmo de sair do prédio da biblioteca; um serviço complementa o outro.

Entre as dificuldades enfrentadas nestes dois setores, Gerência de Circulação e Seção de Referência, estão as ligadas à comunicação visual, em particular no que diz respeito à sinalização dos ambientes. Na pesquisa empírica com os dois grupos selecionados apareceram alguns índices negativos com relação a este ponto, conforme se verá nas análises constantes no capítulo seguinte. O que corrobora uma necessidade que vem sendo observada há algum tempo pelo Setor de Comunicação, mas que para ser solucionada depende de outro órgão da instituição, pois envolve investimento financeiro.

Neste ponto se esbarra no fato de que o Sibi/UFG não é uma unidade orçamentária, ou seja, ele, como órgão, não tem verba própria para investir em si mesmo conforme suas necessidades administrativas, assim como acontece com as unidades acadêmicas. Aqui vale explicar que a verba para aquisição de materiais informacionais por compra não pode ser utilizada para outros fins. Trata-se de uma verba específica destinada à UFG que só pode ser utilizada para a compra de materiais informacionais para as bibliotecas da instituição. Esta verba é administrada pelas unidades acadêmicas em conjunto com o Sibi/UFG por meio do Conselho de Bibliotecas[119].

Outro ponto importante que deve ser observado entre as dificuldades nestes dois setores é a questão de pessoal, que também aparece nos resultados da pesquisa empírica e que estão dispostos no capítulo seguinte. Desde há algum tempo as universidades federais não fazem mais concurso para cargos tais como porteiro e vigilante, que são de nível fundamental.

[119] O Sibi/UFG conta com dois conselhos deliberativos: o Conselho de Bibliotecas e a Comissão Técnica. O Conselho de Bibliotecas é constituído pelo diretor executivo do Sibi/UFG, um representante de cada unidade acadêmica, dois representantes do corpo discente − sendo um da graduação e outro da pós-graduação, um representante do Conselho de Ensino Pesquisa Extensão e Cultura (CEPEC) e quatro representantes da Comissão Técnica. Este conselho se reúne ordinariamente duas vezes por ano e tem, entre suas atribuições, as de: apreciar e aprovar a distribuição da verba destinada à aquisição de material informacional; gerenciar os pedidos de compra de material informacional nas unidades acadêmicas e o recurso financeiro destinado para este fim.

Desta forma, a UFG contrata uma empresa especializada nestes serviços via licitação, terceirizando os serviços.

A rotatividade de pessoas nos cargos de porteiro e vigilante das bibliotecas é um grande problema, tendo em vista que o trabalho neste órgão é bastante específico. Atualmente, na Biblioteca Central, têm-se quatro porteiros na portaria principal, sendo que apenas um deles é do quadro efetivo – ou seja, é servidor concursado, o último remanescente no cargo nesta biblioteca. Muitas vezes, quando os terceirizados já estão familiarizados com o serviço e as rotinas da biblioteca, eles são transferidos de posto por ordem da empresa. O que acaba por contribuir para que aconteçam casos que afetam a comunicação da biblioteca com os usuários, e até mesmo o trabalho do órgão como um todo.

Na pesquisa com o GRUPO 1, dos colaboradores, onde estão incluídos os terceirizados da portaria da Biblioteca Central, observou-se que os terceirizados não estão incluídos na lista de endereços eletrônicos utilizados pelo Setor de Comunicação para transmitir notícias e informações em geral. Uma falha que precisa ser corrigida, apesar do entrave da alta rotatividade entre eles no posto de trabalho – chega-se a ter 'caras novas' a cada semana – e mesmo tendo consciência de que a onipresença das tecnologias atualmente, neste mundo saturado de informação, não basta para diminuir as dúvidas da comunicação, como bem nos diz Wolton (2010).

Além dos produtos e serviços inerentes a cada um dos departamentos, estes dois, Gerência de Circulação[120] e Seção de Referência, complementam o trabalho realizado pelo Setor de Comunicação. Mesmo que de forma inconsciente, os que ali atuam contribuem para divulgar aquilo que cada um oferece, para dirimir dúvidas e para direcionar os usuários, dentro e também fora da biblioteca, de acordo com os interesses por eles manifestados. Justamente pelo tipo de serviços/produtos que ambos os departamentos oferecem − que são basicamente de atendimento e necessitam de uma boa comunicação, seja para dar conhecimento, seja para orientar sobre como utilizá-los −, os dois estão em atividade de comunicação constante com os usuários.

Por ofertarem os produtos e serviços mais procurados, o trabalho do Setor de Comunicação é intimamente ligado a estes dois departamentos − Gerência de Circulação e Seção de Referência − e são neles que, na maioria das vezes, são geradas as informações para serem transmitidas aos usuários da biblioteca. Há uma relação de atendimento entre os três departamentos − Setor de Comunicação, Gerência de Circulação e Seção de Referência − que

[120] Relembrando que a Gerência de Circulação inclui a portaria principal, o acervo geral (livros) e o Setor de Empréstimos.

é impulsionada pelos produtos e serviços que cada um oferece. Sendo que, nesta relação, o Setor de Comunicação não cria demandas, em geral ele atende as demandas dos outros departamentos. O que não significa que não pode acontecer de o setor vir a criar alguma demanda, pois faz parte das atribuições de quem trabalha neste setor estar 'antenado' − às novidades que dizem respeito ao ambiente de biblioteca, às demandas prementes e ainda não atendidas e às situações do dia a dia − e fazer proposições.

Neste sentido – de estar 'antenado' ao que acontece ao redor – foi que eu, como responsável pelo setor e pelo gerenciamento do site do Sibi/UFG, criei em 2010, por iniciativa própria, a partir da observação de outros sites e da rotina de trabalho no Setor de Comunicação, um *link* no site da biblioteca denominado FAQs – *Frequently Ask Questions*. Em português: perguntas frequentes. Neste *link* são colocadas as perguntas mais frequentemente recebidas por parte dos usuários das bibliotecas − pelo Fale Conosco, pela Ouvidoria da UFG ou pessoalmente, com as respectivas respostas. É uma forma de se antecipar aos questionamentos de outros usuários para as mesmas questões. Não há dados estatísticos sobre o efeito deste *link* no site do Sibi/UFG, mas, a partir da observação na rotina da biblioteca e na caixa de *e-mail* do Fale conosco do Sibi/UFG e da Ouvidoria da UFG, pode-se afirmar que diminuiu consideravelmente o recebimento de perguntas repetidas.

O que não significa também que as perguntas não existem mais. Isto porque é preciso considerar que boa parte do público que as bibliotecas da UFG atende é renovado a cada novo semestre letivo, em particular nas categorias Estudante de graduação e Estudante de pós-graduação. E é também nestas duas categorias que está o maior número de usuários atendidos pelas bibliotecas, de acordo com os dados estatísticos coletados nos relatórios do Sibi/UFG (UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS, 2010; 2011).

Voltando à relação entre os três departamentos ora estudados, questões como melhorar o atendimento no escaninho da Biblioteca Central, que é de responsabilidade da Gerência de Circulação, remetem diretamente ao trabalho realizado no Setor de Comunicação. A questão foi apresentada nos questionários aplicados a ambos os grupos na pesquisa empírica e os resultados obtidos com os sujeitos do GRUPO 1 e com os sujeitos do GRUPO 2 demonstram que ambos os grupos concordam que é preciso: ampliar o espaço físico, divulgar mais as normas de uso do escaninho para os usuários e melhorar a sinalização no local (QUADRO 12, p. 226). Esta 'classificação', digamos assim, feita pelos respondentes, vai ao encontro do que está proposto no projeto de reforma da portaria principal da Biblioteca Central, que inclui o escaninho – sendo que a análise completa está no capítulo a seguir.

A partir do que foi exposto se acredita que há uma intensa relação de comunicação entre os dois departamentos abordados neste subitem, Gerência de Circulação e Seção de Referência, e os públicos que a Biblioteca Central atende. Relação esta que influencia no todo do funcionamento da biblioteca e até mesmo do Sibi/UFG, tendo-se em vista que a Biblioteca Central acaba funcionando como um espelho para as demais unidades do sistema.

4.4.3 A relação de comunicação da biblioteca com a UFG

Neste item se aborda a relação particular da biblioteca com a Assessoria de Comunicação da (Ascom/UFG), que atua como porta-voz da instituição. A Ascom/UFG tem, como funções básicas, "[...] planejar, gerir, coordenar, integrar e executar ações de comunicação na instituição." (LIMA, 2011, p. 49). O que vai ao encontro do que considera Wels (2008) quando esta diz que as assessorias de comunicação devem ter, como objetivo constante, a premissa de buscar o aprimoramento dos fluxos de comunicação no interior da organização e perante seus públicos.

As assessorias de comunicação, quando de seu surgimento nos órgãos públicos, tinham, entre suas principais atividades, o fornecimento de informações sobre atos governamentais e a consequente difusão de uma imagem pública favorável. Com a percepção de que organizações públicas se tornaram complexas demais para continuar a funcionar sozinhas em termos de comunicação, a prática de assessoramento foi sendo consagrada nesta área, legitimando as assessorias de comunicação como área estratégica. A partir daí passou a ficar claro que a função de assessoramento não precisa se limitar a um 'papel defensivo', de mero esclarecimento à opinião pública, como diz Wels (2008).

Para esta autora,

> A necessária interlocução permanente entre as organizações públicas e a sociedade permite estabelecer uma relação dialógica e uma constante reavaliação quanto aos rumos a serem tomados para a consecução dos objetivos coletivos. Com esta perspectiva as assessorias de comunicação elaboram projetos de suporte comunicacional. [...] estabelecendo canais de comunicação com seus respectivos públicos, os quais demandam reavaliação e reprogramação sistemática, afim de permanecerem efetivamente abertos e para que se mantenham os fluxos comunicacionais, num movimento recursivo ininterrupto. (WELS, 2008, p. 76-77).

Wels (2008) considera que as assessorias de comunicação nos órgãos públicos devem ser vistas como núcleos responsáveis por estabelecer e manter um canal permanente de

comunicação entre a organização e os diferentes púbicos com os quais se relaciona. Neste contexto, os assessores desempenham papel de facilitadores para permitir maior interlocução entre a organização e seus públicos. Bem como também devem procuram dar agilidade e qualificar esta relação através do diálogo com a mídia. "Nesse processo, a assessoria comunicação torna-se responsável pela administração da informação, divulgando e contribuindo para a formação da imagem pública da organização assessorada", comenta a autora (WELS, 2008, p. 78).

No entanto, como bem observa Lima (2011) em sua dissertação, a situação das assessorias de comunicação no âmbito do serviço público é, na maioria das vezes, de fragilidade. Seu posicionamento depende muito do nível de compreensão que a administração superior da instituição tem do que é uma assessoria de comunicação em uma instituição do porte de uma universidade federal. Seu âmbito de atuação e sua capacidade de atuação, em muitos casos, estão atrelados à disposição de cada administrador, não havendo, muitas vezes, nenhum projeto de comunicação para a instituição.

A partir do que conta Lima (2011), em alguns períodos da história da UFG a Ascom ficou bastante esquecida. Situação que mudou efetivamente na história recente da instituição, particularmente a partir do reitorado de Edward Madureira, que teve dois mandatos: 2006-2009 e 2010-2013. Período este em que, além de ser mais bem estruturada, a Ascom/UFG ganhou mais visibilidade, aproximou-se tanto da comunidade interna quanto externa à instituição e obteve reconhecimento por seus produtos e serviços. Bem como pelos resultados apresentados no que diz respeito à comunicação da UFG com seus públicos interno e externo – como se pode visualizar nos dados apresentados na obra publicada ao final da segunda gestão de Edward Madureira, a qual traz o registro das várias mudanças empreendidas na instituição (UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS, 2014).

Após sua reestruturação, iniciada em 2006, a Ascom/UFG passou a ser composta pelas coordenadorias de Imprensa, de Relações Públicas e de Publicidade Institucional, concentrando a maior parte das atividades de interlocução entre os diversos públicos da UFG.

A relação do Setor de Comunicação do Sibi/UFG com a Ascom/UFG também foi consolidada a partir de 2006. Ainda naquele ano o Sibi/UFG foi convidado a compor um conselho de comunicação liderado pela Ascom. Também foram convidados representantes de outros órgãos da UFG que possuíam algum trabalho de assessoria de comunicação na época – como o Hospital das Clínicas/Faculdade de Medicina, para compor este conselho. A ideia era dar uniformidade às ações, mais visibilidade ao que cada órgão estava desenvolvendo no campo da assessoria de comunicação e também buscar parcerias para a consolidação do que

se estava propondo para a Ascom a partir de então. Em suma, construir um projeto comum e mais amplo de comunicação para a UFG com diretrizes gerais, como bem define Lima (2011).

Na prática, no que diz respeito ao Sibi/UFG, esta aproximação permitiu o reconhecimento do trabalho que já vinha sendo feito em termos de comunicação em outros órgãos – conforme se vê registrado no livro de final de gestão do reitor Edward Madureira, que diz:

> A comunicação na UFG está a cargo de diversos órgãos e setores, cuja função é manter canais de acesso e informação para a comunidade interna e entre a instituição e a sociedade. Entre eles estão a Assessoria de Comunicação (Ascom), a Rádio Universitária, o Sistema de Bibliotecas (Sibi), o Centro de Recursos Computacionais (Cercomp), o Centro de Informação e Documentação Arquivística (Cidarq) e a Ouvidoria. Cada qual com suas funções específicas compõe o sistema de comunicação da UFG. (UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS, 2014, p. 119).

Acredita-se que desde 2006 vem acontecendo, na relação de comunicação e de atuação entre o Setor de Comunicação do Sibi/UFG e a Ascom/UFG, aquilo que Wels (2008) considera como coerente para as assessorias de comunicação de órgãos públicos: atuar como núcleos responsáveis por estabelecer e manter um canal permanente de comunicação entre a organização e os diferentes púbicos com os quais se relaciona. Isto porque é neste sentido que, acredita-se, ambos, Setor de Comunicação do Sibi/UFG e Ascom/UFG, vêm atuando, com os colaboradores de cada um desempenhando o papel de facilitadores para permitir maior interlocução entre a organização e seus públicos.

O convite para participar do conselho de comunicação que partiu da Ascom abriu espaço para que o Setor de Comunicação do Sibi/UFG passasse a atuar em parceria com as coordenadorias estruturadas na Ascom/UFG – de Imprensa, de Relações Públicas e de Publicidade Institucional, dentro da atuação de cada uma.

A coordenadoria de Imprensa é responsável pela: a) manutenção do relacionamento com a imprensa; b) produção mensal do jornal UFG nos formatos impresso e *on-line*; c) manutenção do Portal da UFG na *web*; d) edições do Boletim Informativo UFG, que é semanal e no formato eletrônico; e) produção semestral da revista UFG Afirmativa; f) cobertura jornalística e fotográfica de fatos e eventos da UFG; g) confecção do *clipping* eletrônico diário. Além disso, esta equipe também é responsável pela presença da UFG nas redes sociais Twitter e Facebook e pela manutenção da página eletrônica da Ascom, onde são divulgados os serviços prestados pela assessoria para os demais órgãos e unidades da UFG (UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS, 2014).

Com a coordenadoria de Imprensa a parceria entre Ascom e Sibi/UFG passou a permitir que o Sibi/UFG esteja mais presente nas mídias gerenciadas pela Ascom/UFG – o site institucional; a revista UFG Afirmativa; o boletim informativo semanal eletrônico; o Jornal UFG, nos formatos impresso e *on-line*; e a *fanpage* da UFG na rede social Facebook. Foi criada uma relação de confiança entre os dois lados. Na prática isto significa que sempre que o Sibi precisa do apoio a Ascom na divulgação de suas notícias, o espaço está aberto. Com isto a biblioteca ganhou mais visibilidade; e o trabalho do Setor de Comunicação do Sibi/UFG mais responsabilidade, já que, na maioria das vezes, as notícias são publicadas na forma original em que são enviadas à Ascom.

A coordenadoria de Relações Públicas busca fortalecer a imagem da UFG por meio do planejamento/organização/realização do cerimonial de eventos diversos e, principalmente, das colações de grau dos formandos da instituição. Com esta coordenadoria a parceria com o Sibi se dá no âmbito do apoio para a realização dos eventos nas bibliotecas do Sibi/UFG, em particular naqueles em que o Reitor se faz presente – como foi o caso da inauguração da sede da Biblioteca Setorial Campus 1 (BSCAMI), em dezembro de 2012.

Já a coordenadoria de Publicidade Institucional, a mais nova na Ascom − criada em 2007, possui uma equipe especializada que cuida da gestão da marca da UFG. Seu papel é desenvolver campanhas publicitárias para os públicos internos e externos da instituição nos mais variados formatos.

Os trabalhos produzidos por esta coordenadoria estão presentes nos meios que a Ascom gerencia: redes sociais, Portal da UFG, jornal, boletim eletrônico e revista, bem como também em materiais de divulgação, tais como cartazes, folders e marca-páginas. A visibilidade do trabalho da equipe de Publicidade Institucional foi impulsionada com a instalação de placas de *outdoors* nos *campi* Samambaia e Colemar Natal e Silva[121], meios nos quais são veiculadas as campanhas que a equipe produz para a UFG de forma mais ampla, alcançando também a sociedade em geral.

Após a Ascom/UFG destinar um departamento específico para a criação publicitária, o trabalho em conjunto também abriu espaço para parcerias entre a biblioteca e a assessoria no que diz respeito à produção dos materiais de divulgação do Sibi/UFG. A campanha ‘Obra Prima’, desenvolvida e lançada em 2010, foi um dos primeiros trabalhos frutos da parceria com a equipe da coordenadoria de Publicidade Institucional da Ascom/UFG (FIGURA 6).

[121] Nomes oficiais dos popularmente conhecidos Campus 2 (Samambaia) e Campus 1 (Colemar Natal e Silva).

FIGURA 6 – Duas das peças da campanha 'Obra Prima', desenvolvida em 2010 pela Ascom/UFG para o Sistema de Bibliotecas da UFG

Fonte: Acervo do Setor de Comunicação do Sistema de Bibliotecas/UFG.

O sucesso desta campanha foi grande dentro e fora da instituição, principalmente por causa da inediticidade do material. Este trabalho, além de estar divulgado no site do Sibi/UFG[122], foi apresentado por esta pesquisadora em formato de pôster no 24° Congresso Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação (CBBD), em 2011, na cidade de Maceió (AL). A apresentação, seguida da distribuição de marca-páginas e cartazes da campanha para os presentes, deu visibilidade nacional à campanha, à UFG e ao Sistema de Bibliotecas.

Como exemplos da repercussão da campanha externamente à UFG, o Sistema de Bibliotecas recebeu diversos pedidos, alguns inesperados, como: a requisição das peças para serem reimpressas por outras instituições dentro e fora de Goiás; um pedido para serem que as peças pudessem ser publicadas em um livro didático que seria distribuído em escolas públicas; solicitações de envio do material da campanha para diversas partes do País; solicitações de envio das peças para instituições de ensino em Goiânia. E ainda: uma peça da

[122] Materiais disponíveis em dois endereços. Neste o texto explicando sobre a campanha: <http://www.bc.ufg.br/up/88/o/Obra_prima.pdf>. E neste os materiais produzidos para a campanha − cartazes, marcadores de página e abas para prateleira, bem como o artigo apresentado sobre a campanha no XXIV CBBD, evento da área de Biblioteconomia: <http://www.bc.ufg.br/p/3401-campanhas-educativas>.

campanha foi utilizada no certame de 2012 do Exame Nacional do Ensino Médio (ENEM)[123], o que deu grande visibilidade para a UFG como um todo[124].

O sucesso da parceria na realização da citada campanha abriu espaço para que a biblioteca demandasse a Ascom/UFG em outras situações, como, por exemplo, na produção e publicação do Guia do Usuário (ANEXO C) – material inicialmente em forma de folder, agora transformado em folheto, que é atualizado anualmente para ser distribuído pelas bibliotecas para seus usuários nos formatos impresso e digital. Antes produzido de modo digamos, mais caseiro, na própria biblioteca, com a parceria entre Sibi/UFG e Ascom/UFG o guia passou a ser produzido pela equipe de publicidade da assessoria sob a supervisão do Sibi/UFG.

Esta parceria e seus resultados positivos nos levam a considerar o que nos diz Capriotti (2002, p. 1): "Por tanto, la comunicación es esencial para una organización, no sólo para transmitir autoridad, sino también para lograr la cooperación". E que: "La responsabilidad de la comunicación alcanza a todos los niveles de una organización." (CAPRIOTTI, 2002, p. 2).

[123] O ENEM é realizado anualmente pelo Governo Federal, através do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP), órgão ligado ao Ministério da Educação. Criado em 1998 com o objetivo de avaliar o desempenho do estudante ao fim da educação básica, busca contribuir para a melhoria da qualidade desse nível de escolaridade. A partir de 2009 o exame passou a ser utilizado também como mecanismo de seleção para o ingresso no ensino superior. O Enem também é utilizado para o acesso a programas oferecidos pelo Governo Federal, tais como o Programa Universidade para Todos (ProUni). Disponível em: <http://portal.inep.gov.br/web/enem/sobre-o-enem>. Acesso em: 16 jan. 2015.

[124] Vale ressaltar que a iniciativa de usar peças da campanha 'Obra Prima' nas provas do ENEM partiu da instituição organizadora do certame. As bibliotecas, assim como a Ascom/UFG, foram pegas de surpresa. Aconteceu o que no jornalismo se chama de 'mídia espontânea'.

5 A PESQUISA NO SIBI: APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS COLETADOS

Neste capítulo são apresentados os resultados dos dados coletados em formato de percentual e as respectivas análises de acordo com os grupos selecionados para a pesquisa empírica. Ressalta-se que os números em percentuais foram arredondados para cima para se apresentar apenas números inteiros. No entanto, isto não altera o resultado dos dados coletados tampouco das análises apresentadas.

Optou-se por separar os dados por grupo pesquisado – GRUPO 1: colaboradores das seções selecionadas e GRUPO 2: usuários da Biblioteca Central previamente selecionados – para que os mesmos sejam visualizados de forma clara e contextualizada. As considerações e sugestões acerca dos dados coletados para os dois grupos serão apresentadas no capítulo seguinte a título de fechamento desta dissertação.

Os termos ‘funcionário’ e ‘servidor’ estão sendo utilizados com o mesmo sentido neste trabalho, designam aqueles sujeitos que são do quadro efetivo da UFG, ou seja, concursados, e atuam nas bibliotecas. Já o termo ‘colaborador’ inclui os servidores/funcionários, os terceirizados e os estagiários, sendo que estas duas últimas categorias não são do quadro efetivo. Cada termo é usado conforme o contexto da questão e/ou da análise, como se verá adiante.

5.1 DADOS E ANÁLISES DA PESQUISA COM OS COLABORADORES DAS SEÇÕES SELECIONADAS (GRUPO 1)

Este grupo é composto pelas pessoas que atuam nos setores selecionados para a pesquisa: Gerência de Circulação, Seção de Referência e Setor de Comunicação, entre efetivos e terceirizados. Para fins didáticos, este grupo foi denominado GRUPO 1 e os sujeitos denominados colaboradores. No caso deste grupo a proposta era entrevistar todos os que estavam atuando nos três setores selecionados no período da aplicação da pesquisa. Assim, a amostra inicial para este grupo era composta por 27 sujeitos.

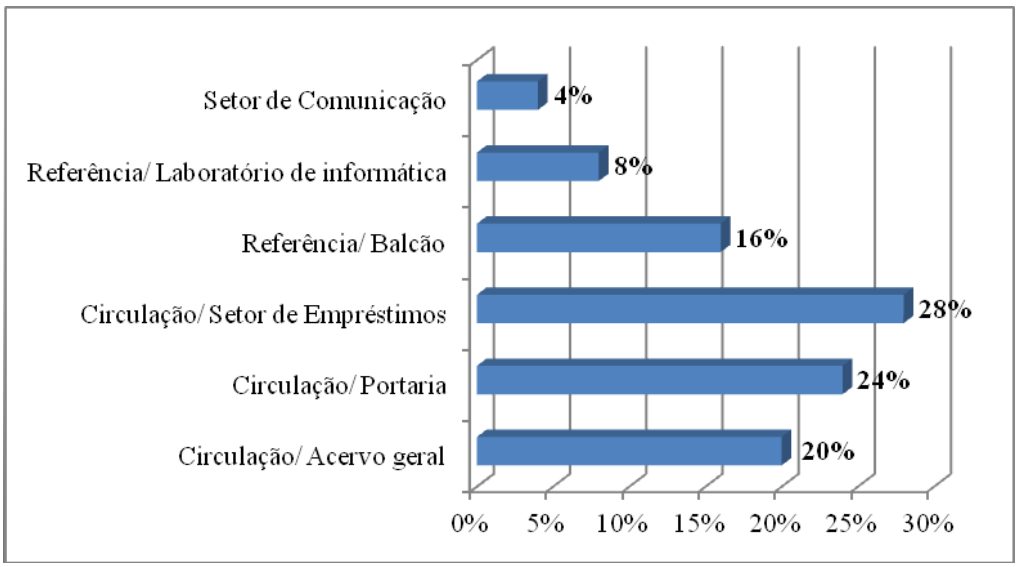
Conforme explicado no capítulo sobre o caminho metodológico, dois colaboradores foram excluídos da amostra na hora de aplicar o questionário. Considerou-se que eles não estavam aptos a responder à pesquisa no sentido de que não poderiam dar respostas úteis à mesma. Assim, foram aplicados 25 questionários para este grupo e todos foram respondidos.

Logo, os 25 questionários totalizam os 100% da amostra do GRUPO 1, composto pelos colaboradores das seções selecionadas para a pesquisa na Biblioteca Central.

Os dados coletados neste grupo foram compilados e reunidos em tabelas utilizando o programa Excel, de acordo com cada questão proposta no questionário aplicado. Após compilar todas as respostas coletadas, utilizou-se uma fórmula do próprio Excel para calcular os percentuais encontrados para cada item proposto no questionário. Assim, os resultados estão apresentados em forma de percentagem seguidos das respectivas análises.

Na primeira questão foi perguntado aos entrevistados qual era o setor de trabalho em que ele estava lotado. Na pesquisa foram obtidos os seguintes percentuais, do maior para o menor: 28% dos respondentes são do Setor de Empréstimos; 24% da Portaria; 20% do Acervo Geral; 16% do balcão do Setor de Referência; 8% do Laboratório de Informática; e 4% do Setor de Comunicação (GRÁFICO 1).

GRÁFICO 1 – Identificação do setor de trabalho



Fonte: Elaborado pela autora.

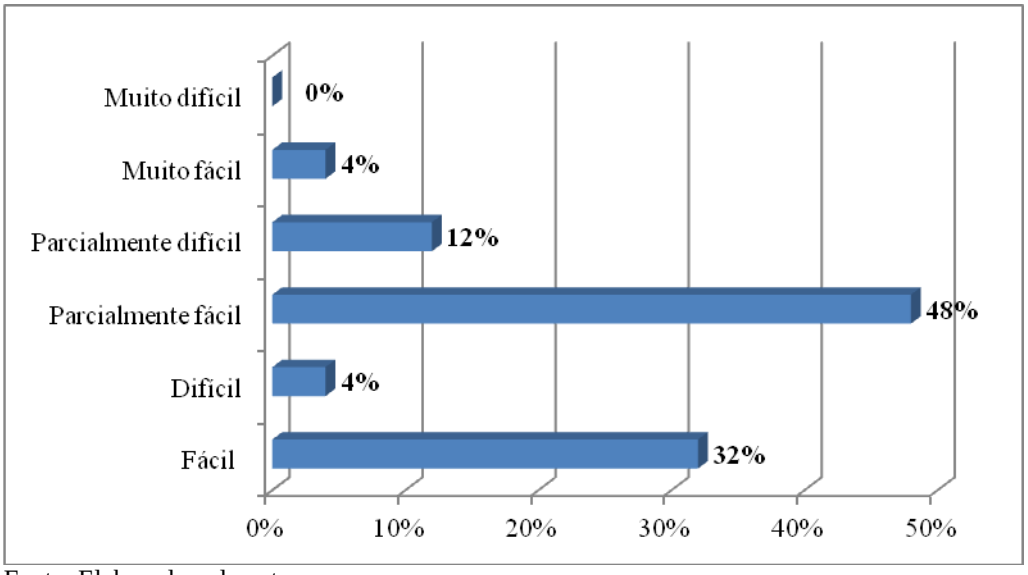
Os resultados encontrados coincidem com o que foi detectado anteriormente, durante a conversa inicial para confirmação do número de servidores em cada setor e para a sensibilização no sentido de que participassem da pesquisa. O Setor de Empréstimos aparece como o que possui o maior número de servidores, dado que está coerente com a realidade, tendo em vista que este é o local – dentre os selecionados para esta pesquisa, onde há o maior fluxo de usuários.

E isto se justifica por ser este o setor onde são realizadas as operações de empréstimo, renovação e devolução de material. Operações, por sua vez, que são os serviços mais

procurados dentre os ofertados pelas bibliotecas do Sibi/UFG, conforme dados encontrados na pesquisa realizada com usuários das bibliotecas da UFG por Fialho (2010). O Setor de Comunicação aparece com o menor percentual de servidores e este dado confirma que o setor necessita de mais profissionais, de preferência especializados, para aprimorar o trabalho que vem sendo realizado, bem como para ampliá-lo.

Na segunda questão foi perguntado sobre a facilidade e/ou dificuldade do trabalho que cada respondente executa em seu respectivo setor. A pergunta possuía seis opções, as quais tiveram os seguintes resultados, do maior para o menor: 48% dos respondentes consideram que o trabalho que executam é parcialmente fácil; 32% o consideram fácil; 12% parcialmente difícil; 4% difícil e 4% muito fácil. Nenhum dos respondentes considera que o trabalho executado é muito difícil. Os dados estão dispostos do GRÁFICO 2.

GRÁFICO 2 – Quanto à facilidade/dificuldade do trabalho executado



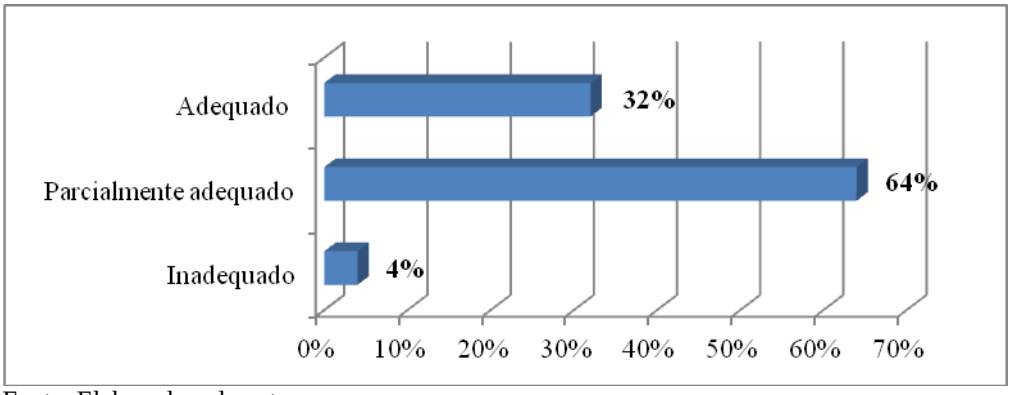
Fonte: Elaborado pela autora.

A partir destes resultados, pode-se pensar em duas hipóteses: a) os colaboradores estão muito bem treinados para aquilo que desenvolvem como atividade de trabalho; b) os colaboradores estão realizando as atividades de maneira tão mecânica que as consideram fácil/parcialmente fácil. No caso da hipótese A, esta pode ser considerada positiva e não há muito que se discutir sobre a mesma. No caso da hipótese B, a mecanicidade ao se realizar uma tarefa pode levar à alienação, o que para o atendimento ao usuário de biblioteca não é nada saudável, já que atendimento envolve comunicação interpessoal – entre o usuário, que necessita de algum produto ou serviço da biblioteca e o servidor/colaborador, que sabe ou tem como ajudar o usuário a obter o que precisa.

O indivíduo alienado é aquele que está tão condicionado a realizar aquela tarefa de maneira mecânica que, muitas vezes, realiza-a sem nem mesmo olhar no rosto de quem ele está atendendo – no caso de uma situação de atendimento na biblioteca, por exemplo. Morin (2005c) fala que o ser humano é, na verdade, *homo complexus*, por ser, ao mesmo tempo, *sapiens* e *demens*, afetivo, lúdico, imaginário, poético, prosaico, mas capaz de objetividade, de cálculo e de racionalidade. E, justamente por ser complexo, o ser humano tem a capacidade de se alienar daquilo que não o está agradando, mesmo que momentaneamente, e agir mecanicamente. A alienação ao trabalho e a mecanicidade deste não são características bem vindas para o atendimento nas seções que estão sendo estudadas nesta pesquisa, pois, como já se disse, estas seções necessitam que a comunicação interpessoal flua para que se alcance um bom resultado.

A terceira questão perguntava sobre a adequação e/ou inadequação do ambiente de trabalho mediante as atividades que cada um realiza. Os percentuais obtidos são os seguintes, do maior para o menor: 64% consideram o ambiente parcialmente adequado; 32% consideram adequado; e 4% inadequado. Os dados podem ser visualizados no GRÁFICO 3.

GRÁFICO 3 – Quanto à adequação/inadequação do local de trabalho



Fonte: Elaborado pela autora.

Os dados revelados na pesquisa vão ao encontro do que se vive no dia a dia das seções pesquisadas – em particular da Circulação/Portaria e Circulação/Setor de Empréstimos, de onde se acredita que veio o maior número de respostas na opção ‘parcialmente adequado’. Isto porque na Portaria há uma necessidade premente de que se faça a reforma que está planejada há algum tempo e que ainda não saiu do papel por fatores alheios à gestão do Sibi/UFG. No Setor de Empréstimos há, por parte dos servidores que ali atuam, uma

insatisfação geral no tocante à ergonomia[125] do ambiente de trabalho. Conforme Carvalho e Ferreira (1998), ergonomia vai muito além de se oferecer mesas e cadeiras adequadas ao ambiente de trabalho, mas é isto que acontece na prática na maioria das vezes.

De acordo com estes autores, "O trabalho humano é, por definição, multidimensional e a interface sujeito-posto de trabalho é apenas uma das dimensões a partir da qual podemos analisá-lo." (CARVALHO; FERREIRA, 1998, p. 1). Assim, ao se fazer uma abordagem ergonômica, o homem é o referencial primeiro para qualquer modificação, e não a cadeira, a máquina, o posto de trabalho enfim. Isto porque a meta principal da ergonomia é adaptar o trabalho ao homem. "[...] Assim, a tarefa do ergonomista é compreender o trabalho para transformá-lo visando construir uma solução de compromisso entre o bem-estar do sujeito, a segurança das pessoas bem como dos meios de produção, a eficiência e a produtividade no trabalho." (CARVALHO; FERREIRA, 1998, p. 1-2). E não o inverso, como muitas vezes acontece.

Desde 1999, ano em que esta pesquisadora começou suas atividades na Biblioteca Central, o espaço de trabalho no Setor de Empréstimos foi reformado pelo menos por duas vezes na tentativa de melhor adaptá-lo às atividades e às necessidades das pessoas que ali atuam. No entanto, também se tem observado que o compromisso com o bem-estar do sujeito não tem sido considerado com a relevância necessária por parte de quem planeja as reformas – que no caso não é a biblioteca, mas sim o Centro de Gestão do Espaço Físico (CEGEF), órgão da UFG responsável por todos os tipos de reformas na instituição. E isto fica patente no descontentamento de quem ali trabalha. Uma nova reforma do espaço está programada, mas ainda sem data para ser executada. O que se espera é que todos os ângulos de que falam Carvalho e Ferreira (1998) sejam levados em conta neste novo projeto de reforma.

A quarta questão era aberta e perguntava o que pode ser melhorado no respectivo local de trabalho. Esta questão teve 20 respostas, o que significa que 16% da amostra deixaram a questão em branco. No QUADRO 5 estão compiladas todas as sugestões recebidas, separadas por setor de atuação do respondente para que sejam visualizadas dentro do contexto em que foram feitas e para que se possa verificar se há coerência com o setor em questão. Apesar desta separação, por setor de atuação, continua mantido o sigilo dos respondentes, conforme garantido no Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE).

[125] "O termo ergonomia vem do grego e*rgon* (trabalho) e *nomos* (leis, normas, regras). A criação deste neologismo é atribuída ao polonês W. Jastrzebowski (1857) que publicou 'Elementos de ergonomia ou ciência do trabalho'." (CARVALHO; FERREIRA, 1998, p. 1).

QUADRO 5 – Sugestões acerca do que pode ser melhorado no local de trabalho

SEÇÕES	SUGESTÕES
Circulação/ Acervo geral	• Mais servidores; • Higiene e logística; • No acervo deveria ter mais ventilação e os livros deveriam ser limpos ao menos uma vez por mês, pois a poeira é insuportável; • A limpeza das estantes poderia ser feita com maior frequência, pois o pó dos livros prejudica a saúde dos funcionários do acervo mesmo com o uso de máscara e luvas; • A melhoria deveria partir dos usuários, visto que não demonstram preocupação quanto à organização e cuidados básicos com os materiais.
Circulação/ Portaria	• Uma reforma nos escaninhos, para viabilizar o lugar, para guardar determinados objetos que não tem espaço; • Reformar, em questão de estética, a entrada, pois está muito suja. Aumentar o escaninho, pois está pequeno. Reestruturar o balcão da portaria, que não é ergonômico.
Circulação/ Setor de Empréstimos	• Organização, infraestrutura, assentos, espaço, equipamentos; • Desde a questão ergonômica e de melhoria do espaço físico do local de trabalho até a adesão a um sistema mais automatizado que possibilite a realização de um atendimento eficaz e que seja pautado pela qualidade e a confiança na informação prestada aos usuários finais da biblioteca. (Exemplos: instalação de impressoras, emissão de nada consta automático, reimpressão de boletos de empréstimo, devolução e reserva). Os servidores também deveriam todos ser treinados para atender no balcão. Portanto, os servidores deveriam ser treinados e avaliados. Sugestão de curso: "qualidade no atendimento ao público"; • Aumentar os espaços e a organização do ambiente; • O ambiente de trabalho não é bom, as cadeiras são ruins, o espaço é pequeno e muito apertado; • Organização melhor no atendimento aos usuários (fila). Melhorias no balcão. Avisos de alerta no atendimento, como: "espere a sua vez"; • Armários/escaninho para armazenagem provisória de livros que precisam de alguma análise, ou seja, para encaminhamento para encadernação, processamento etc., visando uma melhor organização do espaço. Aspecto ergonômico mais favorável, mais agradável para o recebimento/atendimento dos usuários. Limpeza; • Aumentar o quadro de funcionários.
Referência/ Balcão	• O Setor de Referência vai passar por uma reforma e terá uma nova estruturação. Hoje acho a sala interna muito quente, sem ventilação natural, e a disposição da mesa de trabalho errada, pois fico de costas para o balcão de atendimento; • Expandir o mesmo removendo divisórias desnecessárias para maior contato com o público e redução de níveis de iluminação; • A comunicação e motivação dos servidores.
Referência/ Laboratório de informática	• Limpeza, os equipamentos dever ser mais bem cuidados, fazer manutenção periódica. As instalações parecem mais 'gato', são malfeitas. O cabeamento deve ser melhorado; • Trocando as máquinas antigas e colocando de última geração, principalmente no laboratório de pós, para que os alunos possam ser mais bem servidos.
Setor de Comunicação	• Poderia ser um espaço mais amplo e moderno, com espaço adequado para armazenamento de materiais de divulgação, dentre outros.

Fonte: Elaborado pela autora.

No geral se verifica que há coerência entre a sugestão dada e o setor a que pertence o respondente. Também há coerência, na maior parte das sugestões, com a realidade vivida *in loco* em cada setor. Um exemplo é quando o respondente, que atua na Portaria, diz que é preciso "Reformar, em questão de estética, a entrada, pois está muito suja. Aumentar o escaninho, pois está pequeno. Reestruturar o balcão da portaria, que não é ergonômico". Volta-se à questão da reforma da portaria, que está planejada há mais de dois anos e que ainda não foi efetivada. Esta reforma vai permitir, entre outras coisas, que se amplie o espaço dos escaninhos e, assim, propiciar melhor atendimento no local.

Na questão específica da comunicação, esta reforma irá afetar principalmente no que diz respeito à comunicação visual, pois irá possibilitar que se melhore a logística da entrada da biblioteca, bem como a sinalização da portaria, que é a principal, e do prédio como um todo. A sinalização, por sua vez, estando mais clara e objetiva, irá facilitar, ao usuário, a localização de informações de seu interesse, bem como o seu deslocamento dentro do prédio, em particular para quem está indo à biblioteca pela primeira vez, seja da comunidade UFG ou não.

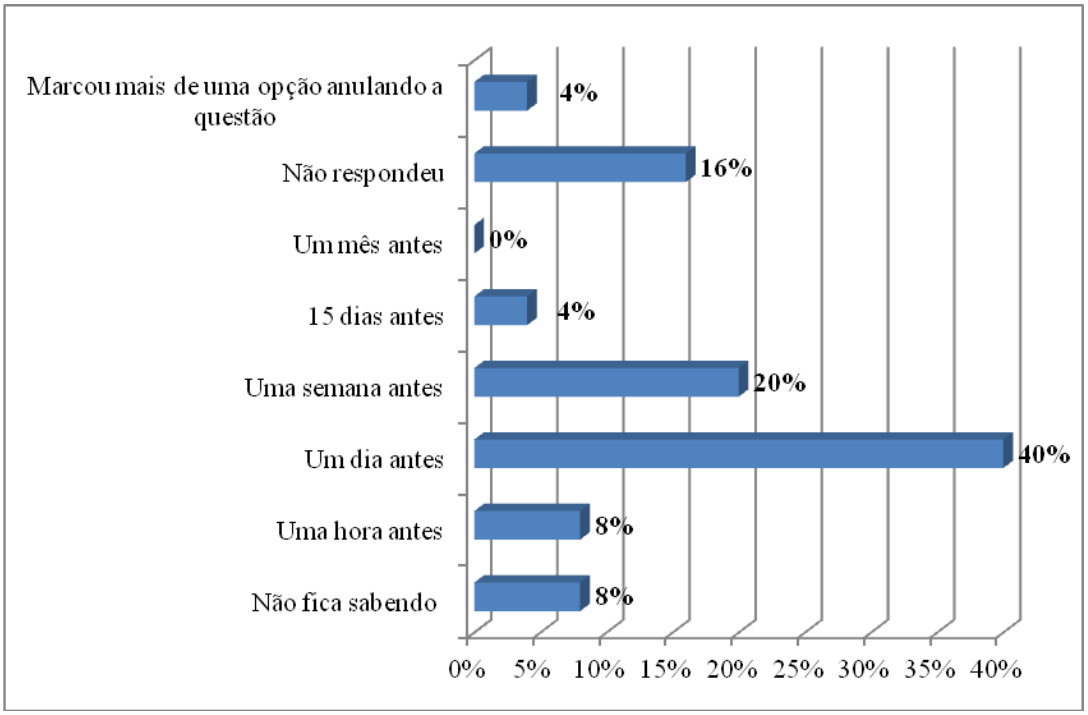
Ao se observar os termos utilizados pelos respondentes, um deles chama a atenção por aparecer em seis das 20 sugestões: a limpeza. Assim, infere-se que é preciso dar mais atenção ao serviço de limpeza que vem sendo realizado na biblioteca, em particular nos acervos, onde a reclamação procede e é antiga. Há anos a direção do Sibi/UFG vem tentando, junto à administração superior da instituição, que se contrate uma empresa especializada em limpeza de acervos. O serviço que vem sendo feito não é adequado para se evitar a proliferação de fungos e outros insetos que atacam os materiais utilizados na confecção de livros e outros materiais do acervo[126]. Além de superficial, a limpeza que vem sendo feita não atinge o todo dos acervos, tampouco é realizada em todas as unidades do Sibi/UFG, como seria com a contratação de uma empresa especializada para tal, já que o contrato seria institucional e atenderia ao sistema como um todo.

A quinta questão perguntava com que antecedência chegam as informações que o

[126] Os acervos de bibliotecas são, em geral, constituídos por materiais que utilizam o papel como suporte da informação, além de tintas das mais diversas composições. O papel é formado basicamente por fibras de celulose. A acidez e a oxidação são os maiores processos de deterioração química da celulose. Também há os agentes físicos de deterioração, sendo que os mais frequentes são os insetos, os roedores e o próprio homem.
Embora não seja possível eliminar totalmente as causas do processo de deterioração dos documentos, com certeza se pode diminuir consideravelmente seu ritmo, através de cuidados com o ambiente, o manuseio, as intervenções e a higiene, entre outros. A limpeza de acervos é parte da área de conservação dos documentos e serve para controlar os agentes biológicos de deterioração de acervos, tais como insetos (baratas, brocas, cupins), roedores e fungos. A falta de higiene, bem como temperatura alta, umidade relativa elevada e pouca circulação de ar se constituem em alimentos para a proliferação destes agentes e a deterioração dos acervos. Bem como a deterioração da saúde de quem ali trabalha também (CASSARES, 2000).

Sibi/UFG fornece e que precisam ser repassadas aos usuários (GRÁFICO 4). Foram apresentadas oito opções de resposta em forma de escala, seguindo o que propõe Pierre (2008). Dos respondentes, 40% afirmaram que recebem as informações com um dia de antecedência; 20% afirmaram que recebem com uma semana de antecedência; 8% afirmaram que recebem com uma hora de antecedência; 8% afirmaram que não recebem; 4% afirmaram que recebem com 15 dias de antecedência; e 16% não responderam. Nesta questão 4% dos respondentes marcaram mais de uma opção. E, como a questão não era de múltiplas respostas, considerou-se por bem anular tais respostas.

GRÁFICO 4 – Quanto à antecedência com que chegam as informações que o Sibi/UFG fornece e que precisam ser repassadas aos usuários



Fonte: Elaborado pela autora.

A ideia nesta questão era perceber se as informações que precisam ser repassadas aos usuários chegam até eles em tempo hábil – como, por exemplo, fechamentos inesperados em dias que seriam de funcionamento normal. Pelas respostas é possível inferir que quase nunca as informações que precisam ser repassadas aos usuários chegam até eles em tempo hábil, já que os colaboradores, na maioria das vezes, recebem as informações com apenas um dia de antecedência (40% das respostas). Assim, percebe-se que é preciso diagnosticar onde a informação está ficando truncada para melhorar a comunicação com os colaboradores, dando mais agilidade às ações, para que estes possam, também de forma mais ágil e frutífera, repassar as informações aos usuários.

Um grupo de 20% da amostra respondeu que recebe as informações com uma semana de antecedência. Vale o esforço de verificar também, dentro do possível e em outro momento, quem são os colaboradores que têm este privilégio e se não caberia a eles contribuir na disseminação da informação, reforçando a ideia de que a comunicação não depende de um só, mas do todo, pois é um processo da organização.

Como dizem Brandolini, Frígoli e Hopkins (2009), os processos comunicacionais são os que sustentam as organizações como uma rede de relações, onde estão em ação vários atores. A falta de comunicação gera incerteza, enquanto que o excesso provoca indiferença. Um pequeno mal-entendido de significado pode ser prejudicial para o projeto de toda a organização. Por este motivo, é importante integrar todas as ações de comunicação em um espaço único e com uma gestão coordenada de todos os recursos.

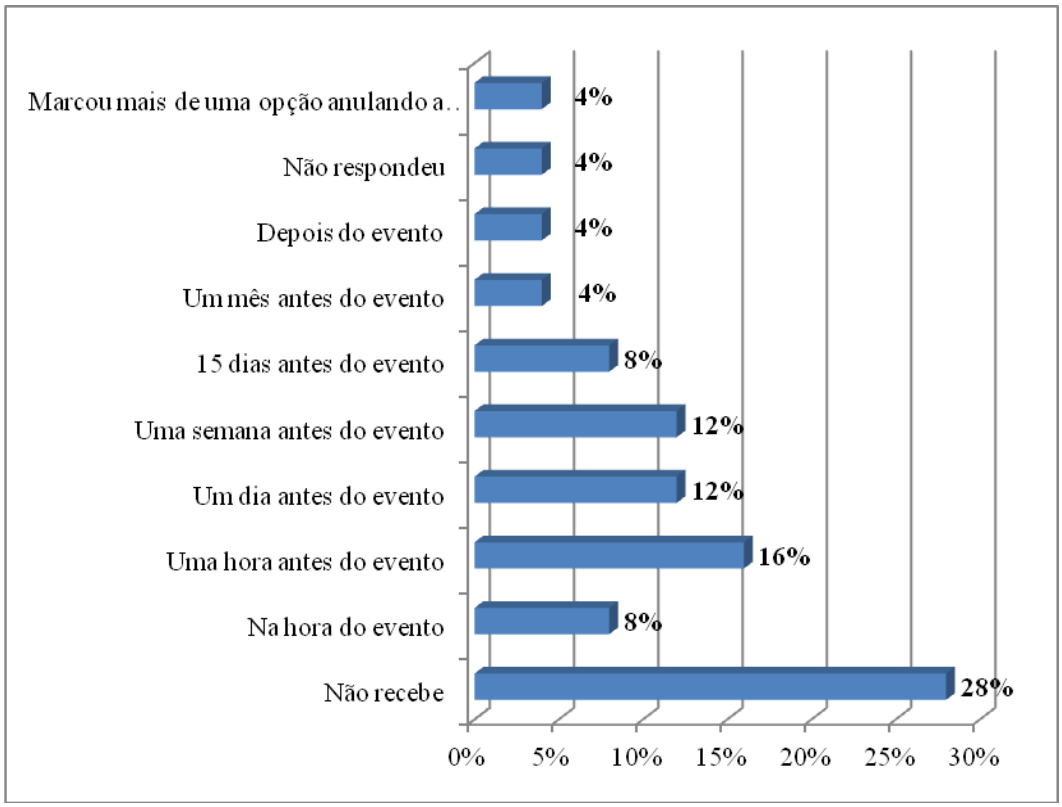
Assim é que o processo de organização, preparação e divulgação no Sibi/UFG está sob a coordenação de um departamento, o Setor de Comunicação, mas não depende tão somente dele. É imprescindível o envolvimento de todos os colaboradores, em particular os dos setores que foram selecionados para esta pesquisa − Seção de Referência, Setor de Comunicação e Gerência de Atendimento, pois são todos considerados 'de linha de frente' na biblioteca conforme explicado anteriormente. A Seção de Referência e a Gerência de Atendimento − que inclui a portaria, os acervos de livros e o balcão de empréstimos, são o que se chama de 'centro nervoso' em uma biblioteca por serem os dois departamentos que oferecem a maior parte dos produtos e serviços procurados pelos usuários em uma biblioteca. Logo, são os departamentos mais demandados e onde há maior circulação de usuários.

Na sexta questão se perguntou com que antecedência chegam as informações sobre os eventos que acontecem no auditório da Biblioteca Central. Esta unidade do Sibi/UFG é a única das bibliotecas do sistema que possui um auditório como parte integrante do prédio. Na BSCAMI há um espaço multiuso que no dia a dia é utilizado como sala para estudo coletivo e que, eventualmente, pode ser utilizado para eventos.

Nesta questão também foram apresentadas oito opções de resposta em forma de escala. Os percentuais de resposta foram os seguintes, do maior para o menor: 28% responderam que não recebem e 16% disseram que as informações chegam uma hora antes do evento. As opções 'um dia antes do evento' e 'uma semana antes do evento' tiveram, cada uma, 12% de respostas. As opções '15 dias antes do evento' e 'na hora do evento' tiveram, cada uma, 8%. E as opções 'um mês antes do evento' e 'depois do evento' tiveram 4%. Do total da amostra, 4% não responderam e outros 4% anularam a questão ao marcar mais de uma opção, considerando-se que esta questão também não era de múltiplas respostas. Os

dados estão dispostos no GRÁFICO 5.

GRÁFICO 5 – Quanto à antecedência com que chegam as informações sobre os eventos que acontecem no auditório da Biblioteca Central



Fonte: Elaborado pela autora.

O percentual de 28% para a opção ‘não recebe’ é preocupante, pois significa que um quarto da amostra sequer é informado sobre os eventos que acontecem no auditório da Biblioteca Central. E a situação tende a piorar, pois, após a aplicação dos questionários para esta pesquisa, a direção do Sibi/UFG realizou uma ação que considerou importante: entregou a administração do auditório da Biblioteca Central para o Centro de Gestão do Espaço Físico (CEGEF).

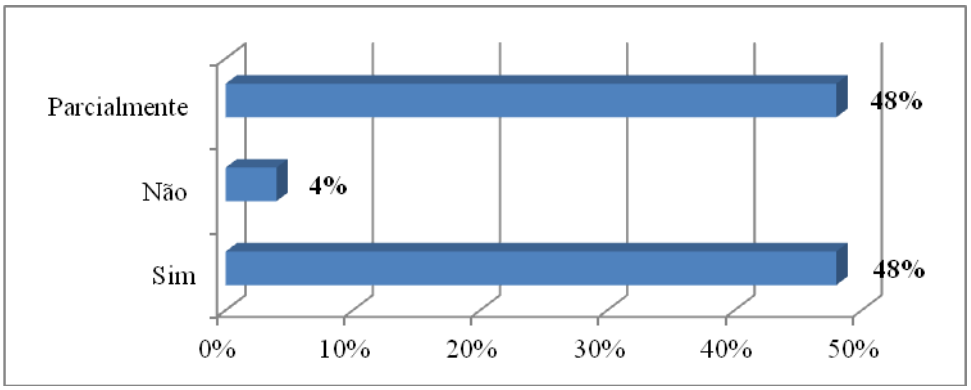
Este órgão tem, entre outras atribuições – tais como a de gerenciar todas as construções, reformas e ampliações na UFG, a de contratar pessoal terceirizado para gerenciar os auditórios e espaços afins na universidade mediante pedido do órgão onde o espaço está instalado. Isto significa, na prática, que a Biblioteca Central não tem mais controle sobre a agenda do auditório e, assim sendo, torna-se mais difícil saber com antecedência a finalidade para o qual o mesmo será utilizado. Tampouco divulgar isto para seus colaboradores e usuários com a antecedência necessária.

Por um lado, a transferência da gestão do auditório para o CEGEF aliviou a equipe que

administra o Sibi/UFG. E esta transferência está embasada em vários motivos, entre eles a falta de pessoal para gerir o espaço da forma adequada e a contento de quem o requisitava. Por outro, o Sibi não mais tem controle sobre a agenda do auditório, o que, do ponto de vista da comunicação aprofunda a problemática apontada na sexta questão. Será preciso avaliar com mais atenção o que é possível fazer a respeito.

A pergunta número sete questionava sobre a sinalização da entrada da Biblioteca Central, se ela explica o que o usuário precisa saber. Houve empate entre as opções 'sim' e 'parcialmente'. Cada uma obteve 48% das respostas. A opção 'não' obteve 4% de respostas. Os dados podem ser visualizados no GRÁFICO 6.

GRÁFICO 6 – Quanto à sinalização da entrada da Biblioteca Central, ela explica o que os usuários precisam saber



Fonte: Elaborado pela autora.

Analisando os dados, 48% dos respondentes estão de acordo com a sinalização – pois escolheram a opção 'sim'. Infere-se, então, que a sinalização está boa, atendendo ao que se propõe – que é orientar os usuários que entram no prédio da Biblioteca Central. Enquanto que apenas 4% da amostra considera que não, ela não está boa.

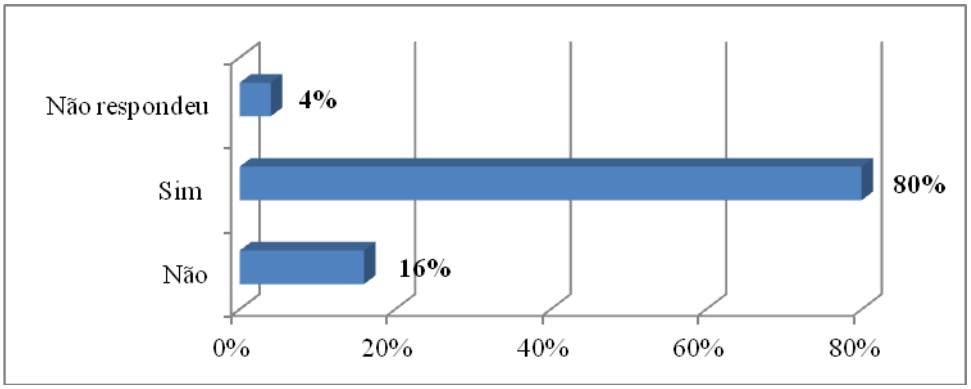
Quanto aos 48% que escolheram a opção 'parcialmente', pode-se inferir que eles acreditam que a sinalização precisa ser modificada e/ou que precisa ser melhorada. O que leva a crer que alguma coisa está boa nesta sinalização e alguma coisa não está. Caso sejam somados os percentuais das opções 'não' e 'parcialmente', tem-se 52% dos respondentes; pode-se chegar à conclusão de que mais da metade da amostra considera que a sinalização na entrada da Biblioteca Central precisa ser modificada e/ou melhorada.

Esta questão tinha a função de controle, conforme explicado no capítulo acerca do caminho metodológico. A ideia era que as respostas dadas a ela, em conjunto com as respostas da pergunta seguinte, tivessem coerência. Mas esta coerência não foi encontrada,

como se verá mais adiante, na análise da questão número oito.

Na questão oito a pergunta era se a sinalização da entrada da Biblioteca Central pode ser melhorada. Dos respondentes, 80% disseram que sim, pode ser melhorada; 16% disseram que não; 4% não responderam a questão (GRÁFICO 7).

GRÁFICO 7 – A sinalização da entrada da Biblioteca Central pode ser melhorada



Fonte: Elaborado pela autora.

O percentual de 80% para a opção ‘sim’ contradiz os 48% que na questão anterior disseram que a sinalização explica o que o usuário precisa saber. Se a sinalização explica o que o usuário precisa saber, pode-se inferir que ela está suficiente, logo, porque precisaria ser melhorada? A contradição pode ser por vários fatores e acredita-se que um deles pode ser a falta de atenção ao responder o questionário.

A questão da sinalização na entrada principal da Biblioteca Central nos leva de volta à reforma da portaria, que, ao ser executada, vai interferir também na sinalização. Remete também ao projeto de reforma e atualização da sinalização em toda a Biblioteca Central que vem sendo discutido desde 2010 pela direção do Sibi/UFG. Tal projeto está pronto junto ao CEGEF, mas sua consecução ainda não foi liberada pela administração superior da instituição sob a alegação de falta de verba para este fim.

A questão oito era mista, fechada e aberta ao mesmo tempo, com a possibilidade de o respondente colocar suas sugestões caso quisesse. Foram recebidas 20 respostas ‘sim’ (80% da amostra), no entanto, constam apenas 17 sugestões nos formulários, as quais podem ser vistas no QUADRO 6. Do total de formulários, três não possuem sugestão, o que não inviabiliza a questão, já que a opção de dar sugestões era facultativa.

QUADRO 6 – Sugestões acerca do que pode ser melhorado na sinalização da entrada da Biblioteca Central

	SUGESTÕES
1.	Melhorias com relação às informações sobre os departamentos e o acervo;
2.	Vídeos informativos nos ambientes de circulação;
3.	Placas antigas com folhas nos nomes/setores. Cor, trabalhar com uma sinalização mais viva, harmônica;
4.	Pode e muito, indicações melhores para os usuários e pessoas que são da comunidade;
5.	De forma mais clara;
6.	A reforma tinha que ser geral, da portaria toda, conforme está previsto e não sai do papel;
7.	As catracas melhoradas e os corrimões na escada de um alambrado;
8.	Placas de informação para o usuário;
9.	Melhor iluminação e painel de aviso externo;
10.	Atualizar as placas de sinalização, pois alguns locais apontados atualmente foram até extintos;
11.	Placas mais visíveis;
12.	Sinalização para usuários com necessidades especiais; sinalização do acervo; elevador; necessário uma sinalização mais 'limpa' e 'atraente';
13.	Maior clareza; placas mais intuitivas; sinalização mais ostensiva!
14.	Tudo na vida sempre pode ser melhorado, eu acho que sim.
15.	Maior clareza e melhor detalhamento sobre materiais e localidades;
16.	Atualizar as informações das sinalizações existentes e providenciar a sinalização de acessibilidade principalmente para deficientes visuais;
17.	O aumento da placa de informações do que é proibido entrar... (texto incompleto).

Fonte: Elaborado pela autora.

A execução do citado projeto de sinalização irá contemplar a maior parte das sugestões apresentadas nesta questão pelos respondentes. Com a atualização das placas se terá mais clareza e objetividade em relação às informações sobre os departamentos e os acervos, tanto para quem é da comunidade UFG quanto para quem não é. A novidade que aparece nestas sugestões diz respeito à sinalização para usuários com necessidades especiais, que integra a tão propalada acessibilidade. Esta temática vem sendo discutida na UFG desde a criação, em 2010, do Núcleo de Acessibilidade, ligado à Pró-Reitoria de Graduação (PROGRAD).

O objetivo geral destes núcleos nas Instituições Federais de Ensino Superior (IFES) é contribuir com a inclusão social no País, minimizando os preconceitos, o estigma e as injustiças sociais, bem como contribuir com a implementação da política institucional de acessibilidade no Brasil. Na UFG, em particular, os objetivos do Núcleo de Acessibilidade são, dentre outros: a) atuar como órgão de referência nas questões sobre acessibilidade, com o

propósito de minimizar as fragmentações existentes; b) promover a consolidação das ações do Núcleo no que diz respeito às necessidades, sobretudo, dos discentes, a partir do processo seletivo, para proporcionar o acesso e a permanência das pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida nos diversos institutos e serviços oferecidos pela UFG; e c) implementar política institucional de acessibilidade no interior da UFG, por meio do ensino, da pesquisa e da extensão.

Para alcançar seus objetivos, o Núcleo de Acessibilidade fez parcerias com alguns órgãos considerados chave na UFG, entre eles a Biblioteca Central, que desde então vem trabalhando para se adequar no quesito atendimento às pessoas com deficiência e mobilidade reduzida. Algumas adaptações já foram realizadas na Biblioteca Central, bem como a aquisição e a disponibilização de alguns equipamentos e materiais indispensáveis para o atendimento a estas pessoas – tais como cadeira de rodas, impressora para braile, lupas para pessoas com baixa visão. Outra ação é a capacitação dos colaboradores para o atendimento adequado a estas pessoas, como, por exemplo, o conhecimento da Linguagem Brasileira de Sinais (LIBRAS).

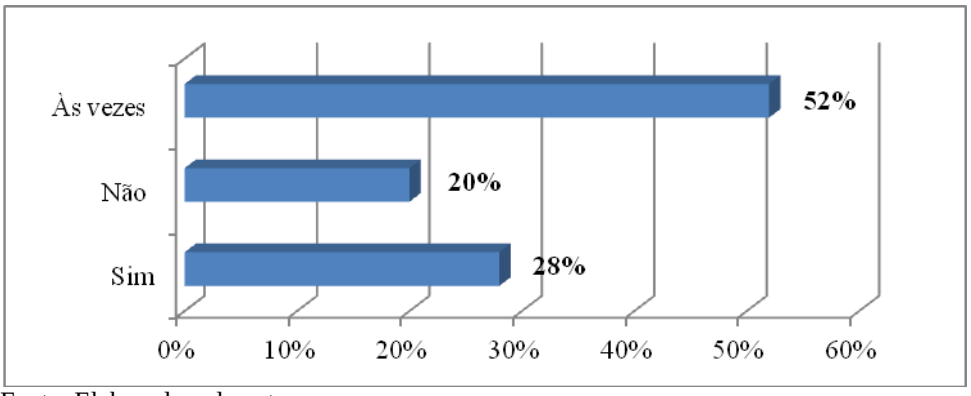
A ideia é que a Biblioteca Central seja o ponto de referência, no Sistema de Bibliotecas da UFG, para as pessoas com deficiência e mobilidade reduzida. Além de realizar a melhoria da sinalização, que foi levantada nas sugestões dos respondentes, é preciso também criar estratégias de divulgação deste atendimento e desta centralização na BC para a comunidade interessada, bem como melhorar o site do Sibi/UFG no que diz respeito à acessibilidade em geral.

Algumas alterações já foram realizadas pelo órgão que cuida do *software* que gerencia as páginas da UFG na *web*, o CERCOMP. Na matriz do *software*, denominado Weby[127], foi inserida a possibilidade de aumentar ou diminuir o tamanho da fonte e também de aumentar ou diminuir o contraste nas páginas, assim, todas as páginas criadas a partir deste *software* já vão pro ‘ar’ com estas funcionalidades. Mas ainda há muito que fazer, não somente na biblioteca e em seu site, mas na UFG como um todo. Não por outro motivo, em setembro de 2014 foram realizadas rodadas do I Encontro sobre Acessibilidade na UFG nas quatro regionais da instituição: Catalão, Cidade de Goiás, Goiânia e Jataí.

[127] O Weby é um *software* gerenciador de conteúdo *web* do tipo multiportal que é desenvolvido pela Universidade Federal de Goiás e liberado como *software* livre. Trata-se de um sistema gestor de páginas na internet (rede mundial de computadores) ou intranets (redes corporativas ou domésticas) que integra ferramentas necessárias para gerir (inserir, ler, editar, excluir e compartilhar) conteúdos em tempo real, sem a necessidade de programação de código. A principal motivação para o projeto é disponibilizar conteúdo de maneira simples, permitindo uma fácil administração da informação. Para saber mais sobre a ferramenta visite o site: <http://weby.cercomp.ufg.br/>. Acesso em: 29 set. 2014.

Na questão seguinte, de número nove, a pergunta era sobre o acervo geral, que é composto pelos livros que ficam no térreo e no 1º andar da Biblioteca Central. A pergunta era se o usuário consegue localizar sozinho o material que precisa. A opção 'às vezes' recebeu 52% das respostas. Outros 28% disseram que sim, o usuário consegue localizar o material sozinho; e 20% disseram que não, não consegue localizar o material sozinho. Os dados estão disposto no GRÁFICO 8 e serão analisados em seguida.

GRÁFICO 8 – Com relação ao acervo geral (livros) na Biblioteca Central, se o usuário consegue localizar o material sozinho



Fonte: Elaborado pela autora.

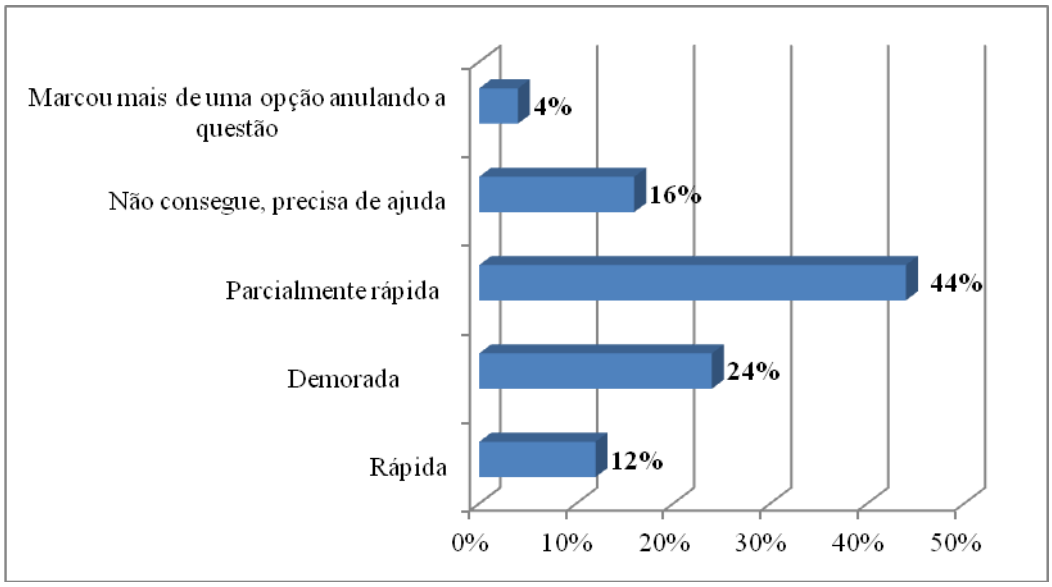
Considera-se que os percentuais das respostas a esta questão são coerentes, já que, na maior parte das vezes, o usuário da comunidade UFG consegue localizar o material que precisa sem ajuda. Isto se levando em conta que eles têm, à sua disposição, em formato *on-line*, um material de treinamento[128] que possibilita ter noções de como os livros são dispostos nas estantes, entre outras informações. Além deste material, disponibilizado virtualmente, as bibliotecas do Sibi/UFG oferecem a todos os usuários um Guia do Usuário impresso e no formato digital, para ser baixado no site do Sibi/UFG (ANEXO C). No folheto há informações desde quem pode obter a carteira das bibliotecas da UFG até a maneira como se fazer uma busca de material no catálogo *on-line*. Este guia é atualizado anualmente pelo Setor de Comunicação em conjunto com a equipe de gerentes do Sibi/UFG e a direção. Também há um consenso entre os colaboradores da Gerência de Circulação e da Seção de Referência de que, além daqueles que trabalham no Acervo guardando materiais, os demais que atuam nas duas seções devem ter pelo menos noção de como o material é guardado para, quando

[128] Está-se falando aqui do 'Treinamento *on-line* para novos usuários', que é disponibilizado na intranet da UFG denominada Portal UFGNet, cujo acesso é feito mediante senha e restrito à comunidade UFG. O material deste treinamento foi construído pelo Sibi/UFG e é de sua responsabilidade mantê-lo atualizado. Ele é uma das estratégias que integram a política de educação de usuários mantida pela Seção de Referência.

necessário, auxiliar os usuários a encontrar o que procura.

A questão número dez perguntava quanto à agilidade com que o usuário localiza o material que precisa no acervo geral sem ajuda. Foram dadas quatro opções, que receberam os seguintes percentuais de respostas, do maior para o menor: 44% acreditam que é de forma parcialmente rápida; 24% que é demorada; 16% que o usuário não consegue, precisa de ajuda; e 12% que é de forma rápida (GRÁFICO 9). Outros 4% tiveram a questão anulada por terem marcado mais de uma opção nesta questão, que não é de múltipla escolha.

GRÁFICO 9 – Quanto à agilidade com que o usuário localiza sozinho o material no acervo geral (livros) na Biblioteca Central



Fonte: Elaborado pela autora.

Quase metade da amostra (44%) acredita que o usuário localiza sozinho o material que precisa de forma parcialmente rápida. Este percentual de respostas pode ser dar pelo fato de que o usuário não tem buscado ajuda de algum funcionário/colaborador na hora de procurar o material nas estantes. Esta inferência dá margem a, no mínimo, duas hipóteses: uma que o usuário pode estar realmente conseguindo se localizar no acervo sem ajuda e encontrar o que precisa; outra que ele pode estar quebrando a cabeça até conseguir encontrar o que procura e, nestes casos, muitas vezes o resultado é a desordem na organização do acervo. Se esta segunda hipótese estiver correta, o que pode ser comprovado em pesquisa específica sobre tal assunto, precisa-se melhorar efetivamente o treinamento de usuários para que eles consigam buscar o material na estante de forma independente e sem muitos atropelos.

Acredita-se que o fato de o usuário conseguir, por ele mesmo, localizar o material que procura, dá a ele confiança e o aproxima mais da biblioteca, pois ele sente que o ambiente lhe

é favorável. Um ambiente hostil – com má iluminação, difícil acesso aos espaços, acervo fechado para o manuseio do usuário, regras não pertinentes, colaboradores não receptivos, entre outras características que são consideradas negativas em ambientes de atendimento, espanta o usuário. E este não é o objetivo do Sibi/UFG, como se pode depreender dos princípios de atendimento e de funcionamento das bibliotecas do sistema – os quais estão compilados na página 133, no capítulo 4 desta dissertação.

Melhorar o material do treinamento *on-line* de novos usuários é um dos pontos que devem ser discutidos efetivamente pelos setores envolvidos com o atendimento ao usuário em conjunto com o Setor de Comunicação e a direção do Sibi/UFG. O material que vem sendo utilizado desde 2010 já tem se mostrado defasado – não em questão de conteúdo, pois este é atualizado anualmente, no sentido de que não permite que se façam testes ao longo do treinamento para aferir o conhecimento absorvido pelo usuário. O trabalho do Setor de Comunicação do Sibi/UFG nesta tarefa é o de, além de contribuir na seleção do que será apresentado ao usuário, cuidar para que a linguagem fique a mais clara e direta possível para quem está tendo o primeiro contato com uma biblioteca de nível universitário.

Percebe-se que a maior dificuldade enfrentada pelo Sibi/UFG na atualização e melhoria do treinamento no modo *on-line* é a falta de um profissional da área de informática que possa se dedicar a este projeto, dando o suporte necessário. Uma sugestão viável para solucionar o caso é que se faça um projeto de extensão com o objetivo de se conseguir o apoio das áreas necessárias para melhorar o material do treinamento. A partir de projetos de extensão é possível conseguir estagiários remunerados que possam ficar dedicados a um projeto em específico.

Esta temática aparece nas sugestões que foram dadas na pergunta seguinte, de número 11. A questão era aberta e questionava sobre o que pode ser melhorado para facilitar a localização do material do acervo geral (livros) da Biblioteca Central. Obteve-se um total de 21 sugestões, as quais estão compiladas no QUADRO 7.

A temática ‘treinamento de usuários’ aparece entre as sugestões de forma bastante pontual, corroborando as considerações feitas anteriormente sobre o assunto. Também reforçando a necessidade de se intervir o mais breve possível, produzindo um material que seja mais atrativo e mais eficiente, do ponto de vista da educação dos usuários[129], quanto ao que a biblioteca precisa repassar de informação.

[129] O termo educação dos usuários é mais atual do que o termo anterior, treinamento de usuários.

QUADRO 7 – Sugestões acerca do que pode ser melhorado para facilitar a localização do material do acervo geral (livros) da Biblioteca Central

	SUGESTÕES
1.	Manter o acervo em ordem constantemente. Atualizar a sinalização das estantes. Treinar o usuário na localização dos livros nas estantes *in loco*;
2.	Melhorar a indicação do local referente à posição do livro;
3.	Mais organização nos acervos e mais pessoas nos acervos;
4.	Aumento do efetivo para que possa ser feito o pré-atendimento;
5.	Novamente trata-se do usuário, que normalmente não realiza o treinamento *on-line* como deveria. Quando compreendido a forma de classificação, encontrar o exemplar torna-se fácil. Talvez uma sugestão seja um treinamento monitorado;
6.	Pode ser melhorada a disposição das etiquetas que fazem referência à classificação e o treinamento dos usuários, que chegam ao acervo sem ao menos saber as informações básicas;
7.	Acho que há números e pontuações exageradas que dificultam muito o nosso trabalho e a localização por parte do usuário;
8.	Melhorar a organização. Melhorar informações sobre números de chamada;
9.	Guardar os livros conforme as normas;
10.	Disponibilização de um curso interativo e de uso intuitivo, descomplicado, a ser colocado à disposição dos usuários em frente ao balcão de atendimento, com boa sinalização. Quando o usuário não souber ele será orientado a 'jogar' o jogo do Sophia;
11.	Mais servidores/estagiários para dar suporte ao usuário pela primeira vez na biblioteca. Melhor sinalização nas estantes. Guarda de livro mais rápida. Arrumação e organização das estantes;
12.	Aumentar a quantidade de funcionários para auxiliar na localização do material. Sinalização eficiente;
13.	Um treinamento que realmente ajude o usuário a entender como o acervo é distribuído nas estantes. Uma melhor guarda dos livros, pois muitos são colocados em lugar errado;
14.	Modificação no sistema de arrumação dos livros, utilizando artifícios (cores, por exemplo) que facilitem a busca de quem não é bibliotecário;
15.	Melhorar a numeração dos livros e placas junto às estantes;
16.	Muitas vezes o usuário reclama que o material está disponível, mas quando chega na estante, não o encontra;
17.	Exigir o treinamento para usuário, de preferência, pessoal. Focar durante o treinamento, neste ponto;
18.	Classificação em ordem. Mais bolsistas pra orientar os alunos. Mais sinalizações indicando melhor onde localiza os livros;
19.	Uma melhor sinalização. Acompanhamento de mais servidores fiscalizando o acervo para evitar guardas indevidas etc. Uma periodicidade da reordenação dos livros nas estantes, com mais frequência;
20.	Novamente, com vídeos informativos;
21.	A sinalização dos números de chamada nas estantes, já que muitos estão precisando ser revisados.

Fonte: Elaborado pela autora.

O Sibi/UFG utilizou, para a criação e execução do seu modelo de treinamento *on-line*, o foco de Belluzzo (1989 *apud* ASSIS *et al*, 2011, p. 3), onde a educação de usuários é "[...] o processo pelo qual o usuário interioriza comportamentos adequados com relação ao uso da biblioteca e desenvolve habilidades de interação permanente com os sistemas de informação". Educação de usuários tem ligação com competência informacional, que é definida por Miranda (2004 *apud* ASSIS *et al*, 2011, p. 3) como "[...] uma expertise em lidar com o ciclo informacional, com as tecnologias da informação e com os contextos informacionais".

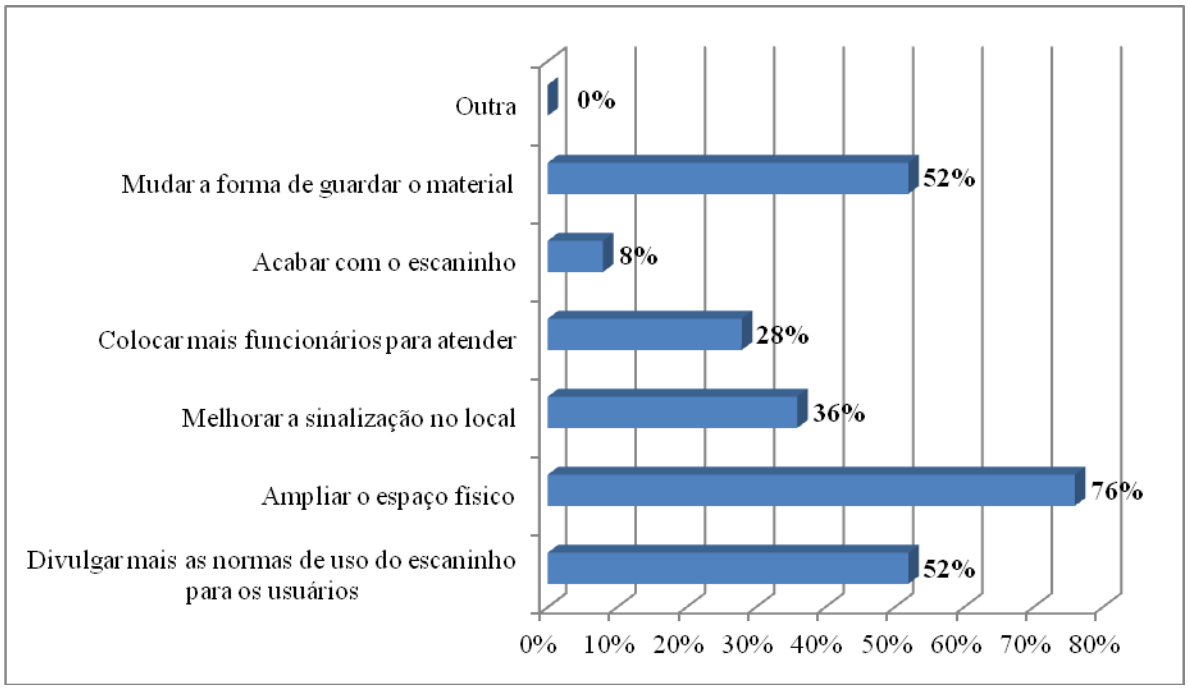
Ambos os conceitos, educação de usuários e competência informacional, vão ao encontro do que defende Pasquarelli (1996 *apud* ASSIS *et al*, 2011, p. 3) quando este ressalta que a biblioteca universitária deve propiciar a competência necessária aos seus usuários para que estes possam usufruir dos benefícios dos recursos informacionais. Tal ideia se baseia na proposta de capacitar os usuários para um melhor uso dos recursos disponíveis no meio acadêmico, tanto no seu caráter formal quanto informal, ou seja, dentro e fora do plano curricular estabelecido.

'Melhorar a sinalização nas estantes' e 'destinar mais colaboradores para os acervos' são as duas outras temáticas que mais apareceram entre as sugestões recebidas. O que se percebe é que muitas das sugestões apresentadas já são de conhecimento dos setores de atendimento do Sibi/UFG, pois são temáticas que sempre aparecem nas reuniões de área e também nas reuniões mensais da comissão técnica. Infelizmente, os problemas aos quais as sugestões se referem têm sido recorrentes, fazendo parte da rotina das bibliotecas.

Há que se dar mais atenção aos mesmos para buscar soluções que não sejam pontuais. Como tais temáticas adentram as questões técnicas da biblioteca, o Setor de Comunicação do Sibi/UFG não tem autonomia para propor soluções. No entanto, pode colaborar nas discussões, atuando, inclusive, como a voz do usuário para se alcançar um resultado que também lhe seja favorável.

A questão número 12 era sobre o escaninho da Biblioteca Central, perguntando como o atendimento pode ser melhorado naquele local. Partiu-se do princípio, nesta pergunta, de que há necessidade de melhorar o atendimento naquele local com base em informações anteriormente coletadas, durante o dia a dia do trabalho. Foram apresentadas sete opções de resposta, sendo que o respondente poderia marcar quantas opções desejasse. As opções e os respectivos percentuais podem ser vistos no GRÁFICO 10.

GRÁFICO 10 – Em relação ao escaninho da Biblioteca Central, como o atendimento pode ser melhorado naquele local



Fonte: Elaborado pela autora.

Esta questão complementa o que foi apresentado nas questões de números três e quatro, que questionavam, respectivamente ‘Mediante as atividades que você realiza, o seu local de trabalho é’ e ‘O que pode ser melhorado no seu local de trabalho?’. Mais uma vez os dados encontrados são coerentes e corroboram o que já se sabia de modo informal, sem registro de dados. A necessidade de ampliar o espaço físico no escaninho é premente. O espaço está pequeno e já não comporta a demanda vinda da parte dos usuários. Assim como também não comporta a variedade de materiais que ali são guardados – tais como instrumentos musicais de tamanhos variados, e até mesmo um simples capacete. Assim, o tema da reforma da portaria, que está planejada há mais de dois anos e que ainda não foi efetivada, é recorrente.

Como já falado anteriormente, esta reforma vai permitir, entre outras coisas, que se amplie o espaço dos escaninhos e, assim, propiciar melhor atendimento no local. Possibilitará, ainda, que se melhore a comunicação com os usuários em termos de localização espacial e de comunicação visual, como já dito também. E a comunicação visual pode ser considerada como parte importante do atendimento, pois dá, ao usuário, no caso da biblioteca, certa autonomia para circular no ambiente sem ter que se reportar a todo o momento a um colaborador que ali trabalhe. Esta questão também tinha a possiblidade de o respondente complementá-la com sugestões. Obteve-se um total de 13 sugestões (QUADRO 8).

QUADRO 8 – Sugestões acerca do que pode ser melhorado no atendimento do escaninho da Biblioteca Central

	SUGESTÕES
1.	Substituir a ficha do escaninho, que faz muito barulho;
2.	Adotar o sistema da Setorial [BSCAMI]; disponibilizar sacolas para livros, pois a ausência delas leva à deterioração do acervo, eis que muitas vezes os usuários levam vários livros na mão, faça chuva, faça sol. Os armários deveria ter senha, o controle seria muito mais fácil que por chaves;
3.	Colocar escaninho de autoatendimento, onde o aluno fará o empréstimo da chave e sozinho guardará seu material;
4.	Uma forma em que o usuário fosse o próprio responsável por pegar e guardar o seu material;
5.	Talvez se pensar escaninhos com chave para o usuário ficar responsável pelo próprio material;
6.	Armário com chave, como na BSCAMI;
7.	Deveria colocar armários com chaves para facilitar o melhor atendimento;
8.	Penso que deveríamos usar armários fechados, com chaves;
9.	Ter mais espaços para instrumentos musicais;
10.	Trocar os tipos de escaninhos para os tipos mais espaçosos, com lugares para instrumentos musicais, pastas e objetos de arquitetura etc. Lugar para capacetes e para objetos frágeis;
11.	Pôr armários com chaves e controlar igual à biblioteca da Setorial Campus 1;
12.	Acho que deveria colocar uma mesa grande no corredor antes de chegar para guardar o material, pois quando aluno vai tirar seu material da mochila em cima do balcão, atrapalha o andamento do funcionário e dos usuários estão atrás esperando sua vez de chegar ao balcão. Uma mesa faz com que eles tirem o material antes de chegar ao balcão;
13.	Trocando os terceirizados e colocando pessoal do quadro da UFG creio que melhora.

Fonte: Elaborado pela autora.

As sugestões apresentadas são pertinentes ao assunto abordado e bastante coerentes. Com exceção da que se refere à troca dos terceirizados por servidores efetivos, tendo em vista que a UFG, seguindo uma determinação do Governo Federal, não mais realiza concurso para cargos de nível fundamental – que no caso seria o cargo de vigilante ou de porteiro. Logo, não é possível substituir os atuais terceirizados por servidores efetivos neste local de trabalho. Ademais, acredita-se que a troca sugerida não iria resolver os problemas ali existentes – como a falta de espaço suficiente; a estrutura já defasada do mobiliário; o modelo de escaninho utilizado que já não atende às necessidades mediante o volume de usuários que a Biblioteca Central recebe diariamente; entre outros fatores que foram citados entre as sugestões.

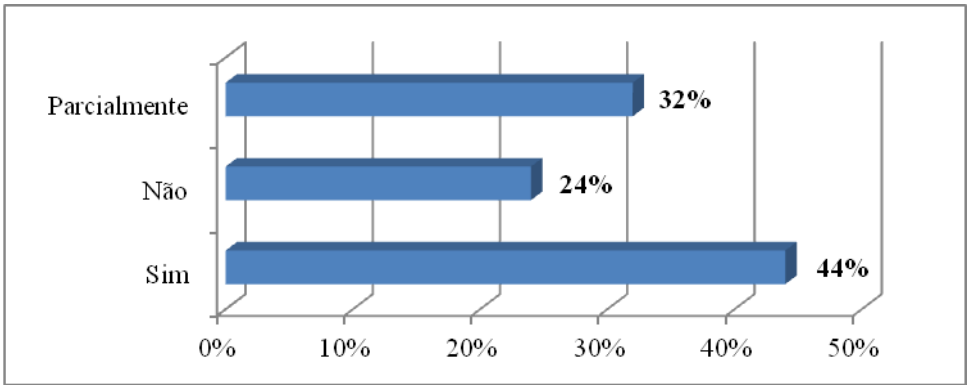
A sugestão de se usar um modelo de escaninho com chaves, de modo semelhante ao que está em uso na Biblioteca Setorial Campus 1, na Praça Universitária, vai ao encontro do

desejo da direção do Sibi/UFG, dos coordenadores das bibliotecas setoriais e do planejamento estratégico do órgão. Neste sentido, a direção do Sibi/UFG, juntamente com os coordenadores das bibliotecas setoriais, vem buscando, junto à administração da UFG, que seja feita a compra de conjuntos de escaninhos com chave em quantidade suficiente e com tamanhos adequados para atender às sete bibliotecas que ainda não os têm.

Conforme explicado no capítulo 2, onde se explanou sobre a construção dos questionários aplicados, as questões iniciais do formulário tiveram a função de introduzir a pesquisa de forma sutil, sem ir direto ao ponto. De acordo com Pierre (2008), a função de introdução, também chamada de 'quebra-gelo', visa ganhar a confiança do entrevistado para que, depois, o assunto que realmente interessa seja abordado. Este é o caso das doze primeiras questões do questionário aplicado ao grupo de colaboradores (GRUPO 1).

Entendeu-se que ao questionar diretamente o respondente sobre a comunicação na biblioteca poder-se-ia obter um baixo retorno de respostas. Acredita-se que, mediante a adesão de todos os componentes selecionados para o grupo em responder ao questionário, e em respondê-lo de forma completa, ou seja, 100% das questões apresentadas, a estratégia alcançou o objetivo esperado. A partir da questão 13 é que se inseriu o assunto-chave: comunicação na biblioteca. Perguntou-se se o respondente conhece os serviços realizados pelo Setor de Comunicação do Sibi/UFG. Obteve-se um percentual de 44% de respostas sim; 32% de parcialmente e 24% de não. Os dados estão no GRÁFICO 11.

GRÁFICO 11 – Você conhece os serviços realizados pelo Setor de Comunicação do Sibi/UFG



Fonte: Elaborado pela autora.

Esta questão pode ser considerada a introdutória do assunto principal da pesquisa e a ideia era saber se o respondente conhece o trabalho que é realizado pelo Setor de Comunicação do Sibi/UFG. Pode-se considerá-la como uma forma de avaliar o nível de

conhecimento dos colaboradores neste aspecto. A partir das respostas encontradas é possível observar se as estratégias de comunicação interna, no que diz respeito ao próprio setor e aos serviços ali realizados, estão suficientes e/ou adequadas.

Mediante os dados coletados acredita-se que é preciso melhorar a comunicação interna, do setor com os colaboradores selecionados, para que as competências fiquem mais bem definidas para cada um. É possível chegar a esta inferência ao se levar em conta que, ao serem somados os percentuais dos respondentes que disseram não conhecer os serviços prestados pelo setor (24%) com os que disseram conhecê-los parcialmente (32%), teremos mais de 50% de colaboradores, dentre os pesquisados, que não estão seguros da função do Setor de Comunicação do Sibi/UFG. E este é um problema de comunicação interna.

Para Curvello (2012, p. 22), a comunicação interna pode ser definida hoje como um conjunto de ações que a organização coordena "[...] com o objetivo de ouvir, informar, mobilizar, educar e manter a coesão interna em torno de valores que precisam ser reconhecidos e compartilhados por todos e que podem contribuir para a construção de boa imagem pública". No interior das organizações a comunicação se opera por meio de fluxos, continua o citado autor, e estes fluxos são quatro, entre os já identificados: "[...] ascendente, descendente, horizontal e, com o advento de tecnologias [...], o transversal." (CURVELLO, 2012, p. 23).

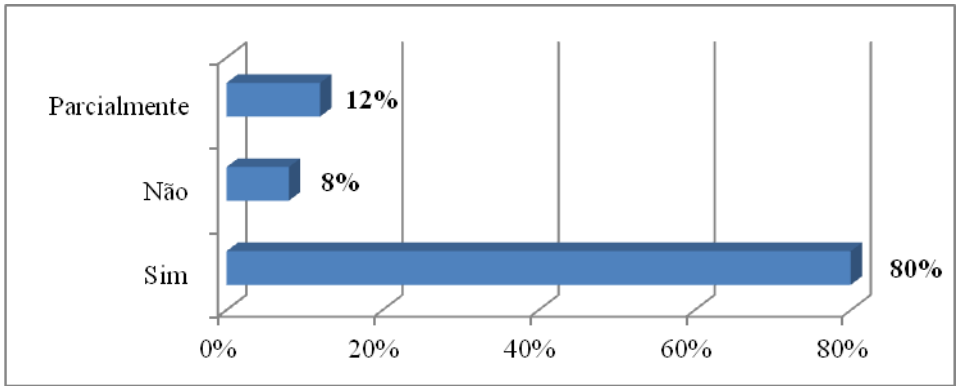
Talvez seja o caso de se criar alguma estratégia de contato mais próximo com os colaboradores dos setores selecionados para se dar a conhecer, de forma mais expressiva, o que Setor de Comunicação do Sibi/UFG tem como atribuições e competências – aproveitando-se dos fluxos ressaltados por Curvello (2012). E esta estratégia pode ser ampliada para os demais setores e até as demais bibliotecas do Sibi/UFG. Quem sabe algum tipo de ritual de apresentação para novos colaboradores, com o envolvimento dos veteranos, os quais deverão ser convocados para contribuir nesta divulgação.

Conforme Peirano (2003, p. 48), "[...] o ritual é uma forma de ação, sobretudo maleável e criativa que, com conteúdos diversos, é utilizada para várias finalidades". A autora diz ainda que "Rituais são bons para transmitir valores e conhecimentos e também próprios para resolver conflitos e reproduzir as relações sociais." (PEIRANO, 2003, p. 10). E que "Eles têm o poder de iluminar, ampliar e realçar uma série de ideias e valores que, de outra forma, seriam difíceis de discernir." (PEIRANO, 2003, p. 49). No entanto, o ritual não é algo fossilizado, imóvel, definitivo, ou seja, como estratégia, não deve ser utilizado para sempre sem se ter avaliado sua eficácia – principalmente no caso da proposta que aqui se faz.

A questão seguinte, número 14, perguntava se o respondente entendia as informações

que recebe por meio do Setor de Comunicação do Sibi/UFG. Do total, 80% responderam que sim; 12% parcialmente; e 8% que não entendem (GRÁFICO 12).

GRÁFICO 12 – Você entende as informações que recebe por meio do Setor de Comunicação do Sibi/UFG



Fonte: Elaborado pela autora.

Ao se comparar os dados encontrados na questão número 14 com os dados da questão anterior, de número 13, é possível perceber que há certa contradição nas respostas. Isto porque, caso se some o percentual dos que não conhecem com o dos que conhecem parcialmente os serviços, 24% e 32%, respectivamente, tem-se que 56% dos respondentes têm dúvidas sobre quais os serviços são realizados pelo Setor de Comunicação do Sibi/UFG. Mediante isto, é possível se perguntar: Como pode 80% dos respondentes entenderem as informações que recebem por meio do setor?

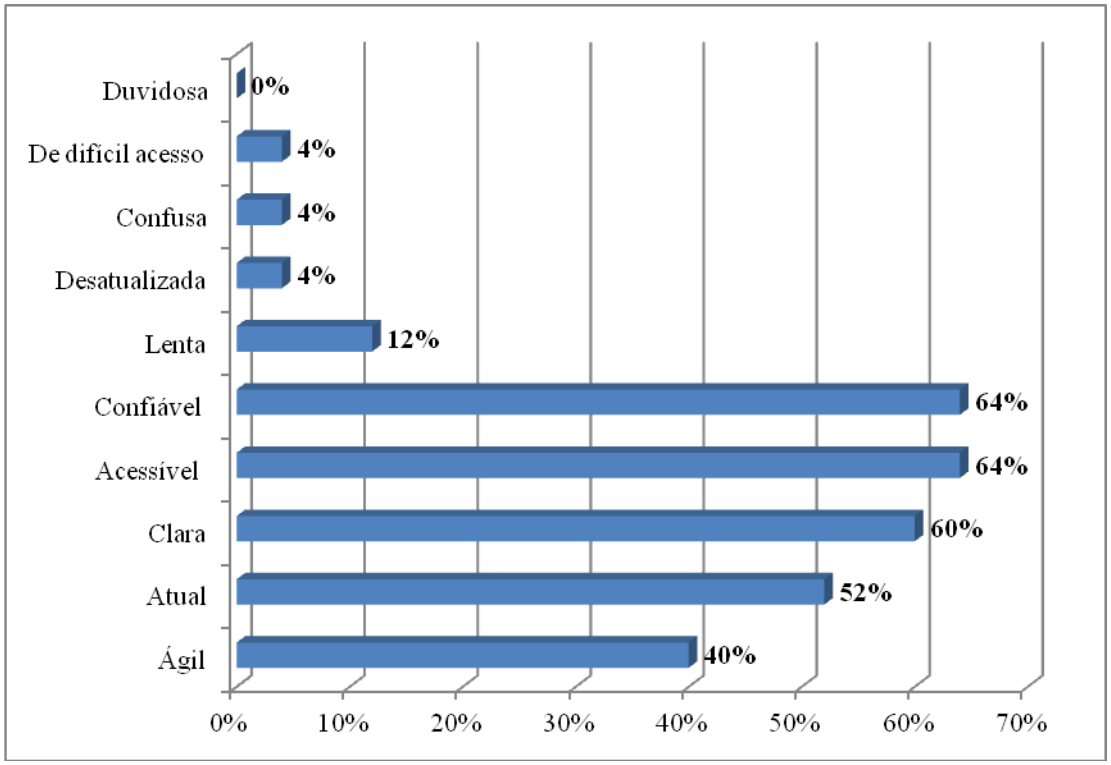
Como explicado anteriormente, no item 2.1.2, do capítulo sobre o caminho metodológico, as questões de número 13 e 14 tinham a função de controle, a ideia era verificar se não haveria dissimulação ou respostas de fachada por parte dos respondentes, seguindo o que preconiza Pierre (2008). A autora diz que a função de controle serve para que o pesquisador se assegure da veracidade e confiabilidade das respostas dadas pelo sujeito. Não se pode afirmar com certeza que os respondentes foram dissimulados ou que suas respostas a respeito da questão número 14 não são verdadeiras e/ou confiáveis, mesmo porque não há como verificar quais eram os reais sentimentos deles ao responderem o questionário. Acredita-se, no entanto, que possivelmente as respostas foram dadas baseadas no pouco que cada um conhece sobre o serviço prestado pelo Setor de Comunicação do Sibi/UFG, confirmando a necessidade de se melhorar as estratégias de comunicação interna do setor para os colaboradores do Sibi/UFG.

Na questão 15 a intenção era saber quais características eram pertinentes ao processo

de comunicação gerenciado pelo Setor de Comunicação do Sibi/UFG na visão do respondente. Foram apresentadas dez opções de respostas em uma escala, seguindo que propõe Pierre (2008). E a questão permitia que o respondente marcasse mais de uma opção como resposta, mas, apesar disso, as opções eram propositadamente contraditórias.

Estrategicamente as opções foram colocadas em duas colunas: de um lado estavam as cinco de características positivas da comunicação do Sibi/UFG com usuários e terceirizados − ágil, atual, clara, acessível e confiável. E, do outro lado, as cinco de características negativas – lenta, desatualizada, confusa, de difícil acesso e duvidosa. Veja no GRÁFICO 13.

GRÁFICO 13 – Características da comunicação da Biblioteca Central com servidores, terceirizados e usuários



Fonte: Elaborado pela autora.

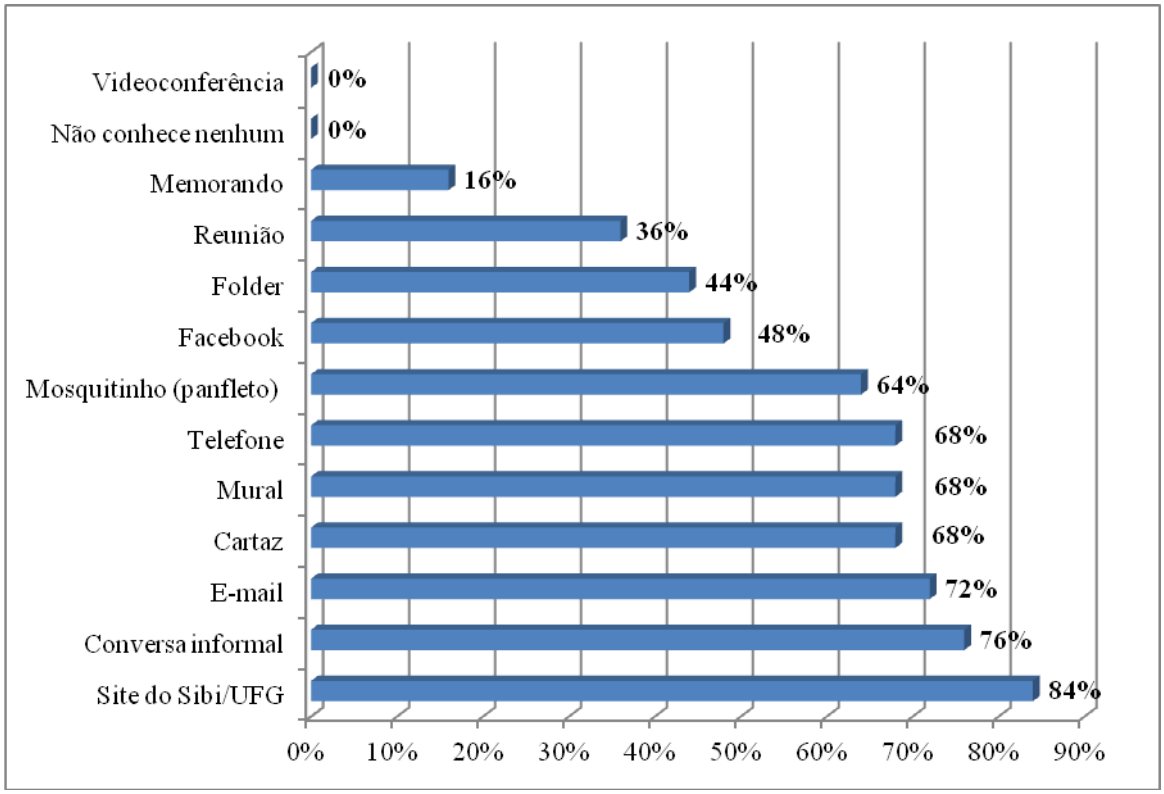
Observou-se, pelos resultados alcançados, que, na visão dos respondentes, a comunicação do Sibi/UFG com usuários e terceirizados é: confiável, acessível, emitida de forma clara, aborda assuntos atuais e é ágil – nesta ordem de classificação. Uma avaliação bastante positiva do processo de comunicação no Sibi/UFG. Mas, apesar de um grande percentual de respondentes ter marcado mais as características positivas para avaliar a comunicação do Sibi/UFG com usuários e terceirizados, não se pode ignorar que 12% dos respondentes consideram-na lenta. Assim, é preciso identificar em que ponto ela está lenta e o

que pode ser feito para melhorar.

Vale também realizar uma nova pesquisa com este tópico, tendo em vista que esta pesquisa foi aplicada com os colaboradores de apenas três setores da Biblioteca Central. O que significa que o percentual de respostas com características negativas pode aumentar, principalmente se a questão for apresentada nas bibliotecas setoriais, onde o Setor de Comunicação do Sibi/UFG não está presente fisicamente – lembrando que ele está instalado fisicamente na Biblioteca Central.

A questão número 16 perguntava qual (is) meio (s) de comunicação usado (s) pela Biblioteca Central o respondente conhece. Foram apresentadas 13 opções e esta questão também era de múltipla escolha. As opções, já com os respectivos percentuais de respostas recebidas, podem ser visualizadas no GRÁFICO 14. As respostas a esta questão trouxeram uma grata surpresa: todos os respondentes conhecem pelo menos algum dos meios de comunicação utilizados pela Biblioteca Central. Dentre os 12 meios apresentados como opção de resposta, a classificação foi a seguinte, pela ordem de conhecimento mediante os percentuais: a) site do Sibi/UFG; b) conversa informal; c) *e-mail*; d) cartaz, telefone e mural, empatados; e) mosquitinho (panfleto); f) Facebook; g) folder; h) reunião; i) memorando.

GRÁFICO 14 – Qual (is) meio (s) de comunicação usado (s) pela Biblioteca Central você conhece



Fonte: Elaborado pela autora.

O fato de a opção ‘videoconferência’ não ter sido marcada por nenhum respondente é coerente, pois este meio começou a ser utilizado recentemente e ainda está em fase de testes. Ele é utilizado mais frequentemente quando a direção do Sibi/UFG precisa fazer reuniões com os colaboradores que trabalham nas bibliotecas setoriais dos campi no interior do Estado, para decidir situações emergenciais, e estes não podem se fazer presentes nas mesmas. Nestes casos a direção do Sibi/UFG utiliza o recurso da videoconferência para que a reunião aconteça dentro do prazo necessário.

Já o fato de o site do Sibi/UFG ter sido marcado como o meio de comunicação mais conhecido é um bom sinal, já que se pretende que ele seja o meio que concentra todas as informações de que os usuários, bem como colaboradores, precisam para ter um bom aproveitamento do que a biblioteca oferece. O site e o *e-mail* têm sido as duas ferramentas mais utilizadas no processo de comunicação do Sibi/UFG devido às suas características intrínsecas, tais como: alcance, velocidade e acessibilidade. Em termos de uso, o Facebook tem sido a terceira ferramenta mais utilizada, apesar de na pesquisa ter ficado evidente que ele é apenas o sexto meio mais conhecido pelos respondentes – não a rede social em si, mas sim a página do Sibi/UFG nesta rede social.

Quanto ao site do Sibi/UFG especificamente, este passa por atualização constante, tendo em vista a necessidade de se mantê-lo sempre atualizado, com notícias e também com informações perenes que sejam de interesse dos usuários. Visa também atender às buscas dos colaboradores como fonte quando estes forem demandados por algum usuário, levando-se em conta que a biblioteca é uma organização complexa e que não dá para, simplesmente, querer decorar todos os detalhes, movimentos e aspectos que a envolvem. Neste sentido, o trabalho de revisão do site é feito periodicamente, não somente pelo Setor de Comunicação do Sibi/UFG, mas também pelos demais colaboradores, que são sempre convidados a contribuir na manutenção desta ferramenta.

Uma das grandes preocupações na manutenção desta ferramenta é a busca pela clareza e objetividade na redação das notícias e dos textos informativos. Procura-se também observar os aspectos levantados por Tomaél *et al* (2001; 2004) em estudo sobre avaliação de fontes de informação na internet. Para estes autores, características como clareza na apresentação e organização da informação, tipo de linguagem utilizada, coerência com os objetivos propostos e com os propósitos do usuário que fazem a busca, facilidade para explorar/navegar no documento, atualização, disponibilização de endereços para contato com seu produtor/autor e revisão constantes são elementos imprescindíveis para a avaliação de uma fonte como sendo

confiável.

Culturalmente, na organização Sibi/UFG a conversa informal, entre coordenadores/gerentes e demais colegas, ou entre colegas de trabalho, para a troca de informações, ainda é um meio bastante utilizado nas bibliotecas, independentemente do tamanho dela ou do número de colaboradores. E tais conversas, como meio de comunicação, funcionam muito bem entre aqueles que não têm ainda o hábito de acessar seus *e-mails* diariamente, que têm aversão à tecnologia ou que simplesmente não querem utilizá-la. Na Biblioteca Central, *lócus* desta pesquisa, estes casos existem, principalmente entre servidores efetivos com mais tempo de casa. E para alcançar estas pessoas, levando até elas as informações que o Sibi/UFG necessita repassar, vale 'atacar' por todos os lados: conversa informal, *e-mail*, cartaz, telefone, mural, mosquitinho (panfleto), Facebook, reunião e até memorando.

Um bom exemplo do uso de vários meios de comunicação ocorreu entre janeiro e fevereiro de 2014, quando da organização e realização do I Encontro de Integração dos Servidores do Sibi/UFG. O evento foi organizado a pedido da nova direção do Sibi, que havia sido empossada no início de janeiro para o mandato 2014-2017. O objetivo, de acordo com o material de divulgação preparado, era integrar os servidores que atuavam nas oito bibliotecas da UFG, dando oportunidade para que as equipes se conhecessem, trocassem experiências e informações, e também conhecessem as grandes metas do Plano Diretor do Sistema de Bibliotecas (PDSIBI) – documento que foi construído entre os anos de 2010 e 2013.

A proposta era que o evento reunisse, no dia 21 de fevereiro de 2014, os colaboradores de todos os níveis das oito bibliotecas que compunham o sistema na época[130], no entanto, esta não é uma tarefa simples, tenho em vista que cada uma tem suas particularidades, tais como horário de funcionamento e período de recesso de acordo com o campus onde está instalada. Sem contar que ao todo, os colaboradores de todo o Sibi/UFG somam cerca de 120 pessoas e que era preciso convencê-las a participar de um evento como este – tratava-se de uma experiência nova e havia muitas dúvidas sobre a finalidade do evento. Também foi preciso sensibilizar os diretores dos campi no interior sobre a oportunidade que representava aquele evento para que eles aceitassem o fechamento das bibliotecas por um ou dois dias, permitindo, e mais, contribuindo com o transporte, para que todos os colaboradores se deslocassem até Goiânia e pudessem participar.

[130] Hoje já são nove, pois a biblioteca do Campus Aparecida de Goiânia está em funcionamento desde o final de 2014 em espaço provisório, conforme o Memorando n. 37/GAB/UFG, de 10 de setembro de 2014. Na época do evento as bibliotecas eram: Central, Campus 1, CEPAE, Letras e Linguística, Campus Catalão, Campus Goiás e Campus Jataí – onde há duas unidades.

Mediante tantas variáveis para que o evento acontecesse – organização do evento em si, contratação de palestrante, reserva e preparação do local, programação, lanches, almoço, atividade ‘quebra-gelo’, convite para os colaboradores, divulgação do evento e do fechamento das bibliotecas para a comunidade UFG, entre outros aspectos – foi preciso planejar com cuidado cada detalhe da organização. Mas o ponto mais importante para o Sibi/UFG naquele momento era o convencimento dos colaboradores a participar, pois sem a presença deles não haveria evento. E para garantir que houvesse uma boa participação foi montado um plano específico de divulgação, tendo sido utilizados os meios disponíveis para alcançar o público almejado.

A primeira divulgação foi na reunião da Comissão Técnica em janeiro, era preciso obter, de início, a adesão do conjunto de coordenadores e gerentes. Em seguida, a diretora recém-empossada fez reuniões com as equipes em cada uma das bibliotecas para falar do evento e já preparar os colaboradores para o convite oficial, que foi mandado em seguida, via correio eletrônico.

Na sequência foram utilizados: a página do Sibi na rede social Facebook (FIGURA 7); cartazes distribuídos em locais estratégicos nas bibliotecas – como, por exemplo, no elevador; conversas informais dos coordenadores/gerentes com seus colegas; e até mesmo o memorando, como convite oficial da direção do Sibi/UFG para cada servidor efetivo. Note-se que o material utilizado para divulgação no Facebook não tem grandes elaborações, o que é preciso é ser claro e direto na mensagem que se pretende passar – características que são consideradas obrigatórias em se tratando deste e de outros meios de comunicação.

FIGURA 7 – Uma das peças de divulgação produzidas para o I Encontro de Integração dos Servidores do Sibi/UFG

Fonte: Setor de Comunicação do Sibi/UFG.

Uma notícia sobre o evento também foi divulgada no site da biblioteca e encaminhada para divulgação nos meios de comunicação coordenados pela Ascom/UFG – como o site da UFG e a página da instituição no Facebook. Afinal, também era preciso informar aos usuários das bibliotecas de que as mesmas estariam fechadas no dia do evento e como eles deveriam agir caso houvessem materiais para serem devolvidos naquela data. Outra estratégia utilizada visando evitar desgastes com os usuários foi levantar, na base do SophiA, aqueles tinham material com data de devolução para o dia do evento. Em seguida, comunicá-los, por *e-mail*, de que as bibliotecas estariam fechadas naquele dia, mas que eles poderiam devolver o material no próximo dia útil, que seria na segunda-feira, sem nenhum ônus.

Observe-se que, para um evento de um dia, que pretendia reunir todos os colaboradores das oito bibliotecas, as quais estariam fechadas, por um ou dois dias, dependendo da distância de deslocamento para Goiânia, foi preciso montar quase que uma estratégia de guerra. Mas a experiência valeu a pena, o evento contou com 104 participantes – um percentual de quase 90% de adesão, considerando-se que eram esperados 120 colaboradores. Logo, a direção do Sibi/UFG e a organização do evento consideraram que o mesmo alcançou os objetivos esperados. O que, em termos de comunicação, para o Sibi/UFG significou que as estratégias utilizadas foram satisfatórias.

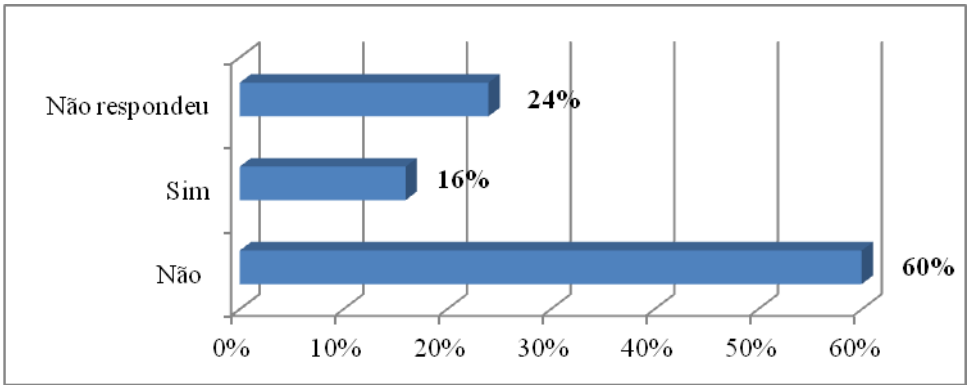
Voltando ao questionário, e às respostas ao mesmo, a questão 17 perguntava se há outro meio de comunicação que deveria ser usado pela Biblioteca Central para melhorar a comunicação com servidores, terceirizados e usuários. Esta era uma pergunta de controle, seguindo o que preconiza Pierre (2008). Repetindo o que diz esta autora, a função de controle serve para que o pesquisador se assegure da veracidade e confiabilidade das respostas dadas pelo sujeito.

Pretendia-se, com esta questão, buscar garantir que as respostas dadas à pergunta de número 16 seriam coerentes, por isso se optou por deixar por conta do respondente observar as opções já disponíveis na questão anterior. E que os respondentes se baseassem, por eles mesmos e de forma intuitiva, nas opções apresentadas anteriormente para responder a esta questão. Mais uma vez, não há como comprovar que isto de fato aconteceu, mas se acredita que sim, já que era mais cômodo ‘colar’ nas opções já disponíveis na questão anterior do que ficar elencando opções por si mesmo.

Dos respondentes, 60% disseram que não é necessário buscar outro meio de comunicação para ser usado pela Biblioteca Central visando melhorar a comunicação com servidores, terceirizados e usuários. Outros 24% não responderam e 16% disseram que sim, é

necessário (GRÁFICO 15).

GRÁFICO 15 – Há algum outro meio de comunicação que deveria ser usado pela Biblioteca Central para melhorar a comunicação com servidores, terceirizados e usuários



Fonte: Elaborado pela autora.

Esta questão também tinha a possiblidade de o respondente complementá-la com uma ou mais sugestões caso optasse pelo ‘sim’. Dos que marcaram a opção ‘sim’ − 16%, que corresponde a quatro respondentes, apenas três deram sugestões. As sugestões são: reunião, intranet e SMS de alerta de devolução de livros.

Uma leitura desatenta das opções ou, talvez, a não leitura das opções dispostas na questão anterior, pode ter levado a um respondente sugerir que se utilizem reuniões como meio de comunicação. No entanto, esta já é uma prática antiga no Sibi/UFG. Culturalmente os coordenadores de seção e os gerentes de atendimento e das bibliotecas setoriais são convocados a participar, uma vez por mês, das reuniões da Comissão Técnica.

Nas reuniões mensais da Comissão Técnica é que são decididos os assuntos de cunho técnico a respeito do funcionamento das bibliotecas do Sibi/UFG – tais como política de atendimento, avaliações de criação de novos serviços, entre outros. Os convocados têm, por incumbência, a tarefa de, cada um a seu tempo e modo, repassar aos demais colegas da seção/setor/biblioteca setorial o que foi deliberado nestas reuniões. O meio mais utilizado, culturalmente, para fazer esta transferência de informações, é a reunião com a equipe. Cada coordenador e gerente com sua equipe.

Quanto às duas outras sugestões − intranet e SMS de alerta de devolução de livros −, a primeira já existe, mas infelizmente não houve adesão de todos os colaboradores à ela. Trata-se de um *software* de mensagem instantânea ligado à rede de computadores do prédio, chamado Boltuha. Quando a pessoa liga seu terminal de trabalho ela é conectada automaticamente ao programa, e este informa a todos que estão na rede que aquela pessoa

está *on-line*. É possível enviar mensagens para todos que estão na rede ou selecionar para quem se deseja enviar a mensagem individualmente. Trata-se de um *software* gratuito, que pode ser baixado na internet, de fácil manipulação e que não necessita que se faça treinamento para utilizá-lo, pois ele tem a mesma lógica de outros *softwares* de mensagem instantânea, como o Messenger (MSN), por exemplo, porém com menos recursos.

A desvantagem é que ele não permite que se mude o *status* assim como se faz com o MSN, por exemplo, caso a pessoa saia da sala. E, caso a pessoa não trabalhe sentada, direto na máquina, seu uso também pode não cumprir a função de forma eficaz. A experiência com este *software* teve início no final de 2011, mas acabou em desuso por falta de adesão dos colaboradores. A ideia é que ele funcionasse como um MSN interno, substituindo o uso do telefone e da necessidade de se deslocar de um andar para outro onde o prédio da biblioteca possuir mais de um andar. Outro fator que atrapalhou a adesão de todos os colaboradores é que ainda existem pessoas que têm aversão ao computador, não utilizando nem mesmo o correio eletrônico para se comunicar. Um ponto que precisa ser repensado no processo de comunicação do Sibi/UFG.

Quanto à terceira sugestão, SMS de alerta de devolução de livros, a biblioteca não tem suporte, neste momento, para implementar um serviço deste tipo. Mas, não se pode descartar nenhuma possibilidade. Acredita-se, no entanto, que esta demanda, de certa forma, já está sendo atendida através do serviço de alerta de devolução de materiais, o qual é enviado por *e-mail* dois dias antes da data de vencimento dos materiais que estão em situação de empréstimo domiciliar. A disponibilização deste serviço foi possível a partir de 2004, com a implantação do *software* SophiA. O alerta é enviado automaticamente pelo *software* a todos os usuários com *e-mail* cadastrado na base de dados da UFG. O objetivo deste serviço é lembrar o usuário da data de devolução do material que está com ele por empréstimo, permitindo que ele faça a renovação presencial ou *on-line* sem atropelos.

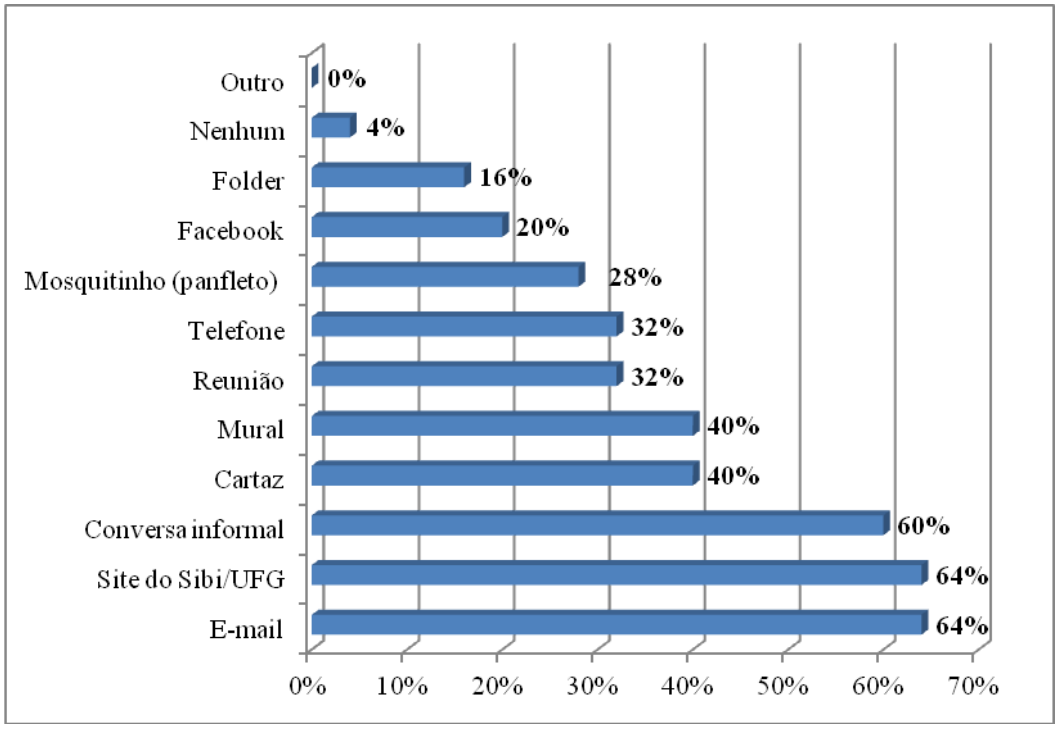
Com relação à questão seguinte do questionário, de número 18, durante o pré-teste houve um questionamento sobre o fato de a questão número 16 estar parecida com a de número 18. No entanto, o enunciado de cada uma das questões deixa bem claro o que se deseja saber do respondente. Tanto que, aparentemente, não houve confusão para quem estava de fato respondendo a pesquisa.

Na questão 16 se perguntou qual (is) meio (s) de comunicação usado (s) pela Biblioteca Central o respondente conhece. Na questão 18 a pergunta era qual (is) meio (s) de comunicação o respondente usa para se atualizar sobre o que acontece na Biblioteca Central. A intenção era observar dois aspectos: se aqueles meios que o respondente conhece ele

também usa para se atualizar e quais, dentre os meios apresentados como opção de resposta, são os mais utilizados.

Na questão 18 foram apresentadas 12 opções e nesta questão o respondente também poderia marcar mais de uma opção. As opções, já com os respectivos percentuais de respostas recebidas, estão no GRÁFICO 16. Note-se que a opção 'outro' não obteve respostas.

GRÁFICO 16 – Qual (is) meio (s) de comunicação você usa para se atualizar sobre o que acontece na Biblioteca Central



Fonte: Elaborado pela autora.

Desta forma, os respondentes deram a seguinte ordem às opções apresentadas como meios de comunicação que usam para se atualizar sobre o que acontece na Biblioteca Central: a) site do Sibi/UFG e *e-mail*, empatados; b) conversa informal; c) cartaz e mural, empatados; d) telefone e reunião, empatados; e) mosquitinho (panfleto); f) Facebook; g) folder; h) nenhum.

Houve duas surpresas nas respostas a esta questão. A primeira foi o fato de, mais uma vez, o Facebook não estar elencado entre os três primeiros meios de comunicação mais usados pelos colaboradores. A segunda, que ainda há colaboradores que não utilizam nenhum meio entre os apresentados para se atualizar sobre o que acontece na Biblioteca Central. Quanto à primeira constatação, acredita-se que está faltando divulgação, entre os colaboradores, da página do Sistema de Bibliotecas da UFG na rede social Facebook, em particular entre os que

responderam à pesquisa.

Durante a compilação dos dados também foi possível notar um detalhe que ainda não tinha sido observado: os colaboradores terceirizados, que estão lotados na Portaria da Biblioteca Central, não são estimulados a acessar a página do Sistema de Bibliotecas da UFG nem a rede social Facebook. Outro detalhe observado é que estes mesmos colaboradores não são comunicados via *e-mail* assim como acontece com os demais, visto que não se tem os contatos de correio eletrônico deste grupo de colaboradores. Uma falha bastante considerável, tendo em vista que eles trabalham na portaria de principal acesso dos usuários da Biblioteca Central. Há que se realizar um trabalho mais direcionado com esta parte do público interno.

A partir destes dados se pôde também observar aquilo que Wolton (2010, p. 34) acredita: "[...] a internet não substitui a necessidade de encontros presenciais. Ao contrário, amplia essa necessidade. Quanto mais se pode estabelecer facilmente contatos, mais há vontade de se ver fisicamente. [...] Somos seres sociais, não seres de informação". Talvez isto explique porque a conversa informal ainda está entre os cinco meios mais utilizados para tomar conhecimento das informações divulgadas pela biblioteca.

Comparando as respostas dadas à questão 16, que perguntava quais, entre os meios apresentados, o respondente conhecia; e à de número 18, que perguntava quais o respondente usa para se atualizar, tem-se que a ordenação por parte dos respondentes foi praticamente igual nas duas questões, com pouca diferença na ordem de classificação. No QUADRO 9 é possível visualizar esta constatação com mais clareza.

QUADRO 9 – Comparação entre as respostas recebidas para as questões 16 e 18 pela ordem dada pelos respondentes

	QUESTÃO 16 (conhece)	**QUESTÃO 18 (usa)**
MEIOS DE COMUNICAÇÃO	Site do Sibi/UFG	Site do Sibi/UFG *E-mail*
	Conversa informal	Conversa informal
	E-mail	Cartaz Mural
	Cartaz Telefone Mural	Telefone Reunião
	Mosquitinho (panfleto)	Mosquitinho (panfleto)
	Facebook	Facebook
	Folder	Folder
	Reunião	Nenhum
	Memorando	

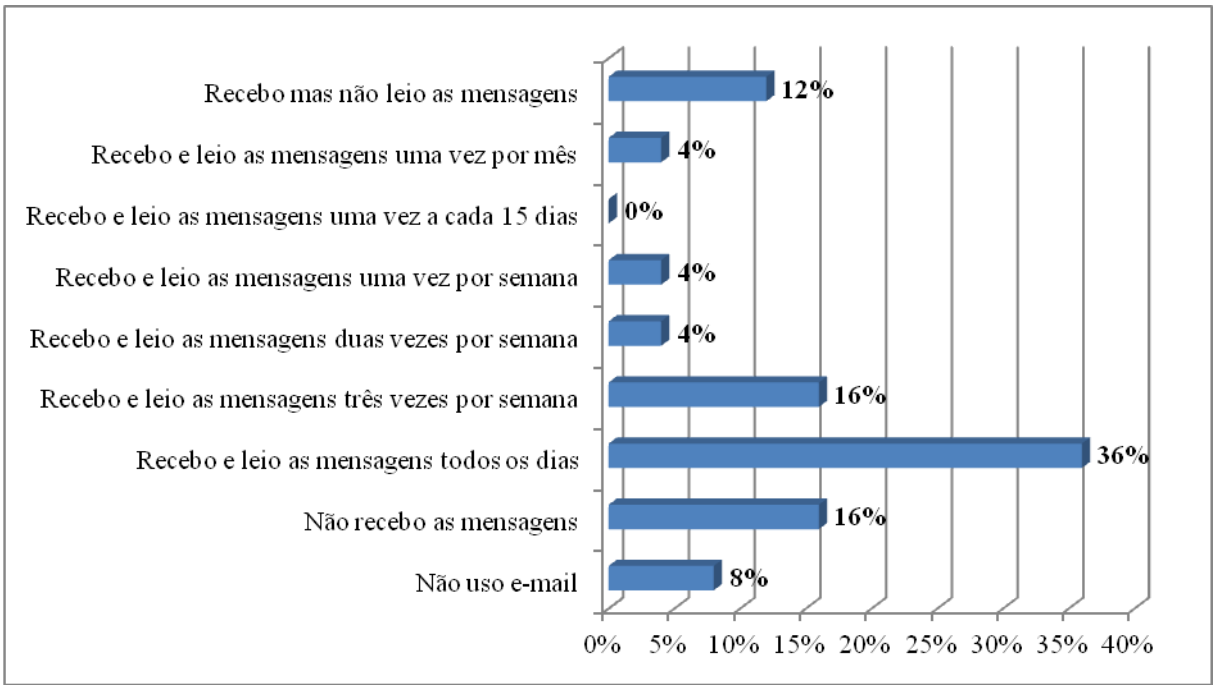
Fonte: Elaborado pela autora.

Feita esta observação, pode-se inferir que os meios que estão sendo utilizados no processo de comunicação do Sibi/UFG com este público, os colaboradores, estão adequados, pois são conhecidos e utilizados de maneira praticamente equânime.

Ressalta-se que o memorando, por ser um meio administrativo de comunicação, não é utilizado por todos os colaboradores, pois o mesmo é emitido pela parte administrativa do Sibi/UFG. O mesmo acontece com a videoconferência, que no Sibi/UFG é utilizado também como meio administrativo de comunicação e é acionado quando a direção do sistema considera necessário.

Na questão número 19 foi perguntado com que frequência o respondente recebe e lê as mensagens de *e-mail* enviadas pelo Setor de Comunicação do Sibi/UFG. Inicialmente havia oito opções de resposta no questionário. No entanto, no pré-teste se detectou a necessidade de incluir mais uma. As opções de respostas, já com os respectivos percentuais de respostas, podem ser visualizadas no GRÁFICO 17.

GRÁFICO 17 – Com que frequência você recebe e lê as mensagens de e-*mail* enviadas pelo Setor de Comunicação do Sibi/UFG



Fonte: Elaborado pela autora.

As duas opções mais marcadas – ‘recebo e leio as mensagens todos os dias’ e ‘recebo e leio as mensagens três vezes por semana’ – são respostas bem favoráveis. Juntas as duas opções dão mais de 50% dos respondentes. Os resultados encontrados nas respostas a esta questão podem indicar que as informações enviadas pelo Setor de Comunicação do Sibi/UFG,

por *e-mail* aos respondentes, são consideradas importantes por eles. E confirmam que o *e-mail* é realmente um dos meios de comunicação mais utilizados pelos respondentes, conforme eles indicaram nas respostas à pergunta de número 18 (GRÁFICO 17).

No entanto, por outro lado, levando-se em conta que: a) o *e-mail* é um dos meios de comunicação mais utilizados pelos respondentes, conforme eles mesmos; b) o *e-mail* é também um dos principais meios utilizados pela biblioteca para se comunicar com seu público interno, ainda é alto o percentual de respondentes que não dão a devida importância às mensagens enviadas pelo Setor de Comunicação do Sibi/UFG. Ou não se interessam pelas mesmas.

Somados os percentuais de cinco das demais opções marcadas – 'não recebe as mensagens'; 'recebe, mas não lê as mensagens'; 'não uso *e-mail*'; 'recebo e leio as mensagens duas vezes por semana'; 'recebo e leio as mensagens uma vez por semana'; 'recebo e leio as mensagens uma vez por mês' – tem-se 40% dos respondentes. Um percentual muito próximo do anteriormente analisado, 52%, considerado favorável. Observa-se que é preciso buscar detectar onde está a falha; verificar se é realmente desinteresse pelas informações que a biblioteca repassa, se é falta de conhecimento da parte de respondente acerca da coerência dos assuntos que são repassados mediante o trabalho executado ou falta do devido acesso, entre outros.

Conforme Curvello (2001), o interesse em obter uma informação é um dos fatores, ligados à audiência, centrais no processo de persuasão. E, muitas vezes, a falta de acesso à informação contribui para o desinteresse, afirma este autor. Ainda de acordo este autor, outros dois fatores que influenciam neste processo de persuasão são: a) a exposição seletiva − as pessoas tendem a se expor à informação que está de acordo com suas ideias e atitudes e rejeitam aquelas de que discordam; e b) a percepção seletiva − os receptores se expõem às mensagens protegidos, de alguma forma, por predisposições já existentes. Em ambos os casos, afirma o autor, é mais provável que a comunicação reforce opiniões preexistentes e/ou que a assimilação da mensagem depende de fatores tais como concordância com as opiniões, empatia para com o comunicador e até mesmo pouco envolvimento com o assunto.

A partir da pesquisa ora realizada não é possível se definir quais destes fatores estão influenciando para os resultados encontrados. Seria necessário fazer uma pesquisa específica sobre o assunto com os colaboradores.

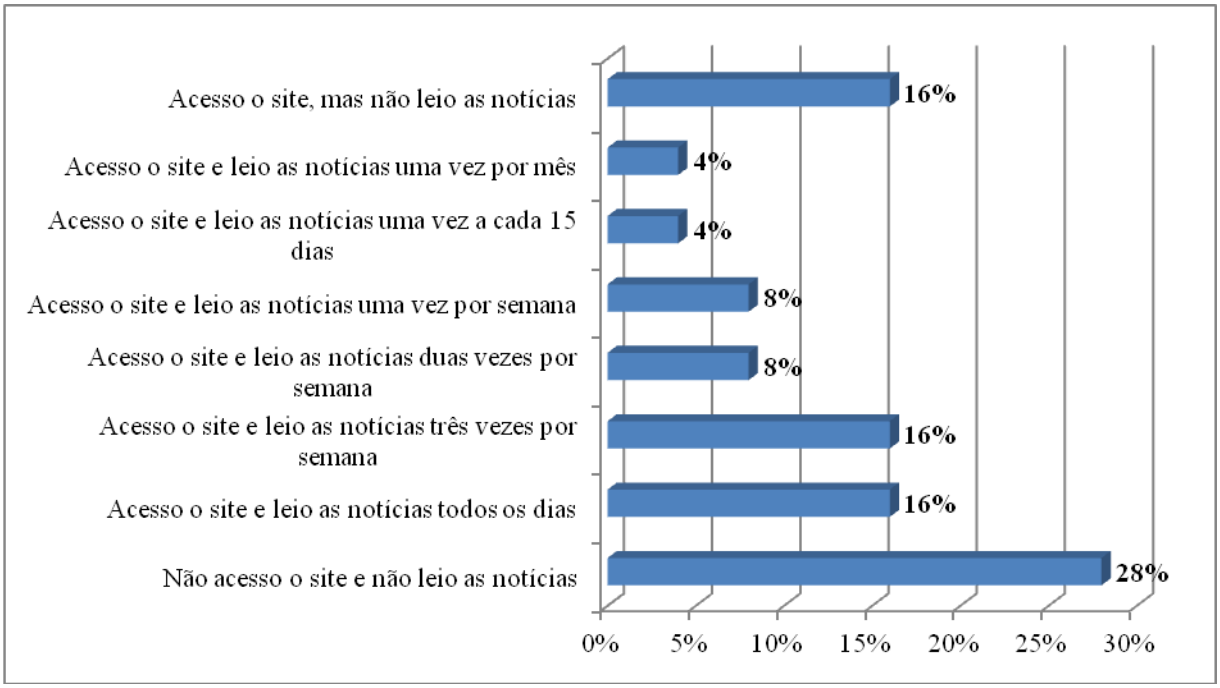
Quanto aos respondentes que afirmaram que não usam *e-mail*, de antemão já se sabia, por ouvir falar, que alguns dos colaboradores não têm o hábito de usar este meio de comunicação; mas não se tinha dados estatísticos palpáveis que comprovassem tal

informação. Porém, no momento da compilação dos dados foi possível fazer uma constatação a respeito disso: o número dos que não usam *e-mail*, entre os respondentes, foi menor do que o esperado – apenas 8% (dois respondentes). O que é uma boa notícia, tendo-se em vista que o *e-mail* está entre os dois primeiros meios de comunicação mais usados por estes mesmos respondentes. E também é um dos principais meios utilizados pela biblioteca para se comunicar com seu público interno.

Também foi possível fazer uma inferência com base em uma lembrança que eu tive durante a compilação dos dados a respeito da rotina do trabalho no Setor de Comunicação do Sibi/UFG: acredita-se que os 16% que afirmaram que não recebem as mensagens são os terceirizados que atuam na Portaria. Isto porque, como dito anteriormente, não se tem os contatos de *e-mail* destes colaboradores no banco de dados do setor nem da Biblioteca Central como um todo. Os principais meios de comunicação utilizados para informar os terceirizados são os cartazes, os murais e a conversa informal. Uma falha que deve ser corrigida.

A questão número 20 perguntava com que frequência o respondente acessa e lê as notícias publicadas no site do Sibi/UFG. Aqui também foram apresentadas, incialmente, sete opções, mas também no pré-teste se detectou a necessidade de incluir mais uma. As opções, já com os respectivos percentuais de respostas, estão dispostas no GRÁFICO 18.

GRÁFICO 18 – Com que frequência você recebe e lê as notícias publicadas no site do Sibi/UFG



Fonte: Elaborado pela autora.

Como dito anteriormente, a tecnologia e as ferramentas ligadas a ela tiveram e ainda têm grande influência no *modus operandi* do Setor de Comunicação do Sibi/UFG. Pode-se dizer que a tecnologia alterou de forma significativa a forma de desenvolver o processo de comunicação com os públicos no âmbito do Sibi/UFG. Alcance, profundidade, detalhamento, reprodução e visibilidade são alguns dos termos que podem ser utilizados para se visualizar as mudanças obtidas em relação ao que se tinha antes.

Não é por outra que o meio de comunicação mais destacado na pesquisa por parte dos colaboradores (GRUPO 1), como o meio que mais conhece, foi o site do Sibi/UFG – 84% das respostas (GRÁFICO 14, p. 193). Este é realmente um dos principais meios utilizados pela biblioteca para se comunicar com seus públicos justamente pelas características acima apontadas: tem longo alcance e profundidade, permite detalhamento e grande reprodução, além de dar boa visibilidade à biblioteca e aos seus comunicados.

Ao deparar com o percentual de 28% dos respondentes que afirmam não acessar o site do Sibi/UFG e não leem as notícias ali publicadas, considera-se que é preciso levantar os motivos para tal – principalmente se tendo em vista que nesta pesquisa os três setores estão representando o todo do Sibi/UFG e que o site é um dos principais meios utilizados pela biblioteca para se comunicar com seus públicos. É preciso também observar se são os mesmos motivos que estão influenciando a não leitura das mensagens enviadas por *e-mail* ou se são diversos. E ainda: qual está sendo o impacto disso no processo de comunicação no âmbito do Sibi/UFG. Se possível, cabe também detectar em quais dos setores estão estes respondentes, visando obter informações mais precisas acerca dos questionamentos.

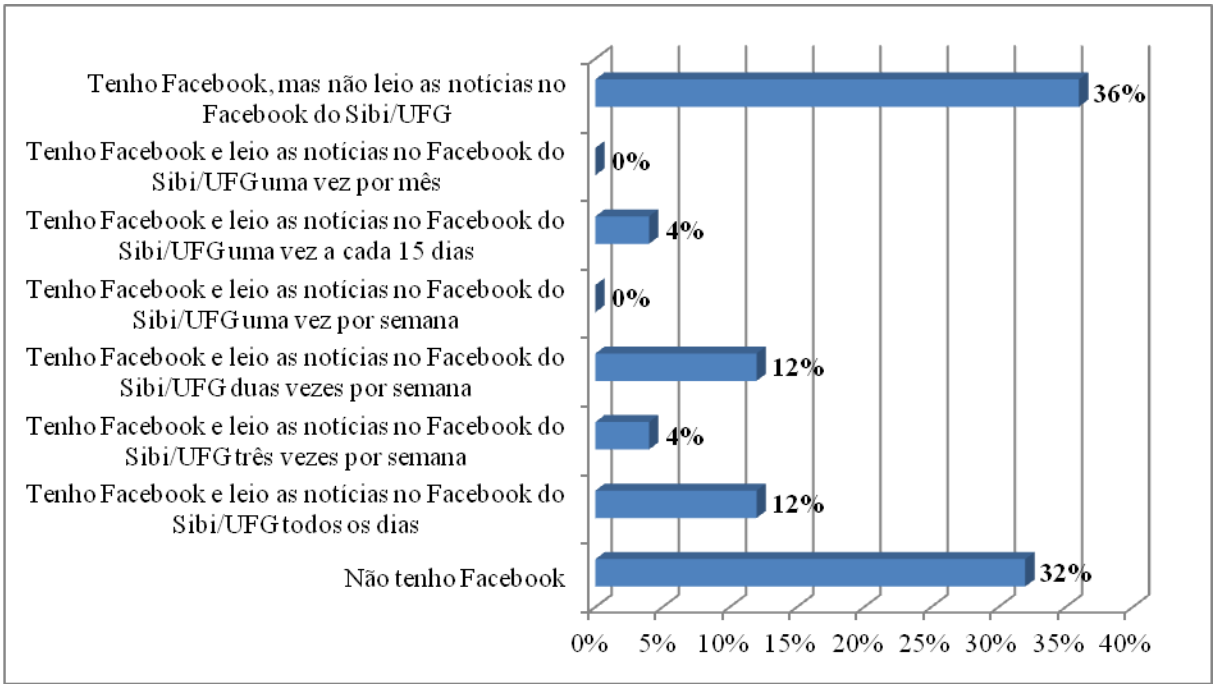
Na questão número 21 foi perguntado com que frequência o respondente acessa e lê as notícias publicadas no Facebook do Sibi/UFG. Nesta questão também foram apresentadas, incialmente, sete opções, e no pré-teste se detectou a necessidade de incluir mais uma. As opções, com os respectivos percentuais de respostas, estão no GRÁFICO 19.

As respostas encontradas nesta questão foram recebidas com surpresa, pois se acreditava que, devido ao grande sucesso que a rede social Facebook faz entre os brasileiros em geral[131], seguido do aplicativo WhatsApp[132], o Facebook seria o meio de comunicação,

[131] O estudo 'Conecta', feito pelo Ibope Inteligência, em julho de 2014, com 1.513 internautas com idades entre 15 e 32 anos de todos os estados brasileiros, detectou que 90% deles navegam em redes sociais. Os jovens internautas brasileiros se dizem 'viciados' (ficam continuamente conectados) em quatro aplicativos: Facebook (89%), WhatsApp (87%), cliente de *e-mail* (80%) e Instagram (63%). O levantamento também mostrou que o jovem médio brasileiro tem perfil em sete redes sociais, sendo que a mais popular é o Facebook, com 96% das respostas. E ainda: 88% dos entrevistados disseram ter o aplicativo do Facebook no celular. Dados coletados no site: <http://tecnologia.uol.com.br/noticias/redacao/2014/07/18/estudo-whatsapp-so-perde-para-facebook-em-vicio-entre-jovens-internautas.htm>. Acesso em: 29 jan. 2015.

dentre os utilizados pelo Sibi/UFG e apresentados no questionário, com maior audiência entre os respondentes deste grupo.

GRÁFICO 19 – Com que frequência você recebe e lê as notícias publicadas no Facebook do Sibi/UFG



Fonte: Elaborado pela autora.

No entanto, como dito anteriormente, na análise das questões 16 e 18 (GRÁFICOS 14 e 16), o Facebook está em oitavo lugar entre os meios conhecidos e em nono lugar entre os utilizados pelo grupo de colaboradores pesquisados. O que não significa que não deve ser utilizado como um dos meios de comunicação no Sibi/UFG; mas os resultados servem como alerta para se avaliar quão importante é este meio para este grupo e se vale a pena reforçar seu uso entre seus componentes.

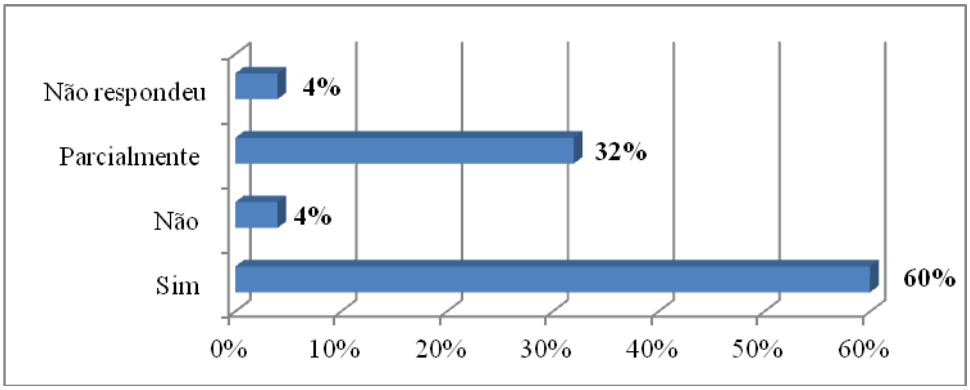
Quando se propôs utilizar a rede social Facebook como um dos meios de comunicação no Sibi/UFG, a ideia era não somente participar da novidade, mas estar mais próximo do público alvo do Sibi/UFG a partir dos meios disponíveis. E as redes sociais, em particular o Facebook, como já dito, têm se apresentado como grandes aliadas no processo de comunicação de diversas organizações, as quais estão buscando aproveitar todo o potencial

[132] O WhatsApp é um aplicativo de mensagens multiplataforma que permite trocar mensagens pelo celular sem pagar mais nada além do acesso à internet. Permite enviar mensagens de textos, imagens, vídeos e outros de um celular para outro ou para outros, já que há a possiblidade de se criar grupos de conversa e as mensagens serem enviadas para todos do grupo ao mesmo tempo. O aplicativo, no entanto, só funciona em aparelhos do tipo smartphone, que são os modelos mais modernos de celular e que comportam várias funcionalidades.

que estas ferramentas oferecem. Pelos resultados da pesquisa com o grupo de colaboradores do Sibi/UFG, a mesma não está fazendo tanto sucesso entre eles, resta saber como está entre os componentes do segundo grupo pesquisado, os usuários do Sibi/UFG – cujos resultados serão apresentados no próximo tópico deste capítulo.

A questão número 22 perguntava se os meios de comunicação existentes na Biblioteca Central são suficientes para que a comunicação entre os setores aconteça com fluidez (GRÁFICO 20).

GRÁFICO 20 – Os meios de comunicação existentes na Biblioteca Central são suficientes para que a comunicação entre os setores aconteça com fluidez



Fonte: Elaborado pela autora.

As respostas à questão número 22 serviram para corroborar as respostas da questão número 17, que perguntava se há outro meio de comunicação que deveria ser usado pela Biblioteca Central para melhorar a comunicação com servidores, terceirizados e usuários. Na questão 17, 60% dos respondentes afirmaram que não é necessário utilizar outro meio de comunicação. E na questão 22 reafirmaram que os meios de comunicação existentes na Biblioteca Central são suficientes, com um percentual de 60% de respostas ‘sim’.

Como os resultados de uma pesquisa são um retrato do momento, não significa que o Setor de Comunicação e o Sibi/UFG em si devem ficar presos apenas a estes meios. Mesmo porque, como já se disse anteriormente, baseado em Bauman (1999), as novas tecnologias e a modernidade trouxeram consigo, entre outras coisas, o conceito de flexibilidade, estruturada na base da alta velocidade, do virtual e da comunicação acessível, onde tudo é mutável conforme os interesses envolvidos.

Kellner (2001) considera ainda que no mundo virtual não há espaço para ideias arraigadas nem totalitárias, pois nele tudo é flexível, fluido e mutável. Assim, é preciso evoluir sempre, também tendo em vista o que diz Morin (2008, p. 26): “[...] toda cultura está

vitalmente aberta ao mundo exterior, de onde tira conhecimentos objetivos e que conhecimentos e idéias migram entre as culturas".

Na última questão, número 23, perguntou-se o que pode ser melhorado em relação aos meios de comunicação na Biblioteca Central. Tratava-se de uma questão aberta, onde o respondente poderia deixar suas sugestões. Foram obtidas 12 sugestões (QUADRO 10).

QUADRO 10 – Sugestões acerca do que pode ser melhorado em relação aos meios de comunicação na Biblioteca Central

	SUGESTÕES
1.	Abrir um grupo no whatsapp;
2.	Manter uma comunicação mais próxima e mais rápida com a central de segurança, ou seja, ao ter qualquer mudança no horário de funcionamento e ano funcionamento da Biblioteca Central deve-se informar aos funcionários da Guardiã com antecedência de, pelo menos, um dia antes para evitar transtornos; Informações sobre eventos, cursos deveriam ser destinados para o *e-mail* dos usuários sempre;
3.	Vídeos informativos;
4.	Ter mais agilidade na hora de atender aos pedidos;
5.	O balcão, por exemplo, poderia ter um mural de recados de um turno para o outro;
6.	Muitos servidores da biblioteca não têm o hábito de usar a internet, com isso fica prejudicado em receber a informação que está disponível nesse meio, mas acho que reuniões periódicas para ser passado informação ao setor é importante; e também o próprio interesse do servidor é fundamental, para pergunta e se informar;
7.	Pode-se buscar maior interação entre as unidades do Sibi para que as informações sobre cada uma chegue às demais;
8.	Intranet em tempo real. Avisos rápidos simultâneos na tela;
9.	As informações de protocolo são raras, poderia melhorar;
10.	Penso que o site poderia ser mais interativo;
11.	O problema da comunicação é geral em todo lugar. Está no interesse, na formação, na educação das pessoas. Penso que reuniões ou palestras, alguma coisa assim, direcionado para estimular o interesse das pessoas lerem as informações transmitidas, seja *e-mail*, cartaz, folder, redes sociais, poderia melhorar.

Fonte: Elaborado pela autora.

As sugestões recebidas foram consideradas coerentes e de acordo com o assunto que estava sendo tratado. E são passíveis de serem aproveitadas. A primeira entre as listadas – 'abrir um grupo no whatsapp', de início, causou certo estranhamento nesta pesquisadora, mesmo porque o respondente que a fez não deu detalhes sobre o que realmente estava pensando, como quem participaria deste grupo, por exemplo. Mas, em um segundo momento, a mesma se tornou bastante plausível, tendo-se em vista que um bom percentual de pessoas atualmente dispõe de um aparelho de celular compatível com este tipo de aplicativo.

Observa-se, no entanto, que esta é uma ferramenta plausível para uso entre os colaboradores de cada biblioteca – ou seja, formando grupos virtuais entre os colaboradores de cada biblioteca, para usar a ferramenta como um meio de comunicação rápida e emergencial, como, por exemplo, para informar um perigo, um vazamento, uma necessidade urgente. Percebeu-se que, com a experiência que se tem de uso deste aplicativo no âmbito pessoal, é praticamente impossível gerenciar um grupo muito grande no mesmo. Mas para grupos de tamanho médio, entre 30 e 40 pessoas, é bem possível.

Uma experiência neste sentido já vem sendo utilizada entre os bibliotecários desde novembro de 2014. Por ocasião da realização do evento XVIII Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias (SNBU), em Belo Horizonte, uma das representantes do Sibi/UFG teve a ideia de criar um grupo no aplicativo. Denominado 'SIBI – SNBU', o grupo era composto pelas 12 pessoas[133] que participavam do evento como representantes do Sibi/UFG. O grupo foi criado para estas pessoas pudessem manter contato entre elas com mais facilidade em meio aos quase dois mil participantes do evento. A experiência foi muito satisfatória, permitiu que se soubesse com rapidez a localização de cada pessoa participante do grupo, quando necessário, e transmitisse informações importantes sobre o evento, deslocamentos e outros.

O grupo foi mantido após o evento, agora com um novo nome: 'Bibliotecários (as) - Sibi', e tem servido para diversas finalidades, dentre elas, transmitir informações urgentes acerca das bibliotecas ou mesmo das pessoas integrantes do grupo. A ideia agora é ir adicionando os bibliotecários do Sibi/UFG à medida que eles tiverem interesse em participar do grupo.

A partir desta experiência se acredita que, quando for possível utilizar o aplicativo WhatsApp não se deve deixá-lo de lado. É, de fato, uma ferramenta de grande utilidade por possuir características tais como: a) agilidade – em se tendo conexão de internet, as mensagens são enviadas e recebidas em segundos; b) atemporalidade – se as pessoas estiverem conectadas, pode-se utilizá-lo a qualquer momento; c) facilidade de uso; d) linguagem acessível mesmo aos novos usuários; possibilidade de envio de arquivos de imagem, áudio e vídeo; e) eliminação do fator espacialidade, pois se pode comunicar com pessoas dentro e fora do País.

Quanto às demais sugestões, estas remetem a temáticas recorrentes no âmbito da Biblioteca Central: segurança; horário de funcionamento; informações sobre eventos que

[133] Sendo que eu era uma delas, tendo ido apresentar os primeiros resultados da pesquisa aqui relatada.

estão sendo realizados na biblioteca; agilidade no atendimento de pedidos; melhor comunicação entre os colaboradores dos três turnos de trabalho; maior interação entre as bibliotecas do sistema; maior interatividade no site; motivar mais o servidor para este se interessar em ‘tomar conhecimento’ do que acontece na biblioteca; incremento do processo de comunicação com os públicos a partir de ferramentas tais como vídeos informativos e intranet em tempo real, com avisos rápidos simultâneos na tela do computador de trabalho. Mas nem por serem recorrentes devem ser deixadas de lado, é preciso continuar insistindo na busca por solucioná-las para que não sejam mais recorrentes.

É a eterna busca pelo ideal, que se sabe existir, mas que nem sempre se alcança. Mesmo porque, em sendo a comunicação um processo dinâmico e flexível, deve estar sempre se renovando, atualizando-se, seja mediante novas tecnologias, seja mediante as novas demandas.

5.2 DADOS E ANÁLISES DA PESQUISA COM OS USUÁRIOS (GRUPO 2)

O segundo grupo de pesquisados é composto por usuários da Biblioteca Central da comunidade interna à UFG – a saber: seus estudantes e servidores, que foi denominado GRUPO 2. Conforme explicado no capítulo acerca do caminho metodológico, o GRUPO 2 é composto pelos sujeitos selecionados nas sete categorias de usuários cadastrados na base de dados do *software* gerenciador utilizado pelas bibliotecas da UFG. As categorias são:

a) Estudantes do Centro de Ensino e Pesquisa Aplicados à Educação (CEPAE) – somente os do Ensino Médio estavam cadastrados na época da pesquisa;
b) Estudantes de graduação modalidade presencial;
c) Estudantes de graduação modalidade ensino à distância (EAD);
d) Estudantes de pós-graduação modalidade presencial – de todos os níveis: Especialização, Mestrado e Doutorado;
e) Estudantes de pós-graduação modalidade EAD – apenas Especialização;
f) Servidores docentes;
g) Servidores técnico-administrativos.

Os dados coletados neste grupo foram obtidos por meio do aplicativo Google Drive Formulários, que é interligado ao provedor de *e-mail* Gmail. Trata-se de uma ferramenta *on-line* e gratuita que permite a criação e o envio de questionários via internet para quantos

destinatários se desejar. A coleta e a organização dos dados são automáticas, à medida que os respondentes acessam o *link* do formulário e o respondem. A ferramenta também permite, após o fechamento do questionário na *web*, que os dados sejam reorganizados conforme o interesse de quem os manipula. E ainda: gera um relatório com os dados percentuais já calculados e os respectivos gráficos, os quais podem ser salvos em formato de texto e de pdf[134], impressos ou enviados por *e-mail*.

Para o GRUPO 2 foram enviados 316 questionários e se obteve 165 respostas, totalizando 52,21% da amostra inicialmente esperada. O questionário ficou aberto, recebendo respostas, no período entre 9 de setembro de 2014 e 5 de janeiro de 2015, totalizando quase quatro meses que a pesquisa ficou aberta para acesso na internet. Mas, infelizmente, apesar do longo tempo e das várias tentativas em se obter as respostas − com reenvio do *link* para acesso ao formulário por diversas vezes e a seleção de novos respondentes dentro das categorias selecionadas, não se alcançou o número mínimo determinado para respondentes deste grupo. Assim sendo, os 165 respondentes serão considerados como os 100% da amostra para este grupo para efeito de análise.

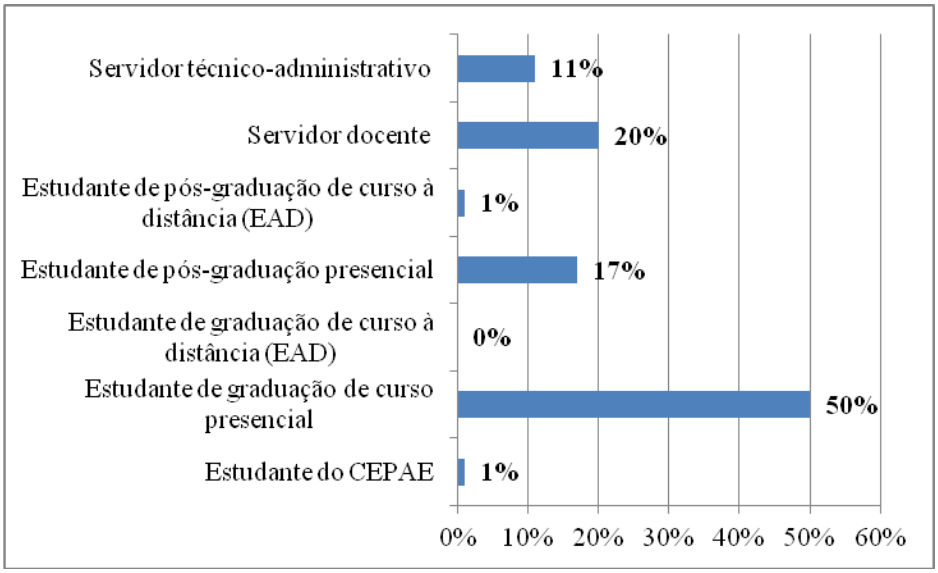
A ferramenta Google Drive Formulários já reúne os resultados no formato de número e também de percentual, e os apresenta em formato de gráfico. Assim, não foi preciso fazer os cálculos dos percentuais, como feito para o grupo anterior – com exceção de três perguntas, cujo somatório final não estava dando os 100% da amostra e, nestes casos, foi preciso refazer os cálculos dos percentuais. Também se optou por recriar os gráficos conforme o modelo e a necessidade desta pesquisa para depois fazer as respectivas análises.

Na primeira questão se perguntou aos entrevistados qual a opção melhor lhe representava. Foram apresentadas as sete opções de categorias de usuários previamente selecionadas a partir dos relatórios do Sibi/UFG e da base de dados do SophiA, conforme explicado no capítulo 2. As categorias, já com os respectivos percentuais de respostas obtidos, podem ser visualizadas a seguir, no GRÁFICO 21.

A partir dos dados coletados, observa-se que o maior número de respondentes corresponde ao público que efetivamente mais utiliza os serviços prestados pelas bibliotecas do Sibi/UFG: os estudantes de graduação presencial. Informação que é confirmada quando se observa os relatórios de uso gerados nas bibliotecas.

[134] Formato de documento portátil, do inglês *portable document format*.

GRÁFICO 21 - Assinale a opção que melhor te representa



Fonte: Elaborado pela autora.

Infelizmente, apesar das várias tentativas que foram feitas ao longo dos quase quatro meses em que a pesquisa ficou aberta na internet, não se conseguiu obter respostas da categoria Estudante de graduação de curso à distância (EAD). Acredita-se que a dificuldade de acesso à internet pode ter sido um dos motivos para que isto tenha ocorrido. Os cursos EAD oferecidos pela UFG não contam com a estrutura física da instituição, pois estes são de responsabilidade das prefeituras locais a partir de um convênio com a UFG. Assim, devido à carência de instituições de nível superior nas localidades onde existem pólos de cursos EAD da UFG, a maior parte dos estudantes de graduação desta modalidade é das próprias cidades do interior do Estado que ofertam os cursos. E, pode acontecer de nem sempre haver acesso à internet com facilidade, seja por falta de boa infraestrutura, seja por falta de recursos financeiros por parte do usuário.

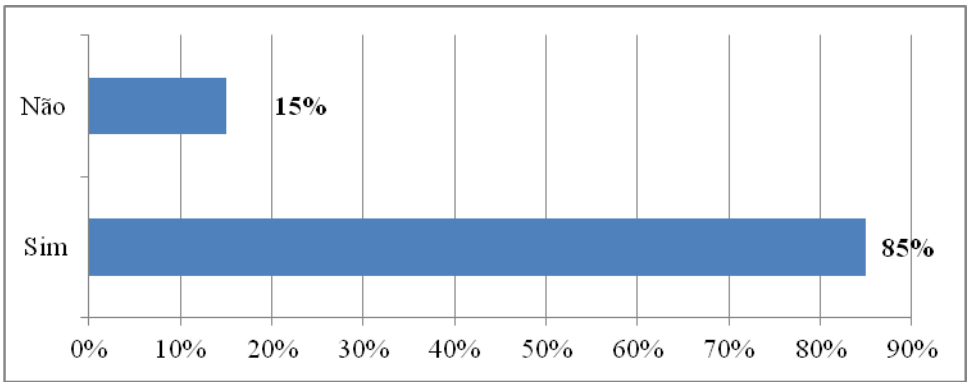
Dificuldade que possivelmente não ocorreu com a categoria Estudante de pós-graduação de curso à distância (EAD), pois estes cursos, no nível de Especialização, atendem a um público diferenciado do que é atendido pelos cursos de graduação EAD. Na pós-graduação EAD são admitidas pessoas que já têm uma graduação e que buscam uma complementação em sua formação, podendo estar instaladas nos mais variados lugares do País, inclusive em Goiânia mesmo, e, assim, ter bom acesso à internet. As especializações ofertadas pela UFG através do EAD são gerenciadas pelo Centro Integrado de Aprendizagem em Rede (CIAR), cuja sede é no Campus 2 da instituição, em Goiânia. Em sua maioria, estes cursos realizam um encontro presencial por mês em Goiânia, momento em que muitos dos

estudantes aproveitam para usar os produtos e serviços das bibliotecas da UFG – como o de empréstimo, por exemplo.

Os resultados obtidos nas categorias Servidor docente, Servidor técnico-administrativo e Estudante de pós-graduação presencial também vão ao encontro dos dados que estão disponibilizados nos relatórios emitidos pelas bibliotecas no que diz respeito ao uso de seus produtos e serviços (UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS, 2010b; 2011b). A categoria Estudante do CEPAE é novidade, até pouco tempo esta categoria não constava na base do *software* gerenciador das bibliotecas da UFG e, portanto, os estudantes não tinham acesso aos produtos e serviços da Biblioteca Central.

A segunda questão perguntou se o respondente tem o hábito de usar a Biblioteca Central, no Campus 2 da UFG. Do total, 84% afirmaram que sim e 15% que não. Os dados podem ser visualizados no GRÁFICO 22.

GRÁFICO 22 – Se tem o hábito de usar a Biblioteca Central, no Campus 2 da UFG



Fonte: Elaborado pela autora.

Esta era uma questão de controle, pois era preciso ter certeza de que o respondente utiliza a biblioteca que está sendo considerada como objeto da pesquisa empírica. A pesquisa não faria sentido se a maioria dos respondentes respondesse que não tem o hábito de usar a Biblioteca Central. A partir dos dados já obtidos, e dos dados constantes nos relatórios emitidos pelo Sibi/UFG (UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS, 2004b, 2010b; 2011b), pode-se inferir que grande parte dos 85% que disseram ‘sim’ é da categoria Estudante de graduação.

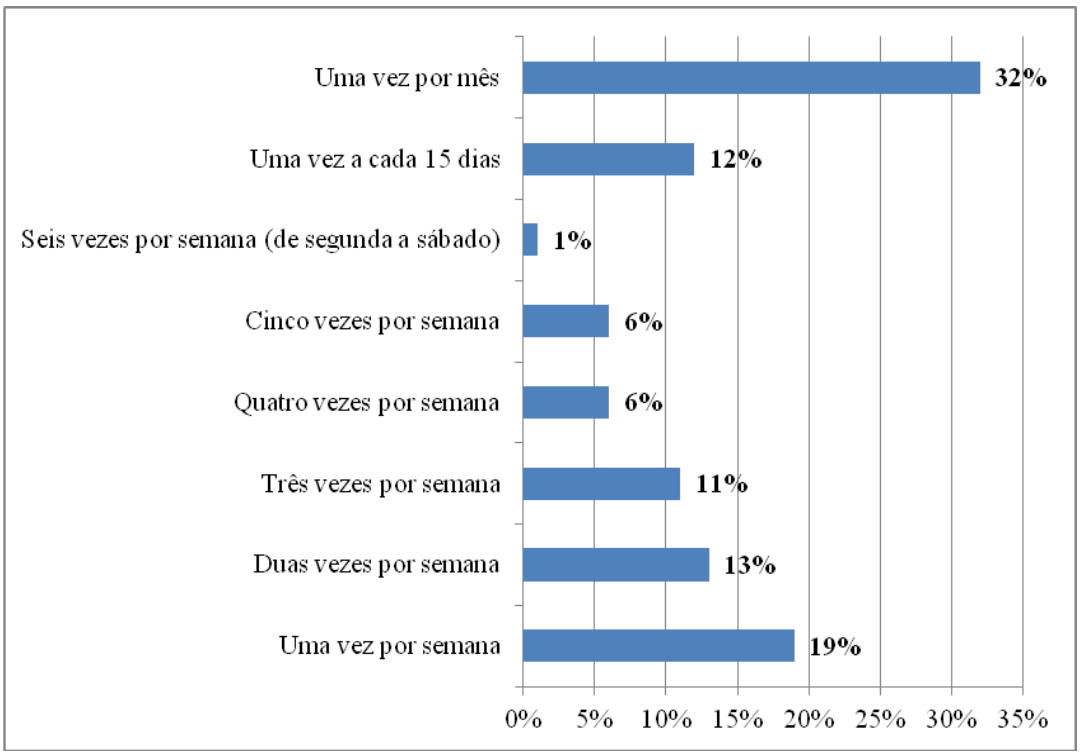
O que não significa que a biblioteca trabalha ou deve trabalhar no sentido de atender às necessidades apenas desta categoria. Mesmo porque há uma tendência a se criar mais cursos ofertados na modalidade à distância visando levar o ensino superior às pessoas que não têm disponibilidade de se deslocar fisicamente de suas cidades para frequentar um curso de

nível superior em outras localidades. O que irá gerar novas necessidades; e as bibliotecas da UFG deverão buscar atendê-las, visando cumprir o que o Sibi/UFG diz em sua missão.

Outro público que tem buscado os produtos e serviços das bibliotecas da UFG são os servidores técnico-administrativos da instituição. Incentivados principalmente pelas melhorias no campo financeiro propiciadas pelo plano de cargos e salários da categoria, o qual foi implementado durante o governo de Luís Inácio Lula da Silva, muitos dos servidores que não tinham curso de nível superior voltaram a estudar; outros buscaram se qualificar em cursos de pós-graduação. Este movimento gerou novas demandas desta categoria de usuários nas bibliotecas da UFG.

Na terceira questão se perguntou com que frequência o usuário vai à Biblioteca Central no Campus 2 da UFG. As opções, já com os percentuais obtidos, estão apresentadas no GRÁFICO 23.

GRÁFICO 23 - Com que frequência você vai à Biblioteca Central, no Campus 2 da UFG



Fonte: Elaborado pela autora.

Dentre os 32% que dizem frequentar a Biblioteca Central uma vez ao mês provavelmente estão os docentes e os estudantes de pós-graduação EAD, duas categorias cujo prazo de empréstimo domiciliar é de 30 dias. Menos de 20% dos respondentes frequenta a biblioteca semanalmente, uma movimentação que, acredita-se, seja feita pelos estudantes de

graduação devido ao prazo que eles têm para devolver e/ou renovar os materiais retirados por empréstimo domiciliar. E 13% dos respondentes vão entre quatro e seis vezes por semana – sendo que seis vezes por semana significa ir de segunda a sábado. Neste caso, provavelmente são estudantes que usam efetivamente os espaços de estudo da biblioteca, incluindo o laboratório de informática.

No geral, a partir dos dados coletados nesta questão, observa-se que a frequência à biblioteca tem diminuído. Uma tendência que se acredita estar sendo influenciada por pelo menos dois fatores: um mais antigo, que é o uso generalizado de cópias de materiais, em particular de livros impressos[135]; outro mais recente, que é a disseminação da internet, do acesso a ela e do acesso aos equipamentos que permitem o acesso. Na *web* são encontrados muitos materiais informacionais para serem baixados, entre livros, artigos, resenhas, resumos e outros. E também é possível utilizar um serviço ofertado pelas bibliotecas da UFG que facilita a vida dos usuários: a renovação *on-line* de empréstimo domiciliar, que pode ser feita por até três vezes desde que não haja pedido de reserva dos materiais em questão.

Os estudantes dos cursos de graduação presencial, por exemplo, têm até sete dias para devolver e/ou renovar os materiais que estão consigo por empréstimo domiciliar. Se renovarem o empréstimo pela *web* por até três vezes seguidas eles precisam ir à biblioteca somente a cada 28 dias para devolver e/ou renovar os materiais presencialmente. Fazendo a mesma simulação com um servidor docente, que tem 30 dias para devolver o material retirado por empréstimo, caso ele utilize o serviço de renovação pela *web* pelas três vezes seguidas ele precisará ir à biblioteca, para renovar ou devolver o material, a cada 120 dias. Reiterando que a renovação *on-line* de empréstimo domiciliar só é efetivada pelo sistema se não houver pedido de reserva dos materiais em questão.

Mas, e o que isto tem a ver com o processo de comunicação no Sibi/UFG? O fato de os usuários não estarem utilizando o espaço físico da biblioteca com grande frequência, ou de forma mais espaçada, não tira a responsabilidade da organização de manter produtos e serviços eficientes e eficazes. Tampouco a exime de planejar e executar planos de comunicação voltados para a divulgação do que ela oferece, das formas de acesso ou das possibilidades existentes; e até mesmo de planejar e executar planos voltados ao incentivo para que os usuários usem mais a biblioteca e seus espaços.

Outro ponto que há de ser considerado sempre é que, no universo de sujeitos que

[135] Assunto que não será discutido aqui por não interessar a esta pesquisa em particular, mas que influencia no funcionamento das bibliotecas como um todo, desde o processo de compra até o serviço de empréstimo domiciliar.

entram na universidade como um todo, seja na categoria estudante, seja na de servidor docente ou técnico, sempre há novatos; e, entre estes, pessoas que pela primeira vez estão adentrando a UFG. Entre os novatos, muitos buscam conhecer a biblioteca assim que chegam à instituição, elegendo-a como primeiro lugar a ser visitado – seja por necessidade, por desejo ou por curiosidade, já que muitos dos estudantes Brasil afora não tiveram e não têm ainda a oportunidade de frequentar uma biblioteca na forma como é preconizado pelos profissionais da área de Biblioteconomia. Assim, nunca será demais manter um bom plano de comunicação voltado aos usuários que não são do grupo de colaboradores do Sibi/UFG, mesmo que seja para atender somente a estes novos usuários de que se falou acima.

A questão da falta de bibliotecas públicas de fácil acesso para a população e, principalmente, nas escolas brasileiras, públicas e privadas, é uma problemática que afeta diretamente as bibliotecas universitárias. Isto porque, mediante esta realidade, é nas universidades que os estudantes vão conhecer o que é de fato uma biblioteca, o que ela oferece e o que ela pode lhe proporcionar. Ou seja, aquilo que os estudantes poderiam estar desfrutando desde a tenra infância, já no início do período escolar, eles vão conhecer apenas quando já são adultos ou estão entrando na fase adulta. Uma perda que nem sempre é recuperada, a meu ver.

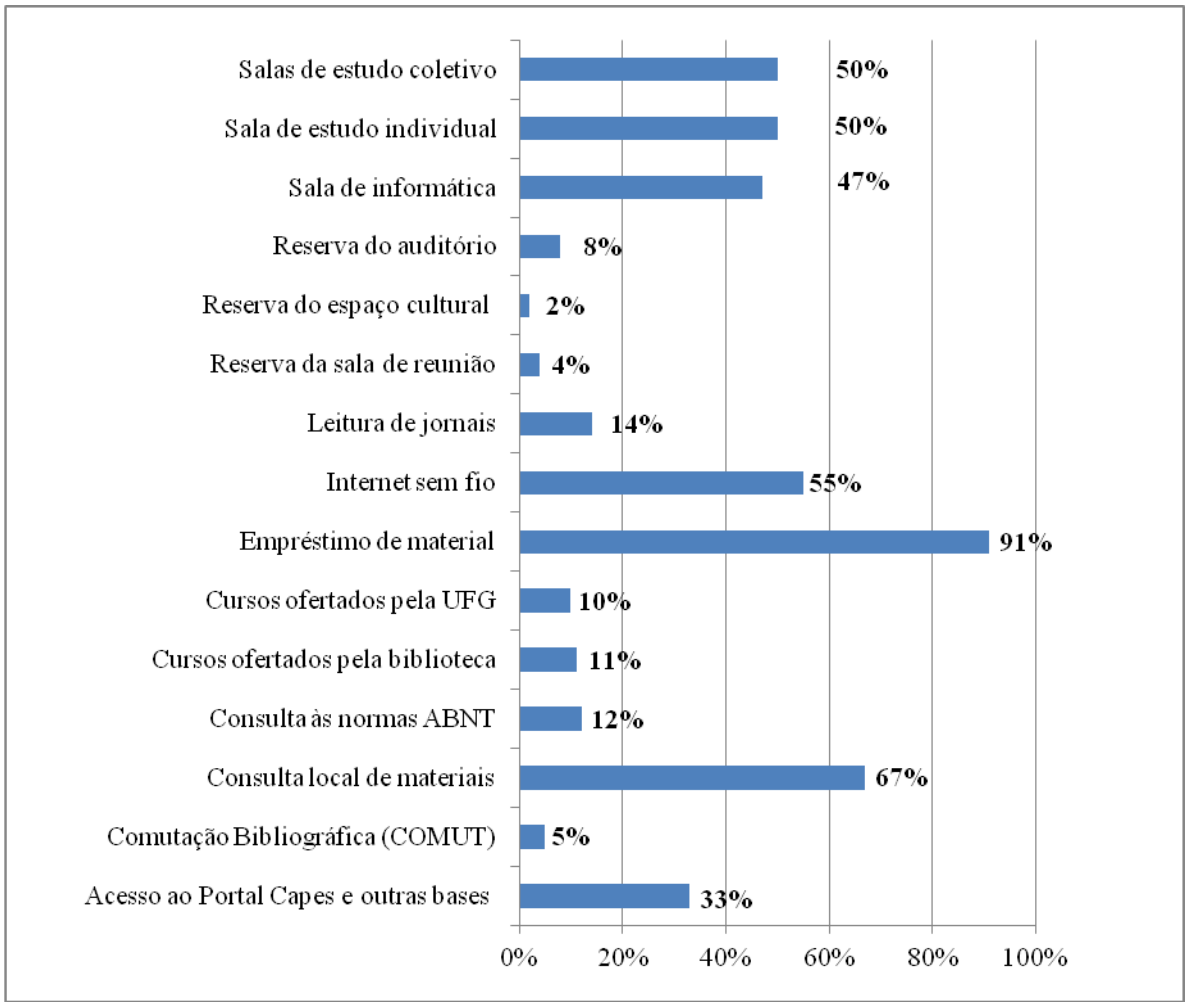
Uma vez na universidade, cabe às bibliotecas a tarefa de educar os usuários para utilizá-las. Aí entram os programas de educação de usuários – que, conforme Dudziak; Gabriel e Villela (2000 *apud* ASSIS *et al*, 2011, p. 5): "[...] reúne vários tipos de ferramentas que vão desde a instrução, treinamento, a apresentação de interfaces amigáveis, [...], manuais, *tours*, cursos de acesso a bases de dados, até a orientação bibliográfica".

É o que acontece no Sibi/UFG com o Programa de Capacitação de Usuários – onde a educação de usuários se materializa principalmente no treinamento de novos usuários, que inclui, entre outras coisas: informações sobre o que a biblioteca oferece; orientações sobre como buscar material no catálogo do acervo, como localizar o material nas estantes e sobre o uso de algumas ferramentas disponíveis. Nas bibliotecas em geral a tarefa de educar os usuários compete à Seção de Referência, um dos três pilares do setor de atendimento. E no Sibi/UFG esta atividade é totalmente apoiada pelo Setor de Comunicação, a quem cabe planejar a comunicação desta atividade, entre outros aspectos relacionados. Note-se que está tudo correlacionado, mesmo que aparentemente não se perceba isto.

A quarta questão perguntava qual (is) serviço (s) o respondente já usou na Biblioteca Central e aceitava múltiplas respostas. Foram apresentadas 15 opções, as quais podem ser visualizadas, já com os respectivos percentuais de respostas no GRÁFICO 24. Os dados

obtidos nesta questão serão analisados em conjunto com os da questão número cinco.

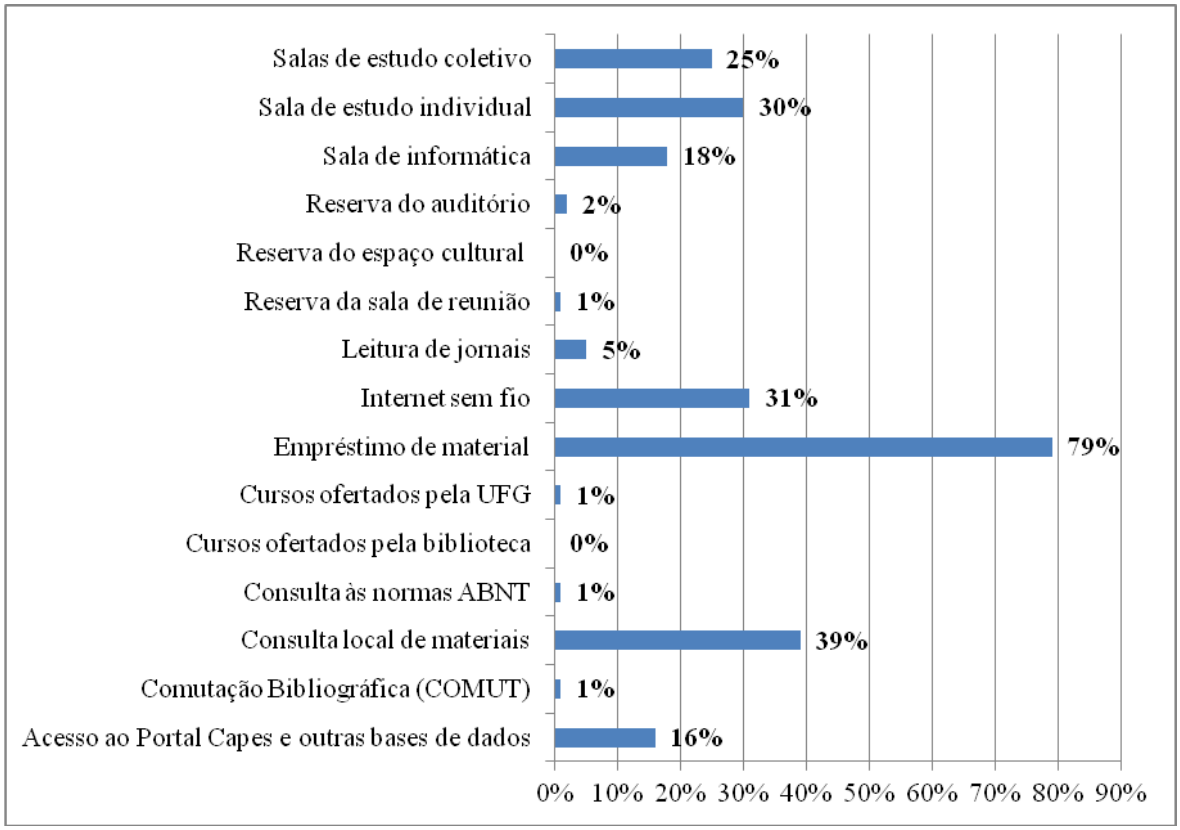
GRÁFICO 24 - Qual (is) serviço (s) você já usou na Biblioteca Central



Fonte: Elaborado pela autora.

Na quinta questão foi perguntado qual (is) serviço (s) o respondente usa com mais frequência e também era possível marcar mais de uma opção. Foram apresentadas as mesmas 15 opções da questão anterior. Os percentuais de resposta recebidos estão no GRÁFICO 25.

GRÁFICO 25 - Qual (is) serviço (s) usa com mais frequência



Fonte: Elaborado pela autora.

Os dados obtidos nas questões quatro e cinco estão apresentados de forma comparativa no QUADRO 11 para facilitar a análise. Observe-se, pelo quadro comparativo, que os oito serviços mais conhecidos (já usou) e mais utilizados estão na mesma ordem, variando apenas os percentuais de respostas obtidas. Há uma queda acentuada entre os percentuais da primeira para a segunda coluna, ou seja, de quem já usou para quem ainda usa estes serviços. Acredita-se que esta queda está intimamente ligada à maior possibilidade de acesso às novas tecnologias, tais como: facilidade de conexão com a internet dos mais variados pontos – de casa, do trabalho, na própria faculdade, em locais públicos e privados – e mais facilidades para a aquisição de equipamentos que permitem o acesso à internet, como computadores pessoais (PCs), notebooks e celulares do tipo *smartphone*[136].

[136] Modelo mais atual de aparelho de celular que permite o acesso à internet e a variados aplicativos que são ligados a ela, como WhatsApp, por exemplo.

QUADRO 11 – Comparativo das respostas das questões 4 e 5 do GRUPO 2

ORDEM	SERVIÇO	JÁ USOU	MAIS USA
1	Empréstimo de material	91%	79%
2	Consulta local de materiais	67%	39%
3	Internet sem fio	55%	31%
4	Sala de estudo individual	50%	30%
5	Salas de estudo coletivo	50%	25%
6	Sala de informática	47%	18%
7	Acesso ao Portal Capes e outras bases	33%	16%
8	Leitura de jornais	14%	5%
9	Consulta às normas ABNT	12%	1%
10	Cursos ofertados pela biblioteca	11%	0%
11	Cursos ofertados pela UFG	10%	1%
12	Reserva do auditório	8%	2%
13	Comutação Bibliográfica (COMUT)	5%	1%
14	Reserva da sala de reunião	4%	1%
15	Reserva do espaço cultural	2%	0%

Fonte: Elaborado pela autora.

Com mais possibilidades de acessar a internet de qualquer ponto, os usuários podem buscar e encontrar, na *web*, materiais de estudo que sejam do seu interesse; podem estudar de suas próprias casas ou de outros locais sem terem que se deslocar até a Biblioteca Central, que fica instalada distante do centro da cidade; podem acessar as mais variadas bases de dados, incluindo o Portal Capes[137] − que atualmente pode ser acessado de qualquer ponto de rede desde que se tenha uma senha específica para tal, a qual é fornecida pela universidade assinante do portal aos membros da sua comunidade.

Os dados obtidos vão ao encontro do que já se tinha de conhecimento a partir da rotina do dia a dia da Biblioteca Central. A maioria dos usuários conhece (já usou) e usa o serviço mais disseminado em uma biblioteca: o empréstimo de material; mesmo porque, algumas bibliotecas, em instituições públicas e privadas, não oferecem mais do que este serviço, por variados motivos: falta de estrutura, de funcionário, de verba, entre outros.

O segundo serviço mais conhecido e utilizado é a consulta aos materiais no local do acervo, ou seja, no interior da biblioteca. Ele está intimamente ligado ao poder de levar o

[137] O Portal de Periódicos da Capes é uma biblioteca virtual que reúne e disponibiliza, a instituições de ensino e pesquisa no Brasil, o melhor da produção científica internacional. O acervo atual é de mais de 37 mil títulos de periódicos com texto completo, 126 bases referenciais, 11 bases dedicadas exclusivamente a patentes, além de livros, enciclopédias e obras de referência, normas técnicas, estatísticas e conteúdo audiovisual. Possuem acesso livre e gratuito ao conteúdo do portal professores, pesquisadores, alunos e funcionários vinculados às instituições participantes. Inicialmente o acesso era somente a partir de um ponto de rede dentro da instituição participante, agora a instituição pode autorizar o acesso a partir de pontos de rede externas mediante controle por senha. Fonte: Portal de Periódicos da Capes. Disponível em: <http://www.periodicos.capes.gov.br>. Acesso em: 17 mar. 2015.

material por empréstimo e ao uso dos espaços de estudo ofertados pela biblioteca. Muitos usuários preferem estudar na própria biblioteca, por comodidade, por exemplo. Outros fazem primeiro um pré-levantamento dos materiais que desejam levar pra casa – que é a consulta no local do acervo, para, depois, efetivar o empréstimo. Não por outro motivo, o uso das salas de estudo individual e de estudo coletivo está entre os cinco primeiros mais conhecidos e utilizados.

Dentre as 15 opções listadas nas duas questões em análise, o serviço mais novo que é ofertado na Biblioteca Central é a internet sem fio. Este passou a ser ofertado a partir da demanda provenientes dos usuários das bibliotecas do Sibi/UFG e seguindo uma tendência mundial de os espaços públicos e privados oferecerem este tipo de facilidade. O serviço de internet sem fio é complementar ao serviço de internet fixa já ofertado nas salas de informática – cujo acesso é restrito aos membros da comunidade UFG. Inicialmente o acesso à rede sem fio era com senha, mas a mesma era divulgada publicamente para quaisquer interessados; posteriormente o acesso passou a ser livre, sem uso de senha. No entanto, seguindo as orientações advindas do setor que administra a área de informática na UFG como um todo, desde janeiro de 2015 a rede passou a ser de uso restrito à comunidade UFG – seus estudantes e servidores, só podendo ser acessada a partir de um cadastro no Portal UFGNet[138]. Esta medida, que soa impopular entre a comunidade em geral, tem por objetivo permitir que os integrantes da comunidade UFG, que é a quem o serviço efetivamente se destina, consigam utilizar a rede.

No que diz respeito às demais opções apresentadas nas duas questões ora analisadas, há que se avaliar qual o real impacto da queda no uso destes serviços. A exceção fica por conta do serviço de reserva do auditório, pois, como já dito anteriormente, sua administração foi transferida para a responsabilidade do CEGEF. A reserva da sala de reunião e do espaço cultural são serviços extras que são ofertados pela biblioteca mediante demanda.

Acredita-se que a queda no uso do serviço de leitura de jornais, consulta às normas ABNT e Comutação Bibliográfica (COMUT) também tenha ligação com o maior acesso à internet, já que os dois primeiros – jornais e normas ABNT podem ser buscados e encontrados na rede. E o terceiro, o Comut, considerando-se que há muito material disponível na *web*, ele acaba sendo dispensável. Mas, por ser este um serviço muito específico de biblioteca, há a possibilidade de que ele seja desconhecido entre as novas gerações de usuários.

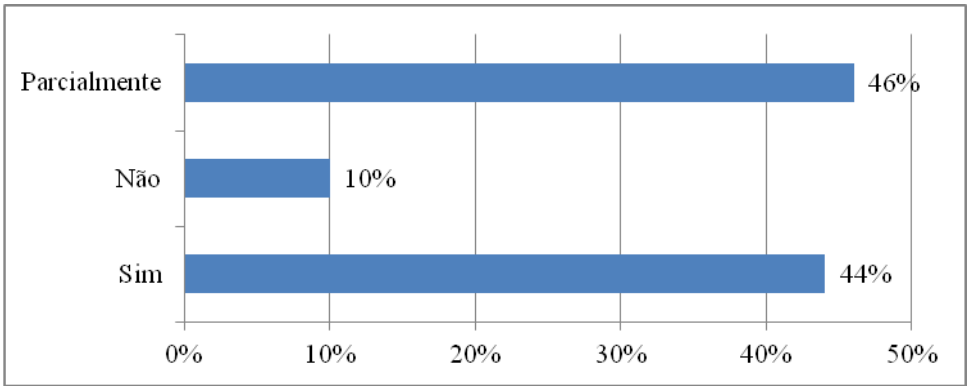
Todos os aspectos acima abordados interferem no processo de comunicação do

[138] Intranet da UFG cujo acesso é permitido apenas para quem tem vínculo com a instituição. Ou seja, seus estudantes e servidores, bem como pesquisadores.

Sibi/UFG. Isto porque as atividades e os serviços estão todos interligados, como já se explanou anteriormente. Por exemplo, a partir do momento em que a internet sem fio passou a ser restrita à comunidade UFG, foi preciso fazer uma comunicação disso nos mais variados meios para dar a conhecer sobre a mudança. E se sabe que a notícia teve um impacto negativo na comunidade em geral que teve que ser administrado pela biblioteca, podendo até ter causado diminuição de uso dos espaços de estudo da biblioteca por este público. A possibilidade de acessar o Portal Capes de casa, ou de qualquer outro ponto de rede que não seja de dentro da própria UFG, era uma demanda antiga dos usuários na instituição. O atendimento da demanda pode ter levado à diminuição na busca pelo laboratório de informática na biblioteca para acessar tal portal.

A sexta questão era sobre a sinalização da entrada da Biblioteca Central. Perguntou-se se ela explica o que o usuário (a) precisa saber. Dos respondentes, 46% disseram que parcialmente; 44% que sim e 10% que não. Os dados podem ser visualizados no GRÁFICO 26.

GRÁFICO 26 – A sinalização da Biblioteca Central explica o que você precisa saber



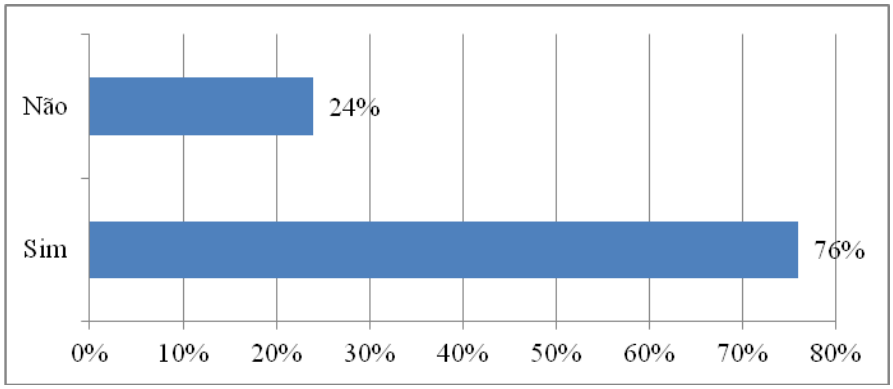
Fonte: Elaborado pela autora.

Mesmo havendo um grande percentual de respondentes que afirmaram que sim (44%), a sinalização da entrada da Biblioteca Central explica o que o usuário (a) precisa saber, caso se some o percentual dos que disseram que explica parcialmente (46%) com os que disseram que não explica (10%), tem-se um grande número de usuários insatisfeitos com a sinalização: 56%. E como já explanado anteriormente, na análise das questões de número sete, oito e nove do questionário aplicado ao GRUPO 1, sabe-se que a sinalização em questão não está adequada. Na verdade está ultrapassada, como se pode verificar a partir dos percentuais obtidos nas questões citadas, compiladas nos GRÁFICOS 6 e 7 (p. 180 e 185, respectivamente), e nas sugestões apresentadas pelos respondentes do GRUPO 1, compiladas

no QUADRO 6 (p. 180).

A questão seguinte, de número sete, era complementar à anterior. Perguntava se a sinalização da entrada da Biblioteca Central pode ser melhorada. Um total de 76% dos respondentes disse que sim; enquanto que 24% disseram que não (GRÁFICO 27).

GRÁFICO 27 – A sinalização da Biblioteca Central pode ser melhorada



Fonte: Elaborado pela autora.

O resultado encontrado nesta questão aplicada ao GRUPO 2 corrobora os dados que já haviam sido obtidos em uma questão similar a esta no questionário aplicado aos respondentes do GRUPO 1. Entre os respondentes do GRUPO 1, 80% disseram que sim, a sinalização pode ser melhorada. Entre os do GRUPO 2 um percentual de 76% também disseram que sim. Logo, as considerações feitas para as respostas dadas pelo GRUPO 1 também valem para as do GRUPO 2 (vide p. 179). Significa, em resumo, que é urgente a troca da sinalização na portaria principal da Biblioteca Central. Estima-se que muitos problemas, de variados tipos, poderão ser evitados já a partir deste ponto da biblioteca.

A questão oito era aberta e complementava a questão número sete. Foi solicitado ao respondente que desse sua sugestão para a melhoria na sinalização da entrada da Biblioteca Central. Foram obtidas 63 respostas, as quais podem ser visualizadas na íntegra no APÊNDICE D. Optou-se por deixar aqui apenas a análise relativa às sugestões recebidas. Depois de observar atentamente cada uma das respostas recebidas, notou-se que apenas 44 realmente dizem respeito ao assunto abordado na questão – sinalização da entrada da Biblioteca Central. As demais desviaram do assunto e não serão consideradas para efeito desta análise. Algumas corroboram o que foi encontrado nas respostas do GRUPO 1, como esta: “Acho que o guarda-bolsas deve ser aumentado e que pode haver uma placa de sinalização nele, já que o usuário fica um tempo ali esperando ser atendido”.

Dentre as 44 sugestões consideradas válidas, cinco se destacaram. Considerou-se que

elas são mais relevantes por dizerem respeito a pontos que não haviam sido observados até então pela equipe de colaboradores, tampouco por esta pesquisadora no dia a dia da biblioteca. As cinco estão compiladas abaixo.

> "A entrada fica meio que escondida de quem chega pelo estacionamento, deveria ter outra ou placas mostrando onde é a entrada."
>
> "A sinalização externa para chegar a biblioteca precisa de melhora. Deve ser de fácil visualização. [...]."
>
> "Ao entrar na UFG tive um pouco de dificuldade para achar a biblioteca do campus 2 (tive que perguntar o caminho para outras pessoas), mas quando a encontrei o que me fez notar que o prédio era a biblioteca foi o escaninho, não me lembro de ter visto nada mais que indicasse que ali era a biblioteca. Acho que deveria ter mais indicações no caminho até a biblioteca e nela também."
>
> "Do lado do estacionamento, poderia melhorar pra saber que precisa subir e virar a direita. [...]."
>
> "Um mapa para localização dos setores da biblioteca."
>
> "Acredito que muitas vezes fica confuso o que realmente devemos fazer com os livros que tomamos emprestados durante a saída. Na primeira vez que fui até lá, fui barrada na saída porque não ficou visível que precisavam passar novamente por uma segunda banca, não havia placas e nenhum tipo de sinalização para nos orientar."

Estas sugestões chamam a atenção para aspectos que não haviam sido ainda levantados anteriormente, nem mesmo observados por esta pesquisadora – uma falha que é comum quando se está acostumado com a estrutura do local e com as normas de funcionamento: já não se observa com clareza as deficiências e possíveis falhas. O que confirma a ideia de que é preciso sempre se colocar no lugar do outro, olhar a situação por outro ângulo e estar aberto para as críticas. Estas são atitudes que permitem ver as rachaduras e falhas existentes, no trabalho que se desenvolve no Setor de Comunicação do Sibi/UFG, por exemplo.

Muitas vezes se pode presumir que os usuários já sabem, por exemplo, onde fica o prédio da biblioteca e suas entradas/saídas. Nota-se, a partir de três das falas compiladas acima, que é preciso sinalizar melhor o prédio também pelo lado de fora, deixando mais evidente sua localização e, ainda, onde são as portarias – que são duas: principal e de serviço, sendo que esta também é utilizada por pessoas com necessidades especiais (PNE). No âmbito da temática desta dissertação, e a partir das respostas compiladas acima, considera-se pertinente o que diz Wolton (2010, p. 13): é preciso "Repensar a comunicação no momento do triunfo da informação e das tecnologias que a acompanham", pois informar não significa necessariamente comunicar. Comunicar, diz este autor, é bem mais amplo, exige que se esteja

sempre atento ao outro. E é justamente para este aspecto que as falas compiladas acima chamam nossa atenção.

A sugestão de se oferecer um mapa de localização dos setores da biblioteca já na entrada do prédio é uma ideia bastante interessante, já amplamente utilizada em locais como *shoppings* no formato de totens interativos. No entanto, demanda um investimento financeiro que não se sabe se a universidade está disposta a bancar. Fator que não impede de se propor a ideia como parte do projeto de renovação da sinalização do prédio da Biblioteca Central – que, como se disse anteriormente, já está pronto e aguarda liberação de recursos por parte da instituição para ser implantado.

A última das sugestões compiladas diz respeito à necessidade de, antes de passar pela catraca de saída, apresentar o material ao funcionário − esta é uma das medidas de segurança voltadas para o material do acervo e para equipamentos da biblioteca, tais como *notebooks*. A fala do respondente também remete à presunção de que tudo está claro, neste caso, as normas de uso e de empréstimo. Esta, e outras, estão disponíveis no Guia do Usuário, que é distribuído em papel nas bibliotecas do Sibi/UFG e pode ser baixado no site da biblioteca. No entanto, nota-se que é preciso reforçar a comunicação de tais normas a partir do recurso da comunicação visual.

Até o momento os dados coletados com os respondentes de ambos os grupos nesta pesquisa têm deixado bastante explícito que a comunicação visual e o contato face-a-face ainda são muito necessários entre colaboradores e usuários da Biblioteca Central da UFG. O que corrobora o pensamento de Wolton (2010, p. 12): "[...] a onipresença das tecnologias num mundo aberto, saturado de informação, não basta para diminuir as aporias[139] da comunicação".

Para este autor, por haver cada vez mais informação disponível circulando, cada vez mais há incomunicação. Talvez por isso, perdidos em meio a tanta informação circulando, os sujeitos desta pesquisa ainda sintam tanta necessidade do contato visual e da interação face-a-face. Afinal, somos seres sociais, não de informação, como bem diz Wolton (2010). Neste sentido, continua o estudioso, "[...] a internet não substitui a necessidade de encontros presenciais. Ao contrário, amplia essa necessidade. Quanto mais se pode estabelecer facilmente contatos, mais há vontade de se ver fisicamente." (WOLTON, 2010, p. 34).

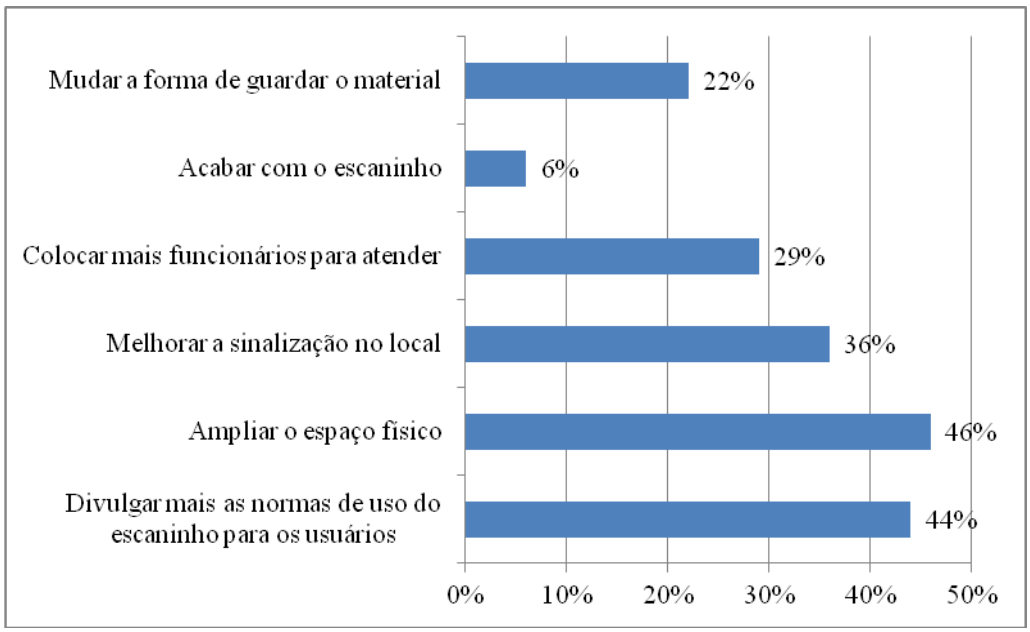
A questão número nove perguntava como o atendimento pode ser melhorado no escaninho da Biblioteca Central. Nesta pergunta, assim como na questão número 12 do

[139] Dúvidas.

questionário aplicado ao GRUPO 1 (APÊNDICE B), partiu-se do princípio de que há necessidade de melhorar o atendimento no escaninho da Biblioteca Central. Necessidade esta já constatada com base em informações anteriormente coletadas, durante o dia a dia do trabalho.

Assim, na questão número nove, do questionário aplicado ao GRUPO 2 (APÊNDICE C), havia sete opções e o respondente poderia marcar quantas desejasse. As opções e os respetivos percentuais estão dispostos no GRÁFICO 28.

GRÁFICO 28 – Como o atendimento pode ser melhorado no escaninho da Biblioteca Central



Fonte: Elaborado pela autora.

Como já dito anteriormente, na análise das respostas dadas à questão 12 do questionário aplicado ao GRUPO 1 (p. 187), a necessidade de ampliar o espaço físico no escaninho é premente. O espaço está pequeno e já não comporta a demanda dos usuários que utilizam a Biblioteca Central, que aumentou significativamente após o advento do REUNI[140].

A UFG passou a ofertar quase o dobro de vagas para os cursos de graduação e ainda não houve investimento na ampliação e/ou readequação dos espaços nesta biblioteca. O escaninho também não comporta a variedade de materiais que ali são guardados, tais como:

[140] "[...] por volta de 2006/2007 falava-se e aplicava em todo o Brasil o movimento REUNI que se trata da reestruturação e expansão das universidades federais brasileiras. Com esse movimento, as universidades começaram a ter grandes investimentos em infraestrutura e ampliação de pessoal. Novos cursos foram implantados em várias universidades e novos professores e técnico-administrativos foram contratados para atender a atual demanda que cresceu e vem crescendo." (FERREIRA, 2010, p. 63).

instrumentos musicais de vários tamanhos, capacetes, pastas, mochilas e bolsas de diversos tamanhos, entre outros. Assim, o tema ‘reforma da portaria’, que inclui a ampliação do escaninho, é recorrente, pois a mesma está planejada há mais de dois anos e ainda não foi efetivada. Como já explanado, a obra está na dependência da liberação de recursos por parte da UFG.

Os dados coletados com os respondentes do GRUPO 2 corroboram os que haviam sido obtidos com o GRUPO 1 no âmbito do assunto em questão: melhoria no atendimento no escaninho da Biblioteca Central. O QUADRO 12 traz um comparativo entre as respostas de ambos os grupos.

QUADRO 12 – Comparativo entre as respostas de ambos os grupos para a questão da melhoria no atendimento no escaninho

OPÇÃO	GRUPO 1	GRUPO 2
Ampliar o espaço físico	76%	46%
Divulgar mais as normas de uso do escaninho para os usuários	52%	44%
Mudar a forma de guardar o material	52%	22%
Melhorar a sinalização no local	36%	36%
Colocar mais funcionários para atender	28%	29%
Acabar com o escaninho	8%	6%

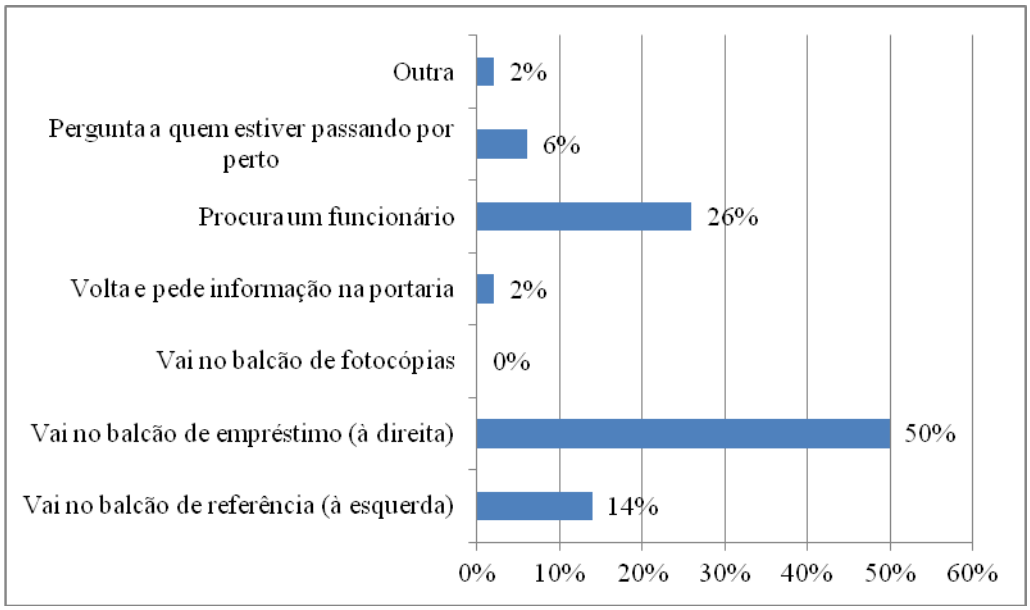
Fonte: Elaborado pela autora.

A partir do quadro acima se nota que há concordância entre o que pensam os colaboradores (GRUPO 1) e os usuários (GRUPO 2) que responderam a pesquisa – considerando-se a exceção da opção ‘Mudar a forma de guardar o material’, em que não há concordância entre os percentuais.

Observando-se as coincidências na ordem de classificação, as opções ‘Ampliar o espaço físico’, ‘Divulgar mais as normas de uso do escaninho para os usuários’ e ‘Melhorar a sinalização do local’ foram as três elencadas como mais importantes para os respondentes dos dois grupos. O que corrobora e reforça tudo o que já foi dito sobre o assunto, tanto na análise das respostas do GRUPO 1 quanto do GRUPO 2.

Na questão numero dez se buscava saber qual atitude e/ou direção o usuário toma ao entrar no prédio da Biblioteca Central e precisa de uma informação. Nesta questão foram apresentadas sete opções, as quais estão, já com os respectivos percentuais de resposta recebidos, no GRÁFICO 29.

GRÁFICO 29 – Uma vez dentro do prédio da Biblioteca Central, ao precisar de uma informação, você



Fonte: Elaborado pela autora.

A direção que o usuário toma ao entrar no prédio da Biblioteca Central quando precisa de uma informação intriga gestores e colaboradores que atuam nesta biblioteca. Isto porque, a partir de informações coletadas no dia a dia da biblioteca, já se sabia que os usuários, ao entrarem no prédio pela portaria principal, na maioria das vezes viram para a direita. O balcão de informação é à esquerda; à direita está o balcão do Setor de Empréstimos. O direcionamento incorreto, e aparentemente instintivo, do usuário na busca por informações acaba por gerar erros de comunicação entre biblioteca e usuários, bem como sobrecarga para os que atuam no balcão do Setor de Empréstimos.

Os dados coletados corroboram a informação que se tinha anteriormente, como se pode ver no GRÁFICO 29: 50% dos respondentes, quanto entram na Biblioteca Central e precisam de uma informação, viram para a direita, indo ao balcão do Setor de Empréstimos. Mesmo com uma placa indicando que o local para buscar informações está à esquerda.

Este dado reforça a necessidade de melhorar a sinalização na entrada da biblioteca e no balcão da Seção de Referência, que é o local adequado para se buscar informações dentro de uma biblioteca. Não é por outro motivo que esta seção está estrategicamente localizada no piso térreo da Biblioteca Central, logo em frente à portaria principal do prédio. Como dito no capítulo anterior, no meio profissional da Biblioteconomia esta seção é considerada a sala de recepção de uma biblioteca e tem, como uma de suas principais funções, a de dar o primeiro atendimento ao usuário. Assim, a sinalização interna deve atuar como um guia de localização,

orientação e de acesso aos serviços e produtos existentes na biblioteca; de preferência, levando o usuário, principalmente o que vai à Biblioteca Central pela primeira vez, ao local correto para buscar informações.

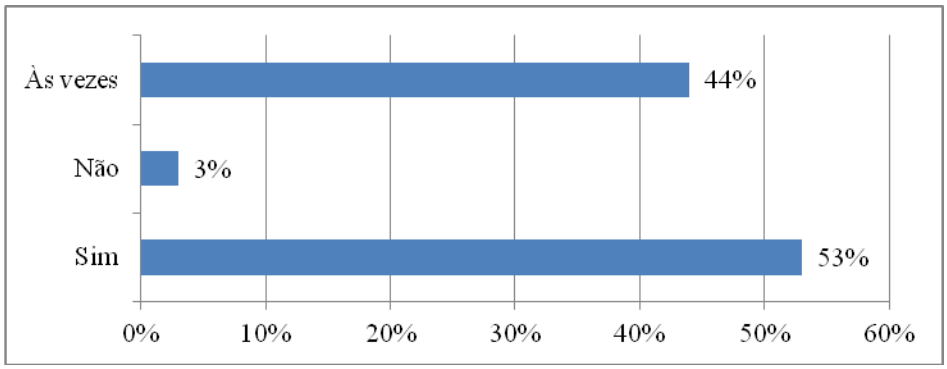
No entanto, observa-se também que a disposição arquitetônica da portaria e do *hall* de entrada deve ser propícia para a boa localização, pelo usuário, quando ele entrar no prédio da biblioteca. De forma que ele consiga, de forma intuitiva, ambientar-se rapidamente e chegar até o local ideal para a busca das informações iniciais necessárias. É o que recomendam Martins e Ribeiro (1979, p. 61): "[...] que a prestação de serviços pertinentes à seção de referência seja facilitada pela sua localização, logo à entrada da biblioteca e bem visível ao consulente;".

Desta forma se estará atuando como recomenda Gomes (2007, p. 47) em seu estudo sobre arquitetura de bibliotecas: "É preciso diminuir deslocamentos desnecessários dos usuários para o encontro da informação". Accart (2012), por sua vez, recomenda que, se o balcão ficar em um local fora do caminho por onde habitualmente passa os usuários, é preciso torna-lo conhecido por meio da sinalização adequada. "Uma sinalização adequada libera o pessoal de tarefas repetitivas quando é preciso informar aos usuários sobre um caminho que devem seguir." (ACCART, 2012, p. 49).

O ato de procurar um funcionário, segunda opção com maior numero de respondentes, 26%, acredita-se, está intimamente ligado ao deslocamento até o balcão de empréstimo (à direita), tendo em vista que neste balcão uma das normas de trabalho é evitar deixá-lo vazio, pois o atendimento ali não tem hora, tem que funcionar enquanto a biblioteca estiver aberta ao público. Enquanto que, eventualmente, o balcão da referência (à esquerda) pode ficar sem funcionário, até mesmo pela falta crônica de funcionários que existe no Sibi/UFG como um todo.

A questão número 11 se referia ao acervo geral, de livros, que fica dividido entre o térreo e o 1º andar da Biblioteca Central. A pergunta era se o usuário conseguia localizar o material sozinho neste acervo. Na percepção dos usuários, 53% conseguem localizar o material sozinho; 44% às vezes conseguem; e 3% não conseguem. Os dados estão dispostos no GRÁFICO 30.

GRÁFICO 30 – Com relação ao acervo geral (livros) na Biblioteca Central, você sozinho (a) consegue localizar o material



Fonte: Elaborado pela autora.

Esta mesma pergunta foi feita aos colaboradores (GRUPO 1), questionando se, de acordo com a sua percepção a partir do seu posto de trabalho, o usuário consegue localizar sozinho o material. Os resultados obtidos entre os grupos ficaram bem díspares, como se pode ver no QUADRO 13.

QUADRO 13 – Comparativo entre as respostas de ambos os grupos para a questão sobre a localização dos materiais no acervo geral

OPÇÃO	GRUPO 1	GRUPO 2
Sim	28%	53%
Às vezes	52%	44%
Não	20%	3%

Fonte: Elaborado pela autora.

Na visão dos respondentes do GRUPO 1, em mais de 50% dos casos os usuários às vezes conseguem localizar sozinho o material que procuram no acervo geral. Por seu lado, os respondentes do GRUPO 2, que são eles mesmos os usuários, consideram que em mais de 50% dos casos eles conseguem encontrar o que procuram.

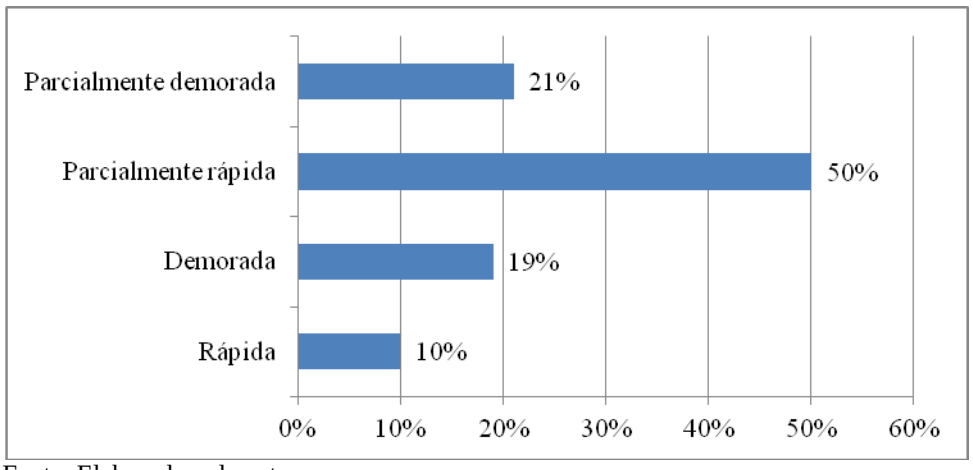
Observa-se que o GRUPO 1 é composto por servidores do quadro efetivo e terceirizados. Alguns servidores não têm por hábito utilizar o acervo de livros, seja para uso próprio ou para uso de terceiros. E os terceirizados não podem fazer empréstimo de material, logo, não recebem treinamento de novos usuários como é ofertado aos usuários em geral. Assim, acredita-se que as respostas deste grupo a esta pergunta foram dadas de acordo com o que percebem durante a atuação em seus postos de trabalho. Com se fosse um *feedback* dos usuários. Já os usuários, que são os componentes do GRUPO 2, são os que efetivamente utilizam o acervo geral e, talvez por isso, tenham um percepção diferenciada dos sujeitos do

GRUPO 1.

Na percepção do GRUPO 2 poucas são as vezes em que eles não conseguem localizar o material no acervo geral. O motivo de isto acontecer pode ser o gancho para outra pesquisa, mais específica. Neste trabalho também se pode verificar as sugestões acerca do assunto que foram dadas como resposta à questão número 13, a qual será apresentada a seguir.

A pergunta número 12 questionava o respondente de que forma ele classificava o tempo gasto para localizar, sozinho, o material no acervo geral (livros) na Biblioteca Central. Foram apresentadas quatro opções, que estão apresentadas no GRÁFICO 31 já com os percentuais obtidos. Por uma falha na hora de transpor o questionário para o ambiente virtual, ficou faltando a opção 'Não consegue, precisa de ajuda', fato que só foi observado no momento da análise dos dados.

GRÁFICO 31 – Quando você localiza o material no acervo geral (livros) na Biblioteca Central sozinho, esta é uma tarefa



Fonte: Elaborado pela autora.

Esta mesma pergunta foi feita aos colaboradores (GRUPO 1), questionando com que agilidade o usuário localiza sozinho o material na estante de acordo com a sua percepção. Conforme os dados, 44% dos colaboradores acreditam que o usuário localiza o material de forma parcialmente rápida. Entre os usuários, 50% têm esta mesma percepção. Ambos os resultados, do GRUPO 1 e 2, podem ser considerados positivos da perspectiva da biblioteca e da forma como os materiais são organizados nas estantes. Pode significar que o treinamento de usuários está surtindo efeito, por exemplo, apesar de se saber que ele precisa ser melhorado.

Por outro lado, se somados os dados coletados entre os respondentes nas opções 'Parcialmente demorada' e 'Demorada' se terá um percentual bastante alto que não pode ser

desconsiderado: 30%. Isto porque em biblioteca o fato de o usuário conseguir, por ele mesmo, localizar o material que procura, dá a ele confiança e o aproxima mais da biblioteca, pois ele sente que o ambiente lhe é favorável. Um ambiente hostil – com má iluminação, difícil acesso aos espaços, acervo fechado para o manuseio do usuário, regras não pertinentes, colaboradores não receptivos, entre outras características que são consideradas negativas em ambientes de atendimento, pode espantar o usuário. O que não é de interesse do Sibi/UFG, como já dito anteriormente.

Assim, há que se considerar o que o usuário pensa que se deve fazer para facilitar a localização do material no acervo geral. E é justamente por isso que a pergunta seguinte, número 13, propõe, dando espaço para que os respondentes colocassem suas sugestões. Foram recebidas 70 sugestões, as quais estão compiladas na íntegra no APÊNDICE E, destas, apenas duas foram desconsideradas, restando 68. Optou-se por separar as sugestões em categorias e desmembrá-las quando necessário para facilitar a análise. As categorias foram criadas de acordo com os termos que apareceram nas sugestões.

Assim, as 68 sugestões inicialmente selecionadas foram desmembradas em 73, as quais foram distribuídas em seis categorias: a) arrumação, b) catalogação/classificação, c) sinalização, d) servidores/estagiários, e) treinamento de usuários e f) positiva/neutra.

Na categoria ‘arrumação’, o assunto que mais foi abordado nas sugestões é a questão de o usuário não localizar o material na estante conforme a indicação encontrada no catálogo *on-line*. Como bem resumem estas falas:

> “É muito comum que os livros estejam fora das estantes corretas. Com isso, mesmo consultando a disponibilidade no sistema da biblioteca, ao chegar na (*sic*) estante onde o livro deveria estar, ele não é localizado.”
>
> “Nem sempre os livros estão na ordem indicada. Já achei livros em prateleiras diferentes.”
>
> “O material (livro) estar no local indicado pelo sistema de catalogação.”

Esta é uma das reclamações recorrentes nas bibliotecas, em particular na Biblioteca Central, que tem o maior acervo de livros entre as unidades do Sibi/UFG – 130 mil e 150 exemplares em março de 2015[141]. Infelizmente, apesar dos esforços da Gerência da Circulação em manter o acervo organizado, isto não depende apenas da boa vontade de quem ali trabalha. Neste aspecto estão envolvidos, além da arrumação em si, também: a questão da

[141] Dado coletado em 23 de março de 2015, por *e-mail*, com a Gerência da Circulação da Biblioteca Central.

classificação e da catalogação, que não é das mais fáceis aos olhos dos leigos[142]; a desorganização por parte dos usuários, que muitas vezes retiram os materiais do lugar e os recolocam em outro totalmente diferente, intencionalmente ou não; a falta de funcionários em número suficiente para suprir as demandas de uma biblioteca com acervo grande como é a Biblioteca Central da UFG.

Uma opção que melhoraria em muito o aspecto da arrumação, no sentido de deixá-la mais exata, seria a UFG adquirir um equipamento que permite a leitura dos códigos dos materiais sem ter que tirá-los das estantes. Assim seria possível saber se algum item está fora do local correto, indicado pelo catálogo, e, inclusive, localizar obras que foram escondidas de propósito pelos usuários em meio às estantes.

A presença de mais servidores, devidamente identificados, em meio às estantes também seria uma opção, facilitaria a localização do material e a resolução de dúvidas. Como sugerem alguns dos respondentes nas sugestões que foram reunidas na categoria 'servidores/estagiários'.

> "Mais funcionários à disposição para ajudar a encontrar os livros."
>
> "Podia colocar estagiários para auxiliar os estudantes na biblioteca. A BC é muito grande as vezes agente se perde em procurar os livros."
>
> "Servidores para auxiliar os usuários na localização do material, que nem sempre se encontra no lugar apontado no sistema."
>
> "A existência de pessoas preparadas para informar sobre a exata localização do material (livro)."

A dificuldade em entender a forma da organização dos materiais foi um dos aspectos mais abordados nas sugestões dos respondentes. Estas estão reunidas na categoria 'catalogação/classificação'. Abaixo estão destacadas algumas das falas que refletem a dificuldade dos usuários:

> "Os códigos utilizados na classificação de livros são muito confusos, talvés (*sic*) para quem é da área é extremamente fácil, entretanto para os usuários comuns não fazem o menor sentido. A biblioteca poderia informar um pouco mais sobre o funcionamento dessa classificação ou arranjar um método mais prático."

[142] Dentre as várias opções disponíveis, O Sibi/UFG optou por utilizar o sistema Classificação Decimal Universal (CDU) para a classificação de materiais, ou seja, para dar os 'endereços' para os materiais nas estantes. Trata-se de uma adaptação do sistema Classificação Decimal de Dewey (CDD), a primeira classificação bibliográfica de importância universal e a única considerada essencialmente pura, pois usa somente números. A dificuldade da CDD é que ela é editada apenas em inglês. Já a CDU é editada também em português e publicada no Brasil pelo IBICT, o que facilita o acesso à mesma.

> "Alterar a numeração na referência, pois está é muito complexa."
>
> "O sistema de catalogação não é nada amigável, mas não sei se é 'universal'; eu faria diferente."
>
> "Redistribuir as coleções e melhorar a codificação dos livros. Atualmente é confusa e às vezes torna difícil encontrar um livro."

Alterar o sistema de classificação que é utilizado para dar o 'endereço' aos materiais na estante implicaria em mexer com todo o acervo de todas as bibliotecas da UFG, reclassificando item por item. Em março de 2015 o Sibi/UFG reunia 371 mil 883 exemplares[143], entre livros, DVDs, CDs, VHS, mapas, partituras e outros tipos de materiais. Logo, percebe-se que não é viável atender a esta sugestão dos usuários. O Sibi/UFG utiliza um sistema de classificação bastante difundido no Brasil – denominado Classificação Decimal Universal (CDU) e é com base nele que são criados os 'endereços' dos materiais para irem à estante.

Por outro lado, percebe-se que a sinalização das classificações nas estantes não tem se mostrado eficiente, tendo em vista que a cada nova leva de material impresso recebido é preciso reorganizar a ordem dos livros e até mudar as estantes de lugar. E, para manter a sinalização de cada prateleira em dia com as alterações que são feitas com a chegada de novos materiais se esbarra em outra questão: a falta de funcionários em quantidade suficiente. Tudo está interligado, como em um organismo vivo.

Quem está de fora, ou seja, quem não trabalha em biblioteca, ou não se deteve para observar seu funcionamento, pode pensar que este é um órgão 'morto', que funciona apenas como depósito de livros. Como profissional atuante em biblioteca há mais de dez anos, posso garantir que, enquanto há funcionamento, mesmo que interno, há muita vida. A biblioteca, como disse Ranganathan em 1931, é um organismo em crescimento, ou seja, vivo. Sua dinâmica de funcionamento somente na área de atendimento – entre organizar materiais na estante, repor os que foram retirados, colocar os materiais novos que chegam via Setor de Aquisição, revisar estantes para localizar erros e materiais que precisam de reparo – dá uma pequena amostra desta afirmação.

Voltando à análise, a temática 'sinalização' foi a que reuniu mais sugestões, 28 ao todo. Algumas corroboram o que foi dito acima, como as compiladas abaixo:

> "Algumas prateleiras parecem que tem a marcação trocada ou nem existi (*sic*) a marcação designada pelo site onde o livro se localiza."

[143] Dado coletado em 23 de março de 2015, por *e-mail*, com a Gerência da Circulação da Biblioteca Central.

> "Atualizar as etiquetas. Colar as etiquetas nas prateleiras. Sinalizações mais visíveis, agradáveis e amigáveis."

> "A sinalização nas estantes e nos próprios livros. Muitas vezes não estão correspondendo a informação do Sibi, o número de referência, no portal da UFG com a marcação na estante e nos livros."

> "As placas com as referências são precárias. Algumas grudadas com fita adesiva, descoladas... Há algum tempo houve uma alteração das estantes e os livros foram mudados de lugar, mas não havia nenhum tipo de placa orientando. Vivenciei esse problema especialmente com os livros do primeiro andar, onde raramente há funcionários para auxiliar."

Outras são sugestões que podem ser viabilizadas no projeto da sinalização da biblioteca que está por ser executado, como estas compiladas abaixo:

> "Uma maior sinalização nas estantes e na própria etiqueta do livro ajudaria bastante no processo de localização do material."

> "Mais informações sobre o método de numeração das estantes. Sugiro colocar um mapa das estantes na entrada da ala de livros."

> "Antes de cada sala um quadro informativo com o índice. [...]."

> "Demonstrar a localização das seções em um mapa na entrada da sala."

A categoria 'treinamento de usuários' foi a que reuniu menos sugestões: três apenas. Pode-se inferir, a partir do baixo número de sugestões que dizem respeito a esta categoria, que o usuário não se considera como parte do processo de organização do acervo na biblioteca, tampouco que tem responsabilidade no mesmo. As três sugestões apresentadas dizem respeito a um aspecto que já é observado pela biblioteca: treinamento de usuários, o qual já é ofertado em todas as bibliotecas e em dois formatos: virtual e presencial. O treinamento virtual está disponível no Portal UFGNet e pode ser acessado por quaisquer interessado desde que seja da comunidade UFG; e o presencial deve ser agendado na Seção de Referência com um bibliotecário. Provavelmente falta, então, divulgar melhor estes treinamentos, de maneira mais ostensiva e extensiva, para alcançar esta parcela deste público que reclama por treinamentos. O presencial é realizado por demanda, basta haver interesse no mesmo.

Do montante total de sugestões recebidas, seis foram consideradas positivas ou neutras por serem, na verdade, mais considerações do que sugestões, como esta compilada abaixo:

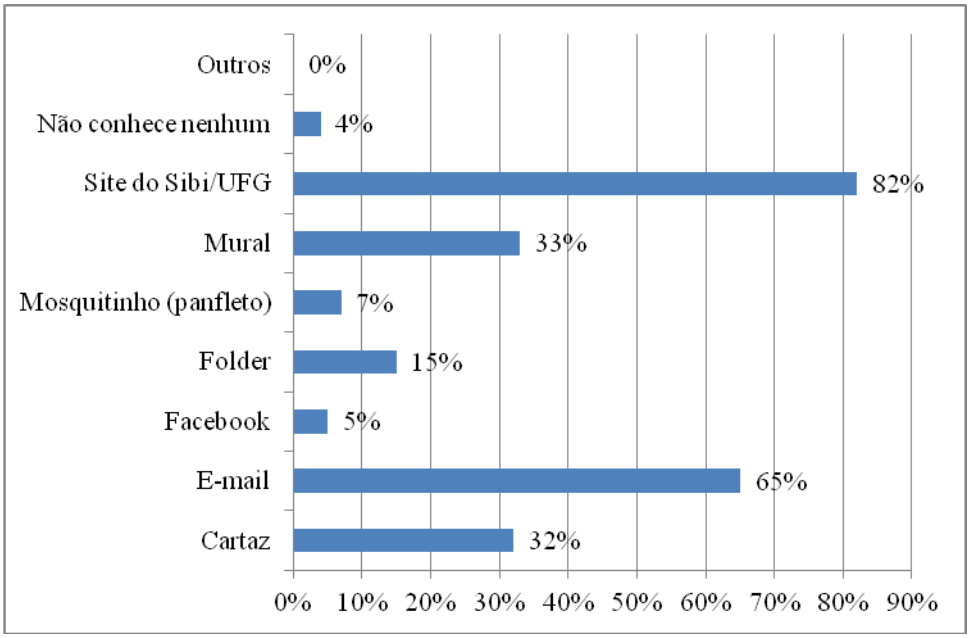
> "O sistema é bastante complexo, a ordem da organização (número, ponto, parênteses, dois pontos, etc.) é o que mais dificulta a agilidade da localização do livro. Mas considero que da forma como está dá para encontrar o livro perfeitamente. Desde que ele esteja na prateleira. A dificuldade da localização vai se ampliando a medida em que (*sic*) precisamos procurar entre os livros nas mesas."

Esta, aliás, retorna ao assunto da primeira categoria, ‘arrumação’, e ao aspecto mais reclamado dentro desta categoria: o material estar na estante e prateleira indicados no sistema.

Até a questão número 13 as perguntas não haviam entrado de maneira direta no tema que é objeto desta dissertação, da mesma forma que ocorreu com o questionário aplicado ao GRUPO 1 e conforme explicado no tópico anterior. Da pergunta 14 até a 21 o assunto ‘processo de comunicação na biblioteca’ é abordado de forma explícita. A análise dos dados coletados nas questões 14 e 15 será feita conjuntamente. Apesar de bastante parecidas, aparentemente os respondentes deste grupo não confundiram uma questão com a outra, como foi aventado durante o pré-teste do questionário do GRUPO 1.

Na questão número 14 foi perguntado qual (is) meio (s) de comunicação usado (s) pela Biblioteca Central o respondente conhece. A questão era de múltipla escolha e foram apresentadas nove opções de resposta. Veja-as, já com os percentuais, no GRÁFICO 32.

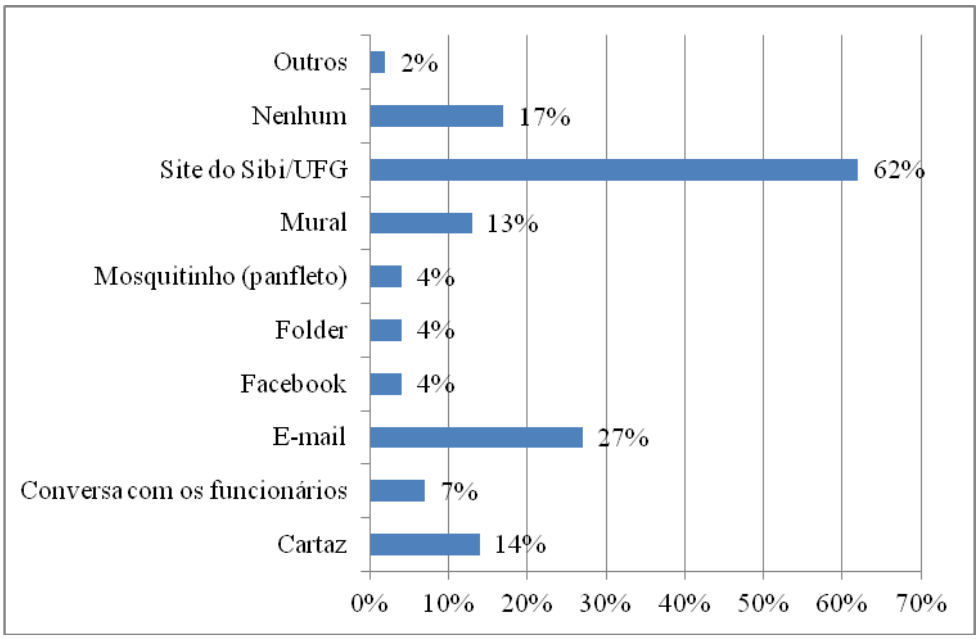
GRÁFICO 32 – Qual (is) meio (s) de comunicação usado (s) pela Biblioteca Central você conhece



Fonte: Elaborado pela autora.

Na questão número 15 foi perguntado qual (is) meio (s) de comunicação o respondente usa para se atualizar sobre o que acontece na Biblioteca Central. A questão era de múltipla escolha e foram apresentadas dez opções de resposta (GRÁFICO 33).

GRÁFICO 33 – Qual (is) meio (s) de comunicação você usa para se atualizar sobre o que acontece na Biblioteca Central



Fonte: Elaborado pela autora.

Nesta questão foi incluída a opção ‘conversa com os funcionários’. Esta opção foi incluída somente na questão número 15 porque não é utilizada pelo Sibi/UFG como meio oficial de comunicação com os usuários. É de praxe utilizar as conversas internamente, entre os colaboradores, para divulgar/disseminar informações importantes entre este público; em geral informações ligadas ao desenvolvimento das atividades da/na biblioteca.

Os dados obtidos nesta questão são coerentes com os obtidos na questão anterior. A classificação dada pelos respondentes é praticamente a mesma para os quatro meios mais utilizados pelo Sibi/UFG no processo de comunicação, como se pode ver no QUADRO 14.

Corroborando os dados encontrados na pesquisa com os colaboradores (GRUPO 1), o site do Sibi/UFG e o *e-mail* são os dois meios mais conhecidos dentre os utilizados pela Biblioteca Central e também o mais usados pelos usuários que responderam a pesquisa. O que é bastante positivo, pois, como já dito, estas são, atualmente, duas das ferramentas mais utilizadas no processo de comunicação do Sibi/UFG devido às suas características intrínsecas, tais como: alcance, velocidade e acessibilidade. Considera-se que este movimento, de utilizar a tecnologia e os equipamentos que se tem à mão, não tem volta.

QUADRO 14 – Comparativo entre as respostas das questões 14 e 15

OPÇÃO	QUESTÃO 14 (meios que a BC usa e que o usuário conhece)	QUESTÃO 15 (meios que o usuário utiliza)
Site do Sibi/UFG	82%	62%
E-mail	65%	27%
Mural	33%	13%
Cartaz	32%	14%
Folder	15%	4%
Mosquitinho (panfleto)	7%	4%
Facebook	5%	4%
Não conhece/Usa nenhum	4%	17%
Outros	0%	2%
Conversa com os funcionários	--	7%

Fonte: Elaborado pela autora.

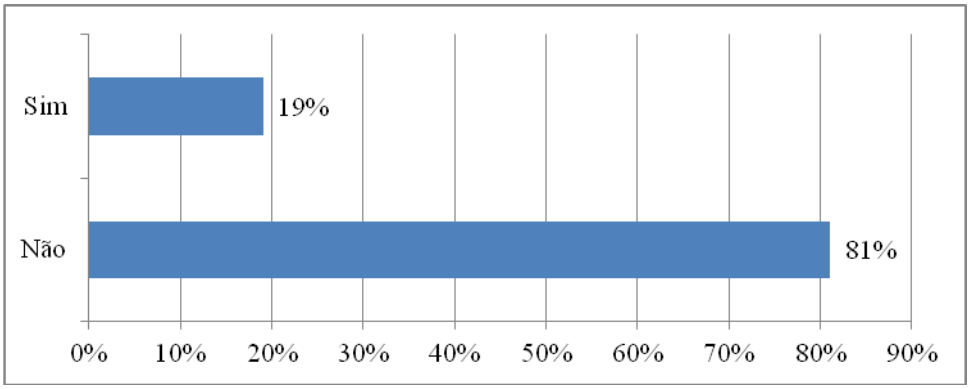
O mural e o cartaz foram classificados como terceiro e quarto meios mais conhecidos, respectivamente. E no Sibi/UFG eles ainda têm sido bastante utilizados, mas agora como meios complementares, pois se tem em vista que estes dois meios não podem ser simplesmente abandonados por ainda cumprirem um papel importante na atividade de divulgação de notícias e informações importantes da biblioteca. Como já dito, muitos usuários, assim como muitos colaboradores, sentem-se mais confortáveis quando visualizam as informações em um meio impresso.

E, mais uma vez, teve-se a surpresa de verificar que o Facebook está em sétimo lugar no fator conhecimento e em quinto no fator uso, empatado com as opções ‘folder’ e ‘mosquitinho (panfleto)’. Contrariando as expectativas, pois se acreditava que esta rede social, por fazer grande sucesso entre os brasileiros – conforme a pesquisa citada nas notas de rodapé número 109 e 110 (p. 152) – estaria entre os primeiros meios mais conhecidos, quiçá fosse o primeiro dentre os apresentados.

Observa-se que, talvez os usuários conheçam bem esta rede social e a utilizem bastante, mas apenas no âmbito pessoal e não para buscar informações sobre a biblioteca. As respostas recebidas na questão número 20 podem trazer mais pistas sobre esta observação.

Na questão seguinte, de número 16, foi perguntado se há algum outro meio de comunicação, além dos que foram apresentados nas questões anteriores, que deveria ser usado pela Biblioteca Central para melhorar a comunicação com os usuários. Do total de respondentes, 81% afirmaram que não e 19% que sim (GRÁFICO 34).

GRÁFICO 34 – Há algum outro meio de comunicação que deveria ser usado pela Biblioteca Central para melhorar a comunicação com os usuários



Fonte: Elaborado pela autora.

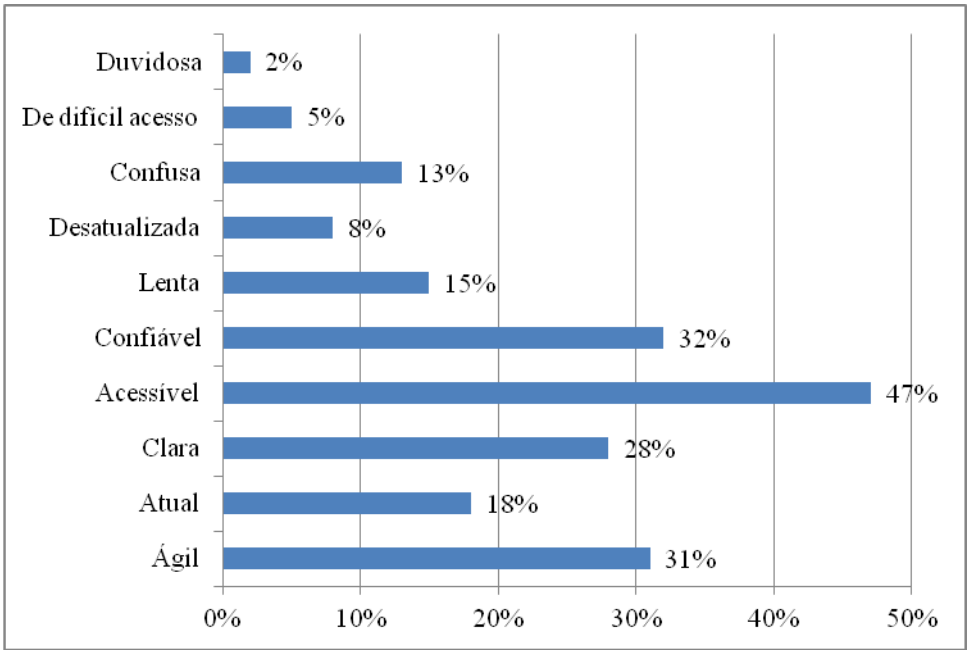
Assim como os colaboradores (GRUPO 1), os usuários pesquisados (GRUPO 2) consideram que os meios que vêm sendo utilizados são suficientes, ou seja, não é necessário buscar outro meio de comunicação para ser usado pela Biblioteca Central com colaboradores nem com usuários. Pode-se, neste caso, considerar que o índice de aprovação entre o primeiro grupo foi de 60% (GRÁFICO 15, p. 198), enquanto que o do segundo grupo foi de 81%.

O alto índice de aprovação, no entanto, não exime o Sibi/UFG de estar sempre buscando melhorar. Por ser um processo *in fieri*, a comunicação com os públicos é dinâmica e o processo deve ser flexível na medida em que surgem novidades a respeito de meios de comunicação. Há cinco anos não se tinha uma rede social tão dinâmica quanto o WhatsApp, por exemplo. É certo que ela ainda não está sendo utilizada pelo Sibi/UFG para contatos com os usuários, mas já foi dado o primeiro passo: ela está em uso para contatos com a equipe de bibliotecários do Sibi/UFG. Quem sabe qual será o futuro disso?

Na questão número 17 se buscou saber quais características, na visão do respondente, melhor se adequavam à comunicação da Biblioteca Central com os usuários. A questão era de múltipla escolha. Foram apresentadas dez opções de respostas, cinco positivas: ágil, atual, clara, acessível e confiável; e cinco negativas: lenta, desatualizada, confusa, de difícil acesso e duvidosa. As positivas eram contraditórias às negativas e vice-versa, de forma que seria contraditório marcar uma positiva e a sua negativa.

As opções e os respectivos percentuais obtidos estão no GRÁFICO 35.

GRÁFICO 35 – A seu ver, a comunicação da Biblioteca Central com os usuários é



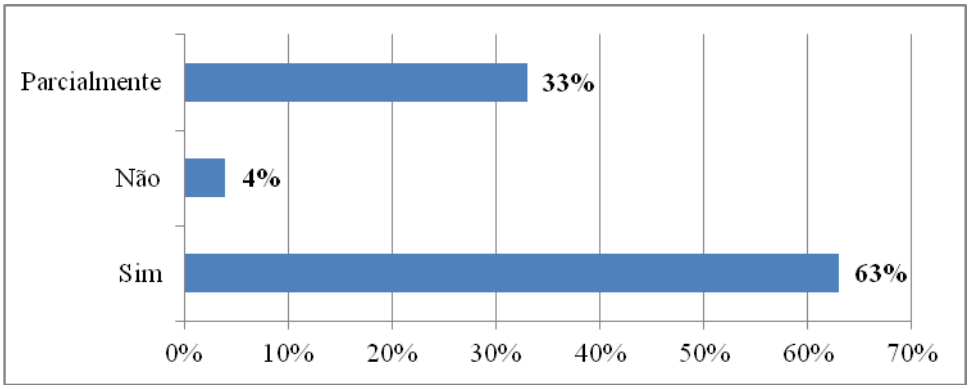
Fonte: Elaborado pela autora.

Na visão dos respondentes, a comunicação da Biblioteca Central com os usuários é: acessível, confiável, ágil, clara e atual – nesta ordem de classificação. Novamente se considera que avaliação positiva da comunicação da biblioteca com os usuários é bem vinda, no entanto, da mesma forma que ocorreu com os dados obtidos nas respostas dos colaboradores (GRUPO 1), um bom percentual de respondentes considera que o processo é lento, dado que não pode ser desconsiderado. Vale uma nova pesquisa mais detalhada para se identificar em que ponto está lento, de que tipo é esta lentidão e o que pode ser feito para melhorar. Até mesmo porque esta lentidão pode estar relacionada ao interesse do sujeito em buscar a informação – já que a comunicação é um processo relacional, como diz Wolton (2010), e uma eterna construção e disputa de sentidos, como diz Baldissera (2008).

A comunicação, diz este autor, caracteriza-se por ser a relação, ou exigir relação, entre, pelos menos, dois: eu-outro, sendo que esta relação pode ser entre identidade-alteridade, sujeito-sujeito e empresa-público. E toda relação é relação de forças. Para ele, trata-se de uma disputa "[...] de sentidos postos em circulação na cadeia de comunicação e que serão apropriados e internalizados de diferentes formas pelos sujeitos em relação comunicacional, em um contexto específico." (BALDISSERA, 2008, p. 33-34).

Na pergunta número 18 a ideia era saber se o respondente entende as informações que são divulgadas por meio do site do Sibi/UFG. Os dados obtidos estão no GRÁFICO 36.

GRÁFICO 36 – Você entende as informações que são divulgadas no site do Sibi/UFG



Fonte: Elaborado pela autora.

Esta questão, e os dados coletados a partir dela, são considerados importantes para o processo de comunicação no Sibi/UFG ao se observar que o site é um dos meios mais utilizados pela biblioteca para se comunicar com seus públicos, interno e externo. A avaliação positiva acerca do entendimento do que nele é publicado é um indicativo que de se está no caminho certo. Mas se sabe que ainda existem melhorias a serem feitas no site.

Melhorias estas que já tiveram início, durante o período em que eu me encontrava afastada para terminar esta pesquisa. Ao final de 2014 o *layout* do site do Sibi/UFG foi atualizado para acompanhar o novo modelo que está sendo utilizado pela UFG. A FIGURA 8 apresenta o *layout* antigo, que foi utilizado por mais de cinco anos sem atualização. Este *layout* é considerado por alguns como muito carregado, em texto e em cores. Particularmente, apesar de também acreditar que o *layout* precisava ser melhorado, como administradora do site do Sibi/UFG, considero que ele era bastante funcional.

De acordo com a bibliotecária Cláudia Moura, da Gerência de Informação Digital e Inovação do Sibi/UFG (GIDI)[144], a proposta de mudança partiu do Centro de Recursos Computacionais (CERCOMP), órgão responsável pelo gerenciamento da rede de internet e de sistemas internos da UFG. A FIGURA 9 apresenta o novo *layout* do site do Sibi/UFG.

[144] Entrevista realizada por *e-mail* com a gerente da Gerência de Informação Digital e Inovação do Sibi/UFG (GIDI), bibliotecária Cláudia Moura de Oliveira Bueno, em 27 de março de 2015.

FIGURA 8 – *Layout* antigo do site do Sibi/UFG

Fonte: Arquivo do Setor de Comunicação do Sibi/UFG.

FIGURA 9 – *Layout* atual do site do Sibi/UFG

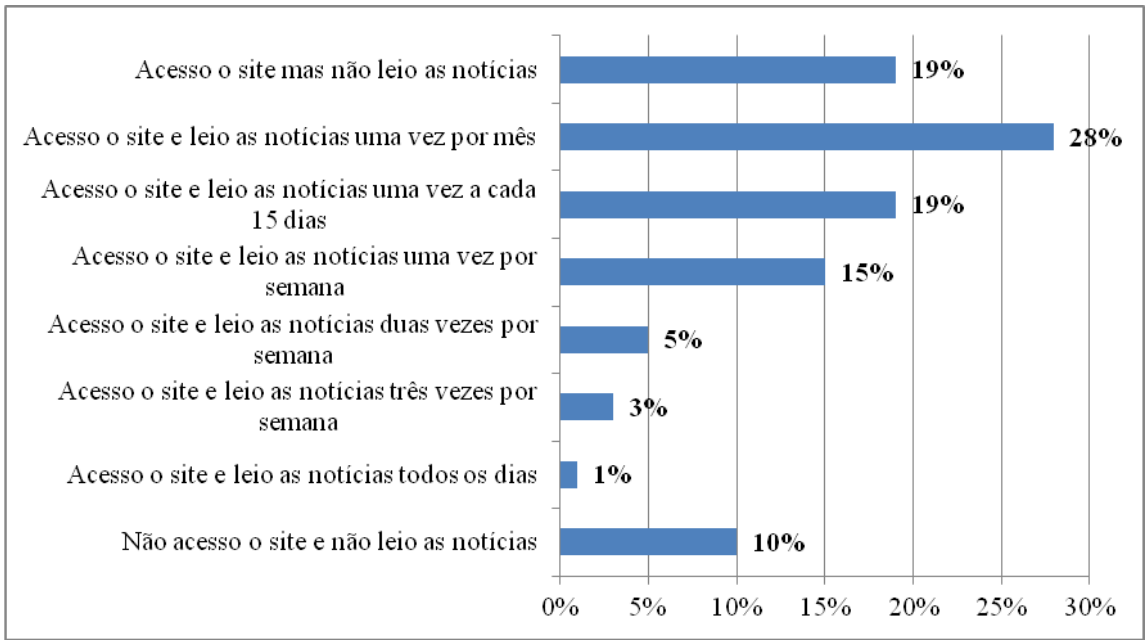
Fonte: Sibi/UFG. Disponível em <www.bc.ufg.br>. Acesso em: 19 mar. 2015.

Foi feita uma atualização do *layout* do site com a implantação da nova identidade visual proposta para a UFG, a qual deverá ser utilizada em todos os sites do Portal UFG. O novo *layout* do site do Sibi/UFG tem *design* mais leve do que o anteriormente utilizado e preza pela usabilidade[145], buscando ser mais intuitivo para facilitar a navegação, explica Cláudia Moura.

[145] Usabilidade é um termo utilizado por quem cria ou avalia sites na internet. A usabilidade é um fator importante em *websites* uma vez que: "Um sistema interativo é considerado eficaz quando possibilita que os usuários atinjam seus objetivos. A eficácia é a principal motivação que leva um usuário a utilizar um produto ou sistema. Se um sistema é fácil de usar, fácil de aprender e mesmo agradável ao usuário, mas não consegue atender a objetivos específicos de usuários específicos, ele não será usado, mesmo que seja oferecido gratuitamente." (DIAS, 2003, p. 28 *apud* VIDOTTI; SANCHES, 2004, p. 4).

Na 19ª questão a pergunta era com que frequência o respondente acessa e lê as notícias publicadas no site do Sibi/UFG. Havia oito opções de resposta excludentes entre si. As opções, já com os respectivos percentuais, estão no GRÁFICO 37.

GRÁFICO 37 – Com que frequência você acessa e lê as notícias publicadas no site do Sibi/UFG



Fonte: Elaborado pela autora.

A opção ‘acesso e leio uma vez por mês’ obteve o maior percentual de respostas. Seguida pelas opções ‘acesso, mas não leio as notícias’, ‘acesso e leio uma vez a cada 15 dias e ‘acesso e leio uma vez por semana’. Acredita-se que as respostas a esta questão estão incoerentes com as dadas às questões anteriores, afinal, como o site é o meio mais conhecido (82%) e usado (62%) entre os usuários, mais de 50% deles entendem o que ali é publicado e quase 20% deles acessam o site, mas não leem as notícias? A não ser que, ao afirmar que entendem o que ali é publicado os respondentes estejam se referindo apenas à página de renovação *on-line* de material, onde realmente o texto e a dinâmica são bastante simples, fáceis de serem compreendidas.

Acredita-se que é preciso estimular os colaboradores, em particular da portaria, a acessar mais o site do Sibi/UFG e ler o que ali é publicado. Até para que possam contribuir com o bom desenvolvimento das atividades da biblioteca como um todo, não somente do Setor de Comunicação. O fato de a opção ‘Não acesso o site e não leio as notícias’ ter recebido o menor número de respostas entre os respondentes do GRUPO 2 pode ser creditado à possibilidade de os usuários estarem acessando diretamente a página dos serviços de

renovação e reserva *on-line* sem ler as notícias publicadas no site. No QUADRO 15 a seguir se tem uma comparação das respostas dos colaboradores (GRUPO 1) com as dos usuários (GRUPO 2).

QUADRO 15 – Comparativo entre as respostas do GRUPO 1 e do GRUPO 2 para a questão sobre a frequência de acesso e leitura das notícias no site do Sibi/UFG

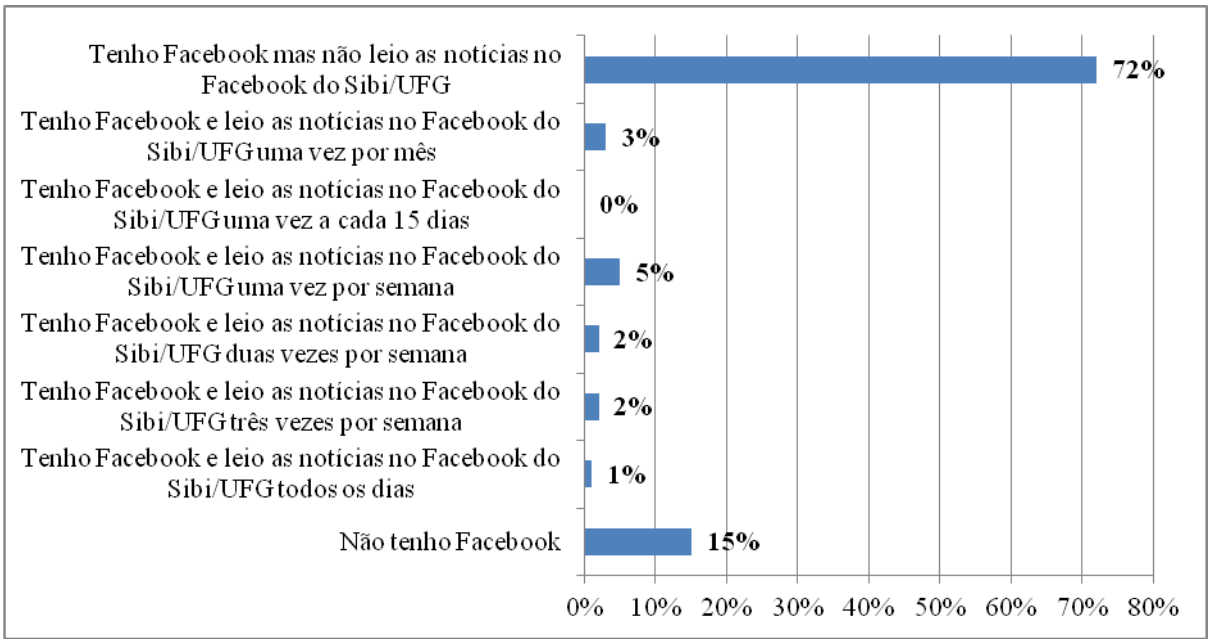
OPÇÃO	GRUPO 1	GRUPO 2
Não acesso o site e não leio as notícias	28%	10%
Acesso o site, mas não leio as notícias	16%	19%
Acesso o site e leio as notícias três vezes por semana	16%	3%
Acesso o site e leio as notícias todos os dias	16%	1%
Acesso o site e leio as notícias uma vez por semana	8%	15%
Acesso o site e leio as notícias duas vezes por semana	8%	5%
Acesso o site e leio as notícias uma vez por mês	4%	28%
Acesso o site e leio as notícias uma vez a cada 15 dias	4%	19%

Fonte: Elaborado pela autora.

Tendo em vista que 28% dos respondentes do GRUPO 2 acessam e leem as noticias apenas uma vez por mês e que quase 20% acessam e leem as notícias uma vez a cada 15 dias, considera-se que é preciso estimular mais a leitura do site do Sibi/UFG, pois este é o meio que permite maior alcance na divulgação das informações que a biblioteca precisa repassar aos seus usuários, além de ser o meio mais conhecido pelos colaboradores e usuários, segundo eles mesmos. E, do ponto de vista da relação entre informação e comunicação, como diz Wolton (2010), a internet e, consequentemente, tudo que está ligado a ela, é o meio que possui mais elementos de sedução. "As palavras que vêm à mente são poderosas e exatas: liberdade, mobilidade, flexibilidade, velocidade, interatividade, iniciativa, participação, inovação [...]." (WOLTON, 2010, p. 36).

Na 20ª questão a pergunta era com que frequência o respondente acessa e lê as notícias publicadas no Facebook do Sibi/UFG. Havia oito opções de resposta excludentes entre si. As opções, com os respectivos percentuais, podem ser visualizadas no GRÁFICO 38. Os dados obtidos nesta questão complementam o que já havia sido observado nas questões anteriores que tocavam no assunto Facebook do Sibi para o GRUPO 2 e também nas questões sobre este assunto apresentadas no questionário aplicado no GRUPO 1. Foi uma surpresa descobrir que há uma grande parcela entre os respondentes que têm total desconhecimento da presença do Sibi/UFG na rede social mais acessada ultimamente pelos brasileiros (72%). Desconhecimento confirmado nas sugestões apresentadas na última questão do formulário.

GRÁFICO 38 – Com que frequência você acessa e lê as notícias publicadas no Facebook do Sibi/UFG



Fonte: Elaborado pela autora.

Mas também são o que se pode chamar de ‘puxão de orelha’, pois se pode ter, mesmo que ocasionalmente, uma tendência a acreditar que a tecnologia resolve tudo. O que não condiz com a realidade. Como nos alerta Wolton (2010, p. 47) quando ele diz que, por mais que os canais [via internet, no caso] sejam interativos e sedutores, “[...] não possuem a eficácia da imperfeita e perturbadora comunicação humana, sem a qual não há transmissão de conhecimentos nem educação”.

Na última questão, de número 21, perguntou-se o que pode ser melhorado em relação à comunicação da Biblioteca Central com seus usuários, solicitando que o respondente apontasse sugestões. Foram recebidas 50 sugestões, as quais estão compiladas no APÊNDICE F, mas somente 46 foram consideradas válidas. Das 46, 12 se referem a outros assuntos que não a comunicação da biblioteca com seus usuários e foram descartadas para fins de análise neste trabalho por não se enquadrarem nos objetivos desta pesquisa.

Das 34 sugestões restantes, algumas foram desmembradas por tratarem de aspectos diferentes no mesmo texto. Assim, ao final, as sugestões consideradas válidas foram reunidas de acordo com seis categorias: a) Facebook Sibi, b) Site Sibi, c) *e-mail*, d) outros meios, e) outros aspectos da comunicação, f) positiva/neutra, totalizando 37 sugestões. As categorias foram criadas conforme se foi encontrando termos que se repetiam entre as sugestões.

Na análise se observou que as sugestões relativas à categoria ‘Facebook do Sibi’ são,

na verdade, afirmações de desconhecimento da presença do Sibi/UFG nesta rede social. Como se pode ver nestas falas:

> "Eu acredito que a BC poderia se aproximar dos usuários estreitando a utilização do facebook. Aliás, foi por meio do questionário que fiquei sabendo que a BC tem uma página nesse portal da internet."

> "Não sabia que a biblioteca tinha facebook e poderia divulgar melhor, num primeiro contato do aluno com a biblioteca, todos os canais de comunicação ou pelo menos os principais (melhor contato, mais ágil, fácil de localizar)."

A página do Sibi/UFG no Facebook já é divulgada nos materiais impressos, em particular no Guia do Usuário, e no próprio site da biblioteca. Resta, então, reforçar a divulgação. Quanto ao Site Sibi/UFG, como dito, ele já foi reformulado, atendendo as duas sugestões recebidas nesta categoria. Agora vale uma pesquisa específica para verificar a aceitação e encontrar as possíveis falhas.

Na terceira categoria elencada, 'E-mail', assim como entre as sugestões que foram descartadas, nota-se que há uma confusão entre o que é de competência da biblioteca e o que não é. Um respondente, por exemplo, sugere à biblioteca:

> "enviar um e-mail dos eventos que acontecem na ufg, para cada aluno com a carteirinha da biblioteca".

Não é papel do Sibi/UFG divulgar os eventos que acontecem na UFG como um todo. Esta incumbência é da Ascom/UFG. E, mesmo que fosse de responsabilidade da biblioteca, não seria viável enviar *e-mails* individuais: tem-se hoje, cadastrados na base do SophiA, o *software* gerenciador das bibliotecas da UFG, a partir de onde se emite as carteiras de usuário, nada mais nada menos que 27.636 mil usuários com carteira ativa[146].

Para se ter uma ideia da inviabilidade da proposta mediante este número de cadastros, os provedores de *e-mail*, como o Gmail, por exemplo, aceitam que se envie mensagens em massa para, no máximo, 500 endereços eletrônicos por vez. Logo, neste caso, o site e a rede social Facebook são meios muito mais adequados em questão de agilidade e de alcance. Sem falar na quantidade de endereços inválidos ou que devolvem as mensagens.

Uma das sugestões, no entanto, é pertinente. O usuário pede que a biblioteca melhore a comunicação via *e-mail* com o usuário. Acredita-se que ele está se referindo aos *e-mails* enviados pela Gerência de Circulação, de onde são emitidas a mensagens de confirmação de

[146] Dado coletado em 25 de março de 2015, na base do SophiA, na Biblioteca Central.

empréstimo, de renovação e de devolução de materiais, bem como os alertas de devolução. Desde 2013 a UFG está com problemas com o provedor do Hotmail e os usuários que têm endereços eletrônicos neste provedor não têm recebido com regularidade as mensagens enviadas do servidor da UFG. Enquanto não há uma solução institucional, pois não cabe ao Sibi resolver, o que a biblioteca tem feito é solicitar aos usuários que cadastrem outro endereço eletrônico em sua ficha na base de dados da UFG.

Na categoria 'Outros meios' se optou por reunir as sugestões que falam acerca de outros meios de comunicação, para além do site, do *e-mail* e do Facebook. Das cinco sugestões consideradas, duas são bastante pertinentes: uma fala da comunicação interpessoal, que ainda precisa ser melhorada, e a outra da comunicação visual por meio dos murais dentro da biblioteca. No andar térreo da Biblioteca Central há quatro murais onde os usuários podem divulgar informações diversas e dois de uso exclusivo da biblioteca, próximos à entrada principal. A manutenção deles é de responsabilidade do Setor de Comunicação. Os resultados coletados nesta pesquisa mostram que tais murais ainda têm grande importância dentre os meios que são utilizados pela biblioteca para se comunicar com seus usuários.

As sugestões reunidas na categoria 'Outros aspectos' são aquelas que abordam aspectos do processo de comunicação na biblioteca que ainda não haviam sido observados. Como os que estão em destaque abaixo:

> "O problema não é em relação à comunicação, a comunicação é boa, mas acho as atividades ofertadas desinteressantes."
>
> "Temas geralmente n me interessam ou não chegam a mim facilmente."
>
> "Apenas quanto à atualização quando a biblioteca por algum motivo instantâneo (greve geral) tenha eventual alteração em seu horário de fechamento."
>
> "Deixar mais claro o que eles querem divulgar."
>
> "Ampliar as publicações com malas diretas e contatos com os professores, inclusive redes sociais. Não vejo atividades que incentivem os docentes de diversas áreas a usarem os espaços da biblioteca para além do empréstimo de material. A biblioteca tem que buscar nos professores, núcleos de pesquisa, ensino e extensão uma aproximação para que estes usem a biblioteca como espaço de informação, divulgação e promoção de exposições."
>
> "A biblioteca poderia ter sistema de avaliação, por parte dos usuários, mais claro e, por exemplo, ligado ao sistema dos alunos, para que estes façam críticas, elogios e sugestões sobre o funcionamento da biblioteca. Os resultados de tais avaliações deveriam ser divulgados para a comunidade da UFG. Desta forma, o sistema como um todo funcionaria melhor."

As duas primeiras sugestões compiladas acima deixam claro que a biblioteca precisa

ouvir mais os usuários antes de propor atividades, tais como os minicursos que oferece. Ambas as sugestões também remetem a um tipo de público que nas bibliotecas é chamado de 'não-usuário': àqueles que não usam a biblioteca por algum motivo. Segundo Lubans (1971 *apud* FIGUEIREDO, 1994, p. 43), o não-usuário é aquele que, entre outras coisas: "[...] não conhece seu produto; não pode encontrar o seu produto; [...] não entende o que seu produto pode fazer por ele [...]". Figueiredo (1994) sugere que, para tornar o não-usuário em usuário, ele seja informado do que a biblioteca tem; que ele sinta confiança no produto ofertado; que o produto seja embalado de forma aceitável; e que se forneçam não somente respostas, mas respostas úteis.

As três sugestões seguintes compiladas acima remetem à necessidade de melhorar a linguagem utilizada no processo de comunicação e ao alcance das informações que são divulgadas, em particular para a categoria de servidores docentes, como se vê na fala do usuário. A questão da falta de um momento/espaço para avaliar os produtos e serviços ofertados é o assunto da última sugestão dentre as compiladas acima e também foi abordado por outro usuário em outro momento. Há que se pensar com atenção acerca desta sugestão, mesmo porque a avaliação de produtos e serviços deve ser uma rotina dentro de uma biblioteca, segundo estudiosos da área – como Lancaster (2004), um dos grandes estudiosos da temática avaliação de serviços de bibliotecas.

Para este autor, a biblioteca funciona "[...] como uma interface entre os recursos de informação disponíveis e a comunidade de usuários a ser servida. Portanto, qualquer avaliação a que a biblioteca seja submetida deve se preocupar em determinar em que medida ela desempenha com êxito essa função de interface." (LANCASTER, 2004, p. 8). Ele sugere que o gestor da biblioteca utilize as cinco leis básicas da Biblioteconomia para orientar as decisões sobre o que deve ser avaliado, segundo que critérios e com quais métodos. Criadas por Ranganathan em 1931, tais leis continuam atuais e bastante aplicáveis. Elas dizem: os livros são para usar; a cada leitor seu livro; a cada livro seu leitor; poupe o tempo do leitor; e a biblioteca é um organismo em crescimento (LANCASTER, 2004).

Na categoria 'Positiva/neutra' só há uma fala, e esta não contém sugestões; na verdade o usuário comenta que acha "[...] a comunicação da biblioteca central e do SiBi como um todo muito eficiente" e também sobre o bom atendimento que teve em determinada situação. As avaliações positivas são sempre bem vindas, pois mostram que se está no rumo certo, além do mais, podem ser utilizadas para se reforçar as coisas boas que estão sendo realizadas na/pela organização.

6 DESAFIOS DA COMUNICAÇÃO NA CULTURA DO SIBI

Neste capítulo são apresentadas algumas considerações acerca do percurso realizado, deixando as portas abertas para pesquisas futuras. Não se trata de uma conclusão, mesmo porque, à luz de Edgar Morin, um dos autores-guias desta pesquisa, a cultura[147] e o processo de comunicação[148] no Sibi/UFG estão sempre *in fieri*, em movimentos de recursividade, dialogicidade e hologramaticidade.

Nesta pesquisa se propôs analisar a comunicação emitida pelo Sibi/UFG, tendo como ponto de partida os setores de Referência, Circulação e Comunicação na Biblioteca Central (BC), e, a partir daí, verificar se a cultura da instituição está realmente sendo expressa através da comunicação que ela emite; levantar meios, fluxos e redes de comunicação nos setores selecionados; verificar quais meios, dentre os utilizados, são mais eficazes no quesito alcance dos públicos do Sibi/UFG; identificar se a linguagem e as estratégias utilizadas para emitir a comunicação estão adequadas a este público, tendo como parâmetros os três departamentos selecionados na BC. Para se alcançar os objetivos propostos, além das etapas de revisão de literatura, pesquisa documental e institucional, foi realizada uma pesquisa empírica com dois grupos previamente definidos: os colaboradores das seções selecionadas (GRUPO 1) e uma amostra dos usuários da Biblioteca Central (GRUPO 2) – conforme explanado no capítulo 2, da metodologia aplicada.

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

Assim, a partir dos resultados obtidos na pesquisa empírica e das inferências feitas ao longo do trabalho, as quais são baseadas em descobertas durante todo o seu processo de construção, considera-se que o Sibi/UFG possui um modelo próprio de comunicação que reflete a cultura da instituição biblioteca em vários momentos e que busca expressá-la por meio da comunicação que emite. Este modelo, por sua vez, é baseado na missão e na visão do Sibi/UFG, na filosofia, nos valores e nas políticas de atendimento da instituição,

[147] Sobre a concepção de cultura de Morin (2005) ver o item 4.4 desta dissertação.
[148] Sobre o conceito de comunicação de Wolton (2010) ver o item 4.4.1 desta dissertação.

considerando-se, principalmente, que o Sibi é um órgão de atendimento no âmbito da UFG e que, para tanto, deve estar com sua face voltada para seus usuários, sem, no entanto, deixar de atender ao público interno – que é primordial na consecução dos objetivos do órgão como um todo, bem como da comunicação com os usuários, como foi explanado anteriormente.

Observou-se ainda que, partindo da ideia de que a comunicação é instância importante para a difusão e consolidação da cultura organizacional, como nos diz Curvello (2012), o modelo de comunicação do Sibi/UFG é coerente com a cultura do Sibi/UFG. E, assim como a cultura do próprio sistema, está em construção, pois vai sendo moldado à medida que o próprio Sibi, seus colaboradores e usuários se relacionam, em um processo de recursividade, dialogicidade e hologramaticidade. Vale ressaltar que, apesar de haver uma cultura do Sibi/UFG como um todo, cada biblioteca também constrói o seu próprio conceito de cultura. Neste sentido, o conceito de cultura não é natural, sendo, na verdade, criado e instituído pelos indivíduos que nela trabalham e também por aqueles que usufruem de seus produtos e serviços. Por isto que, se formos analisar o processo de comunicação de outra biblioteca do Sibi/UFG, encontrar-se-á traços da cultura do sistema como um todo, mas também serão encontrados aspectos particulares, inerentes àquela biblioteca.

Este processo de relacionamento é contínuo e mediado, em grande parte, pelas novas tecnologias de comunicação cuja base é a internet. Mas também foi possível constatar que o processo de relacionamento ainda é baseado nos contatos pessoais – entre colaboradores e usuários, entre colaboradores e colaboradores, entre usuários e usuários – e a partir de meios não ligados à internet, mais tradicionais, como os cartazes, por exemplo. Estes dois dados apareceram nas respostas da pesquisa empírica com ambos os grupos e foram surpresa, pois se acreditava que a comunicação via internet ocupava 100% do processo no Sibi/UFG.

Outra surpresa, no levantamento de meios e fluxos de comunicação no processo analisado, foi a do desconhecimento quase total da presença do Sibi/UFG na rede social mais famosa no Brasil, pelo menos antes do WhatsApp, que é o Facebook. Menos da metade dos entrevistados no GRUPO 1 e apenas 5% do GRUPO 2 tinham conhecimento da página ou do perfil do Sibi/UFG no Facebook no momento da pesquisa. Os dados coletados na pesquisa empírica deixam claro que meios mais comuns – como o site e o *e-mail*, seguidos do mural, do cartaz e da conversa informal, ainda são os mais utilizados por estes grupos de receptores da comunicação emitida pelo Sibi/UFG. Considera-se, então, que estes, dentre os utilizados pelo Sibi/UFG, são os mais eficazes no quesito alcance dos públicos; privilegiando os fluxos: descendente (mural e cartaz), horizontal (conversa informal) e transversal (site e *e-mail*) de comunicação, de acordo com o que nos diz Curvello (2012).

No geral, considera-se ainda, tendo em vista os dados coletados, que os meios que vêm sendo utilizado estão adequados e são suficientes ao processo de comunicação no Sibi/UFG. No entanto, como os resultados de uma pesquisa são um retrato do momento, não significa que o Setor de Comunicação e o Sibi/UFG em si devem ficar presos apenas a estes meios. Mesmo porque, como já se disse anteriormente, baseado em Bauman (1999), as novas tecnologias e a modernidade trouxeram consigo, entre outras coisas, o conceito de flexibilidade, estruturada na base da alta velocidade, do virtual e da comunicação acessível, onde tudo é mutável conforme os interesses envolvidos. Kellner (2001) nos diz ainda que no mundo virtual não há espaço para ideias arraigadas nem totalitárias. Assim, é preciso evoluir sempre, também tendo em vista o que diz Morin (2008), que considera que toda cultura está vitalmente aberta ao mundo exterior, não existindo fechada em si mesma. E, desta forma, conhecimentos e ideias migram entre as culturas.

A partir dos dados da pesquisa empírica se pôde observar aquilo que Wolton (2010) afirma: a internet não substitui a necessidade de encontros presenciais, amplia-a. Afinal, somos seres sociais, não seres de informação. Para este autor, por haver cada vez mais informação disponível circulando, cada vez mais há incomunicação. Talvez isto explique porque a conversa informal ainda está entre os cinco meios mais utilizados para se tomar conhecimento das informações divulgadas pela biblioteca.

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

Considera-se que a aprovação dos meios e das estratégias utilizadas na emissão da comunicação com os públicos não exime o Sibi/UFG de estar sempre buscando melhorar. Por ser um processo *in fieri*, a comunicação com os públicos é dinâmica e o processo deve ser flexível na medida em que surgem novidades a respeito de meios de comunicação. Há menos de cinco anos não se tinha uma rede social tão dinâmica quanto o WhatsApp, por exemplo. É certo que ela ainda não está sendo utilizada pelo Sibi/UFG para contatos com os usuários, mas

já foi dado o primeiro passo: ela está em uso para contatos entre a equipe de bibliotecários do Sibi/UFG. Não se sabe qual será o futuro disso.

Entre as temáticas abordadas ao longo da pesquisa, duas estão entre as que mais apareceram entre os dois grupos: a questão da sinalização nas três seções que foram selecionadas para a pesquisa e a questão de falta de pessoal. Quanto à sinalização, ficou claro que é urgente a renovação da sinalização interna da Biblioteca Central, pois esta não está mais desempenhando, de forma adequada, o papel a que se propõe – em particular a da portaria. Como dito na análise, estima-se que muitos problemas, de variados tipos, poderão ser evitados já a partir deste ponto da biblioteca. O mesmo acontece no Acervo Geral, cuja sinalização visa facilitar a localização dos materiais, e na Seção de Referência, onde é premente a necessidade de melhorar a indicação de sua localização, e de sua função, para os usuários, já que ali é o lugar onde se deve buscar o primeiro atendimento, bem como informações gerais sobre a biblioteca – e não no balcão de empréstimos, como a pesquisa mostra que é o que acontece.

Os dados coletados com os respondentes de ambos os grupos nesta pesquisa deixam bastante explícito que a comunicação visual e o contato face-a-face ainda são muito necessários entre colaboradores e usuários da Biblioteca Central da UFG. O que corrobora o pensamento de Wolton (2010), o qual considera que a onipresença das tecnologias, neste mundo já saturado de informação, não basta para diminuir as dúvidas da comunicação. A atualização da sinalização está atrelada à reforma da portaria principal, que inclui o escaninho. E esta, por sua vez, irá contribuir para uma melhoria na comunicação visual, pois irá possibilitar que se melhore a logística da entrada da biblioteca, bem como a sinalização da portaria, que é a principal, e do prédio como um todo.

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

A segunda questão, a falta de pessoal, em particular para atender aos usuários nos acervos, remete à falta de uma política adequada de recursos humanos que vai além da política de recursos humanos da UFG, já que esta é uma instituição que está sob as ordens do

Governo Federal. O fato é que a falta desta política, e de um olhar mais atento para as demandas das bibliotecas na questão de recursos humanos, reflete em todos os serviços prestados e na política de atendimento das bibliotecas. As sugestões constantes no APÊNDICE E corroboram isto. A presença de servidores/estagiários treinados e de forma constante nos acervos facilitaria a localização dos materiais por parte dos usuários e evitaria, por exemplo, alguns ruídos na comunicação da biblioteca com seus públicos.

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

No que diz respeito à comunicação em geral da Biblioteca Central com os usuários, esta foi considerada: acessível, confiável, ágil, clara e atual – nesta ordem de classificação. A avaliação positiva da comunicação da biblioteca com os usuários é bem vinda, no entanto, em ambos os grupos pesquisados houve um alto índice de respostas que consideram que o processo é lento. Dado que não pode ser desconsiderado. Vale uma nova pesquisa mais detalhada para se identificar em que ponto está lento, de que tipo é esta lentidão e o que pode ser feito para melhorar. Até mesmo porque, em tempos de internet e de velocidade da disseminação das informações, esta lentidão pode não estar do lado do emissor, mas sim relacionada ao interesse do sujeito em buscar a informação sobre a biblioteca – já que a comunicação é um processo relacional, como diz Wolton (2010); apresentando-se como uma eterna construção e disputa de sentidos e como lugar organizativo dos sentidos postos em circulação, como diz Baldissera (2008).

Corroborando as ideias de Baldissera (2008) e de Wolton (2010), no âmbito da organização, estabelecer relações que atualizem a comunicação organizacional implica em correr o risco de ser perturbado por outros sistemas do ambiente, ou seja, pelo contexto em que se insere a organização, independentemente de se tratar de relações voluntárias ou não. As perturbações podem ser materializadas de diversas formas. Neste trabalho entendo que elas se materializam nas sugestões que foram dadas pelos colaboradores e pelos usuários na pesquisa empírica, constantes ao longo do capítulo 5 e também nos APÊNDICES D, E e F. As quais não devem ser ignoradas pela biblioteca, já que apontam para dobras e fissuras relativas ao atendimento e à comunicação em si.

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

Na relação de comunicação, bem como na de atendimento, tem grande importância a interpretação realizada pela outra força em relação, ou seja, pela alteridade. Afinal, comunicar é cada vez menos transmitir e cada vez mais negociar, conviver, respeitando a pluralidade dos pontos de vista e a necessidade de um princípio comum. Esta convivência permite que se perceba que a comunicação também acontece nas transversalidades; contemplando os ruídos, a diversidade e o acaso, indo para além da fala planejada.

Baldissera (2008) aponta algumas sugestões para se lidar com a transversalidade, os ruídos, a diversidade, o acaso, e outros aspectos possíveis de serem encontrados na comunicação organizacional, de forma a se aproveitar o que há de potencial positivo em cada um deles. E é o que eu também sugiro no âmbito do processo de comunicação do Sibi/UFG: pensar que, cada vez mais, a comunicação é multidirecional e é preciso saber lidar com a imprevisibilidade; ver a alteridade como força que constrói e disputa sentidos, mas cuja disputa pode impulsionar a criatividade; potencializar os lugares de escuta para que se tenha maior manifestação da diversidade, fomentando mais o diálogo com colaboradores e usuários; pensar os conflitos de comunicação e também de atendimento, já que se considera que ambos caminham juntos, como potencializadores de crítica, mas também de inovação.

REFERÊNCIAS

ACCART, Jean-Philippe. **Serviço de referência**: do presencial ao virtual. Tradução de Antonio Agenor Briquet de Lemos. Briquet de Lemos Livros: Brasília, DF: 2012.

ALMEIDA, Maria Christina Barbosa de. **Planejamento de bibliotecas e serviços de informação**. 2. ed. rev. e ampl. Brasília, DF: Briquet de Lemos Livros, 2005.

AMARAL, Sueli Angelica do. Marketing e desafio profissional em unidades de informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 25 n. 3, 1996. Disponível em: <http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/13001/1/ARTIGO_MarketingDesafioProfissional.pdf >. Acesso em: 12 abr. 2011.

AMARAL, Sueli Angelica do (Org.). **Marketing na Ciência da Informação**. Brasília: Universidade de Brasília, 2007.

ASSIS, Célia Márcia Costa de; MEDEIROS, Enderson; CALIL, Márcia Queiroz; FRAZÃO, Sheila Cristina; SILVA, Rose Mendes da; VELOSO, Marcelo Faria. Treinamento *on-line* de usuários: relato de experiência das bibliotecas da UFG. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 24., 2011, Maceió. **Anais eletrônicos...** Maceió: FEBAB, 2011. Disponível em: <http://febab.org.br/congressos/index.php/cbbd/xxiv/paper/view/4/529>. Acesso em: 22 jan. 2014.

ASSIS, Edvaldo de. A biblioteca universitária e as teorias dos sistemas. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 14, n. 3/4, p. 174-178, jul./dez. 1981.

BALDISSERA, Rudimar. Por uma compreensão da comunicação organizacional. In: SCROFERNEKER, Cleusa Maria Andrade (Org.). **O diálogo possível**: comunicação organizacional e o paradigma da complexidade. Porto Alegre: EDIPUCRS, 2008. p. 31-50.

BARATIN, Marc; JACOB, Christian (Org.). **O poder das bibliotecas**: a memória dos livros no Ocidente. Tradução de Marcela Mortara. 3. ed. Rio de Janeiro: UFRJ, 2008.

BATTLES, Matthew. **A conturbada história das bibliotecas**. São Paulo: Ed. Planeta do Brasil, 2003.

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

BONFIM, Marcus Vinícius de Jesus. A comunicação e os relações-públicas no embate da cultura das organizações públicas. In: CONGRESSO INTERNACIONAL DE RELAÇÕES PÚBLICAS E COMUNICAÇÃO, 14., 2014. **Anais eletrônicos...** Salvador: Asociación Latinoamericana de Relaciones Públicas, 2014. Disponível em: <http://www.alarpbrasil.com.br/anais-alarp-2014/trabalhos-completos/>. Acesso em: 12 jan. 2015.

BORGES, Barsanufo Gomides. **Goiás nos quadros da economia nacional**: 1930-1960. Goiânia: Editora UFG, 2000.

BRANDOLINI, Alejandra; FRÍGOLI, Martín González; HOPKINS, Natalia. **Comunicación interna**: claves para una gestión exitosa. Buenos Aires: La Crujía, 2009.

BRASIL. Presidência da República. Casa Civil. Subchefia para Assuntos Jurídicos. **Lei nº 4.084, de 30 de junho de 1962**. Dispõe sobre a profissão de bibliotecário e regula seu exercício. 1962. Disponível em: <http://www.cfb.org.br/UserFiles/File/Legislacao/Lei4084-30junho1962.pdf>. Acesso em: 15 jan. 2014.

BRASIL. Presidência da República. Congresso Nacional. **Lei nº 12.244, de 24 de maio de 2010**. 2010. Disponível em: <http://repositorio.cfb.org.br/bitstream/123456789/351/1/Lei%20_12244_Biblioteca%20escolar.pdf>. Acesso em: 15 jan. 2014.

CAFÉ, Lígia; SANTOS, Christophe dos; MACEDO, Flávia. Proposta de um método para escolha de *software* de automação de bibliotecas. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 30, n. 2, p. 70-79, maio/ago. 2001.

CAHEN, Roger. **Tudo que seus gurus não lhe contaram sobre comunicação empresarial**: a imagem como patrimônio da empresa e ferramenta de marketing. São Paulo: Best Seller, 1990.

CAPRIOTTI, Paul. La conducta corporativa como instrumento básico de la formación de la imagen corporativa. **Sphera Pública**, Murcia, n. 2, p. 17-30, 2002.

CARVALHO, Renata Silveira; FERREIRA, Mario Cesar. Ergonomia!? O que é isso? **Pro Capacitando**, Brasília-DF, p. 1-2, 10 set. 1998. Disponível em: <http://ergopublic.com.br/arquivos/1253626559.53-arquivo.pdf?>. Acesso em: 26 set. 2014.

CASSARES, Norma Cianflone. **Como fazer conservação preventiva em arquivos e bibliotecas**. São Paulo: Arquivo do Estado; Imprensa Oficial, 2000. (Projeto Como Fazer, 5). Disponível em: <http://www.arquivoestado.sp.gov.br/pdfs/texto_pdf_14_Como%20fazer%20conservacao%20preventiva%20em%20arquivos%20e%20bibliotecas.pdf>. Acesso em: 30 set. 2014.

CASTELLS, Manuel. A sociedade em rede. Tradução: Roneide Venâncio Majer. 7. ed. São Paulo: Paz e Terra, 1999. (A era da informação: economia, sociedade e cultura, 1).

CASTORIADIS, Cornelius. **A instituição imaginária da sociedade**. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1986. (Rumos da Cultura Moderna, 52).

CESAR, Ana Maria Roux Valentini Coelho. Método do estudo de caso (*case studies*) ou método do caso (*teaching cases*)? Uma análise dos dois métodos no ensino e pesquisa em administração. **REMAC Revista Eletrônica Mackenzie de Casos**, São Paulo, v. 1, n. 1, 2005. Disponível em: <http://www.mackenzie.br/fileadmin/Graduacao/CCSA/remac/jul_dez_05/06.pdf>. Acesso em: 18 nov. 2013.

CIPRIANO, Andreia; MARCONDES, Carlos H.; MACIEL, Vinícius V. Software livre para bibliotecas públicas: uma proposta de critérios de avaliação e sua aplicação. In: ENCONTRO NACIONAL DE ENSINO E PESQUISA E INFORMAÇÃO (CINFORM), 7., 2007, Salvador. **Anais eletrônicos...** Salvador: UFBA, 2007. Disponível em: <http://www.cinform.ufba.br/7cinform/soac/papers/f5fbde471c7f6edf5e9a9502c1bb.pdf>. Acesso em: 26 maio 2011.

CORRADO, Frank M. **A força da comunicação**: quem não se comunica... São Paulo: Makron Books, 1994.

CÔRTE, Adelaide Ramos *et al*. Automação de bibliotecas e centros de documentação: o processo de avaliação e seleção de softwares. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 28, n. 3, p.241-256, set./dez. 1999.

CURVELLO, João José Azevedo. **Autopoiese, sistema e identidade**: a comunicação organizacional e a construção de sentido em um ambiente de flexibilização nas relações de trabalho. 2001. 162f. Tese (Doutorado em Ciências da Comunicação)−Escola de Comunicação e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2001. Disponível em: <http://pt.scribd.com/doc/34860974/Autopoiese-Sistema-e-Identidade#scribd>. Acesso em: 29 jan. 2015.

CURVELLO, João José Azevedo. Compreender a comunicação organizacional através da autopoiese. In: CASTRO, Gustavo de; DRAVET, Florence (Org.). **Sob o céu da cultura**. Brasília: Thesaurus; Casa das Musas, 2004. p. 201-221.

CURVELLO, João José Azevedo. **Comunicação interna e cultura organizacional**. 2. ed. rev. e atual. Brasília: Casa das Musas, 2012. Disponível em: <http://www.acaocomunicativa.pro.br/Livro/LivroComIntCultOrg2012-EBook.pdf>. Acesso em: 15 jul. 2013.

DAMATTA, Roberto. **Relativizando**: uma introdução à antropologia social. Rio de Janeiro: Rocco, 1987.

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

FERNANDES, Antônia Régia. Marketing aplicado à biblioteconomia. In: **Marketing em unidades de informação**: estudos brasileiros. Amélia Silveira, Sueli Angélica do Amaral, compiladoras. Brasília: IBICT, 1993. p. 175-190.

FERREIRA, Liliane Juvência Azevedo. **O lugar do livro e do leitor**: história do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Goiás. 2010. 117f. Monografia (Especialização em História Cultural)−Faculdade de Ciências Humanas e Filosofia, Universidade Federal de Goiás, Goiânia, 2010. Disponível em: <http://www.bc.ufg.br/uploads/88/original_Monografia_completa_Liliane.pdf >. Acesso em: 25 jan. 2014.

FERREIRA, Marcos Ramon Gomes. **Cultura, complexidade e colaboração online**: uma visão da Comunicação. 2014. 266f. Tese (Doutorado em Comunicação)−Faculdade de

Comunicação, Universidade de Brasília, Brasília, 2014. Disponível em: <http://repositorio.unb.br/handle/10482/17519>. Acesso em: 25 fev. 2015.

FIALHO, Janaína Ferreira. **SIBI 2015+ preparando o futuro**: estudo do comportamento informacional da comunidade acadêmica da UFG. Goiânia: 2010. Material manuscrito.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Estudos de uso e usuários da informação**. Brasília: IBICT, 1994.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Serviços de referência e informação**. São Paulo: Polis; APB, 1992. (Coleção Palavra-Chave, 3).

FONSECA, Jairo Simon da; MARTINS, Gilberto de Andrade. **Curso de estatística**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008. p. 177-185.

FORTES, Waldyr Gutierrez. **Pesquisa institucional**: diagnóstico organizacional para relações públicas. São Paulo: Loyola, 1990.

FUNDAÇÃO BIBLIOTECA NACIONAL. **Biblioteca pública**: princípios e diretrizes. Rio de Janeiro: Fundação Biblioteca Nacional, Dep. de Processos Técnicos, 2000. (Documentos Técnicos, 6).

GABRIEL, Graça da Conceição Filipe; MARTINS, Ana Bela Jesus Martins; CALDEIRA, Sandra Jovita Matos. Plano de comunicação para o Núcleo de Atendimento e Empréstimo dos Serviços de Biblioteca, Informação Documental e Museologia da Universidade de Aveiro. In: CONGRESSO NACIONAL DE BIBLIOTECÁRIOS, ARQUIVISTAS E DOCUMENTALISTAS, 11., Lisboa, 2012. **Anais eletrônicos...** Lisboa: Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas, 2012. Disponível em: <http://www.bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad/article/view/336>. Acesso em: 30 maio 2014.

GERSON, Richard. F. A. **A excelência no atendimento a clientes**: mantendo seus clientes por toda a vida: programas eficazes para manter seus clientes. Tradução de Eduardo fortuna. 3. reimp. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1999.

GIDDENS, Anthony. **Sociologia**. Porto Alegre: Artmed, 2005.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GOMES, Adriano; MORETTI, Sérgio. Pensamento complexo e as organizações. In: GOMES, Adriano; MORETTI, Sérgio. **A responsabilidade social**: uma discussão sobre o papel das empresas. São Paulo: Saraiva, 2007. cap. 3, p. 77-91.

GOMES, Horieste. **Geografia sócio-econômica de Goiás**. Goiânia: Brasil Central, 1969.

GOMES, Samir Hernandes Tenório. **Edifícios para bibliotecas universitárias**: perspectivas e diretrizes a partir da avaliação pós-ocupação. 2007. 550f. São Paulo. Tese (Doutorado Tecnologia da Arquitetura)−Faculdade de Arquitetura e Urbanismo, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2007.

GUIMARÃES, Angelo de Moura. Internet. In: CAMPELLO, Bernadete Santos; CALDEIRA, Paulo da Terra Caldeira (Org.). **Introdução às fontes de informação**. 2. ed. Belo Horizonte: Autêntica, 2008. (Ciência da Informação, 1). p. 159-178.

HUERTAS, Franco. **O método PES**: entrevista com Matus. Tradução Giselda Barroso Sauveur. São Paulo: FUNDAP, 1996. (Coleção Ciências e Técnicas de Governo).

INAZAWA, Fernandez Kenji. O papel da cultura organizacional e da aprendizagem para o sucesso da gestão do conhecimento. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 14, n. 3, p. 206-220, set./dez. 2009. Disponível em: <http:// www.scielo.br/pdf/pci/v14n3/13.pdf >. Acesso em: 17 jul. 2013.

KELLNER, Douglas. Guerras entre teorias e estudos culturais. In: KELLNER, Douglas. **A cultura da mídia - estudos culturais**: identidade e política entre o moderno e o pós-moderno. Tradução de Ivone Castilho Benedetti. Bauru, SP: EDUSC, 2001. p. 25-74.

LANCASTER, Frederic Wilfrid. **Avaliação de serviços de biblioteca**. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2004.

LEMOS, Antônio Agenor Briquet de. Bibliotecas. In: CAMPELLO, Bernadete Santos; CALDEIRA, Paulo da Terra Caldeira (Org.). **Introdução às fontes de informação**. 2. ed. Belo Horizonte: Autêntica, 2008. (Ciência da Informação, 1). p. 101-119.

LÉVY, Pierre. **Cibercultura**. Tradução de Carlos Irineu da Costa. 3. ed. 2. reimp. São Paulo: Editora 34, 2014. (Coleção Trans).

LÉVY, Pierre. **O que é o virtual?** Tradução de Paulo Neves. 2. ed. São Paulo: Editora 34, 2011. (Coleção Trans).

LIMA, Silvânia de Cássia. **A comunicação na UFG e a Assessoria de Comunicação**. 2011. 199f. Dissertação (Mestrado em Comunicação)−Faculdade de Comunicação de Biblioteconomia, Universidade Federal de Goiás, Goiânia, 2011.

MACIEL, Alba da Costa; MENDONÇA, Marília Alvarenga Rocha. **Bibliotecas como organizações**. Rio de Janeiro: Interciência; Niterói: Intertexto, 2000.

MACKENNA, Regis. **Marketing de relacionamento**: estratégias bem sucedidas para a era do cliente. Tradução Outras Palavras Consultoria Lingüística e Serviços de Informática. Rio de Janeiro: Campus, 1992.

MALHOTRA, Naresh K. *et al.* **Introdução à pesquisa de marketing**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.

MARTINS, Myriam Gusmão; RIBEIRO, Maria de Lourdes Guimarães. **Serviço de referência e assistência aos leitores**. Porto Alegre: Editora da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 1979.

MEY, Eliane Serrão Alves. **Introdução à catalogação**. Brasília: Briquet de Lemos, 1995.

MILANESI, Luís. **A casa da invenção**: biblioteca, centro de cultura. 4. ed. revista e ampl. Cotia, SP: Ateliê Editorial, 2003.
MILANESI, Luís. **Biblioteca**. São Paulo: Ateliê Editorial, 2002.

MORGAN, Garett. **Imagens da organização**: edição executiva. Tradução Geni G. Goldschmidt. 2. ed. 4. reimpr. São Paulo: Atlas, 2006.

MORIN, Edgar. **A cabeça bem-feita**: repensar a reforma, reformar o pensamento. Tradução Eloá Jacobina. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2000.

MORIN, Edgar. A comunicação pelo meio (teoria complexa da comunicação). **Revista FAMECOS**, Dossiê França, Porto Alegre, n. 20, p. 7-12, abril 2003. Disponível em: <http://revistaseletronicas.pucrs.br/ojs/index.php/revistafamecos/article/viewFile/3197/2462>. Acesso em: 16 jul. 2013.

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

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

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

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

MORIN, Edgar. **O método 5**: a humanidade da humanidade. Trad. Juremir Machado da Silva. 3. ed. Porto Alegre: Sulina, 2005c.

MÜLLER, Mary Stela; FORTES, Waldyr Gutierrez. **Comunicação na biblioteca**: uma questão interdisciplinar. 1996. Disponível em: <http://www.portal-rp.com.br/bibliotecavirtual/projetosdepesquisa/0011.htm>. Acesso em: 16 out. 2004.

NASSAR, Paulo. Conceitos e processos de comunicação organizacional. In: KUNSCH, Margarida Maria Krohling (Org.). **Gestão estratégica em comunicação organizacional e relações públicas**. 2. ed. São Caetano do Sul, SP: Difusão, 2009.

OLIVEIRA, Marco Antônio Garcia. **Cultura organizacional**. São Paulo: Nobel, 1988.

OLIVEIRA, Silas Marques de. Aspectos gerenciais essenciais na gestão de Unidades de informação: uma revisão da literatura Internacional. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, Brasília, v. 22, n. 2, p.173-196, 1998.

OLIVEIRA, Marlene de; ARAÚJO, Eliany Alvarenga de. A produção de conhecimentos e a origem das bibliotecas. In: OLIVEIRA, M. de. **Ciência da Informação e Biblioteconomia**: novos conteúdos e espaços de atuação. Belo Horizonte: Ed. da UFMG, 2005. p. 29-43.

OTTONI, Heloisa Maria. Bases do marketing para unidades de informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 25, n. 2, p. 1-11, 1995.

PEIRANO, Mariza. **Rituais ontem e hoje**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2003.

PIERRE, Marie Claire Angosto. **Pesquisa social por questionário**. Goiânia: Ed. da UCG, 2008.

PILARES, Nanci Capel. **Atendimento ao cliente**: o recurso esquecido. São Paulo: Nobel, 1989.

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

RAMOS, Helia de Sousa Chaves. O desenvolvimento da comunicação na biblioteca. **Ciência da Informação**, Recensões, Brasília, v. 18, n. 1, p. 96-98, jan./jun. 1989.

RECH, Jane. Intranet: compondo a rede autopoiética da organização complexa. In: SCROFERNEKER, Cleusa Maria Andrade (Org.). **O diálogo possível**: comunicação organizacional e paradigma da complexidade. Porto Alegre: EDIPUCRS, 2008. p. 107-146.

REGO, Francisco Gaudêncio Torquato do. **Comunicação empresarial, comunicação institucional**: conceitos, estratégias, sistemas, estrutura, planejamento e técnicas. São Paulo: Summus, 1986.

REGO, Francisco Gaudêncio Torquato do. **Cultura, poder, comunicação e imagem**: fundamentos da nova empresa. São Paulo: Pioneira, 2003.

RIBEIRO, Carlos Eduardo Navarro; DAMASIO, Edilson. Software livre para bibliotecas, sua importância e utilização: o caso Gnuteca. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 4, n. 1, p. 70-86, jul./dez. 2006. Disponível em: <http://eprints.rclis.org/8489/1/RDBCI-2006-79%5B1%5D.pdf>. Acesso em: 15 jan. 2014.

ROSA, Mário. **A síndrome de Aquiles**: como lidar com as crises de imagem. 2. ed. São Paulo: Gente, 2001.

SETTON, Maria da Graça Jacintho. A teoria do habitus em Pierre Bourdieu: uma leitura contemporânea. **Revista Brasileira de Educação**, Rio de Janeiro, n. 20, maio/ago. 2002. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rbedu/n20/n20a05>. Acesso em: 21 abr. 2014.

SILVA, Rose Mendes da. **A comunicação na biblioteca**: um estudo de como é realizada a comunicação nas bibliotecas das universidades federais das capitais brasileiras com os diversos públicos. 2005. 68f. Monografia (Especialização em Assessoria em Comunicação)−Faculdade de Comunicação e Biblioteconomia, Universidade Federal de Goiás, Goiânia, 2005. Disponível em: <http://sophia.bc.ufg.br/bc/publicacoes/Comunicacao.pdf >. Acesso em: 28 jan. 2014.

SILVA, Rose Mendes da. **Da teoria à prática**: as ferramentas do *marketing* aplicadas nas bibliotecas de Goiânia. 2011. 149f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Biblioteconomia)−Faculdade de Comunicação e Biblioteconomia, Universidade Federal de Goiás, Goiânia, 2011. Disponível em:

<http://www.bc.ufg.br/uploads/88/original_BIB-2011-ROSE%20SILVA%20final.pdf?1328181231>. Acesso em: 23 maio 2014.

SILVEIRA, Amélia (Org.). **Marketing em bibliotecas e serviços de informação**: textos selecionados. Brasília: IBICT, 1987.

TARAPANOFF, Kira; ARAÚJO JÚNIOR, Rogério Henrique de; CORMIER, Patrícia Marie Jeanne. Sociedade da informação e inteligência em unidades de informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n. 3, p. 91-100, set./dez. 2000. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/231/1708>. Acesso em: 11 jan. 2014.

TOMAÉL, Maria Inês *et al*. Avaliação de fontes de informação na internet: critérios de qualidade. **Informação & Sociedade**: Estudos, João Pessoa, v. 11, n. 2, 2001. Disponível em: <http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/293/216>. Acesso em: 29 jan. 2015.

TOMAÉL, Maria Inês *et al*. Critérios de qualidade para avaliar fontes de informação na internet. In: TOMAÉL, Maria Inês; VALENTIN, Marta Lígia Pomin (Org.). **Avaliação de fontes de informação na internet**. Londrina: EdUEL, 2004. p. 19-40.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS. Assessoria de Comunicação. Biblioteca Central: Transferência para o Campus 2 fortalece o órgão. **UFG Afirmativa**, Goiânia, n. 3, set. 2009. 2009a. Disponível em: <http://ascom.ufg.br/uploads/84/original_revista_afirmativa_3.pdf>. Acesso em: 23 jan. 2014.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS. Assessoria de Comunicação. **História**. 2010a. Disponível em: <http://projetos.extras.ufg.br/capa/50anos/>. Acesso em: 15 jan. 2014.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS. Centro de Ensino e Pesquisa Aplicados à Educação. **Trajetória e funções**. 2011a. Disponível em: <http://www.cepae.ufg.br/pages/9724>. Acesso em: 21 jan. 2014.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS. Conselho Universitário. **Estatuto e Regimento Geral**. 2004a. Disponível em: <http://www.ufg.br/pages/63409>. Acesso em: 11 jan. 2014.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS. Conselho Universitário. **Regimento da Biblioteca Central da Universidade Federal de Goiás**. Anexo à Resolução ECU n. 006/80, de 02 de setembro de 1980.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS. **Missão**. 2013a. Disponível em: <http://www.ufg.br/pages/63407>. Acesso em: 15 jan. 2014.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS. Sistema de Bibliotecas. **Análise dos dados apresentados no relatório do diagnóstico organizacional**: percepção da equipe gestora do Sistema de Bibliotecas (SIBI). Goiânia: Sibi/UFG, 2012a.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS. Sistema de Bibliotecas. **Boletim Informativo do Sistema de Bibliotecas da UFG**, Goiânia, ano 3, n. 6, set. 1999.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS. Sistema de Bibliotecas. **Boletim Informativo do Sistema de Bibliotecas da UFG**, Goiânia, ano 4, n. 1, fev. 2000. 2000a.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS. Sistema de Bibliotecas. **Boletim Informativo do Sistema de Bibliotecas da UFG**, Goiânia, ano 4, n. 2, mar. 2000. 2000b.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS. Sistema de Bibliotecas. **Boletim Informativo do Sistema de Bibliotecas da UFG**, Goiânia, ano 7, n. 3, jun./jul. 2003. 2003a. Disponível em: <http://www.bc.ufg.br/uploads/88/original_junho%202003.P65.pdf?1325771128>. Acesso em: 15 jan. 2014.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS. Sistema de Bibliotecas. **Boletim Informativo do Sistema de Bibliotecas da UFG**, Goiânia, ano 7, n. 4, out./nov. 2003. 2003b. Disponível em: <http://sophia.bc.ufg.br/bc/publicacoes/outubro03.pdf>. Acesso em: 15 jan. 2014.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS. Sistema de Bibliotecas. **Boletim Informativo do Sistema de Bibliotecas da UFG**, Goiânia, ano 7, n. 5, dez. 2003. 2003c. Disponível em: <http://sophia.bc.ufg.br/bc/publicacoes/jornal%20dezembro03.pdf>. Acesso em: 15 jan. 2014.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS. Sistema de Bibliotecas. **Boletim Informativo do Sistema de Bibliotecas da UFG**, Goiânia, ano 10, n. 2, ago./out. 2006. Disponível em: <http://sophia.bc.ufg.br/bc/publicacoes/novembro2006.pdf>. Acesso em: 15 jan. 2014.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS. Sistema de Bibliotecas. **Boletim Informativo do Sistema de Bibliotecas da UFG**, Goiânia, ano 11, n. 1, jan./abr. 2008. Disponível em: <http://sophia.bc.ufg.br/bc/publicacoes/abril2008.pdf>. Acesso em: 15 jan. 2014.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS. Sistema de Bibliotecas. **Missão/Visão**. 2013b. Disponível em: <http://www.bc.ufg.br/pages/15100>. Acesso em: 19 nov. 2013.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS. Sistema de Bibliotecas. **Planejamento Estratégico do Sistema de Bibliotecas da UFG - 2010-2013**. 2009b. Material manuscrito.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS. Sistema de Bibliotecas. **Plano Diretor para o Sistema de Bibliotecas da UFG - PDSIBI 2012-2015**. 2012b. Material manuscrito.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS. Sistema de Bibliotecas. **Proposta de Regimento do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Goiás**. Goiânia: Biblioteca Central, 2013c. Material manuscrito.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS. Sistema de Bibliotecas. **Relatório 2002-2004**. Goiânia: Biblioteca Central, 2004b. Material manuscrito.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS. Sistema de Bibliotecas. **Relatório Anual do Sibi/UFG - 2010**. Goiânia: Biblioteca Central, 2010b. Material manuscrito.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS. Sistema de Bibliotecas. **Relatório Anual do Sibi/UFG - 2011**. Goiânia: Biblioteca Central, 2011b. Material manuscrito.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS. Sistema de Bibliotecas. **Sistema de Bibliotecas da UFG: 39 anos de história**. 2012c. Disponível em: <http://www.bc.ufg.br/pages/15078>. Acesso em: 19 nov. 2013.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS. **UFG 2006-2013**. Goiânia: UFG, 2014.

VAZ, Geraldo Coelho. **Aquino Porto e a industrialização em Goiás**. Goiânia: Kelps, 2001.

VIDOTTI, Silvana Aparecida Borsetti Gregorio; SANCHES, Silviane Aparecida. Arquitetura da informação em *web sites*. In: II SIMPÓSIO INTERNACIONAL DE BIBLIOTECAS DIGITAIS, 2., 2004, Campinas. **Anais eletrônicos...** Campinas-SP: Unicamp, 2004. Disponível em: <http://libdigi.unicamp.br/document/?view=8302>. Acesso em: 2 abr. 2015.

VIRILIO, Paul. A revolução dromocrática. In: VIRILIO, Paul. **Velocidade e política**. Tradução de Celso Mauro Paciornik. 2. ed. São Paulo: Estação Liberdade, 1996. p. 17-36.

WELS, Ana Maria Córdova. As assessorias de comunicação social dos órgãos públicos prismatizadas sob a luz do paradigma da complexidade: uma abordagem com foco em organizações públicas do poder executivo estadual. In: SCROFERNEKER, Cleusa Maria Andrade (Org.). **O diálogo possível**: comunicação organizacional e paradigma da complexidade. Porto Alegre: EDIPUCRS, 2008. p. 69-106.

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

WOLTON, Dominique. **Pensar a comunicação**. Brasília: UNB, 2004.

BIBLIOGRAFIA CONSULTADA

AMARAL, Sueli Angelica do. Gestão da informação e do conhecimento nas organizações e orientação de marketing. **Informação & Informação**, Londrina, v. 13, dez. 2008. Disponível em: <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/1841/1554>. Acesso em: 23 maio 2014.

BIANCHI, Françoise. O caminho do método. In: PENA-VEGA, Alfredo; NASCIMENTO, Elimar Pinheiro do. **O pensar complexo**: Edgar Morin e a crise da Modernidade. 3. ed. Rio de Janeiro: Garamond Universitária, 1999. p. 119-127.

BURKE, Peter. **A fabricação do rei: a construção da imagem pública de Luís XIV**. Tradução: Maria Luiza X. de A. Borges. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editor, 1994.

CASTORIADIS, Cornelius. Para si e subjetividade. LE MOIGNE, Jean-Louis. A inteligência da complexidade. In: PENA-VEGA, Alfredo; NASCIMENTO, Elimar Pinheiro do. **O pensar complexo**: Edgar Morin e a crise da modernidade. 3. ed. Rio de Janeiro: Garamond Universitária, 1999. p. 35-46.

CORRÊA, Roberto. **O atendimento na agência de comunicação**. São Paulo: Global, 2006. (Coleção Contato Imediato).

CURVELLO, João José Azevedo. Por uma compreensão da comunicação organizacional. In: SCROFERNEKER, Cleusa Maria Andrade (Org.). **O diálogo possível**: comunicação organizacional e paradigma da complexidade. Porto Alegre: EDIPUCRS, 2008. p. 31-50.

DUARTE, Elizabeth Duarte; BRAGA, Rogério Manoel de Oliveira. A comunicação organizacional em unidades de informação. **Informação & Informação**, Londrina, v. 17, n. 3, p. 181-197, set./dez. 2012. Disponível em: <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/11337/pdf_1>. Acesso em: 23 maio 2014.

GABRIEL, Graça da Conceição Filipe; MARTINS, Ana Bela Jesus. Comunicação organizacional: a Folha Interna dos Serviços de Biblioteca, Informação Documental e Museologia da Universidade de Aveiro. In: CONGRESSO NACIONAL DE BIBLIOTECÁRIOS, ARQUIVISTAS E DOCUMENTALISTAS, 11., Lisboa, 2012. **Anais eletrônicos...** Lisboa: Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas, 2012. Disponível em: <http://www.bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad/article/view/295>. Acesso em: 30 maio 2014.

LAPLANTINE, François; TRINDADE, Liana. **O que é imaginário**. São Paulo: Brasiliense, 2003. (Coleção Primeiros Passos, 309).

LIMA, Clóvis Ricardo Montenegro de; CARVALHO, Lidiane dos Santos. Informação, comunicação e inovação: gestão da informação para inovação em uma organização complexa. **Informação & Informação**, Londrina, v. 14, n. 2, p. 1-20, jul./dez. 2009. Disponível em: <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/3116/4144>. Acesso em: 23 maio 2014.

LITTON, Gaston. **La información en la biblioteca moderna**. Buenos Aires: Bowker Editores Argentina, 1971.

MARTINS, Ana Bela Jesus Martins; JUSTINO, Ana Cristina Fernandes Cortês; GABRIEL, Graça da Conceição Filipe. SBIDM: comunicação síncrona, assíncrona e multidireccional. In: CONGRESSO NACIONAL DE BIBLIOTECÁRIOS, ARQUIVISTAS E DOCUMENTALISTAS, 11., Lisboa, 2012. **Anais eletrônicos...** Lisboa: Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas, 2012. Disponível em: <http://www.bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad/article/view/209/205>. Acesso em: 30 maio 2014.

MORIN, Edgar. A política de civilização. In: NAIR, Sami; MORIN, Edgar. **Uma política de civilização**. Tradução: Armando Pereira da Silva. Lisboa: Instituto Piaget, 1997. p. 133-169.

MORIN, Edgar. Da incerteza democrática à ética política. In: NAIR, Sami; MORIN, Edgar. **Uma política de civilização**. Tradução: Armando Pereira da Silva. Lisboa: Instituto Piaget, 1997. p. 171-203.

MORIN, Edgar. O pensamento complexo, um pensamento que pensa. In: MORIN, Edgar. LE MOIGNE, Jean-Louis. **A inteligência da complexidade**. Tradução: Nurimar Maria Falci. 3. ed. São Paulo: Peirópolis, 2000. (Série Nova Consciência). p. 196-213.

NOGUEIRA, Marco Aurélio. Organizações complexas e sociedade da informação: o "sofrimento" como metáfora organizacional. **Organizações & Sociedade**, Salvador, v. 10, n. 28, p. 145-162, 2003. Disponível em: <http://www.spell.org.br/documentos/ver/22959/organizacoes-complexas-e-sociedade-da-informacao--o----sofrimento----como-metafora-organizacional>. Acesso em: 20 maio 2014.

OLIVEIRA, Silas Marques de. Marketing e sua aplicação em bibliotecas: uma abordagem preliminar. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 14, n. 2, p. 137-147, jul./dez. 1985. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/viewArticle/1439>. Acesso em: 8 out. 2013.

ORERA, Luisa Orera (Ed.). **Manual de Biblioteconomía**. Madrid: Editorial Sintesis, 1998.

REEVES, Hubert; MOUNIER-KHUN, Monique. Universalidade, incerteza, educação e complexidade: diálogos com Edgar Morin. In: MORIN, Edgar. MOIGNE, Jean-Louis Le. **A inteligência da complexidade**. Tradução: Nurimar Maria Falci. 3. ed. São Paulo: Peirópolis, 2000. (Série Nova Consciência). p. 140-195.

SALES, Rodrigo; ALMEIDA, Patrícia Pinheiro de. Avaliação de fontes de informação na Internet: avaliando o site do NUPILL/UFSC. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 4, n. 2, p. 67-87, jan./jun. 2007. Disponível em: <http://www.sbu.unicamp.br/seer/ojs/index.php/rbci/article/view/351/233>. Acesso em: 5 maio 2012.

SANTOS, Paulo César dos; FONSECA, Adriana Mara; OLIVEIRA, Renata Cunha Vieira. Inteligência emocional e comunicação na Biblioteca. **Revista Brasileira de Biblioteconomia**

e Documentação, Nova Série, São Paulo, v. 4, n. 1, p. 131-143, jan./jun. 2008. Disponível em: < http://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/viewFile/47/83>. Acesso em: 29 jan. 2015.

SANTOS, Raquel do Rosário; GOMES, Henriette Ferreira. Utilização dos dispositivos de comunicação da websocial pelas bibliotecas universitárias: um espaço para mediação da informação. **TransInformação**, Campinas, v. 26, n.1, p. 39-50, jan./abr. 2014. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/tinf/v26n1/a05.pdf>. Acesso em: 8 maio 2014.

SCROFERNEKER, Cleusa Maria Andrade. Perspectivas teóricas da comunicação organizacional. **Boletín Temático ALAIC** – comunicación para Latinoamérica, n. 11, ano 3, jun. 2003. Disponível em: <http://www.eca.usp.br/associa/alaic/boletin11/cleusa.htm>. Acesso em: 8 maio 2014.

SILVA, Juremir Machado da. Michel Maffesoli: o imaginário é uma realidade. **Revista FAMECOS**, Porto Alegre, v. 1, n. 15, p. 74-82, ago. 2001. Disponível em: <http://revistaseletronicas.pucrs.br/ojs/index.php/revistafamecos/article/view/3123/239>. Acesso em: 20 nov. 2013.

SILVEIRA, Amélia; AMARAL, Sueli Angélica do (Comp.). **Marketing em unidades de informação**: estudos brasileiros. Brasília: IBICT, 1993.

TOMAÉL, Maria Inês; ALCARÁ, Adriana Rosecler; SILVA, Terezinha Elisabeth da. Fontes de informação na internet: critérios de qualidade. In: TOMAÉL, Maria Inês. (Org.). **Fontes de informação na internet**. Londrina: EdUEL, 2008.

TRAJANO, Bruno Machado *et al*. **Alienação no trabalho**: (re)visitando o conceito na atual era da informação e do conhecimento. Disponível em: <http://www.researchgate.net/publication/236163352_ALIENAO_NO_TRABALHO_%28re%29visitando_o_conceito_na_atual_era_da_informao_e_do_conhecimento>. Acesso em: 28 jan. 2015.

VAN RIEL, Cees B. M. Tres formas importantes de comunicación corporativa. **Razón y Palabra**, México, n. 34, ago./set. 2003. Disponível em: <http://www.razonypalabra.org.mx/anteriores/n34/cvanriel.html>. Acesso em: 11 fev. 2014.

VIETA, Ana Paula. **A comunicação interna e o uso do endomarketing em unidades de informação**: estudo de caso em uma biblioteca universitária setorial. 2006. 60f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Biblioteconomia)-Faculdade de Biblioteconomia e Documentação, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2006. Disponível em: <http://www.lume.ufrgs.br/handle/10183/70160>. Acesso em: 23 maio 2014.

ZIEMER, Roberto. **Mitos organizacionais**: o poder invisível na vida das empresas. São Paulo: Atlas, 1996.

ANEXOS

ANEXO A – Finalidades e atividades do Setor de Comunicação no Sibi/UFG

FINALIDADES E ATIVIDADES DO SETOR DE COMUNICAÇÃO

O setor é responsável pelo planejamento, coordenação e execução das atividades concernentes ao público interno e externo das bibliotecas da UFG, promovendo a imagem do órgão. Tem como finalidades:

a) Assessorar a Direção do Sistema de Bibliotecas para atuar de maneira que satisfaça o interesse público interno e externo;
b) Planejar, coordenar, executar e controlar atividades que dizem respeito ao relacionamento do Sistema de Bibliotecas com seus públicos interno e externo;
c) Realizar pesquisas com o objetivo de obter dados necessários ao planejamento de Comunicação;
d) Produzir, controlar, criar e confeccionar diversos meios e instrumentos necessários às atividades de divulgação e promoção dos serviços prestados pelo Sistema de Bibliotecas;
e) Organizar e assessorar eventos realizados e/ou apoiados pelo Sistema de Bibliotecas;
f) Manter os funcionários bem informados sobre as atividades culturais e administrativas da Biblioteca;
g) Elaborar e manter atualizado o manual de serviços do setor.

Atividades descritas anualmente no plano de trabalho da seção:

1. Aniversário do Sibi/UFG;
2. Atualização do vídeo do Sibi/UFG;
3. Atualização do site do Sibi/UFG;
4. Apoio ao Treinamento de Novos Usuários do Sibi/UFG
5. Boletim informativo mensal para o público interno;
6. Calendário semestral das atividades do Sistema de Bibliotecas;
7. Cartazes informativos diversos (para público interno ao Sibi/UFG e externo);
8. Cartões de cumprimentos e de agradecimentos diversos;
9. Confraternização de final de ano;

10. Coordenação de espaços culturais da Biblioteca Central;
11. Coordenação de projetos de extensão e culturais;
12. Coordenação de seminários/ cursos junto com Departamento de Desenvolvimento de Recursos Humanos (DDRH);
13. Divulgação das notícias e informes relativos ao Sibi/UFG para servidores e usuários;
14. Distribuição das senhas para serviços *on-line* do Sibi/UFG;
15. Estante cultural e mural cultural;
16. Jornal mural para público interno e interno;
17. Lista de aniversariantes;
18. Mala direta das bibliotecas municipais, estaduais e universitárias;
19. Organização e acompanhamento de eventos realizados pelo Sibi/UFG;
20. Planejamento e realização de campanhas de conscientização e de preservação;
21. Planejamento, organização e realização da Semana Nacional do Livro e da Biblioteca;
22. Redação, confecção, distribuição e controle de material informacional do Sibi/UFG (cartazes, folders, banners, folhetos, *e-mails*, comunicados...);
23. Semana do Calouro no Sibi/UFG;
24. Treinamento de bolsistas para atuar no Sibi/UFG;
25. Manutenção do perfil Comunicação Bibliotecas UFG e da *fanpage* Sistema de Bibliotecas – UFG na rede social Facebook.

ANEXO B – Descrição detalhada das atividades do Setor de Comunicação no Sibi/UFG

DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DA SEÇÃO

1 Achados e Perdidos – a caixa fica na seção.

- Quando acha carteira de usuário da biblioteca deixa no empréstimo, junto com as novas.
- Se achar documento pessoal, cartão de banco ou crachá da UFG, procurar o contato do dono no banco de dados do SophiA e mandar *e-mail* avisando que está na BC, para vir pegar. No *e-mail* da seção (comunicabibliotecaufg@gmail.com) já tem uma mensagem pronta, só procurar na pasta Enviados.
- Proceder da mesma forma se for encontrado *pen drive*, CD ou HD externo em que dá pra identificar quem é o dono. Estes materiais são muito esquecidos no laboratório de informática, principalmente *pen drive*.
- Também são guardados na seção as coisas "esquecidas" no escaninho da entrada principal. Só são entregues mediante a devolução da ficha do escaninho. Se a pessoa perdeu a ficha, tem que passar pela Nathália ou pelo Vicente primeiro, pra fazer o BO.

2 Acompanhar filmagens realizadas na Biblioteca Central – A ideia é garantir que as normas da biblioteca serão seguidas e evitar que sejam feitas imagens de usuários sem sua autorização.

3 Agradecimentos aos doadores de material informacional – Pasta: Agradecimentos (sob demanda).

- A Seção de Aquisição separa o material que foi recebido por doação pela biblioteca, com os devidos contatos.
- Eu envio um *e-mail* agradecendo pela doação. O texto é padrão, está nos Rascunhos do *e-mail* da seção (comunicabibliotecaufg@gmail.com).
- Na pasta Agradecimentos tem um índice com os nomes dos doadores e os contatos. Este índice serve como banco de dados.

4 Aniversário do Sibi/UFG (24 de agosto – data do aniversário da primeira biblioteca que foi criada) – Pasta: Eventos no Sibi (não se fez nos últimos anos).

5 Apoio a eventos realizados em parceria com o Departamento de Desenvolvimento de Recursos Humanos (DDRH) – Pasta: Eventos no Sibi (eventual).

6 Apoio ao Treinamento de Novos Usuários do Sibi/UFG – Pasta: Treinamento de novos usuários (semestral e sob demanda).

- O material é editado em Power Point.
- Depois ele é convertido em imagem e colocado no ambiente do Portal UFGNEt pelo Marcelo, da BSCAMI.

7 Atividade de integração de final de ano – Pasta: Eventos no Sibi/UFG/ subpasta Atividade de integração (anual).

8 Atualização do vídeo do Sibi/UFG – Pasta: Video Sibi (eventual).

9 Atualização da lista dos telefones internos – Pasta: Informações sobre o Sibi (sob demanda).

- Quando necessário, atualizar a lista e enviá-la por *e-mail* aos colegas.

10 Atualização e manutenção do site do Sibi/UFG – Pasta: Site Sibi (sob demanda).

11 Atualização dos contatos dos servidores do Sibi no *e-mail* comunicabibliotecaufg@gmail.com – Quando o funcionário entra no Sibi a ele é solicitado que preencha um formulário de cadastro para uso interno. Dele eu utilizo as informações de data de aniversário e endereço de *e-mail*. No *e-mail* os contatos estão separados por grupos, tipo: Colegas, BC, Bibliotecários, Órgãos etc.

12 Boletim informativo mensal para o público interno – Pasta: Boletim eletrônico (suspenso).

13 Calendário semestral das atividades do Sistema de Bibliotecas (suspenso).

14 Cartazes informativos diversos (para público interno ao Sibi/UFG e externo) – Pasta: Cartazes (sob demanda).

- Nesta pasta tem uma subpasta chamada Mosquitos. São panfletos que utilizamos internamente com informações necessárias aos usuários, como, por exemplo, o passo a passo para fazer o treinamento *on-line*.

15 Controlar a distribuição de material gráfico, tais como folders e marca-páginas, de acordo com as necessidades das bibliotecas.

- Observar, em particular, as datas de matrícula dos calouros para a distribuição do Guia do Usuário.

16 Coordenação do espaço de exposição da Biblioteca Central – Pasta: Eventos no Sibi/UFG, subpasta Exposições (sob demanda).

- A gente apenas empresta o hall do Térreo para exposições e ajuda na divulgação, pois a biblioteca não tem expositor nem verba pra dar outro tipo de apoio.
- As exposições são, de, no mínimo 15 dias, a, no máximo, 30 dias.
- É preciso fazer controle de datas, para evitar que uma data sobreponha a outra.

17 Coordenação de projetos de extensão e culturais – Pasta: Projetos e planos (sob demanda).

18 Dia do Bibliotecário (12 de março) – Pasta: Eventos no Sibi (não se fez no ano passado, mas este ano, 2014, a diretora quer fazer).

19 Distribuição das senhas para serviços *on-line* do Sibi/UFG para usuários especiais (sob demanda).

- O interessado solicita através do *e-mail* comunicabibliotecaufg@gmail.com. Ao receber a solicitação, confirmar com a Gerência da Circulação se a pessoa realmente é usuário especial (tem um caderno de registro destas pessoas).
- Pegar, no SophiA, a senha e o *login* do usuário solicitante para colocar na mensagem de *e-mail*. o passo a passo é este:
    1. Uma vez logado, buscar o nome da pessoa, na aba Usuários.

2. No menu superior, logo acima de onde aparece o nome da pessoa, clicar sobre o desenho da impressora (Relatórios).
3. Ao abrir a caixa, buscar Listagem de senhas.
4. Vai abrir uma página com o nome da pessoa, o código, que é o *login*, e a senha.

- A mensagem que envia é padrão, está no *e-mail* comunicabibliotecaufg@gmail.com, sempre deixo uma no rascunho pra não ter que digitar tudo de novo.
- A gente só envia mesmo para usuário especial, os usuários regulares (estudantes regularmente matriculados e servidores efetivos) solicitam via Portal UFGNet.
- Se o usuário especial perde os dados, basta reenviar o email inicial. No caso do usuário regular, ele deve entrar no Portal UFGNet e solicitar de novo. Serão enviados os mesmos dados.

20 Divulgação das notícias e informes relativos ao Sibi/UFG para servidores do Sibi e usuários – Pasta: Site do Sibi e subpastas: Notícias/ Facebook/ Banners (sob demanda).

- A divulgação é feita utilizando:
  a) *E-mail;*
  b) Site do Sibi;
  c) F*anpage* (Sistema de Bibliotecas – UFG) no Facebook;
  d) Perfil do Sibi (Comunicação Bibliotecas UFG) no Facebook;
  e) Página inicial do catálogo *on-line*, através do SophiA.
- Os primeiros a serem informados devem ser os servidores do Sibi, via *e-mail*.
- A notícia no site é colocada por ordem de importância e/ou de data do fato.
- O banner superior (que é o centralizado na página) tem estas medidas: 600 de largura x 180 de altura. Os da lateral direita tem que ir testando o tamanho até dar certo.
- No Facebook eu publico na *fanpage* primeiro, depois compartilho para o perfil. E sempre indico o *link* da notícia no site para que a pessoa leia a notícia com detalhes, pois no Facebook a coisa é rápida, objetiva.
- Para publicar na página inicial do catálogo *on-line*, deve-se fazer *login* no SophiA. No menu superior vai em Ferramentas, depois em Avisos (Terminal web). Vai abrir uma caixa onde aparece o que já foi publicado anteriormente. No menu superior selecione a opção Incluir. Vai abrir uma caixa para incluir o novo texto. A sequência a seguir é: escrever o título; selecionar a opção 'Público' para que todos vejam a notícia; determinar o período que a notícia vai ficar no ar (início e fim); e, por fim, escrever o

texto. Quando finalizar, basta clicar em confirmar e a notícia será publicada na página inicial do catálogo que está disponível na internet. Não utilizar endereços de internet na notícia, pois dá problemas nas máquinas que não têm acesso à *web*.

21 Divulgação de notícias gerais da UFG e extra-UFG – Pelo *e-mail* da seção chegam notícias variadas, da própria UFG e de fora dela. Faço uma seleção de acordo com o público de interesse e encaminho. Por exemplo, a Associação dos Bibliotecários de Goiás envia algum informe de interesse somente dos bibliotecários. Eu encaminho a mensagem para o grupo de bibliotecários da UFG. (sob demanda)

22 Estante cultural – são as estantes que ficam no térreo da BC (pretas, em frente à Seção de Referência).

- Nelas são colocados materiais que os usuários podem levar pra casa, sem fazer empréstimo. Geralmente são duplicatas de materiais que a biblioteca recebe por doação. Estes materiais são armazenados na sala de doação, no Subsolo da BC.
- Estes materiais são recebidos via Protocolo ou através da Seção de Aquisição, que separa e deixa pra gente pegar. Quando tem material relativo aos cursos do Campus 1, eles são enviados via protocolo para a BSCAMI.
- Se houver muito material, que dê pra distribuir para todas as bibliotecas, pode-se fazer isso.

23 Fale conosco do Sibi – O *e-mail* utilizado é o comunicabibliotecaufg@gmail.com.

- Há uma pasta com o nome Fale Conosco onde eu guardo tudo que é recebido. E através da pasta Enviados é possível localizar as respostas enviadas. Eu aproveito muito do que já foi escrito para responder a velhos questionamentos. E também pego as respostas já prontas que estão no site, em Perguntas frequentes.
- Como trabalho em parceria com as outras seções, sempre passo para o coordenador dar uma olhada no texto antes de enviar a resposta.
- Respondemos também as mensagens enviadas pra Ouvidoria falando sobre a UFG. Elas chegam primeiro na caixa da direção, que nos encaminha para fazermos a resposta.
- A responsabilidade de redigir as respostas são partilhadas com as seções e/ou bibliotecas pertinentes ao que diz o *e-mail* e com a direção.

24 Jornal mural para público interno e interno – Pasta: Jornal mural.

- Está suspenso há alguns anos por falta de tempo para fazer a atividade. Quem está tentando reativar este jornal são os estudantes da Simetria/Curso de Relações Públicas. Tem uma pasta chamada Simetria onde está o material já feito pelos dois grupos que já recebemos. A Simetria é uma disciplina ministrada em dois semestres para o curso de Relações Públicas da UFG. Os alunos vão para as unidades acadêmicas e/ou órgãos da UFG para atuar na prática, como se fosse um estágio. Aqui na BC tem dado certo. Tenho solicitado que uma turma vá para a BSCAMI para ajudar nas atividades lá. Em março, quando as aulas começarem, as professoras devem procurar a gente de novo.

25 Levantamento de bens patrimoniais da seção – Serviço administrativo que toda seção deve fazer. Pasta: Administrativo, subpasta Bens patrimoniais (anual).

26 Lista de aniversariantes – Pasta: Aniversários (mensal).

- Quando a pessoa entra na biblioteca eu confiro se ela comemora aniversário. Se ela não comemorar, não coloco seu nome na lista.
- Conferir os aniversariantes do mês, pois pode haver mudanças. Atualizar a lista sempre que entra ou sai funcionário das bibliotecas. Da mesma forma com estagiários e bolsistas. O pessoal da limpeza e da vigilância é muito móvel, então desisti de colocá-los na lista.
- Os cartazes já estão separados por mês (em Power Point) na pasta. E há uma lista com todos os meses (em Word).
- Imprimir quatro cópias para a BC e colocar:
    1. no Térreo, próximo ao bebedouro;
    2. no elevador;
    3. no mural do 2º andar, perto do bebedouro;
    4. na copa.
- Enviar, por *e-mail*, o cartaz do mês para os colegas.

27 Mala direta das bibliotecas municipais, estaduais e universitárias, entre outros contatos – Pastas: Mailing (atualizada e utilizada sempre que necessário).

28 Manutenção do perfil "Comunicação Bibliotecas UFG" na rede social Facebook e da *fanpage* "Sistema de Bibliotecas – UFG". – Pasta: Site do Sibi, subpasta Facebook (sob demanda).

29 Manutenção dos murais – Organização dos murais de cartazes que estão no Térreo da BC.

- Estes materiais são recebidos via Protocolo ou através da Seção de Aquisição, que separa e deixa pra gente pegar. Quando tem material relativo aos cursos do Campus 1, eles são enviados via protocolo para a BSCAMI.
- Os organizadores de eventos e outros acontecimentos também trazem os cartazes pra gente colocar nos murais.
- Se houver muito material, que dê pra distribuir para todas as bibliotecas, pode-se fazer isso.

30 Organização e acompanhamento de eventos realizados pelo Sibi/UFG –Pasta: Eventos no Sibi (sob demanda).

- Organização de evento tem o antes, o durante e o depois. Todas as etapas, se o evento é da biblioteca, em particular da BC, são de responsabilidade do Setor de Comunicação.
- Na pasta Eventos no Sibi há um *check list* para eventos que pode ajudar. Se o evento envolve a Reitoria a responsabilidade do cerimonial é da Ascom/Relações Públicas.

31 Planejamento estratégico da seção – Pasta: Administração, subpasta Planejamento estratégico (a cada quatro anos, no início da gestão).

32 Planejamento e realização de campanhas de conscientização e de preservação – Pasta: Campanhas (sob demanda).

- Se envolver material impresso, pedir ajuda à Ascom para a diagramação e impressão.

33 Planejamento, organização e realização da Semana Nacional do Livro e da Biblioteca – Pasta: Eventos no Sibi (sob demanda, não se tem conseguido fazer o evento anualmente). A semana é de 23 a 29 de outubro.

34 Redação, confecção, distribuição e controle de material informacional do Sibi/UFG (cartazes, folders, banners, folhetos, *e-mails*, comunicados, marca-páginas...) – Pastas: Folders/ Banners/ Cartazes (sob demanda e com o apoio da Ascom para diagramar o material, se necessário).

- Alguns folders, como o do Treinamento SEER, que a GIDI ministra, eu mesma tenho feito, pois ele é enviado via *e-mail* em formato PDF, não há impressão. Para tanto uso um programa do pacote Office, chamado Microsoft Office Publisher.
- Para cortar imagens uso o Microsoft Office Picture Manager.
- Para limpar imagens uso o Paint mesmo.

35 Revisão de material para as bibliotecas – Sob demanda. O pedido pode vir de qualquer seção ou da diretoria.

36 Semana do Calouro no Sibi/UFG – Pasta: Eventos no Sibi (sob demanda).

- Não se tem conseguido fazer um evento anualmente na biblioteca, mas temos participado do evento da matrícula realizado pela universidade no Centro de Eventos, tanto para calouros que entram pelo SISU quanto pelo vestibular. Participamos apenas do evento principal, ou seja, da primeira chamada. Nos outros não há muita demanda.

37 Treinamento de bolsistas para atuar no Sibi/UFG – Pasta: Projetos e planos (sob demanda).

38 Uniforme para os colegas – Há alguns anos começamos a fazer, a pedido dos colegas, camisas de uniforme para as bibliotecas. Pasta: Administração/ subpasta Uniforme (sob demanda).

- O último pedido foi feito em novembro de 2013.
- Tem-se feito com a empresa ST Camisetas, contato é a Thalita, *e-mail* atendimento2@stcamisetas.com.br, fone: 3289-6030.
- Cada um paga a sua camisa, pois não é obrigado a usar.

Pastas de apoio que estão no computador:

Artigos – artigos publicados por colegas do Sibi em anais de eventos.

Banners e faixas – modelos de banners e faixas.

Divulgação – divulgação de notícias e eventos diversos, que não são do Sibi.
Extensão – projetos de extensão
Facebook GIDI – era uma atividade que estava sendo desenvolvida em parceria com a Cláudia Moura. Está parada.
Imagens – imagens diversas para serem utilizadas nas postagens do Facebook e no site.
Imprensa – releases diversos para a imprensa.
Logomarcas – logomarcas do Sibi, da UFG e de parceiros que já nos ajudaram em eventos.
Modelos diversos – modelos de suportes para exposição.
Pesquisas – pesquisas já realizadas no Sibi.
Simetria – materiais relativos ao trabalho dos dois grupos de estudantes de Relações Públicas da UFG que recebemos em 2013.

Ações extras para realizar no Setor de Comunicação

1- Continuar a campanha iniciada com o material da campanha 'Obra Prima'. Fazer novos materiais, inclusive para atender as bibliotecas setoriais.
2- Solicitar a compra de murais padronizados para a BC e BSCAMI, enviar os que estão sendo usados para as setoriais que não têm.
3- Solicitar a compra de suportes para exposição. Há alguns modelos na pasta Modelos diversos.
4- Fazer uma placa ou banner, bem grande, para a Seção de Referência da BC com a palavra "Informações" para melhorar a visualização da seção. Os usuários têm a tendência para buscar informações no balcão de empréstimos. E isto atrapalha o serviço do pessoal de lá.
5- Atualizar o material do treinamento *on line*, colocando áudio para atender deficientes visuais e testes para verificar se o material foi realmente lido.
6- Foi feita uma proposta de folder para divulgar o processo de compras. Verificar se ele será impresso ou se será enviado por *e-mail*.
7- Recebi uma sugestão de se fazer um panfleto com um guia rápido de busca no acervo, tipo o que foi feito para divulgar o programa de capacitação. Verificar se faz isso ou não.
8- O SophiA tem a possibilidade de enviar *e-mails* para as pessoas cadastradas no sistema, é uma boa forma de divulgar informações sobre o Sibi, principalmente as de última hora. No entanto, eu tentei usar e não deu certo. Se houver interesse de usar esta ferramenta, é mais uma opção para comunicar com os usuários. O Cezar, da informática, pode ajudar, pois ele conhece bem o SophiA.

GUIA DO USUÁRIO

do Sistema de Bibliotecas da UFG

sibi
sistema de bibliotecas ufg

Integração a serviço do conhecimento

UFG
UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS

Sistema de Bibliotecas da UFG (Sibi/UFG)

APRESENTAÇÃO

A biblioteca é um órgão essencial em uma instituição de ensino. Os investimentos em sua estrutura confirmam o compromisso institucional de atendimento às demandas informacional (científica e tecnológica) e social (democratização dos recursos).

O Sibi/UFG desempenha importantes papéis no âmbito social, como disseminador da informação e centro de pesquisa para todos os segmentos da sociedade. Atualmente é também órgão gestor do conhecimento produzido na universidade – por meio da Biblioteca Digital de Teses e Dissertações (BDTD) e do Repositório Institucional (RI).

Vinculado à Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação (PRPPG) e criado em 24 de agosto de 1973, o Sistema de Bibliotecas da UFG (Sibi/UFG) é composto por oito unidades. São elas: Biblioteca Central Prof. Alpheu da Veiga Jardim, no Campus 2, e sete setoriais – Campus 1, Centro de Ensino e Pesquisa Aplicados à Educação (Cepae), Letras e Linguística e dos campi das cidades de Catalão, Goiás e Jataí (onde há duas unidades: Jatobá e Riachuelo).

As bibliotecas do Sibi/UFG reúnem e disponibilizam um extenso acervo de livros, periódicos em papel e fitas em VHS e em DVD, além de um banco de teses e dissertações. Todas as bibliotecas são informatizadas, mantêm convênios com o IBICT (Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia) e com a Bireme (Centro Latino-Americano e do Caribe de Informação em Ciências da Saúde) para o serviço de Comut (Comutação Bibliográfica). Também participam do Portal de Periódicos da Capes (Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior).

As bibliotecas oferecem serviços exclusivos para sua comunidade de estudantes e servidores. Também atende a comunidade em geral com espaços para estudo e consulta aos acervos.

MISSÃO – Promover o acesso aos serviços e produtos em informação com excelência, que acompanhem as transformações tecnológicas, sociais e culturais, para atender as necessidades e expectativas da UFG, em sua estrutura multicampi.

VISÃO - Ser um sistema de bibliotecas consolidado regionalmente, até 2017.

VALORES – Respeito. Cooperação. Excelência. Transparência. Ética. Compromisso. Inovação. Iniciativa. Imparcialidade. Empatia. União.

Princípios que regem o funcionamento das bibliotecas do Sibi/UFG:

- Atender a demanda informacional;
- Disseminar e facilitar o acesso democrático à informação;
- Otimizar o tempo e os recursos para os usuários;
- Ser um espaço democrático e imparcial;
- Priorizar o interesse coletivo e o bem comum;
- Zelar pelo patrimônio público;
- Transparência e ética na prática das ações.

Princípios que norteiam o atendimento aos usuários:

- Atender com qualidade as demandas informacionais;
- Oferecer confiabilidade e padrão nos serviços e produtos oferecidos;
- Manter servidores treinados, capacitados e comprometidos;
- Oferecer acervos atualizados e organizados;
- Oferecer ambientes limpos, adequados e organizados para estudo e pesquisa.

Guia do Usuário do Sistema de Bibliotecas da UFG

Empréstimo domiciliar

O empréstimo domiciliar é a única forma de retirada de material informacional, em qualquer suporte, das dependências das bibliotecas (Resolução CEPEC-UFG nº 722/2005). É facultado para:

Usuário regular: integra o corpo ativo de servidores da UFG (docentes e técnico-administrativos) e os estudantes regulares da instituição presencial e EAD (ensino fundamental, médio, de graduação e de pós-graduação *lato* e *stricto sensu*). O Sibi/UFG utiliza o cadastro de pessoas da UFG.

Usuário especial: para pessoas que não têm vínculo regular com a UFG, como: participantes de convênios institucionais, empreendedores/incubadores, servidores inativos, estagiários e bolsistas de programas de ensino, pesquisa, pós-graduação e extensão, residentes e estudantes especiais previstos no Regimento da UFG. Para utilizar o serviço de empréstimo domiciliar o usuário especial deve cumprir as exigências de cadastramento previstas na resolução CEPEC-UFG nº 722/2005.

Todos os usuários inscritos no serviço de empréstimo domiciliar estão sujeitos ao cumprimento das normas e sanções disciplinares estabelecidas pelo Regimento da Biblioteca Central, constantes no Regulamento da Circulação de Material Bibliográfico nas Bibliotecas e nas normativas internas divulgadas resumidamente neste *Guia do Usuário*.

Aos usuários não-inscritos no Sibi/UFG é autorizada a utilização dos materiais nas dependências das bibliotecas para estudo ou para cópias, dentro do limite legal.

Como se inscrever

Usuário regular

- É considerado inscrito após realizar o treinamento de novos usuários, disponível em duas modalidades:
  - *On-line* - veja as instruções no site www.bc.ufg.br.
  - Presencial - procurar a Seção de Referência ou a Coordenação da biblioteca.

- Para identificação dos usuários a biblioteca usa o crachá institucional. Caso ainda não o tenha, solicite a confecção da carteira da biblioteca. Apresente uma foto 3x4 e documento de identificação pessoal com foto.

Usuário especial – deve ser apresentado formalmente na biblioteca pelo coordenador do projeto/programa ao qual está vinculado, assinar um termo de responsabilidade e de compromisso e entregar a documentação exigida para o cadastramento.

Obs.: O cadastro de usuário da biblioteca é válido enquanto houver vínculo com a UFG. É renovado automaticamente a cada atualização no cadastro de pessoas e de matrícula na UFG.

Treinamento de novos usuários

É pré-requisito para a utilização dos serviços da biblioteca.

* Passos para realizar o treinamento na modalidade *on-line*:

- Acesse o Portal UFGNET, conforme sua categoria de usuário;
- Entre em Sistemas Acadêmicos/Ensino/ Treinamento da biblioteca;
- Clique em Selecionar;
- Leia atentamente o material. Se houver dúvidas, procure a Seção de Referência ou a Coordenação da biblioteca;
- Finalize o treinamento clicando no ícone Concordo;
- Caso não tenha o crachá institucional, procure a biblioteca mais próxima com os documentos necessários para fazer a carteira da biblioteca.
- Você pode rever o material quando precisar.

* Para fazer o treinamento na modalidade presencial, procure a Seção de Referência ou a Coordenação de uma das bibliotecas.

Acesso aos acervos

- **Acervo Geral:** a consulta é de livre acesso. Disponível para empréstimo domiciliar, de acordo com a política de empréstimo de material do Sibi/UFG.
- **Acervo de Periódicos, Multimeios, Partituras, Cartográficos, Teses e Dissertações e Acervo Especial:** o acesso a estas coleções é restrito; os materiais de interesse deverão ser solicitados ao funcionário responsável. Parte do acervo está disponível para empréstimo domiciliar.
- **Acervo de Referência:** a consulta é de livre acesso. Indisponível para empréstimo domiciliar.
- **Acervos virtuais (teses e dissertações, livros e periódicos eletrônicos):** acesso pelo site da biblioteca, www.bc.ufg.br, em *Acervos virtuais*.

Coleção de Reserva (CR):
- Acesso restrito. Os materiais devem ser solicitados ao funcionário responsável;
- São liberados para empréstimo domiciliar a partir das 15h do dia que antecede o fechamento da biblioteca nos finais de semana e/ou feriados;
- Para cada usuário é facultado o empréstimo de 1 (um) item;
- O item deve ser devolvido até as 10 horas do dia útil seguinte;
- A multa por atraso na devolução é cobrada por hora de atraso.

Centros de Informática e Apoio Didático (CIADs)

Os Centros de Informática e Apoio Didático das bibliotecas têm por finalidade disponibilizar recursos de comunicação e de informação à comunidade acadêmica da UFG. Para utilizá-las é necessário apresentar o crachá institucional ou a carteira da biblioteca.

Normas disciplinares

- O cadastro para usar as bibliotecas da UFG é opcional, pessoal e válido enquanto o usuário tiver vínculo com a UFG. É renovado automaticamente com a atualização do cadastro de pessoas da UFG.
- O limite de itens emprestados e os prazos de devolução variam conforme a categoria do usuário e o tipo de material em questão (*veja quadro*).
- A cada usuário é facultado o empréstimo domiciliar de 1 (um) exemplar de cada título, exceto quando a obra for editada em volumes (ex.: v. 1 e v. 2).
- Na Biblioteca do CEPAE o empréstimo domiciliar é restrito à sua comunidade acadêmica.
- O material emprestado deve ser devolvido e/ou renovado na biblioteca onde foi efetuado o empréstimo.
- A não devolução do material na data prevista acarretará multa por item e por cada dia de atraso, independente da categoria do usuário.
- Quedas momentâneas nos sistemas da UFG (SophiA ou internet) e/ou o não recebimento do alerta de devolução (que é uma cortesia da biblioteca) não são consideradas justificativas para a baixa de multas.

- O usuário em débito com a biblioteca não poderá usar os serviços de empréstimo domiciliar, renovação e reserva *on-line*, terá seu nome bloqueado para renovar a matrícula e não receberá a "Declaração de Nada Consta".
- Os pagamentos de débitos com as bibliotecas da UFG devem ser feitos nas agências bancárias conveniadas.
- O débito será baixado somente mediante a apresentação do comprovante de recolhimento devidamente registrado e constando o nome e a matrícula do usuário.
- O usuário é responsável por perdas e danos causados a qualquer material retirado por empréstimo ou para consulta, sendo obrigatória a substituição pela mesma edição ou a mais atualizada.
- Não haverá cobranças de multas relativas aos dias em que a biblioteca estiver fechada ao público. O material deve ser devolvido no primeiro dia útil seguinte.
- Nos casos de fechamento da biblioteca por períodos longos, como greves, os usuários terão 10 (dez) dias úteis para regularizar sua situação, sem a cobrança de multas.
- Em caso de perda da carteira de usuário da biblioteca, comunique ao Setor de Empréstimos da biblioteca mais próxima e solicite a 2ª via.
- A retirada de qualquer material informacional será suspensa sempre que o sistema de gerenciamento das bibliotecas (SophiA) ficar fora do ar por falta de energia elétrica, queda na conexão com a internet ou erro no acesso ao cadastro de pessoas da UFG.

Busca no catálogo *on-line* – passo a passo

- Acesse **www.bc.ufg.br**. Selecione, no menu, o link **Acervos na biblioteca**.
- Ao abrir a página de busca, selecione, no menu, a opção de campos pesquisáveis na busca rápida. Os mais utilizados são:

  PALAVRA CHAVE: busca o material simultaneamente em diversos campos do registro, tais como título, autor, assunto, resumo, notas etc.
  TÍTULO: recupera material por palavras existentes no título da obra.
  AUTOR: recupera material atribuído à autoria da obra. Pode ser um autor, evento ou entidades. Exemplo: Machado de Assis.
  ASSUNTO: recupera material pelo tema abordado no conteúdo, pode ser um assunto, pessoa ou uma cidade.

- Selecione em qual biblioteca deseja fazer a busca, no canto direito superior da página.
- Escreva o que deseja pesquisar, clique em "Buscar" ou dê enter no teclado.
- Ao aparecer o resultado da pesquisa, clique sobre o título desejado para saber se a obra está disponível.
- Use as barras de rolagem no canto direito do monitor para ver toda a lista.
- Para busca na estante o material procurado é necessário anotar o número de chamada. Exemplo: 37.015.4 FRI/edu.
- Para retornar à lista de material encontrado, clique na palavra "Voltar" (canto superior esquerdo).
- Para fazer outra pesquisa clique em **Nova pesquisa,** no menu à direita.

* A busca combinada oferece ferramentas para buscas mais específicas. Veja aba no canto superior esquerdo da página de buscas.

Como solicitar a senha para empréstimo e serviços *on-line* (renovação e reserva)

Usuário regular

1. Acessar o Portal UFGNET;
2. Entrar em Informações Pessoais/ Dados pessoais;
3. Cadastrar um e-mail de contato (apenas um);
4. Clicar no botão Atualizar;
5. Entrar novamente em Informações Pessoais/ Dados pessoais;
6. Rolar a página até o final e clicar no botão Solicitar a senha da biblioteca.

A senha é enviada automaticamente para o endereço de e-mail cadastrado no Portal. Verifique a caixa de spam.

Para usar os serviços acesse www.bc.ufg.br.

Usuário especial: Solicitar a senha pelo e-mail comunicabibliotecaufg@gmail.com.

Como usar os serviços *on-line*

Para renovação *on-line*:

- Acesse www.bc.ufg.br, clique em Renovar/Reservar no menu;
- Clique em *login*. Entre com o número do *login* e senha do usuário;
- Clique em Circulações/Renovação para ver a lista dos livros emprestados;
- Selecione o(s) livro(s) que deseja renovar e clique em Renovar itens selecionados;
- Aguarde que aparecerá a informação sobre a renovação, se foi realizada ou não, e a nova data de devolução;
- Para seu controle, anote a nova data de devolução na ficha no final do livro.

OBS.: O Sibi/UFG orienta que o usuário faça a renovação com pelo menos 1 (um) dia de antecedência para evitar imprevistos.

Para reserva *on-line*:

- Acesse www.bc.ufg.br
- No campo de busca, busque a obra desejada; No menu direito, clique em Detalhes e verifique se o material está emprestado ou não;
- Para fazer a reserva clique no ícone Reservar.
- Informe o código do usuário, a senha e clique em Reservar;
- A reserva só é permitida se todos os exemplares de uma mesma biblioteca estiverem emprestados. Por isso, ao solicitar a reserva, selecione a biblioteca de interesse;
- Aguarde a confirmação da reserva;
- Feita a reserva, a posição na lista de espera da obra aparecerá na ficha do usuário.

ATENÇÃO: Cada usuário pode realizar apenas uma reserva por vez.

Novas aquisições para a biblioteca

A sugestão de compra de material informacional pode ser realizada por meio do conselheiro da sua unidade de ensino. Veja mais no site www.bc.ufg.br, no *link* Conselho Bibliotecas.

Limite de itens e prazo para devolução por categoria

TIPO DE USUÁRIO	MATERIAL	QUANTIDADE ITENS*	QUANTIDADE DE DIAS
Estudante de graduação presencial	Folhetos	10	07
	Livros	05	07
	Multimeios**	03	02
	Teses e dissertações***	01	07
	Chave do escaninho****	01	01
Estudante de graduação EAD	Folhetos	10	07
	Livros	05	30
	Multimeios**	03	02
	Teses e dissertações***	01	30
	Chave do escaninho****	01	01
Estudante de pós-graduação EAD	Folhetos	10	14
	Livros	10	30
	Multimeios**	03	02
	Periódicos	10	30
	Teses e dissertações***	03	30
	Chave do escaninho****	01	01
Estudante de pós-graduação presencial e Servidor TA	Folhetos	10	14
	Livros	10	14
	Multimeios**	03	02
	Periódicos	10	14
	Teses e dissertações***	03	14
	Chave do escaninho****	01	01
Servidor docente	Folhetos	10	30
	Livros	10	30
	Multimeios**	03	02
	Periódicos	10	14
	Teses e dissertações***	03	30
	Chave do escaninho****	01	01

* A quantidade de itens é por biblioteca.
** Multimeios incluem: CD, CD-Rom, fita VHS e DVD.
*** Teses e dissertações são liberadas para empréstimo se houver mais de 1 (um) exemplar depositado nas bibliotecas da UFG.
**** O uso do escaninho respeitará o horário de funcionamento de bibliotecas. A devolução da chave deverá ocorrer no mesmo dia do empréstimo.

Normativas importantes do Sibi/UFG

Disponíveis no site www.bc.ufg.br, no *link* **Normativas**.

- **Instrução Normativa do CB nº 001/2012** - Estabelece normas para o uso do guarda-volumes nas bibliotecas do Sistema.
- **Instrução Normativa do CB nº 002/2012** - Estabelece normas para os Centros de Informática e Apoio Didático (CIADs) do Sistema de Bibliotecas da UFG.
- **Instrução Normativa do Sibi nº 001/2007** - Dispõe sobre procedimentos para implantação dos serviços *on-line* de renovação, reserva e serviço de alerta dos materiais informacionais do Sistema de Bibliotecas da UFG (Sibi/UFG).
- **Resolução CEPEC nº 722/2005** - Regulamenta os empréstimos domiciliares do material informacional no Sistema de Bibliotecas da UFG, institui o uso da Declaração de Nada Consta.

Funcionamento e contatos úteis

Biblioteca Central Prof. Alpheu da Veiga Jardim (BC)
2ª a 6ª: 7h15 às 22h45
Sábado: 8h às 18h (apenas no período letivo)
Atendimento ao usuário: 3521-1116 e 3521-1230
Fax: 3521-1396
E-mail: atendimentosibi@gmail.com

Biblioteca Campus 1 – Praça Universitária (BSCAMI)
2ª a 6ª: das 7h15 às 23h45
Sábado: 8h às 18h (apenas no período letivo)
Telefone: 3209-6013
Fax: 3209-6295
E-mail: bscami.ufg@gmail.com

Biblioteca Catalão Prof. José Cruciano de Araújo (BSCAC)
2ª a 6ª, das 7h às 22h
Sábado: 8h às 12h (apenas no período letivo)
Telefone: (64) 3441-5360 e 3441-5306
Fax: (64) 3441-5300
E-mail: atendimentobscac@gmail.com

Biblioteca Cepae (BSCEPAE)
2ª a 6ª: 7h às 17h30
Telefone: 3521-1294
Fax: 3521-1026
E-mail: bscepae@gmail.com

Biblioteca Goiás (BSCGO)
2ª a 6ª: 8h às 22h30
Sábado: 8h às 12h (apenas no período letivo)
Telefax: (62) 3371-1511
E-mail: bibliotecagoias@yahoo.com.br

Biblioteca Jataí - Jatobá (BSCAJ – JATOBÁ)
2ª a 6ª: 8h às 21h
Sábado: 8h às 12h (apenas no período letivo)
Telefone: (64) 3606-8261
Fax: (64) 3606-8201
E-mail: bib.jatai@gmail.com

Biblioteca Jataí - Riachuelo (BSCAJ – RIACHUELO)
2ª a 6ª: 7h às 22h
Sábado: 8h às 12h (apenas no período letivo)
Telefone: (64) 3606-8137
E-mail: biblioteca.jatai@gmail.com

Biblioteca Letras e Linguística (BSLL)
2ª a 6ª, das 8h às 17h
Sábado: 8h às 12h (apenas no período letivo)
Telefone: (62) 3521-1411. Fax: (62) 3521-1160
E-mail: bsletras@gmail.com

ATENÇÃO: nos dias úteis imprensados entre feriado e final de semana, nas semanas do Natal e do Ano Novo, e também durante as férias acadêmicas, as bibliotecas têm horário especial de funcionamento. Estes são divulgados no site (www.bc.ufg.br) em tempo hábil.

FALE CONOSCO: comunicabibliotecaufg@gmail.com

FACEBOOK: Comunicação Bibliotecas UFG

Edição 2013

ANEXO D – Parecer consubstanciado do Comitê de Ética em pesquisa na UFG

UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS - UFG

PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

DADOS DO PROJETO DE PESQUISA

Título da Pesquisa: Comunicação, cultura e biblioteca: uma reflexão sobre o processo de comunicação do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Goiás

Pesquisador: Rose Mendes

Área Temática:

Versão:

CAAE: 31701314.0.0000.5083

Instituição Proponente: Faculdade de Comunicação e Biblioteconomia

Patrocinador Principal: Financiamento Próprio

DADOS DO PARECER

Número do Parecer: 692.646

Data da Relatoria: 30/06/2014

Apresentação do Projeto:

O presente projeto está sendo executado como requisito parcial dentro da disciplina Metodologia da Pesquisa em Comunicação (Mestrado) e pretende ser uma reflexão sobre a comunicação do Sistema de Bibliotecas (Sibi)da Universidade Federal de Goiás (UFG). Constam termos de compromisso e TCLE.

Objetivo da Pesquisa:

Os objetivos para esta pesquisa são: a) Analisar a comunicação emitida pelo Sibi/UFG, tendo como ponto de partida os setores de Referência,Circulação e Comunicação na Biblioteca Central;b) Verificar se a cultura (filosofia, valores, política, objetivos) da instituição está realmente sendo expressa através da comunicação que ela emite;c) Levantar meios, fluxos e redes de comunicação nos setores selecionados;d) Verificar quais meios, dentre os utilizados, são mais eficazes no quesito alcance dos públicos do Sibi/UFG;e) Identificar se a linguagem e as estratégias utilizadas para emitir a comunicação estão adequadas a este público, tendo como parâmetros as Seções de Referência, Circulação e o Setor de Comunicação na Biblioteca Central. Metodologia: Trata-se de uma pesquisa qualitativa. Será utilizado um formulário guia com perguntas "abertas" e "fechadas" que será aplicado em uma amostra composta por 50 servidores técnico-administrativos efetivos da UFG (com eles serão feitas entrevistas)e por 50 estudantes da

Endereço: Prédio da Reitoria Térreo Cx. Postal 131
Bairro: Campus Samambaia **CEP:** 74.001-970
UF: GO **Município:** GOIANIA
Telefone: (62)3521-1215 **Fax:** (62)3521-1163 **E-mail:** cep.prppg.ufg@gmail.com

UFG de cursos presenciais e regulares (questionários). A pesquisa se dará na Biblioteca Central da UFG.

Avaliação dos Riscos e Benefícios:

Riscos: No caso dos estudantes, não há riscos previsíveis. No caso dos servidores da UFG, pode haver risco de constrangimento caso as informações que eles forneçam saiam do âmbito da pesquisa. A pesquisadora afiança que tudo que for coletado nas entrevistas será restrito à ela, além de se garantir o anonimato dos entrevistados e a confidencialidade dos dados.

Benefícios:

Os resultados finais da pesquisa serão apresentados à direção do Sibi/UFG e, se cabível, pretende-se que sejam aplicados no sentido de se aprimorar o modelo de comunicação que vem sendo aplicado visando melhorar ainda mais a comunicação entre a biblioteca e seus públicos. Neste sentido, o benefício será tanto para a biblioteca, como emissora de comunicação, quanto para os usuários da mesma, os receptores desta comunicação.

Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:

Critério de Inclusão: Servidores de ambos os sexos, maiores de 18 anos, lotados na Biblioteca Central e que atuam nas três seções selecionadas para a pesquisa - Referência, Circulação e Comunicação. Usuários dos serviços oferecidos pelas três seções, a saber: servidores docentes e técnico-administrativos efetivos da UFG; estudantes da UFG dos cursos regulares e presenciais, de ambos os sexos e maiores de 18 anos.

Critério de Exclusão: Pessoas da comunidade em geral que utilizam a Biblioteca Central; estudantes da UFG provenientes de intercâmbios, do CEPAE e de cursos EAD;

servidores não efetivos da UFG; menores de 18 anos. Inicio da coleta de dados: 03 de agosto. Orçamento: R$1.430,00 - por conta da pesquisadora.

Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:

Constam todos os termos de apresentação obrigatória.

Recomendações:

Verificar o nome que se encontra ao final do TCLE: Maria Lúcia Roncato.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS - UFG

Continuação do Parecer: 692.646

Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:

Solicitamos à pesquisadora que encaminhe, como notificação, cópia do questionário que será aplicado aos estudantes, bem como as questões norteadoras da entrevista que será feita junto aos técnico-administrativos.

Situação do Parecer:

Aprovado

Necessita Apreciação da CONEP:

Não

Considerações Finais a critério do CEP:

Enviar sob a forma de NOTIFICAÇÃO a solicitação acima elencada.

GOIANIA, 20 de Junho de 2014

Assinado por:
João Batista de Souza
(Coordenador)

Endereço: Prédio da Reitoria Térreo Cx. Postal 131
Bairro: Campus Samambaia **CEP:** 74.001-970
UF: GO **Município:** GOIANIA
Telefone: (62)3521-1215 **Fax:** (62)3521-1163 **E-mail:** cep.prppg.ufg@gmail.com

ANEXO E – Produtos e serviços ofertados pelas bibliotecas do Sibi/UFG

PRODUTOS

- **Acervos**
  - **Acervos depositados nas bibliotecas***
    - **Geral –** livros em geral, incluindo de literatura.
    - **Referência –** obras de referência, dicionários, compêndios e enciclopédias.
    - **Especial –** obras raras e/ou históricas.
    - **Coleção de Reserva –** a coleção de reserva é composta por obras em duas situações: 1- de grande demanda (permanente); 2- indicadas em edital para concursos, seleções de pós-graduação e vestibular da UFG (temporária).
    - **Multimeios –** DVD, CD ROM, VHS, mapa, LP, partitura e outros materiais especiais.
    - **Teses e dissertações –** teses e dissertações produzidas nos programas de pós-graduação da UFG.
    - **Periódicos –** jornais e revistas científicas e de assuntos gerais.

* Algumas bibliotecas da UFG possuem apenas o Acervo Geral.

  - **Acervos virtuais (disponíveis *on-line*)**
    - **Acesso eletrônico às normas da ABNT para consulta** - O acesso é pelo site www.abntcolecao.com.br.
    - **Base Economática -** divulga cotações e balanços de empresas do Brasil. Acesso na Faculdade de Administração, Ciências Contábeis e Ciências Econômicas (FACE) e na Biblioteca Central (BC).
    - **Base VLex -** base de dados na área do Direito e ciências afins. Contém cerca de 60 milhões de documentos divididos em legislação, jurisprudência, livros, periódicos e jornais de mais de 100 países, na íntegra e com permissão para *download* das obras. A plataforma possui ferramentas de tradução das pesquisas e dos textos das obras. Acesso a partir de um ponto de rede dentro da UFG.
    - **Biblioteca Digital de Teses e Dissertações da UFG (BDTD/UFG) –** teses e dissertações produzidas nos programas de pós-graduação da UFG a partir de 2006. Acesso livre.
    - **Biblioteca Digital de Teses e Dissertações (nacional) –** teses e dissertações produzidas nos programas de pós-graduação de várias universidades do Brasil. Acesso livre.
    - ***E-books* Springer –** Coleção com 7.000 títulos, em inglês e no formato PDF. Áreas: arquitetura, desenho e artes; ciências ambientais; ciências biomédicas e biologia; ciências do comportamento; computação e web design; economia, negócios e administração; engenharia, física e astronomia; humanidades; ciências sociais e direito; matemática; medicina e química; ciência dos materiais e informática.
    - ***E-books* Wiley –** Áreas: Física, Medicina, Nutrição e Psicologia. O acesso é partir de um ponto de rede dentro da UFG ou via **Proxy** (para servidores UFG e alunos de mestrado e doutorado).
    - **Portal Capes –** periódicos eletrônicos nacionais e internacionais. Acesso a partir de um ponto de rede dentro da UFG ou através do acesso remoto pela

rede CAFe (somente para servidores UFG) e/ou do Proxy (para servidores UFG e alunos de mestrado e doutorado).

- **Portal de Periódicos UFG** – revistas científicas no formato eletrônico editadas pela UFG. Acesso livre.
- **Repositório Institucional UFG** – disponibiliza, com autorização do autor, artigos científicos e outros documentos produzidos na UFG. Acesso livre.

- **Carteira da biblioteca –** É facultada apenas aos membros da comunidade UFG - seus estudantes e servidores (docentes e técnico-administrativos). Devem fazê-la aqueles que desejam usar os serviços da biblioteca, em particular o empréstimo domiciliar. A carteira é pessoal e intransferível. Também se aceita o crachá da UFG.

- **Declaração de Nada Consta –** Documento emitido pelas bibliotecas informando que o usuário não deve material informacional nem multa para o Sistema de Bibliotecas da UFG. Utilizado em processos de solicitação de emissão de: transferência de instituição de ensino; diploma de graduação; certificados de especialização, mestrado e doutorado; processo de aposentadoria, transferência de órgão e outros.

- **Ficha catalográfica –** Produto do serviço Catalogação na fonte. A ficha catalográfica, que é impressa no verso da página de rosto e deve ser feita quando o livro, tese ou dissertação estiver em fase de impressão. A ficha é obrigatória para efeito de depósito legal. É um serviço prestado pela Seção de Processamento Técnico da Biblioteca Central.

- **Guia do Usuário** – Folder que contém, em resumo, as normas, direitos e deveres dos usuários, bem como informações sobre como se cadastrar, sobre os serviços de empréstimo, renovação e reserva *on-line*.

- **Publicações Sibi** – Boletins informativos do Sibi, campanhas educativas realizadas pelas bibliotecas e trabalhos publicados por servidores do Sibi/UFG.

- **Tutoriais** – Tutoriais disponibilizados pelo Sibi/UFG.

SERVIÇOS

- **Alerta de devolução – R**ecurso adicional oferecido pelo Sibi que é enviado, por *e-mail*, ao usuário, 2 dias antes da data de vencimento do item emprestado. É uma cortesia que não isenta o usuário da responsabilidade de devolução do(s) item(s) na data do vencimento, assim como do pagamento da multa gerada pela sua devolução em atraso.

- **Autoempréstimo** – O terminal de autoempréstimo é a solução para um atendimento mais rápido e eficiente. Com uma interface simples e amigável, permite a realização de empréstimo e renovação de material pelo próprio usuário. Disponível nas bibliotecas Central e Campus 1.

- **Balcão de Referência –** É o ponto de informação da biblioteca. Local onde o usuário recebe orientação no uso dos recursos informacionais disponíveis.

- **Catalogação na fonte – Serviço que gera uma fi**cha catalográfica, a qual é impressa no verso da página de rosto do livro, tese ou dissertação. Deve ser feita antes de a obra ser levada para a impressão final. A ficha é obrigatória para efeito de depósito legal.

- **Catálogo eletrônico** – Catálogo *on-line* que lista os materiais disponíveis nas bibliotecas da UFG, acesso livre de qualquer ponto de internet. Busca simples e avançada por assunto, título ou autor, pelo site do Sibi, www.bc.ufg.br, em 'Acervos na biblioteca'.

- **Centros de Informática e Apoio Didático (CIAD) –** Oferecem acesso à internet, aos acervos virtuais do Sibi/UFG e ao Portal Capes, entre outras bases de dados. Atendem a comunidade UFG por ordem de chegada. Para reservas verifique em cada biblioteca se existe a possibilidade.

- **Comutação Bibliográfica (COMUT) – P**ermite a obtenção de cópias dos artigos de periódicos especializados, nacionais ou estrangeiros, e também de teses, dissertações e anais de congressos, independente do lugar em que esteja o documento bibliográfico original. O serviço é pago e tem valor tabelado pela Rede Comut.

- **COMUT entre as bibliotecas do Sibi – Serviço criado para atender, em particular, aos usuários das bibliotecas da UFG**. O material é escaneado e enviado, por *e-mail* e sem custos, para o solicitante. No caso de teses e dissertações, o material é enviado por malote devido à grande quantidade de páginas.

- **Consulta local –** A consulta ao Acervo Geral e à Seção de Referência é de livre acesso. Na Seção de Periódicos e Multimeios o usuário deve solicitar atendimento ao funcionário da seção.

- **Empréstimo domiciliar –** Facultado somente à comunidade UFG (estudantes e servidores). O limite de volumes emprestados e os respectivos prazos de devolução variam de acordo com a categoria do usuário e o tipo de material.

- **Empréstimo entre bibliotecas (EEB) –** Empréstimo de materiais de uma unidade do Sibi/UFG para outra. Serviço disponível somente para docentes da UFG.

- **Fornecimento de DOI (Digital Object Identifier)** – Para as revistas editadas pela UFG que possuem mais de dois anos. Identifica, de forma única, os objetos digitais e é específico para recursos informacionais hospedados na internet.

- **Internet sem fio –** Disponível nas Bibliotecas Central, Campus 1, Catalão e Letras.

- **Levantamento de acervo** – Consiste em selecionar o material informacional de determinada área do conhecimento. Disponibilizado especialmente para docentes quando estes necessitam de dados para preencher projetos.

- **Normalização bibliográfica –** Assessoria quanto à normalização de trabalhos científicos e utilização das normas da ABNT.

- **Pesquisa bibliográfica –** Orientação de um bibliotecário para o acesso à bases de dados bibliográficas nacionais e estrangeiras. Relatórios com referências bibliográficas e/ou resumos de assuntos específicos cobrindo de forma atualizada todas as áreas de

conhecimento.

- **Programa de Capacitação de Usuários –** Inclui os cursos de ‘Fontes de informação *on-line’*, ‘Capacitação no uso da biblioteca’, ‘Orientações para normalização de trabalhos acadêmicos’, ‘Treinamento de novos usuários’, ‘Treinamento para uso do Portal Capes’, ‘Treinamento para uso do Sistema Eletrônico de Editoração de Revistas (SEER)’ e ‘Visita orientada’.

- **Programa de Integração com Docentes Recém-Ingressos na UFG –** Visa reforçar as relações da biblioteca com esta categoria de usuários de forma a ampliar o conhecimento e acesso aos serviços oferecidos, bem como potencializar o uso dos recursos bibliográficos existentes. Objetiva também conhecer as necessidades dos docentes em relação ao Sibi, para fins de adequação e melhoria dos serviços e do atendimento oferecidos pelas bibliotecas, de modo a contribuir na sua atuação como docente.

- **Renovação e reserva *on-line* –** Para utilizá-los é necessário estar com o cadastro de usuário da biblioteca ativado e ter uma senha específica fornecida pelo Sibi através do Portal UFGNet.

- **Reserva de espaço cultural –** Na Biblioteca Central (BC) existem espaços disponíveis para exposições e mostras diversas. Veja o *link* sobre o assunto no site do Sibi, www.bc.ufg.br.

- **Reserva das salas –** Verificar na biblioteca de interesse os espaços disponíveis. Veja o *link* sobre o assunto no site do Sibi, www.bc.ufg.br.

- **Reserva do auditório -** A BC possui um auditório com 220 lugares. Reservas pelo *e-mail*: auditoriobcufg@gmail.com. Informações: 3521-1272 e 1764.

APÊNDICES

APÊNDICE A – Modelo do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE)

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS
PRÓ-REITORIA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO
COMITÊ DE ÉTICA EM PESQUISA/CEP

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE)

Você está sendo convidado(a) para participar, como voluntário(a), de uma pesquisa. Meu nome é ROSE MENDES DA SILVA, sou o pesquisador responsável e minha área de atuação é COMUNICAÇÃO.

Após receber os esclarecimentos e as informações a seguir, no caso de aceitar fazer parte do estudo, assine ao final deste documento, que está em duas vias. Uma delas é sua e a outra é do pesquisador responsável. Em caso de recusa, você não será penalizado(a) de forma alguma

Em caso de dúvida **sobre a pesquisa**, você poderá entrar em contato com o(s) pesquisador(es) responsável(is), ROSE MENDES DA SILVA nos telefones: 8112-3110 e 9268-3334. Em casos de dúvidas **sobre os seus direitos** como participante nesta pesquisa, você poderá entrar em contato com o Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Federal de Goiás, no telefone: 3521-1215.

INFORMAÇÕES IMPORTANTES SOBRE A PESQUISA

- **Título da pesquisa:** Comunicação, cultura e biblioteca: uma reflexão sobre o processo de comunicação do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Goiás.

- **Justificativa da pesquisa:** Importância de se refletir sobre o modelo de comunicação do Sistema de Bibliotecas da UFG (Sibi/UFG) com seus públicos visando levantar indicadores e projeções para aprimorá-lo.

- **Finalidade:** Contribuir para o melhor planejamento de políticas e ações de comunicação do Sistema de Bibliotecas da UFG (Sibi/UFG) com seus públicos.

- **Objetivos:** Analisar a comunicação emitida pelo Sibi/UFG, tendo como ponto de partida os setores de Referência, Circulação e Comunicação na Biblioteca Central; Verificar se a cultura (filosofia, valores, política, objetivos) da instituição está realmente sendo expressa através da comunicação que ela emite; Levantar meios, fluxos e redes de comunicação nos setores selecionados; Verificar quais meios, dentre os utilizados, são mais eficazes no quesito alcance dos públicos do Sibi/UFG; Identificar se a linguagem e as estratégias utilizadas para emitir a comunicação estão adequadas a este público, tendo como parâmetros as Seções de Referência, Circulação e o Setor de Comunicação na Biblioteca Central.

- **Metodologia/procedimentos:** A pesquisa a ser realizada caracterizar-se-á como qualitativa. Será utilizado um formulário guia com perguntas “abertas” e “fechadas” que

será aplicado em uma amostra composta por 50 servidores técnico-administrativos efetivos da UFG e por 50 estudantes da UFG de cursos regulares. A pesquisa se dará na Biblioteca Central da UFG.

- A presente pesquisa não representa nenhum risco aos respondentes e, como benefício, a partir da aplicação de seus resultados, poderá servir de subsídios para a melhoria dos processos de trabalho do Setor de Comunicação do Sibi/UFG.

- A presente pesquisa será acompanhada pessoalmente pela pesquisadora.

- Fica assegurado o direito do respondente de pleitear indenização em caso de danos decorrentes de sua participação na presente pesquisa.

- Caso haja despesas por parte do(a) respondente, decorrentes da participação na pesquisa, fica assegurado o direito ao ressarcimento.

- Não haverá nenhum tipo de pagamento ou gratificação pela participação do(a) respondente.

- Todas as informações prestadas serão exclusivamente confidenciais e em nenhum momento serão identificadas ou ligadas ao(à) respondente, tendo, exclusivamente, o cunho de contribuição científica.

- Esclareço que a participação do(a) respondente é voluntária e que, em caso de recusa ou retirada de consentimento, em qualquer fase da pesquisa, não será penalizado(a) e nem terá perda de benefícios.

_____
Rose Mendes da Silva

CONSENTIMENTO DA PARTICIPAÇÃO DA PESSOA COMO SUJEITO DA PESQUISA

Eu, _____, RG/ CPF/ n.º de prontuário/ n.º de matrícula _____, abaixo assinado, concordo em participar do estudo _____, como sujeito. Fui devidamente informado(a) e esclarecido(a) pelo pesquisador(a) _____ sobre a pesquisa, os procedimentos nela envolvidos, assim como os possíveis riscos e benefícios decorrentes de minha participação. Foi-me garantido que posso retirar meu consentimento a qualquer momento, sem que isto leve a qualquer penalidade (ou interrupção de meu acompanhamento/ assistência/tratamento, se for o caso).

Local e data:_____

Nome e assinatura do sujeito: _____

APÊNDICE B – Modelo do questionário aplicado aos servidores das seções selecionadas para a pesquisa (GRUPO 1)

ENTREVISTA COM OS COLABORADORES

COMUNICAÇÃO, CULTURA E BIBLIOTECA: UMA REFLEXÃO SOBRE O MODELO DE COMUNICAÇÃO DO SISTEMA DE BIBLIOTECAS DA UFG

Prezado (a) senhor (a),

Meu nome é Rose Mendes da Silva, estou concluindo o mestrado em Comunicação pela Universidade Federal de Goiás (UFG) sob a orientação da professora Dra. Maria Francisca Magalhães Nogueira.

Para minha dissertação pesquiso sobre o processo de comunicação do Sibi/UFG e preciso de sua colaboração, respondendo as perguntas do questionário abaixo. Desde já, agradeço.

Os dados e respostas a serem colhidos são estritamente confidenciais e serão tratados estatisticamente, sem nenhuma menção de sua origem ou da identidade do respondente, conforme detalhado no Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) apresentado.

---

1) Qual é o seu setor de trabalho?

( ) Circulação/ Acervo geral
( ) Circulação/ Portaria
( ) Circulação/ Setor de Empréstimos
( ) Referência/ Balcão
( ) Referência/ Laboratório de informática
( ) Setor de Comunicação

2) O seu trabalho é:

( ) Fácil
( ) Difícil
( ) Parcialmente fácil
( ) Parcialmente difícil
( ) Muito fácil
( ) Muito difícil

3) Mediante as atividades que você realiza, o seu local de trabalho é:

( ) Inadequado ( ) Parcialmente adequado ( ) Adequado

4) O que pode ser melhorado no seu local de trabalho?

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

5) Com que antecedência chegam as informações que o Sibi/UFG fornece e que precisam ser repassadas aos usuários?

( ) Não fica sabendo
( ) Uma hora antes
( ) Um dia antes
( ) Uma semana antes
( ) 15 dias antes
( ) Um mês antes

6) Com relação aos eventos que acontecem no auditório da Biblioteca Central, com que antecedência chegam as informações sobre eles?

( ) Não recebe
( ) Na hora do evento
( ) Uma hora antes do evento
( ) Um dia antes do evento
( ) Uma semana antes do evento
( ) 15 dias antes do evento
( ) Um mês antes do evento
( ) Depois do evento

7) Com relação à sinalização da entrada da Biblioteca Central, ela explica o que o usuário precisa saber?

( ) Sim ( ) Não ( ) Parcialmente

8) A sinalização da entrada da Biblioteca Central pode ser melhorada?

( ) Não
( ) Sim. Aponte sugestões_____

9) Com relação ao acervo geral (livros) na Biblioteca Central, sozinho o usuário consegue localizar o material?
( ) Sim ( ) Não ( ) Às vezes

10) Quando ele localiza o material no acervo geral (livros) na Biblioteca Central sozinho ele consegue de maneira:
( ) Rápida ( ) Demorada ( ) Parcialmente rápida ( ) Não consegue, precisa de ajuda

11) O que pode ser melhorado para facilitar a localização do material do acervo geral (livros) da Biblioteca Central? Aponte sugestões.

_____

_____

12) Em relação ao escaninho da Biblioteca Central, como o atendimento pode ser melhorado naquele local? Marque quantas opções desejar.

( ) Divulgar mais as normas de uso do escaninho para os usuários.
( ) Ampliar o espaço físico.
( ) Melhorar a sinalização no local.
( ) Colocar mais funcionários para atender.
( ) Acabar com o escaninho.
( ) Mudar a forma de guardar o material. Sugestão:_____
_____
_____
( ) Outra. Qual:_____
_____

13) Você conhece os serviços realizados pelo Setor de Comunicação do Sibi/UFG?

( ) Sim ( ) Não ( ) Parcialmente

14) Você entende as informações que recebe por meio do Setor de Comunicação do Sibi/UFG?

( ) Sim ( ) Não ( ) Parcialmente

15) A comunicação da Biblioteca Central com servidores, terceirizados e usuários é: Marque quantas opções desejar.

( ) Ágil
( ) Atual
( ) Clara
( ) Acessível
( ) Confiável
( ) Lenta
( ) Desatualizada
( ) Confusa
( ) De difícil acesso
( ) Duvidosa

16) Qual (is) meio (s) de comunicação usado (s) pela Biblioteca Central você conhece? Marque quantas opções desejar.

( ) Cartaz
( ) Site do Sibi/UFG
( ) Folder
( ) Facebook
( ) Mosquitinho (panfleto)
( ) Memorando
( ) *E-mail*
( ) Telefone
( ) Conversa informal
( ) Reunião

( ) Mural
( ) Videoconferência
( ) Não conhece nenhum

19) Com que frequência você recebe e lê as mensagens de e-mail enviadas pelo Setor de Comunicação do Sibi/UFG?

( ) Não uso e-mail.
( ) Não recebo as mensagens.
( ) Recebo e leio as mensagens todos os dias.
( ) Recebo e leio as mensagens três vezes por semana.
( ) Recebo e leio as mensagens duas vezes por semana.
( ) Recebo e leio as mensagens uma vez por semana.
( ) Recebo e leio as mensagens uma vez a cada 15 dias.
( ) Recebo e leio as mensagens uma vez por mês.
( ) Recebo mas não leio as mensagens.

20) Com que frequência você acessa e lê as notícias publicadas no site do Sibi/UFG?

( ) Não acesso o site e não leio as notícias.
( ) Acesso o site e leio as notícias todos os dias.
( ) Acesso o site e leio as notícias três vezes por semana.
( ) Acesso o site e leio as notícias duas vezes por semana.
( ) Acesso o site e leio as notícias uma vez por semana.
( ) Acesso o site e leio as notícias uma vez a cada 15 dias.
( ) Acesso o site e leio as notícias uma vez por mês.
( ) Acesso o site mas não leio as notícias.

21) Com que frequência você lê as notícias publicadas no Facebook do Sibi/UFG?

( ) Não tenho Facebook.
( ) Tenho Facebook e leio as notícias no Facebook do Sibi/UFG todos os dias.
( ) Tenho Facebook e leio as notícias no Facebook do Sibi/UFG três vezes por semana.
( ) Tenho Facebook e leio as notícias no Facebook do Sibi/UFG duas vezes por semana.
( ) Tenho Facebook e leio as notícias no Facebook do Sibi/UFG uma vez por semana.
( ) Tenho Facebook e leio as notícias no Facebook do Sibi/UFG uma vez a cada 15 dias.
( ) Tenho Facebook e leio as notícias no Facebook do Sibi/UFG uma vez por mês.
( ) Tenho Facebook mas não leio as notícias no Facebook do Sibi/UFG.

22) Os meios de comunicação existentes na Biblioteca Central são suficientes para que a comunicação entre os setores aconteça com fluidez?

( ) Sim ( ) Não ( ) Parcialmente

23) O que pode ser melhorado em relação aos meios de comunicação na Biblioteca Central? Aponte sugestões.

_____

_____

APÊNDICE C – Modelo do questionário aplicado aos usuários (GRUPO 2)

ENTREVISTA COM OS USUÁRIOS

COMUNICAÇÃO, CULTURA E BIBLIOTECA: UMA REFLEXÃO SOBRE O MODELO DE COMUNICAÇÃO DO SISTEMA DE BIBLIOTECAS DA UFG

Prezado (a) senhor (a),

Meu nome é Rose Mendes da Silva, estou concluindo o mestrado em Comunicação pela Universidade Federal de Goiás (UFG) sob a orientação da professora Dra. Maria Francisca Magalhães Nogueira.

Para minha dissertação pesquiso sobre o processo de comunicação do Sibi/UFG e preciso de sua colaboração, respondendo as perguntas do questionário abaixo. Desde já, agradeço.

Os dados e respostas a serem colhidos são estritamente confidenciais e serão tratados estatisticamente, sem nenhuma menção de sua origem ou da identidade do respondente, conforme detalhado no Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) apresentado.

---

1) Assinale a opção que melhor te representa:

( ) Estudante do CEPAE
( ) Estudante de graduação de curso presencial
( ) Estudante de graduação de curso à distância (EAD)
( ) Estudante de pós-graduação presencial
( ) Estudante de pós-graduação de curso à distância (EAD)
( ) Servidor docente
( ) Servidor técnico-administrativo

2) Você tem o hábito de usar a Biblioteca Central, no Campus 2 da UFG?

( ) Sim ( ) Não

3) Com que frequência você vai à Biblioteca Central, no Campus 2 da UFG?

( ) Uma vez por semana.
( ) Duas vezes por semana.
( ) Três vezes por semana.
( ) Quatro vezes por semana.
( ) Cinco vezes por semana.
( ) Seis vezes por semana (de segunda a sábado).
( ) Uma vez a cada 15 dias.
( ) Uma vez por mês.

4) Qual (is) serviço (s) você já usou na Biblioteca Central?
Marque quantas opções desejar.

( ) Acesso ao Portal Capes e outras bases de dados.
( ) Comutação Bibliográfica (COMUT)
( ) Consulta local de materiais.
( ) Consulta às normas ABNT.
( ) Cursos ofertados pela biblioteca.
( ) Cursos ofertados pela UFG.
( ) Empréstimo de material.
( ) Internet sem fio.
( ) Leitura de jornais.
( ) Reserva da sala de reunião.
( ) Reserva do espaço cultural (para exposições e mostras).
( ) Reserva do auditório.
( ) Sala de informática.
( ) Sala de estudo individual.
( ) Salas de estudo coletivo.

5) Qual (is) serviço (s) você usa com mais frequência?
Marque quantas opções desejar.

( ) Acesso ao Portal Capes e outras bases de dados.
( ) Comutação Bibliográfica (COMUT)
( ) Consulta local de materiais.
( ) Consulta às normas ABNT.
( ) Cursos ofertados pela biblioteca.
( ) Cursos ofertados pela UFG.
( ) Empréstimo de material.
( ) Internet sem fio.
( ) Leitura de jornais.
( ) Reserva da sala de reunião.
( ) Reserva do espaço cultural (para exposições e mostras).
( ) Reserva do auditório.
( ) Sala de informática.
( ) Sala de estudo individual.
( ) Salas de estudo coletivo.

6) Com relação à sinalização da entrada da Biblioteca Central, ela explica o que você usuário(a) precisa saber?

( ) Sim ( ) Não ( ) Parcialmente

7) A sinalização da entrada da Biblioteca Central pode ser melhorada?

( ) Não

( ) Sim. Aponte sugestões_____

8) Em relação ao escaninho da Biblioteca Central, como o atendimento pode ser melhorado naquele local?
Marque quantas opções desejar.

( ) Divulgar mais as normas de uso do escaninho para os usuários.
( ) Ampliar o espaço físico.
( ) Melhorar a sinalização no local.
( ) Colocar mais funcionários para atender.
( ) Acabar com o escaninho.
( ) Mudar a forma de guardar o material. Sugira:_____
_____
_____
( ) Outra. Qual:_____
_____

9) Uma vez dentro do prédio da Biblioteca Central, ao precisar de uma informação, você:
( ) Vai no balcão de referência (à esquerda).
( ) Vai no balcão de empréstimo (à direita).
( ) Vai no balcão de fotocópias.
( ) Volta e pede informação na portaria.
( ) Procura um funcionário.
( ) Pergunta a quem estiver passando por perto.
( ) Outra. Qual:_____

10) Com relação ao acervo geral (livros) na Biblioteca Central, você sozinho(a) consegue localizar o material?

( ) Sim ( ) Não ( ) Às vezes

11) Quando você localiza o material no acervo geral (livros) na Biblioteca Central sozinho, esta é uma tarefa:

( ) Rápida ( ) Demorada ( ) Parcialmente rápida ( ) Não consegue, precisa de ajuda

12) O que pode ser melhorado para facilitar a localização do material do acervo geral (livros) da Biblioteca Central? Aponte sugestões.

_____

_____

13) Qual (is) meio (s) de comunicação usado (s) pela Biblioteca Central você conhece? Marque quantas opções desejar.

( ) Cartaz
( ) Site do Sibi/UFG
( ) Folder
( ) Facebook
( ) Mosquitinho (panfleto)
( ) *E-mail*
( ) Mural
( ) Não conhece nenhum

14) Qual (is) meio (s) de comunicação você usa para se atualizar sobre o que acontece na Biblioteca Central? Marque quantas opções desejar.

( ) Cartaz
( ) Site do Sibi/UFG
( ) Folder
( ) Facebook
( ) Mosquitinho (panfleto)
( ) Conversa com os funcionários
( ) *E-mail*
( ) Mural
( ) Outro_____
( ) Nenhum

15) Há algum outro meio de comunicação que deveria ser usado pela Biblioteca Central para melhorar a comunicação com os usuários?

( ) Não ( ) Sim. Qual? _____

16) A seu ver, a comunicação da Biblioteca Central com os usuários é:
Marque quantas opções desejar.

( ) Ágil	( ) Lenta
( ) Atual	( ) Desatualizada
( ) Clara	( ) Confusa
( ) Acessível	( ) De difícil acesso
( ) Confiável	( ) Duvidosa

17) Você entende as informações que são divulgadas por meio do site do Sibi/UFG?

( ) Sim ( ) Não ( ) Parcialmente

18) Com que frequência você acessa e lê as notícias publicadas no site do Sibi/UFG?

( ) Não acesso o site e não leio as notícias.
( ) Acesso o site e leio as notícias todos os dias.
( ) Acesso o site e leio as notícias três vezes por semana.
( ) Acesso o site e leio as notícias duas vezes por semana.
( ) Acesso o site e leio as notícias uma vez por semana.
( ) Acesso o site e leio as notícias uma vez a cada 15 dias.
( ) Acesso o site e leio as notícias uma vez por mês.
( ) Acesso o site mas não leio as notícias.

19) Com que frequência você acessa e lê as notícias publicadas no Facebook do Sibi/UFG?

( ) Não tenho Facebook.
( ) Tenho Facebook e leio as notícias no Facebook do Sibi/UFG todos os dias.
( ) Tenho Facebook e leio as notícias no Facebook do Sibi/UFG três vezes por semana.
( ) Tenho Facebook e leio as notícias no Facebook do Sibi/UFG duas vezes por semana.
( ) Tenho Facebook e leio as notícias no Facebook do Sibi/UFG uma vez por semana.
( ) Tenho Facebook e leio as notícias no Facebook do Sibi/UFG uma vez a cada 15 dias.
( ) Tenho Facebook e leio as notícias no Facebook do Sibi/UFG uma vez por mês.
( ) Tenho Facebook mas não leio as notícias no Facebook do Sibi/UFG.

20) O que pode ser melhorado em relação à comunicação da Biblioteca Central com seus usuários? Aponte sugestões.

_____

_____

_____

_____

APÊNDICE D – Compilação das sugestões recebidas dos usuários entrevistados no GRUPO 2 para melhorar a sinalização da entrada da Biblioteca Central

1	Colocar mais cartazes chamando o interesse do aluno a ir estudar, por que a biblioteca é um local bem agradável, e isso deveria ser explorado!
2	Melhorar a portaria. Parece presídio. Por que o atendimento é tão longe da portaria? Por que passar pelo detector magnético e passar novamente por um servidor na portaria? Um cadeirante consegue entrar ali?
3	Os serviços ofertados pela BC poderiam ser mais divulgados. Muita gente nem sabe o que a BC pode oferecer. Além disso, os balcões não tem sinalização nenhuma. Isso poderia ser indicado. As normas de entrada e saída da BC poderiam ser expostas também, como não poder entrar com pastas e mochilas.
4	Sinalização de como chegar a biblioteca e como deve ser usada (normas).
5	Problemas de segurança em relação a furtos de equipamentos e pertences de usuários.
6	São necessárias melhorias de layout, com placas de direcionamento e explicação.
7	Algum mapa com informações sobre localização dos tipos de materiais, e descrição dos ambientes!
8	Placas dizendo onde pedir informações, onde fazer emprestimo etc. Os usuarios antigos sabem, mas quando eu entrei na universidade, entrava na biblioteca e ficava perdida.
10	Placas mais claras e melhor posicionadas.
11	Informativo na entrada.
12	Seria interessante haver um painel na entrada sinalizando os serviços disponíveis e locais.
13	Explicar melhor como os livros são catalogados para entendermos a lógica do sistema das estantes. A medida facilitaria para encontrarmos os livros com mais agilidade.
14	A entrada fica meio que escondida de quem chega pelo estacionamento, deveria ter outra ou placas mostrando onde é a entrada.
15	As placas com informações de horário de funcionamento não são de fácil acesso. As placas apenas com desenhos de "não alimentação" e "não mochila" não são claros.
16	Colocar alguns adesivos/ artisticos explicativos sobre tudo que pode ser feito na biblioteca, com frases de 'como' também. Explicando como pode ser o acesso as salas, as consultas, e até as reservas de espaços.
17	Colocar em fontes maiores talvez ou em mais de um local a sinalização.
18	A troca das placas de indicações.
19	Pelo lado do estacionamento, poderia melhorar pra saber que precisa subir e virar a direita. Pela frente, poderia ter um aviso melhor sobre a necessidade de deixar os materiais no escaninho.
20	Informar sobre objetos que são ou não permitidos além de uma melhor fiscalização para evitar o constrangimento de uma pessoa ser barrada por algum algum objeto que outras pessoas entraram sem nenhum problema.
21	Acho que o guarda-bolsas deve ser aumentado e que pode haver uma placa de sinalização nele, já que o usuário fica um tempo ali esperando ser atendido.
22	Acredito que muitas vezes fica confuso o que realmente devemos fazer com os livros que tomamos emprestados durante a saída. Na primeira vez que fui até lá, fui barrada na saída porque nao ficou visível que precisavam passar novamente por uma segunda banca, não havia placas e nenhum tipo de sinalização para nos orientar.
23	Ao entrar na UFG tive um pouco de dificuldade para achar a biblioteca do campus 2 (tive que perguntar o caminho para outras pessoas), mas quando a encontrei o que me

	fez notar que o prédio era a biblioteca foi o escaninho, não me lembro de ter visto nada mais que incasse que ali era a biblioteca. Acho que deveria ter mais indicações no caminho até a biblioteca e nela também.
24	Um mapa para localização dos setores da biblioteca.
25	Faltam placas claras sobre a primeira direção a tomar logo na entrada.
26	Melhorar a indicação dos temas dos livros
27	detalhes das seções, e serviços oferecidos. No início, antes de aprender onde ficavam os serviços que eu precisava eu tinha sempre que perguntar a algum funcionário, os quais sempre me ajudaram prontamente.
28	Divulgar de maneira ampla as normas da biblioteca informando os usuriarios dos deveres afim de evitar possiveis desconfortos
29	Um funcionário pde prontidão para atender à dúvidas quanto aos serviços!
30	Todos os nomes que a biblioteca tem, isso é importante para quem nunca foi lá e por exemplo sabe que é a biblioteca Sophia e nao biblioteca central. Também um direcionamento de acordo com a área de material. Por exemplo medicina 2 andar, português piso 1..
31	As duas perguntas anteriores não dão a opção para aqueles que nunca repararam na sinalização da entrada, como é o meu caso. Daí não me sinto confortável em responder sim ou não na pergunta quanto a ser melhorada ou não, pois penso que tudo pode ser melhorado (no entanto não reparei e não sei dizer em quais aspectos) e dizer que "não" eu estaria alegando que a sinalização está perfeita, o que também não posso afirmar.
32	Precisa de mais placas de sinalização com as informações sobre onde estão as salas e a que elas se destinam.
33	As seções poderiam estar identificadas por áreas afins, de forma a facilitar a localização, bem como mostrar, já nas placas, os códigos de cadastro dos livros, por exemplo: - Literaturas - cód. 702.426 à 702.802 - Ciências - cód. ...
34	A partir do espaço onde fica a Funape e o BB devia haver mais avisos e sobre os serviços
35	Acho que os funcionários da biblioteca deveriam fazer um curso com o pessoal da biblioteca do IFSC/USP, pois lá tem um atendimento de alto nível e a localização do material é de fácil acesso.
36	Um mapa/gráfico localizando os serviços e seções dos livros ajudaria.
37	Poderia ser disposto em murais mais à vista, algumas informações acerca de procedimentos que precisam ser tomados para realizar determinados serviços na biblioteca, tais como: para utilizar os laboratórios de informática não se pode entrar com computador próprio; para acessar as salinhas de estudo coletivo é preciso pegar uma chave com o servidor no laboratório de informática; indicar melhor onde há elevador para os que precisam utilizá-lo; etc...
38	Podia colocar mais sinalização , podia mudar o layout das sinalização.
39	Melhorar a sinalização dos locais do acervo, dos serviços oferecidos e das condições de uso. Atualmente há material visual desnecessário em excesso.
40	Usar placas de sinalização em locais de maior circulação para melhorar a informação
41	Informações sobre o acesso ao espaço e como realizar consulta no sistema.
42	O painel, placa de informações à esquerda, dos locais na biblioteca estão um tanto desgastados e poderiam ser reconstituídos.
43	Não deixo nenhuma sugestão. Isso para mim tem pouquíssima relevância.
44	Maior sinalização das seções dos livros, divisão das áreas, para que o usuário possa encontrar o material com maior rapidez.

45	A sinalização externa para chegar a biblioteca precisa de melhora. Deve ser de fácil visualização. Assim como em toda a UFG. Dentro da BBT precisa ser melhorada para os deficientes visuais e para os usuários de forma geral. As placas são pequenas e com muita informação. As estantes tem informações confusas etc.
46	ter alguém para orientar melhor
47	Melhorar a sinalização referente à acessibilidade de pessoas portadoras de deficiência
48	As orientações do passo a passo nao estao claras qto aos pertences, uso de salas, emprestimos etc... internet ruim
49	Regras claras de uso e de depósito de material
50	Paineis indicando melhor a localização das áreas e coleções, logo no saguão de entrada.
51	Sinalizações grandes na entrada da biblioteca que indicam onde se localiza as salas de estudo individual e coletivo, leitura de jornais e revistas, sala para assistir material áudio visual, que estejam de preferência de forma distribuída em um informativo com visibilidade da estrutura dos andares do prédio. Sinalizações que informam os locais como entrega e locação de livros, secretaria e contatos como o site da biblioteca e telefone feitos de materiais que não sejam papel (por que ocorre dos informativos serem retirados ou cobertos)
52	Placa indicando a proibição de entrada com mochilas (afins).
53	a) Indicação imediata e de fácil visualização para os espaços e b) Indicação imediata e de fácil visualização para os acervos. Na entrada sempre confundo onde salir e onde entrar.
54	
55	Acredito que poderia ser melhorada em relação a informações e a disposição dessas informações, pois são muitos básicas e o balcão "INFORMAÇÕES" nunca tem ninguém.
56	Organização dos livros nas prateleiras. É muito difícil procurar certos códigos correspondente dentes aos livros desejados.
57	Designação de que devemos guardar os materiais não está clara.
58	Na entrada poderia ter informações sobre quais materiais são permitidos no interior da biblioteca, não sendo preciso perguntar aos funcionários.
59	Colocar mais placas nas paredes, sinalizando as tarefas oferecidas em cada andar. Maior divulgação dos serviços oferecidos Por exemplo, só fiquei sabendo há pouco tempo que posso ter acesso às salas de estudo coletivo.
60	Algumas pessoas quando vão pela primeira vez, não sabem que tem que deixar o material do lado de fora. Então as vezes as pessoas são chamadas a atenção sem saber direito o porque.
61	Sem sugestão nesse momento.
62	Placas maiores, talvez mais próximas as estantes de livros indicando a sessão.
63	Explicando mais onde se encontra os livros, fica muito vago e as vezes se perde as informações.

APÊNDICE E – Compilação das sugestões recebidas dos usuários entrevistados no GRUPO 2 para melhorar a localização do material do Acervo Geral da Biblioteca Central

1.	Mais funcionários à disposição para ajudar a encontrar os livros
2.	Existem divisões nas quais nao existem na escrita da localização. No sentido de muitas subdivisioes desnecessarias por nao estarem presentes nas estantes e confusas. Existem também muitos livros que nao são mais utilizados e outros que so estão presentes em jataí.
3.	Colocar informações nas prateleiras os livros das áreas. ex: economia, administração, etc.
4.	Realizar uma verificação ou "arrumação" geral das estantes pelo menos 1 vez ao mês, porque a guarda diária dos materiais pelos funcionários não é suficiente para manter os livros na ordem correta. Talvez seja necessário aumentar o número de funcionários que realizam essa atividade. Colocar sempre um funcionário disponível para informação perto das estantes, pois quando há pessoas guardando livros é possível pedirmos ajuda, do contrário, nunca há alguém próximos aos livros para nos ajudar, acabamos tendo que recorrer aos funcionários da sessão de empréstimos. Ensinar usuários a utilizar corretamente as estantes: uma vez retirado o material não deve ser devolvido diretamente na estante, pois geralmente colocam no lugar errado o que traz demora na localização do material Colocar funcionários que tenham responsabilidade com o acervo para guardar os livros, porque já vi estagiários/bolsistas amontoando livros na estante de qualquer jeito e fora da ordem.
5.	Nem sempre os livros estao na ordem indicada. Ja achei livros em prateleiras diferentes
6.	Organização e celeridade na reposição dos livros nas estantes
7.	Servidores para auxiliar os usuários na localização do material, que nem sempre se encontra no lugar apontado no sistema.
8.	Avisar no Sistema Online se o Livro está em restauração, ou há muito tempo emprestado, enfim, justificativas claras acerca de livros que não são encontrados, às vezes.
9.	Eu não acho ruim, apesar de ter marcado parcialmente rápida e não rápida. Às vezes demora um pouco porque precisa ter atenção para não confundir a numeração que muitas vezes é parecida.
10.	Reposição eficiente de livros
11.	Ao pesquisar o livro no computador da biblioteca você recebe uma guia com o codigo da localização do livro, mas a tarefa de localizar a estante e o livro demora um pouco. Se o sistema da biblioteca indicasse a localização da estante, por exemplo, eu acho que pouparia um pouco mais de tempo.
12.	Sinalização indicando as sessões (tanto as sequencias numéricas, quanto as áreas as quais os livros pertencem e renovação do papel que fica colado nos livros com os dados
13.	Eu acredito que seja necessário mais funcionários. Por mais que todos os usuários sejam obrigados, pelo menos isso aconteceu comigo quando fiz a minha carteirinha da biblioteca, os códigos utilizados são variados e nem sempre lembramos das regras. Nesse sentido, seria interessante que esses novos funcionários - após receberem um intenso treinamento - pudessem auxiliar os usuários no processo de compreensão dos códigos nos quais se encontram os livros.
14.	Treinamento, pois não é fácil saber quem vem primeiro se é o ponto, ou a vírgula, os

	dois pontos, os parênteses. Enfim para um leigo encontrar um livro é uma tarefa de achar um tesouro numa floresta, com um mapa em inglês ou javanês. Portanto, sugiro treinamento e orientação em solo dentro da bbt com monitores para informar e treinar os usuários.
15.	Colocar os materiais no local certo (às vezes eles estão em outro local) Fixar sinalização da numeração dos livros pendurados no teto próximo à prateleira para melhor visibilidade de longe (ao contrário de haver a numeração apenas na prateleira fazendo o usuário da biblioteca andar até chegar a numeração desejada)
16.	A forma de identificação das prateleiras, bem como o reforço de tais e uma enumeração mais clara e específica. Para que se torne mais visível, ocasionando uma identificação mais rápida.
17.	Ser nomeado melhor.
18.	Alterar a numeração na referência, pois está é muito complexa.
19.	a) O material (livro) estar no local indicado pelo sistema de catalogação e b) A existência de pessoas preparadas para informar sobre a exata localização do material (livro).
20.	Placas indicativas da numeração e códigos mais explícitas.
21.	Sinalização nas estantes, identificando os números daquela seção.
22.	Algumas prateleiras parecem que tem a marcação trocada ou nem existi a marcação designada pelo site onde o livro se localiza.
23.	A forma utilizada desde que a pessoa siga o treinamento, é muito prática.
24.	que as pessoas que faz a ordenação tenhan algum conhecimento do material para dar um ordem lógica livros.
25.	Colocar números maiores e mais organizados no painel que se localiza na entrada do andar e nas prateleiras
26.	Numeração menos codificada além de uma localização mais precisa no mecanismo de busca (exemplo: numeração de pasteleiras, "localizado na terceira pasteleira número "x")
27.	O sistema é satisfatório, mas demorei um pouco aprender porque não fiz o curso, às vezes também as pessoas tiram o livro do lugar e coloca em outro, tem livros que constam no sistema, mas nunca encontrei.
28.	Os códigos utilizados na classificação de livros são muito confusos, talvés para quem é da área é extremamente facil, entretanto para os usuários comuns não fazem o menor sentido. A biblioteca poderia informar um pouco mais sobre o funcionamento dessa classificação ou arranjar um método mais prático
29.	Uma maior sinalização nas estantes e na própria etiqueta do livro ajudaria bastante no processo de localização do material.
30.	melhor sinalização, mais funcionários para auxiliar a encontrar o material.
31.	Identificação das prateleiras com os códigos dos livros, bem como uma organização mais alfabética possível.
32.	Mais informações sobre o método de numeração das estantes. Sugiro colocar um mapa das estantes na entrada da ala de livros.
33.	nada a sugerir
34.	melhoramento de pesquisa nos computadores.
35.	Os livros as vezes ficam fora do lugar.. estão no sistema mas não nas prateleiras.. e isso dificulta. Organizar mais, esse ano foi um pouco mais desorganizado, como se tivesse menos bolsistas ou pessoas responsáveis por isso.
36.	Antes de cada sala um quadro informativo com o índice. Por exemplo 631.3 eu já sei

	sobre qual assunto trata.
37.	As placas com as referências são precárias. Algumas grudadas com fita adesiva, descoladas... Há algum tempo houve uma alteração das estantes e os livros foram mudados de lugar, mas não havia nenhum tipo de placa orientando. Vivenciei esse problema especialmente com os livros do primeiro andar, onde raramente há funcionários para auxiliar.
38.	Melhor organização das estantes, conforme a numeração de cada livro/prateleira. Ocasionalmente tenho dificuldades para localizar algum material, por não estar na prateleira correta.
39.	Placas nas laterais das estantes e em cada prateleira, grande, chamativa. E dispor os livros em sua verdadeira prateleira. ACHO que frequentadores da biblioteca "escondem" seus livros preferidos em outras estantes, para achar no dia seguinte, sem concorrência.
40.	O sistema de catalogação não é nada amigável, mas não sei se é "universal"; eu faria diferente.
41.	Atualizar as etiquetas. Colar as etiquetas nas prateleiras. Sinalizações mais visíveis, agradáveis e amigáveis.
42.	Melhor indicação nas prateleiras, os dados não estão visíveis em algumas
43.	O sistema usado pela biblioteca é padrão, mas o problema surge quando não encontramos o livro no local que deveria estar e mesmo com auxílio de funcionário, pois ou está fora do local ou desapareceu. Isso é raro, mas quando ocorre é ruim. É um ponto que poderia ser melhor observado num "balanço" da quantidade e correspondência desta quantidade dos livros na biblioteca.
44.	É muito comum que os livros estejam fora das estantes corretas. COm isso, mesmo consultando a disponibilidade no sistema da biblioteca, ao chegar na estante onde o livro deveria estar, ele não é localizado.
45.	A classificação de livros continua largamente imprecisa com bastante ocorrência de erro.
46.	Eu considero fácil localizar o material no acervo, acho que porque já fui aluna da biblioteconomia e todos nós fizemos o curso da biblioteca no começo do curso. Hoje faço jornalismo e nenhum dos meus colegas consegue encontrar material com facilidade. então acho que todos os alunos deveriam ser obrigados a participar do treinamento da biblioteca quando ingressar na UFG. Afinal, até quem não tem o habito de ler um dia irá precisar de biblioteca para realizar pesquisas. E eu considero parcialmente rápida, porque muitas vezes os livros estão bagunçados, ai é quando eu demoro a encontrar o que preciso.
47.	além da numeração nos livros algumas letras que diferenciam sem usar tanta repetição de números e pontos
48.	A sinalização nas estantes e nos próprios livros. Muitas vezes não estão correspondendo a informação do Sibi, o número de referência, no portal da UFG com a marcação na estante e nos livros.
49.	Demonstrar a localização das seções em um mapa na entrada da sala.
50.	Uma melhor divisão dos gêneros... ou uma melhor forma de pesquisa bibliográfica no sistema. Por exemplo, muitos livros importantes de Teatro estão em Literatura, História, etc... e não aparecem na busca. São livros que os alunos só tem acesso quando casualmente passam por ele na biblioteca ou quando sabem exatamente o que procuram. Em uma pesquisa bibliográfica geral esses livros passam desapercebido.
51.	Podia colocar estagiários para auxiliar os estudantes na biblioteca.A BC é muito grande as vezes agente se perde em procurar os livros.

52.	Colocar mais placas nas estantes
53.	Organização dos livros. Muitos as vezes ficam jogados.
54.	Maior organização na numeração dos materias, e do conteudo informado, ou seja separar por disciplinas. Afim a busca sera mais rapida
55.	cursos de treinamento às pessoas que requisitam a utilização da biblioteca, ao fazer seu cadastro.
56.	Acredito que uma separação especifica para cada área ajudaria, pois existem livros da mesma matéria espalhados por todos os andares da biblioteca. Placas de orientações do conteúdo dos livro do local também ajudaria.
57.	A forma que estão dispostos.
58.	Os livros se manterem na estante em seus locais corretos.
59.	Organizar os números de cada estande de acordo com o cadastrado no sistema.
60.	Se em cada estante de livros tivesse o número(a identificação do livro) de onde começa e termina.
61.	Mudar o sistema de localização numerando as estantes.
62.	pessoalmente acho que nada, demoro a encontrar porque sou lerdo mesmo...
63.	A numeração das prateleiras ser mais específica. Pois colocam somente o número de chamada sem as letras que compõem o número de chamada.
64.	Retristribuir as coleções e melhorar a codificação dos livros. Atualmente é confusa e as vezes torna difícil encontrar um livro.
65.	Separar as seções por letras, para facilitar a busca pelo material através do número, pois ficar procurando fileira por fileira até achar o número dos livros do curso procurado é muito trabalhoso. Seria assim: seção A, dos números 85 a 89, sendo as fileiras uma perto das outras, assim na placa antes de entrar no acervo estaria escrito em qual seção o número está, fazendo assim você ir direto àquelas fileiras.
66.	Com melhora nas indicações das prateleiras.
67.	estar na ordem certa, geralmente os livros estão totalmente misturados e alguns livros que contam disponiveis nao estão no acervo.
68.	Nenhuma no momento
69.	O sistema é bastante complexo, a ordem da organização (número, ponto, parênteses, dois pontos, etc.) é o que mais dificulta a agilidade da localização do livro. Mas considero que da forma como está dá para encontrar o livro perfeitamente. Desde que ele esteja na prateleira. A dificuldade da localização vai se ampliando a medida em que precisamos procurar entre os livros nas mesas.
70.	Poderia colocar mais divisões nas estantes.

APÊNDICE F – Compilação das sugestões recebidas dos usuários entrevistados no GRUPO 2 para melhorar a comunicação da Biblioteca Central com seus usuários

1.	A Plataforma Sophia e o sistema de busca de Biblioteca como um todo é lento e possui um layout pouco interativo.
2.	maior atividade nas redes sociais
3.	Temas geralmente n me interessam ou nao chegam a mim facilmente
4.	O problema não é em relação à comunicação, a comunicação é boa, mas acho as atividades ofertadas desinteressantes.
5.	Talvez fosse interessante desenvolver um aplicativo para Sistemas Android e IOS para controlar, avisar sobre devolução de materiais, prazos, notícias, multas, entre outras informações, para que os usuários da Biblioteca tenham mais agilidade, por exemplo, em serviços como a relocação de livros, sem precisarem entrar através de um computador. Talvez avisos via SMS, somente para avisar de prazo de devolução de livros e outros serviços que estejamos cadastrados.
6.	Eu acredito que a BC poderia se aproximar dos usuários estreitando a utilização do facebook. Aliás, foi por meio do questionário que fiquei sabendo que a BC tem uma página nesse portal da internet.
7.	Uma organização nos livros em relação ao local dos mesmos e os empréstimos, que às vezes, tira do seu bolso além do que você deve devido a ser necessário depositar. Pode pagar na boca do caixa, sim. Mas é complicado as vezes também fazer isso. Tipo, da pra melhorar.
8.	pode ser melhorado a forma de chat online para alguma pesquisa do acervo.
9.	Não sabia que a biblioteca tinha facebook e poderia divulgar melhor, num primeiro contato do aluno com a biblioteca, todos os canais de comunicação ou pelo menos os principais(melhor contato, mais ágil, fácil de localizar).
10.	Em relação a ultima pergunta eu particularmente não sabia que havia o facebook do Sibi/UFG. Portanto, creio que deve haver mais divulgação em relação as redes e meios de comunicação de que a biblioteca dispõe p com os usuarios e a comunidade em geral.
11.	Apenas utilizo a biblioteca para pegar livros emprestados. A BC tem problemas com o hotmail, por isso muitas vezes não recebo o alerta de devolução. Isso deveria ser melhorado. De resto está tudo ótimo, a comunicação da biblioteca não é algo que representa problema, mas sim 1) sua estrutura física que é incompatível com o crescimento do volume de estudantes; e 2) a carência de alguns livros em áreas específicas, fruto, penso eu, da desatenção em relação às demandas dos estudantes por parte dos professores que fazem os pedidos.
12.	Multiplicar cursos: a) catalogação; b) ABNT; c) acervos; d) serviços...
13.	UM APP DA UFG COM TODAS AS INFORMAÇÕES QUE OCORREM EM TODOS OS SETORES.
14.	Poderia haver uma pessoa dentro da biblioteca, de preferência, em lugar bem acessível, responsável e imparcial para receber sugestões e reclamações acerca dos serviços prestados pela biblioteca, pois, normalmente, é quando estamos lá dentro que nos deparamos com situações que precisam ser observadas e não temos a quem recorrer.
15.	A comunicação da Biblioteca Central com seus usuários é boa, entretanto, alguns meios poderiam ser ampliados, bem como a utilização do e-mail para difundir informações relacionadas a biblioteca (seminários, exposições, eventos em geral) não se restringindo apenas a confirmações de devoluções, reversas dentre outras

	informações desse gênero.
16.	A biblioteca poderia ter sistema de avaliação, por parte dos usuários, mais claros e, por exemplo, ligado ao sistema dos alunos, para que estes façam criticas, elogios e sugestoes sobre o funcionamento da biblioteca. Os resultados de tais avaliações deveriam ser divulgados para a comunidade da UFG. Desta forma, o sistema como um todo funcionaria melhor.
17.	personalizar a comunicação - cada usuário é um sujeito único diversificar os canais de comunicação - twitter, whatsapp pensar em apps para plataforma móvel Entretanto, não abandonem o impresso! nunca! campanhas que já foram feitas, como a que entregava marca pgs. de 'obras primas' foi muito legal.
18.	Acredito que um tipo de linguagem voltada para o publico para quem ela se refere ajudaria bastante.
19.	Melhor trabalho no site, na disponibilização de informações, do uso do facebook, coisas que devem ser feitas por profissionais de Comunicação.
20.	Melhorar informações através de funcionários e no site. Pensar forma de Comut, pagando uma taxa por material, ao invés de páginas.
21.	Deixar mais claro o que eles querem divulgar.
22.	Aceleração na compra e na disponibilização de livros. Existem livros que coloquei na lista da minha unidade há 2 anos que até hoje não chegaram.
23.	Nada porque a comunicação é muito agradável,
24.	sem sugestões.
25.	Acredito que a entrada no Facebook foi um ganho, contudo, o foco principal deveria ser a capacitação dos servidores e funcionários que lá trabalham. É comum ouvir comentários de faltas de educação e desinteresse.... talvez pela sobrecarga de trabalho ou outros motivos diversos.
26.	Mais divulgação de serviços e materiais que a biblioteca pode oferecer
27.	O site do sibi/UFG poderia passar por uma atualização para ficar mais objetivo e fluido, facilitando a navegação e melhorando a divulgação para atrair mais estudantes para os seus eventos.
28.	Apenas quanto a atualização quando a biblioteca por algum motivo instantâneo (greve geral) tenha eventual alteração em seu horário de fechamento.
29.	Melhorar a comunicação via email com o usuário.
30.	Creio que tornar mais dinâmico as informações, em especial pelo pouco tempo disponível que ficamos no site da SIBI. A configuração do sítio não atrai a atenção quando olhamos. Apenas passamos por lá para verificar alguma coisa necessária e pronto. Creio que uma repaginada no sítio seria um bom começo.
31.	Poderia enviar por email os eventos de âmbito multidisciplinar que ocorrem no auditório da biblioteca.
32.	Para mim, os murais físicos (de cartazes impressos) das diversas faculdades e cursos da UFG são pouco explorados apesar de muito mais eficientes e próximos do usuário.
33.	Ser mais divulgado (principalmente aos calouros) uma vez que à meu exemplo não tinha conhecimento do Sibi/UFG no Facebook.
34.	enviar um e-mail dos eventos que acontecem na ufg, para cada aluno com a carteirinha da biblioteca .
35.	Acho a comunicação da biblioteca central e do SiBi como um todo muito eficiente. Todas as vezes que precisei fui bem atendida, incluindo os serviços de nada consta, ficha catalográfica, pagamento de multas (e ressarcimento uma vez que paguei um valor muito mais alto porque errei na hora de digitar no caixa eletrônico).

36.	Coloquei desatualizadas e confusas por conta dos murais da biblioteca, acho que os murais da biblioteca podiam ser mais organizados, lá é muito bagunçado e eu visualmente falando o considero bem poluído. Lá tem anúncios de anos atrás, ou seja, super desatualizado. Então considero os murais ruins desorganizados. Agora o site e o email não há nada para eu reclama, pelo contrario, aquele email alertando sobre a devolução dos livros já me salvou várias vezes. E sobre o Facebook eu não sabia que a biblioteca também possuía uma página.
37.	Algumas decisões poderiam ser consultadas. Nesse ano os computadores da sala de informática foram substituídos por notbooks, sem nenhuma consulta.. só foram substituidos como 'melhores'.. mas eles não são melhores :(pra discentes da pós graduação, ou estudantes que tem a biblioteca para escrever trabalhos.. escrever em notbooks não é a opção mais interessante. Acho que alguns computadores de mesa poderiam continuar.. assim as pessoas poderiam ter escolhas. Outra coisa é planejar espaços para discentes de pós-graduação e estudantes de humanas.. as salas individuais de estudo.. só podem ser 'em grupo', estudantes de humanas nem sempre estudam em grupo, porque as vezes fazem trabalhos sozinhos, mas não podem locar a sala. Assim como a sala da pós-graduação é coletivizada por vários e vários dias da semana e eles não podem 'escrever seus trabalhos e pesquisas'. Seria o caso de fazer uma sala especial para atender a demanda dos cursos e atividades coletivas e deixar a sala da pós ser usada somente por estudantes da pós? Acredito que as vezes eles precisam de mais tempo que só uma hora de pesquisa - que é o tempo limite dado pela sala de informática da graduação -. Acho a biblioteca um espaço de apoio ao estudo como nenhum outro lugar, a UFG tem estudantes que moram muito longe, e que passam o dia na universidade, assim a biblioteca pode ser pensada como o espaço que mais atende esse público quando precisam estudar, fazer trabalhos, pesquisar, ela não é somente um espaço de 'passagem para consulta e busca de material', ela é um espaço de estudo em que as pessoas vão pra ficar, melhorando ela melhoram as possibilidades e notas de estudantes \o
38.	Bem. Em realidade uso pouco a biblioteca e sempre quando uso diretamente sou muito bem atendida pelos funcionários. Mas já via internet tenho tido alguns entraves. Acho que este serviço deveria ser responder mais rápido o usuário.
39.	Uma maior divulgação dos serviços que a biblioteca disponibiliza.
40.	- Informação de livros novos no acervo. - pegar exemplos como o da biblioteca da Universidade de uberlândia, com empréstimo e devolução pode ser feita por código de barra sem funcionário.
41.	Reestruturar o posicionamento dos livros (por área) e melhorar a codificação. Além disso, colocar áreas afins próximas umas das outras. Em suma, modernizar a biblioteca e torná-la mais agradável para os usuários, tanto os que estudam no local como aquelaesque apenas vão buscar uma referência.
42.	A respeito da informação, pois quando um calouro chega à universidade primeiramente não sabe onde se localiza a biblioteca, portanto precisa-se de direcionamento até a mesma. Segundo, às vezes o programa de busca pelos livros fica lento e o aluno por ter compromisso poderá a não encontrar o que precisa. Terceiro, alguns computadores estão com defeito, com isso é preciso que consertem o mais rápido possível, pelo fato de que tem dias que a biblioteca está lotada e a busca por um livro fica limitada.
43.	nada a sugerir.
44.	Incentivar usuários esporádicos a se informar mais sobre o que acontece na Biblioteca Central. Criar urgentemente bibliotecas setoriais Adquirir materiais importados principalmente para pós-graduação e seotres ligados a pesquisa. Promover mais

	eventos de visita a grupos. Renovar mobiliário para algo mais convidativo para usuário permanecer mais tempo. Investir no paisagismo na entrada dos fundos e na nova Fav.
45.	Recebo e-mail apenas para cobrar devolução de livros.
46.	O escaninho é um problema. Não há garantia de que a entrada sem mochila irá inibir o roubo de materiais. Para um estudante, sua mochila é praticamente sua "casa" enquanto está no campus, com os materiais organizados de forma que o deixam mais confortável. A biblioteca da UFV, por exemplo, não limita a entrada de materiais. Com relação à comunicação, me parece adequada dentro da biblioteca. Mas pode ser melhorada pelo campus, com mais placas indicando claramente onde a biblioteca fica.
47.	ampliar as publicações com malas diretas e contatos com os professores, inclusive redes sociais. Não vejo atividades que incentivem os docentes de diversas áreas a usarem os espaços da biblioteca para além do empréstimo de material. A biblioteca tem que buscar nos professores, nucleos de pesquisa, ensino e extensao uma aproximação para que estes usem a biblioteca como espaço de informação, divulgação e promoção de exposições.
48.	Nenhuma no momento
49.	caixa de sugestões
50.	deveria ter um banner contando as novidades tudo mês