

RELAÇÕES PÚBLICAS PARA BIBLIOTECAS

MARTHA ALVES D'AZEVEDO*

RESUMO: relações Públicas para bibliotecas através de uma pesquisa realizada com bibliotecárias, procura mostrar às mesmas a imagem que elas têm de suas bibliotecas. Pretende demonstrar que a formação da imagem de uma instituição começa a se construir a partir da imagem que o seu público interno tem sobre ela. Se esta não é favorável, dificilmente poder-se-á divulgar para o público externo uma boa imagem da instituição.

DESCRITORES: Relações Públicas : Biblioteca : Pesquisa
Public Relations : Libraries : Research

ABSTRACT: through a research done with librarians, Public Relations try to show them the image they have of their own libraries. It has the purpose of demonstrating that the formation of image of an institution starts to be constructed from the image that its internal public has about it. If it is not good, it is very difficult to marketing a good image of the institution to the external public.

1 INTRODUÇÃO

Ao ministrar uma disciplina de Relações Públicas para bibliotecas em cursos de especialização em biblioteconomia, percebeu-se que as bibliotecárias, desejando mudar a imagem de suas bibliotecas, não se haviam percebido de que elas próprias não tinham uma imagem favorável da instituição onde atuam. Realizou-se uma pesquisa em três cursos ministrados, e como resultado dos dados levantados, preparou-se o trabalho a seguir, que foi apresentado no VI Encontro de Bibliotecários no interior, realizado na cidade de Bento Gonçalves/RS, de 13 a 15 de outubro de 1989.

* Doutora em Ciências da Comunicação na ECA/USP. Mestre em Ciência Política da UFRGS. Professora do Departamento de Comunicação da Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação da UFRGS.

2 A IMAGEM DA BIBLIOTECA

“Relações Públicas é a atividade e o esforço deliberado, planejado e contínuo para estabelecer e manter compreensão mútua entre uma instituição pública ou privada e os diversos públicos que a ela estão direta ou indiretamente ligados”. (3, p. 8418)

A compreensão mútua como se estabelece?

Através do diálogo. Da troca de informações entre a biblioteca e os seus públicos. Como se processa esta informação? Será que o público vai procurar espontaneamente informações sobre a biblioteca? Ele tem interesse? Tem tempo disponível para isto?

Quem são os públicos da Biblioteca?

Chegamos ao início do processo de Relações Públicas: a investigação dos públicos da Biblioteca. Não apenas o usuário, aquele que costuma freqüentar a Biblioteca, mas, em uma divisão geral poderíamos classificar os públicos da Biblioteca em Público interno, misto e externo:

- a) o público interno de uma biblioteca, o público mais importante para o profissional de Relações Públicas, seria constituído por todas as pessoas que têm um vínculo com a Biblioteca e trabalham dentro dela: direção, bibliotecários, estagiários, funcionários, serventes, etc.;
- b) o público misto seria constituído por aquelas pessoas que têm um vínculo com a Biblioteca mas, não trabalham dentro dela. Com exemplo de público misto poderíamos citar: usuários, fornecedores, editores, etc.;
- c) Público externo de uma Biblioteca é constituído por todas as pessoas que, embora não tenham vínculo mais restrito com a Biblioteca, ela tem interesse nelas: comunidade, governo, etc.

Para o profissional de Relações Públicas o público mais importante é sempre o público interno de uma instituição. Ele transmite externamente a imagem dela. O que pensam os bibliotecários de suas bibliotecas?

Buscando conhecer o que os bibliotecários pensam de suas respectivas bibliotecas, apresentamos em cursos de pós-graduação ministrados, um pequeno questionário para que os alunos, bibliotecários, expressassem suas **opiniões sobre suas bibliotecas** e as bibliotecas em geral.

Citaremos algumas destas opiniões para que percebam a imagem que elas passam:

— A biblioteca em que trabalho é uma biblioteca universitária, que atende alunos da própria universidade, professores, pesquisadores, funcionários e, com menos freqüência, membros da comunidade. É uma biblioteca com um potencial bastante bom, para atender as necessidades dos nossos usuários, mas com alguns fatores deficitários como falta de pessoal, falta de pessoal capacitado, ou talvez, não estimulado para atendimento do público.

— Como um organismo ativo, parte integrante de um sistema organizacional e, a principal meta de todo o meu trabalho é servir ao nosso usuário.

— Considero a biblioteca na qual atuo como extensão de minha casa, ela é agradável, o ambiente não poderia ser melhor, apresenta muitas deficiências

de recursos humanos adequados, financeiros e materiais...

— Eu penso que a biblioteca de minha instituição é um centro de informação, onde os alunos completam ou acabam de completar o que aprenderam em sala de aula, realizam suas pesquisas, e, se mantêm atualizados sobre o que é publicado atualmente.

— Vejo a **minha** biblioteca como uma organização que enfrenta sérias dificuldades para bem cumprir suas atribuições, principalmente nos aspectos orçamentários do que decorrem suas deficiências de acervo, instalações e demais recursos materiais. De outra parte, vejo-a desprovida de autonomia administrativa desejável para que pudesse desempenhar bem suas atividades administrativas, principalmente na administração de recursos humanos.

— Como um local agradável de se permanecer, com um acervo disposto de maneira a facilitar os usuários dos diversos campos de conhecimento.

— Minha biblioteca não é propriamente uma biblioteca. É uma sala de leitura pequena, mal situada, pois, está localizada na porta de entrada do prédio, onde estandes, mesas de leitura e trabalho se acotovelam diariamente.

— Penso na biblioteca como um centro de informação a serviço da comunidade.

— Como o local onde posso satisfazer minha necessidade de produzir e, com esta produção satisfazer a necessidade de quem deste produto busca.

— Penso a minha biblioteca como um suporte para as deficiências dos cursos a que serve, embora tenhamos deficiências no nosso acervo bibliográfico.

— Um local agradável, embora um tanto desorganizado tecnicamente, onde um equipe entrosada e, na sua maioria, capacitada e esforçada, se empenha em oferecer serviços informacionais.

Dez imagens diferenciadas, algumas positivas, outras negativas, algumas distantes de quem a retrata, outras como uma parte importante da vida daquele que nela atua. São imagens diversas de bibliotecas universitárias de uma cidade do interior do Rio Grande do Sul.

Vejamos agora a segunda questão colocada aos bibliotecários: **Como pensa as bibliotecas em geral?**

— As bibliotecas em geral passam por crises financeiras, de pessoal. Muitas bibliotecas sem bibliotecários, atendidas por bibliotecários não especializados, o que leva muitas bibliotecas a não cumprirem realmente a sua função no contexto educativo.

— “Sinto que estamos cercados de problemas comuns a todos, não temos verbas suficientes, pessoal capacitado, equipamentos que nos permitam andar junto com os demais veículos de informação e documentação. O desenvolvimento das bibliotecas é lento, o que vem desmotivar cada dia que passa nossos usuários, na utilização de nossos serviços.

— Como órgãos formais.

— Devem ser bem estruturados quando se tem recursos humanos e financeiros para mostrar um bom trabalho.

— Instituições que transmitem informações direcionadas a um público específico.

— Local onde os usuários vão em procura de **alguma coisa**, isto é, de uma informação, por exemplo.

— Como locais em que as pessoas possam encontrar todo tipo de informação, de maneira informal e com um mínimo de burocracia.

— Penso como um setor altamente dinâmico, capaz de atender grande parte das necessidades de seus usuários.

— Penso que a maioria sobrevive por teimosia pois, o auxílio financeiro é quase nulo o que não permite a atualização dos acervos e a melhoria dos serviços prestados.

— Concordo plenamente com Milanese, quando diz que a bibliotecas são uma **bomba relógio** por terem em seu poder a informação que é a mola mestra em nosso viver, política e geograficamente.

— Penso-as como agências institucionais para a socialização do conhecimento científico e técnico, e como entidades de fomento cultural. Isso idealmente. Na realidade em que vivemos, penso-as como organizações bastante burocratizadas, criadas a partir de uma perspectiva oficial (e paternalista) o que as mantém dissociadas do contexto da sociedade a que deveriam servir, notadamente dos segmentos menos favorecidos.

— Penso que as bibliotecas em geral sofrem um descaso por parte dos órgãos maiores, que nem sempre as vêem como algo importante, não suprindo-as de recursos tanto humanos, como materiais e financeiros para que possam realizar um bom trabalho e assim alcançar seus objetivos.

Esta é a imagem que as bibliotecárias tem das bibliotecas em geral. É boa? É ruim? Positiva, ou negativa? Que imagem elas passam para o público em geral?

Mais uma questão a ser respondida pelas bibliotecárias: **como gostaria que as bibliotecas fossem pensadas?**

— Gostaria que as bibliotecas fossem um ambiente de estudos estimulantes, um lugar onde se busca toda e qualquer informação, onde é possível aprofundar os conhecimentos, satisfazer a curiosidade, pesquisa, encontrar, abrir horizontes, localizar elementos que permitam converter em realidade os projetos nascidos de impulsos criativos.

— Como fonte de cultura, lazer, desenvolvimento pessoal e comunitário.

— Gostaria que as bibliotecas, dependendo do seu tipo (públicas, escolares, universitárias, etc.) fossem mais abertas, atraindo um maior número de usuários.

Com mais respeito. Que tivessem mais respeitabilidade. Que fosse riscada aquela imagem de depósito de livros.

Gostaria que fossem pensadas como centros de informação e cultura.

Mais valorizadas.

Como parte integrante e fundamental para o bom funcionamento de uma comunidade.

— Gostaria que as bibliotecas fossem pensadas como instituições com uma atuação mais voltada para o público e menos para a organização.

— Como organismo atuantes e que tivessem um desempenho maior no sistema de ensino do país.

As bibliotecas em geral deverão ter a mesma finalidade de serem disseminadores de informação.

Temos aqui vários tipos de imagem da Biblioteca:

a) a Imagem corrente — como é vista pelos bibliotecários;

- b) a Imagem no espelho — como pensa ser vista;
- c) a Imagem desejada — como desejaria ser vista pelos bibliotecários.

Quem cuida da imagem de uma organização? O Profissional de Relações Públicas. Nos Estados Unidos estes profissionais são chamados de **os engenheiros da imagem**. A imagem se constrói, se destrói, se reconstrói.

Os bibliotecários, público interno das bibliotecas, passam a imagem que eles próprios têm de sua instituição. É possível mudá-la?

Foi a 4ª questão apresentada aos bibliotecários: **Acredita ser possível mudar a imagem das bibliotecas?**

— Acredito ser possível mudar a imagem da biblioteca e esta tarefa é somente do bibliotecário, que deve conscientizar da sua real e atual função de agente da informação.

Sim, na conscientização do bibliotecário, no pessoal de apoio bem treinado; acervo bem dotado e, principalmente, numa atitude dinamizadora do bibliotecário.

— Sim, fazendo campanhas que mostrem a biblioteca como um organismo vivo e dinâmico.

Acredito que se fazendo um esforço conjunto, mudando a imagem antiga da biblioteca como depósito de livros e lugar destinado apenas a uma elite, a imagem mesma possa ser mudada.

— Lógico que sim. Somos nós os bibliotecários os responsáveis em manter ou melhor, em passar esta imagem.

— Enquanto existirem pessoas que apoiem bibliotecas e bibliotecários, que gostem de sua profissão e que acreditem nela e, que lutam por um ideal, a possibilidade de mudança existirá.

— Acredito, quando a cultura for pensada com seriedade.

— Não só acredito, como faço todo o possível para que isto aconteça.

A imagem muitas vezes negativa das bibliotecas poderá ser mudada no momento em que o bibliotecário procurar participar da vida da comunidade, fazendo com que o público participe inclusive na forma de organização da biblioteca, seleção de livros e demais documentos, eventos, etc.

— Sim, com uma campanha que deveria partir da própria classe dos bibliotecários no intuito de conscientizá-los de seu papel e funções.

Vemos que os bibliotecários acreditam na possibilidade de mudança da imagem da Biblioteca. Por que não se empenham realmente nesta mudança, já que são um dos elementos mais importantes na formação da imagem da instituição?

Segundo MERCHÁN LÓPEZ, a imagem se estrutura a partir da soma de diferentes opiniões.

do **público interno**, que deve ter orgulho e colaboração. Traduz-se em lealdade dos servidores. Melhor rendimento do trabalho. Maior e melhor produção. Incremento do reconhecimento.

dos, **públicos com relação indireta**, que devem ter em relação à organização, amizade e solidariedade. Traduz-se em competência leal. Colaboração e união diante de perigos comuns. Defesa mútua de sistemas que tendam para o bem comum.

do **público externo**, que deve ter consideração com a organização. Traduz-

se por maior aceitação dos produtos e serviços. Incremento do prestígio e da reputação.

do **público comercial**, que deve ter confiança e cooperação. Traduz-se em conservação e aumento da clientela. Maiores vendas, maior produtividade. Incremento do poder econômico. Maior contribuição ao bem estar social.

Todo este complexo participa na formação da imagem. Como trabalhar para que estes elementos sejam agregados por diferentes públicos, e possam constituir a imagem positiva que desejamos para a organização?

Chegamos à 5ª questão: **o mundo alimenta os consumidores. Será que as bibliotecas fazem o mesmo?**

— As bibliotecas ainda não estão alimentando os seus usuários da mesma forma que o mundo alimenta os consumidores.

— Sim, mas é restrito apenas àquelas pessoas que a freqüentam.

— Sim, mas para uma pequena parcela da população. A pessoa que procura uma biblioteca já tem bagagem cultural. A biblioteca precisa de uma campanha de esclarecimento sobre sua serventia.

Não. Não fazemos de maneira alguma esta **alimentação**.

— Deveriam alimentar mas, infelizmente acho que hoje não estão conseguindo fazer isto.

— Ainda não, pois, o povo ainda não está preparado para consumir a explosão bibliográfica intensa dos nossos dias. Existe muita dificuldade no setor financeiro capaz de fazer com que as bibliotecas acompanhem esta explosão.

— Depende do tipo de biblioteca e das informações que ela transmite.

— Não. Não se faz propaganda de biblioteca. Faz-se propaganda de livros, mas não se diz: 'Alí na Biblioteca da esquina ele está à sua disposição.

Não. Há pouco acervo e pouca gente com possibilidade de usufruir dele.

— Se os bibliotecários procurassem e valorizassem as bibliotecas devidamente, talvez elas conseguissem.

Acabamos de ter respostas sinceras a respeito das bibliotecas. Mas, o público espera alguma coisa mais das bibliotecas, algo que o nosso mundo de hoje está cada vez mais a exigir: rapidez e eficiência.

Chegamos à 6ª questão formulada aos bibliotecários: **Rapidez e eficiência fazem parte da rotina de trabalho de sua biblioteca?**

— Rapidez e eficiência fazem parte da rotina de minha biblioteca, em parte, não no todo, como deveria ser.

— Não. Falta pessoal especializado e treinado para os serviços. Devido aos baixos salários, os funcionários são trocados constantemente.

— Em geral, sim.

— Não.

— Não, pois, falta do básico para trabalhar e pessoal de apoio.

— Sempre que possível, procuramos primar pelas duas coisas.

— Sim, só que nem sempre com eficácia.

— A falta de recursos humanos e financeiros não permite muitas vezes a rapidez e eficiência no trabalho da biblioteca.

— Sim, mesmo quando não se chega à eficácia.

— Rapidez é muito relativo, varia de cada pessoa. Tentamos dar o melhor na execução de todas as tarefas para que o trabalho não precise ser refeito.

Podemos perceber a franqueza e honestidade das respostas dadas. A biblioteca sofre a mesma crise que o país atravessa de falta de recursos financeiros e, como conseqüência, falta de recursos humanos para atender às necessidades que as bibliotecas vão sentindo cada vez de forma mais aguda. Dificuldades todos nós enfrentamos no nosso dia à dia. Entretanto, não podemos nos deixar sossobrar nelas. Temos que ter criatividade para buscar novos recursos para “estabelecer e manter a compreensão mútua entre a biblioteca e os públicos que a ela estão direta ou indiretamente ligados”. (3, p. 8418)

Atingimos a 7ª e última questão formulada aos bibliotecários: **Você pensa frequentemente a sua biblioteca no sentido do que é e do que poderia ser, ou simplesmente executa suas tarefas de rotina?**

— Sim, procuro cada dia fazer melhor, procurando ter este pensamento: Cada dia é um novo dia. Hoje procuro ser melhor do que ontem e amanhã muito melhor do que hoje.

— Penso sempre no que ela é, e no que ela poderia ser. Tento não alienar-me, mas muitos dos fatores necessários para as mudanças gerais, não dependem exclusivamente apenas do bibliotecário.

— Diariamente penso em fazer o melhor que posso dentro dos recursos que disponho.

Estamos sempre pensando em que pontos, aspectos, serviços, poderemos modificar para melhor servir àqueles que nos procuram. Quer em seminários, jornadas, cursos, estamos sempre *alinhavando* idéias para aplicar.

— Penso no que poderia ser, mas, cada vez mais vejo que estou me distanciando dos meus sonhos.

A execução das tarefas de rotina são essenciais para que eu consiga por em prática o que penso sobre como ela poderia ser.

— O acúmulo de serviço, falta de tempo e motivação impedem o bibliotecário de pensar em mudanças, obrigando-o simplesmente a executar sua tarefa de rotina.

Sim, a cada experiência, a cada momento surgem casos que mesmo involuntariamente far-nos-iam comparar o que é, com o que poderia ser.

— Acho que, como todo bibliotecário, penso no que estamos apresentando ao nosso usuário, e, o que poderia ser feito para melhorar, fazendo constantes revisões e mudanças. Mas, nem tudo o que penso consigo realizar. Falta-nos tempo, pessoal, etc.

Pensar, eu penso. Só que realmente, as idéias ficam na cabeça, ou no papel, pois, acabo me envolvendo pelas rotinas diárias, faltando tempo, e, às vezes, entusiasmo para mudar muitas coisas que sei que deveriam e poderiam ser mudadas.

As respostas mais uma vez são sinceras, mas, nos parece que a última é a mais honesta de todas. Pensar se pensa, mas as preocupações e responsabilidades de cada dia nos fazem esquecer, ou relegar para um segundo plano, as idéias de mudança.

Mudar, renovar é importante, e temos que buscar forças e energias para acompanhar o desenvolvimento da sociedade.

A atividade de Relações Públicas em bibliotecas pesquisa a opinião dos públicos da biblioteca e busca estabelecer e manter a compreensão mútua entre ela e os públicos aos quais está direta ou indiretamente ligada.

Acabamos de ter uma amostra do início de um processo de Relações Públicas em bibliotecas. A continuidade dele vai depender da vontade e da disposição dos bibliotecários para ver a sua realidade, poder julgá-la, e, desejar buscar formas novas de ação.

3 BIBLIOGRAFIA

- 1 AZEVEDO, Martha Alves d'. **Relações Públicas para bibliotecas**. Rio Grande, 1988. Pesquisa realizada com alunos do Curso de Especialização em Bibliotecas.
- 2 _____. **Relações Públicas: teoria e processo**. Porto Alegre: Sulina, 1971, 334p.
- 3 BRASIL. Decreto nº 63.283, de 26 de setembro de 1968. Aprova o regulamento da profissão de Relações Públicas, de que trata a Lei nº 5.377, de 11 de dezembro de 1967. **Diário Oficial** [da República Federativa do Brasil], Brasília, v. 106, n.187, p. 8418-8419, 26 set. 1968. Seção 1, pt. 1.
- 4 MERCHÁN LÓPEZ, Juan. **Manual de teorías y técnicas magistrales de las Relaciones Públicas**. Caracas: Suere, 1968. 206p.