

CONCEPÇÃO DE IMAGEM PÚBLICA DAS BIBLIOTECAS PÓLOS DO ESTADO DO CEARÁ

Maria Cleide Rodrigues Bernardino*
Emir José Suaiden**

artigo de revisão

RESUMO

Traz a concepção de imagem pública aplicada às bibliotecas públicas que fazem parte do SEBP/CE (Sistema Estadual de Bibliotecas Públicas / Ceará), construída a partir da autoimagem: que corresponde a imagem interna da organização; a imagem intencional: identidade comunicável; e imagem funcional: capacidade de operação da organização. Buscaremos respaldo teórico na concepção de imagem pública de Poyares (1998, p. 87) que entende imagem como a representação simplificada que emerge na mente das pessoas, como síntese de uma ou várias sensações ou percepções. Trata-se de uma pesquisa de doutoramento em andamento e este recorte contém os construtos teóricos norteadores que permeiam a investigação, no que diz respeito aos elementos que contribuem para a concepção de imagem da biblioteca pública. As teorias da Gestalt (psicologia) e Institucional (administração) ajudarão a construir o arcabouço teórico para o embasamento da abordagem da pesquisa. Aqui traremos alguns apontamentos da pesquisa bibliográfica a respeito da imagem da biblioteca pública como um todo a fim de auxiliar na concepção de imagem pública das bibliotecas pólos do Estado do Ceará.

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

*Professora Assistente do Curso de Biblioteconomia da Universidade Federal do Ceará - Campus Cariri. Doutoranda em Ciência da Informação pela Universidade de Brasília - UnB.
E-mail: cleiderb@ufc.br.

**Professor Titular da Faculdade de Ciência da Informação da Universidade de Brasília - UnB. Diretor do Ibict.
E-mail: emir@unb.br.

I INTRODUÇÃO

Nossa investigação se debruça sob a temática da biblioteca pública, mais especificamente, a biblioteca pública do Estado do Ceará, a partir da criação das bibliotecas pólos em 2001, que permitiu a descentralização da coordenação da Biblioteca Pública Governador Menezes Pimentel em Fortaleza, no Sistema Estadual de Bibliotecas Públicas - SEBP.

Traremos em primeiro lugar o termo imagem e como este se relaciona com o objeto. Segundo o dicionário, imagem é a representação de pessoa, coisa ou uma idéia. Para uma instituição, a imagem pode ser entendida como um registro público dos atributos identificadores

da organização. Ou seja, uma “representação coletiva de um discurso imaginário, correspondente à leitura e à interpretação que a sociedade, ou cada um dos seus grupos ou estratos, têm e constroem de modo intencional ou espontâneo a respeito de determinada organização” (CHAVES, 1996, p. 11). Apoiamos-nos em Poyares (1998, p. 87) que entende imagem como a “representação simplificada que emerge na mente, como síntese de uma ou várias sensações ou percepções”.

Neste sentido, pretendemos aqui revelar a imagem pública das bibliotecas retratadas na literatura a fim de embasar um olhar investigativo junto às bibliotecas públicas do interior do Estado do Ceará, representadas pelas bibliotecas pólos, dentro das variáveis:

autoimagem (como a instituição se vê); imagem intencional (como a instituição se projeta para o público); e imagem funcional (como a instituição se estrutura).

A proposta das bibliotecas pólos no Estado do Ceará surgiu da necessidade de dinamizar as ações do SEBP e foi dividida inicialmente em dez macrorregiões distribuídas pelo Estado. Essas macrorregiões administrativas exerceriam coordenações regionais dos SEBP nos municípios de suas respectivas jurisdições. Essa iniciativa permitiu o fortalecimento do Sistema, a implantação de um sistema de comunicação em rede entre as bibliotecas, a elaboração de uma política de atendimento às comunidades e a atuação da Biblioteca Estadual como órgão coordenador.

O projeto de criação das bibliotecas pólos de autoria da coordenadora do SEBP no Estado do Ceará à época, Maria Helena Costa Pereira de Lyra e se orientou na “inexistência de um órgão centralizador de apoio, coordenação e orientação às atividades das bibliotecas públicas” nos municípios cearenses e a “falta de atenção por parte da maioria dos administradores municipais”, para implementar uma rede de bibliotecas que oferecesse um “serviço capaz de levar às bibliotecas do interior um atendimento bibliotecário de qualidade”. (LYRA, 2001, p. 4).

A criação das bibliotecas pólos no Estado do Ceará veio contribuir para uma maior articulação das bibliotecas, facilitando a comunicação e promovendo a interatividade de seu processo de gestão, inaugurando assim, uma nova cultura organizacional. Nossa hipótese é que ao longo dos anos a biblioteca pública construiu uma imagem de abandono e descaso, que foi perpetuada pelos governos nas esferas federal, estadual e municipal, sem distinção.

2 IMAGEM PÚBLICA DAS ORGANIZAÇÕES

Poyares (1998, p. 88) diz que, da coincidência de formas das percepções na mente em diversos indivíduos, nasce o que chamamos de imagem pública. Enquanto instituição pública, a biblioteca pública, constrói sua imagem organizacional, pelo somatório do cumprimento

de funções, oferecimento de produtos e serviços de qualidade e necessários para a comunidade, mas, sobretudo, pela projeção desses serviços para a comunidade e por sua vez, esta projeção é resultado de como a instituição se percebe e se estrutura tecnologicamente e comercialmente. Assim, como afirma Araújo (1999, p. 44),

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

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

2.1 Autoimagem

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

A autoimagem para a biblioteca pública será compreendida pelo conjunto de valores compartilhados pelos membros que a compõem. Esses valores são histórica e socialmente construídos, entretanto, essa percepção se constrói e desconstrói à medida que recebe um somatório de insumos, que podem ser ações, atitudes, fatos, sistemas, isolados ou não. O

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

Para Schein apud Freitas (2008, p. 33) cultura "é um aprendizado coletivo que um grupo desenvolve para cuidar de sua adaptação externa e questões internas". Essa concepção, por parte dos membros que compõem a biblioteca pública, é essencial para o desenvolvimento da imagem da biblioteca como um todo, uma vez que é atributo primordial para a composição da identidade da organização. Fleury e Fleury (1995, p. 24) dizem que:

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

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

2.2 Imagem intencional

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

A imagem intencional é como a instituição pretende se mostrar. Deve-se verificar a imagem corporativa, financeira,

comercial, interna e pública, que pode ser entendido como estrutura corporativa e financeira da instituição, a relevância de seus produtos e serviços, dos recursos humanos, importância cultural e por fim, estudo do ambiente e projeção midiática.

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

2.3 Imagem funcional

A imagem funcional para Chaves (1996, p. 21) corresponde à percepção dos públicos do conjunto de características e condições objetivas e visíveis da organização. Isto inclui a capacidade de operação, a infra-estrutura, o nível de capacitação e a postura das pessoas, o nível de serviço oferecido, os preços praticados, o grau de integração social presente e os relacionamentos da organização com os públicos.

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

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

3 Teoria da gestalt e teoria institucional

O foco principal de estudo da teoria Gestalt é que a percepção de que os elementos e os detalhes de um conjunto é significativamente afetada pela percepção do conjunto como um todo. Sua premissa é a máxima o todo é maior do que a soma das suas partes. De acordo com a teoria gestáltica, não se pode ter conhecimento do “todo” por meio de suas partes, pois o todo é maior que a soma de suas partes (RODRIGUES, 2000, p. 19).

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

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

Dessa forma, a imagem de uma organização corresponde ao conjunto de características e atributos que definem sua essência.

Para entender a cultura organizacional da biblioteca pública, de como é criada, mantida e percebida, usaremos a teoria institucional, que “permite uma visão múltipla das pressões externas e internas na construção de uma nova arquitetura organizacional”. (QUINELLO, 2007, p. 156).

A perspectiva institucional em estudos organizacionais, tem se dedicado a diferentes temáticas, dentre elas está a consideração de que estruturas e rotinas organizacionais são reflexos ou decorrências de normas institucionalizadas

contextualmente, o que remete a questões ligadas à legitimidade e à própria concepção de ambiente da organização. Para Rosetto e Rosetto (2005, p. 5), a perspectiva institucional para o estudo das organizações pode ser, “uma abordagem simbólico- interpretativa da realidade organizacional, apresentando uma posição epistemológica predominantemente subjetivista, na qual é salientada a construção social da realidade organizacional”.

Destacamos aqui a importância das relações entre a organização e o ambiente, considerando a cultura e sua influência sobre elas. Para uma interpretação mais adequada das ações organizacionais, é relevante considerar o mercado junto às condições culturais e sociais. A perspectiva institucional enfatiza os elementos culturais e sociais da sociedade e das organizações.

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

Nosso *corpus* será analisado sob a luz da teoria institucional, usando como base tanto o ambiente técnico quanto o institucional, construção de uma base sólida e legítima da imagem da biblioteca pública no discurso dos teóricos.

Tomando a fala dos principais teóricos sobre a biblioteca pública e o Manifesto da UNESCO para biblioteca pública, analisaremos o *discurso idealizado*: metas e intenções sociais, o *discurso institucionalizado*: papéis sociais, missão e princípios de desempenho e as *técnicas de controle*: avaliação dos produtos e serviços.

4 IMAGEM DA BIBLIOTECA PÚBLICA

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

discurso da instituição. A partir da literatura podemos verificar que à biblioteca pública é conjugada uma imagem negativa, pontuada por Miranda (1978, p. 70) como “pobre e subdesenvolvida, depósitos perdidos em meio a livros mortos” e suplantada a “missão subjetiva das bibliotecas escolares”, imagem medíocre, “sisuda” (LEMOS, 1979, p. 204).

Na década de 1970 as bibliotecas públicas – pela absoluta falta de bibliotecas escolares –, assumiam a função de atendimento aos estudantes, transformando-se em verdadeiras bibliotecas escolares. As bibliotecas públicas escolares eram pautadas pelos ditames do Manifesto da UNESCO de 1949 e revisado em 1972 (SUAIDEN, 1995) orientada pela função educacional e impulsionadas pela implantação em 1977 do Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas – SNBP. O entendimento e visão da biblioteca pública enquanto responsável pelo apoio à escola e impulsionadora da educação no país permaneceu na década de 1980. A literatura indica que a biblioteca se reconhece como instituição indispensável (SUAIDEN, 1980) e absolutamente respeitável (MILANESI, 1986). A visão geral institucionalizada a caracteriza como lugar de status e dedicado à erudição, que oferece serviço de informação ao público.

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

Entretanto, na década de 1980, a realidade brasileira apontava para uma distância entre o modelo real para o ideal, onde o fechamento pouco faria falta a comunidade e eram descritas como “depósitos quase sempre mal cuidados, entregues ao mau humor de funcionários públicos” sem habilitação que se limitavam a abrir e fechar suas portas e fazer empréstimos. (MILANESI, 1985, p. 63). Esse período se caracteriza pelo estereótipo da falta de leitura,

de leitores e de qualificação do profissional, quase nunca um bibliotecário, que inaugura um precário quadro de ineficiência e uma crise de identidade frente às novas exigências dos usuários com a inserção do computador aos serviços bibliotecários.

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

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

Apesar da preocupação com a comunidade e a satisfação das suas necessidades na década anterior, nos anos de 1990 a biblioteca ainda não reflete as necessidades da população usuária e não alcançou o desenvolvimento esperado, entretanto, as autoridades passaram a vê-la com mais cuidado e importância.

A falta de profissional bibliotecário e de recursos financeiros fez com que a coleção não crescesse adequadamente e houvesse uma espécie de “distanciamento do povo” (SPERRY, 1993, p. 177). Esse afastamento deve-se ao fato de que as pessoas começaram a procurar informações mais precisas e rápidas e já se acostumavam com a internet, que ainda não se fazia presente nas bibliotecas públicas, outro fator era que quem tinha uma condição financeira que possibilitava o investimento com livros - produto cada vez mais caro -, formava suas bibliotecas particulares e a biblioteca pública passou a atender com mais frequência aos alunos das escolas públicas ou que não tinham condições de comprar livros. Esse período é marcado pelo sentimento de posse e status. O livro na estante, carregado de simbologia, marcava seu dono de uma imagem letrada e culta.

Essa década marcou também o início da preocupação da biblioteca pública com a sua

identidade, devido a falta de definição de seu papel (FEITOSA, 1998) deixou seu raio de atuação e caiu no que Feitosa (1998, p. 100) chamou de “marasmo”. Seu espaço era pouco atraente e sem função definida, a biblioteca pública precisou rever seus conceitos e estabeleceu estratégias de reaproximação do público (SPERRY, 1993). O discurso institucional aclamava a biblioteca pública como “guardiã do saber e do patrimônio cultural da humanidade, depositária e receptáculo da memória universal” (FEITOSA, 1998, p. 100), indispensáveis ao desenvolvimento social, cultural e educacional do País (SUAIDEN, 1995), “instituições essencialmente sociais, de caráter democrático” (SUAIDEN, 1995, p. 19), responsável pela transformação social de um povo.

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

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

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

Os propósitos educativos e a implantação de políticas públicas de incentivo à leitura, a maioria delas desenvolvidas pelo Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas - SNBP continuou nos anos 2000. Esse período foi intensificado pela efetivação da função

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

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

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

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

Por ser resultado de uma política de Estado, sua estrutura e serviços são

consequências da falta de uma política pública que a represente com clareza, essa ausência leva a uma situação em que o desenvolvimento das bibliotecas públicas fica atrelado a programas de governo ou iniciativas quase pessoais. (RASCHE; VARVAKIS, 2006). Isto torna a avaliação dos serviços extremamente complexa e difícil de ser implantada (ALMEIDA JUNIOR, 2003). A criação de produtos e serviços adequados às necessidades dos usuários, criação de suportes que possibilitem o desenvolvimento de práticas de incentivo à leitura, a biblioteca pública investe, - baseada no pressuposto de acesso à informações a todos -, em informações utilitárias (CUNHA, 2003).

A chamada sociedade da informação exigiu das bibliotecas públicas “responsabilidade social com a formação e desenvolvimento da cidadania no espaço físico ou virtual” (CUNHA, 2003, p. 70), criou novas demandas que se caracteriza pela rapidez e acesso, o que por sua vez pede que as bibliotecas sejam equipadas tecnologicamente e profissionalmente. A internet é uma realidade quanto à demanda informacional, entretanto, ainda não é uma realidade nas bibliotecas públicas brasileiras. Ao mesmo tempo em que as bibliotecas precisam contar com equipamentos que possibilitem o acesso à internet, necessitam também contar com profissionais aptos para manipular as ferramentas tecnológicas de maneira rápida e precisa.

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

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

A falta de bibliotecários nas bibliotecas públicas municipais é uma realidade, como também a “inadequação de suas ações e falta de compartilhamento” (CAVALCANTE, 2010, p. 8) com outros órgãos públicos, como por exemplo, a escola, refletindo também na falta de usuários, de atividades cotidianas de incentivo a leitura, acervo desatualizado e um desconhecimento por parte dos usuários do papel da biblioteca pública para com a sociedade. As bibliotecas públicas brasileiras ainda não detêm equipamentos necessários de acesso à informação, acesso a internet, que juntamente com a inadequação do espaço, se apresenta de maneira desarticulada com os demais órgãos culturais e educacionais.

O discurso idealizado da biblioteca pública a coloca em uma posição de busca e conquista do seu espaço quanto à democratização do direito à informação e a necessidade de “assumir um caráter efetivo na vida das pessoas”, (CAVALCANTE, 2010, p. 6) tornar-se útil, estabelecer uma vinculação e interação com a comunidade usuária. Dessa forma, a biblioteca poderá se tornar um “espaço de encontro, de busca, diálogo, prazer, descoberta, aventura, cidadania e fortalecimento dos laços locais” (CAVALCANTE, 2010, p. 10), sobretudo, um espaço agradável e atrativo, que fortaleça não somente o caráter educativo da biblioteca pública, mas sua função social e cultural, permitindo a construção da cidadania. Para que isto aconteça é necessário o estabelecimento de políticas públicas fortes, estruturadas e sérias, investimento consistente no sentido de transformar as bibliotecas em local de inclusão, participação cidadã e sustentabilidade social e informacional, (CAVALCANTE, 2010).

Um verdadeiro “espaço multicultural, de troca de saberes e experiências, de aprendizado humano e de atendimento às necessidades informacionais locais” (CAVALCANTE, 2010, p. 5), logo, precisa de profissionais bibliotecários qualificados e preparados para atender as demandas do novo milênio.

Sabemos que esse pensamento até então reflete uma percepção contextualizada à época, entretanto, enquanto conceito, essa imagem se perpetuou e percorreu décadas conduzindo o discurso das pessoas envolvidas ou não com a biblioteca pública e o que é pior o próprio poder público, que de forma tímida investia

em bibliotecas públicas sem acreditar em seu potencial. Flusser (1983, p. 133) diz que para que

a biblioteca seja verdadeiramente pública, precisa de uma estruturação de sua gestão e serviços, para que possa participar efetivamente do processo informacional e possa dar a palavra e oferecer seus serviços culturais a todas as categorias sociais, inclusive ao que chama de não-público, os excluídos socialmente.

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

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

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

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

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A literatura revela imagens que se conectam e interagem, mas, sobretudo, apontou

para uma urgência quanto ao papel social da biblioteca pública. As bibliotecas públicas brasileiras revelam imagens tanto positiva quanto negativa, dependendo do contexto e da visão do autor. Uma não elimina a outra, pois ao mesmo tempo em que reconhecemos as limitações e problemática da biblioteca pública, também reconhecemos seu potencial, seu valor democrático, social e cultural. É leviano classificar as bibliotecas como um todo de positivas ou negativas, tendo em vista que dependerá da abordagem, da região e até mesmo da atenção que o Estado possa oferecer.

Como orienta o Manifesto da UNESCO, seus “serviços se baseiam na igualdade de acesso a todos” e uma amplitude dessa natureza é passível de falhas. Como afirma Rasche e Varvakis (2006, p. 137), “o grande desafio para os gestores da biblioteca pública reside na capacidade de implantar serviços”, tendo em vista os ideais norteadores pontuados pelo Manifesto da UNESCO e recriar ou adaptar seu papel à realidade local.

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

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

PUBLIC IMAGE DESIGN OF LIBRARIES OF THE STATE OF POLES CEARÁ

Abstract

The article brings the concept of public image applied to public libraries that are part of SEBP / CE (State System of Public Libraries / Ceará), established by the self-image, which represents the internal image of the organization; the intentional picture: communicable identity; and functional image: operational capability of the organization. It seeks theoretical support in the design of public image by Poyares (1998, p. 87) who understands image as the simplified representation that emerges in people's mind – as the synthesis of one or more sensations or perceptions. This is a doctoral research in progress and this cut contains the guiding theoretical constructs that underlie the research regarding the factors that contribute to the image design of the public library. Theories of Gestalt (Psychology) and institutional one (Management) will help build the theoretical foundation for the research approach. Some notes from the literature about the image of the public library, as a whole, will be brought to assist in the design of public image of pole libraries of Ceará State.

Keywords:

Public Library. Image of the organization. Public Image - Library

Artigo recebido em 05/04/2011 e aceito para publicação em 31/06/2011

REFERENCIAS

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

LEMOS, Antônio Agenor Briquet de. A Biblioteca pública em face da demanda social brasileira. **Rev. Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 12, n. 3/4, p. 203-209, jul./dez., 1979.

- LYRA, Maria Helena Costa Pereira de. **Proposta para Dinamização do Sistema Estadual de Bibliotecas do Ceará**. 2001.72f. Monografia (Especialização em Gerenciamento de Bibliotecas Públicas e Escolares) - Universidade de Brasília, Brasília, Distrito Federal, 2001.
- MILANESI, Luiz. **O que é biblioteca**. 3. ed. São Paulo: Brasiliense, 1985.
- _____. **Ordenar para desordenar: centro de cultura e bibliotecas públicas**. São Paulo: Brasiliense, 1986.
- _____. **Biblioteca**. São Paulo: Ateliê Cultural, 2002.
- _____. **A casa da invenção**. São Paulo: Ateliê Cultural, 2003.
- MIRANDA, Antônio. A missão da biblioteca pública no Brasil. **Rev. de Bibliotecon. Brasília**, Brasília, v. 6, n. 1, p. 69-75, jan./jun., 1978. Disponível em: <http://repositorio.bce.unb.br/bitstream/10482/594/1/ARTIGO_miss%C3%A3o_biblioteca_p%C3%BAblica_Brasil.pdf> Acesso em: 25 Jan. 2011
- POYARES, Walter. **Imagem pública: glória para uns, ruína para outros**. São Paulo: Globo, 1997.
- QUINELLO, Robson. **A Teoria institucional aplicada à administração: entenda como o mundo invisível impacta na gestão dos negócios**. São Paulo: Novatec, 2007.
- RASCHE, Francisca; VARVAKIS, Gregório. Bibliotecas públicas e seus serviços. In: CUNHA, Miriam; SOUZA, Francisco das Chagas de. (Org.). **Comunicação, gestão e profissão: abordagens para o estudo da ciência da informação**. Belo Horizonte: Autêntica, 2006
- RODRIGUES, Hugo Elídio. **Introdução à gestalt-terapia: conversando sobre os fundamentos da abordagem gestáltica**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2000.
- ROSETTO, Carlos Ricardo; ROSETTO, Adriana Marques. Teoria institucional e dependência de recursos na adaptação organizacional: uma visão complementar. **Era Eletrônica**, v. 4, n. 1, jan./jun., 2005. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/raeel/v4n1/v4n1a10.pdf>> Acesso em: 7 Fev. 2011.
- SPERRY, Suzana. A verdade oculta na população sobre a biblioteca pública: soluções para revisar seu papel. **Rev. Escola de Biblioteconomia da UFMG**, Belo Horizonte, v. 22, n. 2, p. 169-180, 1993.. Disponível em: < <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/reb/>> Acesso em: 21 Jan. 2011.
- SUAIDEN, Emir José. **Biblioteca pública e realidade brasileira: desempenho e perspectivas**. São Paulo: Lisa, 1980.
- _____. **Biblioteca pública e informação à comunidade**. São Paulo: Global, 1995.
- _____. Biblioteca pública no contexto da sociedade da informação. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 29, n. 2, 2000. Disponível em: < <http://www.scielo.br/pdf/ci/v29n2/a07v29n2.pdf>> Acesso em: 24 Jan. 2011.