

O diálogo possível: as contribuições da Comunicação Organizacional para a Biblioteca Ministro Oscar Saraiva.

Mônia Zoraima Câmara Magalhães¹

Resumo: A Comunicação Organizacional envolve não apenas o conhecimento, o estudo de grupos de interesse, planejamento, mas também políticas de comunicação, por meio de uso de instrumentos comunicacionais variados. Nessa mesma linha, vários autores possuem a preocupação constante em definir e caracterizar a comunicação organizacional e o seu campo de abrangência, evidenciando a necessidade de lhe atribuir um lugar de destaque nas organizações. Nesse contexto, esse estudo foca na Biblioteca Ministro Oscar Saraiva do Superior Tribunal de Justiça que, atualmente, carece de estudos sobre a comunicação organizacional. O objetivo geral deste artigo é tentar solucionar a seguinte questão-problema: Como a Comunicação Organizacional pode contribuir para as práticas de biblioteconomia na Biblioteca Ministro Oscar Saraiva? Foi usada a observação participante como metodologia para alcançar os objetivos. Resultados: O resultado do estudo mostra possíveis ações para alcance de uma comunicação organizacional eficiente, tais ações envolvem: a troca de informações entre os colaboradores, o papel do bibliotecário em propiciar ênfase na comunicação, bem como ressalta a importância do processo de comunicação interna. Conclusão: O processo de comunicação deve ser aperfeiçoado na biblioteca, com a aplicação de novas práticas.

Palavras-Chave: Comunicação Organizacional. Biblioteconomia. Gestão.

Abstract: Organizational Communication involves not only knowledge, the study of interest groups, planning, but also communication policies, through the use of varied communication tools. In this same line, several authors have the constant concern to define and characterize the organizational communication and its scope, evidencing the need to give it a prominent place in organizations. In this context, this study focuses on the Biblioteca Ministro Oscar Saraiva of the Superior Court of Justice, which currently lacks studies on organizational communication. The general objective of this article is to try to solve the following problem question: How the Organizational Communication can contribute to the practices of librarianship in the Biblioteca Ministro Oscar Saraiva? Participant observation was used as a methodology to achieve the objectives. Results: The results of the study show possible actions to reach an efficient organizational communication, such actions involve: the exchange of information among employees, the role of the librarian in fostering emphasis on communication, as well as stresses the importance of the internal communication process. Conclusion: The communication process should be improved in the library, with the application of new practices.

Keywords: Organizational communication. Librarianship. Management.

1 Mônia Zoraima Câmara Magalhães, graduanda em Comunicação Organizacional – Comunicação Social, matrícula 12/0130530, pela Faculdade de Comunicação da Universidade de Brasília, sob orientação da Prof.^a Dr.^a Elen Cristina Geraldês, da Faculdade de Comunicação da Universidade de Brasília.

1. Introdução e Contextualização

A comunicação organizacional, como objeto de pesquisa, é a disciplina que estuda como se processa o fenômeno comunicacional dentro das organizações no âmbito da sociedade global. Ela analisa o sistema, o funcionamento e o processo de comunicação entre a organização e seus diversos públicos.

Seja qual for a categoria e a realidade em que se enquadre, a biblioteca deve ser vista como uma organização, como uma empresa, a maioria das vezes, com fins não lucrativos, com resultados programados e avaliados constantemente. Essa estratégia possibilita à biblioteca competir, com maior acerto, no ambiente de inovações e incertezas que caracterizam o momento atual, facilitando seu gerenciamento e acrescentando qualidade aos seus produtos e serviços, evidenciando o seu papel social junto às comunidades envolvidas.

Enquanto muitas bibliotecas se movem no contexto virtual possibilitando o acesso às publicações eletrônicas e à internet, revelando uma nova dimensão de tempo e espaço, outras permanecem estoques de documentos cujo objetivo é sua localização para empréstimo e consulta.

O estudo da Comunicação Organizacional pode ser um meio para bibliotecários adquirirem a compreensão, não só do entendimento da estrutura administrativa implícita à biblioteca, como também dos mecanismos de integração formal dessa estrutura com a instituição que a sustenta e com os públicos que interagem.

O objetivo geral deste artigo é tentar solucionar a seguinte questão-problema: Como a Comunicação Organizacional pode contribuir para as práticas de biblioteconomia na Biblioteca Ministro Oscar Saraiva? Por objetivo específico, pretende apontar sugestões e recomendações.

Dividimos o artigo em quatro partes. Na primeira, apresentamos a área de Comunicação Organizacional com as suas principais linhas e tendências de pesquisa. Na segunda, definimos e conceituamos Biblioteconomia e Biblioteca. Na terceira parte, apresentamos a metodologia utilizada e descrevemos a observação. Por fim, fazemos a análise dos resultados.

O tema deste artigo é o encontro entre dois saberes; o da Biblioteconomia, aqui representada pelas bibliotecas, que embora tenham mais de dois mil anos, são estudadas de forma sistemática há pouco mais de um século e o da Comunicação Organizacional, um campo também jovem, focado nas organizações.

As justificativas para a escolha do tema são de três naturezas que não são excludentes. A primeira é subjetiva: sou egressa das duas áreas, identifico suas diferenças e semelhanças e “torço” para a sua interação. A outra é acadêmica: após vasta revisão bibliográfica, percebi que a temática é muito pouco explorada nos dois campos de conhecimento. Por fim, a terceira justificativa é a relevância social: se vivemos em uma sociedade da informação, devemos pensar em mecanismos de acessar, preservar e compartilhar essas informações. E esse compartilhamento é comunicacional.

Diante da carência de literatura de apoio, resolveu-se recortar o objeto: analisar as contribuições para uma biblioteca específica. A escolhida foi a Biblioteca Ministro Oscar Saraiva do Superior Tribunal de Justiça, que dispõe do segundo maior acervo jurídico do país. As razões para essa escolha são a importância desta biblioteca para a região e para o país, e o acesso a ela, já que sou servidora do tribunal.

2. Comunicação Organizacional

A comunicação organizacional abrange todas as formas de comunicação utilizadas pela organização para relacionar-se e interagir com seus públicos. Diversos autores têm a preocupação em conceituá-la e redefinir o seu campo de abrangência. A revisão de literatura proposta nesse tópico apresenta as definições propostas por alguns autores, considerados referência na área.

Para Riel (1995) comunicação organizacional engloba relações públicas, estratégias organizacionais, marketing corporativo, propaganda corporativa, comunicação interna e externa, enfim um grupo heterogêneo de atividades de comunicação, voltadas fundamentalmente para os públicos ou segmentos com os quais a organização se relaciona e depende.

Kreps (1990 apud Scroferneker) por sua vez, entende a comunicação organizacional como um processo através do qual os membros da organização obtêm as

informações pertinentes sobre ela e as mudanças que nela ocorrem. Na perspectiva deste autor, a comunicação organizacional desempenha uma função de fonte de informação para os membros da organização. A informação se constitui na variável intermediária que une a comunicação à organização.

Considerando que a comunicação organizacional diz respeito aos processos de comunicação que caracterizam as organizações humanas, Daniels, Spiker e Papa (1997) a identificaram a partir de três modelos ou perspectivas de comunicação organizacional: tradicional, interpretativo e crítico.

O modelo tradicional é assim chamado por ser o mais antigo dos três. A comunicação organizacional nessa perspectiva é tida como uma atividade cujo comportamento pode ser medido, padronizado e classificado. Há uma relação entre processo comunicacional e eficiência organizacional. Nessa abordagem podem ser identificados dois momentos: primeiro, ao considerar a organização como máquina (visão mecanicista), a comunicação organizacional é tida como uma engrenagem, um processo mecânico; segundo, sob uma perspectiva mais recente, a organização tida como sistema, a comunicação organizacional é um processo orgânico e dinâmico. (Morgan, 1996).

O segundo modelo é o interpretativo, que entende as organizações como culturas. Nessa perspectiva, a organização é um fenômeno subjetivo, isto é, a ação social somente é possível quando as pessoas podem compartilhar significados subjetivos. A cultura organizacional é considerada uma rede de significados. As pesquisas interpretativistas buscam revelar as realidades socialmente construídas nas organizações. Estudam a comunicação como processo por meio do qual essa construção social ocorre, ou seja, os símbolos e os significados que envolvem as várias formas de comportamento organizacional. A organização é vista também como um espaço de negociação, isto é, produto de transações e discursos coletivos. Essa realidade organizacional é socialmente construída através da comunicação (Putnam, 1992), isto é, a realidade é criada e mantida por meio da interação entre os indivíduos.

Já a perspectiva crítica aborda a organização como instrumento de opressão. Volta sua atenção para as classes organizacionais oprimidas: trabalhadores, mulheres, minorias e outros grupos identificados como classes oprimidas. Correndo o risco de simplificação, é possível afirmar que os pesquisadores dessa perspectiva estão

preocupados simultaneamente com a estrutura social e o processo simbólico. A comunicação nessa perspectiva é tida como instrumento de dominação.

Goodall Jr e Eisenberg (1997) por sua vez, apresentam cinco teorias de comunicação organizacional: a) comunicação organizacional como transferência de informação, b) como processo transacional, c) como estratégia de controle, como equilíbrio entre criatividade e constrangimento/coação/sujeição (constraint) e como espaço de diálogo.

A comunicação como transferência de informação é aquela por meio da qual a informação é transferida, passa de uma pessoa (emissor) a outra (receptor). É a comunicação assimétrica. Geralmente é utilizada para transmitir metas e objetivos da cúpula para os demais membros da organização. É um modelo linear, simplificado e incompleto, pois entende que cabe ao emissor definir o significado das mensagens repassando-o aos demais.

Ao contrário do modelo anterior, no qual um emissor transmite uma mensagem a um receptor, o modelo transacional considera o significado da mensagem, como o receptor irá desconstruir/construir o significado da mensagem recebida, enfatizando o feedback, isto é, como a mensagem é recebida e entendida, particularmente pela manifestação não verbal, a qual pode substituir o *feedback* verbal. Ou seja, interessa o comportamento manifestado, não apenas expresso verbalmente.

No modelo de controle estratégico a comunicação é uma ferramenta de controle do ambiente organizacional. O modelo de controle estratégico atribui aos comunicadores objetivos múltiplos em face de situações, isto é, um comunicador competente é aquele que seleciona adequadamente as estratégias para a realização de múltiplos objetivos na organização. Diferentemente dos outros modelos, o controle estratégico sugere que o mundo organizacional é composto por comunicadores independentes, cada um trabalhando para controlar o seu próprio ambiente, e que os significados existem apenas na mente das pessoas.

O quarto modelo apresenta a comunicação do ponto de vista do equilíbrio entre a criatividade e sujeição. A diferença se estabelece no momento em que é necessário a manutenção do que está instituído, como as leis, as regras, as normas; e a necessidade de promover mudanças, entendida nessa perspectiva como criatividade. A comunicação atua

como a balança entre a criatividade – o que poderá ser feito e a sujeição – o que deve ser feito.

Goodall Jr e Eisenberg sugerem ainda um quinto modelo: as organizações vistas como espaço de diálogo. Entendem diálogo como a ‘comunicação equilibrada’, ou seja, a comunicação em que cada indivíduo tem a oportunidade de falar e ser ouvido.

No período que se estende de 1900 a 1970 os diferentes conceitos e teorias desenvolvidos apoiaram-se fundamentalmente na Doutrina Retórica Tradicional, na Teoria das Relações Humanas e na Teoria da Gestão Organizacional. A partir de 1970 as abordagens teóricas centraram-se na Teoria Moderna ou Empírica, na Teoria Naturalista e na Teoria Crítica.

A teoria moderna ou empírica tem os seus objetivos voltados para a medição e controle. A ênfase está no empirismo quantitativo. A organização é tida como uma realidade objetiva, que pode ser ‘medida’. A preocupação está na eficácia da comunicação nas organizações sob a ótica da direção. A organização é tida como uma máquina, seus objetivos e fins estão voltados para o cumprimento das metas propostas. E a comunicação é uma ferramenta que viabiliza o cumprimento dos objetivos e metas organizacionais. A comunicação, nessa perspectiva, se caracteriza como um modelo linear e mecânico, como uma engrenagem de uma máquina.

A teoria naturalista busca revelar a organização a partir de uma ‘verdade’ que está fora dela, na medida que a realidade organizacional é fruto da construção social, isto é, vai sendo construída historicamente. A organização assemelha-se a um organismo, é orgânica, vista como ideográfica, representada por imagens e percebida como um entre permeável em relação ao seu entorno. A comunicação é parte integrante da organização, no sentido de que a comunicação faz a organização, sendo a condição necessária da organização.

A teoria crítica é mais recente. A organização é vista sempre como uma arena de conflitos: um campo de batalha. E a realidade organizacional é o reflexo desses ‘embates’, sendo considerada como um ‘instrumento de dominação e opressão’. A comunicação, assim, assume um papel de mecanismo de mascaramento das realidades materiais da organização. Enfatiza os aspectos ideológicos da comunicação, admitindo-a como causa de uma falsa consciência entre dirigentes e trabalhadores.

Para Restrepo J. (1995) a comunicação nas organizações deve ser entendida de forma integral, permeando todas as ações organizacionais, viabilizando de maneira permanente a construção de sua cultura e identidade, e marcando um estilo próprio e as formas de construir sua imagem. Entende a organização como unidades coletivas de ação constituídas para atingir fins específicos, dirigidas por um poder que estabelece uma forma de autoridade que determina o status e o papel de seus membros.

A comunicação então pode ser entendida como um composto que dá forma à organização, que a informa fazendo-a ser o que é. Considerando essa perspectiva, Restrepo J. estabelece quatro dimensões do processo de comunicação organizacional: como informação, o sistema normativo como missão, valores, princípios e políticas que necessitam ocorrer para que o negócio se viabilize; como divulgação, no sentido de fazer conhecer, tornar público; como gerador de relações voltadas para a formação, a socialização e/ou o reforço de processos culturais, atividades recreativas, rituais e celebrações são alguns dos processos de comunicação utilizados nessa dimensão; como participação, ação de comunicação do 'outro'. Nesse ponto se completa o ciclo da comunicação, onde explicitamente se dá a palavra ao outro, escutando-o e reconhecendo-o. São os trabalhos em equipe, os programas de sugestões, enfim todas as práticas organizacionais que oportunizem a efetiva participação, estabelecendo vínculos de pertinência e compromisso com a organização.

Hall (1984) examina a comunicação nas organizações considerando os fatores que afetam o envio, o recebimento, a percepção e as interpretações dessas comunicações. Afirma que os analistas organizacionais atribuem graus variáveis para a importância da comunicação. Em uma teoria exaustiva da organização, a comunicação tem um papel preponderante; já numa visão mais moderada, o papel da comunicação é relativo, ou seja, “sua importância varia conforme o lugar para onde se olhe numa organização e conforme o tipo de organização que esteja sendo estudada” (Hall, p. 132).

Goldhaber (1991) partindo da concepção que a organização é um sistema vivo e aberto conectado por um fluxo de informações entre as pessoas que ocupam diferentes posições e representam distintos papéis, define a comunicação organizacional como sendo o fluxo de mensagens processadas em uma rede de relações interdependentes. Essa definição apresenta quatro conceitos-chave a serem considerados no âmbito da

comunicação organizacional: mensagens, rede, relações e interdependência. As mensagens tratam com a 'informação significativa' sobre pessoas, ações e objetos gerados durante as interações humanas. Dizem respeito à informação que é percebida e para qual os receptores atribuem um significado. As mensagens, as informações significativas fluem por meio de redes de comunicações, as quais por sua vez, estão conectadas às pessoas, estabelecendo entre elas diferentes graus de relações.

Kunsch (1997, 1998, 1999,2003) e Torquato (2002) destacam-se entre os autores brasileiros, constituindo-se em referências dos estudos de comunicação organizacional. Suas obras têm sido marcadas por uma preocupação constante em estabelecer a abrangência do seu campo de atuação bem como atribuir-lhe a posição estratégica no espaço organizacional. “A comunicação organizacional deve constituir-se num setor estratégico, agregando valores e facilitando os processos interativos, por meio das Relações Públicas, da organização com os seus diferentes públicos, a opinião pública e a sociedade em geral”, afirma Kunsch. Defende a tese da Comunicação Integrada, entendendo-a como “uma filosofia que direciona a convergência das diversas áreas, permitindo uma atuação sinérgica. ” (KUNSCH, 2003, p. 150). Sob essa perspectiva pressupõe uma junção da comunicação institucional, da comunicação mercadológica, da comunicação interna e da comunicação administrativa, que formam um mix, o composto da comunicação organizacional” (KUNSCH, 2003, p. 150).

Torquato (2002, p 35), por sua vez, afirma que a comunicação organizacional “é a possibilidade sistêmica que, integrada, reúne as modalidades de comunicação cultural, comunicação administrativa, comunicação social e sistemas de informação”.

As modalidades apresentadas por esses dois autores, embora com denominações distintas, buscam dar conta da complexidade da comunicação nas (e das) organizações com seus diferentes segmentos de públicos.

Para Kunsch (1995, p.92), a comunicação institucional permite à organização “ter um conceito e um posicionamento favorável perante à opinião pública”, isto é, a construção de sua credibilidade, enquanto a comunicação mercadológica volta-se para a divulgação dos produtos e serviços, compreendendo toda a manifestação gerada em torno dos objetivos de venda de uma organização. Ambas, ressaltando as suas diferenças e especificidades, implementam ações destinadas aos públicos externos da organização.

Torquato (2002) engloba essas duas modalidades de comunicação sob a denominação de comunicação social na qual estão contempladas as áreas de jornalismo, relações públicas, publicidade, editoração e marketing, admitindo-a como “ a mais desenvolvida, tanto do ponto de vista conceitual quanto dos pontos de vista operacional e tecnológico. ” (Torquato, 2002, p.34).

Ao contrário das modalidades anteriores, a comunicação administrativa e interna necessita priorizar os públicos internos. A comunicação administrativa envolve procedimentos comunicacionais que ocorrem na organização, “reunindo papéis, cartas internas, memorandos” (TORQUATO, 2002, p.34). A comunicação interna se desenvolve paralelamente à comunicação administrativa, e “visa proporcionar meios para promover maior integração dentro da organização mediante diálogo, à troca de informações e experiências e à participação de todos os níveis. ” Para Kunsch (1999, p.77), “ a comunicação interna é planejada em torno de propósitos claramente definidos, para viabilizar toda a interação possível entre a organização e seus colaboradores, lançando mão de metodologias e técnicas de comunicação institucional e até da comunicação mercadológica. ” Nas modalidades, dimensões e/ou formas apresentadas por Torquato (2002), a comunicação interna está inserida na comunicação cultural que diz respeito aos climas internos. No que tange à comunicação administrativa, os dois autores utilizam a mesma denominação. Torquato ainda inclui o sistema de informação como uma quarta forma de comunicação, na qual estão agregadas “as informações armazenadas em bancos de dados” (2002, p.34).

Apesar das diferentes terminologias utilizadas, ambos autores enfatizam a necessidade da comunicação ser pensada de forma integrada e como uma ferramenta estratégica pelas organizações.

De uma maneira geral, as organizações têm pautado as suas ações comunicacionais utilizando-se do modelo tradicional de características informacionais, de transferência de informações. Tal opção de certa forma evidencia o desconhecimento do poder da comunicação como ferramenta estratégica. Cabe, portanto, ampliar as discussões sobre o tema, contribuindo para (re) posicionar a comunicação organizacional no espaço das organizações.

3. Biblioteconomia

A palavra Biblioteconomia é composta pelos elementos gregos: *biblion* que significa livro; *théke* que significa caixa e *nomos* que significa regra. Etimologicamente, “biblioteconomia é o conjunto de regras de acordo com as quais os livros são organizados em espaços apropriados: estantes, salas, edifícios.” (FONSECA, 2007, p.1)

Portanto, não há como contar a história da biblioteconomia sem mencionar a história das bibliotecas e seus processos de organização e preservação de documentos.

A Biblioteca de Elba, na Síria, data do terceiro milênio a.C. e é considerada a primeira biblioteca primitiva com um acervo organizado em estantes e por assunto. A Biblioteca de Alexandria, considerada uma das maiores bibliotecas da Antiguidade, tinha seu acervo constituído pelos livros copiados de todos os navios que paravam na cidade, com a intenção de abrigar todo o conhecimento humano registrado.

Na Idade Média as bibliotecas ligadas às ordens religiosas eram predominantes e responsáveis pela preservação da cultura grego-romana. Nessa época surgem as bibliotecas das universidades e os grandes colecionadores de livros. Com a tecnologia da impressão inventada por Gutenberg em 1440, a biblioteca deixa de ser responsável pela reprodução dos documentos e se distancia dos processos de organização e compreensão dos conteúdos.

Durante a Idade Antiga e a Idade Média, museus, arquivos e bibliotecas constituíam a mesma entidade porque organizavam e armazenavam todo tipo de documento. Permaneceu inalterada até a Idade Moderna quando as bibliotecas passaram a existir separadamente e ganharam a maior visibilidade pública e social. Surge, então, o conceito de biblioteca pública moderna, constituída de acervos gerais de livros e aberta gratuitamente ao público em horários regulares.

Com o surgimento das bibliotecas públicas, o aumento da produção bibliográfica e o crescimento dos periódicos e sua importância na divulgação científica, cresce a necessidade de novas ferramentas de organização, preservação e recuperação das coleções e alguns teóricos apresentam relevante contribuição na busca desses métodos.

A obra de Gabriel Naudé, *Advis pour dresser um bibliothéque*, foi um marco fundamental para a Biblioteconomia moderna, forneceu uma das primeiras conceituações

sobre biblioteca e trabalhou com a ideia de ordem bibliográfica, que permitiria o acesso e compartilhamento do saber. Naudé apresentou a biblioteca como pública e universal e inseriu o empréstimo domiciliar, a encadernação para preservar, a estruturação dos catálogos de bibliotecas, o arranjo lógico de livros nas estantes e a ideia de que o bibliotecário é o especialista responsável pela organização do conhecimento e em fornecer informações bibliográficas, facilitando seu acesso e uso.

Konrad Gessner elaborou um catálogo chamado de *Bibliotheca Universalis* e em um suplemento de título *Pandectaruim sive partitionum universalis* classificou os livros da biblioteca por assunto. Jacques-Charles Brunet, no *Manuel du Libraire et de l'Amateur des Livres*, publicado em 1810, apresentou uma bibliografia internacional de livros raros surgidos até a época de sua publicação. Anthony Panizzi, bibliotecário, junto com seus colaboradores, elaborou as 91 regras de catalogação publicadas em 1839 na Inglaterra, denominadas *Rules for the Compilation of the Catalog: Catalogue of Printed Books in British Museum*.

Charles Ammi Cutter publicou em 1876 a obra *Rules for a Printed Dictionary Catalog*. Sua tabela de notação de autores conhecida como Tabela de Cutter é usada até hoje pelas bibliotecas, o que o tornou conhecido por muitos como o “pai do catálogo dicionário”.

Melvil Dewey inventou o sistema de Classificação Decimal de Dewey (CDD). Tomando o universo como base para a divisão do conhecimento, desenvolveu um sistema para classificação de livros usando classes decimais de 000-999, dividindo os livros de não ficção em 10 categorias. Seu trabalho criou uma revolução na organização das bibliotecas americanas, iniciando uma nova era para a Biblioteconomia. Dewey é considerado o “pai da Biblioteconomia moderna”, tendo alterado a sua conotação de simples vocação para uma profissão moderna. Ele ajudou a criar a American Library Association (ALA) e a primeira escola de Biblioteconomia da América, em 1887, quando era bibliotecário do Columbia College, hoje Universidade de Columbia.

Ranganathan estabeleceu as cinco leis da Biblioteconomia: 1ª lei: Os livros são para serem usados; 2ª lei: Para cada leitor, seu livro; 3ª lei: Cada livro para seu leitor; 4ª lei: Poupe o tempo do leitor, com o corolário: poupe o tempo dos profissionais; 5ª lei: A biblioteca é um organismo em crescimento (RANGANATHAN, 2009). Essas leis,

embora enunciadas de forma simples têm profundidade de significado e conteúdo, contêm uma completa filosofia para a Biblioteconomia e fornecem uma moldura conceitual para desenvolver diversos princípios normativos para a organização de bibliotecas e serviços, segundo linhas científicas. A formulação das cinco leis marcou o início de uma nova era para a Biblioteconomia, mostrando que a área é capaz de produzir princípios científicos.

Considera-se que a Biblioteconomia deu origem à Bibliografia, que fundamentou a Documentação, que por sua vez, forneceu insumos à constituição da Ciência da Informação, também nomeada Informatologia. A Ciência da Informação é entendida como a preocupação com a unidade fundamental do saber, por meio de estudos interdisciplinares e de métodos como o estrutural. Engloba o conjunto das disciplinas voltadas para a produção, comunicação e consumo da informação que, chamadas por isso de ciências da informação, passaram a ser consideradas como uma só ciência.

A adoção do termo Ciência da Informação no idioma inglês acontece em 1958 com a criação, em Londres, do Institute of Information Scientists, e dez anos depois, com a mudança de denominação do American Documentation Institute para American Society for Information Science and Technology.

Dentre as abordagens mais consistentes sobre Ciência da Informação está a de Saracevic. Teórico de produção relevante, considera como objeto da Ciência da Informação o comportamento, as propriedades e os efeitos da informação em todas as suas facetas, tanto quanto os vários processos da comunicação que afetam e são afetados pelo homem. A Ciência da Informação estuda: a dinâmica e a estática do conhecimento, ou seja, suas fontes, organização, criação, dispersão, distribuição, utilização, expressão bibliográfica e obsolescência; os aspectos comunicacionais relacionados ao homem enquanto produtor e usuário de informação; os problemas da representação simbólica da informação como na classificação e indexação; e, por extensão, o funcionamento de sistemas de informação como as bibliotecas e os serviços de armazenagem, recuperação e processamento de dados.

A aplicação do conhecimento científico deu origem à tecnologia, que por sua vez, transformou e transforma as formas de disseminação e uso do conhecimento. Possuindo como contexto a pós-modernidade, o período contemporâneo é marcado pela

informação (unidade do conhecimento ou o dado agregado de valor comunicacional), pela comunicação, que populariza o conhecimento por meio da disseminação massiva possibilitada pela tecnologia, ferramenta transformadora das formas de produção e transmissão de conteúdo. Para Mendonça (2000, p. 65), o campo da construção teórica da Ciência da Informação está situado entre o tecnológico e o humano, pois os avanços tecnológicos afetam o conceito e o uso da informação, que por sua vez influem na estruturação do conhecimento.

3.1 Biblioteconomia no Brasil

Não há uma data específica ou um momento certo que defina o início da Biblioteconomia no Brasil. Alguns pesquisadores consideram a partir da Biblioteca Nacional, quando o Brasil conquista sua independência política. Carvalho (2010) faz uma abordagem a partir das bibliotecas coloniais considerando uma marca importante para o surgimento do ensino da biblioteconomia no país.

No Brasil colonial, as ordens religiosas foram as que mais contribuíram para a criação das bibliotecas, especialmente os jesuítas que chegaram no início do século XVI para evangelizar e colonizar os índios. Nessa época, a Igreja era a única educadora do Brasil até o fim do século XVIII e a maioria da população era analfabeta, o acesso à biblioteca e o interesse pela leitura eram basicamente dos intelectuais, homens ricos e dos eclesiásticos.

Mesmo que o ensino da Biblioteconomia não tenha começado nesse período, estudá-lo se faz importante porque traz questionamentos sobre a identificação e função do bibliotecário e por quem era capaz de exercer a função, além de contribuir para a identidade da Biblioteconomia.

A Biblioteconomia no Brasil se desenvolveu com a vinda da Coroa Portuguesa para o país e a modernização da cidade do Rio de Janeiro, que se tornou a capital do Império e ganhou a primeira Biblioteca Nacional, fundada em 1810, mas aberta ao público apenas em 1814.

Assim como no período colonial os responsáveis pelo acervo eram homens religiosos, foi Manuel Cícero Peregrino da Silva, diretor da Biblioteca Nacional, que criou o primeiro curso de Biblioteconomia do Brasil, em 1911.

O curso iniciou em 1915 e foi extinto em 1922, tinha duração de um ano e quatro disciplinas: Bibliografia, Paleografia e Diplomática, Iconografia e Numismática, que eram as mesmas seções da Biblioteca e os professores eram os chefes de cada seção. Após 11 anos, em 1933 o curso foi reiniciado com algumas mudanças: a duração de dois anos e a inclusão da disciplina História Literária aplicada à Bibliografia. O grande foco do curso da Biblioteca Nacional era “dar ênfase especial ao aspecto cultural e informativo, preocupando-se menos com o enfoque técnico”. (TARAPANOFF, 2006, p. 48).

O segundo curso de Biblioteconomia foi criado em 1929, em São Paulo, quando o College Mackenzie instala sua própria biblioteca sob a responsabilidade de Adelpha Figueiredo.

Adelpha Rodrigues, diretora da biblioteca do Mackenzie College, desde 1926, ausentou-se de seu cargo de 1930 a 1931 para estudar Biblioteconomia na School of Librarianship Science of Columbia University (a primeira escola na área, fundada por Dewey). Era a única aluna, dentre os 160 alunos de sua turma, vinda da América do Sul e a primeira brasileira a frequentar o curso. Ela foi, dessa forma, a primeira bibliotecária brasileira a ter uma formação superior para essa área. (PASSOS, 2004, p. 23).

As disciplinas desse curso eram voltadas para a organização da biblioteca com técnicas bem desenvolvidas, compunha-se de catalogação, classificação, referência e organização. O curso encerrou-se em 1936, quando a Prefeitura de São Paulo criou um novo curso e incluiu a disciplina História do Livro. De vida breve, encerrando em 1939, o curso se firmou, expandiu sua duração e conteúdo quando anexou-se à Escola Livre de Sociologia e Política em 1940.

Com apenas duas Escolas de Biblioteconomia no país, Rio de Janeiro e São Paulo recebem alunos vindos de toda parte do país, mantidos com um sistema de bolsa, que lhes dava suporte para seguir a formação até o fim. Uma vez formados, voltavam

para sua região de origem e lá elaboravam cursos e até escolas de Biblioteconomia, como foi o caso de Salvador, Porto Alegre, Recife e Manaus. (MUELLER, 1985).

Em 1937 foi criado o Instituto Nacional do Livro, que dentre tantas finalidades, tinha como principal atribuição a expansão de bibliotecas públicas por todo o território nacional.

Este fator foi primordial para a difusão de técnicas bibliotecárias, o que acarretou na necessidade de mais cursos para a formação de bibliotecários, nascendo assim as escolas de Biblioteconomia de Belo Horizonte e Curitiba. (MUELLER, 1985, p.05).

Guimarães (1997) descreve a cronologia da Biblioteconomia no Brasil de modo bem sucinto e colocando-a pelos seus principais acontecimentos ao longo de décadas:

1911 – 1930: Biblioteconomia com visão erudita, formação humanista, ligada à cultura e às artes; 1930 – 1960: Biblioteconomia com visão técnica, influência norte-americana; 1960: Reconhecimento da profissão de Bibliotecário; 1970: Criação dos Cursos de pós-graduação e periódicos da área; 1980: Reformulação curricular e a visão do bibliotecário como agente de/da informação; 1990: Globalização e quebra de paradigmas acarretam em um novo conceito da profissão de bibliotecário, de modo mais abrangente, surge o “Profissional da Informação”. (GUIMARÃES, 1997, p. 27).

De acordo com o Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq), a Biblioteconomia se enquadra na área de Ciências Sociais e Aplicadas. Como uma área do conhecimento científico que lida com o fluxo da informação, e potencialmente com a educação não-formal, a Biblioteconomia deve trabalhar sob uma perspectiva local e global: a serviço da comunidade em que se insere a unidade de informação (comunidade acadêmica, população de um bairro, de uma escola etc.), visando ao benefício da sociedade e humanidade, por meio da cooperação de unidades de informação entre si e com a comunidade.

O avanço da tecnologia e as grandes mudanças culturais estão alterando os modelos biblioteconômicos de ensino e atuação profissional, visualizados também pela terminologia da área, de Ciência da Biblioteca, a Biblioteconomia tem convivido com o modelo da Ciência da Informação, em que o foco passa da manutenção e organização do acervo e de suportes da informação para o usuário e a disseminação da informação.

3.2 Biblioteca Ministro Oscar Saraiva

A história da biblioteca é a história do registro da informação. O homem sempre criou formas para registrá-la, mesmo que rudimentares, para não dispersar o conhecimento. É preciso reter a informação sobre algum suporte concreto, preservar e organizá-la. Quanto mais conhecimento produzido, mais a exigência de controle.

O bibliotecário que apenas organizava os livros agora precisa organizar a informação, analisando cada documento para descobrir o conteúdo que o torna registrável e recuperável. Guardar volumes nas estantes pelo assunto não atende mais o novo usuário, que agora exige assuntos específicos.

Assim, cada biblioteca atende a um determinado público. O usuário pode ser um adulto em processo de alfabetização ou um pesquisador com interesse em acompanhar os avanços científicos do seu setor. Quanto mais direcionado o assunto, mais seletivo será o acervo e maiores as possibilidades de controle informativo.

Para Cesarino (1979, p.231), as bibliotecas especializadas são “unidades pertencentes a instituições governamentais, particulares ou associações formalmente organizadas com o objetivo de fornecer ao usuário a informação relevante de que ele necessita, em um campo específico do conhecimento.” Disseminam os conhecimentos necessários nos estudos e tomadas de decisões das instituições das quais fazem parte e possuem um acervo seletivo, atualizado, personalizado, especializado e com difusão seletiva.

Para atender os seus usuários com elevado nível de formação e exigentes em suas pesquisas, as bibliotecas especializadas precisam fornecer informações de forma rápida e eficaz; realizar tratamento exaustivo nos documentos para ampliar os recursos de recuperação da informação, disseminar seletivamente a informação e proporcionar o acesso a base de dados especializadas nas áreas de interesse.

Criado pela Constituição Federal de 1988, o Superior Tribunal de Justiça (STJ) é a corte responsável por uniformizar a interpretação da lei federal em todo o Brasil. É de sua responsabilidade a solução definitiva dos casos civis e criminais que não envolvam matéria constitucional nem a justiça especializada.

A Biblioteca Ministro Oscar Saraiva integra a Secretaria de Documentação do Tribunal e tem como missão oferecer informação em doutrina e legislação necessárias à atividade judicante e administrativa do Tribunal.

Com 1.770 metros quadrados de área, ela abriga um acervo de mais de 245 mil livros, periódicos especializados em Direito com ênfase em Direito Civil, Direito Processual Civil, Direito Penal e Direito Processual Penal e uma valiosa coleção de obras raras com 2.132 volumes. É a segunda maior coleção de textos jurídicos do país, superada apenas pela Biblioteca Nacional, que é a depositária do patrimônio bibliográfico e documental nacional.

A biblioteca do STJ é referência para o mundo jurídico e uma das mais modernas e versáteis do país, devido aos processos de informatização e digitalização do acervo. Sua Biblioteca Digital disponibiliza conteúdos doutrinários para atender às necessidades de informação de ministros, assessores, servidores, pesquisadores e público externo em geral. São mais de 52 mil documentos à disposição dos leitores que, mensalmente, registram mais de 150 mil acessos.

Seja qual for a categoria ou a realidade em que se enquadre, a biblioteca deve ser vista como uma organização, como uma empresa, a maioria das vezes, sem fins lucrativos, com resultados programados e avaliados constantemente, que interage diariamente com seu público.

3.2.1 Serviços

E como em qualquer organização, desde a seleção da obra até a disposição nas estantes para o usuário, ocorrem várias ações que juntas formam a cadeia documental, que pode ser dividida em quatro grandes processos: formação e desenvolvimento das coleções; organização das coleções; dinamização do uso das coleções e funções gerenciais.

Formação, desenvolvimento e organização das coleções.

É composto por sub processos de identificação dos pontos fortes e fracos de uma coleção de materiais da biblioteca em relação às necessidades dos usuários e recursos da comunidade.

- Planejamento e elaboração de políticas: perpassa pelo estudo da comunidade de usuários, com um diagnóstico do perfil dos usuários com suas principais características, desejos e necessidades informacionais, seus hábitos de leitura e de frequência à biblioteca para determinar as políticas que nortearão todo o processo de formação e desenvolvimento de coleções.

- Seleção: o processo que implementa o que está formalizado na política de seleção, definindo as coleções que irão compor o acervo, tanto quanto à forma: periódicos, livros, audiovisuais, como quanto ao conteúdo, assuntos de interesse e nível de cobertura.

- Aquisição: inclui todas as atividades ligadas aos processos de compra, doação e permuta dos documentos, além do controle patrimonial do acervo.

- Avaliação de coleções: avalia se o acervo está atendendo às necessidades informacionais de seus usuários. Por ser uma avaliação qualitativa é necessário o estabelecimento de critérios que expressem aquilo que realmente se pretende avaliar.

- Desbastamento e descarte de coleções: seleciona aqueles documentos que por meio da avaliação de coleção foram considerados desnecessários ou defasados em relação às expectativas dos usuários.

Organização das coleções

Consiste no processamento técnico das coleções pela análise temática e descritiva de cada item para facilitar o acesso, localização, utilização, além do armazenamento das coleções e o seu adequado arranjo no espaço disponível.

- Processamento técnico: reúne as atividades de classificação, indexação e catalogação dos itens, o que permite a recuperação das informações.

- **Armazenagem:** responsável pela localização física das coleções no ambiente da biblioteca, pela disposição das estantes e demais móveis e pelas atividades relativas à conservação, limpeza e segurança dos acervos.

Dinamização das coleções

Considerada como atividades-fim da biblioteca por serem exercidas junto ao usuário, abrangem desde a divulgação de um calendário de eventos a grupo de especialistas até o treinamento de um indivíduo na utilização de determinada base de dados.

- **Referência:** todas as atividades voltadas para a divulgação da biblioteca, orientação e auxílio aos usuários, promoção de eventos, oferecimento de produtos, entre outros.

- **Circulação:** controle da movimentação das coleções dentro e fora da biblioteca, inscrição de usuários, aviso de atraso e aplicação de penalidade, normalmente se enquadra nessa função.

- **Reprodução:** atividades ligadas a serviços de fornecimento e provisão de cópias e seu controle.

Funções gerenciais

As funções gerenciais ou administrativas serão aquelas responsáveis pela atividade de todas as funções meio ou fim e pelo seu direcionamento e ajuste aos objetivos e meta estipuladas.

O denominador comum às funções administrativas é a informação, pois todo ato administrativo é baseado na informação. No planejamento a informação define os elementos da ação futura; na organização mostra a situação atual e os objetivos estabelecidos; na direção a informação é importante para o processo de decisão; e na avaliação é realizada pela comparação de dados. A informação reduz a incerteza no processo de tomada de decisões.

Para estabelecer a comunicação entre as funções administrativas é preciso uma troca de informações, ideias e atividades entre os integrantes da equipe, comunicação formal e informal. Um sistema que disponibilize e agilize esse fluxo, facilitando a compreensão de problemas e as necessidades de ações conjuntas.

4. Notas Metodológicas

O caminho metodológico percorrido para a realização deste artigo começou com a proposição do objetivo a ser alcançado, a revisão de literatura sobre as duas áreas, observação in loco e análise da observação.

A revisão de literatura é “um conjunto de procedimentos que visa identificar informações bibliográficas, selecionar documentos pertinentes ao tema estudado e proceder à respectiva anotação das referências e dos dados dos documentos utilizados na redação do trabalho acadêmico (STUMPF, p.51, 2009). Para embasar todo o trabalho, a revisão de literatura buscou aprofundar os conceitos de comunicação organizacional, biblioteconomia e biblioteca com a leitura de livros, artigos, monografias e dissertações publicadas nas respectivas áreas.

Já o estudo de caso “é uma inquirição empírica que investiga um fenômeno contemporâneo dentro de um contexto da vida real, quando a fronteira entre o fenômeno e o contexto não é claramente evidente e onde múltiplas fontes de evidência são utilizadas. É a estratégia preferida quando é preciso responder a questões do tipo 'como' e 'por que' e o pesquisador tem pouco controle sobre os eventos e quando o foco se encontra em fenômenos contemporâneos inseridos em algum contexto da vida real. ” (YAN apud DUARTE, 2009, p.216)

Para entender a complexidade de muitas situações, a participação direta e a observação do fenômeno de interesse pode ser o melhor método de pesquisa. Na observação participante, o observador coloca-se na posição dos observados, devendo inserir-se no grupo a ser estudado como se fosse um deles, pois assim tem mais condições de compreender os hábitos, atitudes, interesses, relações pessoais e características do funcionamento daquele grupo (BARDIN, 1997). Isso requer que o observador se torne

parte do universo investigado para entendimento do contexto das ações e apreensão dos aspectos simbólicos que o permeiam (PROENÇA, 2008).

Na análise optei por dividir as atividades da biblioteca de acordo com a cadeia documental, que é o conjunto de todas as ações que ocorrem em uma biblioteca desde a seleção de uma obra até a disposição nas estantes para o usuário, separados em quatro processos: formação e desenvolvimento, organização, dinamização do uso das coleções e funções gerenciais. As atividades específicas de cada grande processo foram descritas e contextualizadas com o *modus operante* da biblioteca para depois sugerir quais seriam os instrumentos de comunicação que contribuiriam para melhorar, aperfeiçoar ou valorizar cada atividade.

5. Análise e Discussão

Para Kunsch (1999, p.77) “a comunicação interna é planejada em torno de propósitos claramente definidos, para viabilizar toda a interação possível entre a organização e seus colaboradores lançando mão de metodologias e técnicas de comunicação institucional e até da comunicação mercadológica”. A missão elementar da comunicação interna precisa favorecer o desenvolvimento e a manutenção de um clima positivo, favorável ao alcance dos objetivos e metas estratégicas da unidade e ao desenvolvimento contínuo de seus serviços e atividades e à expansão de seus produtos. Os canais e as campanhas internas devem estabelecer papéis cruciais na unidade de informação para a efetivação do processo comunicacional dentro dela.

O alvo da comunicação interna neste artigo é a comunidade de pessoas que trabalham na biblioteca, não se restringindo apenas aos servidores, mas também aos prestadores de serviço e aos estagiários. A comunicação interna na biblioteca bem estruturada:

Evita rumores e fofocas. Quando as informações ficam presas na alta administração e não informa o que realmente está acontecendo, de forma verdadeira, cria-se especulações, teorias, fofocas e rumores falsos. Abrindo um canal de comunicação informando a realidade da biblioteca, não há conspiração sobre o que se passa e ainda poderão ajudar a pensar em formas de contornar as situações complicadas.

Aumenta o sentimento de pertencimento do funcionário. Mantendo uma comunicação constante e verdadeira com a equipe, eles se sentem mais importantes e reconhecidos como peças chave dentro da biblioteca e evita que espalhem informações estratégicas, ou aumentem boatos e reclamações contra ela.

Abre espaço para dúvidas e sugestões. Uma das consequências do efeito que acabamos de citar, é que o funcionário, se sentindo mais pertencente a biblioteca, passa também a ter mais liberdade para tirar suas dúvidas e propor melhorias na organização como um todo. Além do mais, isso também funciona para esclarecer todas as dúvidas que os colaboradores possam ter, evitando boatos e especulações, e ainda faz com que a biblioteca possa crescer e melhorar se baseando nas sugestões e críticas de todos.

Engaja os colaboradores. Funcionários engajados são ótimos influenciadores para outros colaboradores, usuários e fornecedores, e podem ajudar a espalhar a cultura da biblioteca, evidenciando os pontos fortes e impedindo que boatos circulem e destruam sua reputação.

5.2 Sugestões de canais de comunicação na biblioteca

Mural de avisos: Normalmente são atualizados com panfletos e cartazes fixados periodicamente. Apesar serem relativamente baratos, os murais têm perdido espaço para outros canais na medida em que não são muito atrativos e exigem um grande esforço de atualização. A dica é colocá-los em espaço comum e designar um servidor de cada seção para ficar responsável por sua atualização periódica. Não existe mural na Biblioteca.

E-mail: Através de grupos, que podem englobar toda a biblioteca ou apenas sessões específicas, as mensagens enviadas são acessadas pelos colaboradores e efetivas se transmitidas da maneira certa. Investir nos e-mails como forma de comunicação, lembre-se de caprichar nos títulos para garantir sua abertura e de elaborar o conteúdo de cada um deles de forma atrativa e clara, para sua mensagem ser compreendida da melhor forma.

Intranet: Bastante utilizada quando se trata de comunicação interna. Através dessas redes privadas, as pessoas podem compartilhar arquivos e informações confidenciais e se manterem conectadas a toda a empresa. A intranet, porém, ainda é um

pouco limitada em termos de comunicação e assim como os e-mails, pode perder sua efetividade em determinados contextos.

Para estabelecer um processo de Comunicação Interna dentro da biblioteca é fundamental a elaboração de um Planejamento que respeite as seguintes etapas:

- Atender às metas do Planejamento Estratégico do Tribunal, buscando identificar de que maneira a Comunicação Interna pode colaborar com o alcance dos resultados desejados;
- Realizar um diagnóstico;
- Estabelecer os objetivos da Comunicação Interna;
- Criar o Plano de Ação da Comunicação, estabelecendo processos e atividades;
- Estruturar os canais: veículos, eventos e ações;
- Gerir os conteúdos comunicáveis;
- Mensurar resultados a partir de um sistema de indicadores com base no que é relevante para o sucesso da biblioteca.

5.3 Análise

O principal benefício de uma eficiente comunicação interna e externa é o fortalecimento entre ambas e a construção de relacionamentos sólidos, compartilhando os objetivos da biblioteca e fortalecendo estas relações, visando à satisfação de todos os envolvidos. A comunicação integrada surgiu como forma de fazer com que todos que compõe a biblioteca, sejam informados de forma rápida e objetiva, para garantir eficiência e produtividade, e deixar o clima organizacional mais agradável, mais colaborativo e engajado, para que os objetivos compartilhados sejam alcançados.

Quando a comunicação da biblioteca é eficiente, os papéis são bem definidos, todas as seções trabalham de forma integrada e todos os colaboradores sabem em que se basear para o relacionamento com o público externo.

A união das comunicações institucional, mercadológica e interna deu origem ao que hoje chamamos de composto de comunicação organizacional e tornar sua aplicação

correta é fundamental para que a biblioteca desenvolva ações integradas para atender aos diferentes públicos.

A comunicação institucional, por exemplo, tem como finalidade construir e manter a imagem da organização junto ao seu público externo. Já a comunicação interna fala diretamente com o colaborador e a mercadológica serve para a divulgação de produtos e serviços.

Para alcançar os objetivos da biblioteca, faz-se essencial o planejamento estratégico da comunicação. Nessa planificação são traçadas as metas a serem atingidas, que vão desde a decisão sobre o futuro da instituição, passando pela divulgação institucional e pela comercialização de produtos e serviços para diferentes públicos, até chegar aos resultados pretendidos.

Um bom plano de comunicação deve conter a definição do público-alvo a ser atingido, deve deixar bem claro qual o posicionamento da empresa, ou seja, a identidade e a imagem que se pretende passar, além de elaborar formas de firmar a marca perante o mercado. Tudo isso contribui para o melhor entendimento do público interno como o externo e obter maior aceitação das atividades da organização.

Alcançar as metas depende de como explorar de maneira eficiente as várias ferramentas de comunicação: marketing, publicidade, propaganda, merchandising, assessoria de imprensa etc. Por isso é essencial se apoiar em bons profissionais da área, que podem ser os colegas da Secretaria de Comunicação do Tribunal e esses saberão identificar quais as ações devem ser utilizadas. O ideal é aplicar por completo o composto de comunicação, mas se isso não for possível, é importante saber qual é o momento de utilizar cada uma de suas estratégias.

Se a biblioteca tem como objetivo aumentar a divulgação de seus produtos, o melhor é apostar na comunicação mercadológica contextualizada para a realidade de uma instituição sem fins lucrativos. Se o objetivo é visibilidade e credibilidade, por que não utilizar das ferramentas de comunicação institucional? Já se a proposta é trabalhar a integração de seu público-interno, o melhor é adotar posturas indicadas pela comunicação interna.

O diagnóstico dos problemas estruturais e de relacionamento interno permite identificar dificuldades, ameaças, falhas e oportunidades de comunicação. Essa

identificação possibilita criar um sistema de comunicação apropriado à cultura existente e, conseqüentemente, um modelo de gestão que garanta a consecução da missão da biblioteca. O diagnóstico da comunicação permite o levantamento de dados originários da gestão administrativa, o questionamento dos procedimentos realizados e contribuir para a compreensão, análise e proposição de alternativas de comunicação capazes de alterar os relacionamentos hierárquicos estabelecidos e de transformar as ações e os procedimentos adotados.

6. Conclusão

Nas bibliotecas, a troca de informações entre os funcionários é fundamental para o seu funcionamento eficaz. Todos devem saber e acompanhar o que ocorre no seu setor, bem como em todos outros setores da unidade. O bibliotecário gestor deve propiciar a comunicação mediante reuniões periódicas entre os membros da equipe, divulgando a ata das reuniões com os diretores da instituição a qual é subordinada, fazendo-se conhecer as críticas e elogios recebidos da equipe, disseminando notícias internas e externas que influenciem a atuação da unidade e da instituição como um todo.

Após essa análise da comunicação organizacional em seus diversos ângulos de abordagem no que se refere aos tipos de comunicação existentes dentro da biblioteca, indicamos algumas estratégias para aperfeiçoar e maximizar o processo de comunicação organizacional, de modo que esta atinja o máximo de eficiência na Biblioteca do STJ.

O que se deve saber, primeiramente, é que a comunicação organizacional em suas diversas formas ou tipologias deveria funcionar como uma “orquestra” nas unidades de informação, na qual todos os recursos devem estar em completa e homogênea afinação. Presume-se, por conseguinte, que se algum desses instrumentos estiver “desafinado”, toda a orquestra estará comprometida.

Bibliografia

ALMEIDA, Maria Christina Barbosa de. Planejamento de bibliotecas e serviços de informação. 2 ed. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2005.

AMARAL, Sueli Angélica do. Marketing na ciência da informação. Brasília: Editora Universidade de Brasília, 2007.

AMARAL, Sueli Angélica do. Promoção: o marketing visível da informação. Brasília: Brasília Jurídica, 2001.

CURVELLO, J. J. A. Estudos de comunicação organizacional: entre a análise e a prescrição. Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares da Comunicação (Intercom). In: CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO, 25, 2002, Salvador. Acesso em: 09 maio 2017

DUARTE, E. A.; BRAGA, R. R. M. O. A comunicação organizacional em unidades de informação. **Informação & Informação**, v. 17, n. 3, 2012. Disponível em: <<http://basessibi.c3sl.ufpr.br/brapci/v/a/13320>>. Acesso em: 01 Jun. 2017.

DUARTE, Jorge; BARROS, Antônio. Métodos e técnicas de pesquisa em comunicação. São Paulo: Atlas, 2005.

KUNSCH, Margarida M. Krohling. Comunicação organizacional: histórico, fundamentos e processos. São Paulo: Saraiva, 2009.

KUNSCH, Margarida M. Krohling. Comunicação organizacional: linguagem, gestão e perspectivas. São Paulo: Saraiva, 2009.

KUNSCH, Margarida M. Krohling. Relações públicas e modernidade: novos paradigmas na comunicação organizacional. São Paulo: Summus, 1997.

KUNSCH, Margarida Maria Krohling. Planejamento de relações públicas na comunicação integrada. São Paulo: Summus, 2003.

FORMIGA, Asdrubal Borges. Muito além dos meios: comunicação organizacional: desafios e interfaces. Brasília: Editora Universidade de Brasília, 2014.

NASSAR, Paulo. O que é comunicação empresarial. São Paulo: Brasiliense, 1995.

PUTMANN, Linda L.; PHILLIPS, Nelson; CHAPMAN, Pámela. Metáforas da comunicação e da organização. In: Handbook de estudos organizacionais. São Paulo: Atlas, 2004, v. 3, p. 77-125.

REGO, Francisco Gaudêncio Torquato do. Comunicação empresarial, comunicação institucional: conceitos, estratégias, sistemas, estrutura, planejamento e técnicas. 3.ed. São Paulo: Summus, 1986.

ROMANI, Claudia; BORSZCZ, Iraci (Org.). Unidades de informação: conceitos e competências. Florianópolis: Ed. UFSC, 2006.

SARACEVIC, T. Ciência da informação: origem, evolução e relações. Perspectivas em Ciência da Informação, Rio de Janeiro, v. 1, n. 1, p. 41-62, jan./jun.1996.

TORQUATO, Gaudêncio, Tratado de Comunicação Organizacional e Política. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2004.