

# A COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL DA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA

**Gleide Bitencourte José Ordovás** (UFSC) - gleide.bjo@ufsc.br

**Andréa Figueiredo Leão Grants** (UFSC) - andrea.grants@ufsc.br

## **Resumo:**

*Este trabalho é um relato de experiência que se propõe a apresentar o resultado da aplicação de um questionário elaborado pela Comissão de Comunicação e Marketing, que teve o objetivo geral de diagnosticar a comunicação organizacional da Biblioteca Universitária da Universidade Federal de Santa Catarina, como respostas as demandas desta área, para verificar possíveis problemas e, deste modo, planejar e desenvolver ações visando o aperfeiçoamento da mesma. Iniciando o relato com uma descrição do questionário, as questões e principais resultados. Com os resultados algumas ações foram desenvolvidas e colocadas em prática. Em decorrência destes resultados e ações, percebeu-se o quanto é importante a aplicação de um modelo de comunicação organizacional que possa auxiliar na gestão da comunicação da Biblioteca Universitária. Trata-se de um instrumento que oferece alternativas facilitadoras para a administração da instituição, especialmente, no que tange ao planejamento estratégico da comunicação desta unidade de informação, respondendo assim, com um serviço eficiente e eficaz para a sociedade, que é a sua provedora e a principal beneficiária.*

**Palavras-chave:** *Gestão de bibliotecas. Comunicação em bibliotecas. Gestão da comunicação. Bibliotecas universitárias.*

**Eixo temático:** *Eixo 6: Gestão de bibliotecas*



# XXVIII Congresso Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação

Vitória, 01 a 04 de outubro de 2019.

Videografia: ( ) Sim (X) Não

## INTRODUÇÃO

As bibliotecas universitárias estão inseridas em ambientes de diversidade cultural, possuem um quadro funcional variado e comunicam-se com a sociedade utilizando-se de vários meios. A comunicação deve ser entendida de forma séria e responsável, nestas organizações.

Kunsch tem seus estudos voltados para comunicação organizacional, utilizando-se de conhecimento da área da administração. A autora salienta a importância da utilização de métodos científicos, baseados em estudos, para gerir a comunicação das organizações. Para a autora, as organizações podem ser vistas como um sistema aberto, nos aspectos fundamentais, e “subsistema de um sistema maior, a sociedade” (KUNSCH 2003). Ela ressalta que

Vivemos numa sociedade organizacional, formada por um número ilimitado de diferentes tipos de organizações, que constituem parte integrante e interdependente da vida das pessoas. O indivíduo, desde que nasce e durante a sua existência, depara-se com um vasto contingente de organizações, que permeiam as mais diversas modalidades no âmbito dos setores públicos, privado e do chamado terceiro setor. (KUNSCH, 2003, p. 19).

As organizações fazem parte de nossas vidas de diversas formas, para responder as mais diversas necessidades da sociedade. A utilização do termo organização para tratar das bibliotecas universitárias se dá por sua adequação na amplitude da abrangência do termo. Para Kunsch, ao entender as empresas como organizações pode se referir a qualquer tipo, como as públicas, privadas, sem fins lucrativos, ONGs, fundações etc., não se restringindo ao que se denomina empresa.

A comunicação organizacional é essencial em qualquer tipo de organização. Kunsch destaca que

Interdependentes, as organizações têm de se comunicar entre si. O sistema organizacional se viabiliza graças ao sistema de comunicação nele existente, que permitirá sua contínua realimentação e sua sobrevivência. Caso contrário, entrará num processo de entropia e morte. Daí a imprescindibilidade da comunicação para a organização social. (KUNSCH, 2003, p. 69).

Isso demonstra a importância da comunicação entre organizações que se correlacionam, independente de níveis ou hierarquias. Bibliotecas universitárias federais são interdependentes das universidades das quais fazem parte, que por sua vez estão ligadas às administrações governamentais. A comunicação nestas organizações deve, preeminentemente, fazer parte do planejamento estratégico.

As tecnologias da informação e comunicação (TICs) se desenvolveram de forma a auxiliar na comunicação, trazendo a sociedade para perto das decisões de interesse público, porém, de acordo com Kunsch, as TICs

[...] podem simplesmente ser meras promotoras da maior rapidez de circulação da informação e oferecer serviços de má qualidade. Isto se não vierem acompanhadas de uma profunda reestruturação administrativa no setor público e de um olhar mais atento das organizações para a ascensão da sociedade civil na vida política dos países, se não estiverem sustentadas por estratégias apropriadas de comunicação. (KUNSCH, 2011, p. 16).

As bibliotecas universitárias também precisam rever sua comunicação, interna e externa, para poder se adequar as mudanças ocorridas pela rapidez da informação e a maior participação da sociedade,

[...] temos que agir no sentido de construir o futuro das organizações. Esse é o real sentido da nossa atividade para este mundo corporativo que vem exigindo proximidade, conexão, diálogo, relacionamento, interação, aprendizagem e conhecimento. Proponho uma nova maneira de perceber e produzir significados no cotidiano das relações e interações sociais que permeiam naturalmente a vida das organizações, tornando a área da comunicação organizacional arcabouço fundamental no processo de gestão estratégica das organizações. (MARCHIORI, 2009, p. 294).

Utilizando-se das conceituações destes autores, no que tange a comunicação organizacional, entende-se que as bibliotecas são organizações que lidam diretamente com estes desafios. Responsáveis por gerir a informação em vários suportes, atendem um público, externo e interno, cada dia mais exigente em toda sua diversidade, e precisam trabalhar a comunicação em suas várias formas e meios. As bibliotecas enquanto centros de informação precisam gerir a disseminação informacional, e para planejar esta gestão a comunicação é um dos pontos essenciais. Problemas com a comunicação, seja externa ou interna, podem acarretar retrabalhos e prejuízos para a administração que, no caso de bibliotecas inseridas em instituições públicas, lidam com verbas controladas por uma administração governamental e respondem para a sociedade por seus atos.

Este trabalho é um relato de experiência que se propõe a apresentar o resultado da aplicação de um questionário elaborado pela Comissão de Comunicação e Marketing (CCM), que teve o objetivo geral de diagnosticar a comunicação organizacional da Biblioteca Universitária da Universidade Federal de

Santa Catarina (BU/UFSC), como respostas as demandas desta área. Iniciando o relato com uma descrição do questionário, as questões e principais resultados.

## **RELATO DE EXPERIÊNCIA: COMPORTAMENTO DE COMUNICAÇÃO DOS SERVIDORES BU/UFSC 2017/18**

Como metodologia para alcançar os objetivos desta pesquisa, verificou-se a importância da utilização, enquanto abordagem, do método dedutivo. Para a coleta de dados foram empregadas as técnicas de questionário, de estudo de caso e a análise de conteúdo. O questionário foi necessário para fazer o levantamento das informações, acerca da comunicação organizacional da BU/UFSC. Utilizando-se da análise de conteúdo, verificou-se os dados quantitativos e assim foram abordados de forma sistemática.

O questionário foi planejado pela CCM, juntamente com a Direção da BU/UFSC, visando identificar lacunas e buscar a melhoria no processo de comunicação dos servidores lotados na instituição, partindo da análise do comportamento de comunicação destes.

Foram um total de 98 respostas, do quadro geral de 110 servidores lotados na BU/UFSC. A aplicação se deu ao final do ano 2017 e os resultados foram tabulados e apresentados em 2018.

O questionário apresentava três questões fechadas, mas com possibilidade de complementos, e uma questão aberta, para sugestão de melhorias. Os servidores foram orientados de que suas respostas seriam recebidas de forma anônima, para que tivessem uma liberdade maior em suas participações.

A primeira questão dizia respeito a frequência de uso das ferramentas de comunicação oferecidas pela BU. Verificou-se que o e-mail institucional foi a ferramenta mais usada, 79% afirmou usar diariamente. Já o portal da BU teve índice diário de 63% dos servidores. A terceira ferramenta com mais uso pelos servidores foi o informativo “Quais são as Novas?” (informativo interno disponibilizado semanalmente via e-mail institucional), com 42% de uso semanal. Nos complementos houve sugestões do tipo:

*“Conscientização do uso das ferramentas. Principalmente com relação aos conteúdos dos e-mails, bem como as discussões geradas. Ensino de uso da ferramenta “responder a todos” e quando deve ser utilizada”.*

*“Gostei dos Quais são as novas? semanalmente, uma coisa para minimizar os e-mails da caixa”.*

*“A comunicação está satisfatória. Importante manter o site da BU sempre atualizado”.*

Os resultados da primeira questão surpreenderam a CCM, pois tinha-se um entendimento de que o e-mail institucional não era usado com frequência. Outro resultado favorável foi a boa recepção do informativo, que foi criado para diminuir o excesso de e-mails desnecessários.

A segunda questão foi sobre a avaliação da comunicação na BU, de um modo geral. A opção “Boa” teve 59% das seleções, enquanto 31% entenderam ser

“Regular”. No complemento desta questão, surgiram muitas sugestões e críticas, que auxiliaram no processo de melhorias:

*“As ferramentas são boas, o que falta é uma obrigatoriedade de uso aos servidores”.*

*“Melhorou muito, mas os serviços não são tão conhecidos pelos servidores. Há ruído de comunicação”.*

*“É boa, porém creio que algumas informações oficiais deveriam ser tratadas por e-mail e não apenas no grupo de WhatsApp, ou pelo menos, a conclusão da questão ser repassada por e-mail”.*

As sugestões da segunda questão serviram de subsídios para encaminhamentos de melhorias, como a orientação de uso das ferramentas oficiais de comunicação da BU/UFSC.

Na terceira questão foi abordado a utilização da comunicação pessoal para se informar. Dos resultados, apenas 1% disse não utilizar de comunicação pessoal. Da grande maioria, 57% se informa com as chefias e 39% com os demais colegas. Nesta questão não houveram sugestões.

Esta questão chamou atenção para a importância que as chefias têm em seus setores, no que diz respeito a disseminação das informações.

A última questão procurou verificar, na opinião dos servidores, como os processos de comunicação poderiam ser melhorados. Esta era uma questão aberta, que gerou sugestões e apontamentos acertados, que auxiliaram nas tomadas de decisões e melhorias nos processos de comunicação organizacional da instituição. Destacam-se algumas destas sugestões:

*“Mais interesse pelo trabalho/setor do outro. Mais “Bom dia biblioteca”. Mais momentos de cafezinhos entre equipes”.*

*“Os meios de comunicação utilizados pela BU são condizentes com a modernidade. Embora possa não estar atingindo a totalidade dos receptores, não por deficiência das ferramentas utilizadas, mas por alguma dificuldade de usar tecnologias de alguns receptores. Talvez uma comunicação oral, através de chamada geral periódicas, semanal/quinzenal possa atingir os receptores com alguma dificuldade de manipulação e acesso das novas tecnologias. Considerando ainda que a oralidade é uma forma mais humanizada no processo de comunicação”.*

*“Treinamento sobre os processos de comunicação. Melhorando os informativos internos como um boletim mais aprimorado. A comunicação poderia ser mais unificada em um informativo para evitar a dispersão”.*

*“O mural interno poderia ser mais atrativo, de repente movê-lo de local, acredito que poucos parem para ler, por já estarem de saída”.*

Foi a partir destas respostas que surgiram a maioria das ações de melhorias da comunicação organizacional da BU/UFSC.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A aplicação deste questionário teve como objetivo geral diagnosticar a comunicação organizacional da BU/UFSC, para verificar possíveis problemas e, deste modo, planejar e desenvolver ações visando o aperfeiçoamento da mesma.

Com os resultados algumas ações foram desenvolvidas e colocadas em prática, tais como: capacitações para orientar sobre o uso do e-mail institucional e meios de comunicação da BU; divulgação ampliada do informativo “Quais São as Novas?”, incluindo a oferta em formato impresso, em locais estratégicos da BU; realocação do Mural de Informações (Biblioteca Central), para maior visibilidade; disponibilização das agendas das reuniões da comissões; encaminhamento à direção da sugestão de que mais reuniões nos/e entre os setores sejam realizadas; maior frequência na realização do evento “Bom Dia Biblioteca” (evento de integração entre setores para demonstrar novos serviços, ferramentas ou inovações); criação de um café coletivo dos servidores, toda primeira quarta-feira do mês; entre outras ações que estão em desenvolvimento.

Em decorrência destes resultados e ações, percebeu-se o quão é importante a aplicação de um modelo de comunicação organizacional que possa auxiliar na gestão da comunicação da BU/UFSC. Trata-se de um instrumento que oferece alternativas facilitadoras para a administração da instituição, especialmente, no que tange ao planejamento estratégico da comunicação desta unidade de informação, respondendo assim, com um serviço eficiente e eficaz para a sociedade, que é a sua provedora e a principal beneficiária.

## REFERÊNCIAS

KUNSCH, Margarida Maria Krohling. **Planejamento de relações públicas na comunicação integrada**. 4. ed. rev. São Paulo: Summus Editorial, 2003. 417p. (Novas buscas em comunicação ; V. 17).

KUNSCH, Margarida Maria Krohling (Coord). **Comunicação pública, sociedade e cidadania**. São Caetano do Sul: Difusão Editora, 2011. 293 p. (Série Pensamento e Prática. 4).

MARCHIORI, Marlene Regina. As interconexões entre cultura organizacional e comunicação. In: KUNSCH, Margarida Maria Krohling (Org.). **Comunicação organizacional**. São Paulo: Saraiva, 2009. 2v. p. 294.