



A COMUNICAÇÃO NO SISTEMA DE BIBLIOTECAS DA UFG: UM ESTUDO DE CASO

ROSE MENDES DA SILVA; MARIA FRANCISCA MAGALHÃES NOGUEIRA
rosemsilva38@gmail.com

Objetivo: Analisar a comunicação emitida verificando se a cultura da instituição está sendo expressa, levantar meios, fluxos e redes de comunicação, verificar quais os meios mais eficazes no alcance aos públicos, identificar se a linguagem e as estratégias utilizadas para emitir a comunicação estão adequadas. **Método:** Foram escolhidos três departamentos na Biblioteca Central (BC) – Seção de Referência, Gerência de Circulação e Setor de Comunicação – para servir de representação do todo, pois o Sibi/UFG hoje possui nove unidades. Utilizou-se o estudo de caso como método e entrevistas para a pesquisa empírica. A população foi dividida em dois grupos: colaboradores efetivos e terceirizados da BC (GRUPO 1), e usuários da BC, composto por estudantes e servidores da UFG (GRUPO 2). Foi construído um questionário para cada grupo. Para o GRUPO 1 o questionário foi aplicado pessoalmente pela pesquisadora, totalizando 25 respondentes. Para o GRUPO 2 foi enviado por e-mail através da ferramenta Google Drive, devido ao tamanho da amostra inicial: 316 sujeitos. **Resultados:** Observou-se que há um modelo de comunicação próprio do Sibi/UFG que expressa, de certa forma, a cultura da organização, estruturado em um plano construído em conjunto pelas bibliotecas. Ainda há uma expressiva lentidão na emissão da comunicação. A falta de uma política de recursos humanos, por parte do governo federal, direcionada às especificidades de uma biblioteca universitária reflete negativamente na comunicação com os públicos. O software gerenciador de bibliotecas implantado em 2004 melhorou a comunicação interna e com os usuários. A pesquisa empírica mostrou que dois dos meios de comunicação mais tradicionais ainda são muito necessários: cartazes e contato face-a-face, e que havia desconhecimento da presença do Sibi/UFG no Facebook. **Conclusão:** Meios mais comuns – site, e-mail, mural, cartaz e conversa informal – ainda são os mais utilizados. Sendo, então, os mais eficazes no alcance dos públicos. No geral, os meios utilizados estão adequados e são suficientes ao processo de comunicação no Sibi/UFG. No que se refere à linguagem e às estratégias para emitir a comunicação, a pesquisa empírica mostrou que estas estão adequadas apenas a uma parte dos públicos pesquisados, pois há pontos em que a informação emitida ainda está truncada.

Palavras-chave: Comunicação. Comunicação Organizacional. Biblioteca