

O Levantamento dos Stakeholders de uma Biblioteca: O Case da Biblioteca Pública Estadual da Paraíba

Research on the stakeholders of a library: the case of the State Public Library of Paraíba

Tiago Eloy Zaidan¹

¹ Mestre em Comunicação Social pela Universidade Federal de Pernambuco; graduado em Comunicação Social pela Universidade Federal de Alagoas; Professor da Unidade Acadêmica de Gestão e Negócios do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba (UAG - IFPB). E-mail: eloyzaidan@gmail.com

Recebido em 28 de novembro de 2015; Aceito em 20 de abril de 2016.

Resumo

O presente artigo tem como foco as bibliotecas, de natureza pública ou privada, abertas gratuitamente ao público e com acervo circulante para empréstimo de livros, e visa levantar os stakeholders básicos de uma biblioteca – incluindo, além dos usuários, aqueles identificados como público interno, membros da comunidade onde se insere a instituição, órgãos governamentais os quais possam influenciar as atividades da biblioteca, meios de comunicação, fornecedores de bens e serviços inerentes ao funcionamento do espaço cultural, dentre outros – e apresentar linhas gerais para o relacionamento com esses, com vistas a promover o estreitamento da relação entre o espaço cultural e os seus diversos públicos. Este trabalho vale-se do recurso metodológico do estudo de caso com a Biblioteca Pública Estadual Augusto dos Anjos, de João Pessoa, com vistas a descortinar, na prática, a aplicação e/ou identificação dos elementos e recursos percorridos no desenvolvimento do paper.

Palavras-chave: Biblioteca. Stakeholders. Comunicação Dirigida. Estudo de Caso.

Abstract

This article focuses in the libraries, public or private, open free to the public and with collection of books available for loan, and aims to investigate the basic stakeholders of a library - including, in addition to users, those identified as public internal, community members, government agencies which may influence the activities of the library, the media, suppliers of property and services related to the operation of cultural space, among others - and to present guidelines for the relationship with these aiming to promoting a rapprochement between the cultural space and its various stakeholders. This work is based in the methodological approach of the case study with the State Public Library Augusto dos Anjos, of João Pessoa, in order to discover, in practice, the application and / or identification of the elements and resources percorridos in development of the article.

Keywords: Library. Stakeholders. Directed communication. Case study.

INTRODUÇÃO

O presente artigo está calcado em dois recortes. O primeiro são as bibliotecas, de natureza pública ou privada, abertas gratuitamente ao público, mediante cadastro, com o qual se dá acesso ao empréstimo dos livros. O segundo recorte é o reconhecimento e definição dos *stakeholders* da biblioteca, enquanto pressuposto para a confecção adequada das mensagens aos distintos segmentos de interesse e para o redundante estreitamento da relação entre o espaço cultural e os seus diversos públicos.

Os objetivos precípuos deste trabalho são:

a. O de levantar os *stakeholders* básicos de uma biblioteca e apresentar linhas gerais para o relacionamento com esses; e

b. Investigar, por meio de estudo de caso, quais os *stakeholders* da Biblioteca Pública Estadual Augusto dos Anjos, de João Pessoa, na Paraíba, e quais as bases adotadas no relacionamento com eles.

O estudo está concentrado metodologicamente:

a. Na pesquisa exploratória, por meio de levantamento bibliográfico e documental, por meio do qual se espera obter “(...) uma visão global do fato ou fenômeno estudado” (OLIVEIRA, 2011, p.54), no caso, o setor de bibliotecas e o levantamento dos diferentes segmentos de públicos passíveis de serem contemplados por serem influenciados ou influenciarem os trabalhos dos espaços culturais.

b. Estudo de caso, o qual “(...) permite que os investigadores foquem um ‘caso’ e retenham uma perspectiva holística e do mundo real (...)” (YIN, 2015, p.4). O estudo de caso engendrado neste trabalho dedica-se, sobretudo, a aspectos relacionados à identificação dos *stakeholders* e à definição das bases gerais de relacionamento com estes por uma biblioteca.

Para a realização do estudo de caso - cujo objetivo é descortinar os *stakeholders* e as bases de relacionamento com esses, ou, na pior das hipóteses, para constatar a ausência de tal levantamento - foi elencada a Biblioteca Pública Estadual Augusto dos Anjos, de João Pessoa.

O estudo de caso está permeado por entrevista individual em profundidade, com identificação do entrevistado, a partir de questionário semi-aberto, conjugando a flexibilidade das respostas livres com o controle propiciado por um roteiro-base, cujas questões-chave servirão como fundamento “(...) para comparação de respostas e articulação de resultados, auxiliando na sistematização das informações fornecidas por diferentes informantes” (DUARTE, 2009, p. 67). O instrumento de coleta utilizado foi a gravação, a qual permite o registro integral da contribuição do entrevistado. Quanto ao uso do gravador, para Duarte (2009, p.76), “apesar de certa discussão, a experiência indica que não afeta o resultado e oferece maior segurança à fonte”. Quando cabível, foi contemplada, ainda, a análise de mensagens confeccionadas pelo espaço cultural destinada a públicos específicos.

A sistematização das entrevistas em profundidade foi executada tomando-se por alicerce categorias analíticas, “(...) obtidas a partir do fracionamento e da classificação em temas autônomos, mas inter-relacionados” (DUARTE, 2009, p.79), estruturadas de forma a organizar o conjunto de informações obtidas com o entrevistado.

Apesar de o trabalho ter como foco um perfil específico de biblioteca – aquelas abertas ao público, de forma gratuita, e com acervo circulante, independentemente do caráter, se público ou privado – espera-se que o estudo aqui apresentado sirva, ao menos, como suporte para a realização de um levantamento dos *stakeholders* de uma biblioteca de qualquer natureza, atividade necessária para o melhor atendimento das

expectativas dos diferentes públicos e para o conseqüente estreitamento do relacionamento destes com a instituição.

Uma biblioteca pode ser definida a partir de sua condição, de propiciadora da "(...) existência de alguma forma de organização que permita encontrar o que se deseja (...)" (MILANESI, 2002, p. 12). Também representa o esforço para se proteger um patrimônio humano, calcado no conhecimento acumulado pelas gerações anteriores e sobre o qual novos conhecimentos e avanços podem ser construídos. A não conservação e o perecimento dos acervos de conhecimento humanos representam, portanto, um prejuízo decisivo para o desenvolvimento de um povo.

PÚBLICOS

A biblioteca, como de resto qualquer organização, deve pavimentar uma interação planejada com uma miríade de públicos os quais são, em alguma medida, partes interessadas ou passíveis de sofrer alguma influência advinda da iniciativa do espaço cultural. Adotamos aqui o conceito de *stakeholders*, os quais "(...) são indivíduos e/ou organizações que estão ativamente interessados em um projeto ou cujos interesses podem ser positiva ou negativamente afetados pela execução ou conclusão deste projeto" (DAYCHOUW, 2007, p. 21).

A escolha dos signos, no bojo da operacionalização da comunicação organizacional, não pode prescindir da compreensão dos gostos e das preferências das audiências as quais se busca influenciar. Por isso, é importante entender os gostos e preferências dos usuários ou dos usuários em potencial de uma biblioteca.

A preocupação com a adequação da mensagem é válida na comunicação dirigida aos distintos segmentos do público externo, pois o conteúdo que comunica ao usuário pode não funcionar com jornalistas. E, mesmo em meio ao segmento "usuário", existem perfis tão distintos quanto um idoso e um adolescente. Da mesma forma, no tocante ao público interno, deve-se atentar para o respeito às diferenças entre os distintos colaboradores. Não se pode negar que, "(...) pela própria natureza dos cargos dentro de uma organização (...), as pessoas tenham diferentes níveis de escolaridade e formação e, assim, não recebam ou apreciem determinadas questões corporativas do mesmo modo que outras o fazem" (MARCONI, 2009, p.116).

Ainda a respeito do público interno, frisa-se que não basta apenas munir os colaboradores de informações. É preciso cultivar o diálogo, a interação, o que é inerente a verdadeira comunicação. As reivindicações precisam ser apreciadas e respondidas, mesmo que não possam ser atendidas (MARCONI, 2009, p.125). De resto, tal preocupação também é válida na interação com o público externo.

Abaixo, sugerimos uma lista básica de *stakeholders* de uma biblioteca. Não se trata de uma lista exaustiva, apenas ilustrativa, livremente baseada em Fortes (2003).

Funcionários fixos: bibliotecários, auxiliares de biblioteca, etc.

Estagiários: especialmente na área de ciência da informação.

Funcionários terceirizados: embora não sejam diretamente vinculados à biblioteca e, sim, à empresa terceirizada fornecedora, devem receber treinamento contínuo, especialmente no sentido de imergir nas políticas, missão, valores e cultura do espaço cultural. "(...) O terceirizado 'fala' em nome da organização e as pessoas não conseguem distingui-lo dos funcionários fixos. Qualquer informação incorreta ou falta de atenção será consignada como falha da empresa, o que pode comprometer o seu conceito público" (FORTES, 2003, p. 74).

Familiares e dependentes dos funcionários: O objetivo é que esta parcela dos *stakeholders*, enquanto parte da comunidade, seja usuária do espaço cultural e se beneficie do serviço ofertado e do trabalho de seus parentes, o que certamente motivará os funcionários.

Conselhos de classe e sindicatos: o conselho de classe e o sindicato dos profissionais de ciências da informação.

Fornecedores de serviços: empresa fornecedora do serviço de hospedagem do *website* da biblioteca; empresa terceirizada fornecedora de recursos humanos, como auxiliar de limpeza e segurança e, por fim, concessionários de serviços públicos – companhias de água, de luz, de telefonia e de internet.

Fornecedores regulares de bens: alfarrábios da região, enquanto fornecedores de títulos para o acervo da biblioteca. A conquista da boa vontade por parte dos fornecedores pode favorecer a instituição. O relacionamento também pode contemplar informações aos livreiros de alfarrábios sobre os segmentos editoriais de maior interesse da biblioteca e ao estado das obras aptas a serem fornecidas, o que agilizará e otimizará a relação comercial.

Escolas e universidades: por meio das quais a biblioteca pode iniciar um relacionamento com potenciais recursos humanos, facilitando o recrutamento (no caso das universidades) e, por meio das quais alcançará, potencialmente, uma parcela significativa dos *targets* do espaço cultural, os estudantes. No caso das universidades, o relacionamento resulta ainda em parcerias no campo da extensão universitária e na possibilidade de consulta a especialistas.

Investidores: categoria de público delicada, por envolver parceiros importantes para a viabilização da instituição. Envolve aqueles com os quais se articulam “(...) permutas de qualquer espécie (...)” (FORTES, 2003, p. 75). Aqui estão contidos, portanto, os bancos, estabelecimentos de crédito e os doadores – no caso da biblioteca, mais comumente, os doadores de livros. Universidades, por meios de projetos de extensão, podem vir a se tornar investidoras, podendo prover recursos tecnológicos, mão de obra e até mesmo instalações para oportunizar a iniciativa. A transparência e a informação constante devem ser a tônica da relação.

Usuários cadastrados: público consumidor a respeito do qual a biblioteca reunirá mais informações e que estará apto a solicitar empréstimos de livros. O objetivo precípua da relação é fazer com que os usuários aumentem a frequência e o tempo de duração das visitas à biblioteca, bem como, ampliem a solicitação de empréstimos de livros.

Público visitante: freqüentadores esporádicos, eventuais ou constantes que, por algum motivo, não efetuaram cadastro na biblioteca. O objetivo precípua da relação é fazer com que os públicos visitantes tornem-se usuários cadastrados.

Comunidade: é de se esperar que os membros da comunidade sejam usuários ativos do espaço, não apenas por questões de agregação de números à audiência. Beneficiando-se da biblioteca, a vizinhança assumirá, mais facilmente, uma atitude de cooperação e de boa vontade com relação à iniciativa. Por este motivo, estratégias específicas devem ser encetadas para facilitar a integração da vizinhança à biblioteca. Enquanto um dos consumidores prioritários, a comunidade pode trazer novos usuários para o espaço, a partir do boca a boca – amigos, parentes, colegas do trabalho – contribuindo assim com a ampliação da base de cadastrados. Estão inclusos no segmento comunidade, formadores de opinião importantes, como lideranças comunitárias e líderes religiosos.

Grupos organizados: tais como aqueles de defesa dos direitos humanos, de ambientalistas, de defesa dos direitos dos animais, de movimentos de defesa do consumidor, dentre outros. Com estes, “(...) as rela-

ções serão estabelecidas pela transparência das ações da companhia e pelo acatamento de sugestões, considerando-se que são entidades especializadas e preocupadas com assuntos e temas específicos (...)” (FORTES, 2003, p.212). Tais entidades devem ser convidadas a contribuir com sugestões de títulos para a biblioteca, a partir do *know how* de cada uma. Em alguns casos, as entidades podem até mesmo doar cópias de suas próprias publicações, para figurarem no acervo do espaço cultural a amplificar a divulgação das mensagens de suas causas. Esta ação não apenas é consonante com uma política de relações públicas, ao mostrar o quanto a biblioteca se importa com as causas oriundas de demandas da sociedade civil, como, ainda, serve de fonte para a constituição de um acervo plural, que contempla as diversas demandas e segmentos sociais.

Jornalistas e meios de comunicação: formadores de opinião e, de certa forma, representantes da sociedade, motivo pelo qual devem ser atendidos, em suas solicitações, com presteza e honestidade. Mas não só. Sugere-se uma postura proativa, por meio do envio regular de sugestões de pauta relevantes e consonantes com as particularidades de cada veículo.

Governo: dos diversos poderes – principalmente do Executivo e do Legislativo – e nas diversas esferas, sobretudo por meio de seus órgãos de cultura, especialmente aquelas gestoras ou mediadoras de fundos de incentivo. O relacionamento com o poder público tem a faculdade de gerar boa vontade deste com a iniciativa da biblioteca, o que pode redundar em isenções tributárias. Tais benefícios devem ser prescritos sempre pelas vias legais, sem prescindir de todo o trâmite burocrático-legal. Jamais se deve esquecer que os cargos políticos são mutáveis, atributo inerente à democracia. O relacionamento com as autoridades deve ocorrer no campo institucional e não personalista, de modo a evitar vinculação da instituição ao político e, conseqüentemente, ressentimentos perante aqueles que podem vir a assumir o poder em um futuro próximo. O relacionamento com os poderes públicos, antes de ser balizado pela obtenção de vantagens, deve visar à manutenção de “(...) uma reputação inatacável para subsistir à alternância de mandatários, mediante o cumprimento das obrigações legais, como o pagamento de tributos em qualquer nível, e a compreensão das atitudes governamentais” (FORTES, 2003, p.213). Neste quesito, os fins jamais justificam os meios.

Outras bibliotecas e espaços de lazer cultural e entidades representativas dos setores em que estão insertas a organização: como associações de bibliotecas ou comitês de incentivo à leitura, associações de mídias não-convencionais etc. O relacionamento pode propiciar a troca de experiências e informações úteis. As outras bibliotecas compartilham alguns dos interesses, das características e das vulnerabilidades do espaço cultural. Diante de ameaças e oportunidades político-econômicas e de mudanças de tendências de hábitos e do mercado, as instituições devem articular “(...) os interesses individuais e de um grupo delimitado no rumo do bem comum, da coexistência e da defesa recíproca” (FORTES, 2003, p. 214).

DETALHAMENTO DO OBJETO DO ESTUDO DE CASO

A Biblioteca Pública da Paraíba foi fundada em 1859 por Henrique Baurepaire Rohan, mas, apenas em 1939, foi estabelecida no atual prédio que a abriga, na Avenida General Osório, região central de João Pessoa. Trata-se de um casarão ventilado, com estrutura imponente a qual já abrigou, antes dos livros, a primeira Escola de Ensino Primário e o Tribunal de Justiça. Tal edificação, cuja pedra fundamental data de 26 de março de 1874, foi concluída somente em 1884 (GOVERNO DO ESTADO DA PARAÍBA, 2014).

Depois disso, a biblioteca e o casarão histórico ainda foram separados em 1982, período marcado pelos derradeiros atos da ditadura militar no Brasil. Na ocasião, o acervo foi transferido para o Espaço Cultural da Paraíba, deixando o centro da capital paraibana órfão de biblioteca. O limbo durou até 1998, quando a Biblioteca Pública retornou ao prédio o qual já lhe confere identidade (GOVERNO DO ESTADO DA PARAÍBA, 2014).

Atualmente, sob a alcunha de Biblioteca Pública Estadual Augusto dos Anjos, o espaço possui cerca de 26 mil títulos, dos quais 16 mil estão cadastrados digitalmente. Entre 1 500 e 1 800 títulos são infantis, e ficam em estantes à parte. Trata-se de um acervo basicamente conquistado através de doações, como o são as cerca de 300 revistas em quadrinhos em espanhol, inglês e português, doadas por um usuário. Também constam periódicos, gentileza dos frequentadores os quais possuem assinaturas de revistas. As informações são de Severina Kátia Augusta da Silva, a coordenadora da biblioteca.

Fisicamente, a estrutura é composta por uma recepção, o salão do acervo e um amplo salão de leitura, com sete computadores ligados à internet disponíveis para os usuários. “Cada um tem o direito de usar por uma hora, podendo renovar por mais uma hora. Eles têm acesso ao que eles quiserem, com exceção de sites pornográficos e jogos. Essa parte eles não podem acessar”, esclarece Severina Kátia. O salão de leitura abriga ainda eventos, como sarais poéticos, lançamentos de livros e exposições, a exemplo da recentemente realizada mostra em memória de Augusto dos Anjos, ilustre poeta paraibano e patrono da instituição. Periodicamente, o salão também é adaptado para receber crianças de escolas municipais e estaduais, em ações de imersão dos infantes no mundo da leitura.

O fluxo diário de visitantes ao espaço é de 60 pessoas, em média. Embora esse número possa variar. Kátia esclarece que, em época de alta estação turística, o prédio recebe visitantes de outros estados e, até mesmo, de outros países, curiosos em descobrir o acervo da biblioteca local.

Para o futuro, pelo menos dois projetos de infraestrutura estão em pauta. A climatização do ambiente – o que demandaria a aprovação do Instituto Histórico e Geográfico, uma vez que o prédio é tombado, conforme faz saber a bibliotecária – e a disponibilização de *wi fi* para os usuários, já que a internet é acessível apenas nos sete computadores alocados no salão de leitura.

O encetamento de tais projetos depende diretamente de negociações junto à Secretaria de Educação do Estado, a qual a biblioteca está vinculada atualmente. A instituição não possui verba própria e depende da emissão de projetos e ofícios à Secretaria para as ações, como os eventos, incluindo aqueles destinados aos estudantes da rede pública, e reparos na estrutura física. Foi assim que a biblioteca recebeu os seus equipamentos mais recentes, como computadores e um aparelho de reprografia. Antes, Kátia lembra que precisava valer-se de uma máquina de datilografia elétrica.

Apesar das conquistas, nem todas são boas notícias. “A gente tem muitos projetos, mas não é certeza que eles vão sair”, admite a bibliotecária. O motivo é patente: a limitação dos recursos. Por falta de verba, o mini-auditório da biblioteca, com capacidade para cerca de 25 pessoas, foi desativado. Isso porque as cadeiras precisaram ser deslocadas para o salão de leitura, onde os usuários não podiam prescindir delas.

O arrocho afetou, da mesma forma, o horário de funcionamento da Biblioteca Pública Estadual. Antes, o espaço funcionava das 8h às 21h30. Hoje, o expediente foi encolhido para as 16h30, para a frustração dos usuários, muitos dos quais comerciários, impossibilitados de usufruir no espaço durante a manhã e à tarde, conforme reconhece Kátia.

Como se não bastasse, alguns problemas podem residir justamente naquele que é o principal motivo da biblioteca existir: o usuário. Há leitores os quais, diante de uma página cujo assunto lhe interessa, não titubeiam: arrancam a folha do livro. Desse impropério estavam padecendo, sobretudo, os títulos de história da Paraíba, bastante procurados pelos candidatos em concursos públicos. Agora, tais obras ficam guardadas na recepção, e o usuário interessado deve solicitar o livro no balcão.

FUNCIONÁRIOS DA BIBLIOTECA

A Biblioteca Pública Estadual Augusto dos Anjos possui seis funcionários. Desses, três são servidores efetivos (são quatro, mas uma está de licença), e quatro são prestadores de serviço para o Estado. Segundo faz saber a bibliotecária Severina Kátia Augusta da Silva, coordenadora da biblioteca, dentre os prestadores, há quem já esteja a serviço do Estado há 12 anos, apesar do esforço do governo para substituir os prestadores por concursados.

Nem todos os integrantes da equipe são devidamente conhecedores das funções de auxiliar de biblioteca. Kátia cita, por exemplo, uma funcionária de 76 anos a qual tem demonstrado dificuldade de entender a organização dos livros nas estantes a partir dos números utilizados na catalogação. Por este motivo, a bibliotecária tem considerado a possibilidade de utilizar cores como complemento aos números – geralmente afixados nas lombadas nos livros –, para a organização dos títulos por assuntos. Em todo caso, tal demanda interna motivou a biblioteca a afixar uma placa, em local visível, de modo a facilitar o trabalho dos funcionários, para que estes encontrem as obras por assunto nas estantes de forma otimizada, agilizando as solicitações dos usuários.

A comunicação voltada para o público de funcionários gira em torno, basicamente, das seguintes ferramentas:

- *Reuniões*: realizadas em ocasiões de pouco movimento de usuários, são utilizadas, sobretudo, para pavimentar tomadas de decisão. Especialmente diante da possibilidade da biblioteca receber algum evento, como lançamento do livro ou exposição, ocasião em que os funcionários são indagados sobre a disponibilidade para contribuir com a organização.

- *Treinamento*: gerido de modo informal, pela própria bibliotecária, no espaço da biblioteca, é destinado aos novos funcionários. A metodologia predominante no treinamento é a da observação, na qual o novo colaborador assiste, por cerca de duas semanas, ao desempenho profissional de um funcionário mais experiente, para aprender o que, mais tarde, terá de fazer sozinho.

- *Manual de consulta para o público interno*: confeccionado em papel A4, encadernado, e com apenas uma cópia disponível na biblioteca para acesso exclusivo dos funcionários, o manual acaba sendo preterido pelas explicações boca a boca.

FAMILIARES DOS FUNCIONÁRIOS

Os familiares dos funcionários são contemplados na relação com a biblioteca por meio de confraternizações em datas festivas específicas.

TERCEIRIZADOS

Os terceirizados, por seu turno, são cinco. Um auxiliar de serviço, para a limpeza, e quatro vigilantes, os quais se revezam em pares.

Há uma preocupação em orientar os terceirizados com vistas a adequar a atuação desses aos procedimentos da biblioteca, sobretudo em relação ao trato com o usuário. Segundo palavras de Kátia, tal preocupação é balizada, principalmente, pelo fato do usuário ser o “patrão”, inclusive do chefe do Executivo Estadual, uma vez que “dele [usuário] depende o voto do governador. E algo que for contra esta instituição vai contra o governador”.

Especificamente com relação aos vigilantes, a preocupação basal refere-se à abordagem aos usuários infratores das normas da biblioteca: “O vigilante vai ter que saber abordar. Antes de tudo ele é um usuário. Tem que saber chegar. Já teve vigilante complicado que queria tirar na tapa. E não pode. Se tiver alguma ocorrência, eu digo para os meninos: saibam abordar”, esclarece a bibliotecária. Parte significativa dos problemas com usuários que demandam a intervenção do vigilante reside no uso dos computadores ligados à internet, onde é proibido o acesso à pornografia e a jogos. Segundo Kátia, “(...) tem alguns usuários que são meio complicados. Eles vão ver coisas que não devem, ali no computador; às vezes a gente vai pedir para sair, eles se alteram, no computador. Aí precisa da abordagem do vigilante”.

Com relação ao auxiliar de limpeza, posto de uma vaga sujeito a rodízio gerido pela empresa terceirizada, a preocupação maior é em orientar o terceirizado a não desprezar o usuário que, por ventura, venha a lhe fazer uma pergunta sobre o acervo. Neste caso, a orientação é que o prestador de serviço encaminhe o usuário para o balcão, onde os auxiliares de biblioteca poderão ajudá-lo.

ESTAGIÁRIO

Atualmente a biblioteca não possui estagiários. A última vez que o espaço contou com este auxílio foi entre 2012 e 2013. O corte de verbas empreendido pelo governo do Estado – o que inviabilizou o fornecimento das passagens aos estagiários – e a greve da Universidade Federal da Paraíba, de onde vêm os estudantes de Ciência da Informação, sepultaram as chances da biblioteca valer-se de estagiários em 2015, embora este seja um projeto para 2016.

FORNECEDORES

Com os fornecedores, a relação é meramente pragmática e utilitarista, e se resume aos pedidos de material, como álcool para a limpeza. A contratação e os pagamentos aos fornecedores são efetuados pela Secretaria de Educação – à qual a biblioteca está vinculada.

GOVERNO

A Secretaria de Educação, sozinha, praticamente monopoliza as relações da biblioteca com o governo. A comunicação com a secretaria se dá por meio de:

- *Relatório de atividades da biblioteca*: elaborado a cada seis meses, trata-se de um material ilustrativo, o qual é permeado por gráficos dos livros que foram lidos e computadores utilizados, fotos dos eventos realizados na biblioteca, dentre outros. O relatório, produzidos em papel A4, recebe uma capa de processo, quando protocolado com destinação ao secretário de Estado. Eventualmente, perante marcação de reunião com o próprio secretário, o relatório é entregue em mãos.

- *Relatório de tomo patrimonial*: Elaborado anualmente e entregue junto com o relatório de atividades ao fim do ano. Uma cópia de ambos os relatórios – o patrimonial e o de atividades – é destinado ao arquivo da biblioteca, sem acesso pelo público.

- *Encontros pessoais*: em geral, a bibliotecária visita a Secretaria semestralmente, quando protocola os relatórios e dá outras providências. Quando necessário, é marcada uma audiência com o secretário, ocasiões em que “(...) a gente leva o que está precisando; mais recursos”. Foi por meio de tais visitas presenciais que a biblioteca conquistou os computadores com internet os quais possui hoje e que substituíram a máquina de datilografia elétrica que persistiu na instituição até 2011.

OUTRAS AUTORIDADES

A relação do espaço com outras autoridades, fora do poder executivo, por seu turno, é meramente reativa. Kátia cita a relação pontual a qual foi estabelecida com um juiz, por ocasião da doação de seis mil livros de ensino fundamental, resultantes de uma apreensão.

“Eu tive que registrar todo este material. Então, eu tive que escrever para ele [para o juiz] – informando que eu não poderia ficar com todos [os livros doados] – para pegar a autorização dele. Eu iria repassar para outras instituições. Todos eram duplicados. Vamos supor: eram 20 livros deste aqui, 30 livros de gramática”, lembra.

CONSELHO DE CLASSE DE BIBLIOTECONOMIA E OUTRAS BIBLIOTECAS

Segundo Kátia, não há qualquer trabalho de relacionamento da instituição onde atua com outras bibliotecas ou espaços culturais, nem mesmo aquelas ligadas à Secretaria de Educação.

Tão incipiente quanto é a relação da biblioteca com o Conselho de Classe de Biblioteconomia. O conselho visita a biblioteca anualmente para fazer uma avaliação do espaço, dos cuidados com os livros aos contatos com os usuários, redundando em um relatório.

RELAÇÃO COM UNIVERSIDADES E ESCOLAS

Afora a relação com a Universidade Federal da Paraíba, cujo objetivo é um cadastro com vistas ao recebimento de estagiários, o foco da biblioteca são as escolas de ensino básico das redes estadual e municipais, embora o espaço também esteja aberto para as escolas particulares.

O principal canal utilizado com as escolas e os seus estudantes é a comunicação dirigida aproximativa. Kátia explica que o trabalho que se faz com os alunos abrange contação de história, sarau poético dentre outras atividades possíveis. Para estas ocasiões, o acervo de literatura infantojuvenil é retirado das estantes e disposto no salão de leitura da biblioteca, de modo a favorecer o contato das crianças com os livros.

Para incentivar as escolas a agendarem um passeio à biblioteca, é feito, a cada início de ano, um *tour* de visitas às escolas públicas, com o intuito de convidá-las. Nestas ocasiões, são distribuídos o folder da biblioteca. Quanto às providências administrativas, a bibliotecária esclarece que lança mão de um ofício para que a escola permita que o funcionário da biblioteca (em muitos casos, a própria coordenadora é quem representa a biblioteca em tais visitas), passe nas salas de aula, versando sobre o espaço.

O folder também é distribuído por ocasião da visita de escolas do interior do Estado à biblioteca, objetivando a divulgação do espaço na cidade de origem dos visitantes. O referido folder, confeccionado em 2014, em cores e em papel cartonado, teve tiragem de cinco mil exemplares.

A bibliotecária menciona ainda o projeto, o qual espera lançar em breve, do *house-organ* – jornalzinho corporativo – da biblioteca, no qual está contemplado o plano de publicar pequenos textos escritos pelos escolares. Depois de lançado, os *house-organs* seriam distribuídos na própria biblioteca e nas escolas, especialmente naquela onde o estudante autor do texto estuda. A princípio, o boletim terá uma tiragem módica e será impresso em preto e branco na máquina de xérox da própria instituição.

USUÁRIOS

Os usuários, leitores, podem ser, grosso modo, classificados em:

- Usuários cadastrados

Os cadastrados somam apenas 136 pessoas, os quais possuem o direito de retirar obras a título de empréstimo. São, em sua maior parte, comerciantes da região central da capital paraibana, filhos dos comerciantes e moradores de bairros distantes, os quais justificam os empréstimos domiciliares com o fato de não podem estar na biblioteca todos os dias. Trata-se de um cadastro especial, relativamente seletivo, o qual não prescinde de uma entrevista com o candidato, onde, segundo Kátia, o usuário é inquirido sobre o horário em que estuda, o horário em que trabalha e onde mora. Passada esta fase, os documentos exigidos para o cadastro são a carteira de identidade, o CPF e o comprovante de residência.

A coordenadora espera estender os cadastros a toda e qualquer pessoa, sem a necessidade de entrevista. Mas, para isso, estipulou como condição o término da catalogação dos livros do acervo da biblioteca.

A comunicação com os usuários cadastrados se dá, basicamente, através do *email*, por meio do qual são feitas lembranças do prazo para a devolução do livro emprestado e onde são recordadas diretrizes como o da relação de dependência entre o cadastro e a obrigatoriedade de devolver o livro.

- Público visitante não cadastrado

Os perfis dos usuários não cadastrados foram descortinados pela biblioteca através de observação empírica. Não foi feita nenhuma pesquisa formal.

Apesar de algumas exceções, tratam-se, essencialmente, de estudantes. Não apenas do ensino básico, mas, em quantidade significativa, de candidatos em concursos públicos. Estes, não raro, trazem os seus próprios materiais, e utilizam a biblioteca como sala de estudos.

Colegiais do ensino médio em preparação para o Exame Nacional do Ensino Médio costumam afluir para o espaço em grupos.

Por fim, crianças são deixadas na biblioteca pelos pais para a realização de trabalhos escolares. Segundo Kátia, os pais resolvem demandas no comércio, enquanto os filhos desenvolvem as atividades da escola.

A exceção aos estudantes é o público o qual, simplesmente, gosta de ler, e visita o espaço para um passeio desprezioso. Este segmento é composto em sua maioria por senhores os quais costumam trazer os seus jornais ou revistas para ler no salão de leitura. “Eu conheço pessoas que vem aqui todos os dias”, garante Kátia.

Há, também, os não estudantes que gostam de pesquisar por *hobby* temas como histórias de guerra, história da humanidade, história das religiões, dentre outros.

É interessante mencionar, ainda, o público visitante composto por turistas, de passagem pela cidade. Este segmento destaca-se, sobretudo, nos períodos de alta estação, nos meses de dezembro, janeiro e fevereiro. A biblioteca está situada próximo ao centro histórico de João Pessoa, o que favorece as visitas pelos turistas, os quais se interessam pelo prédio – uma construção histórica da cidade – e pelo acervo. Diante deste público inusitado, Kátia reconhece a dificuldade de se comunicar com os estrangeiros, pois falta na instituição alguém que fale inglês ou espanhol.

O relacionamento com os públicos, cadastrados ou não, é feito em grande medida de modo informal.

A ausência de um usuário assíduo é percebida pela bibliotecária. Quando o ausente volta a frequentar a biblioteca, não raro é inquirido sobre o motivo da falta.

Uma iniciativa empreendida pela biblioteca, e adotada especialmente em períodos de maior fluxo – geralmente as vésperas de concursos públicos –, ou no final do ano, é a disponibilização de um pequeno formulário, deixado sobre cada uma das mesas do salão de leitura. No formulário, constam perguntas como “O que você gostaria de ler?”, “O que você não encontrou aqui?”, “O que incomoda mais você aqui?”, faz saber a coordenadora.

Como não há caixa de sugestão, os formulários respondidos são devolvidos à própria bibliotecária, ou a alguém da equipe.

Por fim, encerrando o instrumental de comunicação destinado aos usuários, vale mencionar:

- O mesmo folder destinado às escolas, o qual também é colocado à disposição dos novos visitantes da biblioteca;
- Avisos afixados próximos aos computadores e nas mesas do salão de leitura, com normas da biblioteca, tais como, as regras de utilização do computador com acesso à internet disponibilizado pela instituição aos usuários.

PÚBLICO INFANTIL

O público infantil, apesar de contemplado por um acervo específico, não conta com um espaço adaptado nas dependências da biblioteca. Motivo pelo qual, por ocasião dos eventos e visitas das escolas, a biblioteca precisa improvisar um espaço adequado no salão de leitura.

Os eventos mencionados consistem, basicamente, em contação de história e sarau poético. Nas ocasiões, o acervo infantojuvenil é deslocado das estantes para o salão de leitura, onde é colocado ao alcance das crianças. Assim, elas têm acesso livre aos títulos. “Pode deixar até no chão, o livro, se você quiser. Eles vão ficar à vontade. Se deitar, sentar. (...). Livro que fica parado na estante não é livro. Deixa os meninos pegarem”, propugna Kátia.

Outra parcela das crianças que afluem à biblioteca são aquelas trazidas pelos pais. Estes deixam os filhos no espaço enquanto resolvem alguma demanda no centro da cidade. Geralmente as crianças adiantam as atividades escolares. Uma das funcionárias da biblioteca é professora, e fica à disposição para tirar dúvidas dos usuários mirins.

Iniciativa digna de nota foi aquela encetada com crianças de comunidades quilombolas. “Eu conhecia a moça que trabalhava com os quilombolas e eu disse: ‘mulher, traz os meninos aqui para gente fazer leitura’”, esclarece Kátia, com a sua habitual informalidade. O evento com os quilombolas, no salão da biblioteca, contou com distribuição de cachorro-quente e almoço – obtidos por meio de ofício à Secretaria da Educação –, leitura e contação de história.

Fisicamente a biblioteca ainda é pouco sedutora e inadaptada às crianças. Mesmo os bonecos e tapetes arranjados no salão, por ocasião das visitas escolares, são emprestados. A biblioteca não possui os seus.

Há projetos para reverter tal condição. Tapetes coloridos foram encomendados e a próxima pintura da biblioteca contemplará um espaço, nos fundos, o qual será colorido. Atualmente, no entanto, a criatividade tem sido a tônica. As estantes onde repousam as obras infantis são do mesmo modelo destinado ao acervo

para os adultos. Com a diferença que, na parte das crianças, papéis adesivos coloridos foram aplicados nas estantes, como forma de quebrar a monotonia.

COMUNIDADE / VIZINHANÇA

Como canal de relacionamento dirigido aproximativo, os membros da comunidade podem vir fazer exposição de seus trabalhos no salão da biblioteca. Para tal, é necessária uma reserva através de ofício e uma consulta a respeito da disponibilidade do espaço. “Até 15 dias, um mês, pode ter a exposição dele aqui dentro”, garante a bibliotecária.

Quanto à realização de alguma ação com vistas a aproximar ou seduzir a vizinhança para o espaço da biblioteca, a coordenadora admite apenas uma distribuição de folders nas residências da região no contexto da reabertura da biblioteca, no final da década de 1990.

Talvez pela falta de um trabalho sistemático com a comunidade vizinha, “Ainda tem gente que entra aqui [na biblioteca] que diz: ‘ah, eu moro perto há mais de 20 anos e nunca soube dessa biblioteca’”, admite Kátia. Embora relativize em seguida: “são mais as pessoas que estão fora. Que não vêm. Mas a maioria já sabe. Mesmo porque, este ano, a gente já fez muita reportagem aqui. Já teve vários canais de televisão. E teve um que repetiu umas três vezes a reportagem”.

MEIOS DE COMUNICAÇÃO

Apesar da mencionada reportagem, a relação da biblioteca com a imprensa não é fácil. Pelo menos com os meios de comunicação privados, já que o jornal A União, editado pelo governo do Estado costuma conceder espaço incondicional para a divulgação da biblioteca e de suas ações. Todavia, conforme esclarece Kátia, “o jornal lido por todos os públicos é o jornal Correio, é o Jornal da Paraíba. E eles não são muitos parceiros. É raro”.

As empresas de comunicação comerciais procuram a biblioteca em momentos pontuais, tais como dia nacional do livro e dia do livro infantil. Estas são situações em que a biblioteca age de forma reativa para atender a uma solicitação da mídia. Quando a postura é proativa, ou seja, quando a sugestão da pauta parte da própria biblioteca, o aproveitamento pelos meios de comunicação costuma ser pífio.

“Eu aviso a eles quando vai ter um sarau poético: ‘pessoal vai ter um sarau poético. Se você se interessar, tal hora’. Desses avisos que eu fiz do sarau poético, dos lançamentos de livros, só veio um canal de televisão”, lamenta Kátia.

O contato é feito de modo descerimonioso, através de ligação telefônica e *email*. “Primeiro eu mando o *email*. Mando um *email* informal. Convidando. Eu escrevo a sugestão e digo: ‘gente, a gente está com um pessoal assim e assim, estudando. Vocês querem fazer um trabalho com eles?’”, explica a coordenadora, dando conta do tamanho da informalidade.

Como não há nenhum profissional de comunicação social na instituição, o relacionamento com a imprensa é encetado de forma amadora pela própria bibliotecária, a qual nem sempre pode atender às solicitações inerentes aos processos produtivos da mídia. A bibliotecária recorda, por exemplo, uma ocasião em que a jornalista “(...) queria que eu fizesse aqui [na biblioteca] às seis da manhã, para ela fazer uma tomada ao vivo. Naquele repórter da manhã. Aí eu disse: ‘não tem como. Porque você não encontrar público, e a rua está um deserto. Eu vou ter que me deslocar as cinco, 5h30, pra chegar aqui, para abrir’”.

DOADORES

Parte saliente do acervo foi obtida graças a doações, muitas delas oriundas de livrarias e distribuidoras. A própria coordenadora, munida de ofícios, é quem se encarregou de buscar tais empresas na faina por doações. Ajudou o fato de Kátia já ter trabalhado em escola particular – época em que era cortejada pelo setor produtivo livreiro. É desse período a maior parte dos contatos da bibliotecária. O *modus operandi* é simples: “Vou pessoalmente. Levo o ofício e solicito. Eu levo alguns ‘nãos’, mas eu já tenho o ‘não’. O ‘sim’ eu conquisto. Eu tenho isso comigo”.

Alguns escritores, os quais também são usuários, colocam-se à disposição para ajudar a instituição. Kátia cita três literatos, com destaque para a professora Neide Medeiros, da Fundação Nacional do Livro Infantil e Infantojuvenil, a qual, segundo dados da bibliotecária, doa 250 livros por ano à biblioteca.

A comunicação com as livrarias e distribuidoras fica só no ofício. Os doadores particulares, ou seja, as pessoas físicas, recebem um certificado de doação – embora a maioria não faça questão de tal documento. Também há um termo de doação já escrito, pronto para ser assinado por quem disponibilizar os livros.

Nem todas as doações são relevantes. “Quando as pessoas doam, as pessoas doam material que não estão atualizados. Porque têm em casa e não querem se desfazer. Então doam para a biblioteca”, afirma a coordenadora.

Kátia é a responsável por uma idéia digna de ser considerada por outros espaços culturais. Começou a sugerir aos visitantes assíduos que estudavam para concurso nas dependências da biblioteca que, quando eles passassem no concurso, doassem os seus livros e materiais de estudos para a biblioteca que os acolheu. O público de concurseiros costuma trazer o seu próprio material – com exceção dos títulos de história da Paraíba, bastante consultados pelos candidatos. Segundo a bibliotecária, a idéia deu certo: “Nós temos muitas apostilas de concurso, gramáticas, direito”. Os pedidos foram feitos boca a boca, com o decurso da relação entre a bibliotecária e os candidatos, a qual redundou em uma relativa intimidade.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conforme verificado no estudo de caso, não há qualquer levantamento formal de quais são os *stakeholder* da biblioteca Pública da Paraíba. A despeito disso, como se viu, a biblioteca se relaciona – ainda que informalmente e sem planejamento – com uma miríade de públicos distintos, os quais vão do Governo do Estado aos terceirizados responsáveis pela vigilância e limpeza do espaço.

Não há, na equipe da biblioteca, nenhum funcionário destacado para dedicar-se à coordenação planejada e integrada com os diversos públicos. A bem da verdade, as atividades estratégicas da instituição ficam a cargo da bibliotecária a qual coordena o espaço. Estão sob sua gestão as diversas demandas da biblioteca, inclusive aquelas relacionadas, evidentemente, à atividade fim, a qual é a organização e a disposição de informações para os usuários – com a licença do prisma tradicional. No mais, o quadro de pessoal da biblioteca é bastante reduzido e a qualificação deste não é uniforme. Há funcionários os quais sequer conhecem, ao certo, as atribuições da função que ocupa: auxiliar de biblioteca.

A tônica no contato com os *stakeholder* é a pessoalidade e a informalidade. Existem raras exceções, como, no caso, por exemplo, do relacionamento mantido com a Secretaria de Educação, a qual a biblioteca está vinculada. Em algumas circunstâncias específicas, a biblioteca também lança mão de ofícios e declarações para diretores de escolas e para doadores em potencial, principalmente pessoas jurídicas. No mais, contatos pessoais, telefônicos e *email* são as ferramentas de comunicação mais utilizadas.

Especialmente diante da escassez de recursos, tais canais – aliados a abordagens criativas – podem ser bastante relevantes e, de fato, têm cumprido seus papéis no bojo do relacionamento da biblioteca com os seus diversos públicos. O ponto negativo, todavia, é a falta de continuidade nos relacionamentos e a pontualidade da comunicação – realizada apenas em momentos específicos, quando de estrito interesse da instituição.

A ausência de uma identificação precisa dos diferentes públicos do espaço – mesmo a respeito dos diferentes segmentos de usuários – também prejudica a comunicação da biblioteca. O que a bibliotecária dispõe sobre os frequentadores da instituição é baseada, sobretudo, em observações empíricas – o que inclui conversas com os usuários (o que, evidentemente, é de bom alvitre).

Com base em tais observações, sabe-se que parte significativa dos usuários utiliza a biblioteca essencialmente como um local de estudo, seja escolar, seja para concurso público. Deste modo, é possível supor que o posicionamento da Biblioteca Pública da Paraíba é consonante com a tônica geral que relaciona as bibliotecas a espaços de estudo e pesquisas escolares. Isto é reforçado pelo fato de a biblioteca estar, hoje, vinculada a Secretaria de Educação.

São, aliás, as escolas e os escolares os *stakeholders* mais sistematicamente visados pelas atividades de relacionamento da biblioteca, especialmente através de recursos da comunicação dirigida aproximativa, as quais trazem os públicos para perto, ou, no caso, para dentro da organização.

Os esforços de posicionamento a serem adotados pela instituição deveriam ocorrer no sentido de afastar a biblioteca da imagem de um espaço voltado somente para estudantes dos ensinos fundamental e médio. O acervo precisa contemplar os interesses deste segmento, certamente, contudo, o posicionamento necessita ser trabalhado no sentido de um espaço cultural múltiplo, atraente inclusive para os adultos que procuram entretenimento e informação. Tal preocupação deve se refletir no acervo.

A comunicação informal boca a boca já realizada pela biblioteca com os segmentos dos usuários frequentadores é, sem dúvida, um ponto positivo o qual deve ser mantido e, quiçá, reforçado. Recursos da comunicação digital online – muitos dos quais oferecidos gratuitamente na rede mundial de computadores – poderiam ser utilizados em maior escala e com regularidade para complementar o relacionamento com os frequentadores do espaço e para estreitar o relacionamento da biblioteca com os demais *stakeholders*, os quais – conforme preconiza as Relações Públicas – também são importantes e merecem atenção na medida em que são potenciais influenciadores – ou são influenciados – pelas atividades da biblioteca.

REFERÊNCIAS

- DAYCHOUW, Merhi. **40 ferramentas e técnicas de gerenciamento**. Rio de Janeiro: Brasport, 2007. 245 p.
- DUARTE, Jorge. Entrevista em profundidade. In: DUARTE, Jorge & BARROS, Antonio (org.). **Métodos e técnicas de pesquisa em comunicação**. 2ª Ed. São Paulo: Atlas, 2009. P. 62-83.
- FORTES, Waldyr Gutierrez. **Relações públicas – processo, funções, tecnologia e estratégias**. 2ª Ed. São Paulo: Summus, 2003. 394 p.
- GOVERNO DO ESTADO DA PARAÍBA. Secretaria de Educação. **Biblioteca Pública Estadual Augusto dos Anjos**. João Pessoa, 2014. Folder.
- MARCONI, Joe. **Relações públicas – o guia completo**. Trad. Anna Maria Dalle Luche. São Paulo: Cengage Learning, 2009. 211 p.
- MILANESI, Luís. **Biblioteca**. Cotia-SP: Ateliê Editorial, 2002. 116 p.
- OLIVEIRA, Maria Marly. **Como fazer projetos, relatórios, monografias, dissertações e teses**. 5ª Ed. Rio de Janeiro: EL

sevier, 2011.

YIN, Robert. **Estudo de caso**: planejamento e métodos. Trad. Cristhian Matheus Herrera. 5ª Ed. Porto Alegre: Bookman, 2015.