

XVIII ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2017

GT-4 - Gestão da Informação e do Conhecimento

MONITORAMENTO DA IMAGEM PARA CONSTRUÇÃO DE UMA POLÍTICA DE TERRITÓRIO LOCAL DE ATUAÇÃO PARA A BIBLIOTECA PÚBLICA

Maria Cleide Rodrigues Bernardino (Universidade Federal do Cariri - UFCA)

IMAGE MONITORING FOR THE CONSTRUCTION OF A POLICY OF LOCAL TERRITORY OF OPERATION TO THE PUBLIC LIBRARY

Modalidade da Apresentação: Comunicação Oral

Resumo: Apresenta os resultados do projeto de pesquisa: Sociedade da informação e territorialidade: construção de um território local de atuação para a biblioteca pública no cariri cearense. Identifica os indicadores para a construção social de um território local de atuação da biblioteca pública, a partir dos parâmetros de territorialidade social e estado de pertencimento. Os construtos de territorialidade foram construídos a partir do sentido de identidade espacial, exclusividade e interação humana. Para o ambiente organizacional das bibliotecas públicas a noção de identidade e interação social permitirão a garantia do sentimento de apropriação. Trata-se de uma pesquisa exploratória com viés qualitativo e uso de questionários para levantamento de dados. O questionário foi construído com base na Escala de *Likert* de cinco pontos. Foram aplicados 50 questionários nas bibliotecas públicas dos municípios de Crato e Juazeiro do Norte. Tem como objetivo monitorar as condições de territorialidade para as bibliotecas públicas dos municípios de Crato e Juazeiro do Norte estabelecer parâmetros para a construção social de um território local de atuação. Os resultados estabeleceram os indicadores para o desenvolvimento de uma política de atuação para as bibliotecas públicas de forma a construir um estado de pertencimento local entre a clientela e a instituição. Posteriormente será construído um guia de atuação para as bibliotecas cearenses com base no monitoramento da aplicação da política nas bibliotecas investigadas.

Palavras-Chave: Biblioteca Pública; Territorialidade; Território Local de Atuação.

Abstract: Brings the results of the research project: Information society and territoriality: construction of a local territory of action for the public library in the Cariri of Ceará. It identifies the indicators for the social construction of a local territory of action of the public library, based on the parameters of social territoriality and state of belonging. The constructs of territoriality were created from the sense of spatial identity, exclusivity and human interaction. For the organizational environment of public libraries, the notion of identity and social interaction will allow the guarantee of the sense of ownership. It is an exploratory research with qualitative bias and use of questionnaires for data collection. The questionnaire was constructed based on the Likert Scale of five points. Fifty questionnaires were applied in the public libraries of the municipalities of Crato and Juazeiro do Norte.

Its objective is to monitor the territoriality conditions for the public libraries of the municipalities of Crato and Juazeiro do Norte to establish parameters for the social construction of a local territory of action. The results established the indicators for the development of an action policy for public libraries in order to build a state of local ownership between the clientele and the institution. Later, a guide will be created for the libraries in Ceará based on the monitoring of the application of the policy in the libraries investigated.

Keywords: Public Library; Territoriality; Local Territory of Action.

1 INTRODUÇÃO

Apresenta os indicadores para a construção social de um território local de atuação da biblioteca pública, por meio de uma investigação delineada e através de uma pesquisa exploratória com viés qualitativo e uso de questionários para levantamento de dados. Trata-se dos resultados do projeto de pesquisa: ‘Sociedade da informação e territorialidade: construção de um território local de atuação para a biblioteca pública no cariri cearense’.

O referido projeto teve início em 2015 e sua última etapa será a construção de uma política de território local de atuação e aplicação da mesma em uma das bibliotecas observadas, com o monitoramento da mesma, em 2017. Foi desenvolvido através das seguintes fases:

Fase teórica, com o objetivo de investigar os conceitos sobre territorialidade para a biblioteca pública, sobretudo, pautando-se nos estudos do “Grupo de estudos em bibliotecas públicas” do Centro de Investigações em Ciência da Informação da Escola Interamericana de Biblioteconomia da Universidade de Antioquia, Colômbia; e do “Grupo de Pesquisa: Biblioteca Informação e Sociedade (BIS), do Curso de Biblioteconomia, da Universidade Federal do Ceará (UFCA). Esta fase deu-se no primeiro ano do projeto.

Fase de campo - inicial, teve o objetivo de investigar as políticas públicas implementadas pelas bibliotecas estudadas em nível nacional, estadual e municipal, a fim de apontar os indicadores de construção social de um território de atuação local para as bibliotecas públicas do cariri cearense. E as ações para a promoção humana, para identificar as contribuições da biblioteca pública para o reconhecimento das realidades culturais locais

Esta etapa compreendeu o envio de questionários por e-mail para as coordenações das bibliotecas elencadas no estudo, e questionários aplicados aos funcionários de duas bibliotecas escolhidas pelo seu protagonismo na região a fim de identificar sua autoimagem organizacional. Esta fase também foi realizada no primeiro ano do projeto e incluiu uma auditoria interna de imagem organização.

Fase de campo final, pretendeu monitorar as condições de territorialidade para construir parâmetros de uma política de atuação para a biblioteca pública. Foram aplicados questionários à comunidade usuária das bibliotecas dos municípios de Crato e Juazeiro do Norte, com o objetivo de monitorar as possibilidades de territorialidade; e identificar os parâmetros para a construção social de um território local de atuação para a biblioteca pública em sua comunidade usuária. Esta fase aconteceu no segundo ano do projeto.

Fase final, trata da aplicação da política de territorialidade em uma das bibliotecas observadas na fase anterior e o seu monitoramento para posterior desenvolvimento de um guia para as bibliotecas públicas cearenses.

Neste artigo tem-se o objetivo de monitorar as condições de territorialidade para as bibliotecas públicas dos municípios de Crato e Juazeiro do Norte com o intuito de estabelecer parâmetros para a construção social de um território local de atuação.

2 TERRITORIALIDADE E MONITORAMENTO DE IMAGEM ORGANIZACIONAL DA BIBLIOTECA PÚBLICA

Inicialmente vamos entender o que é o território local de atuação. Para tanto, partimos da construção conceitual a partir da noção de espaço (RAFFESTIN, 1993) e a territorialidade como o processo de valorização desse espaço, que pode ser social ou natural. Seu conceito foi definido por H. E. Howard, em 1920, como “a conduta característica adotada por um organismo para tomar posse de um território e defendê-lo [...]” (RAFFESTIN, 1993, p. 159). A partir da complexidade da sociabilidade humana, que abrange tanto o âmbito geográfico quanto o social, a territorialidade pode ser estruturada a partir de um sentido de identidade espacial, de exclusividade e interação humana (SOJA, 1971).

Partindo desse raciocínio, o território local de atuação para as bibliotecas públicas é uma interpretação da expressividade do cenário das identidades locais da comunidade usuária, especificamente das bibliotecas públicas, em prol da coletividade (BETANCUR BETANCUR, 2007). Este conceito coaduna com a definição de territorialidade de Soja (1971) e traz para o ambiente corporativo das bibliotecas públicas noções de identidade e interação social para garantir o sentido de posse, de apropriação. Portanto, a territorialidade para a biblioteca pública pode resultar em uma construção social que envolve comunicação, interação e sentimento de pertencimento.

**XVIII ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2017
23 a 27 de outubro de 2017 – Marília – SP**

Sobre imagem organizacional Schuler (2004) afirma que corresponde ao modelo mental criado por seus *stakeholders*¹ para representá-la sempre que estes pensam na instituição. Complementando o conceito de imagem a partir da percepção do público da organização em questão Kunsch (2003) afirma que imagem pode ser entendida como uma visão subjetiva da realidade objetiva, o que significa que as pessoas interpretam as mensagens emitidas pela organização de acordo com as experiências vivenciadas durante toda a vida, fazendo com que cada imagem formada seja única e individual.

Levando esta concepção para a biblioteca pública, reforça-se a necessidade de um relacionamento com a comunidade, para que possa suscitar experiências positivas. Pode-se afirmar que este é um passo importantíssimo para a construção de um território de atuação. Felicié Soto (2006, p. 111, tradução própria) corrobora com esta reflexão ao afirmar que,

Além de cumprir as suas responsabilidades tradicionais, a biblioteca deve ser uma entidade com uma forte presença na vida da comunidade. Deve ser parte do cotidiano das pessoas da comunidade, tais como shopping centers, escolas, cinema, parques e farmácias. A única maneira de estabelecer essa visão da biblioteca pública é efetivamente atender às necessidades da mesma forma que fazem as entidades mencionadas.

É exatamente esta condição que estabelece entre a biblioteca e sua comunidade uma apropriação do território, da biblioteca. E o que significa? Significa colocar as realidades locais dentro da biblioteca pública. Significa construir condições de protagonismo da comunidade na biblioteca pública. Betancur Betancur (2007, p. 14, tradução própria) conclui que para “Aproximarmos a construção social do território, a partir da biblioteca pública, implica revisar os aspectos que são pré-requisitos: o reconhecimento das identidades e a globalização, como aspectos que permeiam as relações local-global como uma breve análise do contexto”. Estes aspectos são contemplados na auditoria de imagem e na gestão da imagem pública da biblioteca.

Costa (2009, p. 202, tradução própria) afirma que a “imagem pública, a que as pessoas constituem e retém na memória, é uma síntese de diversos estímulos ligados à empresa”. Esses estímulos podem ser entendidos como um conjunto de características que envolvem a cultura organizacional da biblioteca pública, como por exemplo, a qualidade dos produtos e serviços, compreensão da gênese da instituição e as experiências dos sujeitos envolvidos.

¹ Público estratégico, descreve uma pessoa ou grupo que tem interesse em uma empresa, negócio ou indústria, podendo ou não ter feito um investimento neles.

Quando se fala em gestão da imagem da biblioteca pública é importante destacar que, como equipamento social, a biblioteca pública deve ser entendida como organização passível de ser gerida e que construir uma política que contemple o monitoramento interno e externo e estabeleça relações com a comunidade, possa ser parte do planejamento da instituição. Neste sentido, a gestão abrange todos que fazem parte da biblioteca. Sendo assim, é importante que o conhecimento que cada um dos envolvidos com a gestão da biblioteca seja valorizado. Este é um fator imprescindível para uma política de construção de uma imagem corporativa positiva. O que significa que valorizar o capital intelectual dos gestores e demais atores da biblioteca pública, contribuirá para uma imagem positiva da mesma. Esta ideia corrobora com o pensamento de Wii (1993 apud SOUSA, 2017, p. 30) ao definir gestão do conhecimento como uma “[...] construção sistemática, explícita e intencional do conhecimento e sua aplicação para maximizar a eficiência e o retorno sobre ativos de conhecimento da organização”.

Sendo assim, para uma imagem positiva da biblioteca pública é necessário que seja planejado e colocado em prática “[...] um conjunto de políticas e práticas concretas que reforçam a coordenação, integração e sinergias de todos os instrumentos de imagem” (ZARCO; LOPEZ 2007, p. 172, tradução própria). Segundo Villafañe (1998, p. 42) “[...] a gestão estratégica da imagem significa entender a imagem pública da empresa como um novo vetor de competitividade”.

A auditoria é um dos elementos que envolvem a gestão da imagem organizacional e o monitoramento das percepções do entorno da comunidade completam as condições necessárias para o estabelecimento de uma política de pertencimento da organização. Sendo assim, a auditoria “[...] permitirá à organização conhecer a situação de maneira global e completa a respeito de sua imagem corporativa e conseqüentemente, estabelecer e pôr em prática estratégias para a manutenção de uma imagem positiva” (BERNARDINO, 2016, p. 9).

O monitoramento, portanto, é uma checagem realizada periodicamente observando os fatores que implicam diretamente na imagem corporativa da biblioteca pública. Conforme observam Valentim e Molina (2002, p. 60) o monitoramento é “o método ou técnica de observação e acompanhamento constante de dados, informação e conhecimento relevantes ao negócio da organização”. Entende-se que o monitoramento da imagem da biblioteca pública é um diagnóstico que auxiliará sobremaneira à gestão no que diz respeito à construção de política de pertencimento local.

A partir de 2010 a biblioteca pública mostra uma maior preocupação com o usuário e o atendimento de suas necessidades informacionais em qualquer suporte, entretanto, descobre que “[...] não faz parte da paisagem urbana da cidade, assim como os correios, o banco, a praça (BERNARDINO; SUAIDEN, 2011, p. 299). Este é o desafio, incorporar-se à paisagem urbana, fazer parte da vida das pessoas, construir vínculos e fortalecer sua imagem organizacional. A partir dos vínculos construídos com os usuários é que será possível criar um estado de pertencimento local dos usuários com a comunidade e fazer com que a biblioteca pública seja incorporada na paisagem urbana. Ao construir vínculos as pessoas poderão finalmente apropriar-se do espaço da biblioteca e torna-la sua.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A investigação foi delineada através de uma pesquisa exploratória que, de acordo com Gil (2012, p. 27) “[...] são desenvolvidas com o objetivo de proporcionar visão geral, de tipo aproximativo, acerca de determinado fato”. O delineamento qualitativo contribuiu para a elaboração dos construtos sociais norteadores das ações das bibliotecas públicas municipais do cariri cearense para a construção de um território local de atuação social.

Os questionários foram aplicados a 50 leitores das bibliotecas públicas dos municípios de Crato e Juazeiro do Norte em datas alternadas. O instrumento para medir a percepção dos usuários foi a Escala de *Likert* de cinco pontos. “O método *Likert* determina mais diretamente a existência de uma ou mais atitudes no grupo de itens considerados, e a escala construída a partir desses itens mede o fator mais geral” (RICHARDSON, 2015, p. 271).

O uso do método *Likert* usa afirmativas que indicam atitudes positivas e negativas de um determinado objeto ou instituição e cada afirmativa “[...] se classifica ao longo de um contínuo de cinco pontos que varia entre ‘muito de acordo’ a ‘muito em desacordo’” associado a um ponto de neutralidade (RICHARDSON, 2015, p. 271).

O método escalar para medir atitudes é indicado neste estudo pois, a construção do mesmo foi baseada no objetivo de, a partir dos indicadores mensurados, elaborar um instrumento que servirá posteriormente para a melhoria da instituição como um todo.

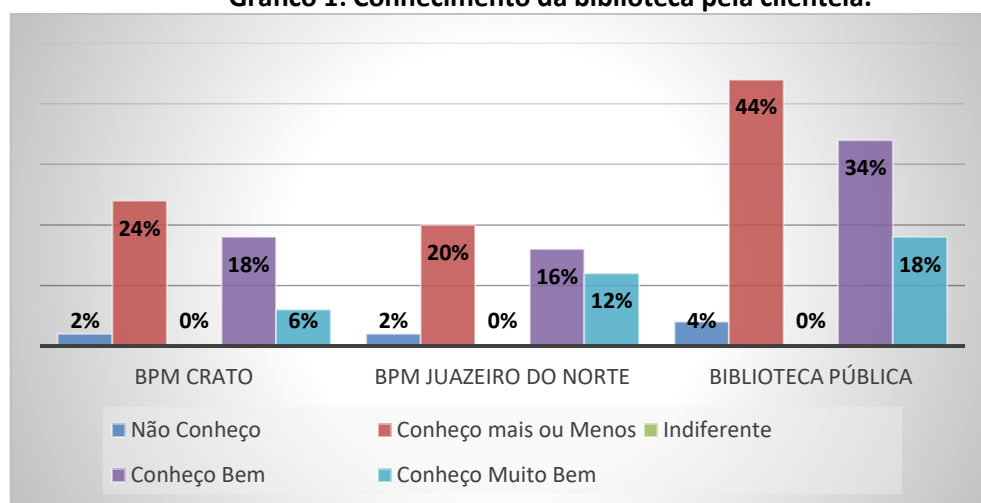
4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

XVIII ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2017
23 a 27 de outubro de 2017 – Marília – SP

Para monitorar as condições de territorialidade para as bibliotecas públicas de Crato e Juazeiro do Norte e estabelecer parâmetros para a construção social do território local de atuação, elenca-se os parâmetros de territorialidade social e o estado de pertencimento.

O primeiro parâmetro envolveu o quanto a clientela conhece da sua biblioteca pública, conhecimento da localização correta, produtos e serviços, quanto à utilização do equipamento cultural e seus serviços e quanto à satisfação a respeito dos produtos e serviços.

Gráfico 1: Conhecimento da biblioteca pela clientela.



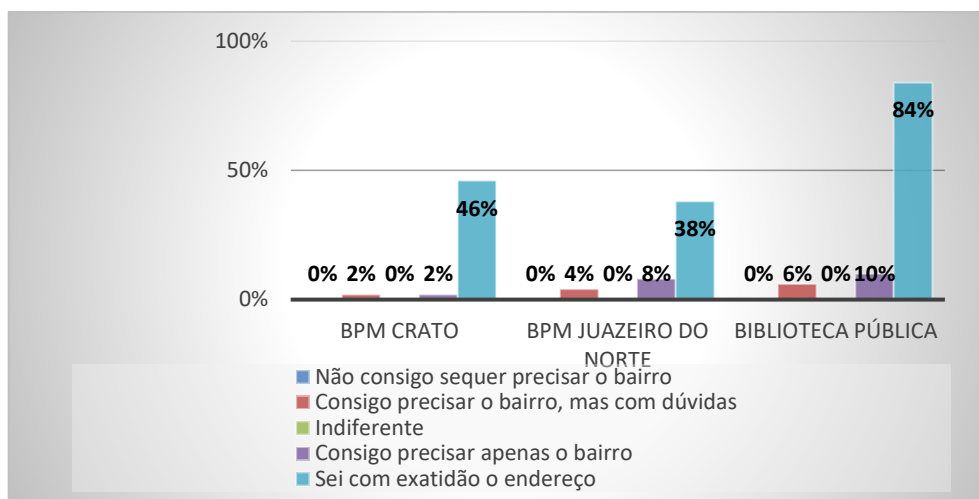
Fonte: Dados da Pesquisa - 2017.

O Gráfico 1 permite visualizar o grau de conhecimento que a clientela tem da biblioteca pública. Decidiu-se por evidenciar os dados individuais de cada biblioteca e englobando a totalidade dos questionários analisados nas duas instituições. As duas respostas positivas ‘conheço bem’ e ‘conheço muito bem’ com 34% e 18% respectivamente, totalizam mais de 50% da percepção dos usuários. Se contabilizarmos a opção ‘conheço mais ou menos’ que obteve 44% das respostas e apenas 4% para ‘não conheço’ pode-se inferir como um dado positivo.

Com o intuito de precisar em relação ao conhecimento que a clientela tem quanto localização física da biblioteca pública, perguntou-se a respeito do endereço da biblioteca. Esta pergunta é importante pois, determina um grau maior de aproximação ou não em torno do equipamento cultural.

Gráfico 2: Conhecimento do endereço da biblioteca pela clientela.

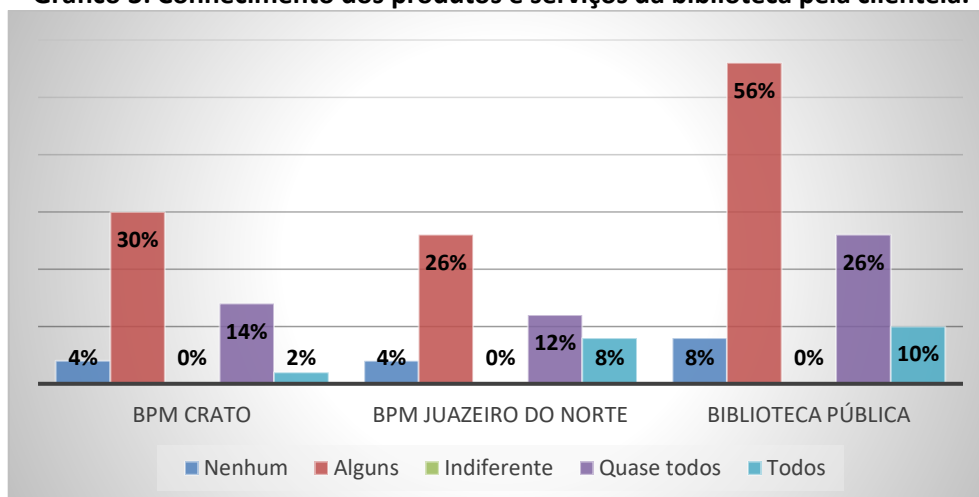
XVIII ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2017
23 a 27 de outubro de 2017 – Marília – SP



Fonte: Dados da Pesquisa - 2017.

Identificar que 84% dos usuários conhecem exatamente a localização da biblioteca pública é um dado altamente positivo. O fato que, a aplicação dos questionários deu-se no interior da biblioteca pode influenciar diretamente esta pergunta. Entretanto, para medir este quesito é importante que a percepção seja dos usuários da instituição e que isto possa permitir para o desenvolvimento de estratégias de interação entre esta comunidade usuária e a biblioteca.

Gráfico 3: Conhecimento dos produtos e serviços da biblioteca pela clientela.

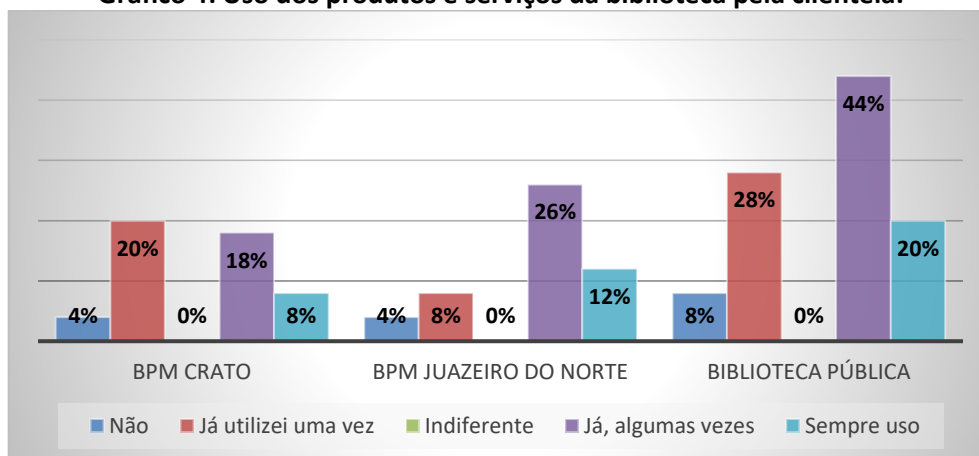


Fonte: Dados da Pesquisa - 2017.

O conhecimento acerca dos produtos e serviços oferecidos pela biblioteca pública pelos seus usuários estabelece um estreitamento maior entre o objeto e o seu uso. Ou seja, além de conhecer a biblioteca, sua localização na cidade e a respeito dos seus produtos e serviços, faz-se necessário que a auditoria abranja também a respeito do uso desses produtos

e serviços. Aqui encontra-se o maior gargalo, 56% da comunidade usuária conhece ‘alguns’ serviços e/ou produtos oferecidos pela sua biblioteca, o que significa que a instituição é deficiente no que diz respeito à imagem intencional. É importante ressaltar que a imagem intencional é composta pela identidade visual da instituição, relacionada diretamente à comunicação interna, de marketing e institucional (BERNARDINO, 2013).

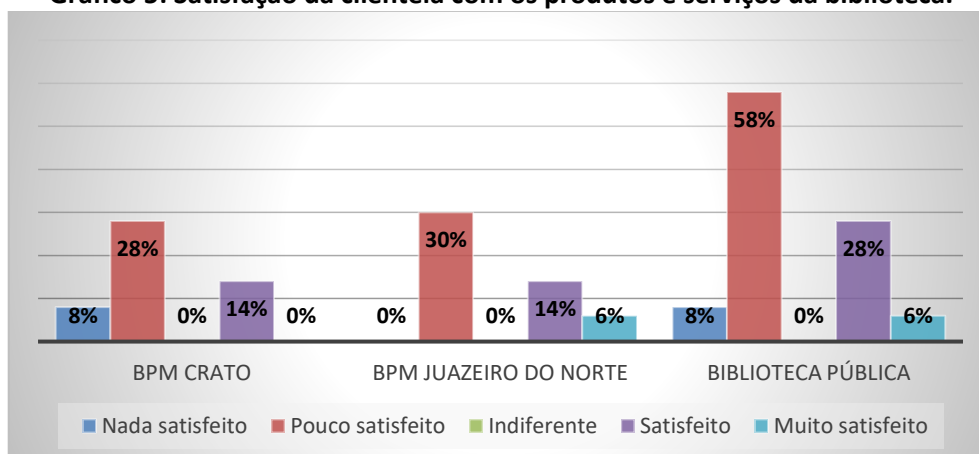
Gráfico 4: Uso dos produtos e serviços da biblioteca pela clientela.



Fonte: Dados da Pesquisa - 2017.

De um modo geral os usuários da biblioteca pública, das duas cidades, afirmam com 44% de respostas, que já utilizaram os serviços e produtos de sua biblioteca algumas vezes. E ao somar-se com a opção ‘sempre uso’ tem-se 66% o que reflete em um resultado positivo para este elemento. Como o fato de usar os serviços não resulta diretamente na satisfação a respeito dos mesmos, completou-se este elemento com a indagação a respeito da satisfação com esses serviços e/ou produtos.

Gráfico 5: Satisfação da clientela com os produtos e serviços da biblioteca.

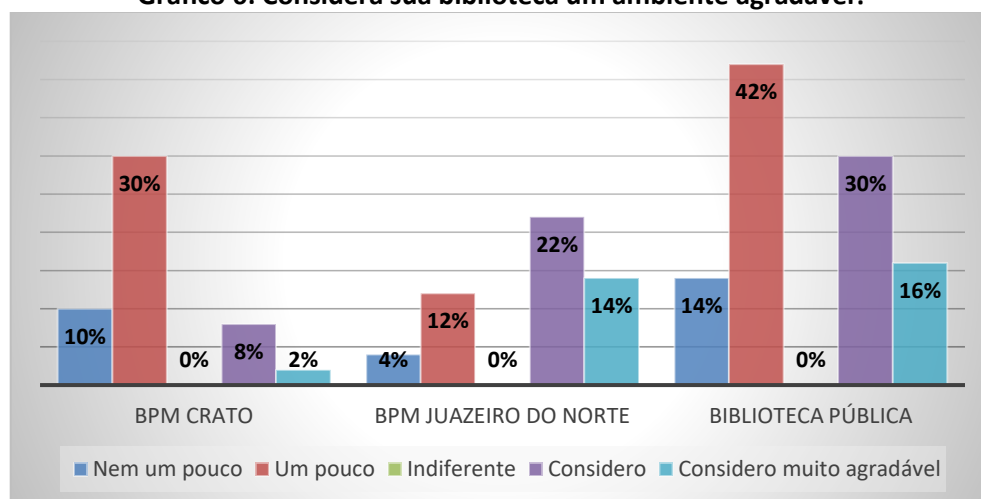


Fonte: Dados da Pesquisa - 2017.

Os resultados quanto à satisfação da clientela com relação aos produtos e serviços oferecidos pela biblioteca pública, apontam uma insatisfação. O que implica diretamente na implantação de políticas públicas, sobretudo, em nível municipal. Ao somar-se as opções 'nada satisfeito' e 'pouco satisfeito' tem-se 66% da percepção da cliente. O que dá elementos para apontar indicadores de construção social para um território local de atuação da biblioteca pública, ou seja, que reflita na melhoria dos serviços e produtos.

O segundo parâmetro buscou identificar o estado de pertencimento e identificar as contribuições da biblioteca pública para a promoção humana e interação social, tendo em vista o reconhecimento das realidades locais e por fim, construir os parâmetros de territorialidade para a biblioteca pública.

Gráfico 6: Considera sua biblioteca um ambiente agradável?

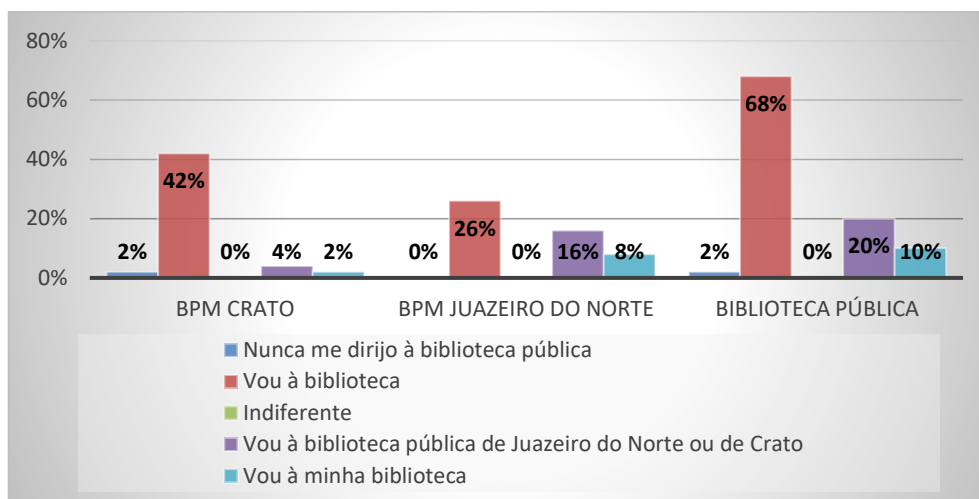


Fonte: Dados da Pesquisa - 2017.

Para tanto, indagou-se a respeito do ambiente da biblioteca. As opções 'nem um pouco' e 'um pouco' somaram juntas 66% que apontam para um resultado negativo e as opções 'considero' e 'considero muito agradável' somaram 46%. Isto significa que é preciso melhorar também no quesito conforto da biblioteca pública. Este conforto não quer dizer apenas em investimento com móveis ou equipamentos de um modo geral, mas em condições que possam transformar a biblioteca pública em uma extensão da casa do usuário. Ou seja, uma boa ventilação, colocação de *pufs* ou poltronas ou *wifi* gratuito, podem trazer para o leitor uma sensação de familiaridade e construir estado de pertencimento local.

Este estado de pertencimento da clientela para com a sua biblioteca pública pôde ser evidenciado com a pergunta sobre o sentimento em relação à biblioteca pública.

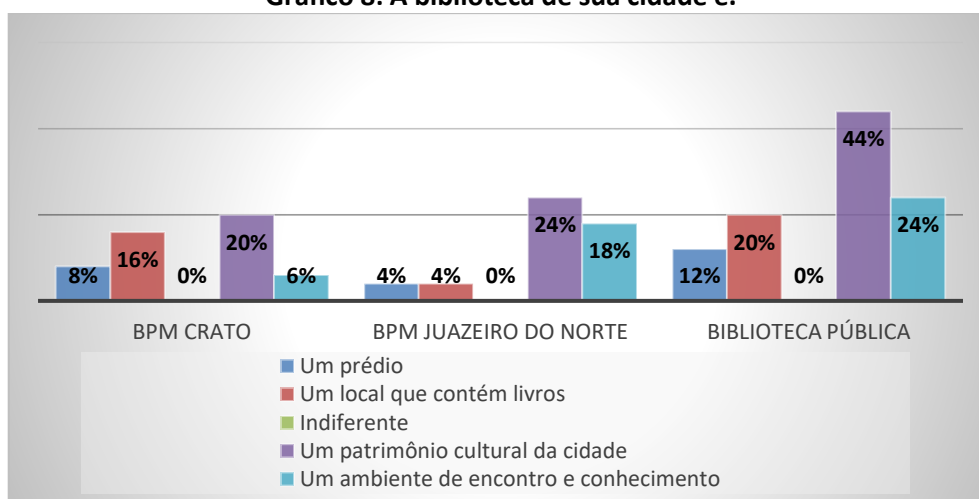
Gráfico 7: Quando se dirige à biblioteca de sua cidade, você...



Fonte: Dados da Pesquisa - 2017.

Apenas 10% do geral sentem que a biblioteca pública lhe pertence. Este é um dado significativo para a construção de estratégias e políticas que permitam chegar a um estado de pertencimento local. Para complementar a pergunta anterior, indagou-se sobre o que o usuário acredita que a biblioteca de sua cidade é.

Gráfico 8: A biblioteca de sua cidade é.

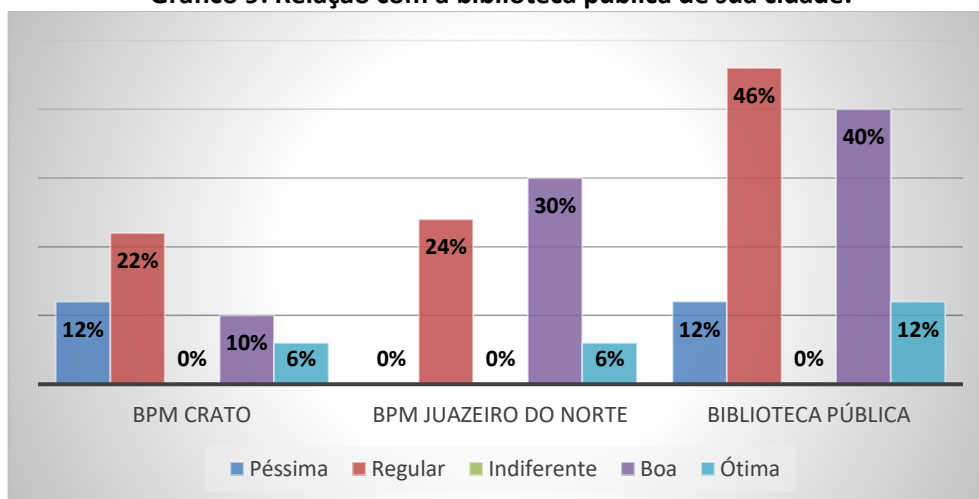


Fonte: Dados da Pesquisa, 2017.

Esta é uma indagação relevante, pois revela muitos dados para o estado de pertencimento. Quando 12% da clientela investigada afirma que a biblioteca pública é só um prédio, afirma também que há um distanciamento entre o que este prédio representa para a

sua vida. Afirmar que é um local que contém livros (20% da clientela), limita a biblioteca a apenas um suporte, mas evidencia um desconhecimento sobre as potencialidades e possibilidades que esta biblioteca pode oferecer. Os 44% da clientela que afirmam que a biblioteca é um patrimônio cultural da cidade, indicam que estes usuários conhecem sua biblioteca, mas ainda tem uma visão baseada no discurso institucionalizado que é claramente arraigado no pensamento medieval, de guarda e patrimônio. Entender a biblioteca pública como um ambiente de encontro e conhecimento (por 24% da clientela) é expandir as possibilidades de atuação da biblioteca.

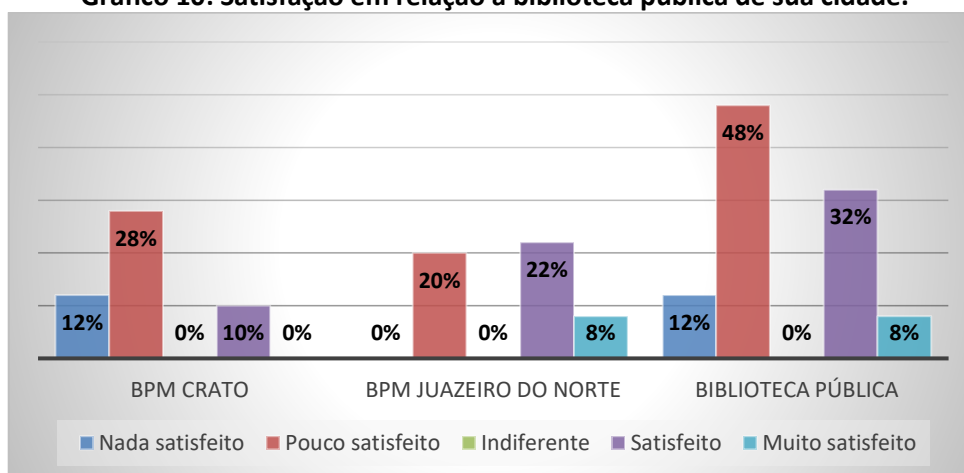
Gráfico 9: Relação com a biblioteca pública de sua cidade.



Fonte: Dados da Pesquisa - 2017.

Os dados revelam que 46% da clientela considera a biblioteca de sua cidade como 'regular' e 40% como 'boa'. Apesar de não ser um dado totalmente negativo também não pode-se computá-lo como positivo. Apenas como um alerta que contribua para a elaboração da política de pertencimento, de forma que o resultado geral possa construir uma imagem positiva da mesma. Sem um bom relacionamento da clientela com a biblioteca pública, é impossível estabelecer qualquer parâmetro para um estado de pertencimento local. Estes resultados indicam que é preciso primeiramente, realizar um trabalho que restaure a relação entre a biblioteca pública e a clientela.

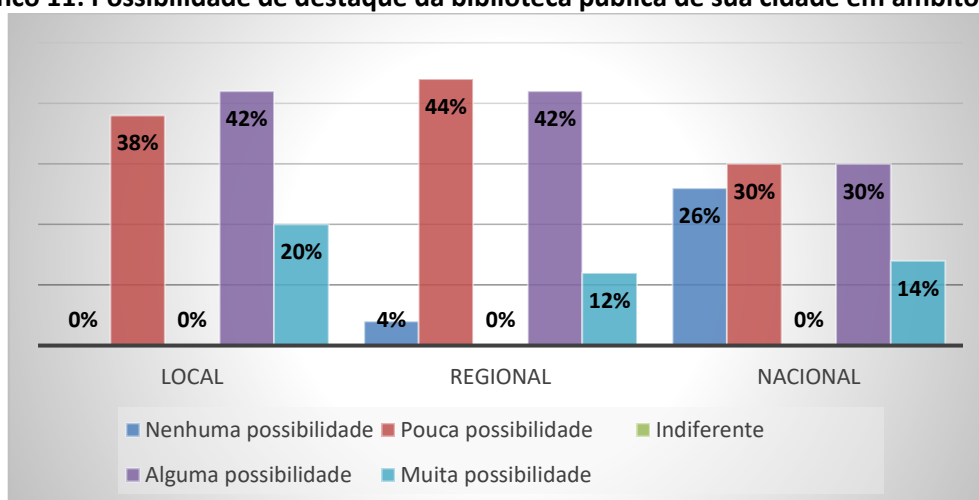
Gráfico 10: Satisfação em relação à biblioteca pública de sua cidade.



Fonte: Dados da Pesquisa, 2017.

O grau de satisfação da clientela com a sua biblioteca pública é apontado por 32%, entretanto, 48% dos usuários se colocam como pouco satisfeitos em relação à biblioteca pública de suas cidades. E se somar-se a opção 'nada satisfeito' tem-se 60% da clientela. Esta pergunta é semelhante a do parâmetro anterior em relação aos produtos e serviços. É um somatório da imagem como um todo, de todas as variáveis: autoimagem, imagem intencional e imagem funcional (BERNARDINO, 2013). Todos os elementos refletem na imagem organizacional da biblioteca pública e coadunam para o estabelecimento de diretrizes para o estado de pertencimento local da biblioteca pública.

Gráfico 11: Possibilidade de destaque da biblioteca pública de sua cidade em âmbito local.



Fonte: Dados da Pesquisa, 2017.

Com relação à possibilidade da biblioteca pública alcançar algum destaque em âmbito local 42% da clientela vê alguma possibilidade. Ao somar-se com os 20% que marcaram a

opção ‘muita possibilidade’ tem-se 62% para um resultado positivo quanto à percepção da clientela em relação ao destaque da biblioteca pública em âmbito local.

Quanto ao vislumbre desse destaque em âmbito regional, a clientela em 44% enxerga ‘pouca possibilidade’ e em 42% ‘alguma possibilidade’ de destaque regional da biblioteca de sua cidade. Em âmbito nacional, a clientela divide-se em 30% para as duas alternativas: ‘pouca possibilidade’ e ‘alguma possibilidade’ de destaque. O maior índice de afirmativa que ‘não há nenhuma possibilidade’ aparece nesta indagação, com 26%.

4.1 Política de Construção de um Território Local de Atuação para a Biblioteca Pública

Partindo da reflexão de Betancur Betancur (2007) que afirma que as bibliotecas públicas são agentes dinamizadores para a construção social do território, e que isto se dá pela sua tripla função de proporcionar a formação de uma sociedade leitora; garantir o acesso à informação local, regional, nacional e internacional em todo e qualquer suporte e formato; e divulgar e fomentar o desenvolvimento cultural. Neste sentido, a construção de um estado de pertencimento passará por uma política de construção de um território local de atuação para a biblioteca pública. E isto será possível a partir do reconhecimento das potencialidades e realidades locais que contribua para a promoção humana, integrando culturas e claro, promovendo o empoderamento dos grupos que compõem a comunidade usuária. Esta ação incentivará o desenvolvimento econômico e social da comunidade usuária.

Jaramillo e Ríos (2005) chamam a atenção que é preciso que se estabeleça um novo conceito de biblioteca pública. E que este deverá englobar um entendimento da missão social e cultural da instituição de uma forma que permita visualizar sua articulação com a realidade social da comunidade, contemplando os componentes de sua atuação como o entorno, os sujeitos sociais e o contexto local.

O caráter social e cultural da biblioteca pública contribui para a formação do seu potencial de intervenção nas dinâmicas sociais. Essa intervenção por sua vez atuará para a criação de relação íntima da biblioteca com seus usuários. Ao integrar-se com a comunidade a biblioteca estará construindo um território de atuação local (BERNARDINO; SUAIDEN, 2011, p. 95).

Portanto, interpretar o cenário de identidade local, sua expressividade e estabelecer parâmetros de relacionamento com a clientela, é o primeiro passo para a política de territorialidade para a biblioteca pública.

Quanto aos parâmetros de territorialidade social, a política englobará a divulgação da biblioteca pública nas Emissoras de Rádio da cidade escolhida como piloto para a implantação

da política. É importante destacar que, não é a simples divulgação em si, mas a articulação de uma proposta de melhoria dos produtos e serviços, criação de serviços em conformidade com as necessidades apontadas no monitoramento e de uma política de relacionamento com a clientela.

Os parâmetros de pertencimento compõem estratégias de melhoria do espaço físico, a criação da Sociedade Amigos da Biblioteca, que trará a comunidade para dentro da instituição e a incorporação de atrações culturais com a participação direta da comunidade usuária. A partir do monitoramento será possível identificar as potencialidades locais e incorporá-las à programação das atividades da instituição. Com isto, a comunidade se sentirá valorizada e inserida à biblioteca.

O monitoramento também identificou os pontos fracos e fortes da biblioteca pública, a partir desses dados, será possível desenvolver estratégias para que os pontos fracos apontados possam ser melhorados.

A construção da política será a partir dos dois parâmetros observados no monitoramento e se constituirá de um rol de ações, atividades, projetos e programas integrados com a comunidade. Como última etapa desse estudo, a política de construção de um território local de atuação para a biblioteca pública, será testada em uma das bibliotecas observadas e seu relatório poderá ser apresentado em trabalhos futuros.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Estes dados permitiram estabelecer os parâmetros para a construção de um território local de atuação para a biblioteca pública, e com a continuação do projeto, será possível estabelecer diretrizes de acompanhamento e monitoramento para o desenvolvimento de um guia de atuação para a biblioteca pública no Ceará.

É importante ressaltar que as bibliotecas, sobretudo, as públicas, desde a sua criação e projeção sociopolítica, tem uma dívida com o desenvolvimento local de sua comunidade. Este desenvolvimento, é alcançado quando, comunidade e biblioteca, com sua gestão e servidores, estabelecem relações intrínsecas, pautadas na melhoria da qualidade de vida de sua clientela e no desenvolvimento humano e cultural.

Os desafios da biblioteca pública para este intento são muitos. Porém, deve pautar-se no espírito da coletividade e construir um projeto em conjunto, articulado com as necessidades da comunidade usuária.

XVIII ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2017
23 a 27 de outubro de 2017 – Marília – SP

Os indicadores para a construção de uma política para o desenvolvimento de um estado de pertencimento local ou territorialidade em relação à biblioteca pública são elencados a partir do monitoramento da percepção da clientela. Esses indicadores envolvem os dois parâmetros, o de territorialidade social e do estado de pertencimento, evidenciados nos gráficos apresentados. A partir daí é possível estabelecer uma política de atuação que permita um maior estreitamento do relacionamento da clientela com sua biblioteca e de uma maior interação com a mesma. O objetivo final é que, ao tornar a biblioteca pública uma extensão de sua casa, a sensação de pertença se estabeleça e, com isto a imagem da biblioteca como organização torne-se positiva.

A aplicação da política desenvolvida em uma das instituições investigadas será o próximo passo do projeto e contará com o monitoramento para se identificar a possibilidade de sucesso da política, a fim de que se torne, posteriormente, um guia para as bibliotecas públicas cearenses.

REFERÊNCIAS

BERNARDINO, Maria Cleide Rodrigues. Políticas de construção de território local de atuação para a biblioteca pública. **Informação & Sociedade**: estudos, João Pessoa, v. 27, n. 1, p. 93-102, jan./abr., 2017. Disponível em: <<http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/32937/17415>>. Acesso em: 6 ago. 2017.

_____. Auditoria de imagem organizacional e territorialidade para a construção de um território local de atuação para a biblioteca pública no cariri cearense. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM C IÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 17., 2016, Salvador. **Anais...** Salvador: ANCIB, 2016. p. 1-19. Disponível em: <<http://www.ufpb.br/evento/liti/ocs/index.php/enancib2016/enancib2016/paper/view/4152/2433>>. Acesso em: 5 ago. 2017.

_____. **Gestão da imagem organizacional da biblioteca pública na sociedade da informação**: as bibliotecas polos do Estado do Ceará. 2013. 314f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação)- Faculdade de Ciência da Informação, Universidade de Brasília, Brasília, DF, 2013. Disponível em: <<http://repositorio.unb.br/handle/10482/14419>>. Acesso em: 5 ago. 2017.

_____; SUAIDEN, Emir José. Bibliotecas públicas e imagem organizacional: diferentes olhares. **Perspectiva em Gestão & Conhecimento**, João Pessoa, v. 1, n. 2, p. 289-304, jul./dez., 2011. Disponível em: <<http://periodicos.ufpb.br/index.php/pgc/article/view/9607/7281>>. Acesso em: 5 ago. 2017.

BETANCUR BETANCUR, Adriana María. **Bibliotecas públicas, información y desarrollo local**. Medellín: Comfenalco Antioquia, 2007. (Colección Biblioteca Pública Vital, 7).

COSTA, Joan. **Imagem corporativa en el siglo XXI**. 2. ed. Buenos Aires: La Crujía, 2009.

XVIII ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2017
23 a 27 de outubro de 2017 – Marília – SP

FELICIÉ SOTO, Ada Myriam. **Biblioteca pública, sociedad de la información y brecha digital**. Buenos Aires: Alfagrama, 2006.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

KUNSCH, Margarida Maria Krohling. **Planejamento de Relações Públicas na comunicação integrada**. 4. ed. São Paulo: Summus, 2003.

RAFFESTIN, Claude. **Por uma geografia do poder**. São Paulo: Ática. 1993. Disponível em: <[http://www2.fct.unesp.br/docentes/geo/bernardo/BIBLIOGRAFIA%20DISCIPLINAS%20POS-GRADUACAO/CLAUDE%20REFFESTIN/RAFFESTIN,%20Claude%20-%20Por%20uma%20Geografia%20do%20Poder\(3\).pdf](http://www2.fct.unesp.br/docentes/geo/bernardo/BIBLIOGRAFIA%20DISCIPLINAS%20POS-GRADUACAO/CLAUDE%20REFFESTIN/RAFFESTIN,%20Claude%20-%20Por%20uma%20Geografia%20do%20Poder(3).pdf)>. Acesso em: 30 jul. 2017.

RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2015.

SCHULER, Maria. Management of the organizational image: a method for organizational image configuration. **Corporate Reputation Review**, v. 7, n.1, 2004. Disponível em: <https://www.researchgate.net/publication/233612408_Management_of_the_Organizational_Image_A_Method_for_Organizational_Image_Configuration>. Acesso em: 6 ago. 2017.

SOJA, Edward W. **The political organization of space**. Washington, D.C: AAG Commission on College Geography. 1971. Disponível em: <<https://pt.scribd.com/document/103277014/Soja-Edward-The-Political-Organization-of-Space>>. Acesso em: 30 jul. 2017.

SOUSA, Carlos Henrique da Silva. **Gestão do conhecimento na rede de bibliotecas do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Ceará**: uma proposta de implementação. 2017. 115f. Dissertação (Mestrado Profissional em Biblioteconomia)- Universidade Federal do Cariri, 2017.

VALENTIM, Marta Lúcia Pomim; MOLINA, Letícia Gori. Prospecção e monitoramento informacional no processo de inteligência competitiva. **Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Florianópolis, n. esp., 1º sem., 2004. Disponível em: <<https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/viewFile/1518-2924.2004v9nesp1p59/5282>>. Acesso em: 27 jun. 2017.

VILLAFANE, Justo. **Imagem positiva: gestão estratégica da imagem das empresas**. Lisboa: Edições Silabo, 1993.

ZARCO, Ana Izabel Jiménez; LÓPEZ, Francisco José Martínez. La auditoria de la imagen: la investigación. In: _____; ARDURA, Inma Rodríguez. (Coords.). **Comunicación e imagen corporativa**. Barcelona: Editorial UOC, 2007. p. 169-193.