

## A BIBLIOTECA COMO SISTEMA DE COMUNICAÇÃO

Olga Guedes Soares (\*)  
Sônia Maria de Oliveira (\*)

### 1. INTRODUÇÃO

No processo de desenvolvimento social, a biblioteca na sua tarefa de atender as necessidades de seus diversos públicos, atua como instrumento de comunicação, dinamizando a relação entre informação e usuário. Cabe-lhe utilizar mecanismos ativos no sentido de transferir essa informação, assim como de conscientizar e maximizar a efetiva participação do povo em sua comunidade.

Estudando as teorias de comunicação, percebemos que o seu sentido na biblioteca não deve ser simplesmente a utilização de técnicas eficazes de transmissão de mensagens, mas essencialmente, um sistema de comunicação (biblioteca) autônomo, alcançando seus objetivos de organização dinâmica e atingindo seu fim último de tornar COMUM a informação.

As dificuldades encontradas para a elaboração desse texto devem-se principalmente, ao fato da não existência, ao nosso ver, de um modelo ideal ou funcional de comunicação para a biblioteca, mesmo porque as teorias de comunicação para esse fim somente começaram a ser discutidas recentemente, e ainda assim, partindo de conceitos considerados inadequados pelos comunicólogos para o processo de comunicação humana, e sim usados para a comunicação de massa, que não refletem essencialmente a comunicação como um processo de interação humana.

---

\* Alunas do I semestre do Curso de pós-graduação em biblioteconomia da UFMG.

## 2. AS TEORIAS DA COMUNICAÇÃO

A comunicação, por ser um processo universal, tem sido estudada por todas as ciências sociais. A consequência desta característica da comunicação é que todas as áreas criaram vários modelos que têm como fator comum a representatividade dentro de sua própria ciência.

Para efeito de estudo, analisaremos dois modelos, dos vários existentes, já que eles possibilitam o entendimento básico da evolução da teoria da comunicação social.

O primeiro, usado para representar o processo da comunicação, foi o esquema de Shannon e Weaver. Criado em 1947 para representar e resolver os problemas técnicos na transmissão de mensagens através de aparelhos elétricos e eletrônicos (microfones, auto-falantes, telégrafos, etc), ele foi extrapolado em sua conceituação (conceitos físicos) para representar também a comunicação humana. Como consequência dessa utilização errônea do modelo, toda a conceituação inicial da comunicação e, de certa forma até hoje, ficou marcada pela concepção mecanicista do modelo. Este comportamento, porém, é justificado pelo fato de, à época, as ciências sociais não possuírem teorias próprias sobre o processo de comunicação social, o que não justifica, entretanto, a sua utilização nos dias de hoje.

O modelo de Shannon e Weaver diz o seguinte:

“Uma fonte seleciona certos signos de um repertório (alfabeto), organizando com eles uma mensagem (organização seqüencial) que é transmitida mediante a emissão de sinais ou estímulos físicos (canal eletrônico ou mecânico). Os sinais são recebidos por um mecanismo receptor, que também os decodifica ou decifra. A mensagem é recebida pelo destinatário. Interferências físicas podem ocorrer durante a transmissão, são os chamados “ruídos” que podem fazer com que a mensagem nem sempre se transmita fielmente. Ademais, a sobrecarga dos canais conspira contra uma transmissão fiel. Em troca, a redundância e a repetição reforçam a fidelidade da transmissão.” (1)

O esquema básico deste modelo é usado hoje com pequenas mudanças, seja na sua simplificação, seja nas mudanças terminológicas onde E = emissor, COD = codificador, M = mensagem, C = canal, DEC = decodificador e R = receptor.

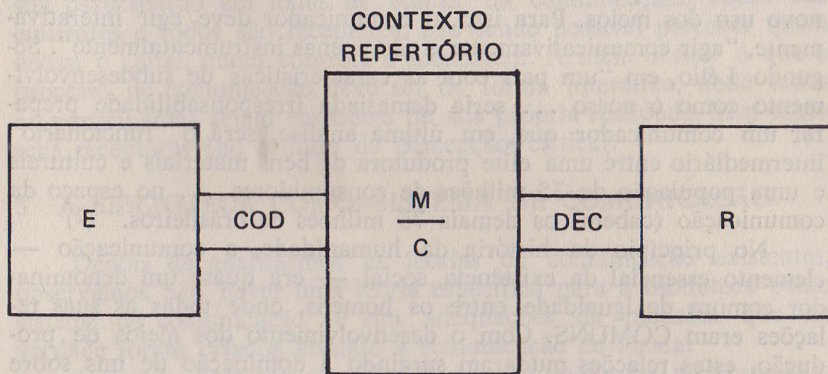


Figura 1 — Modelo de Shannon e Weaver

As críticas sofridas por tais modelos são que eles, além de mecanicistas, têm uma orientação paternalista. A mensagem nasce da fonte/emissor, passa pelo transmissor/codificador, canal, receptor, até chegar ao destinatário/receptor. Além da própria representação gráfica demonstrar seu autoritarismo, o modelo sugere um conteúdo autoritário e centralizador, pois tudo parte da fonte.

Nesse sentido, sua representação é o espelho da nossa sociedade, onde a fonte sempre domina o receptor/consumidor. Numa rápida exemplificação pode-se notar esta semelhança: família — os pais dominam os filhos; escola — o professor domina os alunos; governo — o tecnocrata domina os cidadãos, etc.

Esta “coincidência ideológica” não foi negada durante muitos anos pelo fato de que ao se apresentar a comunicação como um processo neutro, sem nenhuma intencionalidade e sem uma relação evidente com a estrutura social em que o processo se desenvolve, este representaria apenas a nossa realidade social. Assim, estes modelos físico-mecanicistas e sua adoção pelas ciências sociais, só foram postos em xeque a partir dos movimentos de libertação, quando a sociedade, os oprimidos, as nações subdesenvolvidas começaram a exigir maior igualdade entre os receptores.

Atualmente existem várias correntes que tentam elaborar e propor novos modelos que consigam, a um só tempo, um estudo crítico da realidade social e sua adequação à comunicação humana, procurando torná-los transformadores, e não meros descritores da realidade.

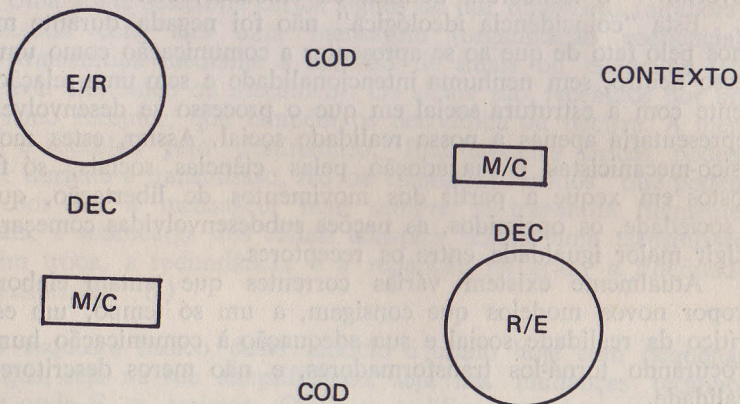
Um desses modelos é o do Prof. Lélío Fabiano dos Santos, que em seu artigo “Comunicação: da Boca de Forno à Ciranda” propõe

ao papel do comunicador uma postura fundamentada no compromisso social e político, visando o novo estudo da comunicação e o novo uso dos meios. Para isso, o comunicador deve agir interativamente, “agir comunicativamente e não apenas instrumentalmente”. Segundo Lélío, em “um país com as características de subdesenvolvimento como o nosso . . . seria demasiada irresponsabilidade preparar um comunicador que, em última análise, será o “funcionário” intermediário entre uma elite produtora de bens materiais e culturais e uma população de 35 milhões de consumidores . . . no espaço da comunicação (cabem) os demais 75 milhões de brasileiros.” (2)

No princípio da história da humanidade, a comunicação — elemento essencial da existência social — era quase um denominador comum de igualdade entre os homens, onde todas as suas relações eram COMUNS. Com o desenvolvimento dos meios de produção, estas relações mudaram surgindo a dominação de uns sobre os outros. A comunicação foi substituída pela informação em seu sentido aristotélico (imposição de formas). Assim para Santos, hoje, a causa principal de disputa entre as classes sociais pelo controle dos meios de comunicação, é o fato de que os sistemas de informação social podem refletir fielmente a organização social e contribuir receptiva de tanto falar e jamais ouvir.” (3)

A afirmação do autor reforça a teoria de que o modelo estudado anteriormente, retrata o processo de comunicação nas sociedades atuais, e que ele é mais um modelo de informação do que de comunicação, onde o receptor “atrofia a sua capacidade emitiva de tanto ouvir e jamais falar e o emissor atrofia a sua capacidade receptiva de tanto falar e jamais ouvir.” (3)

Graficamente o modelo ideal seria:



REPERTÓRIO

Figura 2 — Modelo de Santos

Partindo do pressuposto de que o círculo é a imagem geométrica da perfeição, o modelo permite aos componentes do processo sua participação em todas as etapas da comunicação. Todos são emissores e todos são receptores, não sendo possível perceber quem detém o canal, quem controla a mensagem. A idéia básica é que o processo de comunicação deve ser de forma interativa, onde todos os participantes sejam emissores de sua própria realidade, bem como seus receptores (no sentido de percepção crítica).

### 3 A BIBLIOTECA COMO SISTEMA DE COMUNICAÇÃO

Depois de analisarmos as teorias de comunicação existentes, observamos não haver uma teoria específica para a biblioteca como sistema de comunicação e sim adequações de modelos que na verdade foram criados visando a comunicação de massa.

Optamos, pela escassez de fontes, por analisar a proposta feita por Coelho Neto, (4) da biblioteca como sistema de comunicação, tentando explicar seu funcionamento através do estudo dos elementos componentes do sistema e questionar, se possível, sua validade e possibilidades reais de utilização.

O sistema proposto pelo autor referido, resume-se em tornar a relação fonte-canal-mensagem-receptor, uma relação dinâmica, onde a biblioteca seria a fonte, a informação-mensagem, que seria transmitida através de canais formais (dentro da biblioteca) e informais (fora da biblioteca) ao receptor, nesse caso o usuário. O que difere esse modelo dos outros é o fato de que aqui, ele seria o elemento agilizador a partir do momento em que nessa posição, utiliza a fonte-biblioteca quando necessita, de forma espontânea, recebendo e assimilando somente as informações que deseja, não havendo imposição de mensagens. Graficamente seria.

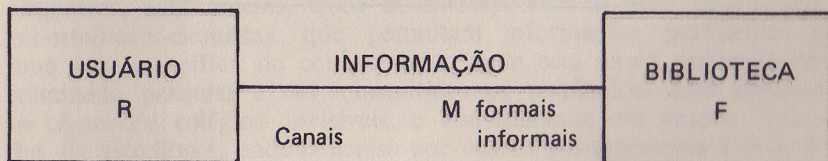
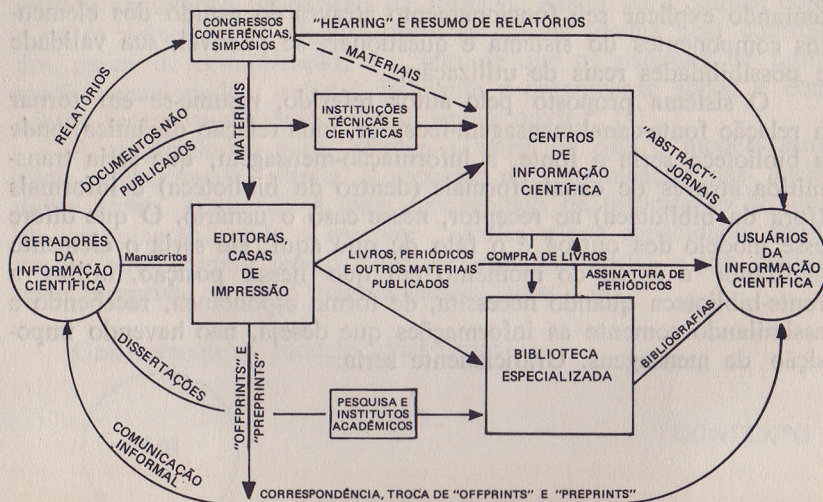


Figura 3 — Modelo proposto para biblioteca por Coelho Neto

### 3.1. Fluxo da informação

Decompondo os elementos, é necessário vermos como a informação científica, antes de ser utilizada na forma de mensagem alimentadora da biblioteca-fonte, é produzida. Para tanto, utilizamos o quadro de Mikhailov (5) que mostra a disseminação da informação científica — do gerador para o usuário.



Canais da Disseminação da informação científica dos geradores ao usuários

Explicando o quadro, vemos a informação sair de um gerador na forma de manuscrito para a editora, e chegar à biblioteca/centro de informação pelos canais formais (livros, periódicos, bibliografias) ao usuário. Em outra linha, essa informação chega ao usuário através de canais informais, isto é, relatórios de congressos, simpósios, comunicação informal pela troca de correspondência, preprints e offprints. A informação pode chegar também através dos Institutos técnicos, científicos e de pesquisas, os quais produzem a informação e a transferem às bibliotecas e centros de informação, que por sua vez, dissemina-a ao usuário.

Temos assim o fluxo da informação como bem cultural, desde sua produção até seu consumo pelo usuário.

Conhecido esse fluxo, verificamos que a informação ou mensagem no contexto da comunicação, utiliza-se de canais para alcançar seu objetivo, ou seja, o usuário-receptor.

### 3.2. Canais informais e formais

A utilização de canais formais (literatura) e informais (pessoais) são de grande importância para a obtenção-transmissão da informação.

Os canais formais constituem-se dos documentos primários—livros, revistas, jornais — e documentos secundários — dicionários, enciclopédias, bibliografias — e são utilizados pela biblioteca como seu instrumento básico. Os canais informais utilizam a comunicação pessoal, basicamente oral, e são altamente eficientes, pois permitem um contato direto entre o usuário e o produtor da informação.

As fontes mais usadas de canais informais são os congressos, simpósios, conferências, troca de correspondência entre pesquisadores-estudiosos-cientistas, que permutam informações pertinentes a uma área específica do conhecimento onde está sendo realizada determinada pesquisa e são transmitidos os resultados. Eles formam os chamados colégios invisíveis, e constituem-se em grupos fechados de estudiosos, onde o acesso por outros pesquisadores é dificultado por uma série de imposições, tais como possuir publicações reconhecidas internacionalmente, conhecimento de línguas, alta qualificação científica, etc., que restringem esses grupos a verdadeiras cúpulas de intelectuais, onde os técnicos-estudiosos menos gabaritados nunca têm acesso à informação que circula entre eles.

As discussões em torno da utilização desses canais, revelam que ambos são importantes para o desenvolvimento da ciência. Apenas, cada um possui suas vantagens e desvantagens, sendo, portanto, necessário haver uma interação no uso dos canais para se chegar a uma satisfação plena em termos de obtenção de informação.

Vânia Araújo (6) expõe de maneira sucinta as diferenças entre os dois canais, e achamos interessante comentá-los.

QUANTO A	FORMAL	INFORMAL
1. Armazenagem	+	—
2. Recuperação	±	— Com freqüência perde-se em curto espaço de tempo
3. Busca e Confirmação de dados	+ Razoavelmente fácil	± Pode apresentar dificuldades
4. Relevância	— Encontra-se com freqüência não muito concentrada. Muito misturada c/ irrelevante.	
5. Atualidade / Novidade	—	+
6. Custo	+ Baixo custo em função do uso	± Alto em função da pequena audiência. Baixo em função dos resultados obtidos.
7. Acesso	+ Aberto, praticamente a todos	— Audiência pequena Elitista
8. Seletividade	—	+
9. Disseminação	+ Ampla	— Exclusivista
10. Controle	Serão controlados por documentalistas. Em muitos entretanto após retroalimentação por parte dos usuários.	Usuários
11. Interação	— Informação em uma única direção	+ Diálogo intenso Retroalimentação

A partir desse quadro, vemos que os canais formais da informação possuem uma melhor armazenagem e recuperação, porque é tratada tecnicamente, o que facilita sua utilização retrospectiva.



Com respeito à busca e confirmação dos dados, a informação formal leva vantagem por ser mais fácil de localizar e conferir, ao contrário da informal, onde dificilmente o usuário poderá realizar essas atividades.

Quando à relevância-atualidade, a informação formal apresenta desvantagens, porque na medida em que a informação recebe tratamento técnico igual dentro da biblioteca, ela se mistura com as informações irrelevantes. Seu nível de atualidade é inferior, pois geralmente o intervalo de tempo entre a geração da informação e sua publicação oficial, é de meses ou até mesmo anos, tornando essa informação obsoleta, se levarmos em conta que nos canais informais a troca de informação pode ser diária.

A informação formal pode ser, em princípio, aberta a todos, possui custo de utilização menor, ao contrário da informal, que por ser elitista, possui custo de utilização maior. Entretanto, se levamos em conta o nível dessa informação, o seu custo desaparecerá.

A disseminação da informação formal pode ser feita de maneira ilimitada enquanto a informal fica restrita aos grupos que a utilizam.

O controle do canal formal é feito por documentalistas e o da informal, pelo próprio usuário. A interação nesse canal é maior, pois há uma retroalimentação constante, por ser uma comunicação pessoal. Na informação formal essa interação não acontece, porque ela vai em uma única direção.

### 3.3. Usuário x Biblioteca

Depois de analisada a informação como mensagem e os canais formais e informais utilizados por essa informação para atingir o usuário, resta-nos refletir sobre a postura dos dois elementos mais importantes do sistema, qual sejam biblioteca-usuários.

Para entendermos o papel do usuário na biblioteca como sistema de comunicação, é preciso dizer que este sempre teve uma atitude passiva diante da entidade e esta, por sua vez, adotou uma postura paternalista, até mesmo de indiferença, diante dos problemas e carências culturais do seu usuário, não o alertando ou incentivando a utilizá-la de maneira satisfatória e condizente com os serviços que ela pode oferecer em termos de assistência cultural, educacional e de lazer.

Mister se faz indagar, o porque do nosso usuário (referimos ao caso brasileiro) não utilizar satisfatoriamente a biblioteca. A resposta, a nosso ver, estaria na inadequação do sistema educacional, que não permite uma formação de consciência com poderes críticos para avaliar sua própria realidade e nela participar como elemento transformador.

Especificamente, um dos problemas da educação é o alto índice de analfabetismo existente no país. Obviamente, esta grande parcela da população está impossibilitada de fazer uso da biblioteca. Por outro lado, mesmo entre os semi-alfabetizados e alfabetizados não existe o hábito da leitura, pelo fato de estarem em sua maioria, inseridos num contexto social e familiar onde as condições mínimas de saúde, nutrição e formação cultural dos pais, não permitem a formação desse hábito. Principalmente pelo fato de que os objetivos da educação para a população de baixa renda é centrada apenas no sentido de capacitá-la para sua sobrevivência, ou seja, as necessidades mínimas de assinar o nome, fazer contas, etc.

No tocante ao papel das escolas, nota-se que sua metodologia não estimula a pesquisa e, portanto, a biblioteca não tem como participar ativamente no processo educacional.

É preciso se ter claro, que esta situação é conseqüência de toda uma estrutura social, que em qualquer de seus aspectos: político, econômico e cultural, marginaliza a grande maioria da população, tornando-a alienada e sem condições de participar do processo de decisões do país.

A partir da observação dos problemas sofridos pelo usuário, sentimos que também a biblioteca tem dificuldades para alcançar satisfatoriamente seus objetivos. Nos países subdesenvolvidos, ela é uma instituição que não recebe um apoio efetivo do governo, faltando-lhe portanto uma infra-estrutura mínima para o seu bom funcionamento. A falta de respaldo governamental, alia-se a postura de desinteresse e má utilização por parte da comunidade, que dela não possui uma boa imagem. Cabe então à biblioteca, traçar políticas efetivas que procurem, não somente a ocupação do espaço cultural que lhe cabe, mas que também saiba arrebatar seu público potencial, criando hábito de leitura e ser finalmente um real instrumento de comunicação.

#### 4. UTILIZAÇÃO DE TÉCNICAS DE MARKETING

Para cada biblioteca existem técnicas de marketing específicas que, quando bem utilizadas, podem ser fundamentais para que a instituição se transforme em uma organização dinâmica e podem ser usadas para identificar, analisar e moldar a opinião pública a respeito dessa instituição e de seus objetivos.

O objetivo primeiro destas técnicas é criar um processo de comunicação entre a organização e seus vários públicos e, em conseqüência, deles receber apoio.

Comentaremos as técnicas de marketing (7) que melhor se adaptam às necessidades da biblioteca e, a curto prazo podem lhe dar resultados satisfatórios.

- \* *Pesquisa de Opinião Pública* — tem por objetivo obter dados para avaliar como os serviços estão sendo aceitos pela comunidade e receber sugestões para a sua melhoria.
- \* *Propaganda em meios de comunicação de massa* — apesar de seu alto custo, pode ser uma das formas mais eficazes para a “venda do produto” da biblioteca.
- \* *Jornal Interno* — Tem como função informar sobre novas aquisições e comunicações administrativas da biblioteca.
- \* *Exposição* — exibição de seu material raro ou mais recente. Podem ser também expostas fotos da biblioteca. Essas exposições podem ser feitas na própria biblioteca ou no seu exterior.
- \* *Noite de autógrafos* — leva o público a conhecer não somente uma nova obra, mas também a própria biblioteca.
- \* *Conferências* — dentro da biblioteca: justifica-se pela utilização de seu espaço cultural; fora da biblioteca: os bibliotecários devem divulgar seus serviços em associações, escolas, etc.
- \* *Serviços especiais* — audiovisual, coleções especiais para cegos, acervo específico para crianças e idosos, reprografia, encadernação, etc.

Através dessas técnicas, a biblioteca pode conscientizar a comunidade de que ela existe em sua função, ao mesmo tempo em que o bibliotecário passa a ser também um bom técnico de comunicador e um bom educador.

## 5. CONCLUSÃO

A partir das questões analisadas, podemos notar que a atual situação da biblioteca brasileira deixa muito a desejar — no que se refere à sua atuação como instrumento de comunicação.

Soluções a curto prazo seriam viáveis, mas pensamos que a implementação de programas de bibliotecas populares, um apoio financeiro mais substancial e principalmente, maior conscientização da importância da biblioteca como agente transmissor de cultura por parte das autoridades e da comunidade, seriam pressupostos básicos para se começar a pensar em mudar o nível de atuação das bibliotecas e com isso se obter total satisfação na sua função de instrumento cultural.

É importante se ter claro que a biblioteca atualmente é considerada apenas em seu aspecto de transmissor de informação, ou seja, sua importância é avaliada somente em suas funções de armazenagem e tratamento para a posterior recuperação. Como essas funções são meramente técnicas, consideramos que a biblioteca deve procurar desempenhar funções novas, pelo fato de que somente dessa maneira ela será um instrumento de comunicação fundamentado no compromisso de transformação social.

Por isso a biblioteca, além de ser rigorosa com a qualidade de seu acervo, deverá procurar formas autônomas de educação de seu usuário potencial e fornecer condições para que o usuário comum faça o melhor uso de seus serviços.

Temos claro, finalmente, que nossas opiniões não oferecem propostas ou projetos concretos para a transformação da biblioteca, mas sim procuramos levantar seus problemas estruturais tentando assim, contribuir na discussão para alcançarmos o nosso objetivo último que é uma biblioteca voltada para a nossa realidade social e à disposição da grande maioria da população.

## 6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. DIAS BORDENAVE, Juan & CARVALHO, Horácio Martins. *Comunicação e Planejamento*. Rio de Janeiro, Paz e Terra, p. 42, 1979.
2. SANTOS, Lélío Fabiano dos. "Da Boca de Forno à Ciranda". *Ordem e Desordem*. Belo Horizonte, (7) : 29. 1.º sem. 1977.
3. *Ibid.*, p. 32.
4. COELHO NETTO, L. Teixeira. "A biblioteca como modelo de sistema de comunicação". *R. Bras. Bibliotecon. Documentação*. 11 (1/2): 29-32, janeiro/junho de 1978.
5. MIKHAILOV, A. J. & GILSAREVSKIJ, R. S. An introductory course on informatics/documentation. s.u.t.
6. ARAÚJO, Vânia Maria Rodrigues de. *Estudo dos canais informais de comunicação técnica: seu papel em laboratórios de tecnologia e na inovação tecnológica*. Rio de Janeiro, IBICT, 1978. TESE.
7. HARRISON, K. C. *Public Relations of librarians*. London, Graffric Basic, 1973.

## 7. BIBLIOGRAFIA CONSULTADA

- BENEYTO, Juan. *Informação e sociedade*. Petrópolis, Vozes, 1974.
- FERREIRA, João. O livro como forma de comunicação e conhecimento. *R. Livro & Cultura*, Rio de Janeiro, 13 (43) : 18-23, 1970.
- FONSECA, Edson Nery da. *Problemas de comunicação da informação científica*. São Paulo, Ed. Thesaurus, 1973.
- FREIRE, Paulo. *Educação como prática de liberdade*. 11 ed., Rio de Janeiro, Paz e Terra, p. 150, 1980.
- JUNG, Maria do Rocio Teixeira. "As técnicas de marketing a serviço da biblioteconomia". In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO. *Anais*. Porto Alegre, 1977.

- KIES, Cosette. "Relações Públicas para as bibliotecas brasileiras". *R. Esc. Bibliotecon, UFMG*, Belo Horizonte, 9 (1): 69-98 mar., 1980.
- LIMA, Lauro de Oliveira. "O livro como instrumento civilizatório". *R. Biblioteconomia Brasília* 5 (2): jul./dez. 1977.
- MELO, José Marques de. "Retribalização e decadência da cultura impressa: reflexões sobre a tese de McLuhan". In: — *Subdesenvolvimento, urbanização e comunicação*. Petrópolis, Vozes, p. 9-27, 1976.