

LAF-2379

CAPITAL HUMANO E A MÁQUINA: A COMUNICAÇÃO IMPLANTANDO NOVOS REFERENCIAIS NOS CENÁRIOS DAS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS.

Edna Gomes Pinheiro*

Univ. Fed. do Ceará (UFC). Lotação provisória: Univ. Fed. da Paraíba.- e-mail:

ednapinheiro@hotmail.com

Robéria Nádia Araújo Nascimento**

Univ. Estadual da Paraíba.

Enfatiza que não basta refletir ou debater a respeito das mudanças ocorridas nas organizações, é necessário idéias para começar agir diante das grandes tendências de mudanças - as megatendências - que estão dando significados às coisas e revelando os desafios que as empresas têm pela frente. São desafios que não devem ser encarados apenas como "*mais problemas*", porém, como algo que pode ser traduzido em "oportunidades." Ilustra que acompanhar mudanças em andamento e estudar tendências pode parecer pragmático mas os estudos revelam que muitas organizações foram expelidas do mercado exatamente por ignorar estes fatos. Frisa que no bojo dessas transformações está um ponto importante: a *comunicação* como processo básico e vital de todas as necessidades do homem. Isto posto, a exposição trata em explorar e captar com base em que referenciais as bibliotecas universitárias reconhecem a importância e a influência da *comunicação* nas relações existentes no seus espaços, quando procura delinear ações que buscam equilibrar o progresso tecnológico com o desenvolvimento humano/melhoria do nível das relações interpessoais. Nessa perspectiva, salienta que a *comunicação* não está apenas sendo alvo de redefinições dentro das organizações, mas de interação e difusão de novos parâmetros comportamentais, através dos quais, a biblioteca universitária poderá reformular seus paradigmas, haja vista na sociedade global tudo se converter em objeto de comunicação dentro das multiplicidades de mensagens.

Palavras-chaves: Comunicação, biblioteca universitária, capital humano

* Profa. do Curso de Biblioteconomia da Univ. Fed. do Ceará. Lotação provisória Univ. Fed. da Paraíba. Mestranda em Ciência da Informação/UEPB.

** Profa. do Curso de Comunicação Social da Univ. Est. de Campina Grande. Mestranda em Ciência da Informação/UEPB.

1 INTRODUÇÃO

O século XX, que presenciou extraordinários avanços científicos e tecnológicos, que encarou o desafio do desenvolvimento global e que apresenta sinais de progresso social e econômico, exhibe, também, os grandes problemas que a Universidade enfrenta atualmente: a expansão do ensino superior, que exige a utilização de táticas e estratégias inovadoras, para satisfazer as exigências de uma sociedade em constante mutação, com demanda crescente onde fortalece cada vez mais a idéia de globalização.

Deste modo, acentua-se cada vez mais a cobrança social sobre os resultados alcançados pela universidade, exigindo a partir daí, adoção de um sistema de avaliação institucional objetivo e consistente. Essas pressões deixam a Universidade presa a certa rigidez funcional e organizacional. Mesmo assim, continua caminhando em busca de modernidade e participação para garantir a sua credibilidade frente a sociedade.

Isto posto, percebemos que a universidade começa a inquietar-se, no sentido de superar a precariedade de funcionamento e sua inegável decadência qualitativa. Assim, reconhece que mudanças positivas no seu modo de pensar, decidir e agir, são essenciais para sua revitalização. E, no intuito de encontrar novos rumos, redesenhar sua trajetória e reconquistar sua identidade para evidenciar o seu compromisso social, tenta implantar modificações substanciais, através da organização de novos currículos e da modernização/dinamização de laboratórios e bibliotecas.

Refletindo sobre o assunto, a universidade moderna impõe muitas facetas, algumas das quais têm um efeito mais direto sobre a qualidade do esforço acadêmico, do que outras. Um dos mais importantes aspectos para o sucesso do programa acadêmico é a qualidade e a eficiência dos serviços bibliotecários.

Neste sentido, a Biblioteca universitária ocupa um papel central como colaboradora integral da universidade em garantir o seu papel na geração de conhecimento e na prestação de serviços à sociedade, pois como provedora das necessidades informacionais da comunidade acadêmica, cabe-lhe a responsabilidade na recuperação, no tratamento e na disseminação da informação necessária para subsidiar as atividades de Ensino, Pesquisa e Extensão - tripé onde os recursos provenientes da sociedade são utilizados de forma a traduzir a contribuição dela recebida.

Diante dessa responsabilidade e de um mundo em constante transformação, autômato e conturbado a biblioteca universitária urge por mudanças em atitudes e posturas, revoluções intensas que torne clara a visão de futuro que pretende construir a longo prazo. Fica claro a necessidade de uma revisão profunda no seu papel e na sua atuação, que lhe possibilite alcançar o status de efetivo competidor global face as mudanças de conceitos, de idéias e de valores incutidas nas relações sócio-políticas e culturais de um contexto mundial contemporâneo que terá que decidir o seu rumos e no qual o homem - sujeito da história está inserido.

Estudos apontam que, no bojo dessas transformações, a *comunicação* assume um enorme valor estratégico no processo vital das organizações. Consequentemente, mudanças em práticas, atitudes e comportamentos poderão ser alcançadas com o refinamento do processo *comunicacional* dentro das bibliotecas universitárias na medida em que desprendam-se dos referenciais antigos e projetem-se em direção ao futuro que desejam construir.

Com esse prólogo, pretendemos mostrar o quanto o assunto é atraente e merecedor de atenção, por isso nos despertou interesse, e integrado à nossa experiência de trabalho em biblioteca universitária, resolvemos conhecê-lo amiúde, na tentativa de compreender a importância da *comunicação* como processo básico e vital nas relações

existentes nesse contexto informacional, quando é preciso delinear ações que buscam equilibrar a trilogia, máquina/homem/relações interpessoais.

Consciente desse pressuposto, este trabalho não trará apreciações definitiva do processo de comunicação na biblioteca universitária, mas, num esforço analítico, tentará discutir seus principais eixos. As idéias aqui apresentadas estão apoiadas em Habermas e Niklas Luhmann, devido a sua contemporaneidade, objetivando um suporte epistemológico para a discussão que se inicia.

2 O CAPITAL HUMANO E A MÁQUINA....POR QUÊ TANTO SILÊNCIO?

Comunicação é o processo de comunicar(...) fato central da experiência humana pelo qual uma pessoa influencia a outra e é influenciada por esta (...); torna possível a interação dentro do gênero humano e capacita os homens a transformarem-se em seres sociais e assim permanecerem

(Maletzke)

No século passado, o pensador Soren Kierkegaard (1813-1855) já identificava no fenômeno da *incomunicação* a pior das doenças e o maior dos dramas daqueles tempo. Hoje, neste mundo informatizado, o fato se repete e demonstra uma verdade inquestionável: as pessoas estão cada vez mais distantes uma das outras, apesar de tão próximas pelas aparatos tecnológicos. A *incomunicação* persiste, as relações interpessoais estão sendo substituídas pelas virtuais, o mundo sente falta de um novo pensar. Não seria exagero afirmar que o mundo sente falta de um novo mundo.

O cerne da modernidade - e seu grande paradoxo - encontra-se nos relacionamentos impessoais, no predomínio das máquinas em detrimento do homem: é a

PROGRAMA DE APOYO A PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN TECNOLÓGICA, PAPIIT

Año de creación: 1989

FINALIDAD

Este Programa tiene como finalidad fortalecer la investigación y la innovación tecnológica de alta relevancia y calidad a través del apoyo a proyectos originales presentados por los profesores e investigadores de la Universidad, y fomenten la creación de equipos de investigación, así como la formación de recursos humanos.

IMPORTANCIA

La importancia del PAPIIT radica en asignar fondos adicionales para la realización de investigaciones originales. De esta manera el Programa otorga un aval académico a los que participan en él, y a su vez se convierte en un fondo para desenvolvimiento institucional (“semilla”), pues permite el fortalecimiento y desarrollo de los grupos de investigación y de los recursos humanos, así como para la ampliación del equipamiento de la Universidad bajo criterios estrictamente académicos.

julio 2000
Dgapa

síndrome de um futuro presente marcado por crises, rupturas, complexidades. Caem todos os tabus, liberta-se a permissividade. O impensável torna-se fato, no mesmo tempo em que desaparecem as fronteiras e as distâncias geográficas são nostalgia de outras épocas. Até mesmo a ciência descobre-se falível, protagonista de enganos, e não tão poderosa quanto julgava ser. A razão que gerou essa modernidade é instrumental. No entanto, foi impiedosa com o indivíduo: desintegrou-o, fez com que perdesse sua identidade, coisificando-o.

Sem certezas absolutas, o homem moderno viu-se massificado e despersonalizado. Porém, demonstrando sinais de vitalidade e renascendo das cinzas tal como a Fênix, esse homem está buscando uma nova forma de ser. Através das idéias de Karl Marx e Freud, esse indivíduo curioso e revoltado soltou as amarras e percebeu as condições históricas que o envolvem.

Foi assim que esse mundo caótico tornou-se dialético, onde as forças dinâmicas da razão interagem. Nessa perspectiva, o processo da comunicação vai assegurar a esse novo ser a essência do (com)viver. Entretanto, ainda existem limites pois, tal processo é amplo, dinâmico, multifacetado impossível de ser descrito em sua totalidade e em todos os seus preâmbulos. A Teoria da Comunicação ainda carece de mais consistência, dada à vulnerabilidade de seu objeto.

Ousamos afirmar que mesmo cômicos da incompletude desse relato, teremos condições de entender os impactos causados, na biblioteca universitária, pelo fenômeno comunicAÇÃO - o mais original que a história humana permitiu patentear.

3 COMUNICAÇÃO: FORÇA QUE IMPULSIONA O CAPITAL HUMANO?

Em um ponto, todos os teóricos concordam: a comunicação está diretamente ligada ao destino da vida humana nesta sociedade. Mas até que ponto o poder da comunicação transforma-se na comunicação do poder? As habilidades comunicativas são um passaporte para a existência bem sucedida.

Wittgenstein disse certa vez que os problemas que a ciência resolve não coincidem com os problemas da vida. Dito de outro modo, problemas existenciais não são solucionados pelo apoio científico, mas pelo apoio humano. Então, a comunicação pode contribuir para minimizar essas dificuldades, de maneira que as palavras de *Weber* (1987, p.131) não sejam vazias: “Os últimos homens desse desenvolvimento cultural podem ser designados como especialistas sem espírito, sensualistas sem coração, nulidades que imaginam ter atingido um nível de civilização nunca antes alcançado”

Para se contrapor a essa realidade, surge *Habermas* (1989) apregoando a necessidade de se reconsiderar o interesse comunicativo e a essência lingüística do mundo, a fim de que o homem possa apreender a dominar seu destino.

Conforme a teoria Habermaniana, a comunicação deve ser compreendida como atitude (interativa) e, em segundo lugar, como procedimento (ação). Se houver uma predisposição, uma tentativa, com certeza os obstáculos impostos pelo afastamento - geradores do isolamento social - serão superados. Querer se comunicar, portanto, é o primeiro passo da ação comunicativa, exercício pleno do diálogo.

Para fundamentar esse argumento dialógico, *Habermas* (1989) formulou a Teoria da Ação Comunicativa. A linguagem humana, explica o autor, é o elemento que forma a condição diferenciada dos seres, através da dimensão simbólica ou comunicativa. A essa dimensão denominou de comunicação universal, cujo conteúdo

são os atos da fala. Isso significa que a verdade não nasce do monólogo e como já defendia **Paulo Freire** “ninguém se liberta sozinho”. A dialogicidade pregada por Habermas pressupõe a validade de todos os discursos e a dignidade comunicativa.

Uma teoria voltada para a ação tem que ser emancipatória e libertadora. A comunicação é, sob este prisma, inseparável da ação, existindo autoridade epistêmica nas comunidades onde *uns falam com os outros*. A ação comunicativa assume papel de intérprete do mundo real. O conceito do *agir comunicativo*, de Habermas (1987, p. 15), serve como referencial para a reconstrução da interação humana: “Cumpre dialetizar tal compreensão do saber com dados sócio-antropológicos como interação, comunicação, linguagem, poder. A única práxis de interesse universal e insuspeito é aquela que se destina à emancipação da humanidade.”

O leque de exposição de Habermas sobre este assunto é vasto, mas nos restringiremos apenas ao que mais prendeu a nossa atenção: a questão do agir comunicativo, que transportado para o contexto informacional acadêmico, poderá suscitar inúmeros questionamentos tais como: a biblioteca universitária ao lidar com as carências e necessidades de conhecimento assume de fato uma postura transformadora? Sua função social está em sintonia com o mercado globalizado? E, o seu compromisso com a sociedade está materializado? Somente reconhecendo a importância da *comunicação*, é que a biblioteca universitária poderá responder a essas questões e contribuir sensivelmente para a socialização da informação e democratização do seu acesso.

É importante salientar que o tecnicismo atual compromete o exercício humano existente na biblioteca universitária. Nem sempre o uso de novas tecnologias está equipado à realidade social, desprezando a informação como bem comum, direito de todos. É preciso que o seu capital humano tenha consciência do instrumento poderoso

que lida no seu cotidiano: a informação e o registro do conhecimento. A biblioteca universitária, portanto, pode se converter num espaço humano-comunicacional, na medida em que sua clientela receba tratamento diferenciado. Quando isso não ocorre, esses espaços tornam-se meros locais burocratizados e impessoais, distantes de sua finalidade maior: gerar conhecimentos aplicáveis, promovendo intercâmbios sociais. A comunicação, nesse contexto cria novos parâmetros comportamentais e transformadores e implanta novas referências de atuação eficaz.

4 A BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA E O PAPEL SOCIAL DA COMUNICAÇÃO: LIMITES OU FRONTEIRAS?

Os estudos de *Luhmann* (1984) vão além da Sociologia Clássica, visto que estabelecem elos com áreas científicas, como cibernética, Teoria da Informação, Teoria da Comunicação e Física Termodinâmica. Seus textos consideram o movimento do mundo atual, seu caráter caleidoscópico, suas idiossincrasias. Para ele, a sociedade é comunicação e a realidade é composta de processadores de informação capazes de se relacionar um com o outro e sobre o outro.

Na ótica de *Luhmann*, o processo da comunicação é decomposto em ação e esta gera “ocorrências comunicativas.” Talvez como questão terminológica tal argumento se justifique. No entanto, o autor critica os teóricos que se utilizam do conceito comunicacional como transmissão de informação. Para ele, esse conceito é perigoso, porque sugere que o transmissor (emissor) entrega algo que o receptor apenas recebe, passivamente, ficando implícita a idéia de perda para quem emite.

Convém salientar que as posições de *Luhmann* não têm o tom poético-filosófico de Habermas, expressando críticas severas e argumentos inovadores relativos ao campo da comunicação. De início, *Luhmann* entende a *mensagem* como mera sugestão, incitação ou impulso quando essa *sugestão* adquire sentido para o outro é que o processo torna-se válido.

O ato de comunicar é seletivo, de natureza “tripla” (e não dupla, como apontam alguns). Não bastam um emissor e um receptor. A seleção da comunicação é peça fundamental na engrenagem dialógica. Mensagem é *forma*; informação, *conteúdo*. Mensagem é propagação de códigos, informação é *novidade*.

Na verdade, as mensagens que não são novas não são selecionadas, porque não atraem a atenção. Nesse ponto, há semelhanças com a Teoria da Informação, de Shanon e Weaver, que trata de “informação previsível” - nula, pois não oferece surpresa para o receptor.

Um sistema social - e tudo que o compõe - é formado por interações. Esse sistema é uma ação que se refere às outras, sendo delimitada no confronto com um ambiente. Seu raciocínio concebe a comunicação como uma soma de três aspectos inseparáveis: a informação, a mensagem e a compreensão, sendo a última a realização do processo em si.

Segundo *Luhmann*, a comunicação não surge de afinidades, mas de conflitos, de uma variedade de problemas e obstáculos que precisa transpor para se efetivar. Desse modo, há possibilidades e desentendimentos e fronteiras de interação das mais diversas configurações. A ação é portanto, uma comunicação reduzida, materializada, passível de conexões com novas informações. Informações são, em síntese, a matéria-prima da comunicação humana.

Ao analisarmos as considerações retratadas aqui, julgamos não serem desconhecidas pelas unidades de informação, o que nos impulsiona a pensar como os estudos de *Luhmann* podem contribuir revolucionar os espaços informacionais como uma nova forma de diálogo haja vista, que todos se comunicam, mas pouco o fazem corretamente. Somente, através de um incessante e violento fluxo da comunicação a Biblioteca universitária poderá harmonizar interesses/negociações, no próprio processo de desenhar os seus objetivos.

Quais seriam então as contribuições de *Luhmann* para esse contexto informacional? Num mundo em que a territorialidade física perde seu encanto e - literalmente - seu espaço, cabe analisar o cenário das bibliotecas universitárias, atualmente. Estes são vistos como amplos espaços não apenas de objetos do conhecimento, mas de diferenças, de relações esporádicas e mecânicas, o que resulta num ambiente incerto, distante, sujeito às variações de humor.

Quais são os limites ou fronteiras entre o ambiente informacional e os sistemas sociais? A leitura de *Luhmann* esclarece que os sistemas - inclusive as bibliotecas - podem fechar-se e abrir-se, em igual proporção, potencializando suas chances de sobrevivência. Esses sistemas trabalham a interação humana e para tanto requerem “alma”.

É imperativo, portanto, que as bibliotecas universitárias reconheçam e compreendam o impacto da comunicação para se estabelecer relações equilibradas entre o progresso tecnológico e os contatos interpessoais que se desenvolvem em seus limites. Criar novas formas de se comunicar e negociar com os clientes é a única maneira para a valorização real do seu capital humano.

À luz das considerações expostas, as palavras de *Jean Paul Sartre* são oportunas para finalizar este capítulo: “O mundo é possibilidade, mas também limite. É

vôo, sem deixar de ser horizonte finito. É esperança e desespero. Em meio a este caos, o homem vai ser sempre uma paixão inútil.”

Apesar disso, vale comunicar pensamentos, pois aí reside o segredo da arte de (com)viver, base fundamental para se compreender este fenômeno - comunicação.

5 O PROCESSO COMUNICATIVO EFICAZ E A BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA: UMA RELAÇÃO QUE DIMINUI O SILÊNCIO E AUMENTA A PARTICIPAÇÃO.

É perfeitamente demonstrável que as preocupações com a comunicação são de âmbito geral e já se infiltraram em muitas das atividades humanas. Mas, permanece um questionamento: o que queremos obter ao dedicarmos grande parte de nossa energia à produção, interpretação e recepção de mensagens?

Para Penteado (1982, p.3) o nível de progresso nas sociedades humanas pode ser atribuído à maior ou menor capacidade de comunicação entre as pessoas, “ visto que o próprio conceito de nação se prende à intensidade, variedade e riqueza das comunicações humanas. Isso nos leva a inferir que os conflitos são, em sua maioria, decorrentes de um erro no processo comunicativo.

Sem uma comunicação equilibrada e adequada, são precários os programas de relações no trabalho. As Relações Públicas não existiriam sem comunicação. As funções de chefia e liderança não seriam reais sem o diálogo permitido pela interação humana. As organizações empresariais e administrativas seriam um caos, se não fossem ancoradas por programas e treinamentos em comunicação interpessoal. O homem é aquilo que consegue comunicar com seus semelhantes, sua personalidade é, nesse contexto, o seu cartão de visita.

Nessa perspectiva, podemos compreender que as complexas redes organizacionais estão na dependência constante da qualidade da comunicação entre seus membros. Numa sociedade de mercado inconstante e competitivo, a habilidade individual de se comunicar com os outros é crucial em todos os setores. Comunicar traços positivos de inteligência, perspicácia e interação é a porta de entrada para o futuro profissional.

Assim, várias organizações investem em cursos de comunicação e técnicas de relações públicas, a fim de minimizar os ruídos e barreiras informacionais. A biblioteca universitária não poderia ser excluído dessa realidade, requisitando a comunicação para a prestação de serviços eficientes, uma produção de conhecimentos bem sucedida e a ampliação de interfaces amigáveis com os outros setores, com o objetivo de valorizar o cliente, informando-o corretamente.

6 APERFEIÇOAR O PROCESSO DE COMUNICAÇÃO NA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA É UMA CONQUISTA.

Keefel (1974, p. 3) nos propõe um desafio: “imaginem uma organização na qual ninguém fale e todas as comunicações sejam escritas. As mesas sem telefones, ou então sem interfones que comunicam os vários departamentos da empresa, pareceriam nuas (...) na verdade, tudo se perderia: a musicalidade de uma discussão oral, a demanda de ações mais rápidas da contabilidade, o treinamento de pessoal, a explosão emocional por meio das palavras. O sonho do silêncio não existe e nem poderia existir.”

A participação individual de cada emissor também é preponderante. Isso recebe a denominação de “interpretação”. Desse modo, falar e ouvir são partes indissociáveis da dinâmica comunicativa: o corpo inteiro fala, como nos ensina *Pierre Weil (1986)*. É

preciso, então, ordenar os significados, os ditos e os não-ditos, ler os sinais aparentes contidos no outro. Escutar para compreender é a grande máxima comunicativa: escuta-se com a mente, compreende-se com os sentidos. Entre uma mente e a outra pode haver abismos, distâncias a percorrer, fronteiras a ultrapassar, mas a comunicação aponta atalhos.

Vale ressaltar que modelo de comunicação descrito pela maioria dos autores é o desenvolvido por *Shannon & Weaver*, que identifica uma fonte (emissor), um destinatário (receptor), um canal e outro elemento importante: o ruído-distorção na mensagem (embora nem sempre seja de natureza sonora). Relacionando esse modelos com as comunicações administrativas em biblioteca universitária, podemos entender o cérebro de um chefe como “fonte”; as ordens ou informações gerais, como mensagens e o cérebro dos colaboradores, como receptor. O cliente seria o objetivo final do processo. Esta comunicação é do tipo unilateral, pois o chefe ordena o que deve ser realizado e os subordinados executam a ação. A informação é transferida de maneira vertical - de cima para baixo, muitas vezes sem resposta, sem feedback do receptor.

O que fazer para neutralizar essa unilateralidade? O ambiente da biblioteca universitária é um excelente campo de experimentação e pesquisa para incrementar a bilateralidade da comunicação. Basta inserir a retroalimentação no processo comunicacional e outros detalhes relevantes, tais como: um aceno cordial, um olhar de simpatia ou colaboração, um sorriso de afeto ou a companhia prestativa. As expressões não verbais traduzem com fidelidade nossos sentimentos, portanto devem ser cultivadas entre usuários internos e externos da biblioteca universitária. A produção fluirá se os aspectos humanos forem considerados. Desse modo, haverá uma correlação inequívoca entre comunicação e eficiência produtiva.

Berlo(1985) explica a comunicação como entrave social, quando as relações existentes no interior de um grupo apresenta níveis de complexidade inerentes ao próprio grupo. O entrave se deve basicamente:

a) às prescrições do papel - existem comportamentos que devem ser desempenhados por pessoas de determinada posição social;

b) às descrições do papel - é o relato feito pela sociedade dos comportamentos possíveis em cada posição e;

c) às expectativas quanto ao papel - são as imagens - estereótipos - que as pessoas formam sobre os comportamentos das outras pessoas em determinada posição social.

Num sistema, as prescrições, descrições e expectativas são equivalentes. Na maioria dos grupos, elas não o são e se diferem radicalmente ocorrem “colapso” Comunicacionais. Expectativas diversas da parte de um subordinado e de seu chefe como este deve comportar-se podem causar atritos ou reclamações. Qualquer pessoa pode citar inúmeros exemplos de dificuldades de comunicação atribuíveis à ambigüidade ou conflitos da fonte e do receptor numa circunstância de comunicação. Tudo porque as expectativas não condizem com a realidade.

Nas bibliotecas universitárias, como em qualquer organização, as pessoas devem: ser informadas sobre o que deverão fazer; receber prescrições exatas e; ser levadas a esperar o possível. Uma das reclamações mais comuns entre os subordinados é: “nunca sei o que esperam de mim.” Todos queremos reduzir a incerteza e isto abrange a comunicação. Melhorando-a, diminuimos o silêncio e aumentamos a participação. Será o fim do pouco-caso, do ócio, da omissão e o início da interação no ambiente do trabalho.

Um sistema eficiente pressupõe membros conscientes de suas responsabilidades, posições e cargos hierárquicos. Reconhecer a importância do outro como eixo de engrenagem trabalhista é o primeiro passo para superar barreiras na comunicação. Porém, saber que o comportamento humano jamais pode ser previsto com plena exatidão é o mínimo que se pode desejar. Afinal, é isso que o torna tão interessante.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Desde o início do aparecimento do homem na terra, dotado de sua comunicação e mobilidade, deu-se início a difusão dos povos. Vivemos numa época de transformações e incertezas. Estamos realmente inseridos em tempos loucos, onde as mutações estão ocorrendo num ritmo acelerado, como nunca antes foi visto antes. Emergem uma nova paisagem mundial, onde os contornos econômicos e sócio-culturais criam novos paradigmas em todas as áreas do conhecimento humano.

Captar e compreender as grandes tendências que estão se delineando para o futuro é tão vital para as organizações quanto gerenciar os problemas do dia-a-dia. A organização dirigida sem o olho no amanhã corre o risco de ser apanhada de surpresa por transformações, muitas vezes sem ter como reagir de forma eficaz. Tudo está mudando a nossa volta, inclusive nós mesmos. Vivemos em busca de referenciais compatíveis com os rumos e valores de uma nova sociedade.

Nesse sentido, é extraordinário testemunhar quão comum tornou-se, para a biblioteca universitária, explorar várias alternativas-principalmente as menos ortodoxas-de modernizar-se e globalizar-se? Logicamente, elas estão reformulando suas estruturas, se preparando tecnologicamente para conectar-se de forma cada vez mais eficaz ao mercado global, sem contudo, esquecer o seu capital humano e o processo de comunicação e diálogo, eficaz para o seu sucesso.

Somente aprendendo a ouvir o coração das pessoas, seus sentimentos mudos, os medos não confessados e as queixas silenciosas, a biblioteca universitária poderá inspirar credibilidade à sua equipe e atender às reais necessidades de sua clientela. É preciso, portanto, ouvir o lado inaudível das coisas, o lado não mensurado, mas que tem o seu valor, pois é o lado do ser humano...lembrando sempre que atrás de uma máquina tem dois olhos, e atrás dos dois olhos tem um ser humano. Este é o equilíbrio desejado para o binômio: homem/capital humano, na biblioteca universitária.

Para arremate final, esperamos que as explicações aqui retratadas não sejam tomadas como verdades universais. Parece-nos mais sensato tomá-las, inicialmente, como ponto de partida e como base para reflexões, debates e discussões.

8 BIBLIOGRAFIA CONSULTADA

BERLO, David. **O processo da comunicação**: introdução à teoria e a prática. São Paulo : Martins Fontes, 1985.

HABERMAS, Jürgen. **Conhecimento e interesse**. Rio de Janeiro, Ed. Guanabara, 1987.

----. **Consciência moral e agir comunicado**. Rio de Janeiro : Tempo Brasileiro, 1989.

KEEFEL, W. **Escute criativamente para administrar melhor**. São Paulo : McGraw-Hill, 1974.

LUHMANN, Niklas. **Sistemas sociais: esboço de uma teoria geral**. /s.l : s.n/ , 1984 (mimeo)

PENTEADO, J. R. **A técnica da comunicação humana**. São Paulo : Pioneira, 1982.

TORQUATO, GAUDÊNCIO. **Cultura, poder, comunicação e imagem: fundamentos da nova empresa**. São Paulo : Pioneira, 1992.

WEBER, Marx. **A ética protestante e o espírito do capitalismo**. São Paulo : Pioneira, 1987.

WEIL, Pierre. **O corpo fala**. Petropolis : Vozes, 1986.

____. **Relações humanas na família e no trabalho**. Petropolis : Vozes, 1982.