

# Quanto tempo para comunicar? Um inquérito à comunicação síncrona e assíncrona, ao planeamento e avaliação da comunicação externa nos Serviços de Biblioteca, Informação Documental e Museologia da Universidade de Aveiro.

*Graça Gabriel*

Universidade Portucalense Infante D. Henrique

Rua Dr. António Bernardino de Almeida, 541

4200-072 Porto

Tel: +351 225 572 000

E-mail: gabifila@gmail.com

## RESUMO

O objetivo deste artigo é relatar os resultados de uma investigação efetuada no âmbito do Mestrado em Ciência da Informação da Universidade Portucalense, tendo como estudo de caso os Serviços de Biblioteca, Informação Documental e Museologia da Universidade de Aveiro (SBIDM) (Gabriel, 2012). O inquérito realizado visou determinar o peso das atividades de comunicação externa com o público – comunicação síncrona e assíncrona, planeamento e avaliação da comunicação – no total de horas semanais de trabalho dos funcionários e a relação entre a especialização académica dos recursos humanos na área da comunicação e o tempo despendido em atividades de comunicação.

## PALAVRAS-CHAVE

Comunicação organizacional, comunicação externa, comunicação síncrona, comunicação assíncrona, planeamento da comunicação, avaliação da comunicação, Serviços de Biblioteca, Informação Documental e Museologia (SBIDM).

## ABSTRACT

The goal of this article is to provide an account of the investigation conducted within the Master of Information Science at the Portucalense University, with the case study done in the Library Services, Documental Information and Museology of the University of Aveiro (Gabriel, 2012). The survey aimed at determining the weight of communication activities – synchronous and asynchronous communication, communication planning and evaluation – in the total of the staff's work hours, as well as the relation between staff's academic training in the area of communication and the amount of time spent in communication activities.

## KEY-WORDS

Organizational communication, external communication, synchronous communication, asynchronous communication, communication planning, evaluation of communication, Library Services, Documental Information and Museology of the University of Aveiro.

## INTRODUÇÃO

“The history of human communication is really a history, not of action, but of interaction.” (Schramm, 1988, p. 30)

A história da comunicação e da difusão da informação começou muito tempo antes de tecnologias como o telefone, a televisão, a *Internet* ou o *iPad* terem invadido o nosso dia-a-dia. Começou, sim, quando as primeiras expressões orais se dissipavam imediatamente após terem sido pronunciadas, quando o som servia para alertar para perigos distantes, quando a pintura em suportes perenes transportava para mundos mágicos. Posteriormente, a necessidade humana de prolongar a comunicação levou à criação dos primeiros alfabetos que permitiram a comunicação do que anteriormente era efémero e a invenção de mecanismos tecnológicos que criaram a possibilidade de, eventualmente, todo o planeta poder aceder à mesma informação. Mas o engenho humano foi mais além, ultrapassando barreiras geográficas e temporais e controlando a informação transmitida por impulsos elétricos, ondas rádio, *bits* e *bytes* ou redes *Wi-Fi* de modo a interligar a Humanidade e possibilitar o acesso a uma torrente de informação.

O ser humano intuiu igualmente, ao longo da sua história, a necessidade de preservar a sua memória e de transmitir informação, tendo estabelecido as condições necessárias para o armazenamento de informação e de bens culturais em locais específicos – bibliotecas, arquivos e museus – assegurando o desenvolvimento económico, científico, social, tecnológico e cultural da Humanidade.

Na própria história destas três instituições em particular, a comunicação com os seus públicos – patronos, estudiosos, habitantes locais, estudantes, investigadores – foi-se transformando, acompanhando a própria dinâmica da sociedade em que se inseriam: desde o acesso extremamente restrito da informação às classes privilegiadas até à abertura integral, nos dias de hoje, a

todos os públicos.

Atualmente, a comunicação com os diversos públicos de bibliotecas, arquivos e museus em contexto universitário pressupõe a manutenção ou criação de processos fluidos e recíprocos de comunicação e informação, definido pelos responsáveis pela comunicação, marketing e difusão da informação, tendo em conta as diferentes tipologias de públicos, o tipo de informação a transmitir, os canais de comunicação, os objetivos pretendidos e a periodicidade.

A investigação realizada nos SBIDM partiu, por isso mesmo, da constatação de a comunicação ser a base da estrutura social, sendo imprescindível para o desenvolvimento humano e civilizacional e da sua importância vital como estratégia para o sucesso atual e futuro de qualquer organização. Inseriu-se ainda num projeto alargado de diagnóstico da comunicação de forma a detetar possíveis pontos fortes que poderiam ser ainda mais valorizados e pontos fracos que poderiam ser alvo de avaliação e ajustamento futuro. Pretendia-se ainda suscitar a reflexão interna sobre os processos de comunicação e sobre a importância do planeamento e, sobretudo, da avaliação da comunicação.

Tendo em conta as dificuldades (e mesmo a impossibilidade) de um único modelo da comunicação (ou mesmo teoria ou paradigma) descrever a totalidade dos fenómenos comunicacionais, escolheu-se privilegiar a classificação dos fenómenos comunicacionais a partir da perspetiva cronológica (Serra, 2007) devido à vontade de acentuar uma das grandes conquistas do Homem enquanto ser comunicante: o vencer das condicionantes espaço-temporais. Decidiu-se, em consequência, analisar a comunicação do ponto de vista síncrono e assíncrono.

A comunicação assíncrona não necessita que os participantes se encontrem num mesmo espaço (físico ou *online*) ou tempo, uma vez que não ocorre em tempo real. Uma definição mais apropriada ao campo de estudo do presente trabalho pode ser encontrada no *Thesaurus* da base de dados ERIC, no qual o descritor “Asynchronous communication” é aplicado a: “Communication that does not occur in real time or involve simultaneous interaction on the part of participants. It is intermittent and generally characterized by a significant time delay or interval between sending and receiving or responding to messages. Although frequently used to describe electronic communication tools, such as e-mail and bulletin boards, asynchronous communication can also take place in non-electronic environments.” (Education Resources Information Center).

Por seu lado, a comunicação síncrona implica que os participantes se encontrem num mesmo espaço (físico ou *online*) e num momento específico de modo a poderem comunicar entre si ou trocar informações. Tem, por isso mesmo, como principal característica a interatividade gerada pela presença dos utilizadores e pode potenciar um clima de comunidade e de “pertença”. Segundo a definição dada ao descritor “Synchronous communication” no *Thesaurus* da base de dados ERIC: “Communication in real time, characterized by concurrent exchanges between participants. Interaction is simultaneous without a

meaningful time delay between sending a message and receiving or responding to it. Occurs in electronic (e.g., interactive videoconferencing) and non-electronic environments (e.g., telephone conversation)” (*idem*).

## METODOLOGIA DE INVESTIGAÇÃO

“Se você for ao interior da natureza, dentro do desconhecido, às fronteiras do conhecimento, tudo parece misturado e contraditório, ilógico e incoerente. Isto é o que a investigação faz; suaviza as contradições e torna as coisas simples, lógicas e coerentes.” Szent-Györgyi, *Dionysians and Apollonians*, 1980.

Para esta investigação recorreu-se ao método de investigação por inquérito uma vez que, em ciências sociais, possibilita, de uma forma precisa, “... designar processos de recolha sistematizada, no terreno, de dados suscetíveis de poder ser comparados.” (Carmo, 1998, p. 123). Segundo Carmo, os inquéritos dependem de duas variáveis: o grau de diretividade das perguntas e a presença/ausência do investigador no ato da inquirição (*ibidem*, p. 123). Do cruzamento destas duas variáveis obtemos inquéritos por entrevista, no qual o investigador está presente no ato da inquirição, podendo haver maior ou menor diretividade, e inquéritos por questionário, no qual o investigador está ausente no ato da inquirição. Para o inquérito realizado aos funcionários dos SBIDM escolheu-se o inquérito por entrevista devido a uma maior de interatividade devido às dificuldades previstas em relação à perceção das formas de comunicação síncrona e assíncrona e na contabilização horária efetiva das atividades de comunicação (doravante será utilizado o termo “atividades de comunicação” para designar, conjuntamente, as formas de comunicação síncrona e assíncrona e as ações de planeamento e avaliação da comunicação).

O questionário realizado possuía apenas perguntas fechadas, uma vez que são mais adequadas à análise estatística, sendo as escalas de medida nominais, ou seja, de resposta qualitativamente diferente e mutuamente exclusivas, e por meio de escala de rácio, uma vez que foi feita a quantificação de uma variável de tempo (medida em anos e horas) (Hill et al., 2009).

Como era um objetivo essencial a obtenção de dados quantitativos exatos, julgou-se mais eficaz o preenchimento imediato das respostas numa base de dados em Excel para que os resultados fossem mais facilmente contabilizados posteriormente, tendo-se igualmente usado o LimeSurvey para a análise estatística.

O universo escolhido foram os 58 funcionários dos SBIDM (todas as pessoas que trabalham a tempo inteiro nos SBIDM, independentemente do seu vínculo contratual, e que auferem o seu salário diretamente da UA), tendo sido excluídos 18 colaboradores devido à fraca ligação com os SBIDM (pessoas que trabalham nos SBIDM a tempo parcial ou não têm vínculo à UA).

O questionário é composto por três áreas específicas: 1) caracterização geral dos recursos humanos, tendo em conta o género, a idade, a categoria profissional, o tipo de contrato e o número de anos na biblioteca, arquivo

ou museu; 2) caracterização dos recursos humanos, tendo em conta as qualificações académicas e as ações de formação frequentadas; 3) contabilização do número de horas semanais que cada funcionário despense em cada núcleo em atividades de comunicação síncrona e assíncrona e em atividades de planeamento e avaliação da comunicação.

Nas Características Gerais as variáveis independentes estabelecidas foram: o género, a idade, a categoria profissional, o tipo de contrato e o número de anos na Biblioteca, Arquivo ou Museu.

Na área Habilitações Académicas e Formação julgou-se pertinente estabelecer três vertentes: a das habilitações académicas detidas, a educação em curso e a frequência de ações de formação na área da comunicação. Em relação às duas primeiras, foram estabelecidas as seguintes variáveis independentes: nome do curso, sem ligação à área da comunicação, com ligação direta à área da comunicação e unidades curriculares ligadas à área da comunicação.

Quanto à Comunicação nos SBIDM, estabeleceram-se como variáveis independentes o núcleo a que cada funcionário pertence, o total de horas semanais de trabalho e o total de horas de trabalho em cada núcleo; e como variáveis dependentes a média de horas semanais em atividades de comunicação síncrona e assíncrona, no planeamento e avaliação da comunicação.

De modo a testar a sua eficácia, foi inicialmente escolhido um pequeno grupo de 10 funcionários, representativos de todos os núcleos, tendo-se procedido aos necessários ajustes e correções [1].

Finalmente, tomou-se ainda em conta a necessidade de proteção das pessoas no estudo de caso, uma vez que estamos a lidar com o estudo de um fenómeno contemporâneo, o que suscita a aplicação de regras éticas (YIN, 2010). Em termos práticos, foi obtida a aprovação inicial da Direção dos SBIDM para a recolha de dados de cada núcleo dos SBIDM e para a realização do questionário. Posteriormente foi obtido o consentimento informado de cada participante, sendo-lhe assegurada a privacidade e confidencialidade dos dados providenciados.

### CONTEXTUALIZAÇÃO: OS SBIDM

Os Serviços de Documentação da Universidade de Aveiro (SDUA) nasceram com a criação da primeira biblioteca da UA em 1974. Em 2009, no âmbito da aplicação na Universidade de Aveiro do *Regime Jurídico das Instituições de Ensino Superior* (RJIES), os SDUA sofreram uma importante reestruturação, passando a abranger a Biblioteca do ISCA, o Arquivo da UA e o Núcleo Museológico, passando a designar-se por Serviços de Biblioteca, Informação Documental e Museologia (SBIDM).

A reestruturação dos serviços implicou a constituição de três áreas funcionais: Biblioteca (aBIB), Recursos Electrónicos e Apoio ao Utilizador (aREAU) e Arquivo e Museu (aAM), sendo cada área constituída por vários núcleos aos quais cabe uma série de competências de forma a responder ao público que servem. O organograma está apresentado na Figura 1.

A missão atual dos SBIDM é, pois: "...adquirir, tratar, tornar acessíveis e difundir os recursos informativos, conservar e preservar as coleções bibliográficas, existentes na Rede de Bibliotecas da Universidade em qualquer tipo de suporte, contribuir para desenvolver a aprendizagem, a investigação, a formação contínua e o desenvolvimento cultural e social dos cidadãos." (Universidade de Aveiro, Serviços de Biblioteca, Informação Documental e Museologia).

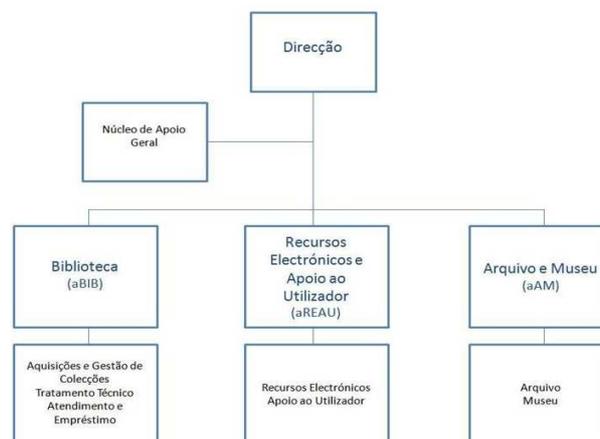


Figura 1: Organograma dos SBIDM

## APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

### Características gerais dos recursos humanos

No que diz respeito ao género, 83% dos recursos humanos são do sexo feminino, sendo apenas 17% do sexo masculino.

Do total de funcionários, a média de idades é de 42 anos, sendo que para os do sexo feminino a média de idades é de 44 anos e para os do sexo masculino de 43 anos.

A categoria profissional mais representada é a de Assistente Técnico, num total de 25 funcionários (43%), seguido da categoria de Técnico Superior, com 21 funcionários (36%) e de Assistente operacional com 7 funcionários (12%). As categorias menos representadas são as de Técnico Profissional e Administrativo, com 3 funcionários (5%), a de Coordenador Técnico (2%) e, naturalmente, a de Diretor de Serviços (2%).

A grande maioria dos funcionários (86%) tem um contrato por tempo indeterminado, sendo que apenas 14% têm outro tipo de contrato.

A média total de anos na Biblioteca, Arquivo e Museu é de 11 anos [2].

### Qualificações académicas e formação

Nos SBIDM, os funcionários com o Ensino Básico representam 21% (o Ensino básico 1º Ciclo representa 3%, o Ensino Básico 2º Ciclo representa 3% e o Ensino Básico 3º Ciclo representa 14%); os funcionários com o Ensino Secundário representam 28% e os funcionários com o Ensino Superior representam 52%. Em relação aos cursos de Ensino Superior, o Bacharelato representa 2%, a Licenciatura 19%, as especializações pós-

licenciatura representam 28% (embora não sejam considerados como um 'grau', são, no entanto, de salientar) e os Mestrados 5%.

*Análise da ligação dos cursos de Ensino Superior com a área da comunicação.* Quando se solicitou aos funcionários o preenchimento do inquérito, indagou-se, junto dos que tinham um curso de ensino superior (incluiu-se as licenciaturas, os cursos de especialização pós-licenciatura e os mestrados), se o curso era da área da comunicação (ex.: cursos de tecnologias da comunicação, marketing, relações públicas, etc.), se o curso tinha alguma unidade curricular com ligação direta à área da comunicação (ex.: cursos com disciplinas como marketing ou com vertente de via ensino), ou se não tinham qualquer ligação com a área da comunicação. Os resultados estão apresentados na Tabela 1.

Cursos do Ensino Superior	Ligação com a área da comunicação		
	Sem ligação	Com ligação	Componente Comunicacional
Licenciatura	10	2	18
Especialização pós-licenciatura	1	1	19
Mestrado	0	1	2

**Tabela 1: Ligação dos cursos de Ensino Superior com a área da comunicação**

A componente comunicacional é, sem dúvida, a mais representada, com um total de 72% em todos os cursos de ensino superior. Apenas 7% dos cursos têm ligação direta com a comunicação e 20% não têm qualquer ligação com a área da comunicação.

Procedendo a uma análise individualizada, vemos que, do total de cursos de licenciatura, 60% têm uma componente comunicacional, sendo o curso mais representativo a Licenciatura em Documentação e Arquivística (11 pessoas detentoras deste curso) e a Licenciatura em Línguas e Literaturas Modernas (5 pessoas detentoras deste curso); 33% não têm qualquer ligação e apenas 7% têm ligação direta à área da comunicação, sendo os cursos em causa a Licenciatura em Novas Tecnologias da Comunicação e a Licenciatura em Produção Multimédia.

No que toca aos cursos de especialização pós-licenciatura, 90% têm uma componente comunicacional, sendo o curso mais representativo o de Ciências Documentais (com 9 pessoas detentoras deste curso); 5% tem ligação direta com a comunicação, sendo o curso em causa a Pós-graduação em Marketing e 5% não tem qualquer ligação.

Quanto aos mestrados, apenas um tem ligação direta à área da comunicação (Mestrado em Informação, Comunicação e Novos Media), enquanto os restantes dois têm uma componente comunicacional (Mestrado em Administração e Gestão Pública e Mestrado em Gestão da Informação).

*Educação em curso (ano letivo 2011/2012).* Além dos cursos já detidos, apurou-se igualmente a formação em

curso, dando-se conta dos resultados na Tabela 2.

Formação em curso	Ligação com a área da comunicação		
	Sem ligação	Com ligação	Componente Comunicacional
Ensino secundário	1	0	0
Licenciatura	1	0	2
Mestrado	2	1	4
Doutoramento	0	1	0

**Tabela 2: Formação em curso e sua ligação com a área da comunicação**

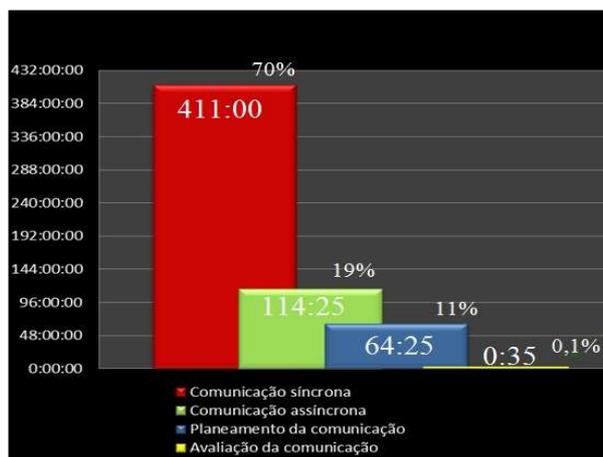
Dos treze funcionários em formação (correspondendo a 22% do total de funcionários), doze estão a frequentar cursos de ensino superior e um está a frequentar o ensino secundário. Também aqui é visível que nos cursos de ensino superior a maior percentagem tem ligação com a área da comunicação (58%), enquanto 25% não têm qualquer ligação e apenas dois têm ligação direta à área da comunicação (Mestrado em *Marketing* e o Programa Doutoral em Informação e Comunicação em Plataformas Digitais). É, por isso mesmo, de salientar a aposta dos funcionários nesta área.

*Ações de formação na área da comunicação.* Além das qualificações académicas, averiguou-se ainda se as ações de formação frequentadas internamente nos SBIDM, na UA ou até mesmo externamente, teriam ligação à área da comunicação. Os resultados mostram que a maioria dos funcionários (69%) já frequentou pelo menos uma ação de formação durante o seu tempo de trabalho nos SBIDM, enquanto 31% nunca frequentou nenhuma formação.

### Comunicação nos SBIDM

*Visão geral.* Nos SBIDM, das 2.095h:00m semanais de trabalho, 590h:25m são dedicadas a atividades de comunicação, correspondendo a 28% do tempo total de trabalho de todos os funcionários.

Apresenta-se, no Gráfico 2, os valores referentes ao número de horas semanais dedicadas à comunicação síncrona e assíncrona, ao planeamento e avaliação da comunicação.



**Gráfico 2: Atividades de comunicação nos SBIDM**

Tendo em conta o total de horas semanais em atividades de comunicação, constata-se que a comunicação síncrona constitui a maior percentagem de horas semanais (70%), seguida da comunicação assíncrona (19%). Contudo, as atividades de planeamento da comunicação (11%) e de avaliação (0,1%) têm valores muito reduzidos.

*Atividades de comunicação por núcleos.* Na Tabela 3 compara-se o total de horas semanais de trabalho de todos os funcionários de cada núcleo e o total de horas semanais dedicadas a atividades de comunicação.

Núcleo	Horas de trabalho		Atividades de comunicação		
	Total de horas	%	Total de horas	% do total de horas de trabalho	% do total de horas no núcleo
Direção	40:00	2%	31:00	1%	78%
Apoio geral	105:00	5%	0:50	0,03%	0,8%
Aquisições e gestão de coleções	204:10	10%	25:05	1%	12%
Tratamento técnico	533:30	25%	3:25	0,2%	0,6%
Atendimento e empréstimo	499:30	24%	338:15	16%	68%
Recursos eletrónicos	96:10	5%	14:20	0,7%	15%
Apoio ao utilizador	227:20	11%	149:50	7%	66%
Arquivo	180:00	9%	26:40	1%	15%
Museu	209:20	10%	1:00	0,05%	0,5%
<b>Total:</b>	<b>2095:00</b>		<b>590:25</b>	<b>28%</b>	

**Tabela 3: Comparação do nº de horas de trabalho com o nº de horas em atividades de comunicação.**

Os resultados obtidos mostram que à exceção da Direção, do Núcleo de Atendimento e Empréstimo e do Núcleo de Apoio ao Utilizador, a percentagem de horas gastas em atividades de comunicação é, de um modo geral, muito baixa, sendo o Museu o que menos tempo dispensa (0,05%).

Na Direção, apesar de as atividades de comunicação representarem 78% do total do tempo de trabalho, a verdade é que, no total de horas de trabalho nos SBIDM, correspondem a apenas 1%. No entanto, é de evidenciar a importância da comunicação neste núcleo, uma vez que tem como competências o desenvolvimento de projetos de interesse para os SBIDM em colaboração com outros departamentos e serviços da UA; o desenvolvimento de parcerias com organismos e entidades externas à UA, o estreitar das relações com a comunidade académica e com a comunidade em geral, em suma, funções de gestão, marketing, relações públicas e comunicação.

No Núcleo de Atendimento e Empréstimo as atividades de comunicação abarcam 68% do tempo total de

trabalho no núcleo, embora representem apenas 24% do total de horas de trabalho nos SBIDM. Estes números são facilmente justificados pelo facto de este núcleo ter como responsabilidade principal assegurar o atendimento presencial nas diversas salas de leitura da rede de bibliotecas da UA.

No núcleo de Apoio ao Utilizador as atividades de comunicação representarem 66% do tempo total de trabalho no núcleo, embora correspondam a apenas 11% do total de horas de trabalho nos SBIDM. Também aqui o grande número de horas dedicadas a atividades de comunicação se justifica pelo facto de haver um grande investimento na comunicação com o público. As atividades de comunicação têm ainda um peso significativo no Núcleo de Recursos Eletrónicos e no Arquivo (ambos com 15% do tempo do núcleo dedicado a atividades de comunicação) e no Núcleo de Aquisições e Gestão de Coleções (com 12%, do tempo do núcleo dedicado a atividades de comunicação)

Na Tabela 4 procede-se a uma análise mais detalhada da comunicação em cada núcleo.

Núcleo	Comunicação síncrona	%	Comunicação assíncrona	%	Planeamento da comunicação	%	Avaliação da comunicação	%	Total de horas
Direcção	7:00	23%	24:00	77%	0:00	0%	0:00	0%	31:00
Apoio geral	0:35	70%	0:15	30%	0:00	0%	0:00	0%	0:50
Aquisições e gestão de colecções	7:30	30%	12:30	50%	5:05	20%	0:00	0%	25:05
Tratamento técnico	1:35	46%	1:50	54%	0:00	0%	0:00	0%	3:25
Atendimento e empréstimo	319:50	95%	10:10	3%	8:00	2%	0:15	0,1%	338:15
Recursos electrónicos	4:10	29%	4:10	29%	6:00	42%	0:00	0%	14:20
Apoio ao utilizador	56:00	37%	53:30	36%	40:00	27%	0:20	0,2%	149:50
Arquivo	14:00	53%	8:00	30%	4:40	18%	0:00	0%	26:40
Museu	0:20	33%	0:00	0%	0:40	67%	0:00	0%	1:00
<b>Total:</b>	<b>411:00</b>		<b>114:25</b>		<b>64:25</b>		<b>0:35</b>		<b>590:25</b>

**Tabela 4: Atividades de comunicação por núcleos.**

Os resultados reiteram que os dois núcleos com maior número de horas em atividades de comunicação são o Núcleo de Atendimento e Empréstimo (com 338h15m) e o Núcleo de Apoio ao Utilizador (149h50m).

No Núcleo de Atendimento e Empréstimo a comunicação síncrona é, sem dúvida, a mais representativa com 95% do total do tempo em atividades de comunicação. Como anteriormente referido, este facto é facilmente compreensível dada a existência de várias salas de leitura a funcionar em horários bastante alargados. A comunicação assíncrona representa apenas 3%, o planeamento da comunicação 2% e a avaliação da comunicação 0,1%. É de salientar, como primeira conclusão, que sendo o núcleo com maior número de horas de comunicação, o número de horas dedicadas ao planeamento da comunicação e à sua avaliação é bastante reduzido, especialmente no que toca a esta última, que é quase inexistente.

Já no Núcleo de Apoio ao Utilizador há um maior equilíbrio entre o tempo despendido em comunicação síncrona (37%), em comunicação assíncrona (36%) e no planeamento da comunicação (27%). No entanto, o núcleo procede apenas pontualmente à avaliação da comunicação, pelo que apenas 0,2% é dedicado a esta atividade.

O terceiro núcleo com mais horas dedicadas à comunicação é a Direcção, com 31h, das quais 77% são dedicadas à comunicação assíncrona e 23% à comunicação síncrona. No entanto, neste núcleo não é despendido tempo no planeamento ou na avaliação da comunicação.

Quanto aos restantes núcleos, o tempo despendido em atividades de comunicação é muito reduzido, salientando-se apenas o Museu que sendo o núcleo que dispensa menor tempo em atividades de comunicação – apenas 1h semanal – gasta, no entanto, 67% do seu tempo no planeamento da comunicação, embora nenhum tempo seja reservado à avaliação da comunicação e à comunicação assíncrona.

*Atividades de comunicação por categoria profissional.*  
Na Tabela 5 apresentam-se os resultados encontrados no que toca a cada categoria profissional.

Categoria profissional	Comunicação síncrona	%	Comunicação assíncrona	%	Planeamento da comunicação	%	Avaliação da comunicação	%	Total de horas
Director de Serviços	7:00	1%	24:00	4%	0:00	0%	0:00	0%	31:00
Coordenador Técnico	0:15	0,04	0:15	0,04	0:00	0%	0:00	0%	0:30
Técnico Superior	128:00	22%	64:20	11%	48:25	8%	0:35	0,1	241:20
Assistente Técnico	228:25	39%	24:50	4%	16:00	3%	0:00	0%	269:15
Técnico Profissional e Administrativo	0:40	0,1%	0:00	0%	0:00	0%	0:00	0%	0:40
Assistente Operacional	46:40	8%	1:00	0,2	0:00	0%	0:00	0%	47:40
<b>Total:</b>	<b>411:00</b>		<b>114:25</b>		<b>64:25</b>		<b>0:35</b>		<b>590:25</b>

**Tabela 5: Atividades de comunicação por categoria profissional.**

Para os Assistentes Técnicos, 39% do tempo é dedicado à comunicação síncrona – o que não é de estranhar, uma vez que a maioria faz atendimento ao público nas bibliotecas da UA – e apenas 4% é dedicado à comunicação assíncrona. Têm, no entanto, muito pouco impacto relativamente ao planeamento da comunicação (3%) e nenhuma tarefa de avaliação da comunicação. Quanto aos Técnicos Superiores, são os que apresentam um maior equilíbrio nas atividades de comunicação, sendo a comunicação síncrona a forma preferencial de comunicação (22%), seguida da comunicação assíncrona (11%). As atividades de planeamento da comunicação

são, no entanto, bastante reduzidas (8%) e as de avaliação da comunicação quase inexistentes (0,1%). Realça-se ainda o facto de as atividades de planeamento da comunicação serem apenas desempenhadas pelos Técnicos Superiores e pelos Assistentes Técnicos e a avaliação da comunicação ser apenas desempenhada pelos Técnicos Superiores.

*Atividades de comunicação por qualificações académicas.* Na Tabela 6 apresentam-se os resultados por qualificação académica.

Habilitações	Comunicação síncrona	%	Comunicação assíncrona	%	Planeamento da comunicação	%	Avaliação da comunicação	%	Total de horas
1º Ciclo EB	29:00	5%	0:00	0%	0:00	0%	0:00	0%	29:00
2º Ciclo EB	0:15	0,04%	0:15	0,04%	0:00	0%	0:00	0%	0:30
3º Ciclo EB	38:50	7%	1:00	0,2%	0:00	0%	0:00	0%	39:50
Ensino secundário	166:15	28%	19:35	3%	8:00	1%	0:00	0%	193:50
Bacharelato	0:30	0,1%	0:15	0,04%	0:00	0%	0:00	0%	0:45
Licenciatura	121:40	21%	42:10	7%	29:30	5%	0:05	0,01%	193:25
Especialização pós-licenciatura	53:10	9%	50:10	8%	26:55	5%	0:30	0,1%	130:45
Mestrado	1:20	0,2%	1:00	0,2%	0:00	0%	0:00	0%	2:20
<b>Total:</b>	<b>411:00</b>		<b>114:25</b>		<b>64:25</b>		<b>0:35</b>		<b>590:25</b>

**Tabela 6: Atividades de comunicação por qualificação académica.**

Como se pode constatar, as pessoas com o ensino secundário e com licenciatura são as que têm maior percentagem de horas de comunicação (33% em ambos os casos), seguidas das pessoas com especialização pós-licenciatura (22%), 3º ciclo do ensino básico (7%), 1º ciclo do ensino básico (5%), mestrado (0,4%), bacharelato (0,1%) e 2º ciclo do ensino básico (0,1%).

Do decurso desta análise, considerou-se ainda pertinente complementá-la através do cruzamento da ligação das qualificações detidas com a área da comunicação com o tempo despendido em actividades de comunicação. No entanto, depois da recolha dos

dados verificou-se que algumas pessoas possuíam vários graus do mesmo tipo com níveis diferentes de ligação à comunicação, pelo que não seria possível repartir o tempo de comunicação. Tendo-se ponderado a não elaboração desta análise de modo a preservar a fiabilidade dos dados, achou-se que a pertinência dos resultados valia a pena, pelo que nos casos que surgiram, escolheu-se o curso com maior ligação à comunicação. Por motivos óbvios, todos os cursos até ao Ensino Secundário foram considerados sem ligação à área da comunicação. Os resultados estão representados na Tabela 7.

Ligação dos cursos com a área da comunicação	Nº de pessoas	Comunicação síncrona	%	Comunicação assíncrona	%	Planeamento da comunicação	%	Avaliação da comunicação	%	Total de horas
Com ligação direta à área da comunicação	4	14:40	2%	5:30	1%	12:00	2%	0:25	0,1%	32:35
Com componente comunicacional	23	156:50	27%	86:50	15%	43:55	7%	0:10	0,03%	287:45
Sem ligação	31	239:30	41%	22:05	4%	8:30	1%	0:00	0%	270:05
<b>Total:</b>	<b>58</b>	<b>411:00</b>		<b>114:25</b>		<b>64:25</b>		<b>0:35</b>		<b>590:25</b>

**Tabela 7: Ligação dos cursos com a área da comunicação.**

Nos SBIDM, as pessoas com cursos de ligação direta à comunicação têm muito poucas horas semanais dedicadas a actividades de comunicação (apenas 32:35h), correspondendo a 6% do total de horas em actividades de comunicação. Do total de horas semanais de trabalho de todos os funcionários, o tempo destas pessoas em actividades de comunicação representa apenas 2%, pelo que, claramente, os seus conhecimentos não estão a ser maximizados. Contudo, salienta-se que a maioria do tempo dedicado à avaliação da comunicação é feito por este grupo, mesmo se representa apenas 0,1% do tempo em actividades de comunicação.

As pessoas com cursos com uma componente comunicacional passam, no total, 287:45h semanais em actividades de comunicação, ou seja, 49% do tempo total gasto em actividades de comunicação. Do total de horas semanais de trabalho de todos os funcionários, o tempo destas pessoas em actividades de comunicação representa apenas 14%, pelo que a conclusão feita no parágrafo anterior também se pode aqui aplicar.

Quanto às pessoas com cursos sem qualquer ligação à área da comunicação, passam 270:05h em actividades de comunicação, o que representa 46% do tempo em actividades de comunicação. Do total de horas semanais de trabalho de todos os funcionários, o tempo destas pessoas em actividades de comunicação representa 13%. Destaca-se ainda que estas pessoas não fazem avaliação da comunicação.

## CONCLUSÃO

“O processo comunicativo é para a pessoa o que o metabolismo é para o organismo: deles depende a própria subsistência. Não podemos deixar de comunicar. A vida individual e social, particular e pública, dos grupos e das organizações, pode resumir-se assim: dar e receber comunicação.” (Alves, 1999, p. 3).

Da análise aqui feita ressaltam algumas conclusões essenciais. Uma delas é o facto de a maioria dos funcionários ter uma qualificação de Ensino Superior (52%), o que indicia uma grande especialização dos recursos humanos. No entanto, este número aumentará brevemente, uma vez que 21% dos funcionários se encontram, no corrente ano letivo de 2011-2012, a frequentar cursos de Ensino Superior.

Salienta-se ainda que a grande maioria dos cursos de Ensino Superior detidos tem uma componente comunicacional (72%) e apenas um número reduzido tem ligação direta com a área da comunicação (7%). Mas estes números irão aumentar, uma vez que os funcionários a frequentar o Ensino Superior escolheram cursos com uma componente comunicacional (58%) e com ligação direta à área da comunicação (17%). É, sem dúvida, uma aposta numa das áreas essenciais para o desenvolvimento das instituições e, ao mesmo tempo, uma grande oportunidade para os SBIDM em termos do crescimento futuro e de ligação com a comunidade

académica e com a comunidade externa.

A comunicação e a interação com o público nos SBIDM não foram ainda maximizadas, uma vez que apenas 28% do tempo semanal de trabalho é dedicado a atividades de comunicação, o que é notoriamente insuficiente, principalmente porque estamos a falar de três áreas de atuação que inerentemente têm uma forte ligação com os seus públicos. A comunicação síncrona é maioritária em relação à comunicação assíncrona, mas as estratégias de planeamento e, sobretudo, de avaliação da comunicação não são grandemente valorizadas, como se pode constatar pelos resultados obtidos, muito pouco representativos nessas áreas.

Os núcleos que se destacam em termos de número de horas dedicadas a atividades de comunicação são o Núcleo de Atendimento e Empréstimo e o Núcleo de Apoio ao Utilizador, motivado pelas suas funções inerentes a nível da interligação com a comunidade académica e com a comunidade externa. No entanto, seria importante o reconhecimento, por parte dos restantes núcleos dos SBIDM, da importância da comunicação como fator de valorização do trabalho neles desenvolvido e como forma de aumentar a sua relevância não só em relação aos próprios SBIDM, mas também no contexto da própria UA.

Importa ainda referir que este diagnóstico realçou o facto de as potencialidades dos recursos humanos com qualificações na área da comunicação não estarem a ser maximizadas, uma vez que as pessoas com cursos de ligação direta à comunicação têm muito poucas horas semanais dedicadas a atividade e, por oposição, são as pessoas com cursos sem qualquer ligação à área da comunicação que passam mais tempo em atividades de comunicação.

Em suma, esta abordagem fez sobressair a necessidade de delineação futura de uma estratégia organizacional integrada para as três áreas que constituem os SBIDM.

Finamente, espera-se que esta investigação possa chamar a atenção de outros bibliotecários, arquivistas e museólogos para a necessidade de desenvolverem instrumentos de comunicação eficazes e de tomarem consciência da necessidade de procederem a um criterioso planeamento e avaliação da comunicação para com os diferentes públicos.

## NOTAS

[1] Verificou-se, por exemplo, a necessidade da variável “Número de anos de serviço na biblioteca, arquivo ou museu” em vez da que tinha sido inicialmente colocada: “Número de anos na UA”. Além disso, estabeleceram-se ainda as variáveis “Total de horas semanais no(s) núcleo(s)” e “Total de horas semanais de trabalho”.

[2] Dos dados recolhidos averiguou-se que o funcionário mais recente começou a fazer parte da Biblioteca em Julho de 2011, embora já contasse com 27 anos de serviço na UA e o funcionário mais antigo é igualmente da Biblioteca e conta já com 35 anos de serviço.

## BIBLIOGRAFIA

ALVES, Aníbal - Ciências da comunicação, área interdisciplinar. Cadernos do Noroeste: Série Comunicação. 12:1-2 (1999) 1-12. [Consult. 24 Agosto 2012]. Disponível em WWW:<<http://hdl.handle.net/1822/7961>>.

CARMO, Hermano Duarte - Metodologia da investigação: guia para auto-aprendizagem. Lisboa: Universidade Aberta, 1998. ISBN 972-674-231-5.

EDUCATION RESOURCES INFORMATION CENTER. ERIC thesaurus [Base de dados em linha]. Washington, DC: ERIC. [Consult. 12 Julho 2012]. Actualização diária. Disponível em WWW:<<http://www.eric.ed.gov/ERICWebPortal/thesaurus/thesaurus.jsp>>.

GABRIEL, Graça do Conceição Filipe - Comunicação organizacional síncrona e assíncrona, planeamento e avaliação da comunicação: os Serviços de Biblioteca, Informação Documental e Museologia da Universidade de Aveiro. Porto: Universidade Portucalense, 2012. Dissertação de mestrado.

HILL, Manuela Magalhães; HILL, Andrew - Investigação por questionário. 2ª ed. Lisboa: Edições Sílabo, 2009. ISBN 978-972-618-273-3.

SCHRAMM, Wilbur - The story of human communication. New York: Harper and Row, 1988. ISBN 0-06-045799-6.

SERRA, J. Paulo. Manual de teoria da comunicação [Em linha]. Covilhã : Livros Labcom, 2007. [Consult. 23 Julho 2012]. Disponível em WWW:<[http://www.livroslabcom.ubi.pt/pdfs/20110824-serra\\_paulo\\_manual\\_teorica\\_comunicacao.pdf](http://www.livroslabcom.ubi.pt/pdfs/20110824-serra_paulo_manual_teorica_comunicacao.pdf)>. ISBN 978-972-8790-87-5.

UNIVERSIDADE DE AVEIRO. Serviços de Biblioteca, Informação Documental e Museologia. – Missão [Em linha]. Aveiro: SBIDM. [Consult. 23 de Agosto 2012]. Disponível em WWW:<<http://www.ua.pt/sbidm/biblioteca/PageImage.aspx?id=15653>>.

YIN, Robert K. - Estudo de caso: planeamento e métodos. 4ª ed. Porto Alegre: Bookman, 2010. ISBN 978-85-7780-655-3.