

XVI Congresso Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação

22 a 24 de julho de 2015

PLANEJAMENTO DE SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO COM FOCO NO USUÁRIO

Francisco Carlos Paletta, Universidade de São Paulo. fcpaletta@usp.br

Carina Lima, Universidade de São Paulo. carihistoria@yahoo.com.br

Marina Gonzaga Silva, Universidade de São Paulo. Paulo.marinagsilva@gmail.com

Márcia Augusto, Universidade de São Paulo. marciaaugusto@yahoo.com.br

Vanessa Martins, Universidade de São Paulo. vanessamartins@gmail.com

Introdução

Vivemos hoje em uma sociedade com forte demanda por consumo. No mundo empresarial, isso se reverte em criações de produtos e serviços que tem por objetivo atender a demanda de consumidores cada vez mais exigentes em um mercado extremamente competitivo e lucrativo. Nas entidades sem fins lucrativos, esse processo é feito de maneira semelhante, mas o objetivo maior é o lucro social. No estudo proposto, as instituições são os serviços de informação. No caso, bibliotecas em que o gestor da informação ou bibliotecário deve pensar em estratégias mercadológicas e de administração para obter melhorias na qualidade dos serviços prestados e pensar em maneiras de conhecer melhor e satisfazer de forma plena seu usuário que tem demanda por informação. Com o desenvolvimento tecnológico e facilidade de acesso hoje alcançados, a disponibilidade de informações está em todo lugar, o que implica um grande desafio para trazer as pessoas às bibliotecas e centros de informação. É necessário haver um atrativo como um bom atendimento personalizado, ferramentas atraentes, ambiente agradável, entre outros, para uma possível fidelização desse usuário que não deixa de ser um cliente. No estudo presente, foram analisadas metodologias para planejamento de unidade de informação para verificar a aplicação ou não de conceitos dos estudos de usuários. O trabalho discute as noções teóricas acerca do planejamento de unidades de informação, com foco no usuário. Em seguida, analisa-se e compara-se dois estudos de caso para reflexão sobre a importância dos estudos de usuários no planejamento. O

primeiro estudo é referente a aplicação ou não desses estudos no Sistema de Bibliotecas da UFMG, e o segundo, é sobre a aplicabilidade de conceitos e práticas de marketing no planejamento e gestão de bibliotecas dos C.E.U.s. A seguir, são apresentados os dados coletados sobre as metodologias de planejamentos, dando-se destaque para as respectivas menções aos usuários nessas propostas. Na sequência, esses dados são analisados e interpretados em comparação com alguns conceitos presentes na teoria dos estudos de usuários, apresentados na primeira parte. Por fim, apresenta-se as considerações finais sobre a aproximação ou não dos estudos de usuários e as metodologias de planejamento analisadas.

Método da pesquisa

Optou-se por realizar uma pesquisa exploratória qualitativa, por meio de levantamento bibliográfico sobre o tema, e análise do conteúdo das propostas de planejamento de bibliotecas.

Procedimentos e Instrumentos de Coleta de Dados: Foram selecionadas propostas de planejamento de bibliotecas universitárias, dando-se prioridade por documentos mais recentes a partir de 2005.

A análise será feita segundo um pequeno roteiro de perguntas, que visa verificar se as diretrizes que guiaram os autores na elaboração do planejamento incluem conceitos e princípios dos estudos de usuários. O roteiro possui as seguintes questões: Quais os tipos de informações sugere coletar? Sugere coletar dados sobre os usuários? Se sim, que tipos? Como justifica a escolha dessas informações (quais autores cita como referência)? Aplica algum modelo de coleta de dados, qual(is) e como o(s) justifica?

Resultados e Conclusões

O trabalho apresenta uma revisão da literatura e discussão das teorias que envolvem o planejamento em unidades de informação e sua relação com os estudos de usuários, além de uma análise de estudos de casos relacionados a este tema. Foi identificada a importância dos estudos de usuários no planejamento dos serviços de informação da biblioteca ao mesmo tempo que destaca as dificuldades em implementar estudos de usuário de forma consistente e baseado em metodologia específica para este fim, ocorrendo somente ações isoladas, não sistemáticas, ou até mesmo o uso do senso comum com relação às questões que envolvem o usuário.

Palavras-chave: Estudo de usuário. Planejamento. Serviços de informação. Unidades de informação. Metodologias.

Referências

- AGUIAR, F.L de; OLIVEIRA, E. S. De; MATOS, D. S. de. A aplicação de conceitos e práticas de marketing: um estudo de caso do sistema de bibliotecas dos Centros Educacionais Unificados – C.E.U.s. Trabalho de Conclusão de Curso - FAINC - Faculdades Integradas Coração de Jesus, São Paulo, 2012. CRB-8 Digital, São Paulo, v. 5, n. 2, p. 17-32, dez. 2012. Disponível em: <<http://revista.crb8.org.br>>. Acesso em: 30 nov. 2013
- ALMEIDA, Maria Christina Barbosa. Planejamento de bibliotecas e serviços. Brasília: Briquet de Lemos, 2000, p.1-29.
- ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila; SEPÚLVEDA, Maria Inês Moreira. Realização de Estudos de Usuários na prática bibliotecária: Estudo de Campo de Bibliotecas da UFMG. Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis, v.17, n.2, p.269-287, jul.-dez., 2012
- BORGES, Mônica Erichsen Nassif. O essencial para gestão de produtos e serviços de informação. Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação, Campinas, v.5, n. 1, p. 115-128, jul/dez. 2007
- COSTA, Luciana Ferreira da; Ramalho, Francisco Arruda. A usabilidade nos estudos de uso da informação: em cena usuários e sistemas interativos de informação. Perspectivas em ciência da informação, v.15, n.1, p.92-117, jan./abr.2010
- CRESPO, Isabel Merlo; CAREGNATO, Sônia Elisa. Comportamento de Busca e de Informação: uma comparação de dois modelos. Em Questão, Porto Alegre, v. 9, n. 2, p. 271-281, jul. /dez. 2003
- FLORIANI, Vivian Mengarda; VITAL, Luciane Paula. Metodologia para planejamento estratégico e gestão de serviços em unidades de informação. Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação, Campinas, v.6 n. 2 p. 24-44, jan./jun. 2009. Disponível em:<<http://www.sbu.unicamp.br/seer/ojs/index.php/rbci/article/view/403>>. Acesso em: 25 nov.2013
- FUHR, F., SPUDEIT, D. R. A. Planejamento em unidades de informação: qualidade em operações de serviços na Biblioteca do SENAC Florianópolis. Bibl. Univ., Belo Horizonte, v. 1, n. 1, p. 41-49, jan-jun. 2011
- MACIEL, Alba Costa; MENDONÇA, Marília Alvarenga Rocha. Bibliotecas como organizações. Rio de Janeiro: Interciência; Niterói: Interxto, 2006.p. 42-53.
- NASSIF, Mônica Erichsen; VENÂNCIO, Ludmila Salomão; HENRIQUE, Luiz Cláudio Junqueira. Sujeito, contexto e tarefa na busca de informação: uma análise sob a ótica da cognição situada. Data Grama Zero – Revista da Ciência da Informação - v.8 n.5 out/07 artigo 04