

O impacto da comunicação com o usuário para a visibilidade da biblioteca: relato de experiência da Biblioteca do Instituto de Química da Unicamp

Camila Barleta Fullin (UNICAMP) - camibf@unicamp.br

Gabriela Lima Marques (UNICAMP) - gablima@unicamp.br

Denise Aliberti Thereza (unicamp) - deniseth@unicamp.br

Isabela Strazzacapa Machuca (UNICAMP) - imachuca@unicamp.br

Denise Cristina Barbosa Gregório Nascimento (unicamp) - denigreg@unicamp.br

Resumo:

Trata-se do relato de experiência da Biblioteca do Instituto de Química da Unicamp sobre os impactos que a alteração da linguagem de comunicação e outras iniciativas voltadas para a comunidade usuária tiveram sobre a visibilidade do bibliotecário e da equipe para os usuários, alterando a convivência e o reconhecimento pela importância do papel da biblioteca e do profissional da informação.

Palavras-chave: *Bibliotecário; Comunicação; Visibilidade profissional; Biblioteca universitária*

Eixo temático: *Eixo 7: Construção e identidade profissional*



XXVIII Congresso Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação

Vitória, 01 a 04 de outubro de 2019.

O impacto da comunicação com o usuário para a visibilidade da biblioteca: relato de experiência da Biblioteca do Instituto de Química da Unicamp

Camila Barleta Fullin – camibf@unicamp.br

Gabriela Lima Marques – gablina@unicamp.br

Denise Thereza Aliberti – deniseth@unicamp.br

Isabela Strazzacapa Machuca – imachuca@unicamp.br

Denise Cristina do Nascimento – denigreg@unicamp.br

Universidade Estadual de Campinas. Biblioteca do Instituto de Química.

INTRODUÇÃO

As bibliotecas universitárias desempenham um papel de suma importância na construção do conhecimento pelo acesso à informação, no processo de ensino aprendizagem e na formação de usuários com autonomia para recuperação e seleção de informação científica de qualidade.

A Universidade Estadual de Campinas – Unicamp, embora considerada uma instituição jovem, com sua fundação datada de 5 de outubro de 1966, é reconhecida internacionalmente pela sua forte tradição de ensino, pesquisa e relações com a sociedade, refletindo as pluralidades provenientes das diferentes regiões e públicos que compõem sua comunidade acadêmica.

Neste cenário, as bibliotecas que formam o Sistema de Bibliotecas da Unicamp (SBU) enfrentam diariamente diversos desafios para manter sempre elevados os níveis de qualidade referentes aos produtos e serviços prestados em suas unidades.

Ao gestor de uma unidade prestadora de serviços, como é o caso das bibliotecas, cabe o dever de manter-se atento às demandas de seus usuários, identificando em sua unidade possíveis pontos fracos para melhorá-los, e suas qualidades, a fim de explorá-las e torná-las ainda mais fortes.

A Biblioteca do Instituto de Química da Unicamp (BIQ) foi fundada em 1968, com uma pequena coleção de livros doada pelo MEC. Nos anos 70, com a fundação da Cidade Universitária, a biblioteca acompanha as instalações do Instituto de Química (IQ), se consolidando em seus 50 anos como referência, primeiro com uma pequena sala com coleções importantes e hoje ocupando dois pisos do prédio administrativo do Instituto. Seu acervo é de aproximadamente 18.400 livros e 300.000 fascículos de periódicos das mais importantes publicações da área. Tal riqueza do acervo garante o interesse não só da comunidade com vínculo ativo com a universidade, mas também o de pesquisadores de diversas outras instituições públicas e privadas; ambos públicos compõem o expressivo número de fluxo de pessoas que, no ano de 2018, somou mais de 58.200 acessos.

Consideramos como um dos maiores desafios enfrentados pela equipe da BIQ a melhoria na qualidade da comunicação direta com seus usuários, o que nos levou a pensar e implementar novas formas de abordar este público no intento de agregar qualidade, aumento da demanda e uso dos diversos serviços oferecidos, além de tornar a biblioteca um espaço mais agradável e acessível à comunidade.

RELATO DA EXPERIÊNCIA

Local da experiência: Biblioteca do Instituto de Química da Unicamp

Período da ocorrência: A experiência iniciou-se no começo de 2018 e acontece até os dias atuais.

Detalhamento da experiência:

De forma geral, os sistemas de bibliotecas universitárias são muito bem organizados e possuem grande volume de produtos e serviços oferecidos à

comunidade acadêmica, sempre empenhando-se em mantê-la atualizada e interessada na aquisição e disseminação de conhecimento através de estudos e pesquisas.

Porém, percebeu-se que, mesmo com esforços em divulgar informações pertinentes e de interesse comum, o retorno em termos de envolvimento direto com alguns serviços e produtos oferecidos pela Biblioteca ainda era baixo, além da identificação da pouca visibilidade da unidade de informação para com sua comunidade.

Infelizmente, é notável a grande resistência dos usuários em pedir informação para consulta ao acervo. Muitos não se sentem à vontade para perguntar e reconhecer a necessidade de auxílio na recuperação da informação que necessitam e acabam dispensando um tempo precioso até que tenham autonomia suficiente para fazer uso dos recursos oferecidos de maneira otimizada.

Além disso, temos a questão do uso do espaço físico da biblioteca. Atualmente devemos considerar a biblioteca como sendo algo além do abrigo para acervo, deve ser vista como espaço de convivência e trocas de experiências, e para isso é preciso ações que atraiam o usuário, tornando o ambiente agradável e dinâmico.

No intuito de iniciar um processo de alteração das percepções acerca da BIQ e dos profissionais da informação, no começo de 2018 a equipe optou então por mudar a forma de comunicação com os usuários, principalmente a linguagem aplicada para divulgação de informações e notícias nas redes sociais, além de implementar outras três novidades: televisionar os jogos da Copa do Mundo ocorrida na Rússia, criar um dia por semana de “qualidade de vida no trabalho através da *quick massage* para funcionários do Instituto de Química” e fazer parte do calendário da Comissão de Recepção dos Calouros da Química, através de uma palestra de boas vindas na própria biblioteca, com informações importantes sobre as regras de funcionamento e convivência.

Essas quatro iniciativas têm dado resultado: o nível de interação com as postagens na página da Biblioteca no Facebook aumentou exponencialmente desde que passamos a aplicar uma linguagem mais jovial, bem humorada e com figuras ilustrativas. O fluxo de pessoas ocorrido na BIQ durante os jogos da Copa (que coincidiram com a semana de provas na Universidade) e na ação de um dia

por semana de massagens oferecidas aos funcionários durante todo o segundo semestre de 2018 trouxe de volta ao ambiente da biblioteca alunos e servidores que há tempos passavam apenas em frente, sem qualquer interesse em frequentar. A palestra de boas vindas colabora significativamente na missão de nortear inicialmente os calouros sobre os produtos e serviços oferecidos pela BIQ e pelo SBU como um todo, de maneira informal e com linguagem comum, de forma que os recém chegados sintam-se plenamente acolhidos e bem recebidos.

CONSIDERAÇÕES FINAIS OU CONCLUSÕES

Este breve relato revela uma experiência relevante de considerável aumento de interação da equipe de profissionais da BIQ com a comunidade que a permeia, composta por alunos, docentes, servidores e demais pesquisadores interessados nas notícias relativas à área de Química na Unicamp.

Desta forma, pôde-se identificar uma alteração no tratamento e cordialidade com toda a equipe, o que trouxe para ambos, funcionários e usuários, uma excelente experiência de convivência e reconhecimento pela importância da missão da Biblioteca do Instituto de Química da Unicamp, refletindo diretamente na forma como a biblioteca e o bibliotecário, bem como toda a equipe são vistos pela comunidade.