

# **Receber para orientar: reflexões sobre a visita orientada da Biblioteca Dr. Enoque de Oliveira**

**Katia Vieira Guariento** (UNASP- EC) - katiacorina@gmail.com

## **Resumo:**

*Este trabalho descreve a visita orientada em biblioteca universitária e apresenta uma nova proposta de orientação ao usuário que está iniciando seu semestre letivo. Propõe uma reflexão sobre a forma como os serviços são oferecidos na perspectiva do usuário buscando alcançar a excelência no atendimento.*

**Palavras-chave:** *Biblioteca Universitária. Usuários. Comunicação. Informação.*

**Área temática:** *Temática I: Tecnologias de informação e comunicação – um passo a frente*

## **Receber Para Orientar: reflexões sobre a visita orientada da Biblioteca Dr. Enoque de Oliveira**

### **Resumo:**

Este trabalho descreve a visita orientada em biblioteca universitária e apresenta uma nova proposta de orientação ao usuário que está iniciando seu semestre letivo. Propõe uma reflexão sobre a forma como os serviços são oferecidos na perspectiva do usuário buscando alcançar a excelência no atendimento.

**Palavras-chave:** Biblioteca Universitária. Usuários. Comunicação. Informação.

**Área Temática I:** Tecnologias de informação e comunicação – um passo a frente.

### **1 INTRODUÇÃO:**

Conforme os anos passam, percebe-se a importância da tecnologia na comunicação e com isso, as pessoas distanciam-se ou são substituídas pelas redes de informação. A utilização dos meios eletrônicos sem dúvida alguma soluciona muitas dificuldades como tempo, distância, possibilidade de realizar várias tarefas ao mesmo tempo, enfim; hoje não se pode viver sem esta tecnologia.

Em se tratando de bibliotecas, a informática também é imprescindível, basta considerar os serviços oferecidos pelos meios eletrônicos, visando otimizar tempo e espaço. Contudo, observando o andamento dos semestres na Biblioteca Universitária Dr. Enoque de Oliveira, percebe-se que os alunos dos primeiros semestres, à mercê dos serviços oferecidos, ficam perdidos até mesmo para utilizar os meios eletrônicos que a sua biblioteca disponibiliza.

Buscar o material que o professor solicita e emprestá-lo, não resume as ações dos alunos em uma Biblioteca Universitária. Nem tão pouco, a biblioteca se restringe ao local onde se pratica a leitura e o estudo silenciosamente.

Verificando este quadro na Biblioteca Universitária Dr. Enoque de Oliveira e considerando que a teoria não condiz com a realidade, pois esta autossuficiência, que muitos alunos acreditam ter, na prática mostra uma insuficiência na busca da informação de que precisam, resolvemos elaborar este projeto.

Observa-se que as dificuldades estão em uma simples busca no sistema gerenciador do acervo, para localizar o material desejado, a encontrar o mesmo na estante e até mesmo como utilizar o que é oferecido no site da biblioteca. Percebe-

se que os alunos subaproveitam os recursos disponíveis nessa atmosfera que inclui o espaço físico e virtual da biblioteca.

Diante destes fatos, buscou-se refletir sobre o uso efetivo da biblioteca pela comunidade acadêmica. Nosso foco inicial é o aluno do primeiro semestre, mas também queremos incluir os outros alunos para analisar as relações reais e subjetivas que abrangem a biblioteca, seu corpo de funcionários, as informações nela contida, os serviços oferecidos e como tudo isso se relaciona com o usuário final que é o aluno.

Queremos destacar a relevância do profissional bibliotecário no processo de conhecimento da tecnologia oferecida em suas unidades, a fim de orientar o usuário na pesquisa, de forma que este seja independente e autônomo em suas buscas. Isso não acontece muitas vezes porque o aluno desconhece o que a sua biblioteca lhe oferece. É este o contexto que norteará o trabalho.

Com base neste relato, idealizamos um projeto que intitulamos **Biblioteca: ambientação nos serviços e acervo**. Prevista no calendário docente e discente, esta semana especial ocorrerá nos meses de março a setembro do ano letivo, finalizando no mês de outubro com a *Semana da Biblioteca*. Nesta semana, incluiremos a visita orientada, consultas às bases de dados, incluindo o sistema gerenciador do acervo, orientações quanto ao uso do acervo, enfim; instruções detalhadas que facilitarão a vida acadêmica do aluno no que diz respeito à informação.

## **2 BIBLIOTECA: Ambientação Nos Serviços e Acervo**

Por incrível que possa parecer, há alunos que se formam e não sabem localizar um livro nas estantes de uma biblioteca. A experiência tem mostrado que nunca é demais demonstrar o produto que se vende a quem em algum momento poderá dele fazer uso. Kothler & Fox, 1994, p.28, colocam que:

...frequentemente, estudantes têm necessidades em longo prazo, ainda não percebidas. Embora possam dizer que preferem “ficar despreocupados”, seus interesses a longo prazo podem não ser apenas obter um diploma, mas também o domínio real de informações e habilidades que justifiquem o diploma conquistado. A escola ou faculdade deve estabelecer o currículo e padrões que assegurem isso. A educação também atende as necessidades mais amplas da sociedade ao preparar pessoas para serem produtivas e assumirem suas responsabilidades.

O produto que uma biblioteca tem a oferecer é a informação, e muitas vezes o aluno não tem claro este conhecimento deixando de aproveitar este 'presente' que a academia lhe oferece.

A biblioteca muitas vezes é procurada apenas para empréstimos de livros que o professor solicitou para determinada disciplina, ou ainda para ter acesso às normas da ABNT para escrever seu trabalho de conclusão de curso. E temos que dar graças quando pelo menos isso acontece, pois com a utilização dos meios eletrônicos, há alunos que passam os quatro anos de faculdade sem nunca ter utilizado os serviços da biblioteca de sua universidade.

Mais do que nunca é preciso mostrar aos alunos que os meios eletrônicos servem como mais uma alternativa e não para substituir as bibliotecas ou centros de documentação. Um não anula o outro, mas ambos juntos facilitam e fazem parte do leque de opções quando se trata de acesso à informação. Considerando este assunto Motta assegura que:

Os meios eletrônicos e a internet são vistos com resistência, mas também com certo entusiasmo. Muitas vezes, acredita-se que esses suportes digitais podem ameaçar o futuro do livro impresso e atingir a continuidade desse objeto de valor simbólico, por isso encontramos opiniões desfavoráveis frente ao mundo virtual. A regra é sempre lembrar que o advento da era eletrônica não irá substituir o material impresso. Os livros e os acervos impressos das bibliotecas continuarão a existir ao mesmo tempo em que os *e-books* e as bibliotecas virtuais. Estas podem, portanto, ser consideradas um espaço ou um ciberespaço a mais para a busca e a facilidade de acesso ao conhecimento. Frente a frente, meio impresso e meio digital, reconfiguram, novas maneiras de ler, de escrever e de acessar as obras e as bibliotecas. (MOTTA, p. 4, 2010).

Esta nova geração de alunos precisa se ambientar e ter consciência desta junção: biblioteca + internet + meios eletrônicos + livros + mundo virtual. Para tanto, um bom trabalho de ambientação do aluno junto à Biblioteca de sua Universidade cumprirá esta missão.

As ambientações servem de motivação para que o aluno utilize os serviços que as bibliotecas oferecem e faça de sua estada na universidade mais favorável, mais produtiva em se tratando de conhecimento.

Por outro lado, a biblioteca quando visitada e utilizada, tende a estar em dia com suas obrigações que vão além do atendimento básico ao aluno, mas com os recursos e meios atualizados, disponíveis, oferecendo assim um serviço de

qualidade. Dessa forma ao vender seu produto, a biblioteca obtém como lucro a fidelização do usuário, que além de utilizar os produtos fornecidos, ainda fará a propaganda positiva do que lhe foi oferecido. Como bem elucida Ribeiro (2013, p.4):

Em uma biblioteca, do mesmo modo, se quer atrair os usuários para torná-los clientes de seu espaço e de seus produtos e, também, se deseja fidelizá-los. Vendem-se os produtos – recursos oferecidos pela biblioteca – com eficiência, eficácia, cortesia, afeto, etc. Que lucro maior uma biblioteca obtém ao fidelizar seu “cliente”, ou pelo menos, ao iniciar esse processo?

A propaganda gratuita do ótimo atendimento e dos serviços oferecidos poderia ser bem a resposta a pergunta acima. Afinal, este é o autêntico e incontestável lucro esperado pelas instituições que entendem que qualidade é ouvir além do que foi pedido e fornecer além do que é esperado. (RIBEIRO, ano, p. 4).

Hoje em dia a biblioteca x computador tem mostrado uma “competição” desnecessária uma vez que buscas são feitas nos sites para pesquisas acadêmicas, de forma aleatória, sem planejamento ou o mínimo de afinamento possível para o alcance da qualidade dos resultados. Na verdade a qualidade dos resultados está relacionada com onde buscar a informação, os meios utilizados, as ferramentas utilizadas, para se chegar à excelência desejada. As bibliotecas universitárias, mais do que nunca estão engajadas neste objetivo, pois dispõem de profissionais com formação e capacitados para atender à demanda de serviços com eficiência e eficácia. Lima (2003, p.6) ilustra bem isso dizendo:

“A opção pela qualidade é imprescindível na conquista e na preservação da fidelidade do cliente. Toda a qualidade está ligada ao fator humano. Desse modo, um ser humano bem formado, com valores éticos, morais e religiosos, ao lado do preparo profissional, saberá realizar o seu trabalho com excelência, resultando em benefícios a todos envolvidos o processo de prestação de serviços: a organização, o funcionário e o cliente.”

### **3 VISITA ORIENTADA, HOJE, NA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA DR. ENOQUE DE OLIVEIRA:**

A visita orientada à biblioteca hoje ocorre no início de cada semestre, quando os alunos dos primeiros anos vêm acompanhados do professor da disciplina Metodologia da Pesquisa. Neste momento, eles são separados em grupos de cerca de 10 alunos e são dadas orientações gerais dos serviços oferecidos pela biblioteca que normalmente se resumem em como realizar os empréstimos locais e

domiciliares, consulta e localização do acervo e o horário de funcionamento da biblioteca. É uma visita rápida e tudo é demonstrado pelas bibliotecárias e auxiliares da maneira convencional, que embora dinâmica sempre está restrito ao horário de uma aula.

Conforme disponibilidade e interesse do professor, as bibliotecárias oferecem a *posteriori*, demonstrações das bases de dados gratuitas e assinadas pela instituição e uma visão mais detalhada dos serviços oferecidos pela biblioteca, nas salas de aula. Mas nem sempre este trabalho é possível devido a várias atividades do calendário acadêmico.

#### **4 A NOVA PROPOSTA DA VISITA ORIENTADA DA BIBLIOTECA DR. ENOQUE DE OLIVEIRA**

Enquanto vivos, temos a oportunidade de tentar, errar e acertar. Em se tratando de bibliotecas não é diferente. Serviços oferecidos precisam constantemente de avaliação bem como a maneira como são apresentados, merece um olhar considerável.

Dentro deste contexto, desenvolvemos um projeto para acrescentar um diferencial ao serviço de visita orientada a ser implementada no primeiro semestre de 2013. Considerando os muitos aspectos envolvidos nesta atividade, esboçaram-se estratégias e atitudes que incluíssem energia, encorajamento, criatividade e execução, para que o resultado dessa soma, seja de um lado superar as expectativas dos usuários, surpreendendo-os e, de outro, exceder nossos limites, enquanto profissionais da informação.

Este projeto tem como objetivo subtrair o percentual de alunos da graduação que chegam aos últimos semestres sem terem conhecimento dos recursos que a biblioteca dispõe. Mas para que isso aconteça se faz necessário firmar parceria com outros departamentos da instituição como o PROAD (Programa de atendimento ao discente) e as Coordenações dos cursos, para que todas as novas turmas possam participar deste projeto. Além deste objetivo primordial, mostram-se outros que merecem ser destacados:

- ✓ Sinalizar aos alunos a importância de conhecer o funcionamento da biblioteca e o trajeto até a localização do acervo.

- ✓ Fazer com que os alunos conheçam todos os serviços disponíveis da biblioteca.
- ✓ Mostrar que a biblioteca existe e pode atuar como parceira na obtenção de informações para a construção de conhecimento.

O quadro a seguir apresenta o cronograma que o projeto deverá seguir:

Quadro 1 – Projeto de Ambientação na Biblioteca

Mês	Evento	Atividades
Março: 11-14	<b>Biblioteca I:</b> Ambientação nos serviços e acervo	<ol style="list-style-type: none"><li>1. No auditório os alunos assistem a um vídeo sobre a história da biblioteca.</li><li>2. Demonstração de material em powerpoint dos <b>Vírus que atacam as bibliotecas</b> através de Datashow (orientações gerais)</li><li>3. Exposição e demonstração de todos os serviços oferecidos pela biblioteca.</li><li>4. Apresentação do acervo e do ambiente – biblioteca, in loco.</li><li>5. Demonstração do sistema gerenciador do acervo.</li><li>6. Demonstração e acesso às bases de dados.</li></ol>
Abril: 09	<b>Biblioteca II:</b> ambientação nos serviços e acervo.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Demonstração e acesso às bases de dados.</li><li>2. Demonstração e acesso ao sistema gerenciador do acervo.</li></ol>
Mai: 09	<b>Biblioteca III:</b> ambientação nos serviços e acervo.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Demonstração e acesso às bases de dados.</li><li>2. Demonstração e acesso ao sistema gerenciador do acervo.</li></ol>
Junho: 05	<b>Biblioteca IV:</b> ambientação nos serviços e acervo.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Demonstração e acesso às bases de dados.</li><li>2. Demonstração e acesso ao sistema gerenciador do acervo.</li><li>3. Orientações para uso das normas da ABNT. (TCCs).</li></ol>
Agosto: 19-22	<b>Biblioteca V:</b> ambientação nos serviços e acervo.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. No auditório os alunos assistem a um vídeo sobre a história da biblioteca.</li></ol>

		<ol style="list-style-type: none"><li>2. Demonstração de material em powerpoint dos <b>Vírus que atacam as bibliotecas</b> através de Datashow. (orientações gerais)</li><li>3. Exposição e demonstração de todos os serviços oferecidos pela biblioteca.</li><li>4. Apresentação do acervo e do ambiente – biblioteca, in loco.</li><li>5. Demonstração do sistema gerenciador do acervo.</li><li>6. Demonstração e acesso às bases de dados.</li></ol>
<b>Setembro: 12</b>	<b>Biblioteca VI:</b> ambientação nos serviços e acervo	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Demonstração e acesso às bases de dados.</li><li>2. Demonstração e acesso ao sistema gerenciador do acervo.</li><li>3. Orientações para uso das normas da ABNT. (TCCs).</li></ol>
<b>Outubro: 28-31</b>	<b>Semana da Biblioteca</b>	Programação Especial

Embora as datas já estejam previstas no calendário escolar, a divulgação será feita nas salas de aula oralmente, através de cartazes afixados nos murais e banners distribuídos nos corredores do prédio de aulas, nas alamedas e no rol de entrada da biblioteca. Os meios eletrônicos também serão acionados: site da universidade, facebook, twitter e endereços eletrônicos de alunos e professores.

Dentro ainda deste planejamento alguns itens serão agrupados:

- a) Convite se estenderá a alunos de outros semestres, embora o foco seja nos alunos novos.
- b) Os alunos serão recepcionados na porta da biblioteca e receberão um crachá com seu nome, pois a biblioteca receberá previamente uma lista com os nomes dos alunos.
- c) Os setores de Processamento técnico e Encadernação farão parte do tour.
- d) Os alunos terão acesso a dados estatísticos com total de volumes no acervo geral e específico por curso, de acordo com o curso dos convidados.

- e) Registro dos nomes através de uma lista de presença, para ser entregue ao professor do horário, e também para confecção de declaração de Atividades Complementares que todos os presentes receberão.
- f) Fotos das visitas, para divulgação no site da Biblioteca.
- g) Será entregue um questionário para avaliação a cada aluno e professor.

## 5 CONCLUSÃO:

É um grande desafio que como profissionais temos nas mãos, contudo, perfeitamente possível de ser conquistado. Trabalhar a informação e oferecer um serviço de qualidade não é só obrigação, mas faz parte da rotina daquele que se denomina o 'profissional da informação'. Logicamente avaliações e reflexões são variáveis constantes no aprendizado infinito de quem vive.

Este projeto será aplicado, avaliado e aperfeiçoado quantas vezes forem necessárias, até que se perceba que alcançou todos os objetivos propostos. Ele decorre de outras tentativas existentes na literatura, mas também é passível de continuação.

O valor de uma biblioteca também está relacionado com o relacionamento que esta mantém com seu cliente, então, é impossível não refletir sobre o assunto. A visão que o usuário/aluno terá da instituição/biblioteca está totalmente ligada com a maneira como ele é tratado e atendido, sobretudo no que diz respeito ao serviço de orientação dentro do campus, mais especificamente da biblioteca.

## REFERÊNCIAS

KOTLER, P.; FOX, K. F. A. **Marketing estratégico para instituições educacionais**. São Paulo: Atlas, 1994 p. 30.

LIMA, M. **A qualidade do atendimento na administração pública municipal**. Disponível em: <http://www.webartigos.com/artigos.com/artigo/a-qualidade-do-atendimento-na-administracao-publica-municipal/38882>. Acesso em: 28/03/2013.

MOTTA, G. C. **Do impresso ao digital: as novas práticas de leitura e o acesso as bibliotecas**. Disponível em: <HTTP://alb.com.br/arquivo->

[morto/edicoes\\_antteriores/anais17/txtcompletos/sem01/COLE.pdf](#). Acesso em [28/03/2013](#).

RAPHEL, M.; RAPPER, N. **Conquistando a fidelidade**: como transformar clientes eventuais em verdadeiros defensores do seu negócio. São Paulo: Futura, 1996.

RIBEIRO, A. M. G.; REIS, M. B.; SILVA, E. S. A arte de receber: reflexões sobre a visita guiada da Biblioteca Central da PUC-RIO. In: XV Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias, 15., 2008, São Paulo. **Anais...** São Paulo: XV Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias, 2008. Disponível em: [www.sbu.unicamp.br/snbu2008/anais/site/pdfs/3077.pdf](http://www.sbu.unicamp.br/snbu2008/anais/site/pdfs/3077.pdf). Acesso em [28/03/2013](#).

REICHFELD, F. **A Pergunta definitiva**: você nos recomendaria a um amigo? Rio de Janeiro: Elsevier; São Paulo: Brain & Company, 2006.