

Informativo “Por Dentro da Biblioteca” como ferramenta de disseminação da informação e promoção de produtos e serviços: relato de experiência na Biblioteca da Faculdade de Engenharia de Ilha Solteira - Unesp.

João Josué Barbosa (UNESP) - joao@adm.feis.unesp.br

Raiane Silva Santos (UNESP) - raiane@adm.feis.unesp.br

Resumo:

Este trabalho descreve a elaboração do informativo “Por dentro da Biblioteca” como meio de disseminar a informação e promover os produtos e serviços da Biblioteca da Faculdade de Engenharia, Campus de Ilha Solteira, da Universidade Estadual Paulista - Unesp. Destaca a importância da disseminação da informação para que as bibliotecas universitárias atinjam seus objetivos e, principalmente, as ferramentas utilizadas no contexto das novas tecnologias de informação e comunicação. Relata os meios e métodos escolhidos para a veiculação do informativo, como lista de e-mails, redes sociais e página da internet e discorre sobre os bons retornos vindos dos usuários acerca deste serviço. Por fim, conclui que o informativo contribui para a disseminação da informação para a comunidade acadêmica da instituição visto que a biblioteca realiza um trabalho que vai de encontro com os interesses dos seus usuários.

Palavras-chave: *Disseminação da informação. Informativo. Biblioteca universitária. Por dentro da biblioteca.*

Eixo temático: *Eixo 3: Gestão de bibliotecas: aquisição e tratamento de materiais no ambiente físico e virtual, curadoria digital, coleções especiais, desenvolvimento de serviços e produtos inovadores, bibliotecas digitais e virtuais, portais e repositórios, acesso aberto.*

1 Introdução

Um dos papéis fundamentais das Bibliotecas Universitárias – BU's é dar suporte às funções da Instituição a qual está inserida, promovendo a busca incessante pela informação, visando a disseminação e democratização do conhecimento.

Como produtoras e difusoras do conhecimento, as BU's devem dar total atenção à excelência na prestação de serviços e produtos aos seus usuários, conscientizando-se para a importância da qualidade da disseminação da informação, visto que esta atividade é imprescindível para atingir os objetivos fins de uma unidade de informação.

Com o advento das novas Tecnologias de Comunicação e Informação – TIC's, houve uma revolução no formato de transmissão da informação e do conhecimento, o que, para as BU's, surgiu como uma nova possibilidade de disseminar a informação e de promover seus produtos e serviços através de novos meios que favorecem o compartilhamento de informação de forma eficaz, ou seja, que atinja o maior número de pessoas no menor tempo possível.

Neste contexto, Ferreira e Perucchi (2011) enfatiza a importância da busca por instrumentos e estruturas que facilitem a transferência da informação, em especial aquelas apoiadas nos processos de comunicação eletrônica, posto que estas se mostram eficientes no processo de disseminação, alterando o fluxo de informação e conhecimento.

No campo do marketing, a disseminação da informação articula-se com a publicidade e propaganda, entendida como “uma ação impessoal para criar e estimular a demanda dos produtos por meio de notícias veiculadas nos meios de comunicação” (SILVEIRA, 1992, p. 78). Neste sentido, a autora ressalta que os meios de comunicação para veicular a mensagem devem levar em conta o mercado-alvo e os recursos disponíveis da biblioteca, com várias possibilidades: folhetos, cartazes, rádio, televisão, jornais, periódicos etc.

Desta forma, a Biblioteca da Faculdade de Engenharia de Ilha Solteira apostou na criação de um informativo mensal destinado aos seus usuários como forma de divulgação e promoção de seus serviços e produtos bem como da disseminação da informação relevante ao seu público-alvo.

2 O informativo “Por Dentro da Biblioteca”

O informativo “Por dentro da Biblioteca” foi planejado e criado em 2012, tendo a sua primeira edição no mês de agosto. Foi uma iniciativa dos bibliotecários da Faculdade de Engenharia, Campus de Ilha Solteira, como uma alternativa para enfrentar os desafios

impostos pela nova “Era da Informação e do Conhecimento”, que modificaram a forma de comunicação e, conseqüentemente, a forma com que as BU’s passaram a oferecer seus produtos e serviços ao seu público-alvo.

Este propósito é afirmado por Figueiredo (1991) quando diz que os produtos e serviços de uma biblioteca devem ter como meta principal o atendimento das necessidades de seus usuários de forma eficiente, cabendo aos profissionais da informação a escolha de técnicas variadas para otimizar a prestação de serviços.

Com o objetivo de veicular, de maneira eficaz, a informação relativa aos produtos e serviços oferecidos pela biblioteca, bem como outro tipo de informação que seja relevante para a comunidade acadêmica, o informativo “Por dentro da Biblioteca” apresenta-se com uma estrutura de uma a duas páginas, cuja finalidade é de propiciar uma leitura rápida, objetiva e dinâmica, na qual o interesse do leitor não seja perdido ao se deparar com vasto conteúdo a ser lido.

Esta estratégia foi pensada devido as característica do público-alvo da biblioteca, analisada por Santos, Barbosa e Souza (2012) como predominantemente das gerações chamadas de y e z, uma vez que se trata, em sua maioria, de alunos de graduação e pós-graduação com idades variantes entre 17 a 30 anos, cuja tendência de busca informacional é por algo fácil e imediato, dentre outras características.

Como método de divulgação do informativo, foi definido pelos autores do projeto o encaminhamento via e-mail nas listas institucionais com o intuito de atingir os usuários reais e potenciais, como os alunos de graduação, pós-graduação, docentes, servidores e técnico-administrativos. Outra forma definida - esta, mais atrativa ao público-alvo - foi a divulgação nas redes sociais, o que possibilitou atingir um número maior ainda de pessoas devido à característica dinâmica destas redes, que permite o compartilhamento da informação entre seus seguidores que, posteriormente, podem compartilhar entre os seus.

Optou-se ainda em divulgar cada número novo na lista de e-mail da Rede de Bibliotecas da Unesp como uma forma de cooperação, devido à possibilidade da utilização da mesma informação em diferentes unidades da universidade, já que muitos dos serviços ofertados são comuns entre elas.

Ademais, todos os informativos já publicados ficam armazenados na página da biblioteca (<http://www.feis.unesp.br/#!/biblioteca/>) e podem ser facilmente consultados por seu número, separados por ano de publicação. A figura 1 melhor ilustra esta informação:

Figura 1 – Página da biblioteca onde são disponibilizados os Informativos



Fonte: Unesp (2017)

Quanto aos assuntos abordados no informativo, estes são previamente definidos no mês de janeiro de cada ano, com uma projeção do que poderá ser apresentado em cada mês, fazendo as devidas modificações no decorrer do período caso apareça algo mais relevante para a comunidade servida. Os assuntos são relativos à:

- divulgação de produtos e serviços oferecidos aos seus usuários bem como suas formas de acesso (Empréstimo Entre Bibliotecas - EEB; Comutação Bibliográfica - Comut; normalização documental; elaboração de ficha catalográfica; disponibilização de anfiteatro para aulas, defesas, palestras, etc.);
- normas da ABNT e suas aplicações (apresentadas de forma lúdica e sucinta);
- eventos e suas programações (palestras; seminários; congressos; Semana Nacional do Livro e da Biblioteca, Projeto Saúde na Biblioteca, etc.)
- prestação e contas relativa ao trabalho desenvolvido no ano corrente, em termos quantitativos (quantidades de empréstimos, devoluções, renovações; solicitações de EEB, Comut, normalização; livros mais emprestados; usuários que mais utilizaram os serviços; etc.);
- apresentação da equipe de biblioteca com suas respectivas funções e contatos (destinada a facilitar o contato direto do usuário com o setor responsável);
- divulgação de novas aquisições; etc.

Após cada número divulgado, vários retornos são recebidos dos usuários via e-mail e redes sociais, todos positivos até o momento, os quais relatam a satisfação em conhecer um serviço novo ou até mesmo um antigo, anteriormente desconhecido.

3 Conclusão

As universidades públicas brasileiras contam com um vasto campo para o trabalho de disseminação da informação, o que o torna imprescindível nas BU's, especialmente após o advento das novas tecnologias de comunicação e informação, que redefiniram a forma de execução desses trabalhos. Acredita-se que o informativo “Por Dentro da Biblioteca” contribui para a disseminação da informação para a comunidade acadêmica da instituição visto que a biblioteca realiza um trabalho em prol dos interesses dos seus usuários, onde ele participa, interage, interroga e adquire conhecimento.

Desta forma, após cinco anos de publicação mensal do boletim, conclui-se que o objetivo de divulgação dos serviços e a disseminação da informação em meio eletrônico foram alcançados, posto que a forma de divulgação pôde atingir um maior número de usuários, através das listas de e-mails institucionais, redes sociais e página da biblioteca. Além disso, obteve-se vários retornos positivos vindos do corpo discente de graduação, pós-graduação, dos docentes e servidores técnicos administrativos, que passaram a utilizarem os serviços oferecidos, antes desconhecidos, e de algumas bibliotecas da Rede Unesp, que aproveitam o material dos boletins com os serviços comuns e compartilham em suas próprias páginas.

Portanto, considera-se de extrema importância a continuação e publicação de novos números do informativo e, também, acredita-se na necessidade de realização de pesquisas de satisfação com os usuários da biblioteca para melhor verificação da eficiência e eficácia do trabalho desenvolvido para posterior melhora nos pontos apresentados.

Referências

FERREIRA, T. E. de L. R.; PERUCCHI, V. Gestão e o fluxo da informação nas organizações: um ensaio a partir da percepção de autores contemporâneos. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 16, n. 2, p. 446-463, 2011. Disponível em: <<http://basessibi.c3sl.ufpr.br/brapci/index.php/article/view/0000011638/09709c3302ccf38585a9783d1cc871b8>>. Acesso em: 03 jul. 2017.

FIGUEIREDO, N. M. **Metodologias para promoção do uso da informação:** técnicas aplicadas particularmente em bibliotecas universitárias e especializadas. São Paulo: Nobel, 1991. 144 p.

SANTOS, R. da S.; SOUZA, S. M. de; BARBOSA, J. J. Biblioteca 2.0: um relato de implementações de ferramentas 2.0 na biblioteca da UNESP de Ilha Solteira. In.: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 17., 2012, Gramado. **Anais...** Gramado: UFRGS, 2012. Disponível em: <<http://www.snbu2012.com.br/anais/pdf/4RJA.pdf>>. Acesso em: 03 jul. 2017.

SILVEIRA, A. **Marketing em bibliotecas universitárias.** Florianópolis: Editora da UFSC, 1992. 198 p.

UNIVERSIDADE ESTADUAL PAULISTA. Faculdade de Engenharia. Diretoria Técnica de Biblioteca e Documentação – DTBD. **Informativos 2017.** Ilha Solteira, 2017. Disponível em: <<http://www.feis.unesp.br/#!/biblioteca/informativos/2017/>>. Acesso em: 06 jul. 2017.