

SERVIÇOS AO USUÁRIO  
CBD 0129  
2023– 1ºSEM  
Profa. Asa Fujino

# Aula2 – Formação de Usuários e Serviços aos Usuários

CBD 0129 –2023  
(Asa Fujino)

# Research Libraries / Bibliotecas de Pesquisa (E. Maceviciute)

- ▶ Conceito de “biblioteca” geralmente associado à afiliação a uma instituição de pesquisa e não à missão da biblioteca.
- ▶ Necessidade de focar na missão da Biblioteca ou Dispositivo de Informação

# Biblioteca de Pesquisa

- ▶ Apoio ao desenvolvimento da sociedade
- ▶ Agrega recursos e serviços de pesquisa
- ▶ Disponibiliza recursos para a comunidade de pesquisadores
- ▶ Estimula intercâmbio e a criação de conhecimento
- ▶ Função associada a qualquer contexto institucional

# Impactos e Perspectivas

- ▶ Mudanças no ambiente organizacional provocadas por fatores externos
- ▶ Respostas das bibliotecas a essas mudanças
- ▶ Esforços das bibliotecas para prever mudanças e influências nos ambientes

# Mudanças no ambiente imediato

- ▶ Restrições orçamentárias e a transformação da educação e da busca de conhecimento em negócio: tensão entre modelo acadêmico e modelo de negócios
- ▶ Dificuldades para compreensão de especificidades e desmotivações de alunos
- ▶ Flexibilização do ensino em relação à qualidade do ensino
- ▶ Infra estrutura física e novas demandas por tecnologias com curto ciclo de vida

# Tecnologia e ensino digital

- ▶ E-science, e-research; e cyber-infrastructure
- ▶ Mudanças significativas nas formas de condução da pesquisa, colaboração científica e formas de comunicação
- ▶ Infra-estrutura de informação capaz de criar situação para compartilhamento, re-uso, acesso e manipulação de informação

# Big data e compartilhamento de dados

- ▶ Capacidade de armazenamento e Coleta de dados do ambiente, de processos e atividades, de fenômenos naturais e sociais.
- ▶ Uso e re-uso colaborativo de dados abre oportunidades para trabalho interdisciplinar e surgimento de novas disciplinas
- ▶ Diminuição da importância do espaço físico e maior importância de infra estrutura tecnológica

# Comunicação Científica

- ▶ Transição para era da publicação eletrônica leva a cyber-science e à necessidade de eficiente sistema de controle de qualidade na pesquisa científica
- ▶ Aspectos econômicos da publicação impressa e da eletrônica, incluindo acesso-livre
- ▶ Aspectos de legitimação, disseminação e acesso, preservação e curadoria de materiais digitais

# Respostas da Biblioteca

- ▶ Aspectos da infra estrutura física da biblioteca ( espaço para estantes, iluminação, temperatura, ventilação, etc) X Infra estrutura de Informação ( recursos de informação em diferentes suportes multimidia)
- ▶ Bibliotecas cedem espaço para abrigar grupos de discussão, eventos científicos, com participações presenciais e virtuais.
- ▶ Participação de grupos de especialistas para construção de vocabulários

# Aquisição e coleções

- ▶ Necessidade de considerar diferentes estratégias de aquisição
- ▶ Aquisição de itens x aquisição de direitos de acesso
- ▶ Consórcios para aquisição e para empréstimos inter bibliotecas (Portal CAPES)
- ▶ Aquisição e empréstimos de e-books
- ▶ Problemas de armazenamento , organização e preservação (aspectos materiais e legais)

# Pesquisa e Recuperação

- ▶ Desafios para catalogação, incluindo itens e links; produção de metadados visando acesso a diferentes recursos (objetos digitais educacionais)
- ▶ Disponibilização de acesso e serviços independente de local ou horário (dissociação entre tempo-espaço)
- ▶ Acesso livre e repositórios institucionais
- ▶ Canais de aproximação com o usuário: softwares sociais
- ▶ Estudo de necessidades de usuários e avaliação de serviços

# Estratégias para desenvolvimento

- ▶ Desafios gerenciais e ferramentas: convencer a instituição da capacidade de empreender mudanças organizacionais (modelos de colaboração, parcerias internas e externas)
- ▶ Desafios para oferecimento de ferramentas de pesquisa concomitante à disponibilização do acervo para exploração (novos objetos exigem novas ferramentas para exploração)
- ▶ Desafios para estudo de necessidades de usuários e planejamento de cenários prospectivos

# Araújo, C.A. Imaginação e Sociabilidade: Novos conceitos para o Estudo de Usuários da Informação

- ▶ Proposta de buscar uma alternativa que considere o Usuário em sua dimensão Humana (simbólica, cultural, histórica e social)
- ▶ Superação dos modelos teóricos e conceituais já consolidados :
  - A) Abordagem tradicional – com foco no sistema de informações; baseado em dados quantitativos do uso da informação.
  - B) Abordagem cognitiva– foco no processo entre a necessidade e uso, perpassada pela dimensão cognitiva que determina o processo.

# Focos da proposta

- ▶ Capacidade Potencial do Usuário X Estoque
- ▶ Campo simbólico > Formas de Representação
- ▶ Entre o objeto e a representação existe campo maior ou menor de adequação
  
- ▶ As relações sociais se constroem no campo da experiência, na concretude dos fenômenos; na cultura.

# Novos conceitos : imaginação e sociabilidade

- ▶ Gilbert Durant : professor francês que na metade do século XX propõe estudos sobre o imaginário.
- ▶ Ressalta conceitos de representação; discute modelos de apreensão de conceitos (pelo pensamento) dos teóricos contemporâneos ( Freud, Cassirer, Jung, Bachelard)
- ▶ Enfatiza o trabalho com conceitos da consciência humana para caracterizar “imaginação simbólica”. Uma capacidade intrínseca do humano, de reflexão em todas as suas ações.

# Novos conceitos : imaginação e sociabilidade

- ▶ Recorre a Michel Maffesoli – sociólogo francês; que desenvolve noção de sociabilidade a partir da idéia do “sociável”. A ênfase está no envolvimento dos atores que gera uma relação criativa, construtiva. Explora a dialogia entre atores.
- ▶ Esta perspectiva remete o pesquisador ao terreno da prática “ para se ver o que de fato acontece”. Vai em busca do “cimento” perpassa os vários padrões sociais e permite o inédito construtivo das relações.

# Evolução dos conceitos

- ▶ Araújo analisa o campo de estudos dos usuários, pontuando a interação das análises teóricas com a “noção de mundo da vida do usuário”.
- ▶ Reforça que há sempre uma complementaridade das variáveis sociais – mobilizando estratégias distintas – o indivíduo está sempre agindo em consonância com seu espaço social e a sua necessidade.
- ▶ Sugere uma reunião da capacidade criadora da apropriação da informação e a dimensão coletiva, superando o individualismo (necessidade) sugerida nos modelos cognitivos em uso.

MARTA, M.L.da; ALCARA, A. R. Análise das práticas educacionais das bibliotecas universitárias com enfoque na educação de usuários e na competência em informação.

- Análise das práticas educacionais realizadas em Bibliotecas Universitárias
- Conteúdo tradicional do programas:
- busca e uso das fontes de informação
- Normalização documentária
- Uso de recursos e serviços de informação da biblioteca

# Educação de Usuários

- ▶ A atividade de educação de usuários pressupõe estudo de Usuários
- ▶ Etapas no Planejamento de Programas de Educação de Usuários (Beluzzo e Macedo)
  - Diagnóstico da realidade institucional
  - Definição do objeto do programa
  - Escolha do conteúdo e atividades
  - Seleção de procedimentos de ensino e reavaliação

# Educação, Formação e Competência em Informação

- ▶ Educação > treinamento e orientação para uso da biblioteca
- ▶ Formação > ensinar o usuário a usar os recursos para torná-los autônomos. Visa pensar novo modelo de comportamento
- ▶ Competência em Informação > desenvolvimento de habilidades informacionais nos indivíduos (acesso, busca, seleção, uso e comunicação da informação de forma ética)

# Nomenclaturas utilizadas para as atividades de formação de usuários



# Normas para Programas de Estudos de Usuários

- ▶ Para auxiliar na criação dos conteúdos nos programas, pode-se utilizar normas internacionais que contém temas a serem abordados nos programas, padrões, indicadores de rendimentos e diversos resultados de aprendizagem voltados para estudantes de ensino superior.
- ▶ *Information Literacy Competency Standards for Higher Education (ACRL, 2000)*
- ▶ *Australian and New Zealand Information Literacy Framework: Principles, Standards and*

EBD 0129 2023

DAMIAN,I.P.M.; CASTRO FILHO, C.M. de. Dimensões do serviço de referência virtual: uma análise do ponto de vista dos usuários.

- ▶ Serviço de Referência Virtual (SRV) > disponibilização do serviço de referência por meio de TI de modo a agregar valor à biblioteca e ao usuário
- ▶ Estudo da Literatura
- ▶ Estudo sobre percepções dos usuários de SRV

# Avaliação de SRV (Yang, Jun, Peterson, 2004)

## ▶ Dimensões

- Capacidade de resposta
- Confiabilidade
- Cortesia

- OBS: *Nem todos os atributos de qualidade de serviço têm o mesmo impacto sobre as percepções dos consumidores*

# Escala para medir qualidade de SRV

(Parasuraman, Zithani e Mallhhotha, 2005)

- ▶ Eficiência
- ▶ Realização
- ▶ Disponibilidade do sistema
- ▶ Privacidade

# e-ServQual

(Hernon e Calvert ,2005)

- ▶ instrumento de pesquisa baseado no ServQual, denominado e-ServQual, voltado para bibliotecas, que se concentra no exame dos serviços de biblioteca *on-line*
- ▶ Constataram que as dimensões mais importantes para os usuários da biblioteca foram:  
facilidade de uso, coleções, confiabilidade, customização/personalização, segurança/privacidade/confiança, apoio, facilidade de acesso, articulação, flexibilidade e estética do site.

# Aspectos funcionais de avaliação de serviços de referência virtual ( Damian; Castro Filho, 2018)

## **Acesso**

- facilidade de navegar e encontrar os materiais

## **Capacidade de Resposta**

- facilidade para resolução de problemas, assistência especializada de funcionários

## **Comunicação**

- cortesia, facilidade e opções de comunicação com os bibliotecários, manifestação *sobre a satisfação com o atendimento recebido.*

## **Confiabilidade**

- percepção sobre melhoria contínua no atendimento, suporte técnico, registro de estratégias de busca do usuário para reuso no futuro

## **Estímulo**

- economia de tempo, disponibilidade de horários para acesso, possibilidade de fazer *download de materiais rapidamente.*

## **Produto**

- gama de recursos para pesquisas em áreas específicas, acesso a conteúdos eletrônicos atualizados, alerta sobre o material recém-publicado com base em um perfil de usuário personalizado.

## **Segurança**

- o site é seguro, transações são precisamente registradas, possibilidade de manter o anonimato.

# Referências

- ▶ MACEVICIUTE, Elena. Research libraries in a modern environment. **Journal of Documentation**. Vol. 70 No.2, 2014. pp. 282–302.
- ▶ ARAUJO, Carlos Alberto Avila. Imaginação e sociabilidade: novos conceitos para o estudo de usuários da informação, In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 16., 2015, João Pessoa. **Anais...** João Pessoa: UFPB, 2015. Disponível em <<http://www.ufpb.br/evento/liti/ocs/index.php/enancib2015/enancib2015/paper/view/2981>> Acesso em : 16 jan. 2016.
- ▶ MARTA, M.L.da; ALCARA, A. R. Análise das práticas educacionais das bibliotecas universitárias com enfoque na educação de usuários e na competência em informação. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 17., 2016, João Pessoa. **Anais...** Salvador: UFBA, 2016.
- ▶ DAMIAN,I.P.M.; CASTRO FILHO, C.M. de. Dimensões do serviço de referência virtual: uma análise do ponto de vista dos usuários. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, v.14, n.1, 2018. Disponível em <<https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/487>>

# Reflexões

- ▶ A inclusão de novos materiais pressupõe novas formas de acesso à coleção, o que envolve novas ferramentas para pesquisa de coleções multidisciplinares e multimídia. Quais?
- ▶ Mudanças significativas nas formas de condução da pesquisa, via colaboração científica, exige novas formas de comunicação e readequação da Infra-estrutura de informação. Quais?
- ▶ O oferecimento de serviços de referência virtuais exige novas formas de avaliação. Quais?