

PLANEJAMENTO DE SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO EM BIBLIOTECA ESCOLAR UMA PROPOSTA PRÁTICA

Francisco Carlos Paletta¹
Sandra Joana D´Arc Chaparin²
Camila Yumi Kusumoto³
Angelina Souza⁴

RESUMO:

Apresenta a biblioteca pública escolar como um espaço fundamental para a aprendizagem dos alunos, a qual se constitui muitas vezes como o único ambiente cultural frequentado por eles. Propõe a partir da adaptação da Metodologia METUNI das autoras Vital e Floriani (2009) uma proposta de planejamento de serviços de informação para a biblioteca da Escola Estadual Plínio Negrão. Visa chamar atenção da gestão escolar para a importância, para o uso (consciente) e para a necessidade do funcionamento da biblioteca na instituição, como também contribuir para o efetivo desenvolvimento, participação e utilização deste espaço pela comunidade escolar como um todo, favorecendo o diálogo e enriquecimento dos programas pedagógicos dos educadores.

Palavras-chave: Biblioteca escolar. Escola pública estadual. Planejamento. Serviço de informação em biblioteca. Metodologia.

ABSTRACT

It presents the public school library as a fundamental local to the learning of the students that many times constitutes as the only cultural environment frequented by them. It proposes the coming of an adaptation of the methodology METUNI by authors Vital and Floriani (2009) a planning of services of information for the State School Plínio Negrão's library. Careful the school manager to the care, the use (conscious) and the need for the operation of the library in the institution, and contribute to the effective development, participation and use this space by the school community as a whole by promoting dialogue and improvement from educators' educational programs.

Keywords: School library. Public state school. Planning. Service of information in library. Methodology.

1 INTRODUÇÃO

Uma biblioteca pública escolar, assim como qualquer tipo de biblioteca, para atender de modo eficiente e eficaz a sua comunidade de usuários, precisa contar minimamente com um espaço organizado, um acervo diversificado, um conjunto de serviços disponível e um profissional capacitado e interessado que gerencie e articule esse ambiente, bem como faça a

¹ Professor e Pesquisador da Universidade de São Paulo. E-mail: fcpaletta@gmail.com

² Universidade de São Paulo. E-mail: sandra.chaparin@usp.br

³ E-mail: milla.kusumoto@yahoo.com.br

⁴ Universidade de São Paulo. E-mail: angelina.souza@usp.br

mediação da informação existente com o seu potencial usuário, colaborando assim com o programa pedagógico da instituição de ensino. Apesar de parecer uma atividade simples, reconhecemos que a mesma não o é, pois estas etapas exigem ainda um planejamento básico que as ponha em prática e o ambiente efetivamente em funcionamento.

Sabe-se, atualmente, que a realidade das bibliotecas escolares no Brasil não é das melhores, cerca de 40% das escolas privadas e 72,5% das escolas públicas do país não possuem biblioteca escolar no seu espaço educacional (TODOS PELA EDUCAÇÃO, 2011). Em algumas cidades, conforme demonstrado em Programa Nacional Biblioteca da Escola (PNBE): leitura e bibliotecas nas escolas públicas brasileiras (BRASIL, 2008) a condição das “bibliotecas” existentes chega a ser preocupante. Muitas não contêm materiais bibliográficos básicos, suficientes, diversificados, ou em bom estado de conservação, necessitam que tanto seu espaço físico quanto seu acervo sejam aperfeiçoados e atualizados, quando não, servem de depósitos, ou salas multiuso para diversas finalidades, impossibilitando assim a aproximação, o uso pedagógico e a pesquisa pelos alunos.

Tal realidade foi observada em uma “biblioteca” da Rede Pública Estadual de Ensino da cidade de São Paulo, na qual uma das suas autoras deste trabalho atua como professora de Língua Portuguesa e voluntária no processo de reestabelecimento deste espaço, o qual atualmente encontra-se desativado, desorganizado e indevidamente utilizado para fins contrários aos de ensino, conhecimento e aprendizado informacional e cultural da comunidade escolar.

Em vista de uma triste realidade tão próxima e presente dos autores, tomou-se esta biblioteca como objeto prático de estudo para propor um planejamento de serviços de informação de modo a contribuir para a sua revitalização e funcionamento, participação ativa da gestão escolar visando o aprimoramento deste espaço, bem como a sua devida apropriação por parte da comunidade escolar contribuindo assim para o processo de aprendizagem, acesso à informação e produção consciente de conhecimento por parte dos alunos.

O planejamento proposto foi baseado na Metodologia para Planejamento Estratégico e Gestão em Unidades de Informação (METUNI) das autoras Vital e Floriani (2009), as quais consideram que a aplicação da presente metodologia permite, quando adaptada a uma realidade, subsidiar a estruturação, sistematização e ação das atividades bem como as necessidades da organização adequada, no caso, da biblioteca pública escolar.

2 A BIBLIOTECA ESCOLAR

A Biblioteconomia compreende vários tipos de unidades de informação. Fazem parte dessa diversidade a biblioteca universitária, a pública, a nacional, a comunitária, a escolar dentre outras. Todas elas possuem peculiaridades compreendendo uma configuração especial a fim de atender bem o usuário que necessita dela.

A principal diferença da biblioteca escolar - como em qualquer biblioteca –ou o norteador para sua configuração é o público usuário. E deve atuar como “[...] órgão embaixador das atividades da escola, facilitando aos alunos, professores, funcionários e comunidade, o acesso aos recursos de informação para estudo e recreação” (CALDIN; FLECK, 2004, p.2, grifos nossos).

A biblioteca escolar, portanto, não pode ignorar que atende o usuário que tem relação com a instituição escolar e que, para que isso se efetive de fato, ela deve manter uma sintonia constante com o conteúdo do planejamento docente, como afirmam Caldin e Fleck (2000, p.3), que

[...] é indispensável que se estabeleça uma parceria entre bibliotecário e professor, pois ambos os profissionais são educadores e se preocupam em conferir à infância uma escolarização de qualidade.

Na Sociedade da Informação em que vivemos, cabe à biblioteca escolar a grande responsabilidade de “amadurecer” o aluno para conviver com essa realidade. O grande fluxo informacional com o qual esse indivíduo convive, só lhe terá sentido se aprender como lidar com ele, e é na biblioteca escolar que ele pode aprender a buscar, selecionar e relacionar as informações, por meio da pesquisa escolar, como afirma PIERUCCINI (2008, p.46)

[...] o tema da pesquisa escolar, nesse sentido, ganha relevância em nossa época, em diferentes partes do mundo, uma vez que se inscreve num contexto muito atual das chamadas sociedades da informação, marcadas pelo excesso, aceleração, descontextualização e mediação informacional.

No caso da biblioteca escolar da escola pública, essa responsabilidade deve ser acentuada, pois, há nela, muito mais alunos necessitados dela do que na escola privada. Tal necessidade se justifica devido à possibilidade de essa biblioteca ser o único meio de despertar o gosto pela leitura e pela cultura. Em geral, não são alunos que recebem incentivo de pais, ou outra forma de favorecimento para o universo cultural.

Além de pouco ou nenhum incentivo, também há outras agravantes: sabe-se que são comuns as chamadas “aulas vagas” devido a ausências de professores e, tal ociosidade do discente poderia ser atenuada com o uso de uma boa biblioteca escolar. Para completar, são também alunos que, em geral, não frequentam atividades culturais, esportivas ou de lazer; logo, em horários fora do seu período de aula, ela também poderia ser esse recurso de lazer ou de cultura.

[...] é nela que a maior parte de nossas crianças terão a oportunidade, muitas vezes, a única em suas vidas, de contato com livros e outros documentos. Essa ideia se aplica especialmente a escolas públicas onde estudam as crianças das classes populares (SILVA, 1999, p.67 apud CALDIN; FLECK,2004, p.3).

Sendo assim, a biblioteca escolar também precisa expandir serviços para além do empréstimo ou consulta de livros. Ela deve promover atividades estimulantes como saraus, hora do conto, ou simplesmente apresentar um mural com oferecimentos de atividades culturais naquele ambiente ou fora dele.

À biblioteca escolar ainda cabe a tarefa de preparar o futuro usuário da biblioteca pública, pois, a primeira biblioteca, via de regra, que um indivíduo conhece é a da escola, logo, é esse meio que tem a oportunidade de ensinar ao aluno o caminho para a biblioteca

pública como escola permanente. Se a biblioteca escolar cumpre bem seu papel, ela pode incitar seu público para o uso de outras futuras e permanentes instituições.

Como o foco do nosso trabalho não é a biblioteca escolar, mas os serviços que ela deve oferecer ao seu usuário, acreditamos que as linhas anteriores foram suficientes para demonstrar a necessidade de investir na qualidade desses serviços, dada a relevância dessa unidade de informação. Ignorar sua importância e negligenciar seus serviços não é uma atitude ingênua, é extremamente comprometedora para a formação do ser humano.

Felizmente, houve sensibilização por parte de nossos governantes e resolveram enxergar a necessidade da biblioteca escolar quando foi sancionada a Lei 12.244/2010, a qual determina que até 2020 todas as instituições de ensino público e privado tenham em seu conjunto uma biblioteca escolar com, no mínimo, um livro por estudante matriculado, sendo de sua responsabilidade a organização, a manutenção, a ampliação e o funcionamento destes espaços os quais deverão contar obrigatoriamente com a presença de um bibliotecário (BRASIL, lei nº 12.244, 2010).

3 MATERIAL E MÉTODO

Apesar de não objetivarem fins lucrativos, as bibliotecas, tal como qualquer outra organização, possuem um mercado (consumidor de seus produtos e serviços) e necessitam estar em constante relação com seus usuários, pois eles são a base da existência e o centro das preocupações de uma unidade de informação.

As bibliotecas necessitam criar, definir ou reestruturar suas práticas e métodos gerenciais para poder atender de forma eficiente seus usuários. Assim se faz necessário um planejamento e gestão de serviços em bibliotecas, já que é fundamental a concepção de prestação de serviço em uma unidade de informação.

Um planejamento tem como finalidade situar sua unidade de informação no contexto do mercado e das novas tecnologias a fim de prever mudanças e oportunidades no futuro. O planejamento independente do seu nível ou enfoque estará sempre orientado para estabelecer “[...] linhas de ação mais adequadas; preocupação com a futuridade das decisões presentes; causa e efeito da tomada de decisão” (OLIVEIRA, 1995, p. 9).

Dessa maneira, propomos no presente trabalho, um planejamento apoiado e adaptado a partir da Metodologia METUNI, das autoras Vital e Floriani (2009), para o desenvolvimento de serviços na biblioteca da Escola Estadual Plínio Negrão, os quais descreveremos com maiores detalhes ao decorrer do texto.

Sobre a METUNI

A Metodologia para Planejamento Estratégico e Gestão em Unidades de Informação (METUNI), elaborada pelas autoras Luciane Paula Vital e Vivian Mengarda Floriani (2009) tem como objetivo construir uma metodologia para o gerenciamento dos processos de serviço nas unidades de informação.

Essa metodologia tem também como finalidade ser um instrumento para que as bibliotecas e outras unidades de informação possam construir “subsídios de estruturação, sistematização e ação de suas atividades” (2009, p. 27). As autoras apresentaram e

descreveram as fases consideradas essenciais no planejamento e gestão das organizações, apresentando posteriormente, no mesmo artigo, uma aplicação prática.

Vital e Floriani (2009, p.25) observam que a metodologia não tem “[...] a pretensão de mostrar-se fechada, ao contrário, é uma possibilidade que pode ser adaptada a necessidades e realidades distintas”; nesse sentido, a METUNI foi adaptada, em alguns de seus aspectos, para que esses sejam mais bem trabalhados no presente estudo, tanto na sua dimensão teórica quanto na sua dimensão prática. A seguir, serão apresentadas as principais etapas e ideias da METUNI.

1ª ETAPA: Diretrizes Operacionais

É proposta nessa etapa uma organização para autoconhecimento da instituição por meio das seguintes sub-etapas: a) caracterização geral da instituição, estabelecendo o tipo de mercado que vai atuar, o tipo de público que vai atender e a localização física da organização; b) identificação da responsabilidade que a instituição almeja e quer oferecer à sociedade, ou seja, deve-se estabelecer a missão, o objetivo, e a função da instituição; c) constituição das competências essenciais (ou tudo aquilo que a instituição faz de melhor) e o pacote ou total de bens de serviços oferecidos ao usuário; e d) definição do ciclo de serviços da instituição e posteriormente a constituição do fluxo do processo de serviço (mapeando o ciclo de serviço e apresentando as atividades necessárias para a realização do serviço na biblioteca).

2ª ETAPA: Diagnóstico

Essa segunda etapa consiste no levantamento de informações internas e externas à organização sendo essencial analisar algumas sub-etapas. Na primeira é preciso estabelecer as cinco forças competitivas⁵ (fornecedores, produtos e serviços substitutos, novos entrantes, clientes e concorrentes) que atuam sobre o grau de concorrência da organização.

Na segunda sub-etapa deve-se analisar a capacidade ou situação interna da organização (pontos fortes e fracos) e sua situação externa ou posição em relação aos concorrentes (oportunidades e riscos).

Na terceira, é necessário fazer o mapeamento do processo de aquisição de materiais pela biblioteca. E na última sub-etapa procura-se mapear os processos automatizados (sistemas e tecnologias da informação) existentes e o grau de interação que os usuários têm com os mesmos.

3ª ETAPA: Definição de Estratégias

Nessa etapa é essencial definir as estratégias para alcançar os objetivos e missão da instituição, para isso é primordial observar também algumas sub-etapas. Na primeira, é preciso estabelecer a gestão dos profissionais na unidade de informação, a maneira como os

⁵Criada por Michael Porter em 1979, destina-se à análise da competição entre as organizações no qual cada força deve ser estudada para que se possa desenvolver uma estratégia empresarial eficiente.

funcionários são selecionados, treinados, conduzidos e motivados influenciam de maneira decisiva no nível de desenvolvimento ou deterioração da organização.

Na segunda sub-etape é fundamental estabelecer as ações de marketing da instituição, sendo que este se constitui um elemento primordial de uma organização do qual “os serviços bibliotecários não podem viver de forma isolada, dado que são geradores, transmissores e distribuidores de um produto como a informação” (MANÁS, 2003 apud PINTO, 2007).

Na terceiraé preciso fazer a segmentação dos mercados, identificando usuários com comportamentos homogêneos, e dividindo-os de acordo com suas características e necessidades; oferecendo para cada grupo/mercado serviços mais adequados que satisfaçam suas necessidades e expectativas. Na sub-etape seguinte deve-se observar e conhecer as expectativas dos usuários, para buscar posteriormente melhorias de desempenho nos serviços da biblioteca.

E na última sub-etape é necessário apontar as determinantes da qualidade do serviço da biblioteca. Esse é um fator que permeia toda a ação para implementação e avaliação de serviços, tendo uma preocupação constante com o usuário e a perspectiva de direcionar ações para melhor atendê-lo.

4ª ETAPA: Controle e Avaliação

Nessa última etapa, a biblioteca deve avaliar se está alcançando os resultados esperados.

A unidade de informação deve estabelecer critérios de avaliação, entre eles: estabelecer com clareza o que vai ser avaliado, selecionar indicadores pertinentes, identificar técnicas adequadas para avaliação, utilizar variedade de técnicas se possível e planejar a melhoria do sistema por meio de ações corretivas. (VITAL, FLORIANI, 2009, p.34).

Os critérios para avaliação deverão ser baseados nos objetivos da organização. Segundo Kotler (1978) os resultados reais devem ser comparados com os resultados planejados, havendo discrepâncias, é necessário elaborar outro plano, propondo assim ações corretivas.

4 RESULTADOS FINAIS

Os resultados finais deste trabalho baseiam-se basicamente na elaboração de uma proposta de planejamento de serviços de informação para a biblioteca da Escola Estadual Plínio Negrão, da cidade de São Paulo. Sendo esse o seu principal objetivo, não discorreremos como resultados finais a verificação da aplicação prática da proposta pela mesma, pois essa sugere a adoção inicial da Instituição de Ensino e respectivamente pelo profissional efetivo que for responsável pelo desenvolvimento e organização da Biblioteca.

Desta forma, apresentam-se a seguir alguns resultados pretendidos para a Biblioteca por meio da possível aplicação da Metodologia METUNI por nós adaptada, tendo em vista o desenvolvimento planejado dos seus serviços de informação para a comunidade escolar.

METUNI: uma proposta prática para a Biblioteca da Escola Plínio Negrão

Considerando a abrangência, praticidade e adaptabilidade da METUNI, desenvolvemos uma proposta de planejamento de serviços para a Biblioteca da Escola Estadual Plínio Negrão, visando seu efetivo funcionamento e apoio pedagógico para a comunidade escolar.

O planejamento proposto foi norteado e organizado essencialmente pelas quatro etapas da Metodologia: 1) Diretrizes operacionais, 2) Diagnóstico, 3) Definição de Estratégias e 4) Avaliação e Controle, a partir das quais se evidenciam as principais características tanto positivas quanto negativas da unidade de informação e, sugerem-se medidas alternativas para o desenvolvimento de seus serviços, ainda que mínimas, de modo que atendam a sua função informativa, educacional e cultural no ambiente escolar. São apresentadas com maiores detalhes a seguir.

1ª ETAPA: Diretrizes Operacionais

Como já dito anteriormente, as diretrizes operacionais favorecem o autoconhecimento da instituição por meio de algumas etapas. O que será feito agora em relação à biblioteca escolar que será estudada, a da Escola Estadual Plínio Negrão.

A primeira etapa permite-nos caracterizar a biblioteca de um modo geral. Situa-se no bairro de Santo Amaro, na cidade de São Paulo. A biblioteca está no mesmo prédio da escola, no andar térreo. Relativamente isolada, há necessidade de passar por duas grades (em se tratando do usuário aluno em período de aula), sendo que uma delas é trancada a chave e necessita-se de um funcionário para abrir. Fica muito próxima à sala da direção e da coordenação.

O material do acervo sempre se constituiu de livros didáticos, paradidáticos, obras de referência, periódicos e quaisquer outros materiais em papel - folhetos, propagandas, apostilas de cursinho pré-vestibular e até álbuns de figurinhas! - como se fosse um lugar para despejar papéis (inclusive, local para estocar trabalhos escolares de alunos). Quanto ao arranjo físico, hoje, é inexistente, o que há são livros apenas colocados nas estantes, totalmente mescladas as categorias. Trabalha-se para que se seja arranjada por processo.

Não há circulação do material, pois não há funcionário na biblioteca (há, pelo menos, quatro anos não há ninguém para atendimento), nem como encontrar qualquer item, pois os livros estão nas prateleiras aleatoriamente “guardados”. A “circulação” cotidiana se dá com a retirada de livros (um mesmo título para todos os alunos lerem em sala de aula) e, logo após a atividade, são devolvidos. Há muitos conjuntos de obras com o mesmo título. A biblioteca cumpre, de forma rasa, a função de sala de leitura.

Outras duas funções que a biblioteca ocupa, hoje, convém explicitar: depósito geral para se guardar materiais que o governo envia (ao aluno, ao professor); para armazenar alimentos para doação; para descartar materiais eletrônicos e quaisquer outras coisas sem destino certo. Também é a “sala-curinga”: lugar para fazer exames biométricos, para reuniões pedagógicas, para reuniões com alunos a fim de tratar de algum evento. É realmente multifuncional.

A segunda sub-etapa, sendo a identificação da responsabilidade que a instituição almeja e quer oferecer à sociedade, baseia-se em apresentar os objetivos e a missão, inicialmente. No caso da biblioteca em questão, há o objetivo de disponibilizar recursos educacionais para cumprir a missão de oferecer suporte informacional ao ensino e à pesquisa em sintonia com conteúdos pedagógicos e desenvolver o hábito da leitura por meio de projetos.

Apresentados o objetivo e a missão, pode-se tratar de sua competência essencial que é disponibilizar o acervo de qualidade, seja pela atualização, seja pela quantidade. Há uma variedade de qualidade significativa para pesquisa, principalmente, no que se refere às disciplinas estudadas nos Ensinos Fundamental e Médio, e em especial, o acervo de Literatura seja de autores brasileiros ou estrangeiros e de diversos gêneros. Há também muitos tipos de quadinhos.

Seguindo a orientação da METUNI, vêm apresentadas as funções básicas e secundárias da instituição no quadro a seguir:

Quadro 1 - Funções básicas e secundárias

Função	Grau de importância	Expectativa
Disseminar informação	Básica	Uso
Disponibilizar atualidades	Secundária	Uso
Permitir pesquisa	Básica	Uso
Fomentar discussão	Básica	Uso
Aumentar bem-estar	Secundária	Estima
Promover confiabilidade	Secundária	Estima
Fomentar cultura (exposições)	Secundária	Uso
Prestar orientações	Básica	Uso
Dinamizar conteúdo pedagógico	Básica	Uso

Fonte: Adaptado de Vital e Floriani (2009).

Como ciclo de serviços, a biblioteca apresentaria o seguinte fluxo:

Figura 1 - Ciclo de Serviços (usuário)

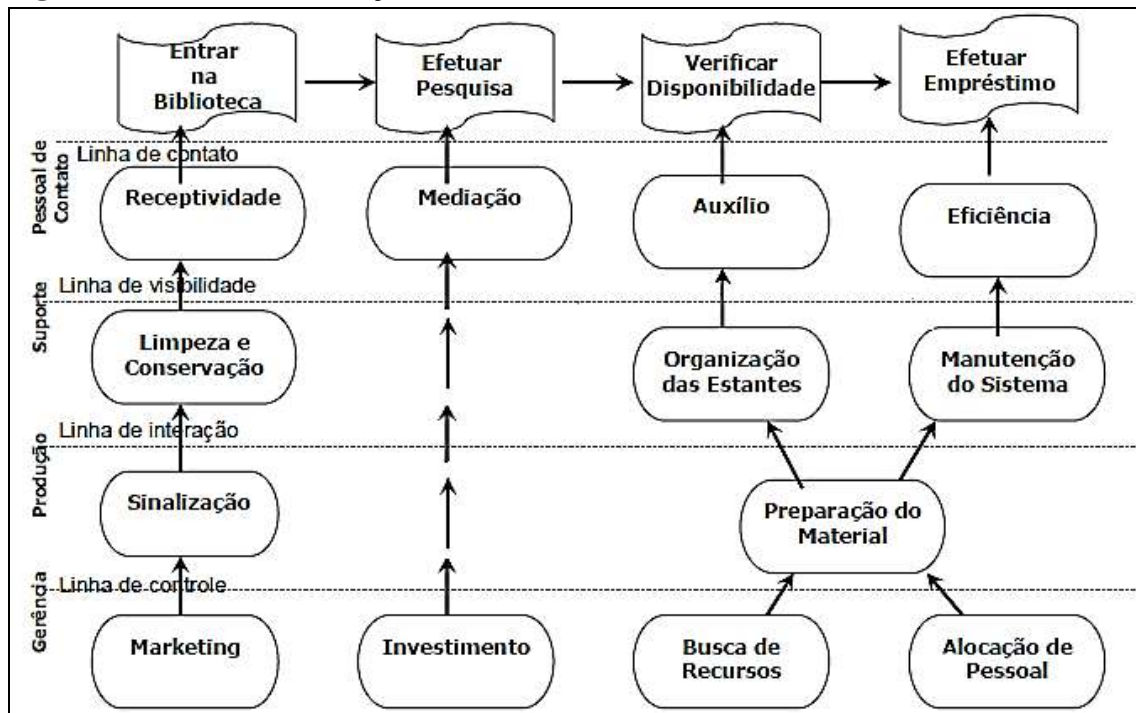
Fonte: Adaptado de Vital e Floriani (2009).

Conhecer o pacote de serviços que a biblioteca dispõe também é bastante significativo. No caso em questão, a instituição dispõe de um prédio onde há estantes que circundam praticamente as quatro paredes da biblioteca, mais duas grandes estantes situadas no meio do ambiente. São cerca de 160 prateleiras repletas de livros. Além disso, há cinco mesas para estudo coletivo e cerca de 30 cadeiras. Há também uma mesa de madeira quadrada e uma cadeira que seria de uso do profissional.

Quanto aos bens facilitadores, a biblioteca da Escola Estadual Plínio Negrão dispõe de um acervo razoavelmente grande. Seus serviços explícitos e implícitos poderão estar compreendidos no atendimento ao público, nas orientações, na disseminação seletiva da informação, num arranjo físico e nas sinalizações que facilitem acesso ao usuário da instituição.

Para o processo de serviços propomos o seguinte fluxo:

Figura 2 - Processo de serviços



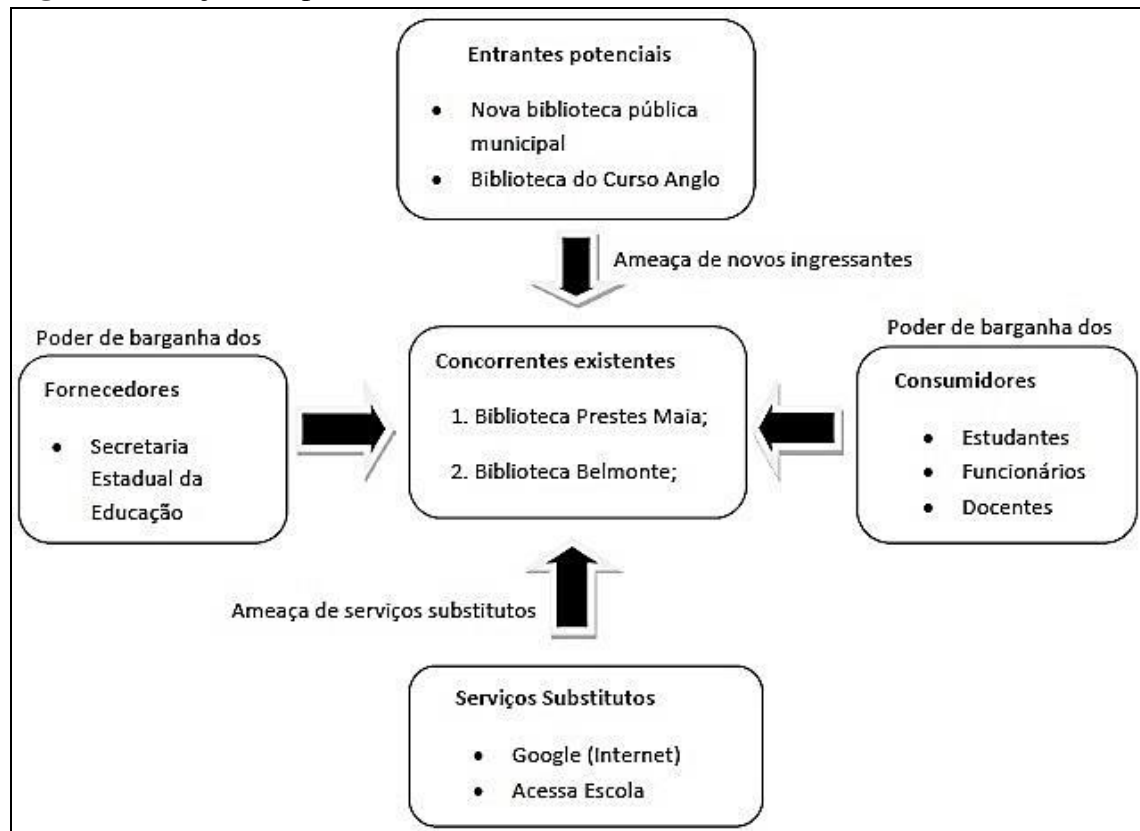
Fonte: Adaptado da adaptação de Vital e Floriani (2009) de Giansesi e Corrêa (1996).

A partir da figura, podem-se compreender as situações anteriores a cada ação do usuário propriamente dita. Antes de ele adentrar a biblioteca, há condições favorecedoras: desde o marketing inicial que incita a procura pelo ambiente, até a receptividade do próprio ambiente e do funcionário que acolhem esse usuário.

Para efetuar uma pesquisa, há o investimento na aquisição do material e, normalmente, um mediador na relação usuário/material. Antes de o empréstimo ser efetuado, verifica-se a disponibilidade do material, porém para que essas etapas aconteçam, o material depende de pessoas e de recursos. A organização das estantes favorece o auxílio para a verificação e, um sistema bem mantido colabora com a eficiência para se efetuar o empréstimo.

2ª ETAPA: Diagnóstico da situação atual

Nessa segunda etapa, diagnostica-se a instituição por meio de informações internas e externas a ela, servindo-se das seguintes sub-etapas:

Figura 3 - Forças competitivas

Fonte: Adaptado da adaptação de Vital e Floriani (2009) de Porter (1992)

Nesta figura, a partir da análise das forças competitivas de Porter (1992), observam-se cinco elementos que podem influenciar diretamente na atuação da Biblioteca escolar seja no aspecto positivo ou no negativo. Pode-se pensar como positivo - quando bem gerenciados - o poder de barganhas do fornecedor (Secretaria Estadual da Educação) e do consumidor (comunidade escolar), os quais podem contribuir propondo melhorias nos serviços e no acervo.

Consideram-se como possíveis pontos negativos: os entrantes potenciais, caracterizados pela instituição paga de ensino (Curso Pré-Vestibular do Anglo), a qual muitos alunos recorrem em época de vestibular; os concorrentes existentes, caracterizados pelas bibliotecas públicas da redondeza; e os serviços substitutivos, caracterizados pela sala de informática (Acessa Escola) a qual, localizada dentro da escola, os alunos podem fazer uso da Internet em período contra turno escolar e; respectivamente os servidores de busca, como o Google (tanto na escola, quanto fora desta). Reconhecem-se estes últimos como uma das principais ameaças da Biblioteca em vista do longo período de não funcionamento da mesma na Instituição, caracterizando o costume dos alunos de não recorrer ou precisar dela.

Através da análise SWOT, podem-se também listar outros pontos fortes e fracos da unidade de informação. Aqui, como aspectos positivos convém destacar o acervo, em boa quantidade, com aproximadamente 8.000 livros. Há várias categorias com boa diversidade como quadrinhos, teatro e literatura - brasileira e estrangeira - o que pode ser atrativo para um público que não mantinha contato com a biblioteca. A localização, também, por um ponto de vista pode ser valorizada, pois está no próprio prédio escolar e encontra-se numa posição em

que o usuário pode usufruir dela logo ao adentrar. Suas instalações amplas abrangem aproximadamente 100 m², o que permite um bom espaço entre as mesas e boa circulação entre as estantes.

Como aspectos negativos, a localização, por outro ponto de vista, pode ser mencionada como um deles: para o aluno que está na sala de aula, é necessário “transportar” duas barreiras para chegar à biblioteca: dois portões, sendo que um fica trancado a chave e necessita de um funcionário para abrir. Além disso, fica ao lado da quadra de esportes, o que dificulta o silêncio em momento de aulas de Educação Física. A temperatura do ambiente não é agradável: ora é excessivamente quente, ora, excessivamente fria.

A ausência de banheiro e bebedouro próximos desfavorece a permanência do usuário. Outro desconforto está na falta de armários para que se guarde o material ao adentrar na biblioteca. O usuário novamente é desfavorecido por não haver horário de atendimento e também pela inexistência de consulta via Internet ao acervo, assim como serviços agregados (renovação, atualização de cadastro, reserva etc.).

Outro aspecto a ser analisado é o processo de compra. Por se tratar de uma biblioteca de escola pública, a aquisição se efetua por meio do Governo. Este envia, de modo homogêneo às escolas, as obras. Não há autonomia para compra. Não há fundo financeiro específico para isso. A instituição aceita doações quaisquer, sem triagem, o que compromete o direcionamento do acervo e o espaço físico.

Quanto a sistemas e tecnologias da informação, não há nenhum processo automatizado na biblioteca.

3ª ETAPA: Definição de Estratégias

Conhecida a instituição, é possível, agora, levantar algumas estratégias para alcançar os objetivos e a missão da instituição.

Inicialmente, é muito importante tratar da política de recursos humanos. As pessoas que trabalham na instituição podem fazer o grande diferencial no ambiente. Via de regra, o funcionário é um professor readaptado - atualmente, não havia ninguém -. Não se sabe se haverá contratação para bibliotecário a partir de 2014, dado o concurso de Analista Sociocultural realizado este ano para tal fim. Portanto, não se pensará nesta novidade, mas no processo mais comum. Sendo o profissional um professor e não um bibliotecário urge capacitá-lo para exercer sua função da melhor forma possível, assim como a entrada de voluntários (comunidade interna; comunidade externa; funcionários da escola). É necessário orientar esse pessoal quanto aos vários cursos existentes, que são oferecidos ao longo do ano, assim como, buscar um apoio voluntário de um bibliotecário para orientação esporádica. Caso contrário, a biblioteca continuará contando com a limitação de serviços; possivelmente empréstimo, consulta e devolução e, sem relação com o currículo pedagógico da escola.

As ações de marketing são fundamentais em qualquer organização; para esse projeto mais ainda, pois, mais do que criar um produto e atrair o consumidor para a sua aquisição, será necessário revitalizar o ambiente da biblioteca. É um local que já carrega, há alguns anos, uma carga negativa, de inutilidade, de abandono, de depósito. Se se viveu tanto tempo sem a utilização de uma biblioteca, por que sua necessidade agora? Então, haverá certo trabalho na conquista do público para esse ambiente.

Pensamos que um passo importante seria a conscientização do corpo docente da necessidade/utilidade da biblioteca em consonância com o conteúdo pedagógico, o que pode ser feito em reuniões pedagógicas, que ocorrem periodicamente. Há, no acervo, obras de interesse direto ao corpo docente. Pode-se fixar essa relação na sala dos professores (o professor pode ser um grande “propagador” da biblioteca).

Paralelamente à conquista do professor, a comunicação oral direta com os alunos em sala de aula pode ser um recurso simples, mas eficaz. É importante que nesse diálogo haja uma apresentação planejada e competente para convencer os alunos quanto à função da biblioteca.

Os pais dos alunos também serão cientificados do novo ambiente pedagógico com o qual a escola conta o que se pode fazer aproveitando a comunicação oral direta com os pais em reunião de pais.

A comunicação visual também é importante. Pode-se fazer isso por meio de cartazes-afixados em locais de boa visualização - com informações objetivas acerca da biblioteca como horários de funcionamentos e normas básicas; imagens sedutoras quanto à instituição biblioteca – podem ser confeccionadas pelos próprios alunos.

Chamada de atenção para “livros da moda”- se houver alguns, podem ser aproveitados, caso contrário, a biblioteca pode tentar adquirir uns para constar no acervo como um atrativo inicial.

Um concurso para dar um nome à biblioteca pode também despertar o interesse por esse ambiente.

A segmentação de mercado é outra etapa importante, pois permite identificar isoladamente os grupos de usuários e pensar nas necessidades específicas de cada grupo.

O docente busca obras para complementação pedagógica. O acervo é bastante amplo. Também pode requerer obras paradidáticas para leituras em sala de aula. Como já dito, há exemplares em boa quantidade de um mesmo título para esse fim.

Esses professores também necessitam de materiais para assessorar alunos em pesquisas, porém, antes, o docente precisa conhecer o potencial da biblioteca para explorá-la de fato e ser um agente multiplicador.

Outro grupo frequentador, e de maior número, é o de discentes. Compreende uma faixa etária bastante ampla: 10 a mais de 60 anos. Em sua grande maioria são de classe baixa economicamente e buscam livros de literatura. Também buscam materiais “para pesquisa” (não são seletivos: aceitam qualquer material, inclusive livros didáticos).

É importante atrair esse usuário por meio de livros de literatura que lhes agradam (não só com a leitura, mas com atividades a partir dela). A boa variedade de histórias em quadrinhos também pode ser um atrativo.

Os funcionários seriam o outro grupo de frequentadores. Ainda não costumam frequentar a biblioteca, não conhecem essa possibilidade. É importante apresentar-lhe o novo ambiente. É necessário pensar em estratégias. Antes disso, pode ser importante um conhecimento desse público- por meio de conversas informais e questionários- no que se refere a gosto de leitura e horários para atendimento, por exemplo.

É importante também conhecer as expectativas dos usuários e criar filtros para essas expectativas, pois, como sugere a proposta METUNI, elas interferem na avaliação que o usuário faz da biblioteca.

É possível que, principalmente durante um período inicial, o usuário espere serviços e acervos que não cabem a essa biblioteca. Como, para o usuário, o ambiente é uma novidade, convém apresentar-lhe normas e objetivos com clareza a fim de educá-los para o uso adequado do ambiente evitando-lhes frustrações futuras, como regras de bem-estar coletivo (evitar o uso de celular, ou conversas altas, por exemplo); ou de higiene (não comer nem beber ali). Também orientá-lo para a autonomia da busca, do uso do material com responsabilidade, evitando sua degeneração e respeitando data de entrega. Educar o aluno para frequentar bibliotecas pode ser um objetivo inicial dessa biblioteca escolar.

A restrição do acervo deve ser explicada ao usuário pela sua funcionalidade de biblioteca escolar, por isso, é possível que determinados livros (best-sellers, por exemplo) não sejam encontrados ali; também é necessário cientificá-lo sobre a política de aquisição.

A comunidade externa, no desejo de emprestar obras, deve ser conscientizada da razão da impossibilidade, dada a incerteza do retorno dessas obras ao acervo.

Ao que se refere ao acompanhamento da qualidade dos serviços oferecidos, devem-se considerar algumas determinantes.

As determinantes de qualidade, quando bem elencadas, favorecem o direcionamento de ações para atender melhor o público usuário. No caso, verificaram-se as seguintes determinantes:

Quadro 2– Determinantes de qualidade

Determinantes	Indicadores	Crítérios
Competência	Especificidade e Disponibilidade do acervo	Qualificador
Acesso	Localização - Horário de atendimento.	Ganhador de Usuários
Tangíveis	Acervo; funcionário para atendimento; quadros de comunicação.	Relevante
Atendimento/ Atmosfera	Personalização, cortesia, ambiente.	Ganhador de Usuários
Credibilidade/ Segurança	Fontes confiáveis de informação	Ganhador de Usuários
Flexibilidade	Capacidade de adaptação e mudança	Ganhador de Usuários
Velocidade de Atendimento	Prontidão no atendimento	Ganhador de Usuários
Preocupação com a formação de um usuário permanente	Educação para a autonomia também para o uso de outras bibliotecas	Qualificador
Interesse na avaliação por parte do usuário	Recursos para expressão da satisfação e sugestões (caixa de sugestões)	Relevante

Fonte: Adaptado de Vital e Floriani (2009)

4ª ETAPA: Controle e Avaliação

Visando o controle e a avaliação das etapas anteriormente mencionadas devem-se estabelecer algumas ferramentas que auxiliem o gerenciador nesse processo. Os autores Behr, Moro e Estabel (2008, p. 34) indicam oito ferramentas para mensuração e controle de serviços, podendo ser utilizadas de modo individual ou associativo, são elas: Brainstorming; Diagrama de causa e efeito; Diagrama de Pareto; Histograma; Matriz de priorização GUI; Ciclo PDCA; Fluxograma e KW2H.

Tais ferramentas auxiliam no planejamento, na organização e na avaliação dos serviços, além de permitir a visualização de resultados para apontar a qualidade dos serviços. Cabe ao profissional selecionar quais ferramentas serão úteis para desenvolver seu trabalho nos aspectos que julgar pertinente para controlar e avaliar.

No caso da biblioteca da escola Plínio Negrão, pensou-se na mensuração de desempenho e nas formas de controle por questionários de avaliação periódicos; leitura dos comentários na caixa de sugestões; identificação por meio de quantidade de empréstimos e consultas realizados, relatórios da biblioteca, além do retorno por meio dos professores (reuniões, questionários) para verificação de alguma evolução na mudança de comportamento do aluno/usuário.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A biblioteca escolar deveria se constituir como um espaço de formação educacional de crianças e jovens, contribuindo, conjuntamente com as instituições de ensino, para o desenvolvimento de habilidades que facilitem a vivência em ambientes saturados de informações, característicos da sociedade atual. A biblioteca também deveria se constituir como um ambiente para o desenvolvimento cultural e de competências sociais de seus usuários.

Apesar dessa significância, as instituições de ensino enfrentam inúmeras dificuldades para organizar ou manter (mesmo que precariamente) os serviços de uma biblioteca; tanto no quesito acervo (que deveria expandir para além do material em papel), quanto no quesito atendimento, devido à ausência de um bibliotecário- o que seria de grande importância na formação do aluno como pesquisador. Nesse aspecto, muitos discentes ficam privados de materiais de pesquisa, de leitura e de outras fontes de informação, além dos outros usuários como os docentes, funcionários e o público externo que ficam também à margem da obtenção da informação. Além disso, a falha da biblioteca escolar compromete os serviços da biblioteca pública, cuja instituição acaba sendo procurada pelos alunos para realização de atividades escolares, dada a ineficiência da biblioteca escolar.

O processo de gestão de serviços de uma organização possui frequentemente muitos obstáculos, especialmente para serviços de unidades de informação, como as bibliotecas. Algumas instituições que investem ou estão associadas na área da informação não dispõem ainda de serviços bem organizados ou não sabem como fazê-la ou mantê-la.

A ausência de uma metodologia de planejamento de serviços que podem ser observadas não somente na biblioteca estudada, mas também na maior parte das bibliotecas

escolares do país, resultam na existência de acervos inadequados ou de pouca utilização pelos usuários; atrasos nos prazos de atendimento de serviços; utilização inadequada ou abandono do espaço físico da biblioteca, entre outras adversidades.

A adoção de uma metodologia para planejamento de serviços facilita enormemente a decisão de uma série de medidas, tais como o estabelecimento das funções, dos objetivos, das missões, da importância, segmentação dos mercados, além de preparar um recurso em longo prazo a partir dos levantamentos dos serviços existentes, no qual devem ser usados como base para as necessidades futuras.

Com isso o presente trabalho visou colaborar para a conscientização, elaboração e desenvolvimento de um planejamento de serviços, tendo como objetivos a satisfação e uma melhor prestabilidade aos usuários da biblioteca Plínio Negrão. Acredita-se, todavia, que para melhores resultados do planejamento, a unidade de informação deva aprimorá-lo conforme for se dando a aplicação e o reconhecimento de outras necessidades.

REFERÊNCIAS

BEHR, A.; MORO, E.; ESTABEL, L. B. Gestão da biblioteca escolar: metodologias, enfoques e aplicação de ferramentas de gestão e serviços de biblioteca. **Ciência da Informação**. Brasília, v. 37, n. 2, p. 32-42, maio/ago. 2008. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v37n2/a03v37n2.pdf>>. Acesso em: 25 nov. 2013.

BRASIL, Ministério da Educação. **Programa Nacional Biblioteca da Escola (PNBE): leitura e bibliotecas nas escolas públicas brasileiras**. Secretaria de Educação Básica, Coordenação-Geral de Materiais Didáticos. Brasília: Ministério da Educação, 2008. Disponível em: <portal.mec.gov.br/seb/arquivos/pdf/Avalmat/livro_mec_final_baixa.pdf>. Acesso em: 13 nov. 2013.

BRASIL. Lei nº12.244, 24 de maio de 2010. Dispõe sobre a universalização das bibliotecas nas instituições de ensino do País. **Diário Oficial da União**, n. 98, seção 1, p. 03, ISSN: 1677-7042. Disponível em: <<http://pesquisa.in.gov.br/imprensa/jsp/visualiza/index.jsp?jornal=1&pagina=3&data=25/05/2010>>. Acesso em: 14 nov. 2013.

CALDIN, Clarice Fortkamp; FLECK, Felícia de Oliveira. Organização de Biblioteca em Escola Pública: o caso da Escola de Educação Básica Dom Jaime de Barros Câmara. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v.9, n.1, p.1-12, 2004. Disponível em: <<http://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/400>>. Acesso em: 25 nov. 2013.

KOTLER, P. **Marketing para organizações que não visam o lucro**. São Paulo, Atlas, 1978.

OLIVEIRA, Sônia Maria Marques de. **Planejamento: um novo modo de ver velhos problemas**. Inf. & Inf., Londrina, v.0, n.0, p. 7-20, jul./dez.1995.

Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/download.php?dd0=15842>>. Acesso em: 20 nov. 2013.

PIERUCCINI, Ivete. Biblioteca escolar, pesquisa e construção do conhecimento. In: Romão, Lucília Maria Sousa. (Org.). **Sentidos da biblioteca escolar**. São Carlos: Alfabeta, 2008, p. 41-69.

PINTO, Maria Leonor Cardoso Sérgio. **O marketing nas bibliotecas públicas portuguesas**. Lisboa, Colibri Évora, Centro Interdisciplinar de História, Culturas e Sociedades da Universidade de Évora, 2007. 176 p.

TODOS PELA EDUCAÇÃO. **Levantamento sobre déficit de bibliotecas em escolas no Brasil**. 2011. Disponível em: <<http://www.todospelaeducacao.org.br/biblioteca/1472/levantamento-sobre-deficit-de-bibliotecas-em-escolas-no-brasil/>>. Acesso em: 13 nov. 2012.

VITAL, Luciane Paula; FLORIANI, Vivian Mengarda. 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.