

Resumo

Algumas ferramentas *web 2.0* podem ser utilizadas no ambiente de trabalho para facilitar a comunicação e o relacionamento com seu público-alvo ou com a equipe interna, no oferecimento e na divulgação de produtos e serviços de sua instituição.

Introdução/Objetivos

Este trabalho apresenta como as ferramentas *web 2.0* podem ser utilizadas na melhoria da qualidade no atendimento aos usuários. Desde 1992 são oferecidos serviços on-line por meio de intranet. Entretanto, para atender as demandas de comunicação, informação e de relacionamento com seus usuários, a Biblioteca da Faculdade de Saúde Pública da USP tem acompanhado as novas tecnologias de informação no oferecimento de seus produtos e serviços.

Material e Métodos

Inúmeras ferramentas gratuitas e de fácil manutenção estão disponíveis e podem ser utilizadas no oferecimento de produtos, serviços e na divulgação, facilitando a comunicação não só da Biblioteca com seus usuários como também de sua equipe interna. Atualmente a Biblioteca utiliza formulários para solicitação de serviços on-line, Blog, Twitter, Facebook, Flickr, Slideshare e agenda coletiva. A implantação dos serviços é feita e monitorada pela área de Marketing, mas a elaboração de conteúdos estende-se à toda a equipe, de forma descentralizada e participativa.

Resultados e Discussão

A utilização das ferramentas 2.0 proporciona maior visibilidade da instituição perante seu público-alvo, maior interatividade e, conseqüentemente, auxilia na melhoria constante dos serviços oferecidos. Para utilização das ferramentas, a Biblioteca conta com experiência no oferecimento de serviços centrados no usuário (ABDALLA et al., 1998) e uma equipe comprometida com os resultados. O impacto do uso dessas tecnologias na satisfação do usuário será medido apenas daqui a alguns anos por meio de pesquisas de opinião ou outro método, mas está sendo, na medida do possível, acompanhado por meio do uso de ferramentas como o *Google Analytics* (SOUZA et al., 2011).

Conclusões

Estar presente em redes sociais e oferecer serviços on-line hoje é imprescindível para se ter visibilidade junto aos usuários, que possuem cada vez mais informação e menos disponibilidade para ir a bibliotecas.

Referências

ABDALLA, E. R. F. et al. Marketing em biblioteca universitária pública: uma década de atividades. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 15., 2008, São Paulo. **Anais...** São Paulo: CRUESP, 2008.

SOUZA, A. M. M. de et al. Utilização do Google Analytics na análise de uso do blog de uma biblioteca. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 24., 2011, Maceió. **Anais...** São Paulo: FEBAB, 2011. Disponível em: <<http://febab.org.br/congressos/index.php/cbbd/xxiv/paper/view/323/563>>. Acesso 11 ago 2011.

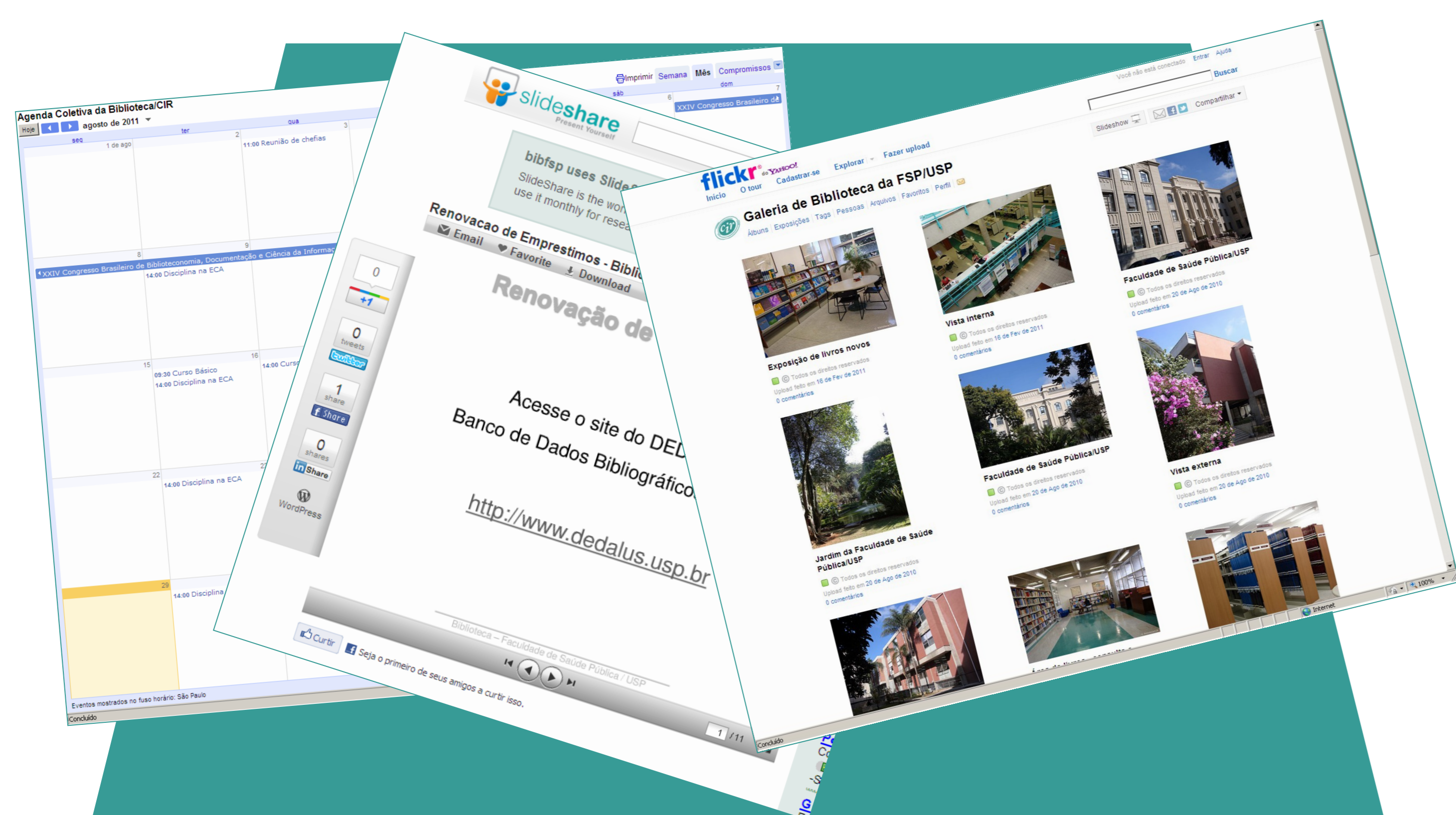


Figura 1 - Agenda coletiva da Biblioteca (Google), Slideshare, Flickr

A imagem exibe quatro formulários de solicitação de serviços on-line. O primeiro é 'Levantamento bibliográfico' com campos para Nome, E-mail e Nº USP. O segundo é 'Solicitação de cópias de documentos - COMUT' com um campo de texto e um campo de e-mail. O terceiro é 'Sugira uma publicação' com campos para Nome, E-mail e um campo de texto para 'Informe os dados do LIVRO (autor, título, e título, ISSN)'. O quarto é 'Pergunte ao bibliotecário' com um campo de texto e um campo de e-mail.

Figura 2 - Formulários para solicitação de serviços on-line (Google Docs)



Figura 3 - Blog, Twitter e Facebook



Biblioteca
Centro de Informação e Referência

