

Metodologias inovadoras para a educação continuada de bibliotecários*

NICE FIGUEIREDO **

Discute-se a necessidade da educação continuada para bibliotecários e a falta de metodologias inovadoras para este tipo de treinamento no país. Descreve-se metodologia original utilizada em projeto do PADCT, executado em duas fases: 1. Diagnóstico da situação da biblioteca; 2. Metodologias para promover o uso da informação. Acrescentam-se as principais Recomendações feitas, referentes às falhas detectadas na primeira fase. Relatam-se, detalhadamente, as metodologias utilizadas para motivar e treinar os bibliotecários, capacitando-os a melhor promover o uso dos serviços e produtos das suas bibliotecas-objetivo final do projeto.

Introdução

A necessidade da educação continuada para bibliotecários tem sido debatida na literatura nacional e/ou internacional há já algumas décadas. Esta necessidade tem sido pautada em dois motivos principais:

* Trabalho realizado com auxílio financeiro do PADCT/CNPq, Projeto nº 700.265/85.

** Pesquisador Titular do IBICT-CNPq (Rio de Janeiro).

1. Desenvolvimentos tecnológicos que podem ter influência sobre a atuação dos profissionais;
2. Mudanças dos contextos sócio-econômicos-políticos-culturais onde os serviços bibliotecários são oferecidos.

Em ambos os casos, os bibliotecários devem ficar cientes dos impactos que estas diferentes mudanças podem ocasionar na sua atuação profissional e, portanto, da necessidade da educação continuada.

É reconhecido que a própria natureza da profissão está mudando e o profissional que, para muitos, tem que ser o catalisador das mudanças na sociedade, nem sempre está preparado para atuar como participante ativo e, muitas vezes, permanece apenas como um mero espectador.

O que se tem observado é que os métodos para a educação continuada dos bibliotecários, iniciada nas últimas décadas, têm permanecido estáticos, i. e., não variaram através dos anos; superpõem-se em esforços de várias entidades e, principalmente, são dispersos, não programados e nem coordenados para, efetivamente, cumprirem a tarefa de treinar e atualizar os profissionais em novos conceitos e técnicas informacionais. Na verdade, são necessárias metodologias inovadoras para o treinamento/educação continuada dos bibliotecários brasileiros, que realmente propiciem mudanças de mentalidade, comportamento e de atuação técnica destes profissionais, na era da informação.

Como coordenador de um projeto do PADCT intitulado: "Metodologias para a promoção do uso da informação em ciência e tecnologia" teve-se a oportunidade de apresentar metodologias inovadoras as quais, ao mesmo tempo que transmitem conceitos e técnicas modernas da área, propiciam a oportunidade de uma revisão

completa nos procedimentos e comportamento dos bibliotecários, nos seus próprios locais de trabalho.

Esta metodologia foi aplicada em um Sistema de Bibliotecas do Estado de São Paulo; as bibliotecas foram selecionadas de acordo com áreas do PADCT, ou seja: Ciências biológicas, Geociências, Ciências Agrônômicas e, Ciências Sociais. As bibliotecas estão localizadas em diferentes cidades do Estado, como parte do Campus Universitário. Basicamente, a metodologia dividiu-se em duas fases distintas:

1. Diagnóstico: os pesquisadores responsáveis pelo projeto deslocaram-se para diferentes bibliotecas para análise da situação local;
2. Proposição de metodologias para melhorar a atuação da Biblioteca/bibliotecários e, por conseguinte, promover o uso adequado da informação naquelas bibliotecas.

Descrevem-se a seguir, detalhadamente, os passos dados em cada uma das diferentes fases do projeto.

I. Diagnóstico das bibliotecas

As metodologias utilizadas para o diagnóstico da situação das bibliotecas envolvidas foram:

1. Visitas locais a cada um dos campi; e
2. Visita à Biblioteca Central do Sistema para coletar dados necessários ao estudo.

Detalhadamente, nessas visitas, foram utilizados os seguintes métodos:

1. Reunião geral com todos os bibliotecários dos campi, para expor o projeto em todos os seus aspectos e os resultados esperados.

2. Obtenção de informação documental, qual seja: relatórios dos últimos anos, manuais de serviço, regulamento, normas, etc.
3. Observação analítica do espaço físico, arranjo, condições ambientais gerais, etc.
4. Entrevistas individuais com os bibliotecários responsáveis pelos setores, para identificação de tarefas, fluxos, problemas e situação geral da biblioteca.
5. Entrevista com o Diretor do Serviço de Biblioteca para obtenção de dados tais como: entrosamento da Biblioteca com os usuários, discussão sobre a estrutura das bibliotecas, deficiências sentidas, ligação com a Biblioteca Central, etc.
6. Entrevista com a Diretora da Divisão de Administração à qual uma das bibliotecas está subordinada, e com o Diretor do Grupo Administrativo do Campus (GAC) a quem as outras bibliotecas estão ligadas.
7. Entrevista pessoal com um professor que anteriormente fizera estudo sobre a situação das Bibliotecas da Universidade, há alguns anos atrás, e com o professor à quem foi delegada pelo Reitor, a realização de novo estudo sobre a situação das bibliotecas.
8. Realização de Reunião com as Comissões de Biblioteca, onde existem, ou em dois campi, e onde não existe Comissão foi feita reunião com professores e alunos dos Departamentos de Petrologia e Metalogenia; nessas reuniões procurou-se obter a visão dos usuários sobre a biblioteca, os problemas percebidos, e coletar sugestões para aperfeiçoamento e melhor entrosamento com a biblioteca.
9. Na última visita, em um dos campi, foi feita uma reunião com a Diretoria da Biblioteca Central, para fechamento das recomendações a serem feitas à Reitoria.

10. Também na Biblioteca Central foi feita uma reunião com todos os bibliotecários para exposição do projeto e debate dos problemas e sugestões recebidas nos campi; foram feitas também entrevistas com os responsáveis pelos diversos setores para estudo das tarefas, fluxos, etc. Uma entrevista final com a Diretora fixou os pontos e as providências a serem levados ao Reitor.

Do ponto de vista dos usuários, a reclamação maior ouvida nas reuniões referiu-se à insuficiência e desatualização das coleções bibliográficas, e, em duas das bibliotecas, o maior problema foi falta de espaço adequado para as bibliotecas que se encontram repletas ou mal acomodadas em locais provisórios. Observou-se, contudo, uma certa incompreensão a respeito do papel da Biblioteca Central, tanto por parte dos usuários como também pelos próprios bibliotecários nos campi. Não se verificaram queixas dos usuários com relação aos bibliotecários, nem com as deficiências facilmente percebidas pela equipe de pesquisa. Por parte da Biblioteca Central, contudo, ouviram-se sérias restrições a alguns Chefes de Serviço que não estavam bem conduzindo os trabalhos nos seus respectivos campi.

Da parte dos bibliotecários, as maiores queixas referiram-se à necessidade de terem de executar pesadas tarefas de caráter administrativo, como o levantamento anual do patrimônio dos materiais bibliográficos e a compilação de dados estatísticos trabalhosos e sem qualquer aplicação prática.

Observou-se, principalmente em dois dos campi, que o pessoal está sobrecarregado de tarefas, inclusive que não tem maior significância para os usuários, confirmando-se assim a percepção que foi transmitida pelo próprio Reitor, ou seja, que "as bibliotecárias trabalham,

mas não se vêem os resultados". Também, foi notado pelos pesquisadores que as tarefas bibliotecárias são realizadas, de maneira geral, com a aplicação de soluções, técnicas, e maneiras bastante antiquadas que precisariam de melhor análise e inovações.

Tendo em vista os resultados do presente diagnóstico, foram apresentados à Reitoria RECOMENDAÇÕES específicas para aperfeiçoamento do Sistema de Bibliotecas. Estas recomendações foram elaboradas de pleno acordo com a Direção da Biblioteca Central, tendo participado também ativamente para a elaboração das mesmas, a Chefia de um dos campi. Por se tratar de matéria confidencial e que diz respeito à situação de caráter local, apenas algumas recomendações são incorporadas ao presente texto.

Esclarece-se, contudo, que o diagnóstico apresentado serviu de base para e orientou — a seqüência do presente projeto: assim, concluiu-se que, para promover o uso da informação no sistema avaliado pelas visitas, as providências deveriam ser no sentido de promover, em primeiro lugar, uma revisão geral nos procedimentos das bibliotecas, a fim de eliminar as deficiências identificadas pelo diagnóstico. Paralelamente, julgou-se imprescindível realizar treinamento dos recursos humanos do sistema para capacitá-los à esta revisão geral dos procedimentos. Detalhamos as metodologias para estas providências na segunda parte deste texto.

Por ser de interesse a esta exposição, acrescentam-se algumas das Recomendações feitas à Biblioteca Central, as quais, por serem de caráter geral, são, portanto, passíveis de serem aplicadas em outros Sistemas de Bibliotecas Universitárias. Assim, em primeiro lugar, foi detectada no diagnóstico uma incompreensão a respeito do papel da Biblioteca Central (BC). Constatou-se como

resultado das visitas, inclusive na própria BC, que este quadro era devido a:

1. Imagem negativa da Biblioteca Central, causado por problemas criados na Administração anterior;
2. Falta da própria Direção atual em esclarecer e mesmo promover as suas realizações, devido, entre outros fatores, à falta de tempo ocasionada pelas graves questões pendentes que tinham que ser solucionadas sem demora.

A situação observada, os dados coletados, e a análise dos documentos já existentes sobre a situação/problemas da BC e do próprio Sistema de Bibliotecas, propiciou uma análise aprofundada que serviu de base as recomendações a seguir:

A Coordenadoria dos Sistemas de Bibliotecas é a cabeça do Sistema de Bibliotecas, com nível de Departamento e com as funções de planejar, coordenar, supervisionar e avaliar a atuação do sistema como um todo, bem como as bibliotecas, isoladamente.

RECOMENDA-se assim, para que possa bem desempenhar suas funções, que a Coordenadoria tenha órgão de apoio técnico-administrativo, o Conselho Deliberativo, constituído dos Diretores Técnicos e Chefias das Bibliotecas do Sistema, o qual deverá se reunir regularmente para tomada de decisão no que diz respeito às atividades globais do Sistema, à atuação de cada Biblioteca em particular, e do próprio papel e às funções da Coordenadoria com relação ao Sistema. Poderão ser convocados para as reuniões do Conselho, os bibliotecários responsáveis por atividades específicas sobre as quais o Conselho deverá deliberar.

RECOMENDA-se, paralelamente, que seja estabelecido, como órgão consultivo e representativo do corpo

docente da Universidade, o Conselho Consultivo, constituído por professores representantes das áreas de assunto existentes, de preferência já membros da Comissão das Bibliotecas locais. Cada membro terá mandato de dois anos, devendo haver rodízio por área de assunto, onde houver agrupamentos, como em Ciências Sociais, ou por campi, nos demais casos. O Diretor da Coordenadoria é membro nato do Conselho.

RECOMENDA-se que o Diretor-Coordenador do Sistema participe das reuniões do Conselho Universitário bem como das Congregações de Pós-Graduação, a fim de tomar conhecimento das decisões que possam ter influência nas atividades das Bibliotecas do Sistema, como criação de novos cursos, estabelecimento de linhas de pesquisa, convênios, etc.

RECOMENDA-se que a Coordenadoria do Sistema de Bibliotecas seja definida como "centro de custos" para poder melhor se desincumbir das funções de centralizar as aquisições de material no exterior, funções que envolvem altos investimentos financeiros e complexas tarefas administrativas/contábeis.

No que diz respeito ao pessoal do Sistema, é necessário que a Coordenadoria proporcione maior entrosamento do pessoal, não só através de reuniões periódicas em rodízio no sistema, como já foi recomendado, mas também que mantenha vivo este entrosamento através da edição de um Boletim Interno das Bibliotecas do Sistema para cujo conteúdo sugere-se, inicialmente: um número inicial constituindo-se como um diretório do sistema com endereços completos, telex, serviços, nome do pessoal encarregado, etc., e, a partir daí, informações tais como: casamentos, nascimentos, falecimentos, férias (descrição dos passeios, etc), visitas feitas ou recebidas pelas bibliotecas, implantação de serviços, descrição de tarefas, de cursos ou reuniões de que participaram,

entrevistas onde se coletaram as opiniões dos usuários, decisões da comissão de Biblioteca e do Conselho das Bibliotecas, acontecimentos técnicos ou sociais de importância em geral, etc.

Importante também que o sistema se entrose mais com os seus usuários e, principalmente, que a Coordenadoria torne as suas atividades mais visíveis e explanáveis ao corpo docente e discente. Assim, RECOMENDA-se que a Coordenadoria, com apoio da gráfica local e centralizando as informações remetidas pelas diversas bibliotecas, passe a editar regularmente, um Boletim Interno das Bibliotecas do Sistema dirigido aos bibliotecários, e um Boletim Informativo do Sistema de Bibliotecas dirigido aos corpos docente e discente, esclarecendo quanto às aquisições, serviços, coleções, materiais, possibilidades de acesso, etc., mantendo sempre aberto o canal de comunicação entre o Sistema e os seus usuários.

É preciso também que a Coordenadoria lidere o aperfeiçoamento do corpo de pessoal bibliotecário, providenciando a educação contínua dos bibliotecários, de acordo com as necessidades globais e localizadas do sistema. Para isto, RECOMENDA-se que a Coordenadoria contrate cursos relevantes às necessidades de reciclagem do seu pessoal e propicie a participação de elementos chave em reuniões, congressos, etc., com o compromisso de apresentarem relatório circunstanciado para todo o sistema (que seria publicado no Boletim Interno). Como parte desse treinamento, cabe o de treinamento em serviço e, para isto, RECOMENDA-se que a Coordenadoria exija que as Bibliotecas componham os seus Manuais de Serviço, instrumento chave para o treinamento, bem como para controle e avaliação das bibliotecas, papel desempenhado pela Coordenadoria.

Com relação ainda ao Conselho Consultivo proposto, sugere-se uma composição não superior a nove membros,

representando as áreas de assunto que integram a unidade:

1. Letras
2. Biomédicas
3. Agronomia
4. Engenharias
5. Farmácia & Odontologia
6. Química, Física, Matemática, Estatística
7. Geologia & Geografia
8. Ciências Sociais e inclusive Economia, Direito, História, Filosofia, Biblioteconomia
9. Educação (inclusive Pedagogia), Psicologia, Serviço Social, Educação Física e Educação Artística.

A proporção de bibliotecários, professores e alunos deve ser estabelecida caso a caso.

II. Metodologias para promoção do uso da informação

Vencida a primeira etapa do projeto, de Diagnóstico da situação das Bibliotecas do sistema, passou-se à segunda fase, i. e., a da elaboração das metodologias para se promover o uso da informação nas bibliotecas envolvidas no projeto. Verificou-se pelo diagnóstico que, além das recomendações específicas feitas para aperfeiçoar os aspectos de estrutura, pessoal, serviços, etc. das bibliotecas, era essencial treinar o pessoal, visto ter sido detectada a necessidade premente de atualizá-los com técnicas e conhecimentos mais avançados e modernos através de cursos especialmente planejados para isto.

Com relação aos usuários, o que se observou no diagnóstico foi um total desconhecimento do que, de fato, deveriam estar recebendo como serviços bibliotecários;

as queixas, como foi registrado, referiram-se apenas às deficiências das coleções e instalações. Mas, a equipe de pesquisa verificou que nos três campi visitados não havia nenhum Serviço de Referência/Informação formalizados, todos os bibliotecários faziam "alguma coisa" de referência, não havendo um canal estabelecido para o fornecimento de serviços informacionais, o que, talvez, tenha motivado a observação que foi feita pelo Reitor: não fica visível o resultado do alto investimento feito com as Bibliotecas do Sistema. E os usuários, mais uma vez se comprova, não são as pessoas mais indicadas para avaliarem um sistema de informação, já que não sabem o quê, de fato e de direito, deveriam estar recebendo da Biblioteca Universitária.

Por se tratar de um grupo de profissionais que já está formado entre 5-10 anos, decidiu-se que as técnicas necessárias para aperfeiçoar este pessoal deveriam ser aquelas destinadas a:

1. Preencher lacunas do curso de graduação frequentado pela maioria, como: elaboração de estudo de usuários, avaliação de coleções, etc.;
2. Melhorar a atuação com o aprendizado de técnicas mais avançadas, como de O&M, elaboração de projetos, coleta de dados estatísticos significativos, etc.;
3. Motivar a aplicação de conhecimentos não implementados, como a montagem de Setor de Referência, compilação de manual de serviço, etc.

Desta maneira, os cursos ministrados foram:

1. Coleta de dados estatísticos; estudos de uso
2. Estudo de usuários
3. Desenvolvimento e avaliação de coleções
4. Serviço de referência/informação

5. O & M: fluxos e rotinas; manual de serviços
6. Treinamento em serviço
7. Elaboração de projetos
8. Condições ambientais; lay-out; sinalização
9. Treinamento de usuários
10. Marketing.

Inicialmente, resolveu-se chamar os cursos de workshops, pois que objetivavam ser muito mais práticos do que teóricos. Quanto à carga horária, planejaram-se os workshops para 25-30 horas, sendo que os dos itens 6 & 7 e 9 & 10 foram agrupados.

Metodologicamente, os workshops seguiram uma seqüência lógica, como acima exposto, e significaram como que "uma arrumação de casa" nas bibliotecas. Assim, o primeiro, com coleta de dados, significou o primeiro passo para a arrumação interna da biblioteca; isto é, coletar dados com aplicação prática para tomada de decisão, envolvendo a demanda feita aos serviços, coleções, a mensuração da atuação dos bibliotecários, etc. O segundo workshop, ou o segundo passo nesta "arrumação" foi o estudo de usuários, para conhecê-los, saber das suas necessidades de informação e sua percepção sobre a biblioteca. A seguir, com esta caracterização, coleções adequadas poderão ser desenvolvidas para atender às necessidades de informação destes usuários, executando-se periodicamente, avaliação do uso destas coleções. De maneira lógica, com as coleções estabelecidas, segue-se o estabelecimento de serviços de referência/informação relevantes aos usuários.

O workshop seguinte destinou-se à retomada da "arrumação interna", treinando os bibliotecários para a realização de estudos sobre a atuação da biblioteca, com a aplicação de técnicas de O & M, concluindo-se com a elaboração de um manual de serviço mais tecnicamente

compilado. Com este instrumento, o manual de serviço, pode-se dar o passo seguinte, realizando o treinamento em serviço do pessoal, uma tarefa indispensável nas bibliotecas, para adequar os funcionários a suas peculiaridades, objetivos, políticas, normas, etc. e isto foi transmitido neste workshop. A elaboração de projetos, objeto do workshop seguinte, culminou a preparação dos bibliotecários, habilitando-os à execução de uma das tarefas mais demandadas hoje em dia em qualquer setor de atividade: elaboração de projetos para pesquisas e trabalhos administrativos de interesse das instituições.

No workshop seguinte, retornou-se aos aspectos externos da revisão das bibliotecas, ensinando-se maneiras mais modernas para arranjo, lay-out, sinalização e construção de edifícios para bibliotecas. Encerrou-se assim a "arrumação da casa" e, logicamente, o passo seguinte foi o de treinar o usuário para bem usufruir dos benefícios a ele dirigidos nas bibliotecas. Um projeto de marketing foi objeto do workshop final, já que a biblioteca estaria então pronta para bem atender os seus usuários e atrair o potencial que ainda não se aproximara dos seus serviços.

As metodologias para os workshop foram:

1. Os bibliotecários deviam ser designados para participar de acordo com a sua área de atuação/tópico do workshop;
2. Material para leituras prévias obrigatórias foi enviado com antecedência necessária para duplicação e distribuição;
3. Os bibliotecários deviam levar material específico das suas bibliotecas, para servirem de base às discussões e serem reformulados, como produtos dos workshops;

4. Os workshops tiveram a duração de uma semana, 25-30 horas, no final dos quais resultaram produtos específicos que foram incorporados ao relatório final, como "metodologia testada", i. e., elaborada pelos próprios bibliotecários do sistema, e portanto, passíveis de serem imediatamente implementadas.

O material trazido pelos alunos para cada workshop foi o seguinte:

- Formulários utilizados na biblioteca
- Estudos realizados no sistema
- Política de seleção já existente
- Normas, rotina, etc. para o setor de referência
- Manual de serviço existente
- Plantas, com lay-out existente
- Programas existentes.

A metodologia de ensino adotada foi a seguinte: com base nas leituras prévias, breve introdução teórica sobre o assunto de cada tópico, uso extensivo de estudos de caso na literatura nacional, e discussão do material trazido pelos alunos, foram estabelecidos modelos práticos para a realização de cada tarefa específica. Estes modelos, que chamamos de "produto dos workshops" ou, ainda, de "metodologias testadas" para fins deste projeto, foram, respectivamente, para cada workshop:

- Formulários para coleta de dados no sistema: para a Biblioteca Central e nos campi;
- Questionários para alunos e professores;
- Política de seleção, com metodologia para avaliação das coleções, incluindo ações para a Biblioteca Central e para os campi, respectivamente;
- Algumas partes do Manual de serviço;

- Normas para treinamento em serviço;
- Elaboração de projeto para instalação de Setor de Referência/Informação nos campi e definição das tarefas da Biblioteca Central nesta área;
- Reformulação do espaço físico existente e/ou planejamento de novo edifício;
- Programa para treinamento de usuários: alunos de graduação/pós-graduação/professores/área de humanidades;
- Projeto integrado de marketing para o sistema.

Outro aspecto metodológico importante foi a realização dos workshops em diferentes locais ou em diferentes campi para propiciar entrosamento do pessoal das diferentes bibliotecas, o conhecimento e análise das situações de trabalho no sistema, preparando também desta maneira uma melhor atuação dos profissionais.

Em todos os workshops houve participação de bibliotecários de outras instituições da cidade, salientando-se a presença em todos eles de pelo menos um bibliotecário da Biblioteca Central, para possibilitar a tomada de decisões quanto aos produtos.

A metodologia diária dos workshops, em geral, era a seguinte: nos dois primeiros dias oferecia-se uma breve explanação teórica do tópico, discutiam-se as leituras prévias e, a seguir, já no terceiro dia, formavam-se os grupos. Com base nas explicações teóricas, tendo em mãos estudos de caso selecionados, e sob a supervisão direta dos pesquisadores, o trabalho se intensificava no quarto dia, quando se iniciava discussão entre os grupos para se obter consenso sobre as propostas para os produtos. O último dia era destinado à escolha do texto final, refinamentos, ajustes, datilografia. Na maior parte das vezes o pesquisador saiu na cidade com a "metodologia testada" ou o produto do workshop e,

algumas vezes foi enviada posteriormente, devido ao trabalho da datilografia final do texto não ficar pronta a tempo, ou no caso dos lay-out mais trabalhosos.

Vale a pena acrescentar que, no último workshop, de elaboração de projeto de marketing para o sistema, foi bem alertado que, na verdade, o primeiro workshop deveria ter sido justamente este. Mas que, devido à má situação geral das bibliotecas e à defasagem do pessoal do sistema com relação às técnicas biblioteconômicas mais avançadas, foi preciso, primeiro, reorganizar os serviços (arrumar a casa) e capacitar o pessoal para bem executar tarefas relevantes aos usuários — objetivo final da profissão.

A N E X O :

III — EMENTAS DOS WORKSHOPS

1. **Coleta de dados estatísticos**

Conceitos e princípios de planejamento e O & M em sistemas de informação. Estatística como instrumento de administração de bibliotecas. Coleta de dados para planejamento.

2. **Desenvolvimento e avaliação de coleções**

Tendências modernas no desenvolvimento de coleções. Conceitos de seleção e o papel do bibliotecário na biblioteca universitária. Métodos para avaliação de coleções. Depósitos centralizados. Descartes.

3. **Estudos de Usuários**

Estudos de uso/usuários. Estudo de usuários como passo inicial para planejar sistemas de informação. Técnicas para a elaboração de estudos de usuários.

4. Serviço de Referência/Informação em Bibliotecas Universitárias

Requisitos essenciais ao estabelecimento de setores de referência/informação em bibliotecas universitárias. O processo de referência. Informação especializada em bibliotecas universitárias.

5. O & M: fluxos e rotinas

Conceitos e funções. O & M em sistemas de informação. Estudos de rotinas. QDT: Quadro de distribuição de tarefas. Fluxogramas. Manual de serviço (de procedimentos).

6. Treinamento em serviço

A função do treinamento em serviço. Tipos e níveis de treinamento. Métodos existentes.

7. Elaboração de projetos

Métodos, técnicas e modelos de elaboração de projetos. Diagnóstico de uma situação para elaborar projeto de atendimento a usuários de determinada área de conhecimento.

8. Condições ambientais em bibliotecas

Requisitos para edifícios de bibliotecas universitárias. Lay-out. Sinalização.

9. Treinamento de usuários

A função do treinamento de usuários. Metodologias existentes. Níveis de programas.

10. Marketing

Métodos e técnicas de marketing para planejar serviços e reorientar o sistema para alcançar seus fins de forma otimizada.

Innovative methodologies for continuing library education

The need for continuing education of librarians is discussed as well as the lack of innovative methodologies for this area of library education. A new methodology is described which was applied in a project recently finished; the project was divided in two main phases: 1. Diagnosis of overall situation of the library; 2. Methodologies for promoting the best use of the information available. Recommendations regarding failures identified in the first phase of the study are added. A full report is presented on the methodologies adopted for creating a more motivated, secure and better trained librarians, for promoting better libraries' services and products.