

A GESTÃO DE SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS: ESTUDO DE CASO NA BIBLIOTECA SETORIAL RODOLFO HELINSK

Maria Jane Chelly Oliveira Inácio

E-mail: janechelly@yahoo.com.br

Raimunda Fernanda dos Santos

E-mail: nandaflorania@gmail.com

Marjorye Isidio Oliveira

E-mail: deteisidio@hotmail.com

Maribel Silva Monteiro

E-mail: maribelmonteiro@outlook.com

Resumo: Este artigo apresenta aspectos relativos à Gestão de Serviços em Bibliotecas Universitárias. Objetiva avaliar a gestão dos serviços de informação da Biblioteca Setorial Rodolfo Helinsk, a qual faz parte do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Rio Grande do Norte. Tem como objetivos específicos: identificar a missão desta unidade de informação; apresentar os serviços oferecidos pela unidade de informação; elencar sugestões de melhorias a serem implementadas na gestão de serviços nessa ambiência com vistas a satisfazer efetivamente as necessidades informacionais dos usuários. Utiliza como metodologia pesquisa bibliográfica, documental, exploratória e descritiva realizada mediante um estudo de caso na Biblioteca Setorial Rodolfo Helinsk através da aplicação das seguintes técnicas de coletas de dados: a observação não participante e a aplicação da entrevista com a Bibliotecária gestora da unidade de informação. Ressalta que a Biblioteca analisada, assim como as demais unidades do Sistema de Bibliotecas da Instituição, possui a missão de prestar suporte informacional às atividades de ensino, pesquisa e extensão da Universidade Federal do Rio Grande do Norte. Menciona que a unidade de informação oferece diversos tipos de serviços, dos quais se destacam: Cadastro, Empréstimo Domiciliar (Regular, Especial e para Fotocópia), Renovação, Quitação, Comutação

Bibliográfica, Orientação bibliográfica e Auxílio ao usuário, Levantamento Bibliográfico, Orientação à normalização de documentos, orientação à solicitação do ISBN, orientação à solicitação do ISSN, orientação à solicitação de Direitos Autorais, Catalogação na Fonte e orientação nos Repositórios Digitais. Elenca sugestões de melhorias a serem implementadas na gestão de serviços na Biblioteca Analisada. Conclui refletindo acerca da importância da qualidade dos serviços em Unidades de Informação.

Palavras-Chave: Gestão de Serviços de informação. Gestão de Unidades de Informação. Biblioteca Universitária.

1 INTRODUÇÃO

As bibliotecas universitárias vêm passando por transformações que objetivam melhorar a prestação dos seus serviços para a comunidade acadêmica que dela usufrui. Conforme explica Lima (2016), essa unidade de informação tem o seu papel fundamentado no apoio ao ensino, pesquisa e extensão - seja ela de caráter privado ou de caráter público. Observa-se, nesse sentido, a importância das unidades de informação dessa natureza avaliarem e melhorarem a qualidade da gestão dos seus serviços, tendo em vista que desenvolvem produtos e serviços de informação objetivando prestar suporte informacional para o desenvolvimento de toda a sociedade.

A Biblioteca Universitária atende a uma comunidade de usuários que integra discentes, docentes e pesquisadores e para isso precisa estar estruturada para atuar como um centro referencial que integra diferentes fontes de informação para fins de contribuir com o desenvolvimento das pesquisas acadêmicas em várias áreas do conhecimento. Nesse entendimento, deve atuar de maneira dinâmica e participativa na gestão das informações e dos registros do conhecimento (LIMA, 2016).

Essas unidades informacionais devem oferecer vários serviços que vão desde orientações sobre material informacional aos serviços de caráter técnico, e principalmente educacional, desempenhando o seu papel fundamental na instituição em que está inserida.

Nessa perspectiva, o presente artigo objetiva avaliar a gestão dos serviços de informação da Biblioteca Setorial Rodolfo Helinsk, a qual faz parte do Sistema de Bibliotecas da Universidade

Federal do Rio Grande do Norte (UFRN), respondendo à seguinte questão: Que melhorias podem ser implementadas para tornar a gestão dos serviços de informação desta unidade mais efetiva no suprimento das necessidades informacionais dos usuários?

Para tanto, objetiva-se especificamente: identificar a missão desta unidade de informação; apresentar os serviços oferecidos pela unidade de informação; elencar sugestões de melhorias a serem implementadas na gestão de serviços nessa ambiência, com vistas a satisfazer efetivamente as necessidades informacionais dos usuários.

Portanto, acredita-se que a presente pesquisa é relevante para a área de Biblioteconomia e Ciência da Informação, uma vez que apresenta contribuições teóricas bem como proposições de melhorias a serem implementadas em uma Biblioteca Universitária. Nessa perspectiva, é importante ressaltar que tais propostas podem ser aplicadas em Unidades de Informação que possuem missões e realidades semelhantes às da Biblioteca Setorial Rodolfo Helinsk.

É importante ainda ressaltar que esta pesquisa foi apresentada e premiada no 21º Encontro Regional de Estudantes de Biblioteconomia, Documentação, Ciência e Gestão da Informação (EREBD - 2018). Para dar segmento a essas considerações, a seguir são apresentados aspectos relativos aos Serviços de Informação em Bibliotecas Universitárias.

2 SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

Os serviços prestados pelas unidades de informação devem estar embasados nas necessidades informacionais dos usuários, tendo em vista satisfazê-los plenamente. Como afirma Silva e Rados (2002, p.199) “as bibliotecas devem elaborar produtos e serviços com mais qualidade para poder disponibilizar informações precisas aos seus usuários”. Se conhecermos a comunidade ao qual prestamos serviços, entenderemos como melhorá-los na medida do possível de forma a satisfazer a necessidade dos usuários. Um bom atendimento ou um serviço bem prestado viabiliza a criação de vínculos, bem como a fidedignidade dos usuários com a unidade de informação.

É no ‘encontro do serviço’ que os clientes irão formar o conceito sobre a organização e a qualidade de seus serviços, o que só reafirma a importância ímpar da necessidade de prestação e avaliação dos serviços que são prestados em unidades de informação (CARZON, 2005 apud PASSOS, 2013, p.157).

Para garantir a qualidade dos serviços é necessário que os profissionais da informação mantenham-se atualizados com relação às transformações que ocorrem no ambiente ao qual a biblioteca está inserida, pois essas transformações podem interferir diretamente no comportamento do usuário que busca a unidade de informação. O planejamento dos serviços também é fundamental para que eles possam ser realizados e oferecidos com muita organização, cumprindo os objetivos e metas que foram estabelecidos.

[...] isso sugere uma preocupação constante com o cliente e a perspectiva de direcionar ações para atendê-lo e realizar também diversos estudos sobre o estabelecimento de padrões para planejamento e avaliação de bibliotecas, indicando preocupação com a melhoria da qualidade e produtividade dos serviços e produtos de informação (CARDOSO; MOREIRA; ROSA, 2013, p. 3).

A eficiência dos serviços de informação também está relacionada à criatividade, ao desempenho e às habilidades do bibliotecário que administra a unidade de informação como um gestor. Conforme Cardoso, Moreira e Rosa (2013), somente o bibliotecário pode motivar a equipe a promover a melhoria dos serviços, criando estratégias para a obtenção de um bom desempenho e buscando os recursos necessários para garantir à sua qualidade.

A biblioteca deve estar sempre em busca de melhorias para os seus serviços, seja em atividades rotineiras (como aquisição, catalogação, empréstimo, devolução, entre outros), como também no uso de tecnologias que facilitem a execução dessas atividades. Do mesmo modo, essa unidade de informação deve

capacitar os seus funcionários para a prestação dos serviços de informação e utilização dos sistemas que forem necessários para otimizar tais serviços, objetivando garantir satisfação plena dos usuários. O usuário, nesse contexto, se torna um avaliador do serviço pois, a partir do seu grau de satisfação, a unidade estará ciente dos pontos nos quais precisa investir para se promover.

A Biblioteca Universitária serve de apoio às atividades de ensino, pesquisa e extensão de uma universidade pública ou privada por meio de seu acervo e dos seus serviços. Nesse entendimento, a mesma possui o caráter educativo e deve contribuir para a geração de conhecimento, através da orientação quanto à utilização correta das ferramentas disponíveis para a recuperação da informação, bem como servir como mediadora e facilitadora do acesso à informação. Sendo assim, a Biblioteca Universitária tem o importante papel de fazer com que a comunidade acadêmica cresça e se desenvolva, contribuindo assim para as melhorias de uma sociedade como um todo.

Com relação à gestão dos serviços Silva, Schons e Rados (2006, p.1), discutem que “visualizar uma biblioteca universitária como uma organização provedora de serviços, requer a compreensão sobre uma estrutura que abrange: definição de estratégias, valores, marketing, qualidade e gestão da produção”. Em consonância de evidências, Rossi, Costa e Pinto (2014, p.112) abordam em sua pesquisa, que “os serviços de informação são entendidos como toda assistência fornecida aos usuários para suprir suas necessidades”.

Diante disso, vemos a necessidade de se enfatizar o planejamento estratégico dentro da Biblioteca Universitária, criando formas de gestão onde todos os envolvidos com os serviços sejam contemplados. Para tanto, ressaltamos novamente a importância da atuação e capacitação do bibliotecário nesse processo, tendo em vista que “[...] as bibliotecas precisam de pessoas com atitudes, conhecimentos e habilidades necessárias para tornar a estratégia uma realidade” (AMBONI, 2002, p. 5 apud ROSSI, COSTA, PINTO, 2014, p.112).

Visando dar segmento a essas considerações, a seguir será apresentada a metodologia empreendida para a execução da presente pesquisa.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Para fins de atingir os seus objetivos, este trabalho se caracteriza como uma pesquisa bibliográfica, documental, exploratória e descritiva realizada mediante um estudo de caso na Biblioteca Setorial Rodolfo Helinsk onde foi realizada a observação não participante e foi aplicada a entrevista com a Bibliotecária gestora da unidade de informação como técnicas de coletas de dados.

Nesse entendimento, quanto à obtenção de informações, este estudo possui natureza bibliográfica, uma vez que foram pesquisadas e analisadas produções científicas em formato impresso e eletrônico (artigos de periódicos, livros, anais de eventos técnico-científicos, dissertações) acerca da Gestão de Serviços de informação. Marconi e Lakatos (2003, p. 183 apud LIMA, 2016, p.28) “a pesquisa bibliográfica não é mera repetição do que já foi dito ou escrito sobre certo assunto, mas propicia o exame de um tema sob novo enfoque ou abordagem, chegando a conclusões inovadoras”.

No que diz respeito aos seus objetivos, o presente estudo também se caracteriza como uma pesquisa descritiva e exploratória, uma vez que foram explorados aspectos relativos à Gestão de Serviços em Bibliotecas Universitárias. Segundo Severino (2007, p.123) “a pesquisa exploratória busca apenas levantar informações sobre um determinado objeto, delimitando assim um campo de trabalho, mapeando as condições de manifestação desse objeto”. De outro modo disposto, de acordo com Gil (2008), a pesquisa descritiva objetiva descrever as características de determinado fenômeno ou população, bem como o estabelecimento de relações entre variáveis.

Ademais, nesta pesquisa foram descritas e exploradas as informações coletadas mediante as seguintes técnicas de coletas de dados: observação não participante realizada *in loco* na Biblioteca em questão; aplicação de entrevista com a Bibliotecária gestora da unidade de informação, conforme mencionado anteriormente.

Nessa concepção, foram formuladas previamente 21 perguntas no roteiro de entrevista com o objetivo de compreender a dinâmica da gestão dos serviços de informação da Biblioteca Setorial Rodolfo Helinsk, a qual faz parte do

Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN).

A escolha do instrumento de coleta de dados reflete diretamente na precisão dos dados colhidos, o que consequentemente reflete na qualidade do estudo desenvolvido. A partir da escolha do questionário foi possível recuperar informações precisas e evitar ambiguidades. Sendo assim, o método de coleta de dados escolhido atesta a qualidade e precisão dos dados apresentados neste estudo.

Adicionalmente, este estudo se configura como uma pesquisa documental – uma vez que foram explorados documentos normativos do Sistema de Bibliotecas da UFRN (como o Regulamento do Sistema de Bibliotecas da instituição - SISBI), bem como o seu Portal. Tais documentos serviram como base para a análise dos dados obtidos na entrevista, bem como serviram como suporte informacional para a construção e apresentação de melhorias a serem implementadas na Gestão dos Serviços da Biblioteca Setorial Rodolfo Helinsk, a qual é integrante do Sistema de Bibliotecas da UFRN.

Nesse sentido, este estudo se configura como um estudo de caso cuja pesquisa foi realizada em uma das Bibliotecas Setoriais integrantes do SISBI/UFRN localizada na Escola Agrícola de Jundiaí (BS-EAJ) pertencente à Universidade Federal do Rio Grande do Norte.



Figura 1. Unidades Integrantes do Sistema de Bibliotecas da UFRN

Fonte: <

http://www.sisbi.ufrn.br/pagina.php?a=est_organizacao#We_kTGL7bIU> (2017)

A figura 1 traz a visualização das unidades que compõem o SISBI/UFRN. Na continuidade, objetivando apresentar os resultados da presente pesquisa, serão elencados aspectos relativos à avaliação da Gestão dos serviços da Biblioteca Setorial Rodolfo Helinsk. Na oportunidade, será apresentada a missão dessa unidade de informação, bem como os serviços oferecidos pela mesma. Além disso, serão elencadas sugestões de melhorias a serem implementadas na gestão de serviços nessa ambiência com vistas a satisfazer efetivamente as necessidades informacionais dos seus usuários.

4 AVALIAÇÃO DA GESTÃO DOS SERVIÇOS DA BIBLIOTECA SETORIAL RODOLFO HELINSK

A Biblioteca setorial Rodolfo Helinsk foi construída em 2008, possui área de 300 metros com um acervo de 10.035 (dez mil e trinta e cinco) títulos e 22.644 (vinte e dois mil, seiscentos e quarenta e quatro) exemplares. A unidade de informação possui 15 (quinze) computadores para consulta e pesquisa e funciona plenamente nos três turnos (matutino, vespertino e noturno).

Essa Biblioteca foi inaugurada no dia 30 de abril de 2009 como parte das comemorações do aniversário de 60 anos da Escola Agrícola de Jundiaí (EAJ), pertencente à Universidade Federal do Rio Grande do Norte. A biblioteca faz parte do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (SISBI/UFRN) e está inserida dentro da escola Agrícola de Jundiaí, que consiste em uma unidade (também pertencente à UFRN) que tem sua especialidade voltada para as Ciências Agrárias.

A partir da pesquisa realizada nesta unidade de informação foi possível verificar que a mesma possui a mesma missão das demais unidades que compõem o Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Rio Grande do Norte, uma vez que consiste em prestar suporte informacional às atividades de ensino, pesquisa e extensão da instituição.

Em se tratando do processo administrativo da unidade de informação foi percebido, a partir das informações obtidas, que não há uma divisão de tarefas entre a bibliotecária e os/as bolsistas que auxiliam no funcionamento da biblioteca. Entretanto, há um planejamento realizado

anualmente pela unidade de informação e que, após ser desenvolvido, é enviado para fins de avaliação e aprovação pela Direção da Biblioteca Central Zila Mamede (BCZM).

Já citamos como funciona a hierarquia da biblioteca da unidade setorial em relação à Biblioteca Central, que ocorre com uma nítida subordinação à Biblioteca Central Zila Mamede da UFRN (BCZM).

No que concerne aos serviços oferecidos pela Biblioteca setorial Rodolfo Helinsk, verificou-se que são os mesmos serviços oferecidos pela Unidade Central – os quais estão ligados diretamente à promoção, disseminação, uso das informações e são direcionados exclusivamente à comunidade acadêmica da UFRN.

Nessa perspectiva, a unidade de informação oferece diversos tipos de serviços, dos quais se destacam: Cadastro, Empréstimo Domiciliar (Regular, Especial e para Fotocópia), Renovação, Quitação, Comutação Bibliográfica, Orientação bibliográfica e Auxílio ao usuário, Levantamento Bibliográfico, Orientação à normalização de documentos, orientação à solicitação do ISBN, orientação à solicitação do ISSN, orientação à solicitação de Direitos Autorais, Catalogação na Fonte e orientação nos Repositórios Digitais.

A seguir, são apresentados (de maneira detalhada) os serviços oferecidos pela Biblioteca analisada, cujas informações foram extraídas do Portal do Sistema de Bibliotecas da UFRN¹:

- **Cadastro para utilização dos serviços no SISBI/UFRN:** acontece mediante a subscrição eletrônica do usuário no Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas (SIGAA), no Menu Discente ou Módulo do Servidor → Biblioteca → Cadastrar para Utilizar os Serviços da Biblioteca, devendo o interessado criar uma senha numérica com no mínimo 6 (seis) e no máximo 8 (oito) dígitos. A partir disso, o usuário já está apto a fazer uso dos serviços informatizados do SISBI no SIGAA e realizar os procedimentos de empréstimo, renovação e devolução. Ao fazer uso dos serviços de empréstimos e renovações na Biblioteca, o usuário deverá apresentar um documento com foto, exceto se for apenas devolução do material.
- **Empréstimo Domiciliar:** serviço destinado, exclusivamente, aos usuários da comunidade universitária e serve de suporte às atividades de

ensino, pesquisa, extensão e administrativas da comunidade universitária. É concedido para as obras integrantes das coleções com status regular (Livro, CD-ROM, DVD entre outros) e poderá ser realizado até 15 minutos antes do horário de encerramento de cada Biblioteca.

- **Empréstimo Especial:** estão contempladas nessa categoria as obras com status regular e especial, não sendo permitido o empréstimo de obras que apresentem características de raridade e preciosidade (status “não circula”), bem como de outras que por suas condições físicas não resistem ao manuseio específico para a fotocópia. As obras com status especial poderão ser emprestadas na sexta-feira ou nos sábados duas horas antes do encerramento do Balcão de Atendimento, devendo ser devolvidas, impreterivelmente, na segunda-feira até às 12h.
- **Empréstimo para Fotocópia:** é facultado, diariamente, apenas para os usuários com vínculo institucional com a UFRN, pelo prazo de até 3 horas, desde que estejam com situação regular nas bibliotecas;
- **Empréstimo entre Bibliotecas:** permite à comunidade acadêmica a solicitação de livros dos acervos circulantes pertencentes às unidades do SISBI que funcionam em outro município e é efetivado por meio do Módulo Biblioteca do Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas (SIGAA);
- **Renovação:** permite que as obras retiradas por empréstimo domiciliar sejam renovadas uma única vez, pelo mesmo prazo. Essa renovação pode ser de maneira presencial, até 15 minutos antes do encerramento do horário da BCZM, pela Internet ou pela Biblioteca Mobile, até às 23h 59min. do dia estipulado para devolução do material;
- **Devolução:** essa ação poderá ser efetivada pelo próprio usuário ou por terceiros, até 15 minutos antes do horário de encerramento do expediente da Biblioteca;
- **Cobrança:** os usuários em débito receberão aviso de cobrança, por e-mail, um dia após o vencimento do prazo de devolução do material e, ainda semanalmente, até ser efetivada a devolução;
- **Quitação:** a declaração de quitação é um dos documentos obrigatórios para fins de trancamento de programa, colação de grau e obtenção de diploma de conclusão de curso, sendo concedida somente para o usuário que não possuir empréstimos em aberto em todas as bibliotecas do SISBI/UFRN. Esse documento pode ser retirado através do SIGAA, no menu discente,

¹ Disponível em: < <http://www.sisbi.ufrn.br/>>. Acesso em: 26 nov. 2017.

Aba Biblioteca → Verificar minha Situação / Emitir Documento de Quitação. Após a emissão desse documento, o usuário fica impossibilitado de fazer solicitação de qualquer serviço via SIGAA;

- **Comutação Bibliográfica:** possibilita o fornecimento de cópias de artigos publicados em periódicos técnico-científicos, capítulos de livros, teses, dissertações e anais de congressos existentes em outras bibliotecas de todo o país ou do exterior. O usuário poderá solicitar esse serviço por intermédio da BCZM, através do Programa de Comutação Bibliográfica do IBICT ou pelo Sistema BIREME;
- **Orientação bibliográfica e auxílio ao usuário:** possibilita orientação à comunidade acadêmica quanto ao acesso e uso dos recursos informacionais disponíveis nas unidades, nos formatos impresso e online, bem como no uso dos catálogos.
- **Levantamento bibliográfico:** consiste no arrolamento de fontes de informação nos diversos formatos e suportes, disponíveis no acervo das bibliotecas do SISBI e em bibliotecas nacionais e estrangeiras, tendo por objetivo auxiliar os usuários em suas pesquisas.
- **Orientação às Solicitações de ISBN, ISSN e Direitos Autorais:** o usuário pode procurar a unidade de informação e se informar como proceder na solicitação desses serviços, que são respectivamente oferecidos pela Agência Brasileira do ISBN (*International Standard Book Number*) da Fundação Biblioteca Nacional (FBN); Centro Brasileiro do ISSN (*International Standard Serial Number*) do IBICT e Escritório de Direitos Autorais da Fundação Biblioteca Nacional. Os sites disponibilizam todas as informações e formulários para a solicitação dos serviços, bem como as formas de pagamento, no entanto, a Biblioteca está disponível para fazer a orientação de como proceder nos processos.
- **Catálogo na Fonte:** serviço destinado exclusivamente à comunidade universitária e proporciona o tratamento descritivo e temático da produção técnico-científica e intelectual da UFRN, de acordo com o Código de Catalogação Anglo-americano (AACR2), Classificação Decimal Universal (CDU), Classificação Black e Vocabulários Controlados. A Catalogação das produções acadêmicas (solicitadas via SIGAA) é realizada pelo Setor de Informação e Referência e as dos livros publicados pela UFRN pelo Setor de Catalogação e Classificação da BCZM. O seu atendimento dar-se-á no prazo mínimo de 48

horas úteis, dependendo da demanda e conforme ordem de chegada das solicitações.

- **Serviço de informação digital e orientação de busca nos Repositórios Digitais:** orientação para a utilização dos seguintes repositórios que objetivam preservar, armazenar e divulgar a produção técnico-científica e intelectual da Universidade: Biblioteca Digital de Monografias da UFRN (BDM), Biblioteca Digital de Teses e Dissertações da UFRN (BDTD), Portal de Periódicos Eletrônicos da UFRN, Repositório Institucional da UFRN (RI) e Repositório de Informação Acessível da UFRN (RIA).
- **Doação agendada:** a Biblioteca está disponível para o recebimento de doações de material informacional e reconhece a importância desses materiais para o desenvolvimento do seu acervo; assim disponibiliza em seu site, no link Doações Agendadas, o agendamento para a entrega do material informacional doado.
- **Serviço de Alerta de Novas Aquisições:** serviço personalizado que informa e atualiza o usuário da comunidade acadêmica da UFRN quando um novo documento de seu interesse fica disponível nas unidades do Sistema de Bibliotecas (SISBI). O usuário recebe através seu e-mail avisos personalizados, sempre de acordo com a área de interesse ou/e ator previamente cadastrados pelo usuário no SIGAA.
- **Agendamento de Orientação à Normalização:** é realizado exclusivamente por um bibliotecário que direciona o usuário quanto à aplicação das normas técnicas adotadas para a padronização de trabalhos acadêmicos ou obras a serem publicadas pela Editora da UFRN (EDUFRN), sempre em conformidade com as normas brasileiras e internacionais vigentes, regulamentadas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) e *International Organization for Standardization* (ISO), respectivamente. É agendado via SIGAA, de acordo com a ordem de chegada das solicitações e nos prazos estabelecidos pela Biblioteca.
- **Agendamento de Orientação à Pesquisa:** o usuário agenda horário, de maneira individual ou coletiva, para orientações quanto ao acesso e uso dos recursos informacionais disponíveis para pesquisa. É agendado, via SIGAA, mediante a solicitação de um grupo mínimo de 05 (cinco) pessoas da comunidade universitária, por meio de agendamento prévio de no mínimo 05 (cinco) dias.
- **Agendamento de Treinamento no Portal de Periódicos CAPES:** oferece orientação quanto à utilização das ferramentas e Bases de dados

disponíveis no Portal de Periódicos da CAPES. Esse serviço agendado, via SIGAA, mediante a solicitação de um grupo mínimo de 05 (cinco) pessoas da comunidade universitária, com no mínimo 05 (cinco) dias de antecedência.

- **Agendamento de Visita Programada:** é um serviço oferecido à comunidade, por meio de uma exposição virtual e/ou presencial, apresentando aos usuários uma visão global da estrutura organizacional da Biblioteca, divulgando seus produtos e serviços de informação. Deve ser agendada, com antecedência mínima de 24 horas, por telefone ou através do SIGAA.
- **Consulta Local:** a unidade de informação destina um exemplar de cada título para a consulta somente dentro da Biblioteca, são os materiais que ficam no status Especial e são identificados com uma tarja amarela na parte superior do dorso².

No que concerne à seleção e aquisição de materiais informacionais, tal atividade é realizada em conjunto com a Biblioteca Central Zila Mamede com base na política de formação e desenvolvimento de coleções do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Rio Grande do Norte. Este documento se configura como o conjunto de normas que orientam e padronizam as atividades de seleção, aquisição, avaliação, desbaste e descarte dos materiais informacionais que constituem os seus acervos, tendo como objetivos:

- Estabelecer critérios para a seleção e aquisição de material informacional;
- Orientar o processo de seleção qualitativa e quantitativa, considerando as especificidades de cada unidade do SISBI/UFRN;
- Otimizar os procedimentos técnico administrativos relacionadas à formação e desenvolvimento de coleções;
- Oferecer suporte informacional as atividades de ensino, pesquisa e extensão da Universidade;
- Manter os acervos atualizados;
- Permitir o crescimento racional, equilibrado e contínuo dos acervos;
- Aplicar de forma racional os recursos financeiros;

² Informações extraídas do Portal do Sistema de Bibliotecas da UFRN. Disponível em: <
<http://www.sisbi.ufrn.br/pagina.php?a=servicos#.WTWQa3xtnIU>>. Acesso em: 22 out. 2017.

- Traçar diretrizes para o intercâmbio, avaliação, desbaste e descarte das coleções;
- Manter a qualidade dos produtos e serviços oferecidos nas bibliotecas do SISBI/UFRN³.

No que diz respeito às estratégias de promoção e comunicação dos serviços da unidade de informação, a Bibliotecária entrevistada mencionou que a unidade de informação não possui redes sociais para estabelecer a comunicação com os seus usuários. Sendo assim, quando os novos materiais informacionais chegam na unidade, a gestora elabora uma lista e envia para o e-mail do diretor da instituição para que possa ser publicado no site institucional. Além disso, é realizada a impressão desse arquivo e a fixação nas paredes dos setores da escola.

Em relação aos incentivos dos colaboradores para atrair novos usuários para a unidade de informação, a entrevistada ressaltou que elabora algumas estratégias para tal ação, entretanto evidenciou a existência de problemas com a equipe – principalmente no que diz respeito à execução dessa atividade. Ademais, verificou-se a inexistência de realização de estudos de usuários, o que pode comprometer a qualidade dos seus produtos e serviços – embora sejam realizados para educação dos usuários no início de cada semestre letivo explicando como funcionam os serviços que essa unidade de informação oferece à comunidade acadêmica.

4.1 Sugestão de melhorias

Em primeira instância sugerimos a realização de um estudo de usuário, para que a gestora da unidade de informação possa traçar o perfil e as necessidades de informação do seu público alvo. A importância do estudo do usuário não pode ser desconsiderada, pois como enfatiza Choo (2003), esses estudos contribuem significativamente para que possamos entender como as pessoas buscam a informação. E somente depois de entender o público, as estratégias para atrair usuário e a adequação de serviços podem ser efetivamente aplicadas, com a previsão de um retorno.

³ Informações extraídas da política de formação e desenvolvimento de coleções do SISBI/UFRN. Disponível em: <
http://www.sisbi.ufrn.br/pagina.php?a=institucionalal#.We_efWL7bIU>. Acesso em: 24 out. 2016.

Este estudo revelou também a necessidade de criação de novos serviços especializados por parte da Gestão da Unidade de Informação analisada, além daqueles serviços já oferecidos pelo SISBI/UFRN. Tais serviços devem ser criados no intuito de prestar suporte informacional especializado e atender efetivamente as necessidades informacionais de usuários específicos – ou seja – discentes, docentes e pesquisadores das Ciências Agrárias (contexto em que a unidade de informação está inserida). Pois como destaca Pintro, Inomata e Rados (2014), atualmente em bibliotecas universitárias tem sido crescente a capacitação de usuários, tendo em vista que eles devem estar habilitados para a busca e seleção da informação, sendo um processo de educação permanente.

Outrossim, observou-se a necessidade de a unidade possuir seu próprio manual de serviços descrevendo as metodologias de execução de cada um deles e os seus respectivos objetivos. A unidade setorial tem o seu contexto diferente da biblioteca central por ser uma Biblioteca especializada em ciências agrárias. Esse manual deve ser desenvolvido para oficializar os procedimentos desenvolvidos especificamente nessa biblioteca, evidenciando as atividades que precisam ser desenvolvidas para prestar suporte informacional às atividades de ensino, pesquisa e extensão da comunidade acadêmica da área de Ciências Agrárias. Em consonância de evidências, verificou-se a necessidade do estabelecimento de uma política de serviços oferecidos pela unidade com vistas a melhorar a qualidade da Gestão dos serviços de informação da Biblioteca em questão.

Ademais, observou-se a necessidade de criação de uma página da Biblioteca setorial Rodolfo Helinsk nas redes sociais objetivando criar estratégias de promoção e comunicação dos seus serviços, além de tornar a unidade de informação mais próxima do seu público alvo - o qual é constituído em sua maior parte por alunos que cursam ensino médio integrado. Tal estratégia tem o intuito de incentivar os usuários a utilizarem os serviços da unidade de informação, o que pode também implicar na atração de novos usuários.

As estratégias de promoção e comunicação de serviços das unidades de informação em mídias sociais se configura como uma das ferramentas do marketing. Para tanto, é enfatizada

a importância do Bibliotecário gestor aplicar as estratégias do Marketing nesse cenário:

O bibliotecário brasileiro e em especial o bibliotecário/gerente de biblioteca precisa conhecer melhor as técnicas de marketing para aplicá-las de modo satisfatório. Esta aplicação também implica em mudança e precisa ser planejada. O bom planejamento poderá impedir que aconteçam problemas relativos a falta de reconhecimento da necessidade da aplicação dessas técnicas (AMARAL, 2007, p.315).

Nesse segmento, ainda é pertinente falar sobre o planejamento de marketing. Amaral (2011) explica que a utilização do marketing é vista como uma vantagem para o fornecimento dos produtos e serviços de informação e ainda para a personalização desses serviços, tendo em vista que esse é um fator cada vez mais exigido pelos usuários.

"O planejamento não é um acontecimento, mas um processo contínuo, permanente e dinâmico, que fixa objetivos, define linhas de ação, detalha as etapas para atingi-los e prevê os recursos necessários à consecução desses objetivos" (ALMEIDA, 2000, p.2 apud SPUDEIT; FÜHR, 2011, p.42). Nesse segmento, no âmbito da Biblioteca setorial Rodolfo Helinsk verifica-se a necessidade do estabelecimento de uma autonomia por parte da gestão para que ela não venha a desempenhar serviços e tarefas que sejam totalmente dependentes da Biblioteca Central da Universidade Federal do Rio Grande do Norte. Apesar de aparentemente a administração da unidade atuar através de uma gestão cooperativa, deve-se haver a afirmação da autoridade por parte da gestora dessa unidade de informação para que os seus colaboradores possam cumprir (juntamente com ela) os objetivos organizacionais da unidade.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Mediante os dados mencionados anteriormente foi possível identificar que a unidade de informação, em se tratando de dinamismo e política de incentivo ao usuário, encontra-se estagnada. E o motivo identificado como o propiciador dessa estagnação é o fato de que a

Biblioteca Setorial Rodolfo Helinsk é subordinada à Biblioteca Central Zila Mamede e por isso a mesma só pode realizar algumas atividades se a biblioteca central sugerir. De certo modo a subordinação a biblioteca central Zila Mamede tem imperado de tal forma que tem prejudicado o dinamismo dos serviços a serem oferecidos pela unidade de informação analisada.

Para que os serviços de informação apresentem boa qualidade e eficácia é necessário, primeiramente, um bom estudo acerca da comunidade de usuários e do ambiente em que a unidade de informação se encontra. Feito isso, é fundamental um planejamento estratégico que seja participativo e que proponha ações que estejam de acordo com o que os usuários desejam - tendo em vista que eles se constituem como a figura principal dos serviços de informação. Para eles é que os serviços são pensados e são eles quem avaliam a qualidade dos serviços.

Por fim, destacamos que mesmo a Biblioteca analisada esteja subordinada a uma Biblioteca Central (fato recorrente em bibliotecas universitárias), ela não precisará deixar de atender as regras do sistema se pensar em estratégias ou uma política própria da unidade, pois embora o sistema seja integrado, cada parte dele tem suas especificidades e isso deve ser levado em conta na gestão de uma unidade informacional. Pensar estrategicamente e criativamente evita que os serviços se tornem engessados e os tornam mais atrativos.

REFERÊNCIAS

- AMARAL, Sueli Angélica do. Marketing da informação: abordagem inovadora para entender o mercado e o negócio da informação. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 40, n. 1, p. 85-98, abr. 2011. Disponível em <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-19652011000100007&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em 25 nov. 2017
- CARDOSO, Maria de Lourdes; MOREIRA, Paulo Roberto Borghi. ROSA, Bruno Giordano. Gestão da qualidade em serviços de informação. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO. 25., 2013, Florianópolis. **Anais...** Florianópolis: [s.l.], 2013. p.1-20.
- CHOO, Chun Wei. **A organização do conhecimento:** como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. Tradução Eliana Rocha. São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2003.
- GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de Pesquisa Social.** 6.ed. São Paulo: Atlas, 2008.
- LIMA, Tania Maria da Silva. **Serviço de informação e referência:** um estudo de caso dos usuários da BCZM/UFRN. 2016. 49 f. Monografia (Graduação em Biblioteconomia) – Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2016.
- OLIVEIRA, José Clovis Pereira de; et al. O questionário, o formulário e a entrevista como instrumentos de coleta de dados: vantagens e desvantagens do seu uso na pesquisa de campo em ciências humanas. In: CONGRESSO NACIONAL DE EDUCAÇÃO, 3., 2016, Natal. **Anais...** Natal: CEMEP, 2016. p. 1-13. Disponível em: <http://www.editorarealize.com.br/revistas/conedu/trabalhos/TRABALHO_EV056_MD1_SA13_ID8319_03082016000937.pdf>. Acesso em 19 out. 2017.
- PASSOS, Ketry Gorete Farias dos; et al. Avaliação da qualidade dos serviços em unidades de informação: proposição de uma metodologia. **Inf. Inf.**, Londrina, v. 18, n. 3, p. 154 – 174, set./dez. 2013. Disponível em: <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/viewFile/10236/pdf_9>. Acesso em: 26 nov. 2011.
- PINTRO, Sirlene; INOMATA, Danielly Oliveira; RADOS, Gregório Jean Varvakis. Serviço de Referência de Bibliotecas universitárias: tradicional e educativo. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, v.7, n.2, jul/dez 2014. Disponível em <<http://inseer.ibict.br/ancib/index.php/tpbci/article/view/158>> Acesso em 25 nov. 2017.
- ROSSI, Tatiana; COSTA, Marília Damiani; PINTO, Adilson Luiz. Competências requeridas aos bibliotecários na prestação de serviços de informação em Bibliotecas Universitárias. **Revista ACB**, [S.l.], v. 19, n. 1, p. 111-123, mar. 2014. ISSN 1414-0594. Disponível em: <<https://revista.acb.org.br/racb/article/view/941>>. Acesso em: 25 nov. 2017.
- SEVERINO, Antonio Joaquim. **Metodologia do trabalho científico.** São Paulo: Cortez, 2007.
- SILVA, Fabiano Couto Corrêa da; SCHONS, Cláudio Henrique; RADOS, Gregório Jean Varvakis. A gestão de serviços em Bibliotecas Universitárias: proposta de modelo. **Inf. Inf.**, Londrina, v.11, n.2, jul./dez. 2006.

Disponível em:
<<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/1691>>,. Acesso em: 19 out. 2017.

SILVA, ChirleyCristiane Mineiro da; RADOS, Gregório Jean Varvakis. Gestão de serviços em bibliotecas: melhoria com foco no cliente. **Rev. ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, v. 7, n.1, 2002. Disponível em;
<<https://revista.acbsc.org.br/racb/article/viewFile/370/442>>. Acesso em 26/11/2017.

SPUDEIT, Daniela F. A. O. ; FÜHR, Fabiane. Planejamento em unidades de informação: qualidade em operações de serviços na biblioteca do SENAC Florianópolis. **Bibl. Univ.**, Belo horizonte, v.1, n.1, p. 41-49, jan./jun. 2011. Disponível em:
<<https://seer.ufmg.br/index.php/revistarbu/article/view/107/813>>. Acesso em: 19 out. 2017.

THE MANAGEMENT OF INFORMATION SERVICES IN UNIVERSITY LIBRARIES: CASE STUDY IN THE RODOLFO HELINSK SECTOR LIBRARY

Abstract: This article presents aspects related to the Management of Services in University Libraries. It aims to evaluate the information services management of the Rodolfo Helinsk Sectoral Library, which is part of the Library System of the Federal University of Rio Grande do Norte. Its specific objectives are: to identify the mission of this information unit; present the services offered by the information unit; listing suggestions for improvements to be implemented in the management of services in this environment in order to effectively meet the informational needs of users. It uses as a methodology a bibliographical, documentary, exploratory and descriptive research carried out through a case study at the Rodolfo Helinsk Sectoral Library through the application of the following data collection techniques: the non-participant observation and the application of the interview with the Librarian managing the information unit . It emphasizes that the Library analyzed, as well as the other units of the Library System of the Institution, has the mission of providing informational support to the teaching, research and extension activities of the Federal University of Rio Grande do Norte. It mentions that the information unit offers several types of services, such as: Registration, Home Loan (Regular, Special and for Photocopy), Renewal, Discharge, Bibliographic Switching, Bibliographic Guidance and User Assistance, Bibliographic Survey, Standardization Orientation of documents, ISBN request orientation, ISSN request orientation, orientation to the request of

Copyright, Cataloging in Source and orientation in the Digital Repositories. It lists suggestions for improvements to be implemented in service management in the Analyzed Library. Concludes reflecting on the importance of quality of services in Information Units.

Keywords: Management of Information Services. Management of Information Units. University Library.