

# **Serviços de informação em Bibliotecas Universitárias: estudo comparativo entre bibliotecas de Instituições de Ensino Superior da cidade de Juazeiro do Norte (CE)**

**Ana Rafaela Sales de Araújo** (UFCA) - anarafaela@alu.ufc.br

**Rebecca Maria de Freitas Sousa Oliveira** (UFCA) - rebeccamfs@gmail.com

**Midinai Gomes Bezerra** (UFCA) - midnightgomes@gmail.com

## **Resumo:**

*Apresenta um estudo comparativo entre os serviços de informação das bibliotecas de Instituições de Ensino Superior públicas e particulares da cidade de Juazeiro do Norte, no Ceará. Objetiva identificar os elementos que caracterizam os serviços ofertados pelas bibliotecas de Instituições de Ensino Superior da cidade citada, para perceber quais serviços são melhores aceitos pelos usuários dessas instituições. Propõe entender as diferenças entre os serviços prestados entre instituições de ensino público e particular na cidade supracitada. Quanto ao método de pesquisa, esta possui caráter descritivo-exploratória, inserida na abordagem qualitativa. O campo de pesquisa se constitui de sete bibliotecas de Instituições de Ensino Superior da cidade de Juazeiro do Norte (CE), três da rede pública (composta por bibliotecas de pequeno porte, de Universidade Federal, Estadual e Instituto Federal, denominadas na pesquisa de BIES1, BIES2, BIES3), e quatro do âmbito privado (composta por bibliotecas de pequeno porte, de Centro Universitário e Faculdades, denominadas na pesquisa de BIES4, BIES5, BIES6, BIES7). Conclui que os objetivos da pesquisa foram atingidos, pois realizou-se, mesmo com limitações de acesso à informação nos portais, a identificação dos serviços de informação das bibliotecas estudadas bem como suas características, mapeamento e estudo comparativo.*

**Palavras-chave:** *Serviços de informação. Bibliotecas universitárias - Juazeiro do Norte (CE). Instituições de Ensino Superior - Juazeiro do Norte (CE)*

**Eixo temático:** *Eixo 3: Gestão de bibliotecas: aquisição e tratamento de materiais no ambiente físico e virtual, curadoria digital, coleções especiais, desenvolvimento de serviços e produtos inovadores, bibliotecas digitais e virtuais, portais e repositórios, acesso aberto.*

## **Introdução**

A presente pesquisa trata sobre um estudo comparativo dos serviços de informação em bibliotecas universitárias das Instituições de Ensino Superior da cidade de Juazeiro do Norte (CE). Ao desempenharem o papel de mediadoras entre as competências que são desenvolvidas no espaço acadêmico e as informações que essa comunidade acadêmica demanda, as bibliotecas universitárias se destacam no processo ensino-aprendizagem nas instituições as quais pertencem. A biblioteca universitária, segundo estudos realizados na área, se classifica como a instância que possibilita às instituições de educação superior “atender as necessidades de informação de um grupo social ou da sociedade em geral, através da administração do seu patrimônio informacional e do exercício de uma função educativa, ao orientar os usuários na utilização da informação” (LÜCK *et al.*, 2000, p. 2).

Sendo parte de uma instituição pública ou privada, segundo Pinheiro e Godoy (2002), a biblioteca universitária é um centro de informação que deve estar engajado com a missão da instituição e apresentar suas atividades de informação, conforme as exigências do Ministério da Educação e Cultura (MEC), oferecendo a seus usuários os diferentes suportes informacionais necessários ao tripé ensino, pesquisa e extensão, ela deve ajustar um ambiente físico apropriado para a realização das atividades acadêmicas.

O comparativo entre os serviços prestados pelas bibliotecas tem como objetivo identificar os elementos que caracterizam os serviços ofertados pelas bibliotecas de Instituições de Ensino Superior da cidade de Juazeiro do Norte, para perceber quais serviços são melhores aceitos pelos usuários dessas instituições e a partir da análise feita, melhorar aqueles que apresentam alguma dificuldade de aceitação no âmbito estudado.

O atual trabalho torna-se relevante mediante a apresentação dos serviços oferecidos pelas sete bibliotecas de Instituições de Ensino Superior da cidade de Juazeiro do Norte (CE), como o propósito de entender as diferenças entre os serviços prestados entre instituições de ensino público e particular na cidade supracitada.

## **Método da pesquisa**

Quanto aos objetivos da pesquisa, esta possui caráter descritivo-exploratória, inserida na abordagem qualitativa visando identificar os elementos que caracterizam os serviços ofertados pelas bibliotecas de IES da cidade de Juazeiro do Norte.

O campo de pesquisa se constitui de sete bibliotecas de Instituições de Ensino Superior da cidade de Juazeiro do Norte (CE), três da rede pública (composta por bibliotecas de pequeno porte, de Universidade Federal, Estadual e Instituto Federal, denominadas na pesquisa de BIES1, BIES2, BIES3), e quatro do âmbito privado (composta por bibliotecas de pequeno porte, de Centro Universitário e Faculdades, denominadas na pesquisa de BIES4, BIES5, BIES6, BIES7).

Quanto aos procedimentos técnicos da pesquisa, adotar-se-á o método comparativo dos serviços ofertados pelas bibliotecas supracitadas, com o apoio da informação contida em seus respectivos sites. Destaca-se ainda, quanto aos meios técnicos da investigação, a utilização do estudo de caso, da pesquisa bibliográfica em periódicos, livros impressos e eletrônicos sobre serviços de informação, bibliotecas

universitárias e, a pesquisa documental, por se tratar de consultas em sites oficiais, neste caso, de bibliotecas de IES.

Adota-se como técnica de coleta de dados a observação direta dos sites institucionais das sete IES identificadas pelo sistema e-MEC visando mapear os serviços oferecidos pelas referidas bibliotecas e, por conseguinte, elaborar um quadro comparativo desses serviços.

A pesquisa foi dividida em três etapas: seleção das bibliotecas de IES da cidade de Juazeiro do Norte. Neste âmbito, cabe destacar que os critérios utilizados para a seleção da amostra foram a tipologia das bibliotecas (públicas ou particulares) e a facilidade de acesso aos portais desses ambientes de informação. Destaca-se ainda que, para possibilitar a comparação dos serviços oferecidos, o objetivo foi selecionar ao menos sete bibliotecas, sejam públicas ou privadas; análise das características dos serviços ofertados pelas bibliotecas selecionadas. Foram caracterizados também os seguintes aspectos: tipo de biblioteca, serviços ofertados, tipo de atendimento (presencial ou online); mapeamento e elaboração de quadro comparativo dos serviços oferecidos, conforme relatado acima.

## Resultados e Discussão

Considera-se importante que os serviços ofertados por uma biblioteca universitária venham a ser representados através de valores, que consta da superação dos resultados alcançados sobre os recursos utilizados. Esta ideia, apresentada por Silva, Schons e Rados (2006), é utilizada para fundamentar e caracterizar os serviços principais que uma biblioteca universitária venha a desenvolver.

Para tanto, apresenta-se o seguinte quadro:

Quadro 1 – Valor agregado aos serviços de informação nas bibliotecas universitárias

Serviço de informação	Serviço de informação com valor agregado
Empréstimo domiciliar	Acesso ao usuário pela Internet com a possibilidade de renovação e reserva de livros.
Comutação bibliográfica	Material com acesso via Internet (e-mail, por exemplo)
Relação de <i>websites</i>	Compilação de sites relevantes como fontes de informação e/ou ferramentas de pesquisas.
Serviço de referência	Levantamento bibliográfico, suporte para normalização de trabalhos acadêmicos e/ou elaboração de ficha catalográfica.
Catálogo <i>online</i>	Acesso ao catálogo <i>online</i> da biblioteca

Fonte: Adaptado de Rados, Valerim e Blattmam (1999) e Silva, Schons e Rados (2006).

Os serviços de informação apontados no Quadro 1 foram utilizados para a técnica de coleta de dados nos sites das bibliotecas das Instituições de Ensino Superior, aqui denominadas BIES.

Inicialmente, antes da busca pelos serviços de informação, procurou-se em cada página principal das IES's o link de acesso à respectiva biblioteca universitária. Entretanto, somente tinham links as públicas BIES1 e BIES3, e as particulares BIES4,

BIES5 e BIES6. Somente foram encontrados os sites das BIES2 e BIES7 com o recurso de busca *online*.

Revela-se a seguir o Quadro 2, um comparativo entre os serviços de informação que são apresentados nos sites das bibliotecas das universidades. O “Sim” representa que o *site* daquela BIES exibe pelo menos uma das características do serviço de informação com valor agregado do Quadro 1. O “Não informa” que dizer que não foi encontrada no *site* da BIES qualquer característica sobre o tipo de serviço buscado.

Quadro 2 – Comparativo entre os serviços de informação das BIES

<b>Serviço / Biblioteca</b>	Empréstimo domiciliar	Comutação bibliográfica	Relação de <i>websites</i>	Serviço de referência	Catálogo <i>online</i>
BIES1 <sup>1</sup>	Sim	Não informa	Sim	Sim	Sim
BIES2 <sup>1</sup>	Não informa	Não informa	Não informa	Não informa	Não informa
BIES3 <sup>1</sup>	Sim	Não informa	Sim	Sim	Sim
BIES4 <sup>2</sup>	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
BIES5 <sup>2</sup>	Sim	Não informa	Não informa	Não informa	Sim
BIES6 <sup>2</sup>	Sim	Não informa	Sim	Sim	Não informa
BIES7 <sup>2</sup>	Sim	Não informa	Não informa	Sim	Sim

Fonte: Dados da pesquisa, 2017.

É facilmente perceptível que somente a BIES4, particular, possui todos os serviços básicos de informação disponibilizados em seu *site*, enquanto que a BIES2, pública, não apresenta qualquer serviço. Apesar de a BIES2 ter uma página vinculada ao portal principal da IES, as únicas informações apresentadas são os nomes da biblioteca e do bibliotecário, o e-mail para contato do bibliotecário e um link para consulta online do acervo. No entanto, ao clicar neste link, a página inexistente.

As BIES1 e BIES3, as duas públicas do âmbito federal, são semelhantes diante dos serviços apresentados, não constando apenas o serviço de comutação bibliográfica. Entretanto, as informações do sistema de bibliotecas da BIES3 são universais para todos os *campi* da IES, ou seja, não há um *site* exclusivo da biblioteca para a cidade de Juazeiro do Norte.

Observou-se também, excetuando a BIES2, que todas as outras BIES possuem o serviço de empréstimo domiciliar, com acesso através de *login* e senha. Contudo, somente tem acesso livre ao catálogo *online* no site as BIES1 e BIES3, ambas públicas, e o acesso a este serviço nas BIES4, BIES5 e BIES7 é somente através de *login* e senha. Acredita-se que o acesso livre a estas últimas não é permitido por questões internas, como de segurança, da própria IES, visto serem particulares.

A relação de *websites*, ou seja, sites de apoio à pesquisa como bases de dados ou ferramentas de pesquisa, é disponibilizada apenas nas BIES1, BIES3, BIES4 e BIES6. Apesar de a BIES5 não apresentar esse serviço, ela dispõe de um link para acesso ao Portal Domínio Público, uma biblioteca digital do Governo Brasileiro com diversas obras de acesso público.

As autoras Maciel e Mendonça (2000, p. 34) apontam que o serviço de referência “compreende todas as atividades voltadas, direta ou indiretamente à prestação de serviços ao usuário”. Dessa forma, considera-se que o serviço de referência é essencial

<sup>1</sup> Biblioteca da Instituição de Ensino Superior no âmbito público.

<sup>2</sup> Biblioteca da Instituição de Ensino Superior no âmbito privado.

e de sobrevivência para a biblioteca. Contudo, a BIES5, além da BIES2, não apresenta qualquer informação ao usuário sobre os serviços que presta, ponto negativo, visto a importância que este serviço tem para a biblioteca, como para a IES no geral.

## Considerações Finais

Buscou-se identificar nesta pesquisa quais os elementos que caracterizam os serviços ofertados pelas bibliotecas de IES da cidade de Juazeiro do Norte, assim como realizar um estudo comparativo entre os serviços de informação dessas bibliotecas.

Diante disto, pode-se inferir que os objetivos da pesquisa foram atingidos, pois realizou-se, mesmo com limitações de acesso à informação nos portais, a identificação dos serviços de informação das bibliotecas estudadas bem como suas características, mapeamento e estudo comparativo.

Como conclusão, destaca-se que apenas uma biblioteca de IES particular disponibiliza os serviços de informação básicos como: empréstimo domiciliar, comutação bibliográfica, relação de websites para pesquisas, serviço de referência e catálogo online e, que duas bibliotecas de IES públicas informam em seus respectivos sites que não possuem o serviço de comutação, dentre os supracitados. Observou-se também que das sete bibliotecas estudadas, apenas uma de caráter público não disponibiliza informações sobre os serviços oferecidos, fato preocupante, pois considera-se essencial para uma instituição que sua biblioteca ganhe posição de destaque e protagonismo, trabalhando para a divulgação dos serviços, canais de comunicação e, principalmente, para atender as necessidades do usuário em questão.

## Referências

LÜCK, E. H. *et al.* A biblioteca universitária e as diretrizes curriculares do ensino de graduação. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 11., 2000, Florianópolis. **Anais...** Florianópolis: UFSC, 2000. p. 1-17.

MACIEL, A. C.; MENDONÇA, M. A. R. **Bibliotecas como organização**. Rio de Janeiro: Interciência, 2000.

PINHEIRO, Marize Inês da Silva; GODOY, Leoni Pentiado. Qualidade em serviços: uma análise da satisfação dos usuários em bibliotecas universitárias. In: ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 22., 2002, Curitiba. **Anais...** Curitiba: ABEPRO, 2002. p. 1-8.

RADOS, G. J. V.; VALERIM, P.; BLATTMANN, U. Valor agregado a serviços e produtos de informação. **Informativo CRB 14 / ACB**, Florianópolis, v. 9, n. 1, p. 11-12, jan./mar. 1999. Disponível em: <<http://www.occities.org/ublattmann/papers/valor.html>>. Acesso em: 11 jul. 2017.

SILVA, F. C. C. da; SCHONS, C. H.; RADOS, G. J. V. A gestão de serviços em bibliotecas universitárias: proposta de modelo. **Informação & Informação**, Londrina, v. 11, n. 2, jul./dez. 2006.