



XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA,  
DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

TEMA CENTRAL: Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas:  
como as bibliotecas podem contribuir com a implementação da Agenda 2030

Eixo 3 – Gestão de Bibliotecas

# SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS: estudo comparativo entre bibliotecas de instituições de ensino superior da cidade de Juazeiro do Norte, Ceará

*Ana Rafaela Sales de Araújo*  
Mestranda em Biblioteconomia pela  
Universidade Federal do Cariri.  
Bibliotecária da Universidade  
Federal do Ceará.  
E-mail: [rafaela@ufc.br](mailto:rafaela@ufc.br)

*Rebecca Maria de Freitas  
Sousa Oliveira*  
Mestranda em Biblioteconomia pela  
Universidade Federal do Cariri.  
E-mail: [rebeccamfs@gmail.com](mailto:rebeccamfs@gmail.com)

*Midinai Gomes Bezerra*  
Mestranda em Biblioteconomia pela  
Universidade Federal do Cariri.  
Bibliotecária da Universidade  
Estadual da Paraíba.  
E-mail: [midnagomes@gmail.com](mailto:midnagomes@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 supramencionada. 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). Como resultado, aponta-se que seis BIES's publicizam, em seu portal institucional, a prestação de serviços de informação básicos, como: empréstimo domiciliar, comutação bibliográfica, relação de *websites* para pesquisas, serviço de referência e catálogo *on-line*, exceto a BIES2. Como conclusão, considera-se essencial para uma instituição que sua biblioteca ganhe posição de destaque e protagonismo, trabalhando para a divulgação de seus serviços, canais de comunicação e, principalmente, para atender as necessidades de seus usuários.

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



## XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

TEMA CENTRAL: Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas:  
como as bibliotecas podem contribuir com a implementação da Agenda 2030

### INFORMATION SERVICES IN UNIVERSITY LIBRARIES: a comparative study among libraries of higher education institutions in the city of Juazeiro do Norte, Ceará

#### ABSTRACT

This article presents a comparative study between the information services of libraries of public and private Higher Education Institutions in the city of Juazeiro do Norte, Ceará. It aims to identify the elements that characterize the services offered by the libraries of Higher Education Institutions of the aforementioned city. As for the research method, it has a descriptive-exploratory character, inserted in the qualitative approach. The research field consists of seven libraries of Higher Education Institutions of the city of Juazeiro do Norte (CE), three of the public network (composed of small libraries, Federal University, State and Federal Institute, named in the research by BIES1, BIES2, BIES3), and four from the private sphere (composed of small libraries, University Center and Colleges, named in the research by BIES4, BIES5, BIES6, BIES7). As a result, it is pointed out that six BIES advertise, in their institutional portal, the provision of basic information services, such as: home loan, bibliographic switching, list of websites for surveys, reference service and online catalog, except BIES2. As a conclusion, it is considered essential for an institution that its library gain a prominent position and protagonism, working for the dissemination of its services, communication channels and, mainly, to meet the needs of its users.

**Keywords:** Information services. Academic libraries – Juazeiro do Norte (Brazil). Higher education institutions – Juazeiro do Norte (Brazil).

## 1 INTRODUÇÃO

A presente pesquisa trata sobre um estudo comparativo dos serviços de informação em Bibliotecas Universitárias de Instituições de Ensino Superior da cidade de Juazeiro do Norte, Ceará.

Ao desempenharem o papel de mediadoras e transformadoras na formação de competências desenvolvidas no espaço acadêmico e no atendimento às necessidades



## XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

TEMA CENTRAL: Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas:  
como as bibliotecas podem contribuir com a implementação da Agenda 2030

informacionais de suas comunidades (interna ou externa), as Bibliotecas Universitárias se destacam no processo ensino-aprendizagem nas instituições as quais pertencem, subsidiando a apropriação da informação pelo usuário.

A Biblioteca Universitária (BU), segundo estudos realizados na área, se classifica como a instância que possibilita às instituições de educação superior atenderem “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 ambiente de informação engajado com a missão da instituição e que presta serviços de informação conforme as exigências do Ministério da Educação (MEC), oferecendo a seus usuários diferentes suportes informacionais necessários ao tripé ensino, pesquisa e extensão, ela deve ajustar um ambiente físico apropriado para a realização das atividades acadêmicas.

O estudo 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.

Este 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 propósito de compreender as especificidades dos serviços prestados entre instituições de ensino público e particular da cidade supracitada.

## 2 BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA

O homem, desde sua primazia como um ser social, sentiu a necessidade de preservar as suas próprias informações com o intuito mesmo que inconsciente, de disseminá-las às novas gerações. A biblioteca surge nesse contexto, como o ambiente capaz de manter essas



## XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

TEMA CENTRAL: Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas:  
como as bibliotecas podem contribuir com a implementação da Agenda 2030

informações, tendo como atributos primordiais, armazenar, organizar e difundir o conhecimento humano, seja qual for o seu objetivo.

Hoje, a maioria das bibliotecas inserem-se nas organizações de conhecimento, sendo denominadas como instituições que propiciam serviços informacionais à comunidade a que estão agregadas, cooperando para o desenvolvimento da pesquisa e do conhecimento, exercendo a função principal de circular informações pertinentes àqueles que a necessitam.

Como exemplo de biblioteca, referencia-se a Biblioteca Universitária ou as Bibliotecas de Instituições de Ensino Superior (BIES), incorporadas à universidade, centro universitário e faculdades.

Por conseguinte, Macedo e Dias (1992, p. 43) explicitam que o objetivo geral e essencial de uma BU seria “promover a interface entre os usuários e a informação estocada na biblioteca”, organizando coleções, disseminando a informação e a orientação de seu uso, controlando operacionalmente o sistema de informação.

Neste contexto, a BU tem como princípio fundamental oferecer serviços e produtos informacionais de acordo com sua rede de usuários, sendo estes caracterizados por professores, funcionários, alunos, como também pesquisadores externos, sendo o objetivo principal da biblioteca, satisfazer esses usuários por meio de um acervo organizado, atualizado e pertinente à comunidade.

Mas como em qualquer realidade, as BUs também precisam se adequar às novas demandas informacionais como por exemplo, o uso das tecnologias nos ambientes de informação, que, a cada dia, mudam o formato tradicional da biblioteca, proporcionando via comunicação em rede e meio eletrônico, novas formas de conexão entre os usuários e os sistemas. Para Miguel (2004, p. 8):

[...] às bibliotecas universitárias está reservado o papel de repensar suas atividades e funções, procurando adaptar-se aos novos modelos organizacionais e assim extrair das tecnologias disponíveis o substrato para o aperfeiçoamento na prestação de serviços e na eficaz utilização de suas informações.



## XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

TEMA CENTRAL: Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas:  
como as bibliotecas podem contribuir com a implementação da Agenda 2030

Tendo como seu enfoque principal disseminar as informações armazenadas em seus ambientes, a Biblioteca Universitária precisa a cada instante se manter atenta com as inovações tecnológicas e se apropriar dessas ferramentas com o propósito de melhoria contínua dos serviços prestados, visando sempre a satisfação de seus usuários reais e potenciais.

Utilizando-se das ferramentas da internet, a biblioteca se torna mais visível, mais presente no meio comunicacional. Cunha (2000, p. 79), afirma que as bibliotecas universitárias

continuarão a incorporar materiais de todas as formas às suas coleções físicas, mas igual importância terá a informação sobre aquilo que não está armazenado localmente. Se as bibliotecas falharem em incorporar a responsabilidade de gerenciamento da informação armazenada em outros lugares [...], elas poderão ser substituídas por empresas comerciais provedoras de informação ou por intermediários da informação.

Desta forma, as bibliotecas têm encarado um dos seus maiores desafios, que é o de acompanhar as mudanças tecnológicas e conciliar aos serviços das bibliotecas tradicionais mais serviços e produtos virtuais e eletrônicos. Conforme Cunha (2000, p. 80) "à medida que a informação digital se expande, as bibliotecas universitárias enfrentam os desafios de prover fácil acesso desses documentos a seus usuários".

Assim, os bibliotecários não podem restringir suas atividades somente aos espaços e acervos físicos da biblioteca, precisam adequar-se às transformações tecnológicas ocorridas tanto na sociedade como nos serviços de informação oferecidos na atualidade. Neste contexto, a biblioteca transpõe barreiras físicas e assume papel importante no meio digital.

Em suma, a atuação do bibliotecário em uma BU é balizada no dinamismo e qualificação constante, primando sempre pela qualidade na prestação de serviços. Exige-se também a postura de um profissional diferenciado, capaz de ir além do universo de paredes da biblioteca, objetivando sempre a satisfação dos usuários da informação.





## XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

TEMA CENTRAL: Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas:  
como as bibliotecas podem contribuir com a implementação da Agenda 2030

### 3 SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

Os ambientes de informação passam por constantes adaptações e transformações, sobretudo em relação aos seus produtos e serviços, sob o desiderato de atender às necessidades informacionais de suas comunidades, bem como o corolário da qualidade total em todos os seus processos organizacionais, inclusive na qualidade em serviços de informação com foco no usuário.

Rozados (2004, p. 25) denomina o serviço de informação como “todo o processo de auxílio ao leitor na busca da informação ou na satisfação de suas necessidades de informação”.

Convém elucidar que existem outras terminologias atreladas à atividade de facilitar o acesso à informação pelo usuário, como exemplo: serviço de referência, serviço de buscas documentais, serviços de consultas, serviço de orientação, variando conforme a tipologia das informações prestadas.

Destarte, no contexto deste artigo, assume-se a denominação serviços de informação, sobretudo na ambiência da Biblioteca Universitária, pois trata-se de uma concepção ampla e derivativa dos demais conceitos, como: serviço de referência.

No entendimento de Foskett (1969) a biblioteca é considerada um serviço de informação e o papel social desse serviço é investigar o que se conhece a respeito de determinado assunto, proporcionando ao usuário tanta informação quanto seja necessária, a fim de preencher uma lacuna em seu conhecimento.

Ainda conforme Foskett (1969) o termo serviço de informação configura-se notavelmente no campo das pesquisas científicas e industriais. A Revolução Industrial, ocorrida no Século XIX, foi um marco expressivo do padrão apresentado nos serviços prestados pelas bibliotecas, devido à formação das sociedades científicas e o crescimento exponencial de publicações.



**XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA,  
DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**

TEMA CENTRAL: Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas:  
como as bibliotecas podem contribuir com a implementação da Agenda 2030

Pondera-se que a área de serviços de informação carece de proposições conceituais, pois os autores dissertam acerca de suas características, funções, sem discutir sobre o que eles são (ROZADOS, 2004).

Por conseguinte, elenca-se os serviços de informação tradicionais e os de caráter moderno, mediados pelas tecnologias, em Bibliotecas Universitárias brasileiras.

**Quadro 1 – Serviços de informação ofertados em Bibliotecas Universitárias brasileiras**

<b>Serviços de informação tradicionais</b>	<b>Serviços de informação mediados pelas tecnologias</b>
Empréstimo domiciliar manual; Renovação manual; Reserva manual; Consulta local; Emissão de nada consta manual; Visita orientada sobre o uso da biblioteca e do acervo (presencial); Catálogo impresso	Empréstimo domiciliar por meio de identificação biométrica (digital) e senha; Autoempréstimo; Renovação <i>on-line</i> ; Reserva <i>on-line</i> ; Emissão de nada consta <i>on-line</i> ; Visita orientada virtual; Catálogo <i>on-line</i> e via sistema.
Levantamento bibliográfico.	Levantamento bibliográfico (via sistema, base de dados); Normalização de trabalhos acadêmicos; Comutação bibliográfica; Acesso livre à internet.
Elaboração de Ficha catalográfica.	Sistema <i>on-line</i> para geração automática de ficha catalográfica; <i>Scanner</i> /Digitalização, fotocópia e impressão de documentos; Aplicativo de biblioteca para dispositivos móveis.
Serviço de referência presencial.	Serviço de referência virtual; <i>Templates</i> - modelos de trabalhos acadêmicos em diversos formatos; Tutoriais.
Serviços para pessoas com deficiência: Solicitação de intérpretes da Língua Brasileira de Sinais (Libras).	Serviços para pessoas com deficiência: Digitalização e/ou conversão de materiais bibliográficos em formatos acessíveis; Transcrição de textos para o Braille; Disponibilização de recursos de tecnologias assistivas - Non Visual Desktop Access (NVDA), DOSVOX, ORCA; videoaula em Libras.
Capacitação de usuários por meio de treinamentos presenciais (não mediados por tecnologias).	Capacitação de usuários por meio de treinamentos presenciais ou modalidade de Educação a Distância (EAD): Normalização; Gerenciadores de referências - <i>EndNote Basic</i> , <i>Mendeley</i> , Mecanismo <i>on-line</i> para Referências (MORE), <i>Zotero</i> ; Catálogo <i>on-line</i> (versões web e mobile); Portal de livros eletrônico; Bases de dados nacionais e



## XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

TEMA CENTRAL: Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas:  
como as bibliotecas podem contribuir com a implementação da Agenda 2030

	internacionais de acesso aberto ou restrito, ofertadas mediante assinatura do Portal de Periódicos da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES); Currículo lattes; Mídias sociais acadêmicas e identificadores de autor; <i>Google</i> acadêmico; Noções de ética em pesquisa científica; plágio no contexto acadêmico, dentre outros.
--	--

Fonte: Elaborado pelas autoras.

Vale ressaltar, que os produtos e serviços de informação ofertados pelas bibliotecas universitárias brasileiras, de caráter presencial ou virtual, são disponibilizados sob demanda, considerando os estudos de usuários, bem como, as exigências do mercado e os recursos humanos, materiais e financeiros disponíveis.

Neste entendimento, Duarte (2012, p. 73) ressalta que “um bom profissional da informação deve conhecer o usuário de sua instituição não apenas através das impressões do contato cotidiano, mas a partir de estudos sistemáticos e cientificamente fundamentados, se quiser realmente oferecer um serviço centrado no usuário.”

## 4 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).





**XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA,  
DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**

TEMA CENTRAL: Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas:  
como as bibliotecas podem contribuir com a implementação da Agenda 2030

Quanto aos procedimentos técnicos da pesquisa, adotar-se-á o método comparativo dos serviços ofertados pelas bibliotecas supramencionadas, com o apoio da informação contida em seus respectivos sites. Destaca-se ainda, quanto aos meios técnicos da investigação, a utilização da pesquisa bibliográfica em periódicos, teses, anais de congresso, livros impressos e eletrônicos sobre serviços de informação, bibliotecas universitárias e, a pesquisa documental, por se tratar de consultas em sites oficiais e redes sociais, 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. Realiza-se também um levantamento acerca do uso de redes sociais pelas referidas bibliotecas, com o intuito de verificar a aproximação direta com os usuários, já que essas ferramentas “proporcionam as atitudes dos usuários, as quais se resumem em fazer aproveitamento da inteligência coletiva e fazer com que os usuários colaborem através de conteúdos sociais em forma diversificada, como por exemplo, etiquetas ou comentários.” (BRITO; SILVA, 2010, p. 6).

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 pelo menos sete bibliotecas, sejam públicas ou privadas e analisar as características dos serviços ofertados pelas bibliotecas selecionadas. Foram caracterizados também os seguintes aspectos: tipo de biblioteca, serviços ofertados, tipo de atendimento (presencial ou *on-line*); mapeamento e elaboração de quadro comparativo dos serviços oferecidos, conforme relatado acima.



**XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA,  
DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**

TEMA CENTRAL: Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas:  
como as bibliotecas podem contribuir com a implementação da Agenda 2030

## 5 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Considera-se importante que os serviços ofertados por uma biblioteca universitária sejam representados por meio de valores alicerçados na superação dos resultados alcançados sobre os recursos utilizados. Esta ideia, apresentada por Silva, Schons e Rados (2006), é utilizada para fundamentar e caracterizar os principais serviços de informação no contexto das Bibliotecas Universitárias.

Para tanto, apresenta-se o seguinte quadro:

Quadro 2 – Valor agregado aos serviços de informação nas bibliotecas universitárias

<b>Serviço de informação</b>	<b>Serviço de informação com valor agregado</b>
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>on-line</i>	Acesso ao catálogo <i>on-line</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 de 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 *on-line*.

Revela-se a seguir o Quadro 3, 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



**XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA,  
DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**

TEMA CENTRAL: Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas:  
como as bibliotecas podem contribuir com a implementação da Agenda 2030

agregado do Quadro 2. O “Não informa” que dizer que não foi encontrada no *site* da BIES qualquer característica sobre o tipo de serviço buscado.

Quadro 3 – Comparativo entre os serviços de informação das BIES

Serviço / Biblioteca	Empréstimo domiciliar	Comutação bibliográfica	Relação de <i>websites</i>	Serviço de referência	Catálogo <i>on-line</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 da BIES2 ter uma página vinculada ao portal principal da IES, as únicas informações apresentadas são o nome da biblioteca e do bibliotecário, o e-mail para contato do bibliotecário e um link para consulta *on-line* 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 *on-line* 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

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

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



## XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

TEMA CENTRAL: Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas:  
como as bibliotecas podem contribuir com a implementação da Agenda 2030

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 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 da publicização dos serviços em meio eletrônico, tanto para a biblioteca como para a IES.

Atualmente, em sites de grandes instituições, é quase que obrigatória a inserção de botões para o compartilhamento de redes sociais. Posto isto, além da busca pelos serviços, foi feita também uma pesquisa nos sites das bibliotecas sobre a apresentação de botões para o compartilhamento de suas redes sociais (da própria biblioteca).

A BIES1 apresenta apenas o botão de “curtir” o artigo de apresentação e de “tweetar” o link da biblioteca. A BIES2 apresenta apenas os botões das redes sociais da própria instituição, que são *Facebook*<sup>3</sup>, *Instagram*<sup>4</sup> e *Twitter*<sup>5</sup>. A BIES3 também apresenta apenas os

<sup>3</sup> No *Facebook* é possível criar um perfil e interagir com outras pessoas conectadas ao site, através de trocas de mensagens instantâneas, compartilhamentos de conteúdos e curtidas nas postagens dos usuários. Fonte: AGUIAR, Adriana. **Facebook**: tudo sobre a rede social mais usada no mundo. Belo Horizonte: Rock Content, 2017. Não paginado. Disponível em: <<https://marketingdeconteudo.com/facebook/>>. Acesso em: 11 nov. 2017.

<sup>4</sup> O *Instagram* é uma rede social onde um usuário pode postar fotos e vídeos de curta duração, e interagir com as publicações de outras pessoas através de curtidas e comentários. Fonte: AGUIAR, Adriana. **Instagram**: saiba tudo sobre esta rede social. Belo Horizonte: Rock Content, 2017. Não paginado. Disponível em: <<https://marketingdeconteudo.com/instagram/>>. Acesso em: 11 nov. 2017.

<sup>5</sup> O *Twitter* é uma rede social que oferece um espaço para o usuário postar sua mensagem e interagir com os demais usuários. Fonte: BARRETO, Diogo. **Introdução ao Twitter**. [Rio de Janeiro]: Blog de Marketing Digital, 2017. Não paginado. Disponível em: <<http://blogdemarketingdigital.com.br/o-que-e-twitter-para-que-serve/>>. Acesso em: 11 nov. 2017.



## XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

TEMA CENTRAL: Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas:  
como as bibliotecas podem contribuir com a implementação da Agenda 2030

botões das redes sociais da própria instituição, que são *Facebook*, *Youtube*<sup>6</sup>, *Instagram*, *Twitter*, *Soundcloud*<sup>7</sup> e *Flickr*<sup>8</sup>. Assim com as anteriores, a BIES4 também apresenta botões apenas da instituição em que a biblioteca é vinculada, que são *Facebook*, *Youtube*, *Twitter* e *Instagram*. A BIES5 indica apenas o *blog* da própria instituição. A BIES6 também aponta apenas as redes sociais da instituição, que são *Facebook*, *Youtube*, *Twitter*, *Instagram* e *Google+*<sup>9</sup>. Assim como a BIES6, a BIES7 apresenta essas mesmas redes sociais, além de *Linkedin*<sup>10</sup>. Ou seja, nenhuma das BIES indica em suas páginas um botão para o direcionamento de suas redes sociais.

Entretanto, após o levantamento nos sites, pesquisou-se em seguida na rede social de maior utilização nacional, o *Facebook*, se essas bibliotecas apresentariam páginas próprias. O resultado foi o seguinte: as três bibliotecas das Instituições de Ensino Superior públicas, BIES1, BIES2 e BIES3, apresentam páginas no *Facebook* com um razoável número de seguidores, sendo que a BIES3 possui várias páginas existentes, delimitadas conforme o *campus*. Já a BIES4, particular, possui uma conta de perfil pessoal no *Facebook*. Não foram encontrados perfis ou páginas das BIES5, BIES6 e BIES7.

<sup>6</sup> O *Youtube* permite que os usuários coloquem seus próprios vídeos na rede, podendo ser visualizados por qualquer pessoa no mundo inteiro. Fonte: DANTAS, Tiago. **Youtube**. [Goiânia]: Brasil Escola, 2017. Não paginado. Disponível em: <<http://brasilescuela.uol.com.br/informatica/youtube.htm>>. Acesso em: 11 nov. 2017.

<sup>7</sup> O *Soundcloud* é um aplicativo em que é possível escutar, compartilhar e gravar músicas. Fonte: TECHTUDO. **SoundCloud**. Rio de Janeiro, 2013. Não paginado. Disponível em: <<http://www.techtudo.com.br/tudo-sobre/soundcloud.html>>. Acesso em: 11 nov. 2017.

<sup>8</sup> Além de imagens, no *Flickr* também se encontram vídeos, serviços e uma plataforma para discussões entre grupos semelhantes à de serviços de rede social. Fonte: AMOROSO, Danilo. **O que é Flickr?** [São Paulo]: TecMundo, 2008. Não paginado. Disponível em: <<https://www.tecmundo.com.br/imagem/779-o-que-e-flickr-.htm>>. Acesso em: 11 nov. 2017.

<sup>9</sup> Semelhante ao *Facebook*, o *Google+* é uma rede social criado pelo Google. Fonte: FIGUEIREDO, Paulo. **Quinze funções do Google+ que vão surpreender você**. [Rio de Janeiro]: TechTudo, 2014. Não paginado. Disponível em: <<http://www.techtudo.com.br/dicas-e-tutoriais/noticia/2014/02/quinze-funcoes-do-google-que-va-surpreender-voce-veja-lista.html>>. Acesso em: 11 nov. 2017.

<sup>10</sup> O *Linkedin* é uma rede social voltada para relacionamentos profissionais. Fonte: PARA que serve o *Linkedin?* **Folha de S. Paulo**, São Paulo, 13 jun. 2016. Não paginado. Disponível em: <<http://www1.folha.uol.com.br/mercado/2016/06/1781154-para-que-serve-o-linkedin-veja-dicas-de-como-usar.shtml>>. Acesso em: 11 nov. 2017.





## XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

TEMA CENTRAL: Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas:  
como as bibliotecas podem contribuir com a implementação da Agenda 2030

Além de sites atualizados, é de fundamental importância que as bibliotecas possuam contas em redes sociais, visto a facilidade de interação com os usuários por meio desses canais e devido à compreensão do espaço virtual como ambiente profícuo de interlocução entre o usuário e a biblioteca universitária (GOMES; SANTOS, 2009).

## 6 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 todos os serviços de informação básicos como: empréstimo domiciliar, comutação bibliográfica, relação de *websites* para pesquisas, serviço de referência e catálogo *on-line* e, que seis BIES's publicizam, em seu portal institucional, a prestação de serviços de informação básicos relatados acima, exceto a BIES2.

Aponta-se que a oferta de serviços de informação identificada nos portais das sete BIES são padronizadas de acordo com a tipologia da instituição (centro universitário, faculdade, universidade – particulares ou públicas) a que pertencem e o grau de importância dado a biblioteca.

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 de seus serviços, canais de comunicação e, principalmente, para atender as necessidades de seus usuários.



## XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

TEMA CENTRAL: Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas:  
como as bibliotecas podem contribuir com a implementação da Agenda 2030

### REFERÊNCIAS

AGUIAR, Adriana. **Facebook**: tudo sobre a rede social mais usada no mundo. [Belo Horizonte]: Rock Content, 2017. Não paginado. Disponível em: <<https://marketingdeconteudo.com/facebook/>>. Acesso em: 11 nov. 2017.

\_\_\_\_\_. **Instagram**: saiba tudo sobre esta rede social. [Belo Horizonte]: Rock Content, 2017. Não paginado. Disponível em: <<https://marketingdeconteudo.com/instagram/>>. Acesso em: 11 nov. 2017.

AMOROSO, Danilo. **O que é Flickr?** [São Paulo]: TecMundo, 2008. Não paginado. Disponível em: <<https://www.tecmundo.com.br/imagem/779-o-que-e-flickr-htm>>. Acesso em: 11 nov. 2017.

BARRETO, Diogo. **Introdução ao Twitter**. [Araruama]: Blog de Marketing Digital, 2017. Não paginado. Disponível em: <<http://blogdemarketingdigital.com.br/o-que-e-twitter-para-que-serve/>>. Acesso em: 11 nov. 2017.

BRITO, Jorgivânia Lopes; SILVA, Patrícia Maria. A biblioteca 2.0 e suas ferramentas de colaboração e interação: como aplicá-las no fazer bibliotecário?. **Biblionline**, João Pessoa, v. 6, n. 1, p. 149-159, jan./jun. 2010. Disponível em: <<http://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/biblio/article/view/4910/3715>>. Acesso em: 12 nov. 2017.

CUNHA, Murilo Bastos. Construindo o futuro: a biblioteca universitária brasileira em 2010. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n. 1, p. 71-89, jan./abr. 2000. Disponível em: <<http://w.scielo.br/pdf/ci/v29n1/v29n1a8.pdf>>. Acesso em: 4 nov. 2017.

DANTAS, Tiago. **Youtube**. [Goiânia]: Brasil Escola, 2017. Disponível em: <<http://brasilecola.uol.com.br/informatica/youtube.htm>>. Acesso em: 11 nov. 2017.

DUARTE, Adriana Bogliolo Sirihal. Mediação da informação e estudos de usuários: interrelações. **InCID**: Revista de Ciência da Informação e Documentação, Ribeirão Preto, v. 3, n. 1, p. 70-86, jan./jun. 2012. Disponível em: <<https://www.revistas.usp.br/incid/article/view/42370/46041>>. Acesso em: 7 nov. 2017.

FIGUEIREDO, Paulo. **Quinze funções do Google+ que vão surpreender você**. [Rio de Janeiro]: TechTudo, 2014. Não paginado. Disponível em: <<http://www.techtudo.com.br/dicas-e-tutoriais/noticia/2014/02/quinze-funcoes-do-google-que-va-surpreender-voce-veja-lista.html>>. Acesso em: 11 nov. 2017.

FOSKETT, Douglas John. **Serviço de informação em bibliotecas**. São Paulo: Polígono, 1969.

GOMES, Henriette Ferreira; SANTOS, Raquel do Rosário. Bibliotecas universitárias e a mediação da informação no ambiente virtual: informações, atividades e recursos de comunicação disponíveis em sites. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 10., 2009, João



XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA,  
DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

TEMA CENTRAL: Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas:  
como as bibliotecas podem contribuir com a implementação da Agenda 2030

Pessoa. **Anais eletrônicos...** João Pessoa: UFPB, 2009. p. 1-18. Disponível em: <<http://enancib.ibict.br/index.php/enancib/xenancib/paper/viewFile/3208/2334>>. Acesso em: 18 nov. 2017.

LÜCK, Esther Hermes *et al.* A biblioteca universitária e as diretrizes curriculares do ensino de graduação. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 11., 2000, Florianópolis. **Anais eletrônicos...** Florianópolis: UFSC, 2000. p. 1-17. Disponível em: <[snbu.bvs.br/snbu2000/docs/pt/doc/t024.doc](http://snbu.bvs.br/snbu2000/docs/pt/doc/t024.doc)>. Acesso em: 11 jul. 2017.

MACEDO, Neusa Dias de; DIAS, Maria Matilde Kronka. Subsídios para a caracterização da biblioteca universitária. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 25, n. 3/4, p. 40-47, jul./dez. 1992. Disponível em: <<http://www.brapci.inf.br/index.php/article/download/19219>>. Acesso em: 3 nov. 2017.

MACIEL, Alba Costa; MENDONÇA, Marília Alvarenga Rocha. **Bibliotecas como organizações**. Rio de Janeiro: Interciência, 2000.

MIGUEL, Nadya Maria Daps; AMARAL, Rejane Rosa do. A Biblioteca Universitária e as Novas Tecnologias. **Interagir**: pensando a extensão, Rio de Janeiro, n. 6, p. 17-23, ago./dez. 2004. Disponível em: <<https://goo.gl/XF1p2a>>. Acesso em: 31 out. 2017.

PARA que serve o *Linkedin*? **Folha de S. Paulo**, São Paulo, 13 jun. 2016. Não paginado. Disponível em: <<http://www1.folha.uol.com.br/mercado/2016/06/1781154-para-que-serve-o-linkedin-veja-dicas-de-como-usar.shtml>>. Acesso em: 11 nov. 2017.

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 eletrônicos...** Curitiba: ABEPRO, 2002. p. 1-8. Disponível em: <[http://www.abepro.org.br/biblioteca/enegep2002\\_tr26\\_1325.pdf](http://www.abepro.org.br/biblioteca/enegep2002_tr26_1325.pdf)>. Acesso em: 10 jul. 2017.

RADOS, Gregório Jean Varvakis; VALERIM, Patrícia; BLATTMANN, Ursula. 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.oocities.org/ublattmann/papers/valor.html>>. Acesso em: 11 jul. 2017.

ROZADOS, Helen Beatriz Frota. **Indicadores como ferramenta para gestão de serviços de informação tecnológica**. 2004. 238 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2004. Disponível em: <<https://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/5668/000429419.pdf?sequence=1>>. Acesso em: 2 nov. 2017.

SILVA, Fabiano Couto Corrêa da; SCHONS, Claudio Henrique; RADOS, Gregório Jean Varvakis. A gestão de serviços em bibliotecas universitárias: proposta de modelo. **Informação & Informação**, Londrina, v. 11, n. 2, p. 1-18, jul./dez. 2006. Disponível em:



**XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA,  
DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**

TEMA CENTRAL: Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas:  
como as bibliotecas podem contribuir com a implementação da Agenda 2030

<<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/1691/1442>>. Acesso em: 10 jul. 2017.

TECHTUDO. **SoundCloud**. Rio de Janeiro, 2013. Não paginado. Disponível em:  
<<http://www.techtodo.com.br/tudo-sobre/soundcloud.html>>. Acesso em: 11 nov. 2017.