



# 30<sup>º</sup> CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO



25 a 29 de novembro 2024

**Bibliotecas Fortes:**  
**Sociedade Democrática Recife, PE**

Eixo 5 - Gestão e liderança em movimento

Modalidade: Trabalho completo

## **Cadê o usuário? Aperfeiçoando os produtos e serviços das Bibliotecas Universitárias na perspectiva dos usuários**

*Where is the user? Improving university library products and services from the user  
perspective*

**Jamilli Cristina da Silva Quaresma** – Universidade Federal da Bahia (UFBA)

**Ivana Aparecida Borges Lins** – Universidade Federal da Bahia (UFBA)

**Karolina Duarte da Costa** – Universidade Federal da Bahia (UFBA)

**Resumo:** Relato de experiência do “SIBI: produtos e serviços”, que busca através do serviço de referência e da capacitação do usuário divulgar as variadas ferramentas que facilitam o acesso de conteúdos para pesquisas. Trata-se de um estudo descritivo sobre a execução do projeto, demonstra o alcance das ações através da coleta de dados quali-quantitativa. O resultado evidencia o interesse da comunidade acadêmica em conhecer os produtos e serviços refletindo o engajamento do público ao participar da iniciativa. Conclui que o projeto dinamiza o papel das Bibliotecas Universitárias contribuindo com informações importantes para comunidade acadêmica quanto ao acesso a conteúdos informacionais.

**Palavras-chave:** Bibliotecas Universitárias. Serviço de referência. Capacitação de usuários.

**Abstract:** Experience report of “SIBI: products and services”, which seeks, through reference services and user training, to disseminate the various tools that facilitate access to content for research. This is a descriptive study on the execution of the project, demonstrating the scope of the actions through qualitative and quantitative data collection. The result highlights the academic community's interest in learning about products and services, reflecting the public's engagement in participating in the initiative. It concludes that the project boosts the role of University Libraries by contributing important information to the academic community regarding access to informational content.

**Keywords:** University. Libraries. Reference service. User training.





## 1 INTRODUÇÃO

A Biblioteca Universitária (BU) se constitui em um espaço sociocultural e de aprendizagem onde ocorrem trocas e interações no âmbito da comunidade acadêmica. Os conteúdos informacionais organizados e disponibilizados, visam o atendimento presencial ou virtual, realçam a sua importante contribuição para a formação de novos saberes, principalmente, quando o foco é o acesso à informação de qualidade e confiável.

De acordo com Ortega y Gasset (2006), que define a BU da seguinte maneira:

A biblioteca universitária deve ser o lugar onde a comunidade acadêmica encontra não apenas a informação necessária para seus estudos e pesquisas, mas também o espaço para a reflexão crítica e a formação de novos conhecimentos. É um instrumento essencial para a atividade intelectual e o desenvolvimento do espírito crítico dos estudantes e professores.

Esse conceito reflete a ideia de que a biblioteca universitária é mais do que um repositório de livros, mas sobretudo como um espaço de aprendizagem ativa e uma ferramenta fundamental para o desenvolvimento acadêmico e científico.

Tendo em vista as transformações sócio-políticas e culturais ocorridas nas últimas décadas, a informação se tornou um insumo promotor de novas posturas e modelos de produção do conhecimento. Assim, para acompanhar os avanços tecnológicos de acesso e uso da informação, a BU torna-se cada vez mais híbrida, sem desconsiderar que grande parte dos processos de organização da informação se efetiva por meio tradicional, fisicamente instituído.

Nesse cenário, as BUs adequam os fluxos dos serviços e produtos disponibilizados em seus ambientes, usufruindo dos recursos das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs), o que provoca grandes e profundas transformações no modelo tradicional de funcionar, sendo possível elencar as seguintes mudanças (CUNHA, 2011; LEVINE-CLARK, 2014; WARD, 2015 apud SOUZA, 2021):

- diminuição de espaços físicos e reduções orçamentárias para manutenção de coleções completas;
- digitalização de diversas fontes de informação e publicação de fontes de informação em acesso aberto;
- aumento da aquisição de publicações eletrônicas (e-books, periódicos eletrônicos, etc.);



- ampliação de coleções especiais pautadas na memória com fontes de informação de discentes e docentes
- criação de repositórios institucionais, bibliotecas digitais e congêneres;
- compartilhamento de dados científicos (e-science) hospedados em diferentes bases de dados institucionais;
- infraestrutura tecnológica para o compartilhamento de fontes de informação;
- atendimento aos interesses de autores e editores como acessibilidade, compartilhamento e visibilidade da produção acadêmica;

Por outro lado, de acordo com o pensamento de diversos autores, vários desafios emergem e precisam ser enfrentados pelos gestores das BUs, visando o atendimento das demandas e exigências dos sujeitos informacionais em suas pesquisas dentro da universidade (CUNHA, 2011; LEVINE-CLARK, 2014; WARD, 2015 apud SOUZA, 2021):

- a manutenção de uma infraestrutura tecnológica inovadora para o tratamento, à organização, à disponibilização, o uso e à gestão de informações em diversos formatos e conteúdos;
- desenvolvimento de serviços e recursos de apoio à preservação digital, à segurança dos dados (especialmente os dados de pesquisas), ao acesso (aberto) e ao controle (qualidade) dos metadados, contemplando diversas políticas de direitos autorais (licenças de uso);
- capacitação profissional para lidar com os novos recursos e conteúdos informacionais;
- gerenciar as infraestruturas físicas e digitais da biblioteca de modo a permitir aprendizagem mais interativa e colaborativa;
- adaptar as diversas tecnologias disponíveis aos serviços da biblioteca universitária;
- promover mudanças organizacionais, que contemplem fluxos de trabalho e dinâmica de funcionamento de serviços, em especial os serviços de referência com vistas a promover a competência em informação dos usuários no apoio às pesquisas.

Frente a estas questões, o presente trabalho tem como objetivo relatar a experiência do Projeto "SIBI: Produtos e Serviços", uma iniciativa desenvolvida pelo



Sistema Universitário de Bibliotecas da Universidade Federal da Bahia (SIBI/UFBA). Este projeto visa promover, por meio do serviço de referência e da capacitação dos usuários, a utilização de diversas ferramentas que facilitam o acesso e a recuperação de informações para pesquisas acadêmicas e científicas. A principal meta desta iniciativa é destacar a importância da biblioteca no contexto acadêmico e científico, evidenciando seu papel crucial no suporte à pesquisa e à produção de conhecimento.

O Projeto “SIBI: produtos e serviços” se destaca por sua abordagem inovadora ao buscar a proximidade com os usuários, percorrendo as unidades de ensino e as Bibliotecas da UFBA com o intuito de apresentar aos docentes, discentes e técnicos administrativos os produtos e serviços das bibliotecas. Esta atividade visa aprimorar o acesso às informações, física ou virtualmente organizadas, orientando os usuários sobre como otimizar suas buscas e, assim, melhorar a recuperação de informações.

Trata-se de um estudo descritivo que narra os caminhos percorridos por profissionais que atuam no SIBI/UFBA - Bibliotecários(as) elencando os objetivos do Projeto “SIBI: produtos e serviços” e apresentando o alcance das ações através da coleta de dados quali-quantitativa.

## **2 O SISTEMA UNIVERSITÁRIO DE BIBLIOTECAS DA UFBA - SIBI/UFBA**

O papel das BUs é essencial e pode ser compreendida como o "coração" de uma instituição de ensino superior, sendo responsável por alimentar a pesquisa, o ensino e a extensão. Um local de convergência de todos os processos de produção e disseminação do conhecimento, sendo não apenas um espaço físico, mas um ambiente dinâmico que reflete e contribui para a inovação e a transformação social, essencial para o desenvolvimento acadêmico, no fomento à pesquisa e à formação integral dos estudantes e pesquisadores.

Nessa perspectiva, um sistema de bibliotecas é visto como um órgão administrador, responsável por gerir o conjunto de unidades de informação em determinada instituição acadêmica, conduzindo, de modo holístico, todas as atividades relacionadas às bibliotecas no âmbito universitário, agindo assim estrategicamente. (CALHEIRA; SILVA, 2008)



O SIBI/UFBA é um órgão estruturante da Universidade federal da Bahia (UFBA) sendo gerenciado por uma Superintendência, vinculada diretamente à Reitoria, conforme o Estatuto da UFBA no art. 32º e do Regimento Interno da UFBA no Capítulo 4 Seção II art. 32º e 33º, com o objetivo de articular, coordenar, promover, superintender e fiscalizar o funcionamento sistêmico das Bibliotecas da UFBA, a fim de oferecer suporte ao desenvolvimento do ensino, da pesquisa, da criação, da inovação e da extensão.

O SIBI/UFBA gerencia 23 bibliotecas distribuídas pelos três Campi da universidade. Todas as bibliotecas do SIBI/UFBA têm uma equipe de técnicos administrativos e atendentes coordenadas por um bibliotecário. Essas bibliotecas são responsáveis pelo atendimento às necessidades de todos os membros da comunidade acadêmica no apoio ao ensino, pesquisa e extensão, mantendo estreitas relações com as unidades de ensino.

É importante para fins deste relato descrever as atividades desenvolvidas nas bibliotecas que compõem o SIBI/UFBA. A maioria das bibliotecas do SIBI é de livre acesso, ou seja, o usuário tem acesso ao acervo, as unidades possuem espaços de apoio aos usuários, salão de leitura, salas (ou mesas) de estudos individual e em grupo, área específica para guarda de acervo, atendimento ao estudante para consulta, empréstimo e devolução de exemplares. O atendimento ao estudante é realizado em espaços específicos e separados da área do acervo.

A infraestrutura física das Bibliotecas do SIBI/UFBA contempla equipamentos e mobiliários modernos, como mesas e cadeiras coletivas e individuais, sofás e puffs, computadores voltados para consulta do acervo, sistema de wi-fi para atender às necessidades dos usuários, reforçando a preocupação em transformar as bibliotecas em espaços de acesso e uso da informação, mas com um olhar afetivo para os discentes, de modo a tornar os espaços das BU em locais de acolhimento e convivência, tão indispensáveis a uma boa relação com esse público.

O SIBI/UFBA oferece à comunidade acadêmica os recursos informacionais, na medida em que é responsável pelos serviços de aquisição de acervo, tratamento da informação e normatização de serviços centralizados e, conseqüentemente, padronizados, facilitando o acesso ao acervo geral da Universidade, a consulta e o



empréstimo entre as bibliotecas. O acervo eletrônico adquirido é outro avanço que se destaca na contemporaneidade e que o Sistema se preocupa em acompanhar.

No que se refere à fontes de informação virtuais, o SIBI, como responsável pela gestão da informação e preservação da memória da UFBA, organiza e mantém os acervos científicos, artísticos e culturais hospedados nas bases de dados do Pergamum, Repositório Institucional e do Portal de Periódicos da UFBA. Com a finalidade de democratizar o acesso e uso de diferentes bases de dados nacionais ou estrangeiras, o SIBI orienta os usuários a realizar, em suas pesquisas, a identificação e levantamento de informações no Portal de Periódicos CAPES.

Desse modo o SIBI/UFBA oferece à toda comunidade acadêmica os principais produtos e serviços inerentes a qualquer biblioteca desse segmento, dentre eles: consulta ao acervo, empréstimo, devolução, reservas, comutação bibliográfica - COMUT, capacitação de usuários, bases de dados de acesso aberto, Portal da Capes, Portal de Periódicos da UFBA, livros digitais assinados pela UFBA, orientações para elaboração de fichas catalográficas, orientação para normalização de trabalhos acadêmicos e levantamentos bibliográficos, dentre outros serviços .

Atualmente os números do SIBI/UFBA são: acervo composto com aproximadamente 290 mil títulos, 850 mil exemplares, 79 mil usuários, 29 mil itens cadastrados no Repositório institucional, conta com 117 mil usuários ativos, 3910 livros digitais, 70 periódicos científicos eletrônicos, além de possuir uma ativa rede de comunicação e marketing institucional com Facebook, Instagram, Youtube e Site institucional.

Ao corroborar com o pensamento de Zaninelli, Nogueira e Horimi (2019) destaca-se como na sociedade contemporânea a oferta de produtos e serviços inovadores, diferenciados, atrativos e que agreguem conhecimento aos usuários é condição básica para a sobrevivência das bibliotecas. Entender as necessidades dos usuários é condição fundamental para que de fato haja sucesso no processo de inovação dos serviços das bibliotecas.

Os serviços e produtos de informação oferecidos pelas bibliotecas, voltados para pesquisa, ensino e extensão, devem estar em constante inovação e alinhados com as novas tecnologias e o perfil dos usuários que atendem. É fundamental que os bibliotecários adotem uma perspectiva dinâmica para continuamente aprimorar sua



atuação e garantir que esses serviços atendam de forma eficaz às necessidades em evolução dos usuários.

### **3 SIBI: PRODUTOS E SERVIÇOS**

O Projeto “SIBI: produtos e serviços” tem por objetivo levar informações importantes sobre as atividades desenvolvidas nas bibliotecas da UFBA para toda comunidade acadêmica. Busca através do serviço de referência e da capacitação do usuário apresentar as variadas ferramentas que facilitam o acesso, uso e recuperação de conteúdos para pesquisas tendo como ponto alto reforçar o valor da biblioteca.

O projeto em tela, ocorre no âmbito das unidades de ensino e nas Bibliotecas da UFBA, tem como público alvo docentes, discentes e técnicos administrativos e visa melhorar o acesso às informações física ou virtualmente organizadas, apontando caminhos para aprimorar as buscas e, conseqüentemente, a recuperação da informação.

Fundamentando-se nas características de um serviço de referência que conforme o pensamento de Lima e Araújo (2020) são serviços desenvolvidos pelos bibliotecários que permitem que as informações fluam de forma eficaz, possibilitando o acesso a qualquer tipo de documento que o usuário esteja buscando.

Rothstein (1990) define o serviço de referência como:

O processo de ajudar os usuários da biblioteca a encontrar informações e a utilizar os recursos disponíveis de forma eficiente, por meio de orientação direta e personalizada. É uma função essencial das bibliotecas, que envolve não apenas a resposta a perguntas específicas, mas também a promoção da competência informacional dos usuários.

Este conceito enfatiza o papel ativo dos bibliotecários em orientar e educar os usuários na busca e uso da informação, destacando a importância do serviço de referência como um elemento central na missão educacional das bibliotecas.

Visa, portanto, alcançar um público amplo e exigente. A cada plateia atendida, estruturam-se formatos de linguagem da apresentação dos conteúdos, visando a melhor compreensão dos participantes.

O projeto funciona mesclando o serviço de referência e a capacitação do usuário observando a competência em informação sobre todos os serviços disponíveis aos usuários nas bibliotecas, com destaques às variadas ferramentas que auxiliam no



processo de busca e recuperação de conteúdos para suas pesquisas. Um aspecto relevante do projeto é a intenção de reforçar a importância da biblioteca para a atividade acadêmica, o que ocorre por meio de uma espécie de visita guiada.

Para Campos (2004) a capacitação de usuários nas bibliotecas consiste nas ações educativas e de orientação que visam desenvolver a competência informacional dos indivíduos, capacitando-os a identificar suas necessidades de informação, localizar e acessar fontes de informação relevantes, e avaliar a qualidade e a pertinência dos dados encontrados. Esse processo é essencial para que os usuários possam exercer a cidadania plena e participar ativamente na sociedade do conhecimento.

Dessa maneira destaca o papel das bibliotecas como agentes educacionais, que não apenas fornecem acesso à informação, mas também capacitam os usuários a utilizar essa informação de forma crítica e consciente.

Dito isso, o projeto, que tem embasamento nos conceitos do serviço de referência e na capacitação de usuários, consiste na apresentação dos recursos de informação disponíveis para o desenvolvimento de pesquisas na UFBA, são eles: Apresentação do SIBI/UFBA, Sistema Pergamum, Repositório Institucional da UFBA, Portal de Periódicos da UFBA, Portal de Periódicos da Capes, Normas da ABNT e Acessibilidade Informacional. Tais pautas proporcionam ao usuário, uma visão das bases de dados em sua área de atuação e as estratégias de busca, assim como o acesso, avaliação e uso da informação.

O SIBI Produtos e Serviços promove a orientação dos usuários na utilização de recursos informacionais disponíveis nas bibliotecas, buscando um melhor desenvolvimento nas suas atividades acadêmicas, na mesma medida que as bibliotecas e bibliotecários do SIBI/UFBA aprimoram os seus serviços e contribuem para o desenvolvimento das competências informacionais desses usuário, ou sujeitos informacionais.

Isto posto, a orientação sobre as atividades desenvolvidas pela biblioteca são de suma importância, em especial, no que se refere à educação do usuário, para que este sujeito informacional utilize corretamente os recursos disponíveis, o que possibilita o seu desenvolvimento nos contextos escolar, acadêmico e profissional. (LIMA E ARAÚJO, 2020)



Destaca-se assim, uma percepção do desafio atual dos bibliotecários e consequentemente da gestão do SIBI/UFBA em organizar e gerenciar os produtos e serviços de uma “nova biblioteca universitária” um “novo ambiente informacional” que está se desenvolvendo impactado pelas tecnologias e pelas novas necessidades informacionais dos usuários. É nesse contexto que o SIBI/UFBA aposta, sobretudo, nas atividades de capacitação de usuários e serviços de referência, e tem o Projeto “SIBI: produtos e serviços” como grande precursor desse novo momento.

### **3 METODOLOGIA**

Trata-se de um estudo descritivo em que visa apresentar o relato de experiência do Projeto “SIBI: produtos e serviços”, ação desenvolvida pelo Sistema Universitário de Bibliotecas da Universidade Federal da Bahia (SIBI/UFBA). Um estudo descritivo caracteriza-se como um método de pesquisa que envolve a observação e a descrição do comportamento, das características ou das condições de uma determinada população ou fenômeno, através do seu relato detalhado e preciso, podendo ocorrer por meio do uso de várias técnicas de coleta de dados, como pesquisas, entrevistas e observações.

Apresenta o alcance das ações através da coleta de dados quali-quantitativa. Os resultados coletados de forma qualitativa e quantitativa podem ser complementares, em uma pesquisa descritiva enriquecendo a análise e as discussões finais. Essa coleta ocorreu através de questões apresentadas aos usuários nos Formulários de Inscrição e Avaliação.

A coleta de dados foi realizada via Google Forms. Foram aplicados dois questionários, o primeiro no ato da inscrição, contendo perguntas para identificar o curso do participante e o período da graduação, em seguida, as perguntas foram para avaliar a compreensão do usuário sobre os serviços de busca e recuperação da informação no ambiente acadêmico. As perguntas foram: ‘Você já conhece os produtos e serviços que são oferecidos nas bibliotecas da UFBA?’; ‘Qual ferramenta você mais utiliza para recuperar informação científica?’; ‘Você considera importante conhecer as estratégias de busca da informação científica?’; ‘Você tem o hábito de consultar a biblioteca para buscar informação?’.



O segundo questionário foi aplicado após a realização da atividade e, para alcançar o maior número de respostas possíveis, a emissão do certificado de participação foi vinculada ao preenchimento do formulário. As perguntas foram: ‘O quanto você está satisfeito com a apresentação dos produtos e serviços do SIBI’; ‘Você já conhecia os produtos e serviços das bibliotecas da UFBA’; ‘Caso a resposta da pergunta anterior tenha sido “sim”, você utiliza algum dos produtos e serviços das bibliotecas da UFBA’; ‘Após a apresentação dos produtos e serviços, qual a probabilidade de você utilizá-los no seu dia a dia?’; ‘Você recomendaria nossos produtos e serviços para outras pessoas’; ao final foi aberto espaço para comentários.

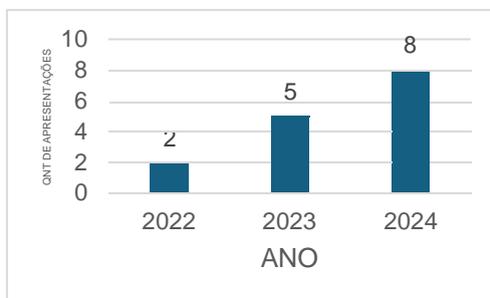
A análise dos dados foi realizada através dos gráficos gerados automaticamente através do Google Forms.

#### 4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

O serviço de referência e a capacitação de usuário são atividades que sempre estiveram presentes nas bibliotecas da UFBA. Habitualmente estes serviços são desenvolvidos pelas unidades de forma individualizada, atendendo especificamente aquela comunidade e sob demanda. Todavia, a atual gestão do SIBI percebeu a necessidade de desenvolver um serviço de referência que reunisse todas as atividades desenvolvidas pelo sistema, além disso, e principalmente, que este serviço esteja próximo dos usuários, desenvolvendo, assim, um serviço de referência itinerante, que se desloca entre as 23 bibliotecas, promovendo ampla divulgação das atividades desenvolvidas nestes espaços.

O Quadro 1 ilustra a evolução do projeto, que teve início em 2022, e vem se consolidando como um projeto permanente do SIBI/UFBA.

**Quadro 1** – Evolução do Projeto SIBI Produtos e Serviços



Fonte: Elaboração própria



Em 2022, período pós pandemia, o SIBI/UFBA dá início ao Projeto, com o intuito de atrair os usuários novamente para as bibliotecas, na ocasião ocorreram duas experiências piloto, que foram realizadas no foyer de duas grandes bibliotecas do sistema: a Biblioteca Universitária Reitor Macedo Costa e a Biblioteca Universitária de Saúde. Neste momento foi testada a transmissão do evento ao vivo pelo canal do Youtube do SIBI, contudo, após a avaliação da equipe, observou-se a dificuldade na transmissão com travamento, perda de sinal e problemas no áudio, sendo assim, optou-se pela atividade unicamente presencial.

No ano seguinte, 2023, o planejamento do projeto previu apenas a modalidade presencial. A escolha das unidades contempladas para receber o treinamento ocorreu de modo aleatório, ou seja, as demandas surgiam de várias formas, tanto a pedido de professores quanto à pedido dos bibliotecários responsáveis pelas unidades. Para esse ciclo foi realizado o registro do projeto no ‘Sistema de Registro e Acompanhamento de Atividades de Extensão – SIATEX/UFBA’, e dessa forma foram emitidos certificados para os participantes, bem como para os Bibliotecários que estiveram presentes na atividade.

Notou-se uma boa quantidade de público, sendo os estudantes de graduação o grupo de usuários atendidos, principalmente de início e fim de curso. Conforme apresentado no Quadro 2, o aumento do público neste ano motivou o maior planejamento e a consolidação do projeto no ciclo 2024 tendo a expectativa de torná-la atividade permanente do SIBI.

**Quadro 2 – SIBI Produtos e Serviços**

<b>Ano</b>	<b>Unidade de Ensino</b>	<b>Quantidade de usuários (aprox.)</b>
2022	Biblioteca Universitária Reitor Macedo Costa	3
2022	Biblioteca Universitária de Saúde	5
2023	Faculdade de Filosofia e Ciências Humanas	30
2023	Instituto de Ciência e Tecnologia	70
2023	Faculdade de Medicina – Memorial de Medicina	30
2023	Instituto de Ciências da Saúde	30

2023	Faculdade de Economia	30
2024	Biblioteca Universitária de Saúde	80
2024	Instituto de Ciência da Informação	50)
2024	Faculdade de Educação	(Em andamento)
2024	Faculdade de Direito	(Em andamento)
2024	Escola de Música	(Em andamento)
2024	Biblioteca Universitária Reitor Macedo Costa	(Em andamento)
2024	Escola de Belas Artes	(Em andamento)
2024	Faculdade de Filosofia e Ciências Humanas	(Em andamento)

Fonte: Elaboração própria

Para o ciclo 2024, a equipe fez um planejamento estratégico mais aprofundado, submeteu o projeto ao Edital de Apoio a Ações Pontuais de Extensão (PROEXT/UFBA), no qual obteve êxito e foi contemplado com um recurso que possibilitou a confecção de material gráfico impresso, o pagamento de ajuda de custo aos membros da equipe, oferecimento brindes aos participantes e coffee break em todas as apresentações. O planejamento desse ciclo teve como objetivo aumentar o número de participantes com uma ampla divulgação da atividade e envolvendo ainda mais as equipes das Bibliotecas que recebem o projeto, além de estimular a integração das bibliotecas com as Unidades de Ensino.

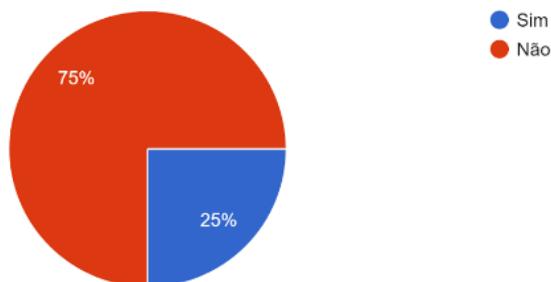
Com o objetivo de tornar o SIBI Produtos e Serviços uma atividade de cunho permanente e atrair cada vez mais público, o ciclo de 2024 agregou uma avaliação, pré e pós atividade, com o intuito de, através de um questionário aplicado aos participantes, coletar a percepção do usuário, inclusive recebendo as possíveis sugestões.

Como resultado preliminar da avaliação pré-atividade, foi possível identificar as seguintes lacunas quanto ao conhecimento do público sobre os produtos e serviços oferecidos pelas bibliotecas. Notou-se um grande número de usuários que desconhecem os serviços oferecidos pelas bibliotecas totalizando 75% da amostra conforme Gráfico 1 .

**Gráfico 1 – SIBI Produtos e Serviços**

Já conhece os produtos e serviços que são oferecidos nas bibliotecas da UFBA.

56 respostas



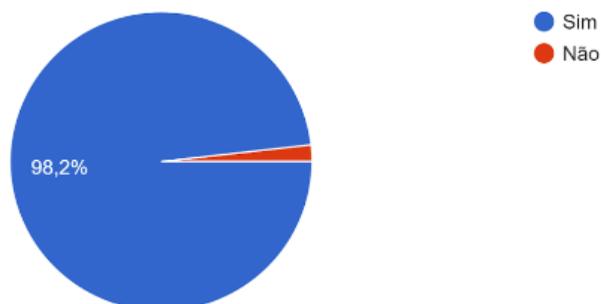
Fonte: Elaboração própria

Todavia, o Gráfico 2 demonstrou que mesmo desconhecendo os produtos e serviços das Bibliotecas, os usuários destacam a importância de conhecer as estratégias de buscas da informação científica, com 98,2% de respostas positivas.

**Gráfico 2 – SIBI Produtos e Serviços**

Para você é importante conhecer as estratégias de busca da informação científica?

56 respostas



Fonte: Elaboração própria

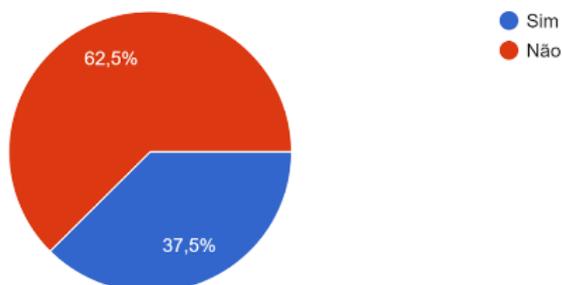
Do mesmo modo, de acordo com o Gráfico 3, 62% dos usuários sinalizaram que não possuem o hábito de consultar a biblioteca para buscar informações.

**Gráfico 3 – SIBI Produtos e Serviços**



Você tem o hábito de consultar a biblioteca para buscar informação?

56 respostas



Fonte: Elaboração própria

A análise desses dados evidencia uma possível falha de comunicação das Bibliotecas por não apresentar para a comunidade de forma ampla, consistente e permanente quais são os serviços ofertados na biblioteca, nesse sentido é possível compreender que existe uma lacuna entre a biblioteca e os usuários, lacuna esta que o SIBI: produtos e serviços visa preencher ao ocupar as unidades de ensino apresentando os recursos informacionais disponibilizados pelo sistema de bibliotecas.

O Projeto SIBI Produtos e Serviços atua justamente na perspectiva de suprir essa lacuna de desconhecimento, para tal adota a estratégia de melhorar a comunicação sobre os serviços oferecidos, se aproximando da comunidade acadêmica ao promover eventos e atividades que incentivem o uso da biblioteca. Através dos serviços e produtos, as Bibliotecas contribuem, não apenas para o processo de pesquisa, mas também para a criação de novos conhecimentos e a formação de uma comunidade acadêmica mais robusta e informada.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O aperfeiçoamento e a inovação dos produtos e serviços das bibliotecas é algo que deve ser muito bem avaliado e estruturado, tem se tornado um grande desafio, na medida que atrair e manter usuários em uma biblioteca está cada vez mais difícil, ao tempo que reforçar o valor da biblioteca no contexto das tecnologias se tornou imprescindível.

As transformações tecnológicas causaram grandes impactos nas BUs, principalmente na dinâmica dos seus produtos e serviços, os quais estavam



diretamente relacionados ao seu espaço físico e serviços como empréstimo e devoluções. A noção de uma biblioteca híbrida desponta de forma excepcional, nessa concepção, nota-se a necessidade da divulgação ampla tanto do ambiente físico como virtual e das várias formas de atendimento e acolhimento aos usuários, procurando sempre satisfazer as suas necessidades de forma eficiente.

Nessa perspectiva as BUs que oferecem acesso a uma vasta gama de produtos e serviços, que vão desde tradicionais com o acesso a livros, periódicos, artigos, teses, dissertações, até os recursos informacionais digitais mais avançados, tais como e-books, bases de dados, bibliotecas virtuais e digitais, revistas eletrônicas e repositórios institucionais e que são essenciais para a pesquisa acadêmica de qualidade e que permitem que os pesquisadores acessem materiais acadêmicos de qualquer lugar e a qualquer hora.

O projeto SIBI: Produtos e Serviços, inova ao reconhecer os inúmeros desafios vivenciados nas BUs e ao propor um serviço de referência itinerante, que circula entre as unidades e usuários, buscando compreender o hábito informacional dos estudantes e apresentando a diversidade de produtos e serviços que são ofertados pelo Sistema Universidade de Bibliotecas da UFBA. O projeto dinamiza o papel das Bibliotecas Universitárias contribuindo com informações importantes para comunidade acadêmica quanto ao acesso a conteúdos informacionais.

É dessa forma que o SIBI Produtos e Serviços busca incentivar o acesso ao conhecimento, reforçando sobretudo o valor das bibliotecas e a máxima de que a informação de qualidade e confiável está na biblioteca, colocando-a como um importante local de preservação da produção do conhecimento, da ciência, da erudição, da inteligência, da cultura, do estudo e da educação, da fruição e de tantas possibilidades de acessos que a ela pode oferecer.

## REFERÊNCIAS

CALHEIRA, Fausto José Silva; SILVA, Leyde Klebia Rodrigues da. Redes e sistemas de informação: um olhar sobre o Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal da Bahia (SIBI/UFBA). In: SIMPÓSIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 20., 2018. **Anais** [...]. Salvador. Disponível em: <http://repositorio.febab.org.br/items/show/5760>. Acesso em: 31 ago. 2023.



LIMA, Gracirlei Maria de Carvalho; ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Serviço de referência: práticas informacionais do bibliotecário. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 16, p. 1-23, 2020. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/1336>. Acesso em: 31 ago. 2023.

ORTEGA Y GASSET, José. **A Missão do Bibliotecário**. Tradução e pós-fácio de Antonio Agenor Briquet de Lemos. Brasília: Briquet de Lemos Livros, 2006.

ROTHSTEIN, S. The Development of Reference Services through Academic Traditions, Public Library Practice and Special Librarianship. **The Reference Librarian**, v. 11, ed. 25–26, p. 33–155, 1990. Disponível em: [https://doi.org/10.1300/J120v11n25\\_03](https://doi.org/10.1300/J120v11n25_03). Acesso em: 05 ago. 2022.

SOUZA, Edivânio Duarte de. A biblioteca universitária na cultura do compartilhamento: potencialidades e desafios. In: Encontro Baiano de Bibliotecas Universitárias Públicas, 1, 2021, Salvador. **Palestra** [...] Salvador: SIBI/UFBA, 2021. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=dfrQIKQG9j8&list=PLt2pZTaiCAM9Ik9kFcNYM1y2m7iG6bhe7&index=10>. Acesso em: 31 abr. 2023.

ZANINELLI, Tais; NOGUEIRA, Cibeli A.; HORIMI, Drielen. Inovação em serviços de informação no contexto da Biblioteca Central da Universidade Estadual de Londrina (UEL): uma análise do ponto de vista dos nativos digitais. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, v. 15, n. 1, p. 228 - 246, 2019. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/1197>. Acesso em: 11 set. 2024.