



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA  
*Centro de Ciências da Educação*  
CURSO DE GRADUAÇÃO EM BIBLIOTECONOMIA



ADRIANA FERREIRA CABREIRA

**SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO NAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS DA  
GRANDE FLORIANÓPOLIS**

Florianópolis, 2011.

ADRIANA FERREIRA CABREIRA

**SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO NAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS DA  
GRANDE FLORIANÓPOLIS**

Trabalho de Conclusão do Curso de Graduação em Biblioteconomia, do Centro de Ciências da Educação da Universidade Federal de Santa Catarina, requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em Biblioteconomia.

Orientação da: Profa. Dra. Miriam Vieira da Cunha.

Florianópolis, 2011.

Ficha Catalográfica elaborada pela graduanda em Biblioteconomia/UFSC  
Adriana Ferreira Cabreira

C117s Cabreira, Adriana Ferreira, 1972-

Serviços de informação nas bibliotecas públicas da  
grande Florianópolis/Adriana Ferreira Cabreira. –  
Florianópolis, 2011.

35 f.; 30 cm

*Orientador: Profa. Miriam Vieira da Cunha.*

*Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em  
Biblioteconomia) - Universidade Federal de Santa Catarina,  
Centro de Ciências da  
Educação, Florianópolis, 2011.*

*1. Biblioteca Pública. 2. Serviços de informação. I.  
Título.*

CDU025. 5

Esta obra é licenciada por uma licença Creative Commons de atribuição, de uso não comercial e de compartilhamento pela mesma licença 2.5



Você pode:

- copiar, distribuir, exibir e executar a obra;
- criar obras derivadas.

Sob as seguintes condições:

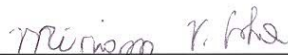
- Atribuição. Você deve dar crédito ao autor original.
- Uso não-comercial. Você não pode utilizar esta obra com finalidades comerciais.
- Compartilhamento pela mesma licença. Se você alterar, transformar ou criar outra obra com base nesta, somente poderá distribuir a obra resultante com uma licença idêntica a esta.

**ADRIANA FERREIRA CABREIRA**

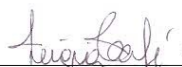
**SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO NAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS MUNICIPAIS DA  
GRANDE FLORIANÓPOLIS**

Trabalho de Conclusão de Curso  
apresentado ao Curso de Graduação em  
Biblioteconomia, do Centro de Ciências da  
Educação da Universidade Federal de  
Santa Catarina, como requisito parcial à  
obtenção do título de Bacharel em  
Biblioteconomia, aprovado com nota 4,0.

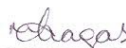
Florianópolis, 02 de Agosto de 2011.



Prof. Dra. Miriam Vieira da Cunha  
Universidade Federal de Santa Catarina  
Professor Orientador



Prof. Dra. Ligia Maria Arruda Café  
Universidade Federal de Santa Catarina  
Membro da Banca Examinadora



Prof. Dra. Magda Teixeira Chagas  
Universidade Federal de Santa Catarina  
Membro da Banca Examinadora

CABREIRA, Adriana Ferreira. Serviços de informação das bibliotecas públicas municipais da grande Florianópolis, 2011. 35f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Biblioteconomia) - Centro de Ciências da Educação, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2011.

## **RESUMO**

O objetivo da pesquisa é analisar os serviços das Bibliotecas Públicas Municipais da Grande Florianópolis. É uma pesquisa exploratória e estudo de caso. Para a coleta de dados utilizou-se um questionário e para interpretação dos dados foi utilizada a análise de conteúdo. As Bibliotecas públicas têm como funções educar, favorecer a cultura, proporcionar o lazer e fornecer informações úteis ao usuário. Dentre os serviços que as bibliotecas públicas devem disponibilizar aos usuários, estão os serviços de referência, a formação e orientação de usuários, os serviços de empréstimo domiciliar, o serviço de ouvidoria, o serviço de memória local, serviços de extensão, de informação à comunidade e os serviços culturais. Os dados analisados mostram que os participantes da pesquisa têm entre 40 e 49 anos e em sua maioria fizeram cursos de especialização. Quanto aos serviços, disponibilizados pelas instituições à comunidade, constatou-se a preocupação em oferecer serviços de informação e culturais. Conclui-se que apesar, das carências observadas, as bibliotecas pesquisadas tentam atender, da melhor forma possível, os usuários que as frequentam.

**Palavras-chave:** Bibliotecas públicas, Serviços de informação. Santa Catarina.

CABREIRA, Adriana Ferreira. Serviços de informação das bibliotecas públicas municipais da grande Florianópolis, 2011. 35f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Biblioteconomia) - Centro de Ciências da Educação, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2011.

## **ABSTRACT**

The objective of this research is to analyze the services of municipal public libraries of Florianópolis. It is an exploratory research and case study. To collect data we used a questionnaire and interpretation of data was used content analysis. Public libraries have functions such as education, promoting culture, recreation and provide useful information to the user. Among the services that public libraries should make available to users, are referral services, training and guidance of users, the home loan services, the ombudsman service, the service of local memory, extension services, community information and cultural services. The data analyzed show that the respondents are between 40 and 49 years old and mostly made courses. On services, provided by institutions to the community, there was concern in providing information services and cultural activities. We conclude that although, the observed deficiency, libraries surveyed try to cater as best as possible, users that attend.

Keywords: Public libraries, Information services. Santa Catarina.

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Quadro 1: Serviços da Biblioteca Pública.....	19
Quadro 2: Funções exercidas pelos respondentes.....	24
Quadro 3: Nível de formação dos respondentes .....	24
Quadro 4: Serviços de informação das bibliotecas.....	25
Quadro 5: Serviços culturais oferecidos pelas bibliotecas pesquisadas.....	28

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO .....</b>	<b>9</b>
<b>2 A BIBLIOTECA PÚBLICA .....</b>	<b>11</b>
<b>3 AS BIBLIOTECAS PÚBLICAS NO BRASIL .....</b>	<b>15</b>
<b>4 OS SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO .....</b>	<b>17</b>
<b>5 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....</b>	<b>21</b>
<b>6 ANÁLISE DOS DADOS .....</b>	<b>23</b>
<b>6.1 Perfil dos profissionais .....</b>	<b>23</b>
<b>6.2 Serviços prestados pelas bibliotecas.....</b>	<b>24</b>
<b>6.3 Serviços culturais disponibilizados pelas bibliotecas à comunidade.</b>	<b>27</b>
<b>7 CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>29</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>31</b>
<b>APÊNDICE A – CARTA DE APRESENTAÇÃO.....</b>	<b>33</b>
<b>APÊNDICE B– QUESTIONÁRIO.....</b>	<b>34</b>



## 1 INTRODUÇÃO

A informação é imprescindível para o desenvolvimento de cada indivíduo e, em consequência, da sociedade. As bibliotecas públicas desempenham um papel fundamental na disseminação da informação, no sentido de diminuir a desigualdade social, proporcionando acesso à informação.

De acordo com Targino (2000, p. 61), “a biblioteca é e sempre foi a instituição social a que compete exercer as funções de preservação e disseminação das informações”. Assim, estas unidades por meio de seus serviços, buscam trazer melhorias para o desenvolvimento da sociedade.

Com a globalização e a agilidade com que as informações circulam através da Internet, faz-se necessária a adequação dos serviços disponibilizados pelas bibliotecas. Estes serviços auxiliam no desenvolvimento da cidadania e contribuem para a inclusão dos indivíduos na sociedade da informação.

Sobre a contribuição da biblioteca pública para a cidadania, Barros (2002, p.140) afirma que:

A formação do cidadão e o direito de exercício a sua cidadania passa necessariamente pela sua participação e envolvimento com os espaços que fomentam a cultura e a informação, sem a qual não há formação de consciência política, de convivência social [...] e neste contexto as bibliotecas públicas estão de portas abertas a todo o cidadão podendo ser um caminho de iluminação na busca da cidadania.

Esta unidade, por meio dos seus serviços, busca atender a todo tipo de público. Por isso, é necessário que se conheça a comunidade e suas necessidades informacionais. Conforme Suaiden, (2000, p.57) “a própria denominação “biblioteca pública” pressupõe uma entidade prestando serviços ao público em geral, independentemente das condições sociais, educacionais e culturais”.

Através desta pesquisa buscou-se conhecer os serviços oferecidos pelas unidades de informação da Grande Florianópolis, discriminadas a seguir:

Biblioteca Municipal de Florianópolis Barreiros Filho, Biblioteca Pública Municipal de São José Albertina Ramos de Araújo, Biblioteca Pública Municipal de

Biguaçu Cel. Teixeira de Oliveira e Biblioteca Pública Municipal de Palhoça  
Guilherme Wiethom Filho.

O interesse pelo desenvolvimento dessa temática surgiu durante o curso de Biblioteconomia ao percebermos o papel social da biblioteca pública.

O objetivo geral dessa pesquisa foi: analisar os serviços das Bibliotecas Públicas Municipais da Grande Florianópolis. Seus objetivos específicos são: a) conhecer os serviços oferecidos pelas Bibliotecas Públicas Municipais da Grande Florianópolis; b) comparar os serviços destas bibliotecas.

Esse trabalho está organizado da seguinte forma: no segundo capítulo aborda-se o tema Biblioteca Pública; no terceiro apresenta-se a Biblioteca Pública no Brasil; no quarto trata-se de Serviços de informação; o quinto é apresentada a metodologia; no capítulo seis descreve-se a análise dos dados. No capítulo sete, são apresentadas as considerações finais.

## 2 A BIBLIOTECA PÚBLICA

A biblioteca pública surgiu nos Estados Unidos e Inglaterra em meados do século XIX. Essas instituições eram mantidas pelo Estado e tinham o objetivo de atender à sociedade (ALMEIDA JÚNIOR, 2003).

Nesse período (meados do século XIX), aconteceu o ressurgimento da Biblioteca Pública, como uma instituição, mantida pelo governo e com o intuito de servir ao público em geral. Isso porque, desde o Império Romano, tem-se notícia de bibliotecas públicas, mas com outro perfil: servir ao cidadão livre, excluindo se assim, mulheres, crianças e escravos (ARRUDA, 2000; MORAES, 1983).

Segundo Milanesi (1997, p. 24):

A biblioteca é a mais antiga e frequente instituição identificada com a cultura. Desde que o homem passou a registrar o conhecimento ela existiu, colecionando e ordenando tabuinhas de argila, papiros, pergaminhos e papéis impressos. Está presente na história e nas tradições, destacando-se em Alexandria nos tempos de Cristo e proliferando nos interiores dos mosteiros medievais como repositório do saber humano.

O Manifesto da IFLA/UNESCO sobre a biblioteca pública destaca a necessidade de igualdade de acesso à informação para todos (FEDERAÇÃO INTERNACIONAL DE ASSOCIAÇÃO DE BIBLIOTECÁRIOS E INSTITUIÇÕES, 1994). Para Suaiden (1995, p. 65), a biblioteca pública “se caracteriza como um lugar onde as pessoas atingem níveis de conhecimento capazes de levá-las a formar uma consciência social crítica”, sendo isso a “condição básica para a vida em uma sociedade democrática”. É por meio da informação que as pessoas, adquirem conhecimento, criando bases para o seu desenvolvimento crítico.

Segundo o Manifesto da IFLA/UNESCO os objetivos da Biblioteca Pública são:

1. Criar e fortalecer os hábitos de leitura nas crianças, desde a primeira infância;
2. Apoiar a educação individual e a auto-formação, assim como a educação formal a todos os níveis;
3. Assegurar a cada pessoa os meios para evoluir de forma criativa;
4. Estimular a imaginação e criatividade das crianças e dos jovens;
5. Promover o conhecimento sobre a herança cultural, o apreço pelas artes e pelas realizações e inovações científicas;

6. Possibilitar o acesso a todas as formas de expressão cultural das artes do espetáculo;
7. Fomentar o diálogo inter-cultural e a diversidade cultural;
8. Apoiar a tradição oral;
9. Assegurar o acesso dos cidadãos a todos os tipos de informação da comunidade local;
10. Proporcionar serviços de informação adequados às empresas locais, associações e grupos de interesse;
11. Facilitar o desenvolvimento da capacidade de utilizar a informação e a informática;
12. Apoiar, participar e, se necessário, criar programas e atividades de alfabetização para os diferentes grupos etários (FEDERAÇÃO INTERNACIONAL DE ASSOCIAÇÃO DE BIBLIOTECÁRIOS E INSTITUIÇÕES, 1994).

Para a realização destes objetivos, é necessária a interação entre a biblioteca e a comunidade, buscando conhecer suas necessidades de informação. O Manifesto da IFLA/UNESCO apresenta quatro funções desta unidade: educacional, cultural, recreacional e informacional (FEDERAÇÃO INTERNACIONAL DE ASSOCIAÇÃO DE BIBLIOTECÁRIOS E INSTITUIÇÕES, 1994).

Segundo Almeida Júnior (2003) as quatro funções da biblioteca pública estão presentes desde seu surgimento em 1850, nos Estados Unidos e na Inglaterra, permanecendo até os dias de hoje.

“A função educacional está presente, desde o surgimento da biblioteca pública, mantendo-se até os dias atuais” (ALMEIDA JÚNIOR, 2003, p.70). A função cultural foi acrescida à função educacional no início do século XX, sendo, no entanto uma função pouco desenvolvida, pois é considerada como uma função relacionada a erudição (ALMEIDA JÚNIOR, 2003; ARRUDA, 2000). “A biblioteca deveria propiciar à população meios para que as pessoas pudessem ampliar sua “inteligência” através de materiais, em especial o livro, considerados de “lastro”” (ALMEIDA JÚNIOR, 2003, p.72). No entanto, a biblioteca poderia oferecer outras atividades artísticas e culturais:

Isso implica dizer que a biblioteca poderia oferecer desde uma programação de música clássica, ópera, ballet, até algumas sessões de cinema, vídeo e TV, abrangendo, também, um acervo de literatura em nível variado, palestras, debates, exposições, conferências, concertos, cursos e tudo o mais que se possa imaginar em favor da cultura. (ARRUDA, 2000, p.11-12)

“A função recreacional ou de lazer entende a biblioteca pública como um espaço que deve oferecer entretenimento através da leitura, promovendo-a e intensificando o empréstimo de livros” (ALMEIDA JÚNIOR, 2003, p.72).

A estas funções é acrescentada, a partir da Segunda Guerra Mundial, a função informacional ou utilitária que dão respostas as necessidades do cotidiano (ARRUDA, 2000; ALMEIDA JÚNIOR, 2003; ROZADOS, 2004). Arruda (2000) salienta que esta função foi uma forma encontrada pelas bibliotecas para manterem-se imprescindíveis à comunidade, visto que sua própria existência estava ameaçada pela falta de verbas. Almeida Júnior (2003, p.74) destaca este aspecto ao colocar que a função informacional:

[...] é fruto não de um estudo de usuário que tenha detectado a necessidade da população por informações para atender e fazer face a problemas cotidianos, mas de um interesse da própria biblioteca: lutar por uma fatia maior do orçamento destinado aos equipamentos culturais.

A Biblioteca Pública proporciona à comunidade serviços de informação de maneira a responder às necessidades dos seus usuários. As unidades de informação buscam oferecer aos usuários meios de socialização promovendo acesso à leitura.

A respeito da função informacional, Vergueiro (1988, p.209) afirma que:

[...] no campo das bibliotecas públicas, presenciou-se o florescimento, em algumas regiões, de uma preocupação maior com o registro e fornecimento das informações consideradas utilitárias, ou seja, que visam satisfazer uma necessidade premente e momentânea, essencial para a resolução de um determinado problema, como, por exemplo, o esclarecimento sobre documentação necessária para uma finalidade específica, endereços de pessoas ou instituições, etc.

As informações utilitárias visam satisfazer as necessidades das pessoas. Essas informações podem ser indicações de cursos, informações turísticas, informações sobre emprego e saúde, entre outras.

Conforme Barros (2002 p.125), a sociedade da informação “encontra nas bibliotecas públicas o espaço público socialmente voltado para atender às demandas de informação e também é palco ideal para a socialização de novos conhecimentos.”

Estas unidades atuam como espaços de socialização, buscando adequar-se às necessidades dos usuários, e às novas demandas de informação.

A seguir, é apresentado um histórico das bibliotecas públicas no Brasil.

### 3 AS BIBLIOTECAS PÚBLICAS NO BRASIL

No Brasil, a primeira biblioteca pública foi inaugurada em 1811, em Salvador, através de uma iniciativa de Pedro Gomes Ferrão Filho, que via nos livros instrumentos de educação popular (MILANESI, 1986, p.70).

A partir deste projeto, outros governos estaduais, mostraram interesse em abrir bibliotecas. Em 1926, foi inaugurada a Biblioteca Pública Municipal Mario de Andrade, em São Paulo. Esta biblioteca representou um marco na cultura brasileira, sendo um modelo para a América Latina (SUAIDEN, 2000). As demais bibliotecas públicas no Brasil, nesta época, passavam por dificuldades, principalmente devido à falta de acervo adequado, local próprio e recursos humanos.

No ano de 1937, o Governo Vargas criou o Instituto Nacional do Livro, buscando propiciar meios para a produção do livro e visando a melhoria dos serviços bibliotecários (SUAIDEN, 2000).

Segundo Mario de Andrade (1939, apud SUAIDEN 2000, p.53):

A criação de bibliotecas populares me parece uma das atividades mais atualmente necessárias para o desenvolvimento da cultura brasileira. Não que essas bibliotecas venham resolver qualquer dos dolorosos problemas da nossa cultura, o da alfabetização, o da criação de professores do ensino secundário, por exemplo... Mas a disseminação, no povo, do hábito de ler, se bem orientada, criará fatalmente uma população urbana mais esclarecida, mais capaz de vontade própria, menos indiferente à vida nacional. Será talvez esse um passo agigantado para a estabilização de uma entidade racial, que, coitada, se acha tão desprovida de outras forças de unificação.

O problema do analfabetismo não foi resolvido com a criação de bibliotecas. Na realidade, as bibliotecas públicas tentam diminuir as diferenças sociais causadas pela falta de acesso à informação e promovem serviços ao cidadão. Nas palavras de Barros (2002, p.140):

A formação do cidadão e o direito de exercício a sua cidadania passa necessariamente pela sua participação e envolvimento com os espaços que fomentam a cultura e a informação, sem a qual não há formação de consciência política, de convivência social. É preciso mais ação, menos passividade dos sujeitos sociais, e neste contexto as bibliotecas públicas estão de portas abertas a todo o cidadão podendo ser um caminho de iluminação na busca da cidadania.

Percebe-se a estreita ligação da função educacional, de modo informal, da biblioteca pública com a formação do cidadão.

Para Miranda (1978, p.75) as Bibliotecas Públicas no Brasil tem como missão:

- a) Promover o idioma nacional e a indústria editorial.
- b) Fornecer publicações oficiais para informar aos cidadãos sobre sua participação em programas do governo.
- c) Fornecer livros e outros materiais para o estudante.
- d) Apoiar campanhas de alfabetização e fornecer livros adequados aos neo-alfabetizados.
- e) Ser depositária de acervo da inteligência e da história do município ou região.
- f) Prestar serviços de informação técnica, comercial às firmas locais, às novas e futuras indústrias, bem como sobre as oportunidades para o turismo.

Cada instituição está inserida em diferentes contextos sociais, econômicos e culturais e deverá adequar-se às demandas de seus usuários e sua comunidade.

Sabe-se que não é somente por meio destas unidades públicas que os usuários ou a comunidade terão acesso à informação, principalmente hoje com a Internet, mas essa unidade de informação não pode fugir de seu caráter social, informacional e de disseminadora da informação.

Segundo Blattmann e Rados (2000, p.85):

Observa-se que as bibliotecas públicas estão incorporando gradativamente a Internet como um meio de comunicação eletrônico alternando o tradicional *folder* impresso e implementando novos produtos e serviços aos usuários. Por exemplo, algumas bibliotecas públicas estão desempenhando novos papéis e facilitando significativamente o acesso à informação, no caso o acesso online ao catálogo disponível das bibliotecas.

Nesse sentido, pode-se dizer que as bibliotecas públicas se preocupam com a inclusão digital e a inserção das tecnologias na vida dos usuários.



#### 4 OS SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO

Kotler (1998, p.412) define serviço como [...] “qualquer ato ou desempenho que parte possa oferecer a outra e que seja essencialmente intangível e não resulte na propriedade de nada. Sua produção pode ou não estar vinculada a um produto físico”.

Segundo Rozados (2004, p.25-27) serviços em unidades de informação são:

- 1) [...] Todo processo de auxílio ao leitor na busca de informação ou na satisfação de suas necessidades informacionais [...].
- 2) É a interface direta entre a informação e o usuário.[...]
- 3) Atividade destinada à identificação, aquisição, processamento e transmissão de informação e ao seu fornecimento em um serviço ou produto de informação [...].

A definição da autora permite perceber a abrangência e a diversidade de serviços que a biblioteca pode ofertar. Os serviços possuem as seguintes características:

[...] intangibilidade, inseparabilidade, heterogeneidade e simultaneidade. A característica da intangibilidade significa que os serviços são abstratos. [...] O aspecto da inseparabilidade refere-se à impossibilidade de se produzir ou estocar serviços como se faz com os bens. [...] A heterogeneidade trata da impossibilidade de se manter a qualidade constante dos serviços, pois são produzidos pelo ser humano, que é de natureza instável. [...] A característica simultaneidade está relacionada ao fato de a produção e o consumo do serviço ocorrer ao mesmo tempo. Oliveira (2004, p.11).

Para Foskett, (1969, p.15) “a função social de um serviço de informação é investigar o que se conhece acerca de determinado assunto e proporcionar ao consulente tanta informação quanto seja necessária, a fim de preencher uma lacuna em seu conhecimento”.

Os serviços de informação para a comunidade “surgiram nos Estados Unidos e na Grã Bretanha na década de 60, influenciados pelo Manifesto da UNESCO para as Bibliotecas Públicas, inspiraram-se nos Citizens’ Advice Bureaux, criados pelo governo britânico durante a 2ª Guerra Mundial”. (CAMPELLO, 1998, p1)

Estes serviços tinham como objetivo auxiliar a população nos problemas relacionados à guerra, como a procura de familiares desaparecidos. No pós-guerra, continuaram fazendo parte das bibliotecas, mas sofreram modificações e passaram

a oferecer informações públicas, de lazer e de turismo (CAMPELLO, 1998 p.1). Esses serviços são também conhecidos como informação utilitária.

De acordo com Suaiden (1995, p. 108):

Informação à comunidade, também chamada de informação utilitária, é um serviço que pode ser prestado pela biblioteca pública, objetivando a disseminação de informações para que as pessoas possam resolver problemas diários como tirar documentos, conseguir bolsas de estudos, matricular seus filhos na escola, conseguir emprego, saber a programação de cinema, teatro, televisão e outras atividades culturais, conseguir informações sobre as atividades do governo etc.

Nesse sentido, os serviços oferecidos pelas bibliotecas têm como objetivo reunir as informações solicitadas pelos usuários, a fim de satisfazer a uma demanda. Segundo a o manifesto da IFLA/UNESCO, estes serviços:

[...] devem ser oferecidos com base na igualdade de acesso para todos, sem distinção de idade, raça, sexo, religião, nacionalidade, língua ou condição social. Serviços e materiais específicos devem ser postos à disposição dos utilizadores que, por qualquer razão, não possam usar os serviços e os materiais correntes, como por exemplo, minorias lingüísticas, pessoas com deficiências, hospitalizadas ou reclusas (FEDERAÇÃO INTERNACIONAL DE ASSOCIAÇÃO DE BIBLIOTECÁRIOS E INSTITUIÇÕES, 1994).

A Biblioteca Nacional (2000, p.93-98) através do documento intitulado “Biblioteca pública: princípios e diretrizes”, descreve os principais serviços que uma biblioteca deve colocar à disposição do usuário, como se pode verificar no quadro a seguir:

Quadro 1 - Serviços da Biblioteca Pública

SERVIÇO	DEFINIÇÃO
<b>Serviço de referência e informação</b>	Referência é o termo que se aplica à relação entre a biblioteca e o usuário, em busca de uma informação; é a orientação que o pessoal da biblioteca pode oferecer ao usuário para que este encontre a resposta procurada em seu estudo ou pesquisa, ou, se a biblioteca não dispuser de meios para lhe oferecer essa resposta, deve-lhe indicar onde poderá obtê-la, seja através dos serviços de outra biblioteca ou instituição congênere, seja através da consulta à Internet.
<b>Programa de formação e orientação de usuários</b>	Dentro deste programa deverão ser oferecidos serviços e atividades voltadas não só para divulgar a biblioteca, mas também para orientar e treinar os usuários no uso de seus serviços automatizados e das demais fontes de informações disponíveis. [...] devem constar atividades tais como: visitas guiadas (previamente organizadas e realizadas a pedido dos usuários ou por convite da biblioteca); publicações como: manuais, guias, folhetos ([...] não só para divulgar a biblioteca e seus serviços, mas também para orientar sua utilização); realização de cursos e palestras.
<b>Serviço de empréstimo domiciliar</b>	Este serviço visa, essencialmente, possibilitar ao leitor um maior tempo para a leitura já que muitas vezes os horários das bibliotecas não coincidem com as horas livres das pessoas, principalmente dos adultos em idade ativa. É um serviço fundamental para estimular a leitura em todos os segmentos da população.
<b>Serviço de ouvidoria</b>	O Serviço de ouvidoria é um canal de comunicação entre a biblioteca e seus usuários com o objetivo de avaliar e melhorar a qualidade de seus serviços. [...] os serviços da instituição, que podem ser feitos pessoalmente, por correspondência, por telefone ou através de urnas coletoras colocadas, com este objetivo específico, em locais bem visíveis da biblioteca.
<b>Serviço de memória local</b>	Caso não existam museus ou arquivos, cabe à biblioteca recolher documentação sobre os aspectos do seu município e da própria comunidade, tais como dados estatísticos, livros, revistas, artigos de jornal, plantas, mapas, folhetos e fotos.
<b>Serviços especiais</b>	Embora a biblioteca pública deva, por princípio, atender toda comunidade, [...] algumas sugestões de serviços que podem ser: [...] livros, quadrinhos, jogos, música, cinema, brinquedos e material para Criatividade e arte. [...] Analfabetos: A biblioteca deve participar de todas as atividades da comunidade que visam a erradicação do analfabetismo. Pode auxiliar nas campanhas de alfabetização e com o apoio de voluntários, como monitores, desenvolver em parceria com outros segmentos da sociedade, programas de alfabetização em suas próprias instalações, tais como as salas de telecurso.[...] Deficientes visuais: Os setores ou seções braille têm como objetivo prestar serviços culturais e educacionais.
<b>Serviços de extensão</b>	O desenvolvimento de atividades extra-muros é uma importante estratégia de atuação junto à comunidade. Os serviços de extensão podem ser desenvolvidos, através de recursos tais como: carro-biblioteca, vagão-biblioteca, barco-biblioteca, caixa-estante (também chamadas de bibliotecas ambulantes) e bibliotecas ramais ou sucursais.
<b>Serviço de Informação à Comunidade (SIC)</b>	SIC, que é o serviço da biblioteca destinado a auxiliar indivíduos ou grupos, através de um banco de dados dos recursos e serviços disponíveis na comunidade. Este serviço contribui, através do uso eficaz da informação, para o fortalecimento da identidade cultural de uma comunidade, uma vez que essa identidade cultural se forma através do conhecimento que a comunidade possui do seu passado, da situação atual e, conseqüentemente, de uma visão clara do futuro. [...] SIC é a possibilidade de atender não só ao alfabetizado como ao analfabeto, aproximando este último da biblioteca e de suas atividades e despertando o seu interesse no aprendizado da leitura.  A implantação do Serviço de Acesso Público à Internet, como um dos segmentos do SIC, amplia o seu potencial de recuperação da informação, bem como cria a oportunidade para que os usuários da biblioteca se familiarizem com as novas tecnologias da informação e da comunicação.

Fonte: Biblioteca Nacional (2000 p.93-98)

Esses serviços de informação são partes essenciais das bibliotecas públicas. É importante que estejam de acordo com as necessidades da comunidade. A biblioteca deve buscar conhecer a comunidade, para que possa construir um acervo adequado e serviços adequados segundo Milanesi (1983, p.23):

Quanto mais complexo o público, mais difícil a construção do acervo e a criação dos serviços. Uma das questões mais básicas quando se trata com informação pública é: oferecer às pessoas o que elas querem, ou o que elas precisam? Nem sempre há coincidência. O mediador cultural, que é quem estabelece pontes, criando estratégias para o trânsito entre o produto cultural e o leitor deve ter a habilidade de transformar o necessário em desejável.

Como mediador cultural, o bibliotecário, tem a função de transitar entre o usuário e a informação a fim de divulgá-la.

O objetivo principal de uma biblioteca pública é atender aos vários segmentos da comunidade: cada grupo tem necessidades e interesses específicos, e, por conseguinte, os serviços e produtos são programados de conformidade com esses interesses. (MACEDO, 1999, p.171).

Dessa forma, os serviços variam de acordo com as características do público, existindo assim serviços voltados à comunidade em geral, mas atendendo à peculiaridade de cada região onde está inserida a biblioteca.

Para Almeida Junior (2003, p.200) “traçar um perfil do usuário é tarefa imprescindível para a criação de serviços, além de servir como parâmetro maleável e flexível na construção dos objetivos e na estruturação da avaliação”. Embora existam diretrizes para os serviços de bibliotecas públicas, cada instituição deve adequá-los conforme a demanda.

## 5 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Esta pesquisa, do ponto de vista de seus objetivos, é exploratória. Segundo Gil (2002, p.45), este tipo de pesquisa “[...] visa proporcionar maior familiaridade com o problema com vistas a torná-lo explícito ou a construir hipóteses”.

Para a análise, foi utilizada a técnica de análise de conteúdo. O instrumento utilizado para a coleta dos dados foi o questionário (disponível no Anexo B), pois acredita-se que esta ferramenta atende de modo satisfatório aos objetivos da pesquisa. Segundo Gil (1994, p. 124):

questionário pode ser definido como a técnica de investigação composta por um número mais ou menos elevado de questões apresentadas por escrito às pessoas, tendo por objetivo o conhecimento de opiniões, crenças, sentimentos, interesses, expectativas, situações vivenciadas, etc.

Em um primeiro momento, foi feita a seleção das bibliotecas que fariam parte da amostra. Foram escolhidas quatro unidades: Biblioteca Municipal de Florianópolis Barreiros Filho, Biblioteca Pública Municipal de São José Albertina Ramos de Araújo, Biblioteca Pública Municipal de Biguaçu Cel. Teixeira de Oliveira e Biblioteca Pública Municipal de Palhoça Guilherme Wiethom Filho.

Estas unidades foram selecionadas em função da sua facilidade de acesso. A lista dos serviços descrita no questionário foi fundamentada no documento da Biblioteca Nacional “Biblioteca pública: princípios e diretrizes” (2000 p.93-98).

Para fins de organização das informações e para sigilo de alguns dados, as bibliotecas foram classificadas da seguinte forma B1, B2, B3 e B4.

A Biblioteca Municipal de Florianópolis Barreiros Filho encontra-se localizada no bairro de Fátima, na parte continental da cidade. Foi fundada no dia 10 de setembro de 1956, através da lei n. 238. Têm 63.789 exemplares, compostos por obras gerais, obras de literatura brasileira, estrangeira e infanto-juvenil, livros, revistas, enciclopédias e obras de referência. Sobre o empréstimo, as estatísticas apontam para 21.650 obras no último triênio 2007-2009 e 135.030 visitantes. (BIBLIOTECA PÚBLICA MUNICIPAL PROFESSOR BARREIROS FILHO, 2009).

A Biblioteca Pública de São José Albertina Ramos de Araújo é uma das mais antigas do Estado. Foi fundada em 1877. Encontra-se instalada na Casa da Cultura do município (SOUZA, 1992). Oferecem serviços de pesquisa local, orientação ao usuário, visitas escolares (com agendamento) e recreação para crianças da comunidade (SÃO JOSÉ, 2011). Quanto ao número de usuários atendidos, apresenta uma média de 400 usuários por semana, em período de aula, devido ao trabalho da hora do conto desenvolvido pela biblioteca (RAMOS, 2011).

A Biblioteca Pública Municipal Cel. Teixeira de Oliveira foi criada através do Decreto lei nº 56 de 15 de dezembro de 1944. Está localizada na parte central do município de Biguaçu, junto ao prédio da Secretária de Educação (BIBLIOTECA PÚBLICA MUNICIPAL CEL. TEIXEIRA DE OLIVEIRA, 2009). Quanto ao acervo a biblioteca possui 24 mil exemplares, sendo constituídos por livros, periódicos, jornais e obras de referência. Em média são atendidos 500 usuários por mês (LOPES, 2011).

A Biblioteca Pública do Município de Palhoça Guilherme Wiethom Filho foi criada em 28 de dezembro de 1973, através de lei municipal nº 59. A biblioteca foi oficialmente inaugurada em 23 de outubro de 1975. Hoje a Biblioteca está localizada na Rua Prefeito Nelson Martins s/n. (SANTOS, 1975). A unidade dispõe de um acervo com 11.000 exemplares, tendo em média 300 empréstimos mensais, atendem por dia 50 usuários, sendo que com a atividade a Hora do conto esse número amplia. Quanto aos tipos de documentos, a biblioteca conta com: livros, periódicos, mapas, jornais e CD's (PAULO, 2011).

## 6 ANÁLISE DOS DADOS

Neste capítulo são apresentados os resultados da pesquisa. A análise está estruturada em três partes: perfil dos respondentes, serviços à comunidade e serviços culturais.

### 6.1 Perfil dos profissionais

Os respondentes da pesquisa foram quatro profissionais questionados sobre idade, função e formação. Três deles têm entre 40 e 49 anos; apenas um tem mais de 50 anos. As suas funções estão discriminadas no quadro 2, abaixo:

Quadro 2 - Funções exercidas

<b>Bibliotecas</b>	<b>Cargo/função</b>
B1 e B4	Bibliotecária
B2	Diretora
B3	Auxiliar de Biblioteca

Fonte: Dados coletados pela pesquisadora

Como é possível verificar no quadro acima, apenas a B2 tem a função de diretora da instituição, embora não tenha formação em Biblioteconomia. Na B3 o profissional tem a função de auxiliar de biblioteca, ainda que tenha formação em Biblioteconomia. Na B1 e B4 ambas exercem a função de bibliotecária.

O quadro 3, a seguir, apresenta o nível de formação dos respondentes.

Quadro 3 - Nível de formação

<b>Bibliotecas</b>	<b>Nível de Formação</b>
B1	Especialização/Graduação Direito
B2 e B4	Especialização
B3	Graduação

Fonte: Dados coletados pela pesquisadora

Um dos respondentes tem apenas graduação em Biblioteconomia. Todos os outros fizeram cursos de especialização. Uma bibliotecária além da graduação em Biblioteconomia é formada em Direito. Isso indica que a maioria dos respondentes se preocupa com a educação continuada.

## 6.2 Serviços prestados pelas bibliotecas

Os participantes foram questionados a respeito da existência dos seguintes serviços: referência, memória local, formação e orientação de usuários, acesso à base de dados, empréstimo domiciliar, ouvidoria, comutação bibliográfica, empréstimo entre bibliotecas, serviços para pessoas com necessidades especiais, acesso a internet, informação à comunicação e extensão.

Conforme informado na metodologia, a lista destes serviços fundamenta-se no documento da Biblioteca Nacional sobre diretrizes para bibliotecas públicas. (Biblioteca Nacional, 2000, p.93-98). Foram acrescentados: acesso à Internet, comutação bibliográfica e acesso a bases de dados.

O quadro 4, sintetizam-se as respostas dos bibliotecários sobre este quesito:



Quadro 4 - Serviços de informação das bibliotecas

Serviços oferecidos pelas bibliotecas	B1	B2	B3	B4
Referência	X	X	X	X
Memória local	-	X	-	X
Formação e orientação de usuários	X	-	X	X
Acesso a base de dados	X	-	X	-
Empréstimo domiciliar	X	X	X	X
Ouvidoria	X	-	X	-
Comutação bibliográfica	-	-	-	-
Empréstimo entre bibliotecas	-	-	-	-
Serviços para pessoas com necessidades especiais	X	X	-	-
Acesso à Internet	X	X	X	X
Informação à comunidade	X	X	X	X
Extensão	-	-	-	-

Fonte: Dados coletados pela pesquisadora

Como é possível observar, todas as bibliotecas têm serviço de referência. Este é um dos serviços fim da biblioteca. Segundo Macedo (1990, p.12):

A essência do conceito de referência é o atendimento pessoal do bibliotecário - profissional preparado para esse fim ao usuário que, em um momento determinado, o procura para obter uma publicação ou informação, por ter alguma dificuldade, ou para usar a biblioteca e seus recursos e precisar de orientação; ou, ainda, não encontrando a informação na biblioteca, precisa ser encaminhado para outra instituição.

Apenas as bibliotecas B2 e B4 oferecem serviço de memória local. Este serviço é uma maneira de preservar a identidade da comunidade ou município onde está inserida a unidade de informação, mantendo em seus registros, material dessa natureza.

Apenas a biblioteca B2 afirma não oferecer serviço de formação e orientação de usuários, serviço esse fundamental para os leitores. Quanto ao acesso a bases

de dados, duas as unidades B1 e B3 oferecem esse serviço, o que proporciona facilidade para acesso ao acervo.

Todas as bibliotecas disponibilizam empréstimo domiciliar. Esse serviço serve como incentivo à leitura.

As bibliotecas B1 e B3 oferecem serviços de ouvidoria. Conforme observado nas Diretrizes da Biblioteca Nacional sobre Bibliotecas Públicas (ver quadro 1, p.19) é por meio deste serviço que os usuários fazem sugestões para a melhoria do atendimento.

Os serviços de comutação bibliográfica e empréstimo entre bibliotecas não são ofertados por nenhuma das unidades de informação pesquisadas. Apenas duas unidades afirmam oferecer serviços para pessoas com necessidades especiais. São elas, as bibliotecas B1 e B2. Conforme o Manifesto IFLA/UNESCO:

“[...] Serviços e materiais específicos devem ser postos à disposição dos utilizadores que, por qualquer razão, não possam usar os serviços e os materiais correntes, como por exemplo minorias lingüísticas, pessoas deficientes, hospitalizadas ou reclusas.[...] Os serviços têm de ser fisicamente acessíveis a todos os membros da comunidade. Tal supõe a existência de edifícios bem situados, boas condições para a leitura e o estudo, assim como o acesso a tecnologia adequada e horários convenientes para os utilizadores. Tal implica igualmente serviços destinados àqueles a quem é impossível frequentar a biblioteca.

Todas as bibliotecas disponibilizam computadores com acesso à Internet. Dessa forma, contribuem com a inclusão dos usuários na sociedade da informação.

Com relação ao serviço de informação à comunidade (também chamado de informação utilitária), todas as bibliotecas pesquisadas oferecem esse serviço, que segundo Suaiden (1995, p. 108), este:

[...] é um serviço que pode ser prestado pela biblioteca pública, objetivando a disseminação de informações para que as pessoas possam resolver problemas diários como tirar documentos, conseguir bolsas de estudos, matricular seus filhos na escola, conseguir emprego, saber a programação de cinema, teatro, televisão e outras atividades culturais, conseguir informações sobre as atividades do governo etc.

Nenhuma das unidades oferece serviços de extensão. É por meio destes serviços que a biblioteca proporciona à comunidade uma aproximação com a cultura. Segundo Suaiden, (1980, p. 32):

As Bibliotecas Públicas no Brasil utilizam o serviço de extensão para realizar o atendimento bibliográfico às populações suburbanas e rurais, que não têm acesso ao prédio onde está instalada a Biblioteca. Esse tipo de atendimento é realizado através de carros-biblioteca e/ou caixas-estante

Tudo leva a crer que estes serviços não são oferecidos por falta de pessoal ou de meios. Destaca-se que, além dos serviços citados, uma Biblioteca incluiu na opção “outros serviços” a oferta de cursos de informática, de dança, de renda de bilro, aulas de piano, teatro, e atividades esportivas. Na realidade, esses serviços podem ser considerados como serviços de extensão. Outra biblioteca organiza anualmente a Semana do Livro Infantil.

Na seção seguinte são apresentados os serviços culturais que as bibliotecas oferecem à comunidade.

### 6.3 Serviços culturais disponibilizados pelas bibliotecas à comunidade

A Biblioteca Pública, como centro de informação, além de disponibilizar à informação aos usuários, deve despertar o seu interesse, para a cultura. Com isso, a unidade de informação tem mais visibilidade.

Os participantes da pesquisa foram questionados sobre a oferta de serviços culturais nas respectivas unidades de informação, ou seja, saraus literários, palestras, lançamento de livros, oficinas literárias, feiras de livros, hora do conto e exposições. O quadro 5 a seguir apresenta estas informações.

Quadro 5- Serviços culturais oferecidos

<b>Serviços Culturais</b>	<b>B1</b>	<b>B2</b>	<b>B3</b>	<b>B4</b>
Hora do conto	X	X	X	X
Lançamento de livros	X	X	X	-
Palestras	X	-	-	X
Oficinas literárias	X	-	-	X
Exposições	X	-	-	X
Feira de livros	X	-	-	-
Saraus literários	-	X	-	-

Fonte: Dados coletados pela pesquisadora.

A hora do conto é realizada em todas as unidades de informação. Percebe-se, com isso, a importância dada pelas bibliotecas ao incentivo à leitura.

Em relação a lançamentos de livros, três bibliotecas incentivam esse trabalho de divulgação, para que a comunidade conheça as novidades do meio literário.

As bibliotecas B1 e B4 oferecem palestras às suas comunidades palestras. Apenas essas duas unidades têm oficinas literárias.

No que se refere às exposições, apenas duas unidades têm essa atividade entre seus serviços culturais. Apenas a B1 organiza feiras de livros. Somente uma das unidades oferece Saraus literários.

A Biblioteca B1 oferece um maior número de serviços culturais.

Para que a biblioteca possa desenvolver esse tipo de serviços, deve estabelecer parcerias com a comunidade e com outras instituições. Tais parcerias podem ajudar no desenvolvimento de projetos para facilitar o acesso à informação.

## 7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

As bibliotecas públicas são instituições importantes na disponibilização de informações à comunidade. Considerando que a Biblioteca Pública surgiu do apelo da sociedade pelo acesso à educação como um direito de todos, todas as funções são importantes para o bom atendimento dos usuários e da comunidade onde a instituição presta seus serviços.

Essa preocupação está de acordo com o Manifesto da IFLA/UNESCO (1994), que aponta a importância da igualdade de acesso à informação a todas as pessoas, sem preconceitos de qualquer natureza.

As bibliotecas públicas da grande Florianópolis pesquisadas, não conseguem, atingir todos os objetivos propostos no documento da Biblioteca Nacional (2000, p.93-98). Esta carência na oferta de serviços, no nosso entender, deve ser consequência da falta de pessoal e de recursos nestas unidades. Dentre os serviços recomendados no documento da Biblioteca Nacional, foram citados como serviços oferecidos aos usuários: serviço de referência, programa de formação e orientação de usuários, serviços de empréstimo, serviço de memória local, serviços especiais, serviço de informação à comunidade. Além desses, as bibliotecas oferecem serviços culturais como: exposições, feira de livros, palestras, hora do conto, lançamento de livros, saraus literários, oficinas literárias. Dentre as bibliotecas pesquisadas há a que disponibiliza à comunidade cursos como: informática, renda de bilro, aulas de dança, teatro, piano dentre outros.

O objetivo geral, analisar os serviços das bibliotecas públicas municipais da grande Florianópolis e os objetivos específicos: conhecer os serviços oferecidos pelas bibliotecas públicas municipais da grande Florianópolis e comparar os serviços destas bibliotecas foram cumpridos.

Percebe-se, que quando da criação da primeira Biblioteca Pública no Brasil completa 200 anos, algumas das unidades pesquisadas, não conseguem cumprir satisfatoriamente as suas funções enfrentando problemas como a falta de profissionais para dar suporte aos seus serviços.

Fica o reconhecimento e mérito ao trabalho desenvolvido pelos profissionais que atuam nas bibliotecas pesquisadas, pois superam dificuldades para que a unidade de informação possa cumprir seu papel de instituição social.

Em se tratando de instituições mantidas pelo governo o orçamento é um dos problemas enfrentados pelas bibliotecas. Sugere-se como opção para expandir os serviços oferecidos pelas bibliotecas públicas da grande Florianópolis buscar parcerias que possibilitem uma melhor oferta de serviços à comunidade, tendo com isso uma maior visibilidade.

## REFERÊNCIAS

- ARRUDA, Guilhermina Melo. As práticas da Biblioteca Pública a partir das suas quatro funções básicas. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 19., 2000, Porto Alegre. **Anais...** Porto Alegre: PUC/RS, 2000. Disponível em: <<http://dici.ibict.br/archive/00000734/01/T079.pdf>>. Acesso em: 14 jul. 2011.
- ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. **Bibliotecas públicas: avaliação de serviços**. Londrina: Eduel, 2003. 296p.
- BARROS, Paulo. **A Biblioteca pública e sua contribuição social pra a educação do cidadão**. 2002. 200f. Dissertação (Mestrado em Educação nas Ciências) – Universidade Regional do Estado do Rio Grande do Sul, 2000.
- BIBLIOTECA NACIONAL. **Biblioteca Pública: princípios e diretrizes**. Rio de Janeiro: Fundação Biblioteca Nacional, 2000. 160p.
- BIBLIOTECA PÚBLICA MUNICIPAL CEL. TEIXEIRA DE OLIVEIRA. **Planejamento**. Biguaçu, 2009.
- BLATTAMNN, Ursula; RADOS, Gregório Jean Varvakis. Biblioteca Pública na Internet: serviços e possibilidades. **Revista ACB**, Florianópolis, v.5, n.5, p.70-89. 2000. Disponível em: <<http://revista.acbsc.org.br/index.php/racb/article/view/345/410>>. Acesso em 19 jul. 2011.
- CAMPELLO, Bernadete Santos. Fontes de informação utilitária em bibliotecas públicas. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, v.22, n.1, p.35-46, 1998.
- FOSKETT, Douglas Jonh. **Serviços de informação em bibliotecas**. São Paulo: Polígono, 1969. 160p.
- GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002. 171p.
- GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5. ed. São Paulo : Atlas, 1999. 206p.
- KOTLER, Philippe. **Administração de Marketing**. 5. ed. São Paulo: Atual, 1998.
- FEDERAÇÃO INTERNACIONAL DE ASSOCIAÇÃO DE BIBLIOTECARIO (IFLA). **Manifesto da IFLA/UNESCO sobre Biblioteca Pública. 1994**. Disponível em: <<http://archive.ifla.org/VII/s8/unesco/port.htm>>. Acesso em: 05 set.2010.
- LOPES, Antônio Carlos. Em entrevista concedida à Adriana Cabreira. Florianópolis, 24 jul. 2011.
- MACEDO, Neusa Dias de. Princípios e reflexões sobre o Serviço de Referência e Informação. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v.23, n.1/4, p.9-37, jan./dez.1990.
- MACEDO, Neusa Dias, MODESTO, Fernando. Equivalências: do serviço de referência convencional a novos ambientes de redes digitais em bibliotecas. - **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, Nova Série, v.1, parte I, p. 38-54. 1999.
- MILANESI, L. **Biblioteca**. Cotia: Ateliê Editorial, 2002.
- MILANESI, Luis. **A casa da invenção: biblioteca, centro de cultura**. 3. ed. rev., ampl. São Caetano do Sul: Ateliê, 1997. 271p.

- MILANESI, Luis. **Ordenar para desordenar**: centros de cultura e bibliotecas públicas. São Paulo: Brasiliense, 1986. 261p.
- MILANESI, Luís. **O que é biblioteca**. São Paulo: Brasiliense, 1983.107p.
- MIRANDA, Antônio. A missão da biblioteca pública no Brasil. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, Brasília, v.6, n.1, p.69-75, jan./jun. 1978.
- MORAES, Rubens Borba de. **O problema das bibliotecas brasileiras**. 2.ed. Brasília: ABDF; 1983. 37p.
- MULLER, Susana P.M. Bibliotecas e sociedade: evolução da interpretação de função e papéis da biblioteca. **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG**, Belo Horizonte, v. 13, n. 1, p.7-54, mar.1984.
- OLIVEIRA, Otávio J. **Gestão da Qualidade**: tópicos avançados. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2004.
- PAULO, Erli. Em entrevista concedida à Adriana Cabreira. Florianópolis, 24 jul. 2011.
- RAMOS, Casilha. Em entrevista concedida à Adriana Cabreira, Florianópolis, 24 jul. 2011.
- ROZADOS, Helen Beatriz Frota. **Indicadores como ferramenta para gestão de serviços de informação tecnológica**. 2004. 239f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) - Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2004.
- SANTOS, Ana Maria dos. Biblioteca Pública Municipal Guilherme Wiethorn Filho: Síntese da concepção à realização. Palhoça, 22/10/1975.
- SÃO JOSE (SC). Agenda cultural. São José, ano1, n.2, 2011.23p.
- SOARES, Maura. **A biblioteca e seus patronos**: Francisco Barreiros Filho, Abelardo Sousa, Doralécio Soares: vida e obra. Florianópolis: Papa-Livro, 1999.
- SUAIDEN, Emir José. **Biblioteca pública e informação à comunidade**. São Paulo: Global. 1995. 112 p.
- SUAIDEN, Emir José. **Bibliotecas Públicas**: Desempenho e perspectivas. São Paulo: Lisa, 1980.
- SUAIDEN, Emir José. A Biblioteca pública no contexto da sociedade da informação. **Ciência da Informação**. Brasília, v. 29, n. 2, p. 52-60, maio/ago. 2000. 30 p. Disponível em <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v29n2/a07v29n2.pdf>>. Acesso em: 10 set. 2010.
- TARGINO, Maria das Graças Quem é o profissional da informação? **Transinformação**, Campinas, v. 12, n. 2, p. 61-69, jul./dez. 2000.
- VERGUEIRO, Waldomiro de Castro Santos. Bibliotecário e mudança social: por um bibliotecário ao lado do povo. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**. Brasília, v.16, n.2, p.207-15, jul./dez.1988.



## APÊNDICE A – CARTA DE APRESENTAÇÃO

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA  
CENTRO DE CIÊNCIAS DA EDUCAÇÃO  
CURSO DE BIBLIOTECONOMIA

Prezado Sr. (a),

Eu Adriana Ferreira Cabreira, graduanda do Curso de Biblioteconomia da Universidade Federal de Santa Catarina, estou desenvolvendo pesquisa intitulada “Análise dos serviços nas bibliotecas públicas municipais da Grande Florianópolis”, tendo com objetivo analisar os serviços das bibliotecas de Florianópolis, São José, Biguaçu e Palhoça.

Garantimos a completa confidencialidade das informações recebidas. A identidade dos respondentes não será revelada e, portanto, será vedada a divulgação total ou parcial, das respostas provenientes dos questionários.

Agradeço sua colaboração no preenchimento deste instrumento de pesquisa.

Ao responder ao questionário você estará automaticamente concordando em participar da pesquisa.

Atenciosamente,

Adriana Ferreira Cabreira

Míriam Vieira da Cunha

Professora do departamento de ciência de informação

**APÊNDICE B: QUESTIONÁRIO**

1 Idade:

- Entre 20 e 29 anos
- Entre 30 e 39 anos
- Entre 40 e 49 anos
- Mais de 50 anos

2 Instituição:.....

3 Cargo/função:

.....

4 Última formação acadêmica:

- Graduação
- Mestrado
- Especialização
- Doutorado

5 Que serviços são disponibilizados pela Biblioteca à comunidade?

- Serviço de Referência
- Serviço de memória local
- Formação e orientação de usuários
- Acesso a bases de dados
- Empréstimo domiciliar
- Serviço de ouvidoria
- Comutação Bibliográfica
- Empréstimo entre bibliotecas
- Serviços para pessoas com necessidades especiais
- Acesso à Internet
- Serviços de informação à comunidade
- Serviços de extensão
- Outros, quais? .....

6 Que serviços culturais são oferecidos à comunidade?

( ) Saraus literários

( ) Palestras

( ) Lançamento de livros

( ) Oficinas literárias

( ) Feiras de livros

( ) Hora do conto

( ) Exposições

( ) Outros, quais? .....