

## OS SERVIÇOS E OS PRODUTOS DE INFORMAÇÃO OFERECIDOS PELA BIBLIOTECA PÚBLICA DE SANTA CATARINA

Evandro Jair Duarte<sup>1</sup>  
Francine Soares Vieira<sup>2</sup>  
Jéssica da Silveira<sup>3</sup>  
André Felipe Lopes<sup>4</sup>

**Resumo:** Esta é uma reflexão acerca dos produtos e serviços de informação oferecidos pela Biblioteca Pública de Santa Catarina (BPSC) aos seus interagentes. O termo interagente vem em um tempo em que estamos pensando em termos que possam ser mais adequados para “usuário”, uma vez que observamos usuário como aquele que usa e vai embora, não percebemos aqui a contribuição que este uso pode deixar. É um estudo com viés fenomenológico, uma pesquisa qualitativa, exploratória e descritiva, de caráter bibliográfico, quanto aos seus procedimentos é um estudo de caso. O estudo faz uma investigação na literatura da área da Biblioteconomia e Ciência da Informação, no Portal de Periódicos CAPES, no período de 2004 a 2014 em busca de suporte teórico e conceitual para serviços e produtos de informação. Apresenta os serviços e produtos de informação que a BPSC oferta aos que por lá passam e interagem e constam sugestões de serviços e produtos que podem ser implementados na BPSC.

**Palavras-chave:** Biblioteca Pública – Santa Catarina. Produto de informação. Serviço de informação. Relato de experiência.

## SERVICES AND PRODUCTS INFORMATION PROVIDED BY PUBLIC LIBRARY OF SANTA CATARINA

**Abstract:** This is a reflection on the information products and services offered by the Public Library of Santa Catarina (PLSC) to their interacting. The term interacting comes in a new era that requires the user old term replacement. It is a study with phenomenological bias, qualitative, exploratory and descriptive study of bibliographical character, as its procedures is a case study. The study is an investigation in the literature of Library and Information Science at the CAPES Journal Portal, from 2004 to 2014 in search of theoretical and conceptual support for services and product information. It presents the information services and products to offer to PLSC who pass by and interact and contained suggestions for services and products that can be implemented in PLSC.

**Keywords:** Public library – Santa Catarina. Information products. Information services. Experience report.

### 1 INTRODUÇÃO

Este é um trabalho de cunho fenomenológico, por fenomenologia entendemos ser o deixar aparecer os fenômenos que são os objetos da pesquisa. Descreveremos “as coisas mesmas”, como observamos e compreendemos a biblioteca, os produtos, os serviços, todo esse universo da informação de acordo com a nossa percepção. Como a fenomenologia permite a descrição em primeira pessoa e a aparição de nossa personalidade na escrita, pedimos licença para escrever e relatar nosso trabalho de

<sup>1</sup> Mestre em Ciência da Informação pela Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). Especialista em Gestão da Informação e Inovações Tecnológicas (FACINTER). Bacharel em Biblioteconomia – Habilitação em Gestão da Informação (UDESC). Bibliotecário do Setor de Santa Catarina e Obras Raras da Biblioteca Pública de Santa Catarina (BPSC). E-mail: [dujaev@gmail.com](mailto:dujaev@gmail.com).

<sup>2</sup> Graduanda em Biblioteconomia pela Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). Estagiária da Biblioteca Pública de Santa Catarina. E-mail: [francinesoaresvieira@gmail.com](mailto:francinesoaresvieira@gmail.com).

<sup>3</sup> Graduanda em Biblioteconomia pela Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). Estagiária da Biblioteca Pública de Santa Catarina. E-mail: [jessicasilveira47@gmail.com](mailto:jessicasilveira47@gmail.com).

<sup>4</sup> Graduando em Biblioteconomia pela Universidade do Estado de Santa Catarina (UDESC). Estagiário da Biblioteca Pública de Santa Catarina. E-mail: [andrelopes17@hotmail.com](mailto:andrelopes17@hotmail.com).

maneira conjunta e com o uso de “nós”, descreveremos nossas observações e percepções acerca dos objetos de estudo.

A Biblioteca Pública é vista por nós (bibliotecário e estagiários autores deste trabalho) como um espaço que deva ser democrático, um ambiente que tem a possibilidade de proporcionar aos seus interagentes a liberdade para entrar, interagir, contribuir de alguma forma e, também, provocar reflexões. Se nós formos trazer para a conversa o texto do livro “Biblioteca Pública: princípios e diretrizes” da Biblioteca Nacional (Brasil) (2010), eles abordam a ideia de ser este o lugar em que a informação está disposta de maneira tal que as pessoas possam dela desfrutar, sem a interferência de tratamento diferenciado por raça, credo, sexo, poder aquisitivo, sem qualquer forma de preconceito ou distinção.

Compartilhamos da posição adotada por Corrêa (2014), ao utilizar o termo *interagente* como uma nova terminologia para novos tempos. Apesar de a expressão usuário ser a mais conhecida e utilizada na Biblioteconomia e Ciência da Informação, esta não abrange mais a complexidade das atividades do público de uma biblioteca. Corrêa (2014) entende que não é possível definir um termo como correto, mas sim uma adequação que esteja de acordo com o contexto de atuação. Desta forma, refletimos sobre o termo proposto por Corrêa (2014) e concordamos com essa autora que compreende a definição de usuário restrita as ações de simplesmente utilizar da biblioteca; sejam esse uso dos seus serviços, produtos e recursos, ou apenas do ambiente, trazendo consigo o sentido de unilateralidade. A concepção de interação no âmbito da biblioteca proporciona uma nova visão representativa da comunicação e da construção do conhecimento, passando a envolver o seu público nas decisões referentes aos serviços e produtos informacionais. A cultura participativa não envolve apenas os níveis básicos de interação em bibliotecas, como, por exemplo, a participação em caixas de sugestões, ou a própria entrevista de referência, mas estabelece relações mais estreitas, transformando o caráter do diálogo tradicional em uma dação partilhada, dando início a uma transformação cultural capaz de levar o bibliotecário a compreender melhor as necessidades e interesses do público, traduzindo-os em serviços e produtos cada vez mais oportunos. A construção do caráter do bibliotecário como educador e competente informacional também suscita esta interação mútua, tornando o profissional mais sensível à opinião do interagente, desfazendo o tradicionalismo de decisões exclusivas e imposições presentes na história da constituição das bibliotecas. Logo, percebe-se que não se trata somente de uma alteração terminológica, mas de uma transformação de cultural que envolve todos os presentes na biblioteca (CORRÊA, 2014).

De volta à discussão sobre biblioteca chegamos a um consenso de que ao pensa-la nos remete a uma composição de acervo, à informação contida em coleções, ao atendimento de pessoas com necessidades informacionais para satisfazer uma curiosidade ou para a obtenção de mais conhecimento sobre determinados assuntos. Assim, dizemos que a Biblioteca Pública é um local com acervo de diferentes assuntos e informações, além de suportes de armazenamento variados, contendo informações que estão à disposição para o uso e a assimilação que a população em geral possa fazer. Concordamos, também, que ela pode ser concebida como um centro histórico e cultural, pois apresenta elementos dessas características de manifestação. Ela reúne inúmeros serviços e atividades para a população, todos eles usam a informação como matéria-prima.

Nós, autores deste trabalho, chegamos ao entendimento de que o motivo de uma Biblioteca Pública abrir suas portas pode estar na tentativa de contribuir com recursos informacionais para a população ser mais informada e instruída, pois ela possui meios para viabilizar o acesso a materiais e serviços de informação, contribuindo para o vínculo de integração cultural e social entre a comunidade, a coleção e os agentes da informação.

Observamos, durante a prática de estágio e a profissional, que as pessoas procuram a Biblioteca Pública por motivos vários. Um deslocam-se até o espaço para estudar, outras para lazer, outras para ouvir histórias, outras em busca de novos conhecimentos, outras para ter “paz” na leitura e nos estudos, entre outras possibilidades. Dentre os diversos motivos, observamos que a população procura um local

(físico) para realizar estudos; para o auxílio na busca informacional; para a utilização de acervo público sem gastos; para o uso de serviços básicos, como: acesso à internet, acesso ao acervo histórico e literário por interesse pessoal, ou fins científicos e pedagógicos.

Concordamos que a Biblioteca Pública deva ser um instrumento a ser utilizado pelo seu público-alvo. Ela necessita contemplar produtos e serviços para todos os públicos possíveis, ou seja, para qualquer pessoa que a procure e interaja com ela. No entanto, para ser um interagente portador de registro com matrícula e que possa retirar material para levar aos domicílios, é necessário que este seja morador de algum município do Estado de Santa Catarina. Note você, caro leitor, que cada Biblioteca Pública atende ao seu Estado de criação e determina suas normas de funcionamento.

Ao decidirmos por escrever acerca de produtos e serviços de informação, compreendemos ser importante relatarmos o que vislumbramos ser um produto de informação e um serviço de informação. Assim, o *serviço de informação* em biblioteca é visto por nós como algo feito por um profissional, com vistas a atender ao interagente e dar uma direção para os recursos de informações de que ele necessita. Seria uma facilitação para o alcance de resultados de uma necessidade informacional. Trata-se de atender a determinada demanda, ou seja, procurar satisfazer aos interesses de informação do interagente na temática que ele procura na unidade de informação.

Por *produto de informação*, entendemos ser um item mais palpável, algo que é construído por meio do uso de informação, como exemplo, nós temos: os catálogos, os informativos, os guias, entre outros meios. Vejam vocês que o produto de informação é representado por algo já pronto por um profissional que o idealizou e o projetou para existir materializadamente.

Diante desse cenário nos questionamos sobre o seguinte: Quais são os produtos e os serviços de informação oferecidos pela Biblioteca Pública de Santa Catarina?

Com esse questionamento concordamos em chegar a um objetivo de pesquisa e como objetivo geral, nós pensamos em: relatar quais são os produtos e serviços de informação oferecidos pela Biblioteca Pública de Santa Catarina. Como objetivos específicos, nós pensamos ser importante: a) localizar quais são os produtos de informação, encontrados em material bibliográfico na literatura da área de biblioteconomia e ciência da informação; b) localizar quais são os serviços de informação, encontrados em material bibliográfico na literatura da área de biblioteconomia e ciência da informação; c) descrever quais são os produtos e serviços de informação que são ofertados pela Biblioteca Pública de Santa Catarina.

Veja que para chegar a essas respostas, nós justificamos o desenvolvimento desta pesquisa ao tentar compreender o universo da Biblioteca Pública, que a nosso ver, é um espaço abrangente, um universo complexo, onde podemos perceber as mais variadas formas de interação entre pessoas, estas que passam por este tipo de unidade de informação, trazem consigo variadas formas de visão de mundo, modos de ver e ler a sociedade, de interação política; cada interagente tem uma orientação educacional diferente um do outro. Esse contato múltiplo com o outro necessita ser permeado pela ética (o que se deve ou não fazer, o que se pode ou não fazer), pela política (interação interpessoal), pela estética (percepção do outro, sensibilidade e criatividade) e pela técnica (saber fazer coletivo). Dessa feita, todos poderão ficar mais satisfeitos com as trocas, as interações dentro e fora do ambiente da biblioteca.

No universo da Biblioteca Pública de Santa Catarina, nós podemos encontrar toda essa gama de variedade. 1- Temos as crianças com todos os seus questionamentos, as suas agitações, as alegrias que passam; por outro lado podemos observar os sentimentos de aborrecimentos que elas sentem e manifestam para nós, bem como as demais ações e reações que delas provêm. 2 - Os jovens e os adultos estudantes, que se ocupam de leituras e interagem com o espaço da biblioteca das mais diversas formas. 3 – o idosos que procuram por leituras, encontros que a biblioteca promove, entre outras ações de lazer e pesquisa. 4 - Os trabalhadores dos arredores do prédio, que após fazer a refeição, ainda em seu horário de almoço, procuram a biblioteca antes de voltar para o local de trabalho; na BPSC eles leem, dormem,

conversam, entre outras formas de interação com o espaço e as pessoas. 5 - Ainda, é possível encontrar os escritores, os pesquisadores, os jornalistas, os artistas, os contadores de histórias, os mais diversos interagentes da informação na BPSC.

Importa lembrarmos que há um número considerável de pessoas que não têm casa para morar e vagam pelas ruas de Florianópolis-SC. Estes passam boa parte do dia nas dependências da BPSC, os motivos? Reunimo-nos e refletimos sobre os mais variados motivos e chegamos às conclusões possíveis, como: a proteção que o local oferece - de chuva de frio, de calor e de quaisquer outras mazelas das ruas e da vida; interesse no acervo; amizade que fazem com os funcionários, entre outros motivos desconhecidos.

Esse universo populacional que interage com a Biblioteca Pública apresenta necessidades informacionais bem distintas. A instituição oferece produtos e serviços em uma tentativa de atendê-los. Assim, justificamos ser importante *fazer aparecer*, o ato de mostrar, quais são os produtos e serviços de informação que a BPSC oferece para todo esse público, tão variado e diferenciado.

Nós julgamos ser importante esse levantamento e essa tarefa de deixar transparecer o que se tem a disposição dos interagentes. Temos a oportunidade de estarmos inseridos na instituição e podermos desenvolver atividades nesse ambiente público. Olhamos o momento de estágio como uma possibilidade de compreender e praticar a atuação bibliotecária no âmbito público.

No ensino superior podemos receber informações teóricas e na biblioteca - no estágio - há a oportunidade de unir profissionais em campo de atuação e alunos de biblioteconomia em tentativa de relacionar a teoria apreendida com a realidade da prática profissional. Podemos realizar ações internamente e podemos desenvolver atividades de formas de gestão da informação e do conhecimento, assim como executar diversas tarefas nos setores da biblioteca e conhecer a diversidade de itens contidos na coleção que formam o acervo, entre outras possibilidades.

Tavares e Soares (2009, p. 69) comentam que “O estágio curricular é um período de vivência em tempo real, é o momento de colocarmos em prática os conhecimentos teóricos adquiridos no decorrer da vida acadêmica [...]”.

Relatar essa experiência é o ato de promover uma aproximação de uma parcela da realidade da interação durante o estágio curricular com os leitores deste artigo e com os investigadores do universo público. Vejamos, também, que os estagiários são estudantes de universidades diferentes, o que torna oportuna a integração dos conhecimentos adquiridos nos cursos e vivências de ambas as instituições (UFSC e UDESC); além de suas compreensões referentes aos produtos e serviços oferecidos por unidades de informação. Escrever e relatar a experiência vivida no estágio da BPSC é conseguir transcrever para o papel todo o aprendizado adquirido até aqui. A importância se dá em mostrar como é rica e significativa experiência de estágio na Biblioteca Pública. Afinal, nós conseguimos vivenciar inúmeras situações diferentes e, também, tivemos a oportunidade de conhecer várias pessoas com suas diversas particularidades.

Quanto aos seus objetivos, trata-se de uma pesquisa exploratória, esta qual propicia uma compreensão mais abrangente do tema a ser abordado; possibilitando a criação de novas percepções, envolvendo levantamentos bibliográficos, esclarecimentos por meio de experiências práticas do assunto e análise de casos que proporcionem a sua assimilação (GIL, 1991), e descritiva, com a finalidade de caracterizar um fenômeno específico (SANTOS; MOLINA; DIAS, 2007). É caracterizada ainda como pesquisa bibliográfica, que tem como base o uso de materiais publicados e selecionados de acordo com o tema (SANTOS; MOLINA; DIAS, 2007). Esta pesquisa define-se também, quanto aos seus procedimentos, como estudo de caso, cujo objetivo é a análise aprofundada de um cenário relevante ao tema, viabilizando a compreensão dos fenômenos que permeiam a conjuntura do caso, permitindo o levantamento de novas concepções (SANTOS; MOLINA; DIAS, 2007).



A ênfase dada por nós pesquisadores proporciona o delineamento de uma abordagem qualitativa. Para Creswell (2010, p. 26) “A pesquisa qualitativa é um meio para explorar e para entender o significado que os indivíduos ou os grupos atribuem a um problema social ou humano”. Nesse sentido, Minayo (2012, p. 21) corrobora ao informar que este tipo de abordagem trata de contribuir para responder questões muito particulares, “[...] ela trabalha com o universo dos significados, dos motivos, das aspirações, das crenças, dos valores e das atitudes”. Minayo (2012) ainda esclarece que esses fenômenos da citação são entendidos como constantes de uma parte da realidade social, em que o agir, o pensar e o interpretar são pensados dentro de um contexto social, da realidade e são compartilhadas essas formas de interpretações.

Por se tratar de uma investigação da realidade, esta narrativa do que foi encontrado tem uma apresentação com um viés fenomenológico, que segundo Triviños (2010, p. 43) “[...] é o estudo das essências [...]” e ocupa-se em descrever a partir da visão pessoal ou da experiência do mundo, “[...] todo o universo da ciência é construído sobre o mundo vivido [...]”.

A pesquisa fenomenológica imprime as experiências humanas por meio da descrição da narrativa dos participantes do estudo. O interesse do grupo está em apresentar a visão de mundo de cada indivíduo que participou e relata o presente estudo, o que nós sabemos e conhecemos. Como objeto fenomenológico, está o mundo vivido e como ele é reconhecido (CRESWELL, 2010). Nada será explicado, tudo será apresentado, o trabalho de refletir e analisar estará a cargo de cada leitor. Veja a seguir a ambientação da pesquisa realizada.

Como metodologia da pesquisa, realizamos o levantamento bibliográfico por meio de pesquisas no Portal de Periódicos CAPES, realizadas com acesso gratuito, em busca de textos completos disponíveis na língua portuguesa, de modo a conhecer a percepção da biblioteca pública em território e publicações nacionais. Foi realizada a busca avançada por assunto e título, com adição do corte cronológico de 2004 a 2014, pelos seguintes termos combinados pelo operador booleano “and”: biblioteca, pública; serviço, informação; produto, informação; interagente. Devido à recuperação abranger artigos de todas as áreas do conhecimento, alguns deles não se mostraram relevantes à elaboração desta pesquisa. Após tal seleção, e excluídas as repetições, o levantamento obtido foi de 11 artigos.

## **2 OS PRODUTOS E OS SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO NA LITERATURA CIENTÍFICA**

As unidades de informação têm dentre suas funções a oportunidade de oferecem serviços e produtos de informação ao público-alvo ao qual a unidade se destina. Nesse sentido e diante da produção informacional contínua e volumosa da qual nos deparamos e do desenvolvimento dos canais de comunicação e informação; observamos que cada vez mais que os serviços e produtos oferecidos têm se atrelado à realidade digital, vista a facilidade de romper barreiras geográficas para a disseminação.

Produtos e serviços de informação, para Borges (2007, p. 116) eles estão além da simples instrumentalização que realiza a disseminação, eles “[...] podem ser considerados como o resultado de todo o processo de gestão de informação, pois falar deles leva-nos a falar das necessidades e do uso que o usuário faz da informação, bem como das fontes disponíveis para o acesso à informação”.

De acordo com Borges (2007, p. 117) “Os serviços são intangíveis porque são idéias (sic) e conceitos, não podendo ser visto, provado, sentido, ouvido ou cheirado, ou seja, materializado”. Nesse contexto, dissemos que o serviço é o que se oferece e que não é palpável, o indivíduo vive o processo da execução do serviço e beneficia dele. A esse respeito, Borges (2007, p. 117) informa que o interagente “[...] vivencia o serviço que lhe é prestado e o avalia de acordo com as suas crenças, valores e expectativas”. O interagente faz parte do processo de produção do serviço oferecido pela biblioteca, pois é da demanda proveniente dele que o serviço é pensado e criado. Pelo menos, é assim que deveria acontecer nos ambientes informacionais.

Borges (2007) elenca os serviços de informação em dois grupos: 1 - Serviços de atendimento: levantamento bibliográfico, pesquisas de opinião, respostas técnicas, entre outras; 2 - Serviços de antecipação à demanda: disseminação seletiva da informação, alertas bibliográficos e análises do ambiente de negócios da organização, das tendências de mercado e de cenários futuro.

Por produtos de informação podemos entender como as estruturas das informações que estão dispostas no resultado dos serviços, eles são apresentados em formatos e suportes que são tangíveis (BORGES, 2007).

Com o fim de providenciar produtos e serviços de informação que sejam mais adequados às necessidades informacionais dos interagentes, Borges (2007) nos faz refletir que é importante se fazer conhecer o que eles desejam encontrar e compreender o contexto no qual eles estão inseridos. O ciclo de necessidade de informação de uma pessoa é uma constante e a adequação dos serviços e dos produtos oferecidos por uma biblioteca precisa ser contínuo em estudo e adaptação. Dessa forma, podemos desenvolver serviços e produtos eficientes e adequados à realidade de necessidade de informação dos interagentes (BORGES, 2007).

Farias et. al. (2013) considera a Web 2.0 como a possibilidade para oferecer serviços de informação com a utilização das Redes Sociais Virtuais e os Blogs. O twitter é ponderado como um serviço de utilização desse tipo de microblog para a prestação de serviço em tempo real e compartilhar mensagens rápidas aos seguidores desta mídia social. Como exemplo de serviço que pode ser oferecido por este meio está o serviço de informação sobre trânsito tendo em vista a utilidade pública, basta saber quem melhor seguir para obtenção deste tipo de informação (FARIAS et. al., 2013). No entanto, os autores chamam a atenção para “A *privacidade* trata de qual informação deve ser compartilhada; a *precisão* trata de quem é responsável pela autenticidade, fidelidade e suficiência da informação; a *propriedade* trata de a quem pertence a informação; e a *acessibilidade* trata de quem tem o direito de adquirir a informação, em que condições e com que garantias” (FARIAS et. al., 2013, p. 248-249, grifo dos autores) como elementos da ética no compartilhamento de informações no meio digital e nas redes sociais.

Para Eirão (2009) a web já é uma realidade no âmbito das bibliotecas, que leva as possibilidades de oferecimento de serviços para fora do ambiente da unidade. Desta forma, alguns serviços informacionais ganham destaque, como é o caso da DSI (Disseminação Seletiva de Informação) e da tecnologia RSS (*Rich Site Summary*), que têm a finalidade de notificar usuários e interagentes sobre conteúdos específicos na web, através da codificação textual conhecida como *feed*, conferindo-lhes o poder de optar por quais áreas do conhecimento/sociedade desejam receber informações, criando assim um produto personalizado que, conseqüentemente, antecipa as necessidades do interagente. Eirão (2009) ainda expõe alguns problemas recorrentes em unidades de informação referentes ao oferecimento de serviços e produtos, entre eles a replicação dos mesmos sem a devida verificação de sua efetividade e necessidade para a biblioteca.

No âmbito da internet e do uso das Tecnologias da Informação e da Comunicação (TIC) os serviços apresentados podem ser analisados pela contribuição de Corda (2012), ela nos apresenta alguns desses serviços que contribuem para a mediação da informação, vejamos: serviços de referência digital; serviço de referência virtual; pergunta ao bibliotecário; referência online; perguntas frequentes; formação de usuários; treinamentos específicos; diretório de recursos eletrônicos; base de dados; assistência por telefone; RSS, avaliação do serviço, todos eles vislumbram a rapidez e a interação para a obtenção de informações que respondam a uma pergunta do interagente.

Baptista, Costa e Viana Neta (2009) oferecem outra perspectiva da prestação de serviços e produtos, dando ênfase ao marketing como fonte de recursos e investimento para o seu aperfeiçoamento. Elas destacam a necessidade de reformulação dos serviços de uma unidade com o passar do tempo, visto que seus produtos têm um ciclo de vida dependente da realidade da biblioteca e da necessidade público ao

qual se destina. Demonstram atividades promocionais realizadas na Biblioteca da Presidência da República, que abrangem especificamente os aspectos chave da unidade de informação, por exemplo: atividades de merchandising (mostruários e exposições), atividades de publicidade (eventos, divulgação na web, campanhas), atividades “atmosfera” (sinalização, salas individuais, acessibilidade, terminais de computadores), atividades de venda pessoal (uso de crachá e jaleco com a identificação da biblioteca) e atividades de incentivo (conjuntos de brindes aos visitantes).

Observamos que a biblioteca oferece diversos produtos e serviços, sendo que estes devem ser oferecidos ao público de forma que todos possam usufruir das oportunidades das ofertas. Mas, para que isto ocorra a própria biblioteca deve se preocupar em disponibilizar e mostrar ao público o que a biblioteca pode oferecer. De acordo com Bernardino (2011, p.133) “[...] a biblioteca pública, constrói sua imagem organizacional, pelo somatório do cumprimento de funções, oferecimento de produtos e serviços de qualidade e necessários para a comunidade”. Constatamos que não basta oferecer serviços e produtos de qualidade sem ter a consciência de oferecer o que o seu público realmente necessita.

Uma das observações que fazemos aqui é a necessidade de informação utilitária para os interagentes, este tipo contempla a “[...] obtenção de documentos, localização e atribuições de órgãos públicos, serviços de saúde, segurança, comunicação, cursos profissionalizantes, entidades assistenciais, serviços 24 horas, locadoras de veículos, relação de autoridades etc.” (GLÉRIA; ALVES FILHO, 2000. p. 128). Em Londrina, no Paraná, foi criado um projeto para contribuir com as informações utilitárias, “O serviço foi denominado PSIU - Projeto de Serviços e Informações Utilitárias” em que as informações de utilidade pública, de cultura, de lazer, de serviços e de dados estatísticos sobre Londrina foi concentrado para atender aos interagentes que procuravam por informações sobre a cidade. Uma ação que as bibliotecas públicas poderiam desenvolver para promover melhores auxílios aos moradores das cidades. Sobre este tipo de ação, Costa (2004) menciona a biblioteca pública como um local em que se poderia procurar serviço de informação à comunidade sobre os mais diversos temas e interesses, trata-se de um trabalho realizado em Portugal, mas pode ser aplicável em qualquer país.

Diante das tecnologias estão os deficientes visuais que precisam ser inseridos no contexto das bibliotecas. Produtos e serviços de informação devem ser criados e colocados à disposição desse público. Machado e Ohira (1996) alertam para a inclusão e aproximação desses interagentes com a biblioteca, a formação de um acervo composto de multimeios podem colaborar por esse encontro acervo-interagente. A biblioteca deve conter um amplo e variado material para o público, este que vise o lazer e a instrução, bem como recursos informacionais que contribuam para o desenvolvimento dos interagentes (jogos, computadores com reprodução da fala humana, calculadoras, máquinas de datilografia em Braille, entre outros). Produtos e serviços precisam ser desenvolvidos para atendê-los.

Suaiden (2000) afirmou que são poucas as bibliotecas públicas que procedem com a elaboração de um instrumento para o diagnóstico das necessidades informacionais, das necessidades de estudos e de perfil dos interagentes. Perguntamos: como atender às necessidades dos interagentes da Biblioteca Pública se não há quem os interrogue e quem recolha este tipo de informação? É preciso uma força tarefa com as Universidades Federal e Estadual de Santa Catarina para que nos Cursos de Biblioteconomia seja realizado um Estudo de Comunidade, um trabalho amplo e que mobilizaria um número maior de pessoas envolvidas. Nós observamos nessa ação uma contribuição importante das Universidades para a Biblioteca Pública de Santa Catarina e para os bibliotecários, bem como para os estudantes de biblioteconomia, com o intuito de conhecer essa prática grandiosa e exaustiva.

Não é interesse nosso de realizar uma busca exaustiva de modo a contemplar todos os possíveis produtos e serviços de informação para ser utilizado em uma biblioteca. Dessa feita, de acordo com o levantamento bibliográfico constante nas referências deste relato de experiência, podemos elencar alguns deles, vejamos:

## **A - SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO**

1. Disseminação Seletiva da Informação – DSI;
2. Comutação Bibliográfica – COMUT;
3. Rich Site Summary – RSS (para serviços na internet);
4. Apresentação de mostruários e exposições;
5. Realização de eventos e campanhas;
6. Divulgação na web;
7. Serviços de sinalização;
8. Serviço de disponibilização de salas individuais;
9. Serviço que primam por acessibilidade;
10. Levantamento bibliográfico;
11. Pesquisa de opinião (enquetes, estudos, outros);
12. Respostas técnicas;
13. Acesso público a internet;
14. Alertas bibliográficos;
15. Análise de ambientes;
16. Uso das Redes sociais para divulgar informações;
17. Blogs com informações úteis;
18. Serviços de referência digital;
19. Serviço de referência virtual;
20. Pergunta ao bibliotecário;
21. Referência online;
22. Perguntas frequentes;
23. Formação de interagentes;
24. Treinamentos específicos;
25. Diretório de recursos eletrônicos;
26. Base de dados;
27. Assistência por telefone;
28. Serviço de informação utilitária;
29. Serviço de automação;
30. Serviço de atendimento aos deficientes visuais;
31. Biblioterapia.

Os produtos de informação podem ser resultados de um trabalho que se compõem um instrumento, um recurso de pesquisa. Como exemplos, nós descrevemos abaixo o que poderiam ser esses produtos, vejamos:

## **B – PRODUTOS DE INFORMAÇÃO**

1. Livro;
2. Periódico;
3. Folder;
4. Recurso em Braille;
5. Texto falado;
6. Videotexto;
7. Audiolivro;
8. Computador para consulta à base de dados;



9. Informações aos visitantes em forma de brindes;
10. Panfleto;
11. Clipagem;
12. Manual;
13. Catálogo;
14. Base de dados;
15. Inventário;
16. Lista;
17. Cartilha.

Esses são alguns dos possíveis produtos de informação que podem ser desenvolvidos para o atendimento aos interagentes.

### **3 O RELATO DE EXPERIÊNCIA NA BIBLIOTECA PÚBLICA DE SANTA CATARINA**

Nós, bibliotecário e os estagiários curriculares (UFSC e UDESC), tentaremos relatar abaixo o que percebemos em relação aos produtos e serviços oferecidos pela Biblioteca Pública de Santa Catarina. Assim, informamos como a Biblioteca está organizada. Vejamos abaixo.

A Fundação Catarinense de Cultura – FCC é o órgão responsável por administrar nove (09) casas culturais, dentre elas está a Biblioteca Pública de Santa Catarina - BPSC. Esta última tem 161 anos de história, ela foi criada por meio da Lei nº 373 de 31 de maio do ano de 1854. Na época de sua criação, Machado (2007, p. 29) informa que a denominação recebida por esta instituição foi a de “Biblioteca Pública da Província de Santa Catarina”, ele nos informa que o presidente da província, João José Coutinho (presidente Coutinho) assinou e sancionou a referida lei.

Passado alguns anos na história da Biblioteca Pública de Santa Catarina (BPSC), o endereço de sua localização física está à Rua Tenente Silveira no número 343, no centro de Florianópolis (SC). O horário de funcionamento é de segunda a sexta-feira, das 8h às 19h15min, e aos sábados das 8h às 11h45min (BIBLIOTECA PÚBLICA DE SANTA CATARINA, 2015?).

O prédio está dividido por andares e setores, sendo: 1 - encontrado no subsolo um auditório e o Laboratório de Conservação e Restauro (LACRE); 2 - no térreo a recepção (com guarda-volumes), o setor infanto-juvenil, o setor de empréstimos e devoluções (com reprografia), e um espaço para exposições e eventos abertos ao público; 3 – no primeiro piso encontramos as obras gerais (livros didáticos, filosofia, educação, artes, entre outras áreas do conhecimento), o material de referência está neste andar (dicionários, enciclopédias, glossários, entre outros), há computadores para o uso da internet por parte do público interagente; 4 – no segundo piso estão localizadas as obras de história e geografia e as obras de literatura (catarinenses, brasileiras e estrangeiras), estão os materiais em Braille e audiolivros, assim como os periódicos catarinenses e nacionais; 5 – no terceiro piso estão: administração da biblioteca pública; setor de processamento técnico; setor de Santa Catarina; e, setor de obras raras.

Segundo o site da Fundação Catarinense de Cultura (2015?) a partir do ano de 1999 a BPSC funciona como local do Depósito Legal do Estado de Santa Catarina, este depósito foi instituído pela Lei nº 11.074, de 11 de janeiro, segundo o texto da lei as editoras e os escritores catarinense deveriam doar um exemplar à de cada obra que é impressa por eles.

Como composição da equipe técnica, a BPSC tem hoje 39 pessoas trabalhando no local, são elas: 01 administradora; 13 terceirizados; 02 policiais militares que fazem a guarda (contrato feito pelo governo); 03 estagiários; 11 técnicos administrativos (efetivos); 09 bibliotecários (efetivos). Os bibliotecários efetivos foram vinculados ao quadro da biblioteca por meio do último concurso público realizado pela FCC no ano de 2010.

A administração da BPSC é a responsável por gerenciar a utilização do Mural Livre para divulgação diversa; as atividades culturais a serem desenvolvidas, agendar as visitas guiadas, disponibilizar a utilização de auditório, encaminhar material para o LACRE, gerenciar a oficina literária existente, e coordenar com o corpo técnico de bibliotecários o programa de troca de livros.

O período de estágio curricular foi realizado no primeiro semestre de 2015, nesse ínterim nós procedemos com ações em quase todos os espaços da BPSC, com exceção de atividades utilizando o auditório e o LACRE.

### **Setor de Empréstimos de Devoluções**

Neste setor o produto criado para orientar aos interagentes é um folheto com as instruções para o empréstimo de livros, devolução e renovação. O serviço prestado à comunidade é o de empréstimo e devoluções, assim como renovação e gerenciamento de atraso e multas decorrentes das devoluções fora do prazo registrado pelo sistema automatizado que a Biblioteca utiliza. É nesse mesmo espaço que o serviço terceirizado de fotocópias fica disponibilizado aos interagentes.

O setor de empréstimos e devoluções está localizado no piso térreo da BPSC e eu, bibliotecário, levei os estagiários até esta seção e os apresentei aos funcionários, informando-os a finalidade da passagem deles pelo local e a importância do desenvolvimento das atividades a serem executadas ali. Considero ser necessário que os estagiários construam olhar em relação ao fazer biblioteconômico na atividade de atendimento ao público, principalmente no que tange o empréstimo e a devolução do material da biblioteca, bem como o saber lidar com as questões de atrasos e cobrança de multas. A partir dessa experiência, eles podem refletir acerca dessas práticas realizadas nas bibliotecas.

Como estagiários, obtivemos a oportunidade de realizar a confecção de carteirinhas para os interagentes (para eles procederem com os empréstimos domiciliares de até 04 itens do acervo por 15 dias), bem como os atender no serviço de empréstimo e devolução das obras da biblioteca fazer o processo de cobrança de multas e dar a baixa nos valores a ser cobrados; esta baixa gera um relatório de pagamento feito pelo sistema de gerenciamento do acervo. O serviço prestado neste setor é o de emprestar, devolver, renovar e gerenciar multas e reservas de material. Como produto, percebemos apenas a confecção do folheto com as instruções de empréstimo, devolução e renovação.

### **Setor infantojuvenil**

Este setor, localizado no piso térreo da BPSC, foi realizado por nós estagiários, apenas o atendimento aos interagentes mirins e seus pais em consulta ao acervo, busca nas estantes e encaminhamento para o Setor de Empréstimos para a retirada do material. Os gibis são emprestados com registro no próprio setor infanto-juvenil, em tabela própria da BPSC.

Eu, bibliotecário, apresentei o setor para os estagiários e falei sobre as atividades que aconteciam com agendamento no local. Assim, como produto da Biblioteca, nós sabemos que há o folder informativo sobre a BPSC e como serviço há a visita guiada com narração de histórias e as orientações feitas à comunidade com informações de utilidade pública (onde ficam determinados órgãos, localização de endereços, número de telefones, entre outras possibilidades). Nós, estagiários não tivemos a oportunidade de participar de ações como essas, pois o setor estava em um momento de avaliação do acervo e de mudança de estantes e obras de um lado para outro. Assim, o foco das atividades estava no atendimento e nas transformações de *layout* do setor.

### **Setor de Obras Gerais**

Este setor está localizado no primeiro piso da BPSC, e os *serviços* encontrados nele são: consulta local, orientação à pesquisa bibliográfica, educação do interagente para a autonomia nas buscas, acesso gratuito a internet com disponibilização de computadores, serviço de referência presencial, atendimento ao público. Nós estagiários, orientados pelo bibliotecário supervisor do estágio e da bibliotecária do setor, podemos contribuir para com a readequação do espaço, assim como com a realocação do acervo nas estantes; o trabalho com o atendimento ao interagente no serviço de referência também foi realizado. Outra ação executada foi a liberação dos computadores para o uso da internet, para isso é utilizado um software igual aos utilizados em Lan House, para gerenciar o tempo de utilização, tendo em vista que são poucos computadores disponíveis e a procura é grande em determinados dias e em determinadas horas. O produto de informação encontrado foi apenas o catálogo on-line que toda a BPSC utiliza por meio dos computadores.

### **Setor de Literatura, Periódicos e Braille**

Localizado no segundo piso da BPSC, o espaço oferece os seguintes **Serviços de Informação:** serviços de consulta local, orientação à pesquisa bibliográfica, reserva de obras ali procuradas e que estejam emprestadas, educação do interagente para a autonomia nas buscas, acesso gratuito à internet com o uso de wireless, acesso gratuito aos jornais impressos de circulação diária (assinatura), atendimento aos cegos com oferecimento de multimeios e obras em Braille, serviço de referência presencial, atendimento ao público em geral, acesso à informativos catarinenses; panfletos catarinenses; catálogos impressos do acervo de jornais; catálogos catarinenses de assunto geral; guias catarinenses; lista telefônicas catarinenses e aos materiais digitalizados no setor.

Durante o estágio, o bibliotecário foi o mediador entre nós e bibliotecários dos setores, para informar de nossa passagem para visualizar e agir de acordo com um plano de ação previamente elaborado pelo bibliotecário supervisor. Nós, podemos contribuir para as ações de desbaste do acervo, realocação do acervo nas estantes e no atendimento ao público.

### **Setor de Santa Catarina e Obras Raras**

Este, localizado no terceiro piso da BPSC, oferece os seguintes serviços de informação: Consulta local; orientação à pesquisa bibliográfica; acesso gratuito a internet (*wi-fi*); acesso à obras raras; visitas guiadas; pesquisa na Hemeroteca Catarinense; depósito legal Catarinense; serviço de referência presencial; atendimento ao público. Como produtos, encontramos: catálogo on-line; hemeroteca digital; pastas unitermo com clipagens de assuntos catarinenses; digitalização de periódicos catarinenses; digitalização de obras raras catarinenses.

Durante o estágio dos acadêmicos da UDESC e da UFSC, eu o bibliotecário supervisor os orientei para realizar as atividades descritas abaixo:

1. atendimento ao público que realizavam pesquisas diversas;
2. a inserção de periódicos no Kardex do Software Sabio (utilizado pela BPSC);
3. guarda de acervo nas estantes, este proveniente do Setor de Processamento Técnico;
4. confecção de um inventário para as legislações de Santa Catarina, acervo raro;
5. confecção de um inventário para as obras raras catarinenses;
6. confecção de um inventário para as obras raras gerais;
7. contribuição para a elaboração do catálogo de obras raras gerais;

8. preenchimento de estatísticas de utilização do acervo e movimentação de interagentes;
9. seleção de obras raras para compor o acervo;
10. organização das obras raras por critérios da BPSC;
11. catalogação e indexação de livros.

Muitas foram as oportunidades de ações profissional e de aplicações das teorias aprendidas no Ensino Superior das duas universidades durante a realização do estágio curricular. Bibliotecários e estagiários trabalhavam juntos nas decisões e nas ações.

Podemos mencionar que foi possível verificar uma variedade abrangente de ações bibliotecárias na prática de estágio e que muitas eram as pessoas que passaram por nossos atendimentos ou que interagiram conosco. Além de citar que o acervo é variado em tipo e formatos de suporte de registro, o que requer de quem trabalha com esses recursos informacionais um desenvolvimento de competências, habilidades e atitudes para poder lidar de maneira eficiente e eficaz com eles e para atender ao interagente.

O foco de nossos olhares, desde o início do estágio era observar os serviços que a biblioteca possui para o atendimento da comunidade em que está inserida, bem como os produtos disponíveis. Dessa feita, entramos em comum acordo que uma Biblioteca Pública oferece alguns serviços que encontramos na literatura das áreas de Biblioteconomia e Ciência da Informação.

Diante dessas colocações, buscamos refletir a respeito dos serviços e produtos ofertados pela Biblioteca Pública do Estado de Santa Catarina, que após serem analisados, foi possível listá-los da seguinte maneira:

#### **A – Serviços de informação na BPSC:**

1. Consulta local;
2. Orientação à pesquisa bibliográfica;
3. Empréstimo domiciliar;
4. Reserva e renovação do acervo de forma online;
5. Acesso gratuito a internet (*wi-fi*);
6. Acesso gratuito a internet (terminais de computadores);
7. Acesso gratuito à Jornais Diários;
8. Acesso à obras raras;
9. Utilização de Mural Livre para divulgação diversa;
10. Atividades culturais;
11. Visitas guiadas;
12. Reprodução de fotocópias;
13. Utilização de auditório;
14. Conservação e Restauro no LACRE;
15. Recursos Braille;
16. Pesquisa na Hemeroteca Catarinense;
17. Depósito legal Catarinense;
18. Serviço de referência presencial;
19. Atendimento ao público;
20. Oficina literária;
21. Oficina de mediação do livro;
22. Troca de livros.

## **B – Produtos de informação na BPSC:**

1. Catálogo on-line;
2. Hemeroteca digital;
3. Pastas unitermo;
4. Informativos;
5. Panfletos;
6. Catálogos impressos;
7. Listas de livros novos on-line;
8. Catálogos em geral;
9. Guias;
10. Pastas de clipagens;
11. Folhetos;
12. Folders diversos
13. Digitalização de periódicos catarinenses;
14. Digitalização de obras raras catarinenses.

Diante dessa gama de informação, podemos dizer que a Biblioteca Pública de Santa Catarina tem um grande leque de serviços e produtos que oferece para o seu público e dentre os serviços e produtos de informação que ela poderia fornecer aos interagentes, citamos: serviços Web 2.0 (blogs, redes sociais, outros) com informações utilitárias, sobre a biblioteca e seu acervo; divulgação temática do acervo; oficinas de narração de histórias; oficina de folclore; oficina cultural; agenda de programação cultural; projetos de atividades, entre outras possibilidades mais.

## **5 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O objetivo geral deste trabalho foi relatar quais são os produtos e serviços de informação oferecidos pela Biblioteca Pública de Santa Catarina. Para tanto, os objetivos específicos “a” que buscou localizar quais são os produtos de informação, encontrados em material bibliográfico na literatura da área de biblioteconomia e ciência da informação; e o objetivo específico “b” que visou localizar quais são os serviços de informação, encontrados em material bibliográfico na literatura da área de biblioteconomia e ciência da informação; foram cumpridos conforme consta a seção 2. Já o objetivo específico “c” que preconizou descrever quais são os produtos e serviços de informação que são ofertados pela Biblioteca Pública de Santa Catarina foi atendido por meio da seção 3.

Desta forma, com base na literatura e na pesquisa efetuada, concluímos que a Biblioteca Pública oferece uma gama variada de serviços e produtos, porém, muitas vezes estão suspensos, desatualizados, e principalmente não são divulgados, como é o caso das atividades culturais realizadas pela unidade. A demanda e as atividades são existentes no contexto da biblioteca, mas o encontro entre ambos não é promovido, e não por desinteresse dos bibliotecários. A criação de blogs, páginas em diferentes redes sociais, atualização da agenda através do site, e consolidação de ações culturais fixas da biblioteca, como programações diárias e semanais, criaria uma visibilidade muito maior da biblioteca, seu acervo e seu caráter de centro cultural.

Outro ponto a ser observado é o fato que dentre os artigos recuperados no levantamento bibliográfico, a abordagem se dava em torno da contextualização da biblioteca pública na sociedade da informação, serviços e produtos em redes sociais, projetos de serviços e produtos, marketing em bibliotecas, gestão de serviços e produtos e mediação da informação em serviços digitais, expondo assim que a dimensão tecnológica em soma aos serviços e produtos oferecidos pela biblioteca pública tem atingido resultados visivelmente positivos ao redor do país e do mundo.



Acreditamos que outros trabalhos podem ser desenvolvidos sobre a Biblioteca Pública de Santa Catarina e explorar os serviços de informação que ela dispõe e trazer novos olhares, tendo em vista que este trabalho foi desenvolvido no primeiro semestre de 2015 e outras possibilidades estavam para surgir. Novos olhares observam e percebem novas possibilidades.

Como sugestão de serviço, nós deixamos a ideia de criar serviços de extensão em que a biblioteca pode ser representada por profissionais efetivos para proceder com atividades junto às escolas e realizar mediação da leitura, iniciação científica, oficinas, entre outras possibilidades além das paredes do prédio da BPSC.

## REFERÊNCIAS

BAPTISTA, Sofia Galvão; COSTA, Maíra Murrieta; VIANA NETA, Maria Altair Vilanova. Marketing para promoção de produtos e serviços de informação: estudo de caso da biblioteca da presidência da república. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, SP, v. 6, n. 2, p. 83-104, jan./jun., 2009. Disponível em:

<<http://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/1992>>. Acesso: 17 ago. 2015.

BERNARDINO, Maria Cleide Rodrigues; SUAIDEN, Emir Jose. **Imagem da biblioteca na Sociedade da Informação**. Ribeirão Preto, v. 2, n. 1, p. 130-142, jan./jun., 2011.

BIBLIOTECA NACIONAL (BRASIL). **Biblioteca pública: princípios e diretrizes**. 2. ed. rev. e ampl. Rio de Janeiro: FBN, 2010. 173 p. (Documentos técnicos ; n. 6).

BIBLIOTECA PÚBLICA DE SANTA CATARINA. Disponível em:

<<http://www.fcc.sc.gov.br/bibliotecapublica//pagina/7881/historico>>. Acesso: 17 ago. 2015.

FUNDAÇÃO CATARINENSE DE CULTURA. Disponível em:

<<http://www.fcc.sc.gov.br/bibliotecapublica//paginas/937/servicos>>. Acesso: 17 ago. 2015.

BORGES, Mônica Erichsen Nassif. O essencial para a gestão de serviços e produtos de informação.

**Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 5, n. 1, p. 115-128, jul./dez., 2007. Disponível em: <<http://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/2007>>.

Acesso: 17 ago. 2015.

CORDA, María Cecilia. Gestão e mediação da informação em um serviço de referência digital no campo das ciências sociais. **Brazilian Journal of Information Science: research trends**, v. 6, n. 2, p. 89-104, jul./dez., 2012. Disponível em:

<<http://www2.marilia.unesp.br/revistas/index.php/bjis/article/view/2756/2380>>. Acesso: 17 ago. 2015.

CORRÊA, Elisa C. D. Usuário, não! Interagente: proposta de um novo termo para um novo tempo.

**Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação**, v. 19, n. 41, p. 23-40, set./dez., 2014. Disponível em: <<https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/viewFile/1518-2924.2014v19n41p23/28292>>.

Acesso em: 15 maio 2015.

COSTA, Isabel Pereira. O serviço de informação à comunidade nas bibliotecas públicas portuguesas.

**Actas do congresso nacional de bibliotecários, arquivistas e documentalistas**, n. 8, 2004. Disponível em: <<http://www.bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad/article/view/639/636>>.

Acesso: 17 ago. 2015.

CRESWELL, John W. **Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto**. 3. ed. Porto Alegre: Artmed, 2010.

EIRÃO, Thiago Gomes. Disseminação seletiva da informação: uma abordagem. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v.7, n. 1, p. 20-29, jul./dez., 2009. Disponível em: <<http://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/1972>>. Acesso em: 17 ago. 2015.

FARIAS, Huga Carla Alves de [et. al.]. Ética da informação em redes sociais virtuais: um caso controverso de serviços de informação socialmente institucionalizado. **Perspectiva em Gestão & Conhecimento**, João Pessoa, v. 3, n. 2, p. 244-258, jul./dez., 2013. Disponível em: <<http://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/pgc/article/view/15564>>. Acesso: 17 ago. 2015.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4.ed. São Paulo, Atlas, 2009.

GLÉRIA, Célia Regina Zambaldi; ALVES FILHO, Norberto. Psiu: projeto de serviços e informações utilitárias: relato de uma experiência na Biblioteca Pública Municipal de Londrina (PR). **Inf. Inf.**, Londrina, v.5, n. 2, p. 125-137, jul./dez., 2000. Disponível em: <<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/1668>>. Acesso: 17 ago. 2015.

MACHADO, Alzemi; OHIRA, Maria Lourdes Blatt. Comunidade dos deficientes visuais da Grande Florianópolis e o Setor Braille da Biblioteca Pública do Estado de SC. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 1, n. 1, 1996. Disponível em: <<http://revistaacb.emnuvens.com.br/racb/article/view/314/359>>. Acesso: 17 ago. 2015.

MACHADO, César do Canto. **Biblioteca Pública de Santa Catarina: 153 anos de história**. Florianópolis: Insular, 2007.

MINAYO, Maria Cecília de Souza (org.); DESLANDES, Suely Ferreira; GOMES, Romeu. **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. 32. ed. Petrópolis: Vozes, 2012.

OTANI, Nilo; FIALHO, Francisco Antonio Pereira. **TCC: métodos e técnicas**. 2.ed. Florianópolis: Visual Books, 2011.

SANTOS, Gisele do Rocio Cordeiro Mugnol; MOLINA, Nilcemara Leal; DIAS, Vanda Fattori. **Orientações e dicas práticas para trabalhos acadêmicos**. Curitiba, Ibpx, 2011.

SUAIDEN, Emir José. A biblioteca pública no contexto da sociedade da informação. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 29, n. 2, p. 52-60, maio/ago., 2000. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v29n2/a07v29n2.pdf>>. Acesso: 17 ago. 2015.

TAVARES, Aureliana Lopes de Lacerda; SOARES, Deyse. A Biblioteca Pública de Santa Catarina como espaço dinâmico para a prática do estágio acadêmico. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 14, n. 1, p. 69-85, jan./jun., 2009. Disponível em: <<http://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/664/732>>. Acesso: 17 ago. 2015.

TRIVIÑOS, Augusto N. S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação**. São Paulo: Atlas, 1987.