

## SEMANA DO LIVRO E DA BIBLIOTECA E A CIRCULAÇÃO DE ACERVO DAS UNIDADES DO SENAC/SC

Ana Carolina de Melo Martins<sup>1</sup>  
Tânia Regina da Rocha Unglaub<sup>2</sup>  
Julibio David Ardigo<sup>3</sup>  
Jorge Moisés Kroll do Prado<sup>4</sup>

**RESUMO:** Este trabalho é parte integrante de uma dissertação de mestrado profissional em Gestão da Informação em andamento e visa apresentar uma análise das contribuições das ações culturais, com base na circulação de acervo da Rede de Bibliotecas do SENAC/SC na Semana do Livro e da Biblioteca nos anos de 2010 a 2015. Autores como Milanesi (2002), Lankes (2012), Andretti, Calegaro e Machado (2008), Ferreira (2014), trouxeram ricas contribuições para tecer as análises. Optou-se pela abordagem metodológica qualitativa na perspectiva de Creswell e Clark (2013). Os resultados da análise serviram de subsídios para propor um modelo de planejamento para ações culturais.

**Palavras-chave:** Ação Cultural. Gestão de Unidades de Informação. Rede de Bibliotecas SENAC/SC.

### 1 INTRODUÇÃO

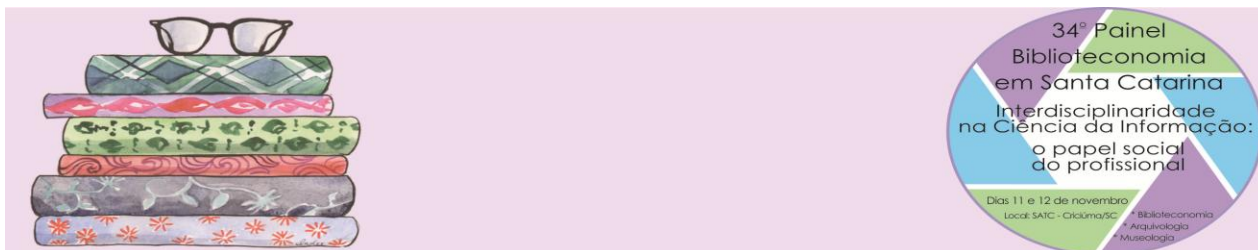
O presente trabalho analisa as contribuições das ações culturais para a visibilidade da biblioteca, tendo como base a circulação de acervo e assiduidade do público na Rede de Bibliotecas do SENAC em Santa Catarina no período da Semana do Livro e da Biblioteca nos anos de 2010 a 2015. No calendário de eventos da Rede de Bibliotecas do SENAC desse

<sup>1</sup> Mestranda em Gestão de Unidades de Informação pela Universidade do Estado de Santa Catarina. Pós-graduada em Gestão Estratégica de Pessoas (2014). Bacharel em Biblioteconomia pela Universidade do Estado de Santa Catarina (2010) e Licenciada em Letras Português pela Universidade Federal de Santa Catarina (2008). Conhecimentos em ERP (utilização/alimentação) e Pergamum (Nível avançado/especialista). Experiência de três anos em Bibliotecas Acadêmicas e Especializadas. Experiência de dois anos em Gestão documental e de informação. E-mail: [ana.carolina.demelo.m@gmail.com](mailto:ana.carolina.demelo.m@gmail.com)

<sup>2</sup> Graduada em Pedagogia pela Universidade Federal do Paraná (1983). Mestre em Educação pela Universidade Estadual de Campinas (2000). Doutora em História pela Universidade Federal de Santa Catarina (2008). É Professora na Universidade do Estado de Santa Catarina, e atua no Departamento de Pedagogia a Distância do Centro como professora e coordenadora de Estágio de Centro do CEAD/UDESC. É coordenadora de área do Programa Institucional de Bolsa de Iniciação à Docência - Pedagogia a Distância. É integrante do Grupo de Estudos e Pesquisas da UDESC. Atua no Programa de Pós-graduação em Gestão da Informação, da FAED/UDESC, na linha de Informação, Sociedade e Memória. E-mail: [tania.unglaub@udesc.br](mailto:tania.unglaub@udesc.br)

<sup>3</sup> Graduado em Engenharia Elétrica (1987), mestrado em Engenharia Elétrica (1994) e doutorado em Engenharia de Produção (2004) pela Universidade Federal de Santa Catarina, sempre com estudos focados em computação aplicada. Realizou estágio pós-doutoral na University of Victoria (2015). Vínculo profissional: Professor efetivo da Universidade do Estado de Santa Catarina - UDESC (40h). É líder do grupo de pesquisa LabTIC (Laboratório de Tecnologia da Informação e Comunicação Aplicadas), certificado pela UDESC no CNPq desde 2002. O grupo está vinculado ao curso de graduação em Administração Empresarial da ESAG e ao curso de pós-graduação do PPGInfo (Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação). E-mail: [julibio.ardigo@udesc.br](mailto:julibio.ardigo@udesc.br)

<sup>4</sup> Doutorando em Ciência da Informação pela Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). Mestre em Gestão de Unidades de Informação e bacharel em Biblioteconomia, ambos pela Universidade do Estado de Santa Catarina (UDESC). Coordenador da Rede de Bibliotecas do SENAC em Santa Catarina. E-mail: [jorge.exlibris@gmail.com](mailto:jorge.exlibris@gmail.com)



estado, consta a programação da Semana do Livro e da Biblioteca, que reúne diversas ações culturais. Esse tipo de programação tem o propósito de incentivar a aproximação da comunidade com a biblioteca e sua prestação de serviço.

Ao se pensar na biblioteca como uma instituição que disponibiliza produtos e serviços de informação, bem como um espaço de interação e construção de conhecimento, percebe-se que esta, assim como outras instituições presentes na sociedade, necessita divulgar o que faz, tanto para os clientes reais como para os potenciais. Mais do que um local de reunião de acervo, a biblioteca é também, ou deveria ser, um local de promoção de cultura e de interação (MILANESI, 2002).

No contexto atual, em que a tecnologia intermedia a maioria das interações sociais e perpassa grande parte dos processos de trabalho e produção de informação, percebe-se claramente uma mudança no perfil dos anteriormente assim chamados “usuários da biblioteca”. Atualmente, os interagentes<sup>5</sup> constituem-se num público bastante variado e eclético, com interesses e necessidades diversos, estabelecendo relações com a tecnologia muito diferentes das quais as gerações anteriores estabeleciam. O que antes era considerado mero instrumento de trabalho, hoje são serviços e produtos por meio de novos aparatos tecnológicos, sobretudo os equipamentos móveis como celulares e *tablets*, influenciando fortemente a maneira como ocorrem as interações humanas, a produção e o compartilhamento de conhecimento (SHIRKY, 2011).

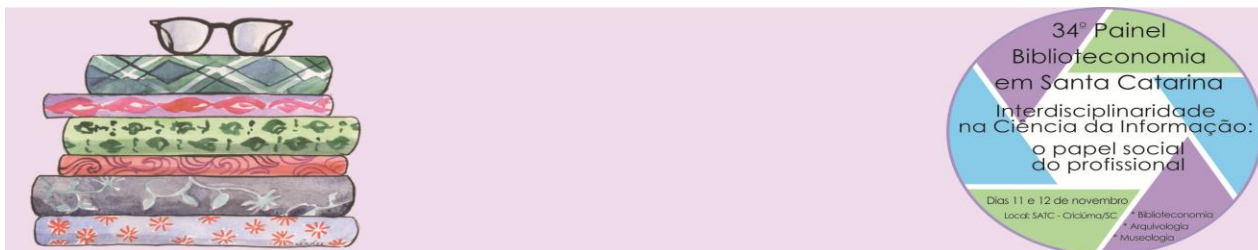
Nesse sentido, Canclini (2008, p.12) aponta que “Na mesma pessoa combinam-se a leitura de que se ouve num disco, livros escaneados, publicidade de televisão, iPods, enciclopédias digitais que mudam todo dia, uma variedade de imagens, textos e saberes que formigam na palma de sua mão, com a qual você liga o celular”. Diante disso, compete à gestão das bibliotecas ou demais Unidades de Informação em geral o desafio de desenvolver estratégias para atrair mais interagentes ou atender às suas expectativas, a fim de dinamizar o espaço e satisfazer as demandas de um público cada vez mais exigente e diferenciado, promovendo a leitura e o acesso aos bens culturais.

Iniciativas como as descritas por Lankes (2012) demonstram que a preocupação com as expectativas dos interagentes é compartilhada por diversas bibliotecas ao redor do mundo. Esse paradigma tem como foco a atenção às necessidades e aos interesses dos interagentes, ao invés de preocupar-se prioritariamente com o acervo. Na perspectiva do autor, a missão das bibliotecas é contribuir para melhorar uma sociedade, agindo como facilitadora no processo de criação de conhecimento na comunidade, tornando a sociedade cada vez melhor. Ele afirma ainda que a existência de uma democracia efetiva demanda a participação de uma sociedade bem informada (LANKES, 2012).

Trata-se de “[...] atender exatamente a demanda daqueles que sabem com segurança o que precisam e identificar a necessidade de informação daqueles que não mostram saber o que desejam”. (MILANESI, 2002, p.88). As ações culturais constituem-se num dos meios de divulgação de produtos e serviços, ao mesmo tempo em que criam novas demandas e propiciam o acesso a elementos culturais, servindo simultaneamente ao marketing e ao papel social da biblioteca.

No entanto, nem sempre é possível evidenciar o sucesso de uma ação cultural ou o impacto que ela traz para a gestão da biblioteca em si. Neste sentido, cabe questionar: Como

<sup>5</sup> Na presente pesquisa, adotou-se o termo interagente, pois entende-se que esse é o que melhor se adequa aos usuários ou clientes de uma biblioteca na atualidade, conforme estudo de Corrêa (2014).



mensurar a eficácia das ações culturais por meio das estatísticas de circulação de acervo registrados pelo sistema de uma rede de bibliotecas?

Diante desse questionamento, este trabalho visa apresentar uma análise das contribuições das ações culturais, tendo como pressuposto a circulação de acervo e o retorno dos interagentes na Rede de Bibliotecas do SENAC de Santa Catarina no período da Semana do Livro e da Biblioteca, entre os anos de 2010 a 2015. Os resultados da análise serviram de subsídios para propor um modelo de planejamento para ações culturais.

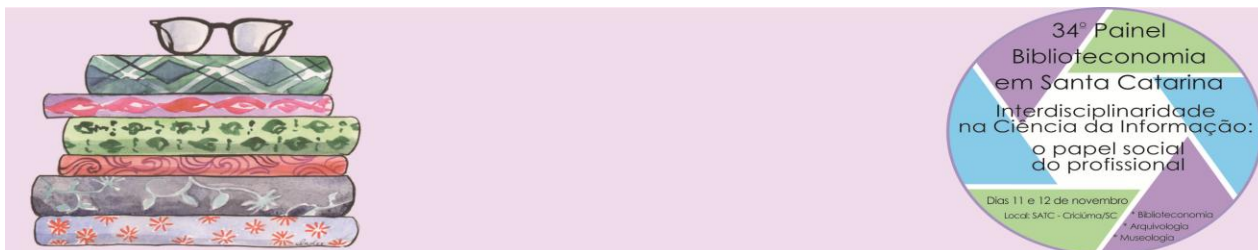
Portanto, num primeiro momento é apresentada uma breve discussão teórica sobre ações culturais e a sua importância para a gestão de bibliotecas. Também é apresentado o que é a Semana Nacional do Livro e da Biblioteca, bem como a contextualização e relevância desse evento para o calendário de eventos da Rede de Bibliotecas do Senac Santa Catarina. Posteriormente, são apresentadas a metodologia adotada e a análise de dados, onde constam as estatísticas anuais de circulação de acervo e as estatísticas relativas especificamente ao mês de outubro, entre 2010 e 2015, sob a forma de tabelas e gráficos, analisados comparativamente. Por fim, infere-se a influência da Semana do Livro e da Biblioteca nesses números, bem como apresentam-se nos resultados um modelo de planejamento de ações culturais para o SENAC SC e as considerações finais.

A escolha da Rede de Bibliotecas do Senac SC deve-se a necessidade de verificar a aplicabilidade do estudo em um caso real, com um sistema informatizado de empréstimo que tivesse o registro dos dados de circulação de acervo (empréstimo, devolução e consultas locais), ao qual se tem acesso. Dentre as atividades culturais realizadas pelas unidades de informação que compõem a Rede de Bibliotecas do Senac SC, optou-se pelas que integram a programação da Semana do Livro e da Biblioteca, realizada tradicionalmente no mês de outubro, em função de este evento ser uma iniciativa da Rede, que se estende a todas as bibliotecas que a compõem, e por ele ter data definida. Assim, levantaram-se dados do Sistema Pergamum referente ao período de 2010 a 2015, tendo em vista uma análise quali-quantitativa e exploratória dos empréstimos e consultas locais realizados antes, durante e após a realização do evento nas bibliotecas que compõem a Rede Senac/SC.

## 2 AÇÕES CULTURAIS EM BIBLIOTECAS

Na perspectiva de Andretti, Calegaro e Machado (2008, p.189), as ações culturais são estratégias de marketing que têm como foco atrair mais clientes às bibliotecas, ampliar a quantidade de empréstimos, divulgar os serviços disponíveis e, “[...] o mais importante: tornar as bibliotecas espaços agradáveis, descontraídos e simpáticos. Um lugar onde as pessoas se sentiriam à vontade e com interesse em retornar”. Nem sempre as bibliotecas são frequentadas espontaneamente, uma vez que nem todas as pessoas gostam de ler. Desta forma, as ações culturais são também formas de popularizar a leitura e incentivar o gosto por esta. Quanto mais uma sociedade lê, mais crítica e reflexiva ela se torna em relação a informação que recebe pelas variadas mídias a que tem acesso.

Sendo assim, considera-se que a leitura é uma atividade tão indispensável quanto diversa, ainda que muitas vezes não seja feita por prazer, mas por uma necessidade pontual, seja para realizar uma tarefa proposta em sala de aula, para complementar a aprendizagem etc. Como evidencia Milanesi (2002, p.94) “Na rotina diária das bibliotecas, não são as dúvidas que motivam os trabalhos e sim a obrigação”, isto é, geralmente os alunos buscam a



biblioteca não por um interesse genuíno sobre um determinado assunto, mas sim para cumprir alguma obrigação vinculada a alguma disciplina, para a qual precisa escrever trabalhos ou estudar para uma prova.

Diante disso, não é papel da biblioteca questionar a pouca frequência de interagentes, mas sim desenvolver ações visando atrair interessados, estimular o gosto pela leitura e o acesso aos bens culturais disponíveis em sua comunidade. Nesse sentido, se faz necessário a existência de um planejamento que contemple, entre outras atividades, as ações culturais. Para Milanesi (2002, p.96), ação cultural é “[...] uma atividade associada à informação preexistente”, uma atividade que faz uso dos recursos informacionais disponíveis na Biblioteca de uma forma criativa a fim de produzir algo novo, dinamizando o espaço, disseminando informação, promovendo a interação e a divulgação dos serviços e produtos da biblioteca. As ações culturais devem ser sempre definidas e dimensionadas em função do meio e deve ainda permitir a concretização das ações básicas – informar, discutir, criar – de modo integrado. (MILANESI, 2003).

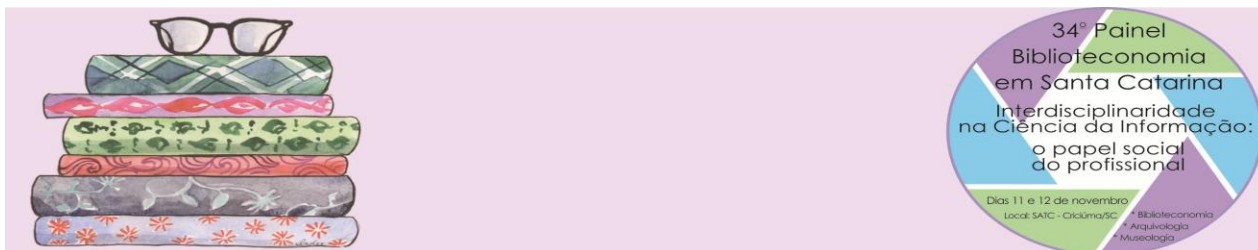
Tal como destaca Ferreira (2014), as ações culturais podem ser utilizadas como forma de criar uma dinâmica de frequência e uso da biblioteca, aproximando esta da comunidade na qual está inserida. Salienta-se, então, que a ação cultural é uma atividade que demanda planejamento e um estudo de comunidade, no qual se identificará quais os interesses e as necessidades do público ao qual ela se destinará, para se propor algo realmente efetivo.

Considera-se, portanto, que o planejamento de uma ação cultural deve levar em consideração o perfil do público ao qual se deseja atingir, buscando promover atividades que se adequem às suas características e que atendam às suas necessidades. Além disso, a biblioteca deve planejar suas ações culturais de maneira que busque atender aos objetivos organizacionais da instituição mantenedora e que correspondam a sua finalidade de atuação. Se a ação cultural em questão tiver êxito, isso ficará evidenciado no aumento de interagentes reais na biblioteca. Como forma de tentar mensurar se houve um aumento no número de frequentadores da biblioteca, pode-se analisar se houve alteração significativa no número de empréstimos ou de consultas ao acervo em comparação com os períodos anteriores.

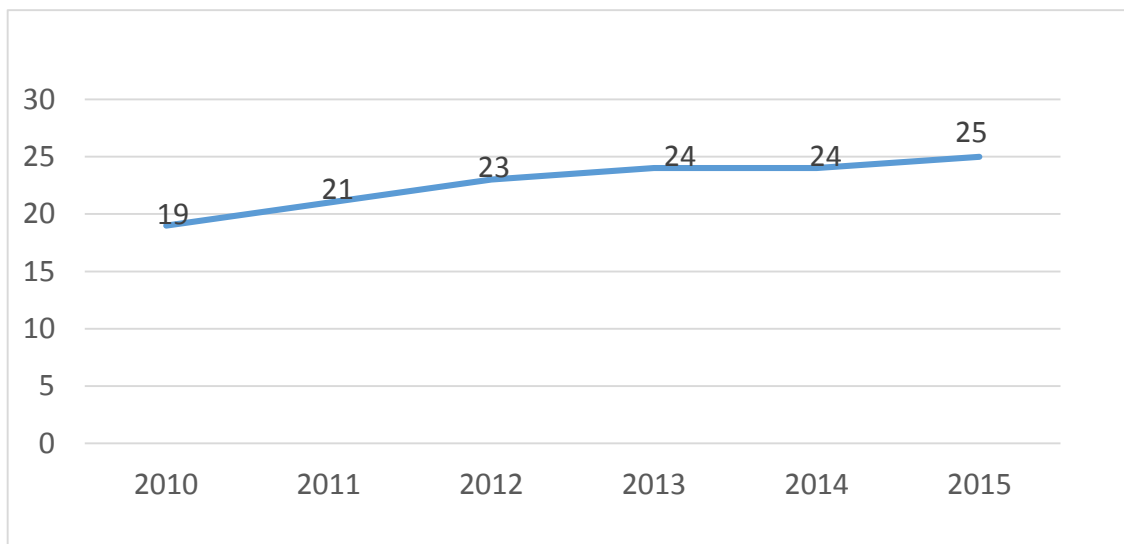
#### **4 A REDE DE BIBLIOTECAS DO SENAC SC**

Composta por bibliotecas universitárias e técnico-especializadas, a Rede de Bibliotecas do Senac SC tem como objetivo principal “[...] contribuir com a construção do conhecimento, proporcionando ao corpo docente, discente, colaboradores e comunidade em geral o acesso as fontes de informação, impressas ou eletrônicas, necessárias ao desenvolvimento de atividades relacionadas ao ensino, pesquisa e extensão” (SENAC, 2005). Desta forma, seus serviços e produtos voltam-se ao apoio às atividades desenvolvidas em sala de aula, como geralmente ocorre nas bibliotecas vinculadas a instituições de ensino. Por causa da natureza dos cursos que a instituição oferta à comunidade, seu acervo abrange principalmente obras relacionadas às áreas das Ciências Sociais Aplicadas, Ciências Humanas e Ciências Exatas e da Terra, em diversos tipos de suporte. No período em que foi realizada a coleta de dados, a Rede de Bibliotecas do SENAC SC compreendia 25 bibliotecas ativas, distribuídas entre suas Unidades Operativas.

Segue abaixo o gráfico que permite visualizar a quantidade de bibliotecas ativas na Rede do SENAC em Santa Catarina no período de 2010 a 2015.



**Gráfico 1** – Quantidade de bibliotecas ativas na Rede de Bibliotecas do SENAC/SC.



**Fonte:** Elaborado pelos autores (2016).

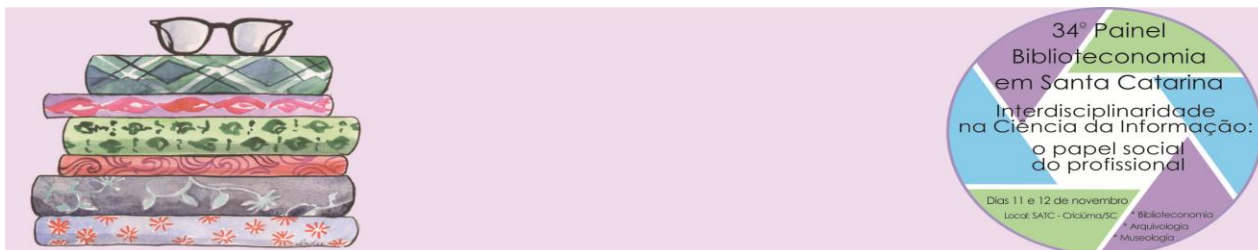
O crescimento no número de bibliotecas vinculadas ao SENAC/SC demonstrado no gráfico 1 – Quantidade de Bibliotecas ativas, se deve a própria ampliação no número de Unidades Operativas do SENAC/SC espalhadas pelas diversas regiões do estado, somando ao todo 29, entre Faculdades, Centros de Educação Profissional e Departamento Regional (responsável pela gestão centralizada da empresa). No entanto, salienta-se que nem todas as unidades ainda contam com uma biblioteca em sua estrutura, bem como nem todas as bibliotecas contam com um bibliotecário que faça a sua gestão.

Segundo Martins et al (2015, p.2) “Algumas Unidades de Informação possuem elevado movimento, outras, de acordo com a região e alcance, apresentam demanda menor devido ao público reduzido da Instituição”. Seus interagentes são, em sua maioria, alunos e professores, porém os colaboradores e a comunidade em geral também têm acesso aos serviços da biblioteca.

Em geral, existe certa autonomia no planejamento das ações culturais, uma vez que elas são realizadas pelas bibliotecas que compõem a Rede, organizadas pelo bibliotecário ou assistente de biblioteca responsável pela biblioteca de cada UO, atendendo demandas pontuais. No entanto, existem algumas ações que são institucionalizadas e planejadas em um âmbito maior, como por exemplo a Semana do Livro e da Biblioteca, um evento tradicionalmente realizado no mês de outubro em todas as bibliotecas que compõem a Rede de Bibliotecas do SENAC SC.

#### 4.1 SEMANA NACIONAL DO LIVRO E DA BIBLIOTECA

Instituída pelo Decreto Lei 84.631, de 09 de abril de 1980, a Semana do Livro e da Biblioteca, realizada de 23 a 29 de outubro, é um evento tradicionalmente realizado em bibliotecas de instituições públicas e privadas, especialmente aquelas que são geridas por um profissional bibliotecário, que está familiarizado com a lei. Durante essa semana, são



realizados festejos e comemorações, de caráter cultural e popular, em todo o território nacional.

No caso específico das bibliotecas da Rede de Bibliotecas do Senac SC, constitui-se no carro chefe das ações culturais realizadas ao longo do ano, configurando-se no principal evento de divulgação dos serviços e produtos da Biblioteca. Ao longo dessa semana, as bibliotecas que compõe a rede buscam desenvolver ações com o objetivo de conscientizar o seu público quanto à importância da conservação do acervo, abordar assuntos como a sustentabilidade ambiental, divulgar acervos literários pouco conhecidos pelos frequentadores e informar sobre os serviços da biblioteca, bem como são realizadas atividades lúdicas com premiações para dinamizar o espaço e desconstruir a noção tradicional de biblioteca, como um espaço monótono e silencioso. As atividades acontecem simultaneamente em todas as bibliotecas e ocupam um lugar fixo no calendário da Rede.

As ações têm ampla divulgação nos canais de relacionamento do Senac e nas mídias adotadas por ele, sendo inclusive, utilizadas em campanhas de marketing externas para divulgação da Instituição.

## 5 METODOLOGIA

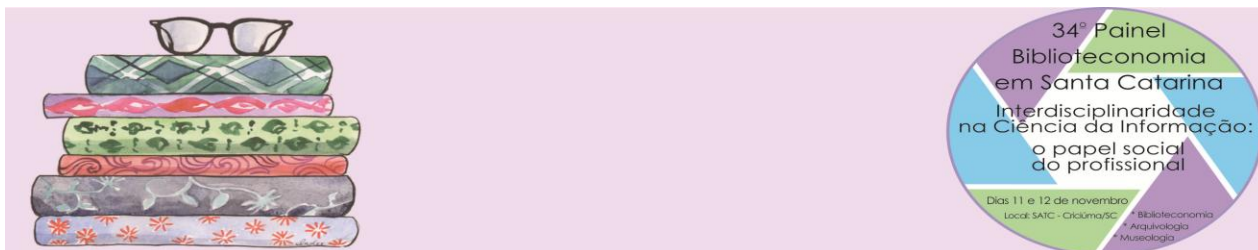
Para análise das contribuições das ações culturais, tendo como pressuposto a circulação de acervo e o retorno dos visitantes na Rede de Bibliotecas do SENAC de Santa Catarina no período da Semana do Livro e da Biblioteca nos anos de 2010 a 2015, optou-se pelo método misto entre pesquisa qualitativa e quantitativa. Embora estas abordagens metodológicas surjam de paradigmas diferentes, no qual apresentam certa dicotomia entre o positivista x interpretativo, quantitativo x qualitativo, de acordo com Gay (1992), em alguns casos é necessário usar a combinação de metodologias. Ou seja, a aproximação multimetodológica coleta dados qualitativos e quantitativos no mesmo estudo que favorece uma melhor interpretação e tomada de decisão. Creswell e Clark (2013), também discorrem sobre essa tendência de modelo alternativo de pesquisa, que pode ser denominado de qualitativo-quantitativo.

Para este trabalho, considerou-se mais apropriado agrupar aspectos metodológicos de ambas perspectivas, pois os dados foram descritos para análise estatística e também na forma interpretativa da abordagem metodológica qualitativa.

A perspectiva metodológica qualitativa é indicada quando há a necessidade, por exemplo, de entender a percepção do cliente quanto a um novo produto, compreender a escolha de certas ações, analisar o modo de trabalho, indicar as melhores ações para determinado problema. Essas características possibilitaram compreender e interpretar determinados dados expressos nos relatórios e em outros documentos analisados, apresentados aqui sob a forma de tabelas e gráficos, o que possibilitou indicar caminhos para tomada de decisão para propor um modelo de planejamento para ações culturais.

Por outro lado, o método quantitativo aplicado permitiu descrever a circulação de acervo entre os anos de 2010 e 2015. A perspectiva quantitativa favorece o levantamento estatístico e a comparação entre os dados.

Com a finalidade de analisar a influência das ações culturais realizadas durante a Semana do Livro e da Biblioteca de 2010 a 2015, foram levantados dados dos empréstimos e consultas locais de acervos registrados no Sistema Pergamum pelas Unidades de Informação



que compõem a Rede de Bibliotecas do SENAC SC. Para a efetividade da pesquisa, optou-se pelo método estatístico, uma vez que não há como isolar cada variável envolvida. Acredita-se que este seja o método ideal a ser adotado posto que ele, “[...] diante da impossibilidade de manter as causas constantes, admite todas essas causas presentes variando-as, registrando essas variações e procurando determinar, no resultado final, que influências cabem a cada uma delas” (CRESPO, 2009, p.3). Além disso, tendo em vista o diagnóstico das bibliotecas da Rede, a busca por conhecimento a respeito dos problemas relacionados às ações culturais, bem como a proposta de possíveis soluções e um planejamento objetivando ações de melhoria, optou-se pelo método buscando um maior entendimento do cenário, uma vez que “[...] o aspecto essencial da Estatística é o de proporcionar métodos inferenciais, que permitam conclusões que transcendam os dados obtidos inicialmente” (CRESPO, 2009, p.4).

As discussões bibliográficas fundamentadas em Milanesi (2002) Lankes (2012) e Ferreira (2014) trouxeram ricas contribuições para analisar o papel das ações culturais para a gestão de bibliotecas, bem como para fundamentar a proposta de modelo de planejamento, especialmente no que se refere aos passos que envolvem a tomada de decisão.

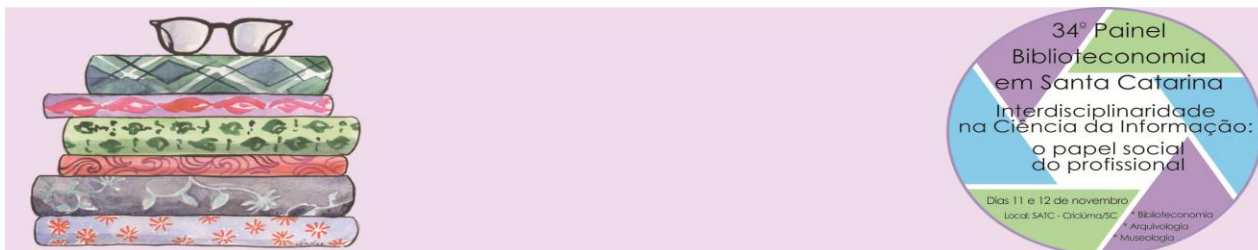
Para a coleta de dados, foram analisados cento e quarenta e quatro relatórios emitidos do sistema Pergamum, dos quais setenta e dois apresentam ao número de empréstimos e setenta e dois apresentam o número de consultas locais, mês a mês, no período compreendido entre 2010 e 2015.

Dentre as vinte e cinco bibliotecas que compõem a Rede, optou-se por considerar para esta pesquisa apenas aquelas que dispunham de dados completos desde o ano de 2010. Desta forma, as bibliotecas que não existiam anteriormente ou que ainda não utilizavam o sistema adotado pela Rede de Bibliotecas do SENAC foram desconsideradas para efeitos de análise.

Posteriormente, com a finalidade de elaborar uma proposta de modelo de processo para planejamento de ações culturais para a Rede de Bibliotecas do SENAC SC, utilizou-se como técnica de análise o método sistêmico, tendo em vista que este “[...] procura identificar as relações do todo com as partes e das partes entre si. O todo pode ser, por exemplo, um ambiente de negócios e as partes, as empresas que o viabilizam; ou pode ser uma empresa e suas partes internas. O método privilegia processos e seu movimento na direção de uma evolução” (VERGARA, 2009, p.5).

## 6 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

A tabela 1 apresenta o número de empréstimos realizados no percurso dos seis anos estudados. Pode-se observar que de 2009 a 2013, o número total de empréstimos nas bibliotecas manteve-se crescente. Entretanto, a partir de 2013 é possível verificar uma diminuição constante até 2015 nos números. A Biblioteca 4, dentro deste contexto, foi a única que manteve número crescente nos empréstimos durante os seis anos.



**Tabela 1 – Empréstimos anuais nas bibliotecas**

<b>BIBLIOTECA</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>
<b>Biblioteca 1</b>	26746	28155	25409	21399	17061	11117
<b>Biblioteca 2</b>	3110	3439	5843	5675	5383	3894
<b>Biblioteca 3</b>	2531	4157	5297	4937	4019	3642
<b>Biblioteca 4</b>	3358	4872	6423	8498	10023	13480
<b>Biblioteca 5</b>	9435	11324	14255	15615	11278	7832
<b>Biblioteca 6</b>	5845	5841	10671	12787	13528	8197
<b>Biblioteca 7</b>	4931	5141	2409	5906	12118	11309
<b>Biblioteca 8</b>	502	762	1924	5986	5153	4796
<b>Biblioteca 9</b>	1160	3754	2858	3029	3460	4049
<b>Total</b>	<b>57618</b>	<b>67445</b>	<b>75089</b>	<b>83832</b>	<b>82023</b>	<b>68316</b>

Fonte: Elaborado pelos autores (2016).

Já a tabela 2 traz os dados referentes às consultas locais pela comunidade das nove bibliotecas durante os seis anos. Assim como no número de empréstimos a estatística é crescente entre os anos 2010 e 2013, mas diferencia-se nos dados de 2013 a 2015, uma vez que se destaca um crescimento no número de consultas do último ano.

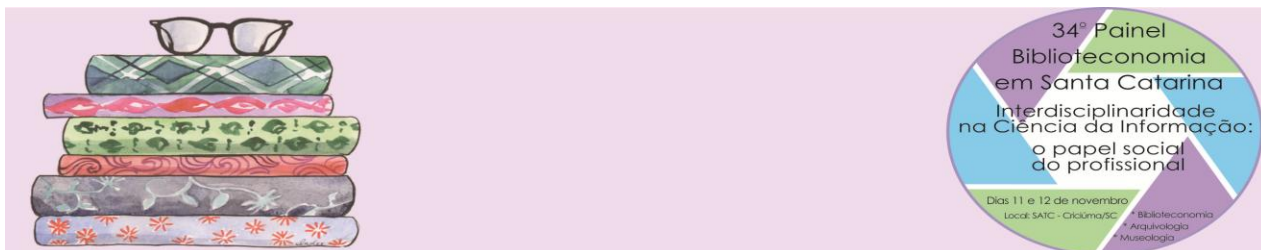
**Tabela 2 – Estatística de consultas anuais**

<b>BIBLIOTECA</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>
<b>Biblioteca 1</b>	12351	19964	22100	15669	15653	12779
<b>Biblioteca 2</b>	3945	5446	8282	12246	7581	3273
<b>Biblioteca 3</b>	2091	2800	1295	2536	1371	544
<b>Biblioteca 4</b>	2063	2771	4109	4314	3552	4962
<b>Biblioteca 5</b>	152	620	3646	3299	2421	3604
<b>Biblioteca 6</b>	1428	3340	6038	6378	6935	5441
<b>Biblioteca 7</b>	5091	4746	1136	7036	11245	19248
<b>Biblioteca 8</b>	25	592	3280	9188	4923	5043
<b>Biblioteca 9</b>	12	23	1072	2604	2174	4242
<b>Total</b>	<b>27158</b>	<b>40302</b>	<b>50958</b>	<b>63270</b>	<b>55855</b>	<b>59136</b>

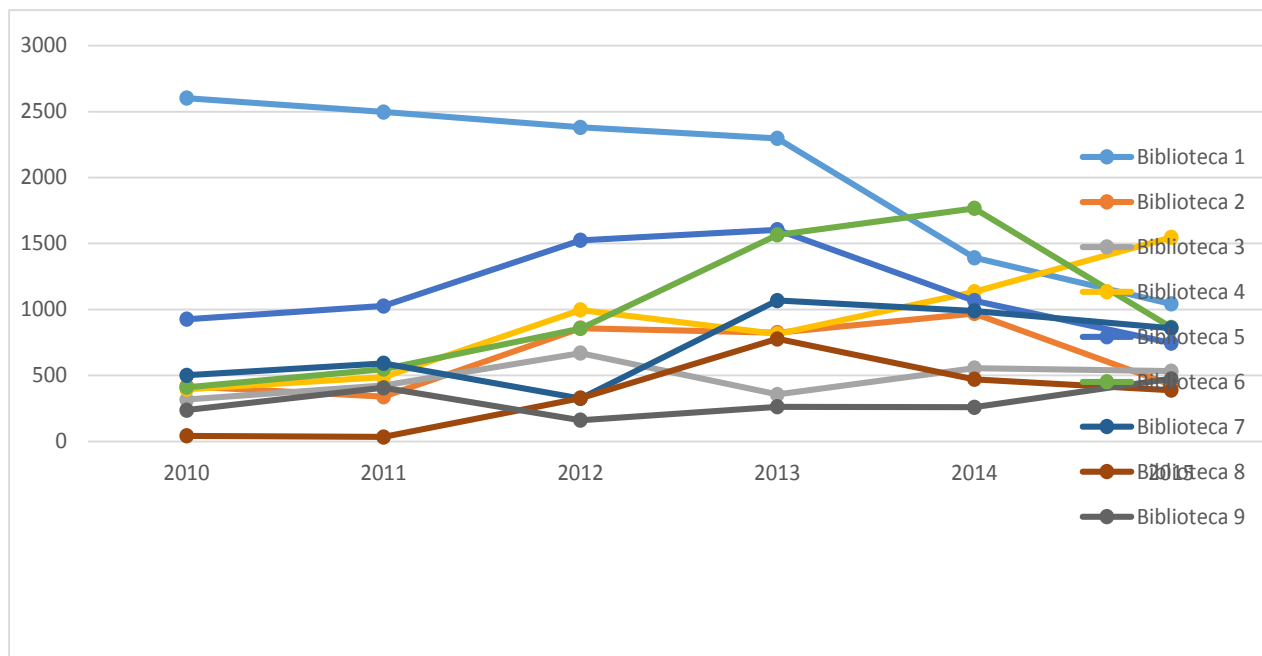
Fonte: Elaborado pelos autores (2016).

Sendo a Semana Nacional do Livro e da Biblioteca, pressupõe-se que o mês voltado a ela é o qual demonstre os maiores números no que concerne à circulação de materiais (empréstimos e consultas). O Gráfico 2 aponta os dados referentes ao mês de outubro com a finalidade de analisar esta pressuposição com o olhar voltado aos empréstimos e o Gráfico 3 à consulta.



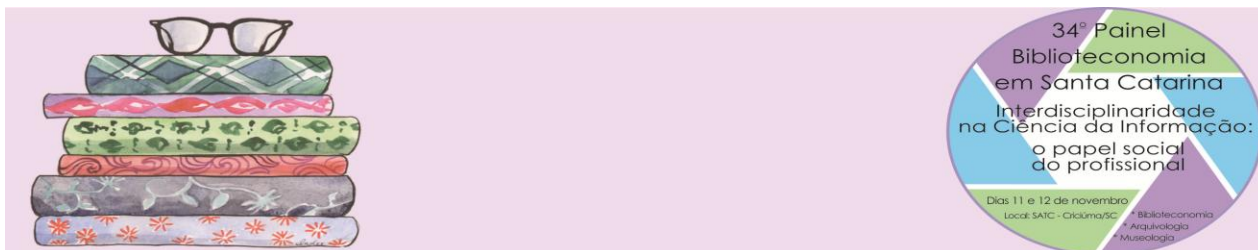


**Gráfico 2** – Número de empréstimos em outubro no decorrer dos anos

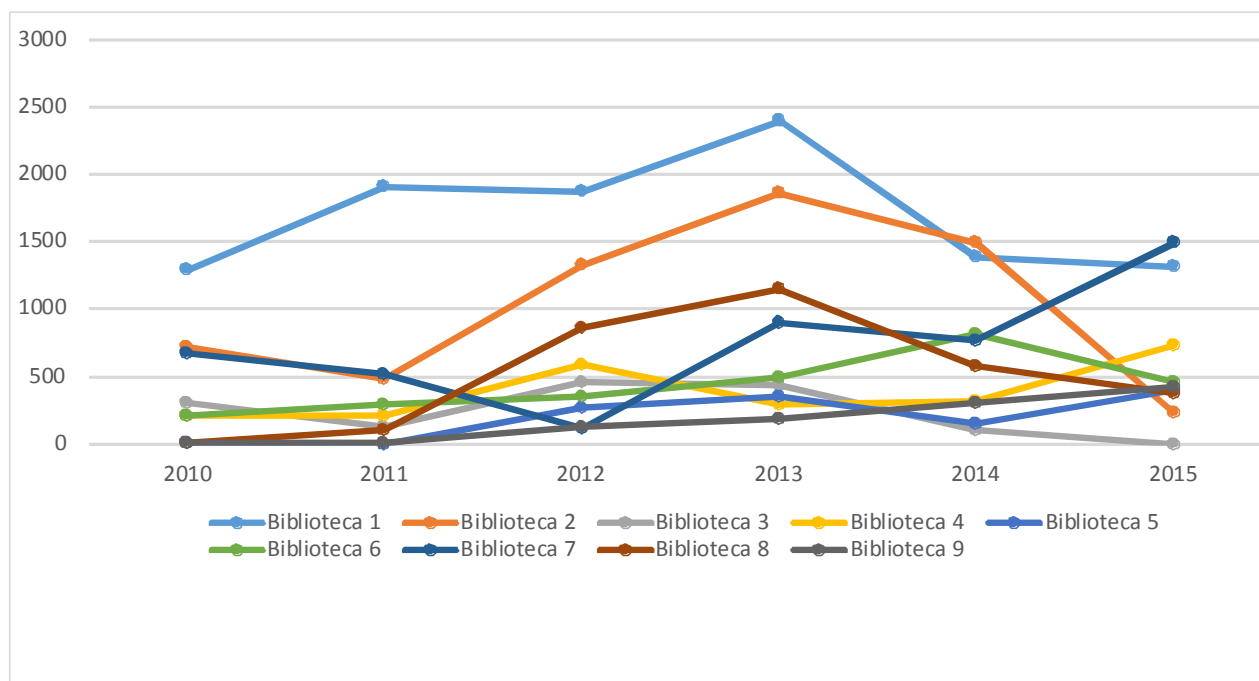


Fonte: Elaborado pelos autores (2016).

Diferente da dinâmica dos dados apresentados no total analisado anteriormente, para o mês de outubro não se percebe uma constante de crescimento ou de índices baixos na maioria das bibliotecas. Ao se analisar o decorrer dos seis anos, não é possível encontrar um elemento que justifique esta inconstância e nem inferir algo que possa ter motivado.



**Gráfico 3** – Número de consultas no mês de outubro no decorrer dos anos

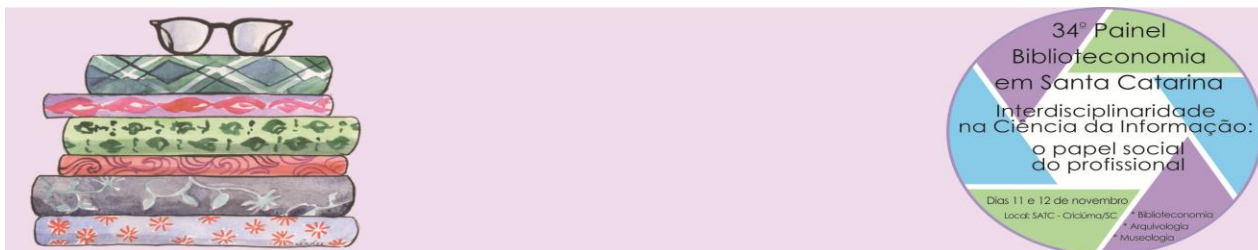


Fonte: Elaborado pelos autores (2016).

## 7 RESULTADOS

O foco da análise foi a Semana do Livro e da Biblioteca, em virtude de ser um evento planejado pela Rede de Bibliotecas do SENAC SC, com uma data definida e que geralmente conta com ações culturais promovidas em todas as bibliotecas que compõem a Rede. No entanto, diante da análise comparativa, percebeu-se que as estatísticas de empréstimos e de consultas locais não forneciam subsídios o suficiente para afirmar se de fato as ações empreendidas haviam alcançado as metas pretendidas, em virtude de que existem fatores externos ao seu desenvolvimento que poderiam influenciar o aumento ou a diminuição nestes números, desde o olhar de gestão do bibliotecário até particularidades culturais de cada biblioteca.

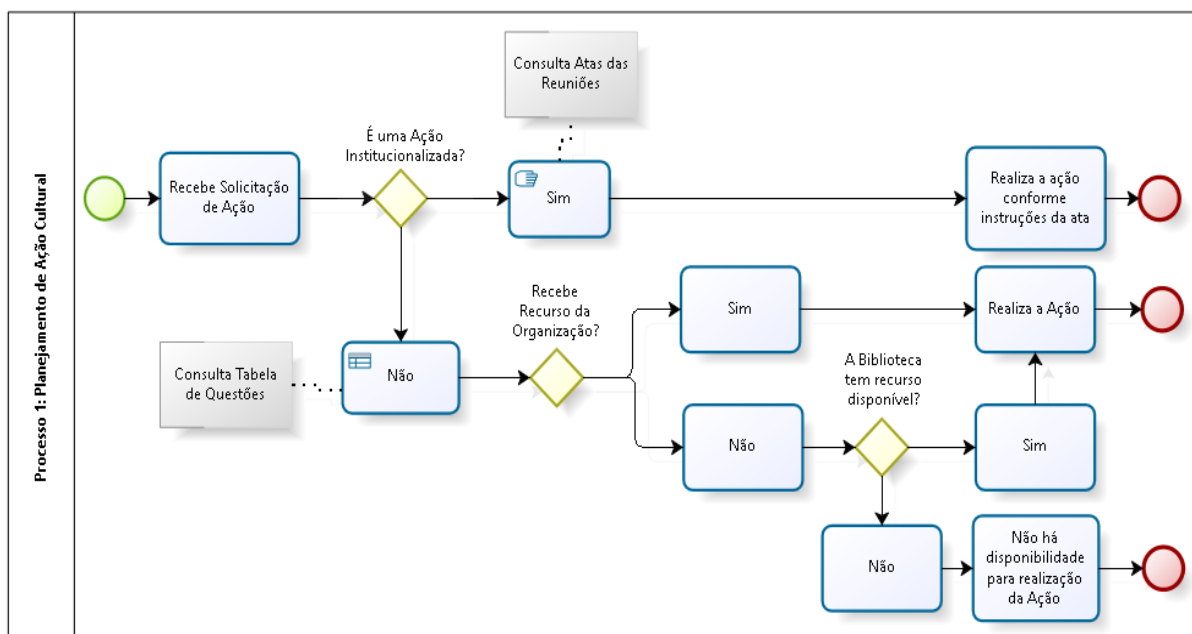
Tendo em vista esse contexto, buscou-se propor um modelo de processo para o planejamento de ação cultural para a Rede de Bibliotecas do SENAC SC, identificando o passo-a-passo de como o ele ocorre, desde o recebimento da solicitação ou proposição da ação até a sua possível execução. Foram considerados para a sua proposição cada aspecto que de alguma forma pode influenciar a decisão pela sua realização, desde aspectos de relevância (tendo em vista os interesses dos envolvidos) até aspectos materiais (verbas específicas, recursos materiais, etc). Para a representação gráfica do modelo de processo, optou-se por utilizar o software Bizagi Modeler para o desenho de mapa de processo, empregando a metodologia BPM – Business Process Management. De acordo com Pizza (2012, p.2)



A aplicação do Business Process Management (BPM) permite mapear os processos organizacionais da empresa, buscando a integração funcional e proporcionando maior agilidade nas atividades que envolvem pessoas, tarefas, máquinas, aplicações de software e outros elementos coordenados para atingir os objetivos do negócio. Com a utilização de notação de modelagem de processos como o Business Process Model Notation (BPMN), os analistas de negócio podem documentar os modelos criados e entender melhor os processos da empresa em diferentes níveis, facilitando desse modo o entendimento dos participantes dos processos de negócio.

Desta forma, foi desenvolvido um modelo de processo para o planejamento de ações culturais que contempla desde o recebimento da solicitação até o posicionamento (contrário ou favorável) para sua realização, tendo em vista passo por passo necessário à Tomada de Decisão. O software utilizado “[...] permite a especialistas em negócios desenhar, documentar e evoluir seu modelo de processo [...]” (BIZAGI, 2016). Sendo assim, a visualização do processo fica mais objetiva, permitindo uma perspectiva mais abrangente de todos os passos envolvidos no planejamento de ações culturais na Rede de Bibliotecas do SENAC SC. Esses passos estão descritos na Figura 1 – Proposta de Processo para o Planejamento de Ação Cultural que descreve um mapa abrangente de como seria o procedimento.

**Figura 1** – Proposta de Modelo de Processo para Planejamento de Ação Cultural



Fonte: Elaborado pelos autores (2016).

A partir do recebimento da solicitação (ou em alguns casos, da formulação da proposta), a primeira questão que deve ser considerada pelo bibliotecário ou assistente de biblioteca responsável é se a ação proposta já é uma ação institucionalizada, isto é, se ela já está prevista no planejamento anual da Rede de Bibliotecas do SENAC SC, a exemplo da Semana do Livro e da Biblioteca.

Essas ações, que fazem parte de seu planejamento, estão descritas nas Atas de Reuniões dos Encontros Anuais de Bibliotecários da Rede de Bibliotecas do SENAC SC. É



durante essas reuniões que ficam estabelecidos diversos critérios a serem adotados pelas bibliotecas que compõem a Rede de Bibliotecas nos mais diversos produtos e serviços disponibilizados por elas. Se a ação já for institucionalizada, basta seguir as especificações descritas nas atas e realizar a ação conforme as instruções que estiverem registradas.

Quando a ação proposta não é institucionalizada, propõe-se que sua relevância seja analisada conforme as questões descritas na Tabela 3 – Questões para auxílio na Tomada de Decisão. Essa tabela foi formulada na tentativa de auxiliar os bibliotecários e assistentes de bibliotecas na tomada de decisão quanto ao investimento de recursos na realização da ação. As questões contempladas na tabela dizem respeito a três aspectos: perfil dos interagentes, objetivos da biblioteca e objetivos organizacionais.

**Tabela 3 – Questões para auxílio na Tomada de Decisão**

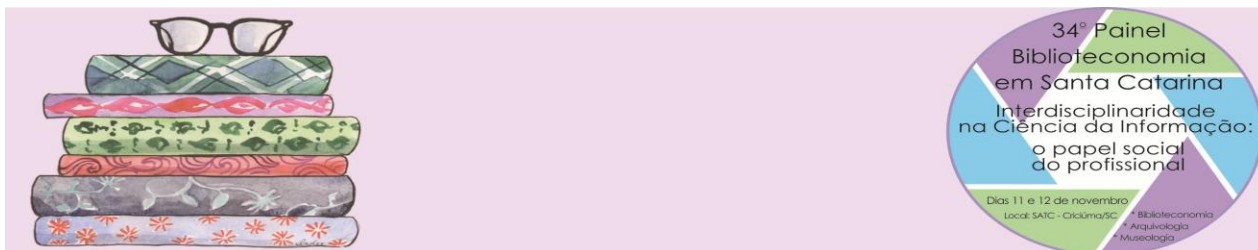
Resposta Questão	Possib. 1		Possib. 2		Possib. 3		Possib. 4		Possib. 5		Possib. 6		Possib. 7		Possib. 8	
	S	N	S	N	S	N	S	N	S	N	S	N	S	N	S	N
<b>Se adequa ao perfil dos Interagentes?</b>	X		X		X			X		X		X	X			X
<b>Atende aos objetivos da biblioteca?</b>	X		X			X		X		X	X			X	X	
<b>Atende objetivos organizacionais?</b>	X			X		X		X	X		X		X			X
<b>Resultado</b>	100% favorável		67% favorável		33% favorável		Não favorável		33% favorável		67% favorável		67% favorável		33% favorável	

Fonte: Elaborado pelos autores (2016).

A partir da análise dessas três questões, chega-se a oito possibilidades, que se resumem em quatro resultados possíveis: 1) a ação é 100% favorável aos interesses envolvidos; 2) a ação é 67% favorável aos interesses dos envolvidos; 3) a ação é 33% favorável aos interesses dos envolvidos, ou; 4) a ação não é favorável aos interesses dos envolvidos. Porém, salienta-se que os resultados obtidos por meio desta verificação não são excludentes da possibilidade de realização, uma vez que cabe ao profissional analisar outros critérios de decisão.

Diante da análise dessas questões, propõe-se que o responsável pela biblioteca verifique se há recurso da Organização Mantenedora destinado especificamente para a realização da ação. Caso haja recurso disponível e a análise das questões tenha sido favorável, sugere-se que a ação seja realizada.

No entanto, caso não haja recurso específico, indica-se que o gestor da biblioteca necessita verificar se ela dispõe ou não de recursos próprios para custear a ação. Caso a Biblioteca disponha de recursos próprios e a avaliação das questões tenha sido positiva, sugere-se que a ação seja realizada. No entanto, se não houver discursos disponíveis, percebe-se a impossibilidade de realização da ação, ainda que a análise das questões tenha sido favorável à sua realização.



## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente artigo buscou apresentar os resultados alcançados pelas bibliotecas que compõem a Rede de Bibliotecas do SENAC/SC após a realização das atividades da Semana do Livro e da Biblioteca ao longo dos últimos seis anos. As ações culturais realizadas, na maioria das vezes, trouxeram visibilidade para as bibliotecas, bem como proporcionaram novos desafios em termos de atender a satisfação dos clientes. No entanto, percebe-se a necessidade de realização de estudos prévios a fim de verificar que ações poderiam atrair a atenção dos clientes potenciais e reais da Rede. Esses dados são importantes para a gestão realizar planejamento, avaliação, coordenação e possíveis melhorias dos serviços prestados.

Para pesquisas futuras, sugere-se um aprofundamento maior na utilização dessas informações, a fim de dinamizar o espaço e buscar a efetividade dessas ações como estratégia para atrair mais clientes às bibliotecas, ampliar a quantidade de empréstimos, divulgar os serviços disponíveis e promover o acesso à cultura.

A pesquisa mostra que as ações culturais desenvolvidas na biblioteca promovem a sua visibilidade. O convite, através das ações, é emblemático de uma atuação além da mera guarda de dados e informações, tão comum ainda de se pensar o espaço das bibliotecas.

## REFERÊNCIAS

ANDRETTI, Cristiani R.; CALEGARO, Édina M.; MACHADO, Marli. Da lagarta para borboleta: ação cultural como estratégia de marketing no Sistema Integrado de Bibliotecas da Univali – SIBIUN. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v.13, n.1, p.189-200, jan./jun., 2008.

BIZAGI MODELER. **Produtos**. Disponível em: <http://www.bizagi.com/pt/produtos>. Acesso em: 26 jul. 2016.

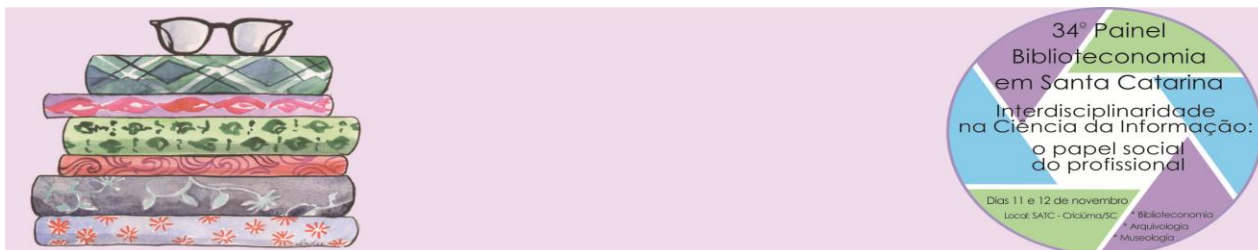
BRASIL. **Decreto nº 84.631, de 09.04.80**. Disponível em: [http://www.feambra.org/feambra\\_sys/conteudo/legislacao/decreto-84631.pdf](http://www.feambra.org/feambra_sys/conteudo/legislacao/decreto-84631.pdf) Acesso em: 17 nov. 2015.

CANCLINI, Nestor Garcia. **Leitores, espectadores e internautas**. São Paulo: Iluminuras, 2008.

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.

CRESPO, Antônio Arnot. **Estatística fácil**. 19.ed. atual. São Paulo: SARAIVA, 2009.

CRESWELL, John W.; CLARK, Vick Plano. **Pesquisa de métodos mistos**. 2.ed. Porto Alegre: Penso, 2013.



FERREIRA, Maria Mary. Bibliotecário mediador de leitura e de práticas culturais em comunidades vulneráveis. **Revista da Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação da UFRGS** v. 20, n.2 – Jul./Dez. 2014. Disponível em: <http://seer.ufrgs.br/index.php/EmQuestao/article/view/40188/32114> Acesso em: 15 jul. 2016.

GAY, Lorraine R. **Educational Research: Competencies for Analysis and Application**. New York: Prentice Hall, 1996.

LANKES, R. D. **Expect more: demanding better libraries for today's complex world**. Jamesville, NY: Riland Publishing, 2012. Disponível em: [http://davidlankes.org/?page\\_id=8330](http://davidlankes.org/?page_id=8330) Acesso em: 19 mai. 2016.

MARTINS, A. C. de Melo; et al. Influência das ações culturais nas bibliotecas da rede SENAC/SC. In: Congresso Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação, 26. Jul. de 2015. São Paulo. **Anais...** São Paulo: CBBBD, 2015. Disponível em: [http://siscone.com.br/Uploads/CBBBD15/Trab14400220120150331\\_000000.pdf](http://siscone.com.br/Uploads/CBBBD15/Trab14400220120150331_000000.pdf) Acesso em: 03 dez. 2015.

MILANESI, Luís. **A casa da invenção**. 4.ed. Cotia, SP: Ateliê Editorial, 2003.

MILANESI, Luís. **Biblioteca**. Cotia, SP: Ateliê Editorial, 2002.

PIZZA, William Roque. **A metodologia Business Process Management (BPM) e sua importância para as organizações**. 37p. Monografia (Graduação) – Faculdade de Tecnologia de São Paulo, Curso de Tecnologia em Processamento de Dados, São Paulo, 2012. Disponível em: <http://www.fatecsp.br/dti/tcc/tcc00084.pdf> Acesso em: 26 jul. 2016.

SHIRKY, Clay. **A cultura da participação: criatividade e generosidade no mundo conectado**. Rio de Janeiro: Zahar, 2011.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa administração**. 11. ed. São Paulo, SP: Atlas, 2009.

### **WEEK OF BOOK AND LIBRARY AND ITS INFLUENCE IN THE COLLECTION OF TRANSACTIONS OF UNITS OF SENAC / SC.**

**ABSTRACT:** This work is part of a professional master's thesis in Information Management in progress. It aims to present an analysis of the contribution of cultural activities, based on the traffic of the collection in the SENAC/SC Network Libraries during the Week of the Book and the Library in the years between 2010 to 2015. Authors like Milanese (2002), Lankes (2012), Andretti, Calegari and Machado (2008), Ferreira (2014), brought rich contributions to the analysis. It was opted for the qualitative-quantitative methodological approach according to the view of Creswell and Clark (2013). The results of the analysis served as elements to propose a planning model for cultural activities.

**Keywords:** Cultural Activities. Management of Information Units. SENAC/SC Network Libraries.