26º ENANCIB
Encontro Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação
A Amazônia na sociedade global em rede: assimetrias e potencialidades informacionais, tecnológicas e ambientais
Belém, Pará, 09 a 13 de novembro de 2026
Universidade Federal do Pará

XXVI ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO - XXVI ENANCIB

ISSN 2177-3688

GT 4 – Gestão da informação e do conhecimento

IMPACTO SOCIAL E GESTÃO DE BIBLIOTECAS: PERSPECTIVAS DO SESC BRASIL

SOCIAL IMPACT AND LIBRARY MANAGEMENT: *PERSPECTIVES FROM SESC BRASIL*

Camilla Vargas Barreto – Universidade do Estado de Santa Catarina (UDESC)
Jorge Moisés Kroll do Prado – Universidade do Estado de Santa Catarina (UDESC) e Universidade de São Paulo (USP)

Modalidade: Resumo Expandido

Resumo: A mensuração do impacto social de ações e projetos de bibliotecas constitui-se como um dos desafios mais centrais para demonstrar sua relevância perante a sociedade. Diante disso, este trabalho busca demonstrar a percepção de bibliotecários atuantes em bibliotecas do Serviço Social do Comércio nos estados com melhor índice de desenvolvimento humano de cada região sobre o que compreendem acerca do impacto social. Trata-se de uma pesquisa bibliográfica e exploratória, que utilizou-se de entrevista e questionário como instrumento de coleta de dados e discurso do sujeito coletivo e análise descritiva como técnicas analíticas dos dados. As respostas evidenciam que os profissionais consideram importante mensurar o impacto social, muito embora a compreensão sobre o conceito seja bastante volátil e deficitária. Os profissionais entendem que as bibliotecas podem trazer transformações sociais e mudanças às vidas das pessoas, mas reconhecem que não possuem conhecimento suficiente para trabalhar de maneira estratégica o impacto social, desde a criação de ações até a sua mensuração. Não foram encontradas técnicas ou ferramentas que cooperassem com esse intuito, pontuando, portanto, a necessidade de se ampliar pesquisas relativas ao assunto.

Palavras-chave: Impacto social; gestão de bibliotecas; desenvolvimento socioeconômico.

Abstract: Measuring the social impact of library initiatives and projects is one of the most critical challenges in demonstrating their relevance to society. In light of this, this study seeks to explore the perceptions of librarians working in libraries operated by the Social Service of Commerce in the states with the highest human development index in each region regarding their understanding of social impact. This is a bibliographic and exploratory study that employed interviews and questionnaires as data collection tools, along with collective discourse and descriptive analysis as data analysis techniques. The responses show that professionals consider it important to measure social impact, even though their understanding of the concept is quite inconsistent and limited. The professionals understand that libraries can bring about social transformation and changes in people's lives, but they acknowledge that they lack sufficient knowledge to strategically address social impact—from

the creation of initiatives to their measurement. No techniques or tools were found that would support this objective, thus highlighting the need for further research on the subject.

Keywords: social impact; libraries management; socioeconomic development.

1 INTRODUÇÃO

As bibliotecas ocupam historicamente um papel estratégico na organização, preservação e disseminação do conhecimento, como fundamentais para o desenvolvimento cultural, educacional e científico das comunidades que atendem. Ao longo do tempo, sua atuação expandiu-se para além da custódia documental, incorporando funções relacionadas à promoção da leitura, ao acesso à informação, à inclusão digital, à formação cidadã e ao fortalecimento da participação social. Nesse contexto, as bibliotecas passaram a ser reconhecidas como espaços de mediação capazes de contribuir para a redução de desigualdades e para a ampliação das oportunidades de desenvolvimento humano (Lankes, 2016).

Apesar do amplo reconhecimento de sua relevância social, ainda persistem desafios relacionados à demonstração objetiva dos benefícios gerados por essas instituições. Em um cenário marcado pela crescente demanda por transparência, eficiência na aplicação de recursos públicos e evidências para subsidiar processos de tomada de decisão, torna-se fundamental desenvolver mecanismos que permitam identificar, acompanhar e mensurar os impactos produzidos pelas bibliotecas (Abramowitz, 2025; Furnival; Pinto, 2016). Tal necessidade é particularmente importante diante das constantes disputas por financiamento e do desafio de justificar investimentos em equipamentos culturais e informacionais perante gestores, formuladores de políticas públicas e a sociedade.

A discussão sobre impacto social desloca o foco da avaliação bibliotecária para além dos indicadores tradicionais de desempenho, como tamanho do acervo, número de empréstimos ou frequência de usuários. Embora esses elementos sejam importantes para compreender aspectos operacionais, eles nem sempre são capazes de evidenciar as mudanças efetivamente promovidas nas comunidades atendidas. Nesse sentido, a literatura contemporânea tem enfatizado a importância de indicadores que permitam avaliar contribuições relacionadas à aprendizagem, ao desenvolvimento de competências informacionais, ao fortalecimento do capital social, à inclusão, ao exercício da cidadania e à melhoria da qualidade de vida.

Neste trabalho, buscamos apontar qual a compreensão dos bibliotecários atuantes nas bibliotecas do Serviço Social do Comércio (Sesc), instituição reconhecida nacionalmente por seus serviços e produtos que apoiam o desenvolvimento cultural e educacional. Trata-se de parte dos resultados encontrados em uma dissertação de mestrado.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

As transformações sociais, tecnológicas e culturais das últimas décadas têm ampliado as expectativas em relação ao papel das bibliotecas, que passam a ser compreendidas não apenas como repositórios documentais, mas também como agentes ativos de desenvolvimento social, cultural, educacional e econômico (Targino, 2010). Nesse contexto, a centralidade tradicional do acervo é gradativamente complementada por uma perspectiva voltada à mediação da informação, à promoção da cidadania e ao fortalecimento das comunidades atendidas.

Klinenberg (2018) argumenta que as bibliotecas integram aquilo que denomina infraestrutura social, capazes de fortalecer vínculos comunitários, ampliar oportunidades e promover bem-estar coletivo. Para o autor, as bibliotecas são espaços privilegiados de encontro, convivência e construção de capital social, produzindo impactos que transcendem o acesso à informação e alcançam dimensões educacionais, culturais, econômicas, sociais e até mesmo ambientais. Essa compreensão encontra respaldo em iniciativas internacionais como o *Library Map of the World*[1], desenvolvido pela *International Federation of Library Associations and Institutions* (IFLA), que reúne evidências de contribuições das bibliotecas para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Agenda 2030, demonstrando sua relevância para o desenvolvimento humano e comunitário.

Apesar do crescente reconhecimento de seu papel social, a demonstração dos resultados produzidos pelas bibliotecas ainda constitui um desafio. Tradicionalmente, os processos de avaliação concentram-se em indicadores operacionais e quantitativos, como frequência de usuários, circulação de materiais, número de empréstimos, consultas e participação em atividades (Belluzzo; Macedo, 1993; Chim, 2007; Furnival; Pinto, 2016; Hughey; Chawla; Khan, 2003). Embora relevantes para a gestão dos serviços, tais indicadores nem sempre permitem compreender os efeitos produzidos pelas bibliotecas na vida dos

1 https://librarymap.ifla.org/

indivíduos. Em outras palavras, medem-se com relativa facilidade os produtos e atividades desenvolvidos, mas permanece mais complexa a identificação das mudanças sociais decorrentes dessas ações.

Trzesniak (2014) afirma que o gestor de uma biblioteca, antes de construir ou escolher com quais indicadores quer trabalhar, ele precisa compreender o que pretende observar. Desta forma, um indicador é uma representação da realidade, que deve ser explorado ao longo de um período de tempo (para fins de análise evolutiva) de maneira padronizada (com método e formas de captação de dados bem definidos). Martins (2004), portanto, considera que um indicador descreverá, classificará, ordenará, comparará e quantificará fenômenos e processos organizacionais sistematicamente.

A gestão de serviços de uma biblioteca pode ser considerada a partir da perspectiva de um ciclo, em que o usuário interage com o serviço e o analisa a partir de julgamentos baseados em determinantes de qualidade (Fitzsimmons; Fitzsimmons, 2000). Um dos caminhos mais proeminentes para a avaliação dos serviços das bibliotecas, porém ainda em uma perspectiva muito qualitativa, é a da gestão da qualidade. Dornelles (2022) indica que a literatura tem demonstrado que o conceito é polissêmico, adquirindo diferentes perspectivas de análise, como: adequação a instrumentos de avaliação, alcance de objetivos, satisfação de público, as características de um produto ou serviço e a percepção dos utilizadores da biblioteca. Desta forma, será exigido da equipe bibliotecária uma análise desses elementos que tragam inferências, mesmo que iniciais, acerca do impacto social que suas bibliotecas oferecem.

Vergueiro (2000) assume que a qualidade dos serviços parte de elementos como a consistência (expectativa dos usuários), competência (habilidades técnicas para realizar o serviço), velocidade do atendimento (percepção de tempo), o atendimento em si (prestatividade, proatividade, cordialidade), atmosfera (o ambiente do serviço), flexibilidade (no sentido de buscar outras alternativas ou de readequá-las), credibilidade (veracidade da informação) e acesso (facilidade de encontrar a informação ou serviço). Essa gama de elementos, no entanto, para que se configure em indicadores, em especial dedicados ao impacto social, constitui-se em um desafio contemporâneo e necessário de gestão.

Para as bibliotecas, a mensuração desses impactos torna-se estratégica não apenas para justificar investimentos e demonstrar resultados às organizações mantenedoras e à sociedade, mas para aperfeiçoar serviços, orientar a tomada de decisão e fortalecer seu

reconhecimento enquanto instituições socialmente relevantes. Contudo, a literatura especializada ainda apresenta limitações metodológicas significativas nesse campo. Machala, Haigh e Klauser (2025), em estudo desenvolvido para a IFLA, identificaram uma expressiva lacuna internacional relacionada aos modelos, indicadores e instrumentos capazes de mensurar o impacto social das bibliotecas.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A pesquisa caracteriza-se como bibliográfica, por ser efetuada com materiais já publicados (Gil, 2007), como artigos científicos e livros sobre a temática. É exploratória e descritiva, com abordagem qualitativa. Este primeiro passo foi para cooperar com a fundamentação teórica, evidenciando em especial a necessidade de formas que possam medir o impacto social das bibliotecas.

Em seguida, considerando o contexto das bibliotecas do Sesc no Brasil, buscamos perceber qual a interpretação e compreensão dos profissionais atuantes nesses espaços acerca do que é impacto social. Para isso, utilizamos dois instrumentos de coleta de dados, sendo uma entrevista estruturada e um questionário. Selecionamos os cinco estados com maior índice de desenvolvimento humano no Brasil de cada região e destes, as bibliotecas dos Sesc que tivessem bibliotecários nas equipes para envio dos instrumentos (São Paulo, Santa Catarina, Distrito Federal, Ceará e Amapá), presumindo que tendo uma boa qualidade de vida, as bibliotecas tenham cooperado nesse sentido.

Consideramos aqui, portanto, como uma hipótese de pesquisa de que a presença de bibliotecas, com uma atuação significativa em suas comunidades, pode cooperar para o impacto social e, consequentemente, para melhores índices de desenvolvimento humano.

Diante disso, foram realizadas cinco entrevistas de forma online, com bibliotecários dos Departamentos Regionais (DRs) do Sesc de cada estado e enviados e-mails para os colaboradores de todas as bibliotecas dos estados escolhidos, totalizando um universo de 77 pessoas, com a resposta de 29 deles. Enquanto o olhar dos profissionais do DRs tem uma natureza mais estratégica e de gestão, a dos colaboradores nas unidades do Sesc refletem o cotidiano, as vivências diretas com as comunidades.

Para análise dos dados dos questionários, as respostas foram analisadas descritivamente. Quanto aos dados das entrevistas, utilizou-se da Teoria das Representações Sociais, que tem como objetivo compreender a construção e uso do conhecimento na vida

cotidiana (Silva *et al.*, 2016; Lefèvre, 2017). Para dar suporte, o discurso do sujeito coletivo foi fundamental considerando que se trata de uma proposta de organização e tabulação de dados qualitativos que faz com que a coletividade tenha uma voz única. Assim, para cada resposta extraímos as expressões-chave, as ideias centrais e as ancoragens organizadas inicialmente em discursos de cada pergunta, conforme indicam Figueiredo, Chiari e Goulart (2013). O processo foi repetido para, ao fim, ter a coletividade expressa de todos os respondentes, que foram identificados numericamente (Sujeito 1, Sujeito 2, etc.).

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Detalhamos a apresentação dos resultados obtidos a partir dos dois instrumentos de coleta de dados. Optamos por dividir a apresentação conforme cada instrumento visto que a entrevista considera um olhar de gestão e o questionário a perspectiva da operacionalização prática.

4.1 ENTREVISTA

Quando questionados sobre o que entendem por impacto social, os cinco bibliotecários dos DRs trouxeram em suas falas uma interpretação muito pautada pelo senso comum ou por aquilo que a literatura da área vem apontando (Abramowitz, 2025; Dornelles, 2022). A formação de leitores foi muito evidenciada no discurso, considerando a missão das bibliotecas do Sesc, logo, uma mudança social, educacional e econômica oriunda do contato com o livro e a leitura foi bastante mencionada (Sujeitos 1 e 4).

Entre os projetos e ações que os bibliotecários compreendem que geram impacto social estão o BiblioSesc, Biblioteca de Brincar, Arte da palavra e Via poesia (Sujeitos 1 e 2). Todos eles consideram a leitura e o livro como instrumentos capazes de trazer mudanças significativas na vida das pessoas. Ao mencionarem tais projetos, foram citados casos de leitores que conquistaram empregos, foram aprovados para universidades, ampliaram sua visão de mundo, entre outros.

Se consideram o impacto social no planejamento de serviços, os bibliotecários afirmaram que as ações de leitura trazem *per se* este impacto, no entanto, não demonstrara qualquer iniciativa mais estratégica de mapear e monitorar como isso ocorre. Parcerias com outros interlocutores e a transversalidade com outras expressões artísticas foram bastante mencionadas, mas sem qualquer indício de como acompanhar o impacto que tudo isso possa

gerar. Isso vai ao encontro do que Belluzzo e Macedo (1993) já vinham mencionando sobre a necessidade de um acompanhamento mais cuidadoso em torno das atividades da biblioteca e em como elas podem gerar transformações nos usuários.

Sobre a necessidade das bibliotecas medirem o impacto social, todos os bibliotecários foram unânimes em afirmar que isso é importante, especialmente em identificar melhorias que poderiam ser feitas nos projetos (Sujeito 1: "*Seria, é, genial, porque a gente daí poderia ter ideia do que tá faltando, principalmente, e bem, com isso a gente poderia ter uma imensa melhoria nos projetos, no orçamento também, porque a gente saberia movimentar o orçamento para aquilo que tivesse mais impacto ou que daria mais certo").* Aqui evidenciamos uma compreensão equivocada dos profissionais em torno do conceito de impacto social, pois a visão apresentada demonstra um estreitamento à avaliação da qualidade dos projetos e não ao impacto especificamente (Sujeito 5: *"o indicador, ele serve para a gente ter uma noção para quantificar uma coisa").* Dornelles (2022) apontou em sua pesquisa que a qualidade percebida é somente um dos elementos que indicadores de gestão podem trazer, logo, a medição do impacto social precisa ser considerada de maneira mais atenta pelos profissionais.

O impacto social costuma contemplar certa subjetividade, pois o que pode ser bom para uma pessoa, pode não ter o mesmo efeito para outra. Diante disso, questionamos aos bibliotecários dos DRs se um estudo de satisfação é feito junto aos projetos e como seria tal estudo. Dois manifestaram que nada era feito, enquanto os demais atribuíam-se de contatos via WhatsApp ou e-mail, caixas de sugestão e formulários. Em nenhuma das respostas ficou evidente se havia um estudo comparativo e evolutivo em torno da qualidade percebida.

Por fim, questionamos que tipo de informação os bibliotecários consideram pertinentes para demonstrar o impacto social das bibliotecas. Novamente temos um espelhamento da percepção dos profissionais acerca do assunto que reflete respostas colhidas nas questões anteriores, ou seja, que dados quantitativos e pesquisas qualitativas com formulários seriam o suficiente (Sujeito 2: "Então, eu acho que frequência de leitura, uso do espaço da biblioteca, participação em atividades, número de atendimento, circulação de materiais, que é o básico, né? Para a gente ver se está tendo empréstimo, renovação, devoluções").

4.2 QUESTIONÁRIO

De forma geral, os bibliotecários do Sesc compreendem o impacto social como o conjunto de transformações produzidas por ações institucionais na vida das pessoas e das comunidades, especialmente aquelas relacionadas à melhoria da qualidade de vida, ao desenvolvimento educacional e cultural e à inclusão social. No contexto das bibliotecas, o impacto é fortemente associado à democratização do acesso à informação, à promoção da leitura, ao fortalecimento da cidadania e à formação de sujeitos críticos. A noção de transformação aparece como o núcleo estruturante do conceito, sendo mencionada direta ou indiretamente na ampla maioria das respostas.

Considerando os projetos e ações realizados nas bibliotecas, questionamos que tipos de impactos eram alcançados e a percepção geral foi de uma forma multidimensional. Embora os impactos educacionais (formação leitora, acesso ao conhecimento e pensamento crítico) sejam os mais frequentemente mencionados, eles aparecem fortemente articulados a impactos culturais, sociais, emocionais e cidadãos. A biblioteca é compreendida não apenas como um espaço de acesso à informação, mas como um ambiente de convivência, acolhimento, inclusão e desenvolvimento humano, fortalecendo o mencionado por Lankes (2016) e Klinenberg (2018), por exemplo.

De modo geral, emerge uma visão da biblioteca como um agente de transformação social capaz de produzir efeitos em diferentes escalas: no indivíduo, por meio do fortalecimento da autonomia, da autoestima e do repertório cultural; e na coletividade, por meio da inclusão social, da formação cidadã, da construção de vínculos comunitários e da democratização do acesso ao conhecimento e à cultura. Ferreira e Siebra (2019) destacaram resultados semelhantes ao analisarem a responsabilidade social das bibliotecas públicas de Recife, por exemplo.

Acerca do desenvolvimento socioeconômico e cultural das comunidades, o elemento mais recorrente é a democratização do acesso à informação, à leitura e à cultura, compreendida como condição fundamental para a promoção da inclusão social e da cidadania. A partir desse acesso, os bibliotecários identificam impactos educacionais relacionados à formação de leitores, ao desenvolvimento do pensamento crítico e à qualificação profissional, que podem ampliar oportunidades de inserção social e econômica. Todavia, não conseguiram mencionar em suas respostas de que forma esses impactos são acompanhados.

Por isso, questionamos como eles conseguem perceber as ações das bibliotecas promovendo o impacto social, se havia registros disso. As respostas revelam um cenário bastante característico de instituições culturais e bibliotecas, em que existe uma percepção clara e compartilhada de que as ações desenvolvidas produzem impactos sociais relevantes, especialmente na formação leitora, no desenvolvimento educacional, no fortalecimento do pensamento crítico, na ampliação do repertório cultural e na transformação de trajetórias individuais. Entretanto, esses impactos são identificados predominantemente por meio de observações informais, relatos espontâneos e experiências cotidianas.

O principal ponto forte identificado é a riqueza das evidências qualitativas relatadas pelos bibliotecários. Os depoimentos apresentados indicam transformações que correspondem efetivamente ao conceito de impacto social, uma vez que demonstram mudanças concretas, significativas e duradouras na vida dos participantes.

Por outro lado, a principal fragilidade observada é a ausência de metodologias estruturadas de avaliação, conforme já mencionamos no referencial teórico. Em muitos casos, indicadores de uso, participação e frequência são tratados como evidências de impacto, quando na realidade representam apenas medidas de alcance ou atividade. Isso sugere que as bibliotecas possuem a capacidade de produzir impacto social, mas ainda apresentam limitações para documentá-lo, mensurá-lo e comunicá-lo de forma sistemática.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

As bibliotecas vêm consolidando sua atuação para além das funções tradicionais relacionadas à organização e disponibilização de acervos, assumindo cada vez mais relevância na promoção do desenvolvimento social, cultural, educacional e econômico das comunidades. Nesse contexto, a discussão sobre impacto social destaca-se como uma pauta de pesquisa estratégica para a Biblioteconomia e Ciência da Informação, especialmente diante da necessidade de demonstrar o valor das bibliotecas para a sociedade e para os gestores responsáveis por sua manutenção.

Os resultados evidenciam que os bibliotecários do Sesc possuem uma compreensão relativamente consistente sobre o conceito de impacto social, associando-o principalmente às transformações promovidas na vida das pessoas por meio do acesso à leitura, à informação, à cultura e às ações educativas desenvolvidas pelas bibliotecas. Observou-se uma percepção ampliada do papel social dessas instituições, reconhecidas como espaços de formação cidadã,

fortalecimento de vínculos comunitários, desenvolvimento do pensamento crítico e ampliação de oportunidades de inclusão social e cultural.

Por outro lado, a pesquisa também identificou uma importante lacuna entre a percepção da existência do impacto social e a capacidade institucional de demonstrá-lo de forma sistemática. Embora os bibliotecários relatem inúmeras evidências de transformação observadas no cotidiano, tais como melhorias na formação leitora, conquistas educacionais, fortalecimento da autoestima e ampliação de repertórios culturais, esses resultados são percebidos predominantemente pela informalidade, observações e experiências. Verificou-se ainda a ausência de metodologias estruturadas de monitoramento e avaliação capazes de documentar, mensurar e comunicar tais impactos.

Outro aspecto relevante identificado refere-se à recorrente associação entre indicadores de uso dos serviços, como frequência, participação em atividades e empréstimos de materiais, e indicadores de impacto social. Embora essas informações sejam importantes para a gestão das bibliotecas, elas não permitem, isoladamente, demonstrar as mudanças efetivamente produzidas na vida dos indivíduos, reforçando a necessidade de avanços conceituais e metodológicos sobre o tema.

Conclui-se, portanto, que as bibliotecas do Sesc demonstram elevado potencial para a geração de impacto social, reconhecido tanto pelos profissionais que atuam em sua gestão quanto por aqueles que desenvolvem atividades diretamente com o público. Contudo, permanece o desafio de transformar percepções, relatos e evidências dispersas em processos sistemáticos de avaliação que possibilitem não apenas comprovar os resultados alcançados, mas também aperfeiçoar serviços, orientar tomadas de decisão e fortalecer o reconhecimento institucional das bibliotecas enquanto agentes de desenvolvimento social.

Isso nos faz questionar, inclusive, da necessidade em se desenvolver competências gerenciais nos bibliotecários para ampliar a compreensão sobre impacto social e, conseguinte, do planejamento estratégico que vislumbre esse impacto. A literatura apontou a existência de poucas ferramentas e indicadores que apoiem as tomadas de decisão, por isso um olhar mais estratégico por parte dos profissionais que preencha essa lacuna é fundamental.

Por fim, espera-se que este estudo contribua para ampliar as discussões sobre avaliação de impacto social em bibliotecas, temática ainda pouco explorada na literatura nacional e internacional, incentivando o desenvolvimento de instrumentos, indicadores e

metodologias capazes de evidenciar, de maneira mais robusta, as transformações promovidas por essas instituições na vida das pessoas e das comunidades.

REFERÊNCIAS

ABRAMOWITZ, Zachary. Avaliação de impacto social de bibliotecas públicas: proposição de indicadores de mensuração. **RICI:** Revista Ibero-americana de Ciência da Informação, Brasília, v. 18, n. 2, p. 412-434, maio/ago. 2025. Disponível em: https://periodicos.unb.br/index.php/RICI/article/view/57992/43538. Acesso em: 12 jun. 2026.

BELLUZZO, Regina Célia Baptista; MACEDO, Neusa Dias de. A gestão da qualidade em serviços de informação: contribuição para uma base teórica. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 22, n. 2, p. 124 – 132, 1993. Disponível em: https://revista.ibict.br/ciinf/article/view/498. Acesso em: 25 jul. 2025.

CHIM, Winnie. The quest for excellence: one library's experience. **Library Management**, [*s.l.*], v. 28, n. 6-7, p. 323-336, 2007. Disponível em: https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/01435120710774468/full/html. Acesso em: 14 fev. 2026.

DORNELLES, Dayane. **Indicadores de gestão para sistemas de bibliotecas universitárias.** 294f. 2022. Dissertação (Mestrado em Gestão da Informação) - Programa de Pós-Graduação em Gestão da Informação, Universidade do Estado de Santa Catarina, Florianópolis, 2022. Disponível em: https://repositorio.udesc.br/handle/UDESC/25643. Acesso em: 20 jun. 2026.

FERREIRA, Fernanda Bernardo; SIEBRA, Sandra de Albuquerque. Responsabilidade social nas bibliotecas públicas. *In:* ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 20., 2019. **Anais...** Florianópolis: Ancib, 2019. Disponível em: https://brapci.inf.br/v/123335. Acesso em: 07 set. 2026.

FIGUEIREDO, Marília Z. A.; CHIARI, Brasilia M.; GOULART, Bárbara N. G. de. Discurso do sujeito coletivo: uma breve introdução à ferramenta de pesquisa qualiquantitativa. **Distúrbios da Comunicação,** São Paulo, v. 25, n. 1, 2013, p. 129-136. Disponível em: https://revistas.pucsp.br/index.php/dic/article/view/14931. Acesso em: 07 set. 2026.

FITZSIMMONS, James A.; FITZSIMMONS, Mona J. **Administração de serviços:** operações, estratégia e tecnologia da informação. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2000.

FURNIVAL, Ariadne Chloe Mary; PINTO, Euzébio L. Avaliação de serviços de bibliotecas públicas e escolares: um estudo de caso com utilização do método libqual+®. **Brazilian Journal of Information Science**, Marília, v. 10, 2016. Disponível em: https://brapci.inf.br/v/222309. Acesso em: 12 jun. 2026.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

HUGHEY, David. W; CHAWLA, Sudhir; KHAN, Zafar U. Measuring the quality of university computer labs using SERVQUAL: a longitudinal study. **The Quality Management Journal**, Milwaukee, v. 10, n. 3, p. 33-44, 2003. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/323158936_Measuring_the_Quality_of_University_Computer_Labs_Using_Servqual_A_Longitudinal_Study Acesso em: 31 mar. 2026.

KLINENBERG, Eric. **Palaces for the people:** how social infrastructure can help fight inequality, polarization and the decline of civic life. Nova York: Crown, 2018.

LANKES, R. David. **Expect more:** melhores bibliotecas para um mundo complexo. São Paulo: FEBAB, 2016.

LEFÈVRE, Fernando. **Discurso do sujeito coletivo**: nossos modos de pensar nosso eu coletivo. 1 ed. São Paulo: Andreoli, 2017.

MACHALA, Dijana; HAIGH, Susan; KLAUSER, Hella. **Advocacy in action:** strengthening library impact through evaluation. June, 18, 2025. Disponível em: https://www.ifla.org/news/the-ifla-mlas-advocacy-impact-evaluation-project-resources/. Acesso em: 20 jun. 2026.

MARTINS, Valéria dos Santos Gouveia. **Sistemas de informação das bibliotecas da Unicamp:** identificação e avaliação dos principais indicadores para gestão estratégica. 2004. 147 f. Dissertação (Mestrado em Gestão da Qualidade Total) – Universidade Estadual de Campinas, Campinas, 2004. Disponível em: file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Martins_ValeriadosSantosGouveia_M%20(1).pdf Acesso em: 20 jun. 2026.

SESC. **BiblioSesc**. [20-?]. Disponível em: https://www.sesc.com.br/unidades-moveis/bibliosesc/. Acesso em: 15 jun. 2026.

SILVA, Priscilla de Oliveira; SILVA JUNIOR, Annor da; PERONI, Guilherme Gustavo Holz; MEDEIROS, Carolina Porto de; VITÓRIA, Nádia Ortolan da**.** Teoria das representações sociais nos estudos organizacionais no Brasil: análise bibliométrica de 2001 a 2014. **Cadernos EBAPE.BR**, Rio de Janeiro, v. 15, n. 4, p. 914–931, 2016. Disponível em: https://www.scielo.br/j/cebape/a/qzpQr9JnFxXPx8qLPKJG34F/. Acesso em: 14 jun. 2026.

TARGINO, Maria das Graças. A biblioteca do século XXI: novos paradigmas ou meras expectativas? **Informação & Sociedade:** Estudos, Paraiba, v. 20, n. 1, 2020. Disponível em: https://brapci.inf.br/v/93177. Acesso em: 20 jun. 2026.

TRZESNIAK, Piotr. Indicadores quantitativos: como obter, avaliar, criticar e aperfeiçoar. **Navus,** v. 4, n. 2, p. 4-18, 2014. Disponível em: https://navus.sc.senac.br/navus/article/view/223. Acesso em: 07 set. 2026.

VERGUEIRO, Waldomiro. **Qualidade em serviços de informação.** São Paulo: Arte & Ciência, 2000.