

**Universidade Federal do Rio Grande do Sul
Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação
Departamento de Ciências da Informação**

Giovana Ribeiro Pereira

**SERVIÇO REFERENCIAL E DE INFORMAÇÃO EM BIBLIOTECAS
COMUNITÁRIAS**

Porto Alegre
2005

Giovana Ribeiro Pereira

SERVIÇO REFERENCIAL E DE INFORMAÇÃO EM BIBLIOTECAS COMUNITÁRIAS

Trabalho de Conclusão de Curso de Biblioteconomia para obtenção do título de Bacharel em Biblioteconomia; orientado pela prof^a Martha K. Bonotto, da Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

Porto Alegre
2005

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
Reitor: Prof. José Carlos Hennemann

FACULDADE DE BIBLIOTECOLOGIA E COMUNICAÇÃO
Diretor: Prof. Dr. Valdir Morigi

DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO
Chefe: Profa. Dr^a Iara Conceição Neves

COMISSÃO DE GRADUAÇÃO
Profa. Ms. Maria do Rocio Teixeira

Departamento de Ciências da Informação
Rua Ramiro Barcelos, 2205 – Bairro Santana
CEP 90035-007 – Porto Alegre – RS
Fone: (51) 3316-5146
Fax: (51) 3330-6635
E-mail: fabico@vortex.ufrgs.br

P436s

Pereira, Giovana Ribeiro

Serviço Referencial e de Informação em Bibliotecas
comunitárias / Giovana Ribeiro Pereira ; orientada [por]
Martha Eddy K. Kling Bonotto.

Porto Alegre : UFRGS/FABICO/Departamento de Ciências
da Informação, 2005. [82f.]

1. Serviço Referencial e de Informação 2. Bibliotecas
Comunitárias 3. Bibliotecas Públicas 4. Informações
Utilitárias I. Título II. Bonotto, Martha Eddy K. Kling

GIOVANA RIBEIRO PEREIRA

**SERVIÇO REFERENCIAL E DE INFORMAÇÃO EM BIBLIOTECAS
COMUNITÁRIAS**

Banca examinadora:

Profa. Ms. Martha Eddy K. Kling Bonotto
Departamento de Ciências da Informação – UFRGS

Profa. Ms. Neiva Helena Ely
Departamento de Ciências da Informação – UFRGS

Bel. Cássia Viviane Cunha Selbach
Ex-Bibliotecária Responsável - Biblioteca Pública Estadual Lúgia Meurer

AGRADECIMENTOS

Aos meus pais, Tânia e Nelson, e à minha irmã, Carol, pelo incentivo, carinho e dedicação em todos os momentos da minha vida.

Ao Eduardo, principalmente, pela atenção, dedicação, carinho, paciência, compreensão... Enfim, pela presença em minha vida.

Aos meus familiares, pelo incentivo e carinho.

Aos meus amigos, em especial, às Luluzinhas e ao Vini, pela amizade e apoio.

À professora Martha K. Bonotto, pela orientação.

"(...) Eu vou ficar, ficar com certeza

Maluco Beleza (...)"

Raul Seixas.

RESUMO

Este trabalho traça os perfis das bibliotecas públicas e comunitárias. Apresenta um breve histórico de cada uma, bem como as características e histórico do Serviço Referencial e de Informação (SRI). Verifica a importância da Biblioteca comunitária oferecer tal serviço, através de uma pesquisa aplicada a uma amostra de 4 (quatro) bibliotecas comunitárias da cidade de Porto Alegre: a Biblioteca Comunitária do Cristal, a Biblioteca do Centro Comunitário e Cultural do Belém Novo, a Biblioteca Ramal-1 Restinga e a Biblioteca Leopoldo Bernardo Boek. Descreve as entrevistas realizadas com os responsáveis pelas bibliotecas comunitárias selecionadas. Apresenta, através de gráficos e da análise destes, os dados obtidos mediante contatos feitos com usuários reais e potenciais das bibliotecas selecionadas. Mostra as conclusões obtidas com o desenvolvimento do trabalho. Traz sugestões para as bibliotecas Comunitárias desenvolverem o SRI.

Palavras-chaves: Serviço Referencial e de Informação. Bibliotecas Públicas. Bibliotecas Comunitárias. Informações Utilitárias.

ABSTRACT

This work outlines the profiles of the public and community libraries. It shows a short historic of each one, as the characteristics and historic of the Referential and of the Information Service (RIS). It verifies the importance of the community library offers such service through of a research applied to a model of four community libraries from Porto Alegre city: Community Library from Cristal, the Central Community and Cultural Library from Belém Novo, the Restinga Ramal-1 Library and the Leopoldo Bernardo Boeck Library. It describes the interviews accomplished with the responsible people for the community selected. It shows through the graphs and exam of these, the informations obtained before the contacts done with the real users and potentials of the selected libraries. It shows the conclusions obtained with the development of the work. It brings suggestions for the Community Libraries develop the RIS.

Key words: Referential and of Information Service. Public Libraries. Community Libraries. Utilitary Informations.

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Utilização da Biblioteca Comunitária	55
Gráfico 2 – Tipo de Informação Buscada na Biblioteca Comunitária... ..	57
Gráfico 3 – Informações úteis do Dia-a-Dia	58
Gráfico 4 – Importância de Informações Utilitárias	60
Gráfico 5 – Utilização da Biblioteca Comunitária do bairro	62

Gráfico 6 - Tipo de Informação Desejada na Biblioteca Comunitária.....	63
Gráfico 7 – Informações Utilitárias	64
Gráfico 8 – Importância de Informações Úteis do Dia-a-Dia.....	66

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	11
1.1 Definição do Problema	12
1.2 Objetivos	12
1.2.1 Objetivo Geral	12
1.2.2 Objetivos Específicos	13
2 BIBLIOTECA PÚBLICA: HISTÓRICO.....	13
2.1 Biblioteca Pública: natureza e atribuições.....	13
2.2 Funções da Biblioteca Pública	14
2.2.1 Função Educacional	16
2.2.2 Função Recreacional ou de Lazer	19
	20
	21
	21

2.2.3 Função Cultural	
2.2.4 Função Informacional	
3 BIBLIOTECA COMUNITÁRIA: HISTÓRICO E CARACTERÍSTICAS	
4 SERVIÇO REFERENCIAL E DE INFORMAÇÃO (SRI)	
4.1 Conceito e Características	
4.2 Histórico	
5 CONTEXTO DO ESTUDO	
5.1 Biblioteca Comunitária do Cristal	
5.2 Biblioteca Pública Ramal 1- Restinga	
5.3 Biblioteca Pública Leopoldo Bernardo Boeck	
5.4 Biblioteca do Centro Comunitário e Cultural do Belém Novo	
6 METODOLOGIA	44
6.1 Tipo de Estudo	44
6.2 Identificação da População e Amostra	45
6.3 Instrumentos de Coleta de Dados	45
6.4 Procedimentos de Coletas de Dados	46
6.5 Limitações do Estudo	47
7 APRESENTAÇÃO DOS DADOS	49
7.1 Entrevistas com os Responsáveis pelas Bibliotecas	49
7.1.1 Entrevista com a responsável pela Biblioteca Comunitária do Cristal	50
7.1.2 Entrevista com a responsável pela Biblioteca Pública Leopoldo Bernardo Boeck	51
	52
	53
	54
	55

7.1.3 Entrevista com a responsável pela Biblioteca Comunitária do Belém Novo.....	
7.1.4 Entrevista com a responsável pela Biblioteca Ramal1 – Restinga..	
7.2 Questionário Aplicado aos Usuários Reais.....	
7.2.1 Utilização da Biblioteca Comunitária.....	
7.2.2 Tipo de informação buscada na Biblioteca Comunitária.....	
7.2.3 Informações úteis do dia-a-dia.....	
7.2.4 Importância de informações úteis do dia-a-dia em bibliotecas.....	
7.3 Formulário Aplicado aos Usuários Potenciais.....	
7.3.1 Utilização da Biblioteca Comunitária.....	61
7.3.2 Tipo de informação buscada na Biblioteca Comunitária.....	62
7.3.3 Informações úteis do dia-a-dia.....	64
7.3.4 Importância de informações úteis do dia-a-dia em bibliotecas....	65
8 ANÁLISE DOS DADOS.....	72
9 CONCLUSÕES E SUGESTÕES.....	75
REFERÊNCIAS.....	78
APÊNDICE A – Questionário aplicado aos usuários reais.....	80
APÊNDICE B – Formulário aplicado aos usuários potenciais.....	82
APÊNDICE C – Entrevista com responsáveis pelas Bibliotecas.....	

1 INTRODUÇÃO

A Biblioteca Comunitária pode ser considerada um tipo de biblioteca pública, pois também está aberta ao público, atendendo a uma comunidade, apesar de a comunidade atendida ser menor, como um bairro, por exemplo. Suas funções e serviços são bastante semelhantes às funções e serviços oferecidos pelas bibliotecas públicas tradicionais. Algumas bibliotecas comunitárias apresentam vínculos com o governo, outras com órgãos da comunidade como as Associações de Moradores, ou também com outras instituições. Estas bibliotecas, quase sempre, surgem da necessidade da população de transformar seu espaço, sendo muitas vezes os próprios moradores das comunidades os fundadores destas bibliotecas.

As bibliotecas comunitárias assim como as bibliotecas públicas podem e devem contar com um serviço chamado Serviço Referencial e de Informação (SRI). Este serviço tem por objetivo oferecer à comunidade informações práticas e utilitárias que correspondam às necessidades do dia-a-dia das pessoas como, por exemplo, informar onde se consegue determinado documento, ou onde se inscrever para concursos e cursos.

Neste trabalho, foi feito um levantamento a respeito da literatura existente nesta área e através dos dados obtidos apresenta-se um referencial teórico a

respeito da Biblioteca Pública, da Biblioteca Comunitária e do SRI. Cada um destes assuntos é tratado de maneira mais específica, em capítulos individuais, onde são apresentadas suas características, funções e origens.

Esta pesquisa verifica, a partir da importância do Serviço Referencial e de Informação sua existência em quatro bibliotecas comunitárias selecionadas, na cidade de Porto Alegre: a Biblioteca Comunitária do Cristal, a Biblioteca do Centro Comunitário e Cultural do Belém Novo, a Biblioteca Ramal-1 Restinga e a Biblioteca Leopoldo Bernardo Boeck. Busca identificar a importância e a necessidade deste serviço, do ponto de vista dos usuários reais e potenciais das bibliotecas citadas acima.

A razão da escolha deste tema foi o interesse da autora por este tipo de biblioteca, pois considera a existência de uma biblioteca comunitária muito importante para o cotidiano de uma comunidade, ainda mais quando esta biblioteca pode oferecer para seus usuários informações úteis do dia-a-dia, ampliando assim seu público e cumprindo, deste modo, a sua função informacional.

1.1 Definição do Problema

A pesquisa pretende verificar a seguinte questão: Dada a sua importância, o Serviço Referencial e de Informação é oferecido nas bibliotecas comunitárias, selecionadas da cidade de Porto Alegre?

1.2 Objetivos

Para efeito desta investigação, são definidos os objetivos a seguir.

1.2.1 Objetivo Geral

Verificar a existência, a partir de sua importância, do Serviço Referencial e de Informação (SRI), em quatro bibliotecas comunitárias de Porto Alegre.

1.2.2 Objetivos Específicos

São delimitados os seguintes objetivos:

- a) verificar a existência do Serviço Referencial e de Informação (SRI) nas bibliotecas comunitárias dos bairros: Cristal, Belém Novo, Restinga Nova e Itu Coínma;
- b) avaliar a importância do SRI para os usuários reais e/ou usuários em potencial deste serviço nas bibliotecas comunitárias selecionadas;
- c) identificar onde os usuários (moradores das comunidades), em geral, buscam informações úteis do dia-a-dia.

2 BIBLIOTECA PÚBLICA: HISTÓRICO

A Biblioteca Pública, como instituição estatal, surge em meados do século XIX, nos Estados Unidos e na Inglaterra. Neste país foram criadas pelas elites para o povo, conforme relata Moraes (1983, p.15):

As idéias democráticas e o choque das ideologias políticas em meados do século passado, não podiam deixar de se refletir nas bibliotecas. Nessa época o burguês rico, imbuído de filantropia, com dó dos pobres não podia deixar de se condoer com a falta de “pão espiritual” em que vivia o trabalhador.

Com isto houve uma grande explosão de bibliotecas públicas na Europa, também chamadas de bibliotecas populares. Seus acervos eram escolhidos pelas elites para o povo, com obras que eles julgavam destinadas a instruir e divertir os trabalhadores.

Já nos Estados Unidos a iniciativa de criar bibliotecas populares não partiu de cima para baixo, ou seja, das elites para o povo e sim, do povo em caráter espontâneo. Surgiram para atender as constantes reivindicações da população americana por igualdade de direitos e acesso aos bens públicos, incluindo naturalmente a educação. Conforme Moraes (1983, p.16):

A sua criação não partia de uma aristocracia querendo socorrer um proletariado ignorante, mas do próprio povo, que sentia necessidade de intervir-se, adquirir uma cultura por meio da qual poderia subir socialmente. As bibliotecas americanas surgiram como as escolas, não doadas por uma elite ou por um governo benevolente, mas criadas pelo próprio povo, ávido de leitura, persuadido de que estava adquirindo um instrumento indispensável para a luta pela vida.

No Brasil a primeira Biblioteca Pública foi fundada na Bahia, em 4 de agosto de 1811, e não partiu de uma iniciativa governamental mas sim dos cidadãos. Através de um projeto encaminhado por Pedro Gomes Ferrão de Castello Branco, ao Conde dos Arcos, governador da Capitania da Bahia, foi solicitada a aprovação do plano para fundação da biblioteca. Segundo Suaiden (1995, p.25):

Ele solicitou ao governador apenas a aprovação do projeto, pois a biblioteca seria mantida através da cooperação de todos os cidadãos que desejassem dela fazer parte. Castello Branco concebeu a biblioteca como instituição para promover a instrução do povo.

Pode-se dizer que a biblioteca pública nasceu no Brasil assim como nasce a maioria das bibliotecas comunitárias, por iniciativa do povo ou de alguém da comunidade que julga necessário a criação de uma biblioteca.

Devido à liberdade de escolha que a biblioteca pública democrática oferece, isto a torna propulsora do desenvolvimento da sociedade. Estamos vivendo um período de mudanças. Passamos do período industrial para o informacional, onde o nível de desenvolvimento está diretamente ligado ao conhecimento. E os indivíduos, num contexto de disputa, são valorizados proporcionalmente ao nível de informação que possuem. Para que os indivíduos se integrem à sociedade da informação, é necessário que estejam aptos a se adaptarem às novas tecnologias.

Neste contexto, fica para a biblioteca pública, instituição democrática por excelência, o papel de instrumento para garantir informação a todos, independentemente de sexo, cor, idade, credo ou etnia, rompendo a barreira da desigualdade social e gerando oportunidade de inclusão social, por permitir que todos tenham as mesmas condições de acesso.

2.1 Biblioteca Pública: natureza e atribuições

A Biblioteca Pública é uma instituição essencialmente social, de caráter democrático, destinada aos habitantes de uma localidade, distrito ou região, sendo impossível dissociá-la do desenvolvimento sócio-econômico e cultural de uma nação. Segundo Suaiden, (1995, p.20): “As bibliotecas públicas devem ser um centro convergente das aspirações comunitárias, sendo totalmente identificadas com a comunidade, inclusive contribuindo para soluções dos problemas desta.” Baseando-se nesta característica da biblioteca pública, nota-se a importância das bibliotecas comunitárias, pois estas atendem a comunidade de um bairro e não de uma cidade ou estado. Desta forma pode-se identificar com maior exatidão os problemas enfrentados por esta comunidade, bem como suas carências informacionais, facilitando o auxílio nas soluções destes problemas e atendendo às aspirações de seus usuários.

Por sua importância como meio de divulgação da informação na comunidade, existe a necessidade de constante desenvolvimento, através de

recursos humanos, físicos e tecnológicos eficientes. Sendo a biblioteca uma instituição pública, cabe ao Estado garantir, que esta disponha de recursos que atendam às necessidades da comunidade na qual está inserida, como coleções editadas no idioma dos habitantes locais, documentos históricos e de interesse geral, que promovam tanto o lazer quanto a conscientização no que se refere à formação da cidadania.

Cabe aos dirigentes de bibliotecas identificarem junto à comunidade as necessidades e desenvolver suas funções de acordo com a realidade local. O Manifesto da UNESCO sobre a Biblioteca Pública deve servir como fonte de reflexão sobre o seu papel e suas funções no mundo globalizado:

Durante o “PGI Council Meeting” da UNESCO, ocorrido em Paris em 29/1/1994, o conselho aceitou e aprovou o Manifesto da Biblioteca Pública preparado sob os auspícios da seção de Bibliotecas Públicas da IFLA.

Liberdade, prosperidade e desenvolvimento da sociedade e dos indivíduos são valores humanos fundamentais. Eles serão alcançados somente através de cidadãos, bem informados, para exercerem seus direitos democráticos, e terem papel ativo na sociedade.

Participação construtiva e desenvolvimento da democracia dependem tanto de educação adequada, como do livre e irrestrito acesso ao conhecimento, pensamento, cultura e informação.

A biblioteca pública, porta de entrada para o conhecimento, proporciona condições básicas para a aprendizagem permanente, autonomia de decisão e desenvolvimento cultural dos indivíduos e grupos sociais.

Este Manifesto proclama a crença da UNESCO na biblioteca pública como força viva para a educação, cultura e informação, e como agente essencial para promoção da paz e bem estar espiritual da humanidade.

Em decorrência, a UNESCO estimula governos nacionais e locais a apoiar e comprometerem-se ativamente no desenvolvimento das bibliotecas públicas. (MINISTÉRIO DA CULTURA, 2000, p.21).

Conforme o Ministério da Cultura (2000, p.22), as seguintes missões básicas relacionadas à informação, alfabetização, educação e cultura devem estar na essência dos serviços da biblioteca pública:

Criar e fortalecer hábitos de leitura nas crianças desde a mais tenra idade; Apoiar tanto a educação individual e autodidata como a educação formal em todos os níveis;
Proporcionar oportunidades para desenvolvimento criativo pessoal;
Estimular a imaginação e criatividade da criança e dos jovens;
Promover o conhecimento da herança cultural, apreciação das artes, realizações e inovações científicas;
Propiciar acesso às expressões culturais das artes em geral;
Fomentar o diálogo intercultural e favorecer a diversidade cultural;
Apoiar a tradição oral;
Garantir acesso aos cidadãos a todo tipo de informação comunitária;
Proporcionar serviços de informação adequados a empresas locais, associações e grupos de interesse.
Facilitar o desenvolvimento da informação e da habilidade no uso do computador;
Apoiar e participar de atividades e programas de alfabetização para todos os grupos de idade e implantar tais atividades se necessário.

Segundo Suaiden, (1995, p.20):

[. . .] qualquer que seja seu objetivo, seja economicamente rica ou pobre, rural ou urbana, a biblioteca pública terá de ser uma só em sua finalidade e em sua concepção, e tanto mais democrática quanto mais estenda seus serviços a todos seus potenciais usuários.

A biblioteca pública deve desenvolver recursos e serviços capazes de promover a educação autodidata dos seus usuários, para que estes se integrem à sociedade compartilhando suas idéias e desenvolvendo senso crítico, exercendo assim sua cidadania. A biblioteca pública deve atender todo tipo de usuário, não importando a faixa-etária, o sexo ou as suas necessidades informacionais. Atua como agente difusor do conhecimento e da informação, além de promover ações culturais e lazer aos seus usuários.

A biblioteca pública nem sempre se restringe ao seu espaço físico. Ela pode, também, ir até os bairros, aproximando-se das comunidades e dos seus usuários, desta maneira disponibilizando maior acesso à informação, a um número maior de usuários, através dos seguintes serviços:

- a) o Carro Biblioteca: é um veículo, geralmente ônibus, Kombi ou caminhão, que leva obras até as áreas de comunidades que não são atendidas por bibliotecas fixas;
- b) a Caixa Estante: um conjunto de obras é selecionado e levado em caixas ou sacolas, a locais como creches, escolas, asilos, etc., ficando lá por períodos determinados. Após as caixas terem percorrido todos os locais estabelecidos, é feita a troca de seu acervo;
- c) sucursais: as filiais das bibliotecas sedes também chamadas de ramais. São fixadas em vilas, bairros, zonas rurais, etc., e prestam os mesmos serviços da biblioteca sede. Estas filiais podem ser consideradas bibliotecas comunitárias, já que estas são vistas, também, como um tipo de biblioteca pública.

2.2 Funções da Biblioteca Pública

São atribuídas à Biblioteca Pública algumas funções referentes a educação, lazer, cultura, entre outras.

2.2.1 Função Educacional

A função educacional é vista como função primordial e básica da biblioteca pública. Esse conceito nasceu em decorrência das reivindicações por um maior acesso à educação. Com as mudanças ocorridas na sociedade esta função se amplia passando a biblioteca a atender a uma maior demanda dos seus usuários por novas tecnologias, novas normas de educação e atendendo a um novo tipo de usuário, ou seja, um usuário com novas necessidades informacionais.

Conforme Almeida Júnior (1997, p.27): "A biblioteca pública e suas atividades, são entendidas como complemento, suporte e apoio da educação formal.". Sendo assim, a biblioteca pública procura atender e satisfazer a demanda gerada por esse contingente de usuários, na maioria alunos de 1º e 2º graus, que a buscam para fazer pesquisas escolares e como complemento dos conteúdos recebidos em aula. Apesar deste não ser o seu propósito primeiro, como também não é o de atender somente a este público específico, esta é uma característica das bibliotecas brasileiras.

Embora muito procurada por diversos usuários (donas de casa, aposentados, trabalhadores, estudantes, entre outros), no Brasil a biblioteca pública ainda se depara com poucos recursos para aplicar em materiais e equipamentos, pois os governos muitas vezes não dispensam a devida atenção às

bibliotecas públicas que mesmo assim procuram suprir as lacunas deixadas pelas bibliotecas escolares.

2.2.2 Função Recreacional ou de Lazer

A biblioteca pública deve oferecer entretenimento aos seus usuários, por exemplo, através do empréstimo domiciliar de livros, revistas entre outros materiais. Desta maneira a leitura se torna mais prazerosa, podendo ser feita onde e quando o leitor achar melhor, despertando assim o gosto pela leitura. O livro é fonte de conhecimentos, mas isso não quer dizer que as pessoas não possam usá-lo, além de como forma de aprendizagem, como forma de lazer também.

Devemos salientar a importância da leitura, pois cada vez mais somos atingidos pela mídia que prende a atenção e acaba tirando, muitas vezes, o prazer que uma pessoa poderia ter ao folhear um livro. É função da biblioteca pública transmitir aos seus usuários essa noção de lazer, tendo o livro como uma ótima opção de entretenimento. Um exemplo disto é a “Hora do conto”. É uma atividade voltada para o público infantil que serve como incentivo à leitura e uma maneira de aproximar a criança da biblioteca.

2.2.3 Função Cultural

Para as ciências sociais o conceito de cultura não está relacionado apenas com o saber. A cultura é um padrão de vida social. Cada sociedade, país, organização ou grupo social possui a sua própria cultura, onde idéias são compartilhadas e o povo constrói opiniões sobre política, autoridade, saúde, sonhos. Segundo Charon: “Cultura é uma perspectiva do mundo que as pessoas passam a ter em comum quando interagem.”(1999, p.103).

A área biblioteconômica tem uma visão mais específica a respeito do conceito de cultura. Conforme Almeida Júnior: “A biblioteca entendendo cultura vinculada à erudição, determina sua função cultural como um mero repasse de conhecimento.” (1997, p.51). Talvez essa seja uma visão tradicional da biblioteca, uma maneira limitada de se pensar e que, percebe-se, hoje na área biblioteconômica este conceito esta sendo revisto. A Biblioteca pública além de repassar o conhecimento através da disponibilização de seus acervos, pode ir muito além ao que se refere a função cultural, promovendo ações culturais. Estas ações consistem em promover atividades que propiciem o desenvolvimento da criatividade e do senso crítico das pessoas em relação às atividades culturais vinculadas as diversas áreas do conhecimento, como a literatura, as artes plásticas e a própria biblioteconomia.

Conforme o Ministério da Cultura (1995, p.69):

A ação cultural não tem limites de conteúdo, não tem fronteira e nem é restrita a determinados espaços. No momento em que se desenvolvem atividades práticas, e em que se abre espaço para a troca de idéias, de informações e discussões sobre temas de interesse do grupo, está se fazendo ação cultural.

A Biblioteca Pública pode promover algumas ações culturais, tais como:

- a) apresentações teatrais ou encenações: podem ser voltadas para os públicos infantil, juvenil e adulto. Segundo o Ministério da Cultura (1995, p.70): "A escolha das peças e a sua montagem, devem ter a participação dos professores e de membros da comunidade que tenham tendência natural ou que sejam especialistas nesse tipo de atividade". Essas apresentações são, além de tudo, uma oportunidade que a biblioteca pública oferece ao público, pois permite o contato com autores e questões importantes e também o acesso ao teatro gratuito ou mediante um valor simbólico, pois as peças comerciais, geralmente, não apresentam um valor de ingresso acessível a todos;
- b) concursos: A biblioteca pode também promover concurso de obras de arte, de culinária, de jogos, de esporte, etc. Segundo o Ministério da Cultura (1995 p.70): "[. . .] isto estimula a criatividade, faz os usuários participarem da vida, da coletividade, obriga todos a pesquisarem sobre algum tema de interesse [. . .]." e também a mostrarem suas próprias aptidões e talentos, o que favorece o reconhecimento e valorização dentro da comunidade;
- c) a "hora do conto" que também poder ser vista como uma ação cultural promovida pela biblioteca, devido ao seu papel de difusora da cultura.

2.2.4 Função Informacional

A função informacional surge na biblioteca pública no final dos anos 60 e início dos anos 70, com os Centros Referenciais, centros que prestam informações utilitárias, criados nos Estados Unidos e difundidos também na Inglaterra. A preocupação passa a ser em relação à informação. A biblioteca pública precisava mostrar-se como um órgão prestador de serviços importantes, necessários para que tivesse a obtenção de verbas para a compra de materiais e equipamentos necessários.

Segundo Almeida Júnior (1997, p. 54): "A idéia de atuar com informação ressalta a preocupação com a comunidade a ser atendida, independente da alfabetização, condição anteriormente indispensável para o uso da biblioteca.", que passa a trabalhar com a informação e não apenas com seus suportes e acaba ampliando seu público potencial.

A biblioteca pública deve sempre promover a disseminação das informações contidas em qualquer suporte, deve manter-se atualizada mediante as novas tecnologias e buscar sempre novos usuários. De nada adianta uma biblioteca organizada e bem estruturada tecnicamente, com um acervo grande se o usuário não a procura, se ela não tem quem a use.

3 BIBLIOTECA COMUNITÁRIA: HISTÓRICO E CARACTERÍSTICAS

A literatura da área biblioteconômica não se preocupou em fazer um relato histórico dessas bibliotecas. Segundo Almeida Junior (1997, p.93): “A origem deste termo está relacionada a proposta de integração da biblioteca pública e biblioteca escolar.” Este termo foi citado pela primeira vez no Brasil no artigo: “Biblioteca pública é biblioteca escolar?” de 1978, com autoria de Carminda Nogueira de Castro Ferreira. No artigo Ferreira (1978) relata uma tentativa americana de integrar bibliotecas públicas e escolares. Esta proposta denominou-se “Biblioteca Conjunta Comunitária”. Ela consiste na integração destes dois tipos e bibliotecas a fim de que uma complemente a outra em suas carências. A biblioteca pública assumiria os estudantes como seus usuários reais, possibilitando, além da educação continuada, a educação formal. E as bibliotecas escolares passariam a atender, também, a comunidade, ampliando seu público.

O termo “biblioteca comunitária” identifica aquelas bibliotecas que têm atuação dentro das comunidades, porém não apresentam quase nenhuma diferença das bibliotecas públicas tradicionais. Pois a biblioteca pública nem sempre se restringe ao seu espaço físico, como já foi visto no capítulo anterior.

As bibliotecas comunitárias se caracterizam por surgirem a partir da vontade do povo, da constatação da própria comunidade da necessidade e importância de uma biblioteca. Sendo assim criadas de baixo para cima, mesmo as que mantêm vínculos com os governos, como é o caso das bibliotecas pesquisadas neste trabalho, Leopoldo Boeck e Ramal-1 Restinga. Estas foram reivindicadas pelos moradores das comunidades onde estão inseridas, e não impostas pelo governo.

As bibliotecas comunitárias estão inseridas em comunidades e atendem a um público específico, que vive em uma determinada área, como bairros e vilas, e que tem em comum, aspectos sócio-econômicos e culturais, tendo como objetivo suprir as carências informacionais destas comunidades. Conforme Stumpf (1988, p. 21): “Esta denominação estabelece, também, um sentido de maior vínculo entre a biblioteca e seu público, levando a crer que ela é parte integrante da comunidade.” As bibliotecas comunitárias podem ou não ser subordinadas ao governo, bem como estarem ligadas a instituições ou órgão comunitários.

As bibliotecas comunitárias, quase sempre, surgem da necessidade da população de transformar seu espaço. Geralmente, ocorrem em regiões de exclusão social, onde tanto os serviços educacionais como os de saúde e transporte são deficientes. A partir de iniciativas de pessoas da própria comunidade, e que estão preocupadas com os problemas sociais enfrentados pela comunidade nascem as bibliotecas comunitárias, que deverão atender as necessidades informacionais daquele público específico.

Segundo Mota (2007¹):

A biblioteca comunitária se faz necessária, pois é o melhor meio de se disseminar a informação e promover a expansão cultural, social e religiosa da população, transformando-se em um valioso centro de informações, mais perto, fácil e prático para todos.

As bibliotecas comunitárias na maioria das vezes não podem contar com o auxílio de um profissional bibliotecário. Isto se deve à escassez de recursos, principalmente financeiros, a não ser quando este profissional presta serviços voluntários ou quando tais bibliotecas são vinculadas ao governo. Estas, geralmente, contam com os serviços de um bibliotecário. No caso em que não existam bibliotecários, os responsáveis pela biblioteca são, geralmente, os próprios moradores da comunidade, aqueles que tiveram a iniciativa de criá-la. Nesta situação, deve-se considerar que as bibliotecas têm em suas coordenações, amadores bem intencionados, porém não devidamente instruídos para otimizar o potencial de uma biblioteca.

As bibliotecas comunitárias assim como as bibliotecas públicas também atendem o público escolar, apesar de não terem seus acervos voltados especificamente para este público. As bibliotecas comunitárias procuram atender pessoas de todas as faixas etárias, disponibilizando em seus acervos, que são em sua maioria compostos de doações, obras que atendam, na medida de suas limitações, as necessidades informacionais e de lazer das pessoas daquela comunidade específica, onde está inserida.

¹ Página de documento eletrônico.

As bibliotecas comunitárias e as bibliotecas públicas oferecem praticamente os mesmos serviços. Ambas são voltadas para suas comunidades, tendo como diferencial o tamanho da comunidade atendida, uma vez que as bibliotecas públicas atendem os moradores de uma cidade ou estado enquanto as bibliotecas comunitárias atendem os moradores de um bairro ou vila. Outro ponto que as diferencia refere-se ao fato de as bibliotecas públicas serem subordinadas ao governo, sendo assim sustentadas por ele. Mas isto não quer dizer que as bibliotecas públicas recebam verbas suficientes para seu sustento, pois normalmente passam por inúmeras dificuldades, como foi observado na Biblioteca Ramal 1 – Restinga, onde há falta de estantes e tabela (CDU) para classificação dos materiais. Já as bibliotecas comunitárias, que não apresentam vínculo com instituições ou com o próprio governo, não dispõem de verbas fixas que as sustentem sobrevivendo, portanto, da ajuda voluntária dos moradores, de doações de obras, materiais e equipamentos. E aquelas que oferecem cursos, da arrecadação de valores cobrados por estes.

Para a instalação de bibliotecas comunitárias, é desejável, ou melhor, é ideal que se faça um estudo da comunidade onde esta biblioteca será inserida, para que se possam obter informações a respeito das necessidades e carências informacionais dos possíveis usuários desta biblioteca.

Para Stumpf (1988, p.22):

[. . .] a criação de bibliotecas deve levar em conta o conhecimento a respeito da comunidade a ser servida, onde se incluem as preferências e motivações para a leitura, bem como características básicas que mostrem como a população se apresenta.

Apesar de ser aconselhável, na maioria das vezes não é feito um estudo da comunidade onde a biblioteca será inserida, mesmo porque elas, normalmente, surgem da idéia de uma ou mais pessoas, que identificam na comunidade a necessidade de contar com uma biblioteca. Logo, não há a preocupação em efetivar um estudo acerca da real necessidade da comunidade, pois os idealizadores de tais bibliotecas partem do pressuposto de que as pessoas precisam, ou estes acham que elas precisam. A realidade, às vezes, difere da teoria, as bibliotecas selecionadas para este estudo, por exemplo, não contaram com um estudo de comunidade antes de serem implantadas, nasceram da vontade de algumas pessoas que transformaram esta vontade em ação.

4 SERVIÇO REFERENCIAL E DE INFORMAÇÃO (SRI)

Neste capítulo serão apresentados o conceito, o histórico e as características do Serviço Referencial de Informação (SRI).

4.1 Conceito e Características

O SRI é um serviço que pode e deve ser oferecido por bibliotecas e que estabelece o contato entre o usuário e a informação solicitada através de recursos informacionais adequados. Fornece à comunidade informações práticas e utilitárias, correspondentes a suas necessidades do dia-a-dia. Nogueira (1985, p.83 *apud* Almeida Júnior, 1997, p.85)² definiu assim informações utilitárias:

² NOGUEIRA, Maria Cecília Diniz. **Biblioteca Pública**: a contradição do seu papel. Belo Horizonte, 1985. Dissertação de Mestrado. *Apud* ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. **Bibliotecas Públicas e Bibliotecas Alternativas**. Londrina: UEL, 1997.

“Informações que auxiliam a solução de problemas do dia-a-dia, tais como: localização de ruas, órgãos públicos, burocracia para se retirar documentos; fornecimento de listagem de empregos, etc.” O acesso a informações utilitárias traz para a biblioteca um público que antes não tinha a oportunidade de freqüentá-la, os analfabetos. Pessoas humildes que, muitas vezes, não sabem nem onde, nem se podem ter acesso a tais informações.

Segundo Almeida Júnior (1997 p.56): “São inúmeras as informações que podem e devem ser prestadas para a comunidade. Estas informações mudam o caráter da biblioteca e não é necessário que o usuário saiba ler”.

Para que esse serviço possa ser oferecido, é preciso contato com entidades governamentais e com a própria comunidade onde a biblioteca está inserida. Através dos movimentos organizados da comunidade podem-se obter informações a respeito das necessidades informacionais desta. Quanto ao SRI Campello (1998, p. 39) diz que:

Uma das fases mais importantes do seu planejamento é a identificação das necessidades de informação dos usuários potenciais e a definição de categorias de problemas, que permitirão programar o desenvolvimento do acervo.

Um SRI compreende uma ampla variedade de assuntos relacionados a emprego, moradia, educação, esporte, lazer, serviços públicos, etc. Para que uma biblioteca possa oferecer este tipo de serviço os bibliotecários ou responsáveis pela biblioteca devem ter vasto conhecimento a respeito de fontes de informações utilitárias, adequadas. Além disso, é necessário fazer uma sondagem, com os moradores da comunidade, para identificar que tipos de informações estes

necessitam ou buscam. Nesta situação é percebida a importância do estudo da comunidade, pois para este serviço ser verdadeiramente eficaz é preciso se ter um conhecimento sólido a respeito de tais necessidades informacionais. Outro ponto importante para o desenvolvimento do SRI, é o cuidado que se deve ter com a atualização das informações, pois conforme Campello (1998, p.42):

Uma característica da informação utilitária é a sua efemeridade, ou seja, são informações perecíveis e não permanentes. Assim sendo, a atualização de um serviço de informação utilitária é de fundamental importância. Além disso, há necessidade de adequação da coleção às novas demandas dos usuários.

Dentre as fontes de informações utilitárias podem-se destacar os jornais, *folders*, folhetos, *sites*, tanto de entidades governamentais e privadas como de ONGS que forneçam serviços úteis para comunidade. Os telejornais e listas telefônicas também são fontes importantes de informação utilitária. A aquisição de informações utilitárias não apresenta custos para a biblioteca, pois são oferecidas gratuitamente. Mas demanda tempo, dos bibliotecários ou responsáveis pela biblioteca, para o acompanhamento e seleção do material disponível, para se montar uma base de dados.

4.2 Histórico

O Serviço Referencial e de Informação em bibliotecas tem sua origem na década de 60, nos Estados Unidos expandindo-se posteriormente para a Europa, sob a denominação de “Serviço de Informação para a Comunidade” (Community Information Services). Segundo Campello, este serviço se desenvolveu sob influência do “Manifesto da Unesco para Bibliotecas Públicas”, que visava a implantação de serviços que atendessem a todas as pessoas, sem distinção de raça, cor, credo, situação social, entre outras. As bibliotecas passariam, então, a atender também as pessoas que se utilizavam, apenas, da comunicação oral para obter informações, como é o caso dos analfabetos, assim não mais atenderiam, exclusivamente, aqueles que dominavam a leitura e se utilizavam da informação registrada.

Durante a Segunda Guerra Mundial foram criados, pelo governo britânico, serviços de assistência a população, os CABx (Citizens’Advice Bureaux), este serviço se destinava a ajudar na localização de pessoas desaparecidas e a resolver problemas relacionados à guerra. Foram a inspiração para a criação dos serviços surgidos nos Estados Unidos e Europa, citados anteriormente.

Conforme relata Campello (1998, p.36):

Alguns desses CABx foram instalados em bibliotecas, e com o término do conflito, continuaram a fornecer informação para resolver problemas não diretamente associados à Guerra; com o correr do tempo, diversificaram sua oferta de informações para incluir serviços públicos, lazer e turismo.

A inserção deste serviço nas bibliotecas também se deve à conscientização, por parte dos bibliotecários, de seu papel social. Pois a biblioteca oferecendo este tipo de informações amplia seu público, sendo que estes novos freqüentadores da biblioteca não precisam ser alfabetizados para usufruírem o SRI. Conforme Ferreira (1989, p.23):

As bibliotecas durante anos estiveram associadas às questões de educação e haviam prosperado como instituições quase meramente de teor educacional [...] mas o novo profissional questionava esse objetivo educacional da biblioteca, citando estatísticas que mostravam o aumento crescente do analfabetismo e o número elevado de pessoas que precisavam de informação e não de educação.

Com a implantação deste serviço, a biblioteca passa a competir com outras agências de serviços públicos, por maiores recursos e investimentos. Pois, apesar de as bibliotecas assumirem o Serviço Referencial e de Informação como um de seus serviços, as agências de serviços públicos continuam oferecendo informação para a comunidade. Conforme Almeida Júnior (1997, p. 82):

Um serviço referencial e de informação não precisa, de acordo com a definição da ALA, estar, necessariamente, sob a responsabilidade de uma biblioteca; outras agências estariam aptas a desenvolver os trabalhos com igual ou melhor desempenho. Na verdade, tais serviços foram iniciados por agências totalmente desvinculadas das bibliotecas.

Sueli Mara S. P. Ferreira em sua dissertação de mestrado, intitulada “Serviços Referenciais: caracterização e conceituação”, faz um apanhado histórico do surgimento do Serviço Referencial e de Informação em agências de serviço

social e em bibliotecas públicas. Quanto à evolução do SRI em agências de serviço social, Ferreira (1989) cita algumas agências que têm em suas programações esse serviço: as Sociedades de Organizações beneficentes, situadas nos Estados Unidos e Inglaterra e a “United Way of America”, na Virgínia, que é sucessora da “United Community Funds and Councils of America”. Estas duas agências pertenciam ao setor privado e à AIRS “Aliance of Information and Referral System, Inc”. A AIRS surgiu no estado da Indiana, em 1973 com o objetivo de “[. . .] melhorar o acesso aos serviços humanos, para todas as pessoas, através do Serviço Referencial e de Informação.” (AIRS..., 1986, p. 2 *apud* FERREIRA, 1989, p.25)³. Esta agência, ainda promove conferências anuais voltadas a quem tem interesse em informações a respeito de fontes comunitárias. Segundo Ferreira (1989, p.26): “Atualmente a proliferação de agências com oferecimento de SRI é surpreendente, com reflexo muito positivo no bojo da literatura especializada no tema, a qual tem sido fortalecida tanto em quantidade como em qualidade.”

Ferreira relata, também, a evolução do Serviço Referencial e de Informação em biblioteca públicas. Conforme Anthony (1982 *apud* FERREIRA, 1989)⁴ a primeira tentativa de oferecimento do SRI em bibliotecas públicas nos Estados Unidos, foi o Centro de Informação Pública desenvolvido na “Enoch Pratt Free Library”, em Baltimore no ano de 1969. A partir daí, outras bibliotecas públicas

³ AIRS NEWSLETTER. *Joliet*. Illinois: AIRS, v. 13, n. 2, mar/abr 1986. *apud* FERREIRA, Sueli Mara Soares Pinto. **Serviço Referencial**: caracterização e conceituação. São Paulo, 1989. Dissertação de Mestrado - ECA/USP.

⁴ ANTHONY, C.. I&R for Librarians: the role of the American Library Association. **Information end Referral**, [s.l.], v. 4, n. 2, winter 1982. P. 7-15. *Apud* FERREIRA, Sueli Mara Soares Pinto.

passaram a oferecer o SRI contando com o auxílio Federal. Neste contexto, destaca-se o trabalho de Clara Jones em Detroit e o projeto “Neighbourhood Information Centers Program”, que envolvia várias bibliotecas.

Childers (1979, p. 274 *apud* FERREIRA, 1989, p. 27)⁵ descreve as atividades deste projeto:

1) demonstrar aos residentes vizinhos à biblioteca e à comunidade em geral, que a biblioteca pública urbana pode ser uma força vital na sua vida diária, provendo informações gratuitamente, encaminhando os residentes para fontes adicionais de informação e assistência; 2) provar que a biblioteca poderia se adaptar às maneiras não tradicionais para atender às necessidades daqueles que não haviam previamente feito uso dos serviços da biblioteca pública, nem tinham tido qualquer experiência ou conhecimento do seu papel na vida diária dos residentes de uma comunidade; 3) fornecer informação para a sobrevivência ou informações para encaminhamento de pessoas que estão em faixas salariais mais baixas e que podem ter pouca ou limitada educação.

Em meados da década de 70, na Inglaterra, começa a aparecer a preocupação dos bibliotecários com a importância da informação para todos e não apenas às pessoas alfabetizadas. Enquanto isso, nos Estados Unidos, começou a se pensar no incremento de novos recursos para a implementação de programas de bibliotecas visando a serviços para a comunidade.

Conforme Ferreira (1989, p.28)

[...] iniciam-se alguns questionamentos do tipo: como começar um SRI? Ele deveria ser um serviço integrado ao serviço de referência ou uma função separada? Bibliotecários poderiam ser treinados para fornecer

Serviço Referencial: caracterização e conceituação. São Paulo, 1989. Dissertação de Mestrado - ECA/USP.

⁵ CHILDERS, T.. The Neighborhood Information Center Project. **Library Quarterly**, v. 46, n. 3, jul 1979. P. 271-289. *Apud* FERREIRA, Sueli Mara Soares Pinto. **Serviço Referencial:** caracterização e conceituação. São Paulo, 1989. Dissertação de Mestrado - ECA/USP.

SRI ou deveria ser utilizado pessoal da área de serviços sociais? Como coleccionar informações sobre serviços comunitários e quais deveriam ser incluídos em um arquivo de SRI?

Em 1978, na primeira reunião do “Committee on Information and Referral Service” é determinada a definição do SRI, bem como, a formulação de normas para a biblioteca pública que oferece o serviço. (ANTHONY, 1982 *apud* FERREIRA, 1989)⁶

No Brasil, serviços relacionados ao oferecimento de informações utilitárias, não têm sido muito desenvolvidos pelas bibliotecas, apesar de estas terem compromisso para com a sociedade de prestar tais serviços informacionais. Conforme Costa (1986, p. 179 *apud* CAMPELLO, 1998, p. 39)⁷:

[. . .] a maioria dos serviços de informação utilitária não passou da fase de planejamento e as poucas experiências relatadas sobre o tema foram desenvolvidas por grupos acadêmicos com interesses de pesquisa e que, na maioria dos casos, interromperam o trabalho após a fase de estudo da comunidade [. . .].

Ferreira (1989) acredita que, no Brasil, o estabelecimento do SRI seja efetivado com o desenvolvimento dos programas de informação comunitária.

⁶ ANTHONY, C.. I&R for Librarians: the role of the American Library Association. **Information and Referral**, [s.l.], v. 4, n. 2, winter 1982. P. 7-15. *Apud* FERREIRA, Sueli Mara Soares Pinto. **Serviço Referencial: caracterização e conceituação**. São Paulo, 1989. Dissertação de Mestrado - ECA/USP.

⁷ COSTA, Maria Neuza de Moraes. Biblioteca Pública Como Centro de Informação Utilitária: uma experiência no município de Santa Rita - PB: relatório de pesquisa – 1. etapa. **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG**, Belo Horizonte, v. 13, n. 2 p. 179-195, 1984. *Apud* CAMPELLO, Bernadete Santos. Fontes de informação utilitária em bibliotecas públicas. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, v.22, n.1, p.35-46 jan/jun 1998.

O SRI sendo um serviço de natureza pública e que visa atender demandas informacionais básicas da população, pode estar inserido, também, em bibliotecas comunitárias. Pois estas sendo consideradas um tipo de biblioteca pública estariam assim exercendo sua função informacional, já tratada anteriormente.

5 CONTEXTO DO ESTUDO

Primeiramente foi planejado para este estudo identificar todas as bibliotecas comunitárias de Porto Alegre. Isto se procedeu através de contatos com a Biblioteca Pública do Estado, a Biblioteca Pública Josué Guimarães do Município de Porto Alegre, com profissionais da área, com algumas Associações de Moradores de Bairros e também a ARB (Associação Regional de Bibliotecários). Descobriu-se que não há uma listagem deste tipo de bibliotecas e que nunca foi feito um levantamento a respeito. Com estes contatos foi obtido apenas o conhecimento de algumas destas bibliotecas de bairro.

Na impossibilidade de se identificar todas as bibliotecas comunitárias de Porto Alegre se optou por incluir também as bibliotecas ramais das bibliotecas públicas, do estado e do município de Porto Alegre, que podem também ser consideradas comunitárias por estarem inseridas em comunidades específicas e

atenderem as demandas destas. Por haver pouco tempo para se aplicar a pesquisa em todas as bibliotecas identificadas, optou-se por fazer uma seleção.

Foram, então, selecionadas 4 (quatro) bibliotecas comunitárias de Porto Alegre para se fazer este estudo. O critério de seleção foi a localização das bibliotecas (procurou-se escolher bibliotecas localizadas em pontos distintos da cidade, em bairros distantes uns dos outros).

Tendo em vista esses critérios, selecionamos para este estudo as seguintes Bibliotecas: Biblioteca Comunitária do Cristal, Biblioteca Pública Ramal – 1 Restinga, Biblioteca Pública Leopoldo Bernardo Boeck e Biblioteca do Centro Comunitário e Cultural do Belém Novo.

5.1 Biblioteca Comunitária do Cristal

A Biblioteca Comunitária do Cristal surgiu a partir da iniciativa das sócias do Clube de Mães do Cristal e Associação dos Moradores do Bairro. Inicialmente foi solicitado à Biblioteca Pública Municipal Josué Guimarães que assumisse esse projeto de instalação de uma biblioteca no bairro. Seria considerada uma biblioteca ramal, assim como a Biblioteca ramal –1 da Restinga. Mas devido a dificuldades de se encontrar um local (prédio) adequado, que atendesse as exigências para instalação da biblioteca, as sócias desistiram da idéia, e decidiram montar a biblioteca em uma sala localizada nos fundos do Galpão da Associação

do Bairro, sendo então considerada uma biblioteca comunitária sem vínculos com o governo.

O acervo foi montado a partir de doações de livros didáticos, livros de literatura nacional e estrangeira, enciclopédias e algumas revistas. A Biblioteca foi inaugurada no dia 13 de maio de 2005. Entre os serviços oferecidos pela Biblioteca está o empréstimo de livros (didáticos e de literatura), de revistas, a consulta local a obras, o auxílio a pesquisas e esporadicamente a contação de histórias. O Clube de Mães, juntamente com a associação do bairro, oferece também várias oficinas (de música, literatura, entre outras). A Biblioteca atende a uma média de 60 usuários por mês, sendo estes de todas as faixas etárias.

5.2 Biblioteca Pública Ramal 1- Restinga

A Biblioteca Ramal 1- Restinga é uma biblioteca ramal da Biblioteca Pública Municipal Josué Guimarães e teve sua origem em reivindicações, da comunidade do Bairro Restinga Nova, e no OP (Orçamento Participativo). A Biblioteca localiza-se em uma sala do Centro Administrativo Regional Restinga/ Extremo-sul, onde se encontram ainda um posto de saúde, o Atelier de Artes Plásticas, um espaço para exposições de arte e o espaço para as atividades do Departamento Municipal de Limpeza Urbana (DMLU).

A Biblioteca foi inaugurada em 22 de novembro de 2001. O seu acervo é composto por enciclopédias, livros didáticos, livros de literatura, tanto nacional

como estrangeira, gibis, revistas, folhetos (recortes de jornais) e jornais, provenientes de doações da própria comunidade e da Biblioteca Pública Municipal Josué Guimarães. Oferece serviços como: empréstimo de materiais, com exceção de obras de referência; auxílio em pesquisas e eventualmente hora do conto, realizada por pessoas da comunidade; promove atividades culturais tais como feira de troca de livros e hora do conto teatralizada; disponibiliza um mural com informações úteis para a comunidade como, por exemplo, endereços e telefones de instituições e órgãos públicos, uma espécie de “embrião” do SRI. A Biblioteca Ramal 1- Restinga atende uma média de 600 usuários por mês, sendo estes, em sua maioria, moradores do Bairro, de todas as faixas etárias e com necessidades informacionais variadas.

5.3 Biblioteca Pública Leopoldo Bernardo Boeck

A Biblioteca Leopoldo Bernardo Boeck foi, inicialmente, idealizada pelos sócios do Centro Comunitário COINMA. O então presidente do Conselho deliberativo, o senhor Glecy Alano Dias, em uma visita realizada à Biblioteca Romano Reif, foi informado pela bibliotecária sobre a existência de um projeto para instalação de bibliotecas infanto-juvenis em bairros.

O Estado seria responsável pelas despesas decorrentes do aluguel do prédio, constituição do acervo de livros e outros materiais, mobiliário, equipamentos e pessoal técnico. O Centro Comunitário arcaria com contas de

água, luz e limpeza da área. Através de doações e promoção de eventos como chás, galletos, etc. conseguiu-se construir um prédio próprio para a Biblioteca, que foi inaugurada em 15 de março de 1979.

O acervo da Biblioteca é constituído por livros didáticos e de literatura, revistas, gibis, jornais e folhetos (recortes de jornais). A biblioteca oferece serviços de empréstimo, auxílio à pesquisa e eventualmente a contação de histórias; dispõe também de um mural com algumas informações úteis à comunidade, como, por exemplo, telefone de instituições, endereços de órgãos públicos, etc, uma espécie de “embrião” do SRI, como já foi dito na seção anterior. Frequentam a biblioteca uma média de 800 usuários por mês, incluindo crianças, adolescentes e adultos.

5.4 Biblioteca do Centro Comunitário e Cultural do Belém Novo

O Centro Comunitário e Cultural do Belém Novo é uma ONG que disponibiliza para sua comunidade curso de informática, ações culturais, roda de chimarrão, sopa comunitária entre outras atividades. Esta ONG recebeu uma doação de aproximadamente 7000 livros e posteriormente mais uma doação de mais ou menos 8000 livros. Devido a estes fatos, os coordenadores da ONG decidiram abrir uma biblioteca, que viria ao encontro dos objetivos do Centro Comunitário e Cultural, que é promover cultura e ações sociais para a comunidade do bairro, considerada carente.

O acervo é composto por livros didáticos e de literatura, enciclopédias, revistas, jogos infantis. A Biblioteca oferece empréstimo, auxílio em pesquisas, promove a hora do conto e pretende oferecer um quadro com informações úteis para a comunidade, idealizado pela responsável pela Biblioteca. Há uma média de frequência de 80 usuários por mês, sendo um público bem variado.

Tanto as bibliotecas comunitárias vinculadas ao governo como as não vinculadas enfrentam problemas, relacionados à manutenção do acervo e à falta de equipamentos básicos como, por exemplo, estantes. Os livros muitas vezes ficam encaixotados não podendo ser disponibilizados ao público. Há também o problema da falta de espaço, 3 (três) das 4 (quatro) bibliotecas visitadas têm uma área muito pequena, tornando difícil o crescimento do acervo e a disponibilização de mesas para estudo. Enfrentam, também, a falta de pessoal para o atendimento não podendo abrir a biblioteca em horário integral, há também a falta de recursos para a divulgação da biblioteca e seus serviços, entre outros.

6 METODOLOGIA

Neste capítulo serão apresentados e explicados os passos da pesquisa realizada, apresentando a metodologia utilizada.

6.1 Tipo de Estudo

Este trabalho constitui-se em um estudo avaliativo, que consiste na:

Elaboração de uma avaliação de recurso(s), serviço(s), ou produto(s) de uma unidade de informação, embasada em fundamentação teórica, revisão de literatura, metodologia, levantamento de dados e apresentação de alternativas e propostas. (COMISSÃO..., 2005, p. 1).

Tem caráter exploratório, visando ressaltar a importância do Serviço Referencial e de Informação em bibliotecas comunitárias, sendo utilizadas abordagens quantitativa e qualitativa. Os dados obtidos através dos questionários e formulários serão apresentados, primeiramente de forma quantitativa sendo posteriormente submetidos a uma avaliação qualitativa. Conforme já descrito no capítulo anterior, foram selecionadas quatro bibliotecas como alvo desta pesquisa: Biblioteca Comunitária do Cristal, Biblioteca Leopoldo Boeck, Biblioteca do Núcleo Comunitário e Cultural do Belém Novo e Biblioteca Ramal 1 Restinga.

6.2 Identificação da População e Amostra

A população da pesquisa constituiu-se de usuários reais e potenciais, das bibliotecas comunitárias selecionadas, além dos responsáveis por estas bibliotecas. São considerados, neste trabalho como usuários reais aqueles que utilizam a biblioteca e seus serviços; já os usuários em potencial são basicamente todas as pessoas da comunidade do entorno da biblioteca que podem vir a utilizar os seus serviços. A amostra incluiu um grupo de usuários reais, selecionados aleatoriamente, correspondendo a 10% e 20% da média semanal de usuários atendidos. Foram consultados 10% destes usuários, nas bibliotecas que atendem a uma demanda de até 250 usuários por semana. E 20%, nas bibliotecas que atendem a uma demanda de até 30 usuários por semana. Já os usuários em potencial foram escolhidos aleatoriamente (localizados em pontos distintos do bairro), utilizando-se uma amostra de 10 pesquisados em cada comunidade, sendo este número considerado significativo perante os objetivos do estudo. Entre

os responsáveis pelas bibliotecas comunitárias, a amostra consistiu em um representante de cada Biblioteca.

6.3 Instrumentos de Coleta de Dados

Com intuito de obter informações a respeito da importância e necessidade do Serviço Referencial e de Informação nas bibliotecas comunitárias selecionadas, aplicaram-se três instrumentos de coleta de dados, com questões elaboradas a partir dos objetivos específicos do trabalho. Para os usuários reais elaborou-se um questionário contendo 4 (quatro) questões, sendo 3 (três) questões fechadas e uma semi-aberta (APÊNDICE A). Para os usuários em potencial elaborou-se um formulário contendo 4 (quatro) questões, sendo 2 (duas) questões fechadas e 2 (duas) questões semi-abertas (APÊNDICE B). Além do questionário e do formulário, utilizou-se um terceiro instrumento de coleta de dados, a entrevista, que consistiu de 5 (cinco) questões abertas direcionadas aos responsáveis das bibliotecas comunitárias (APÊNDICE C).

6.4 Procedimentos de Coletas de Dados

A aplicação dos instrumentos de coleta de dados efetivou-se em 4 (quatro) semanas. A primeira semana destinou-se à aplicação destes instrumentos na Biblioteca Comunitária do Cristal. Primeiramente foi realizada uma entrevista com uma das responsáveis pela Biblioteca e foram deixados com ela 5 (cinco) questionários (número este referente à 20% da média semanal de freqüência dos usuários desta Biblioteca) a serem respondidos pelos usuários reais da biblioteca. Estipulou-se um prazo de 3 (três dias) para a aplicação deste instrumento, que foi posteriormente recolhido pela pesquisadora. O terceiro instrumento de coleta de dados utilizado, o formulário, foi aplicado pela pesquisadora a 10 (dez) usuários em potencial em dois dias distintos (um dia de semana e um dia de fim-de-semana). Foram escolhidos locais com grande fluxo de pessoas (moradores dos bairros), como praças, supermercados e pontos de ônibus.

O mesmo procedimento foi aplicado nas outras 3 (três) bibliotecas, nas semanas seguintes, tendo como diferencial apenas o número de questionários aplicados aos usuários reais, devido à média de freqüência semanal dos usuários variar de uma biblioteca para outra, e a aplicação dos formulários para os usuários em potencial das bibliotecas do Núcleo Comunitário e Cultural do Belém Novo e da Restinga ter sido feita em um mesmo dia, devido a longa distância de tais bibliotecas, do centro da cidade.

6.5 Limitações do Estudo

Houve dificuldades em encontrar literatura na área biblioteconômica a respeito de bibliotecas comunitárias especificamente, principalmente referentes ao histórico destas bibliotecas. Mas devido à sua natureza semelhante a das bibliotecas públicas, serviu como parâmetro a literatura existente a respeito destas bibliotecas. Há uma grande dificuldade também em identificar bibliotecas comunitárias em Porto Alegre, pois estas nem sempre estão vinculadas a instituições ou órgãos governamentais. E quando não estão, torna-se um desafio identificá-las, pois como já foi dito anteriormente, não existem catálogos ou diretórios que as listem. Houve dificuldade também de locomoção, pois algumas destas bibliotecas ficam em locais de difícil acesso, sendo longe do centro da cidade e passando apenas uma linha de ônibus próximo aos locais.

7 APRESENTAÇÃO DOS DADOS

Os dados serão apresentados através de análise descritiva das entrevistas e gráficos. Os gráficos serão submetidos a um tratamento estatístico percentual, com intersecções, referentes às alternativas dadas para cada questão. Essas intersecções ocorrem porque, em cada questão, o usuário tanto real como potencial, poderia ter marcado mais de uma alternativa. Sendo assim o total maior que 100%. Além disso, os dados dos gráficos e entrevistas serão complementados com uma descrição quantitativa e uma análise descritiva quantitativa comparada aos objetivos propostos pelo estudo.

7.1 Entrevistas com os Responsáveis pelas Bibliotecas

Foram realizadas entrevistas de cunho informativo, com os responsáveis pelas Bibliotecas Comunitárias pesquisadas, a fim de se obter informações relativas à frequência dos usuários, serviços oferecidos, tipologia das informações buscadas por eles e a importância do SRI na Biblioteca. Foram entrevistadas: a senhora Eleonora Espinato, uma das responsáveis pelo atendimento da Biblioteca Comunitária do Cristal; a senhora Idione Demarchi Medeiros, responsável pelo atendimento na Biblioteca Leopoldo Bernardo Boeck; a senhora Gisele dos Santos, responsável pelo atendimento na Biblioteca do Centro Comunitário e Cultural do Belém Novo; e a responsável pela Biblioteca Ramal 1 – Restinga, a senhora Marta Lemos Martins.

7.1.1 Entrevista com a responsável pela Biblioteca Comunitária do cristal

Eleonora Espinato é moradora do Bairro Cristal e sócia do Clube de Mães e da Associação de Moradores; não é bibliotecária, mas atende na biblioteca comunitária do bairro voluntariamente. Quanto à questão referente à frequência dos usuários na Biblioteca, a entrevistada disse que a média diária é de aproximadamente 5 ou 6 usuários. Em relação aos serviços prestados pela Biblioteca, a entrevistada cita o empréstimo de livros, a consulta local a revistas e enciclopédias, o auxílio em pesquisas, eventualmente a hora do conto (quando há voluntários para a contação de histórias). Concomitantemente a estes serviços prestados, são oferecidas, também, pela Associação de Bairro e Clube de Mães

do Cristal, oficinas de literatura, de música, de canto, entre outras, que funcionam em uma sala ao lado da biblioteca. Estas oficinas acabam atraindo para a biblioteca mais usuários. Os usuários são, em sua maioria, pessoas da comunidade, de todas as faixas etárias, desde crianças em idade escolar a senhores (as) aposentados (as).

Segundo *Espinato*, há uma grande procura por livros de literatura, principalmente estrangeira, livros didáticos e enciclopédias para pesquisas escolares. Quanto a informações úteis do dia-a-dia ela, diz que a Biblioteca não oferece o SRI e que as pessoas não buscam este tipo de informação na Biblioteca, mas sim na FASC (Fundação de Assistência Social e Cidadania), que funciona em uma sala ao lado da Biblioteca. Este é um órgão pertencente ao governo Municipal, que presta serviços através de profissionais da área social como, por exemplo, assistentes sociais e psicólogos. Mesmo sendo estes serviços, prestados pela FASC, voltados para a comunidade, não se trata de um SRI, pois não é característica deste disponibilizar profissionais que resolvam seus problemas, mas sim informá-los onde e como buscar este atendimento profissional.

Espinato ressalta, ainda, que se não pudessem contar com o atendimento da FASC, gostariam de oferecer informações utilitárias, pois julga muito importante a Biblioteca disponibilizar tais informações para comunidade.

7.1.2 Entrevista com a responsável pela Biblioteca Pública Leopoldo Bernardo Boeck

Idione Demarchi Medeiros é funcionária da Biblioteca Pública Leopoldo Bernardo Boeck, não é bibliotecária, mas a Biblioteca conta com o auxílio de profissionais da área.

A respeito da frequência de usuários na Biblioteca, Idione diz que há uma média de 40 usuários por dia. A Biblioteca oferece empréstimo de livros, revistas e gibis, auxílio a pesquisas e no momento não está promovendo a “Hora do Conto” que já foi, segundo Medeiros, um serviço oferecido pela Biblioteca. Em relação às informações buscadas pelos usuários, a entrevistada, relata que há uma grande busca por livros de literatura e jornais e também diz que algumas pessoas procuram informações utilitárias, como por exemplo, telefones ou endereços. A Biblioteca não oferece o SRI, apenas disponibiliza para os seus usuários, um mural com algumas informações úteis, como datas de concursos, endereços e telefones de profissionais, entre outras. Medeiros diz que tentam ajudar como podem, quando alguém solicita uma informação útil, procuram na lista telefônica ou repassam seus próprios conhecimentos a respeito de tal assunto. A entrevistada salienta que é muito importante a Biblioteca oferecer este tipo de informação, ainda mais quando esta biblioteca está inserida em uma comunidade de bairro.

7.1.3 Entrevista com a responsável pela Biblioteca Comunitária do Belém Novo

Gisele dos Santos é moradora do bairro Belém Novo. É aluna do curso técnico de Biblioteconomia da Escola Técnica da UFRGS e atende na biblioteca do Centro Comunitário e Cultural do Belém Novo.

Segundo Santos, a Biblioteca do Centro Comunitário e Cultural do Belém Novo, não tem uma procura muito grande por parte da comunidade. Há uma média de 5 (cinco) usuários por dia, na Biblioteca. Esta oferece serviços de empréstimo de livros, revistas e hora do conto. A entrevistada diz que os usuários buscam na Biblioteca informações gerais e livros tanto literatura como didáticos para pesquisa escolar. Quando questionada a respeito de informações utilitárias, Santos responde que a Biblioteca não oferece o “Serviço Referencial e de Informação” e que as pessoas, quando precisam de uma informação deste tipo, perguntam ao professor do curso de informática (que também é oferecido pelo Centro Comunitário e funciona no mesmo espaço); talvez porque acreditem que este, por ser professor, possa ajudá-las a obterem tais informações.

A entrevistada achou muito interessante a idéia de que a Biblioteca possa oferecer este tipo de informação para sua comunidade; disse que estas informações são muito importantes e que pretende disponibilizar um quadro, na Biblioteca, com telefones e endereços úteis.

7.1.4 Entrevista com a responsável pela Biblioteca Ramal1 - Restinga

Marta Lemos Martins, bibliotecária responsável pelo atendimento da Biblioteca Ramal 1- Restinga, disse que há uma frequência de aproximadamente 30 usuários por dia na Biblioteca. Martins cita como serviços oferecidos o empréstimo de livros, revistas e gibis, a consulta local de materiais (livros, enciclopédias, jornais, entre outros) e o auxílio a pesquisas. A Biblioteca ainda promove a contação de histórias teatralizada, e a feira de troca de livros; eventualmente também algumas oficinas, como por exemplo, de histórias em quadrinhos. Segundo Martins, as pessoas procuram a Biblioteca para leitura de jornais e empréstimos; há uma grande quantidade de empréstimos de livros, principalmente de literatura estrangeira, gibis e revistas.

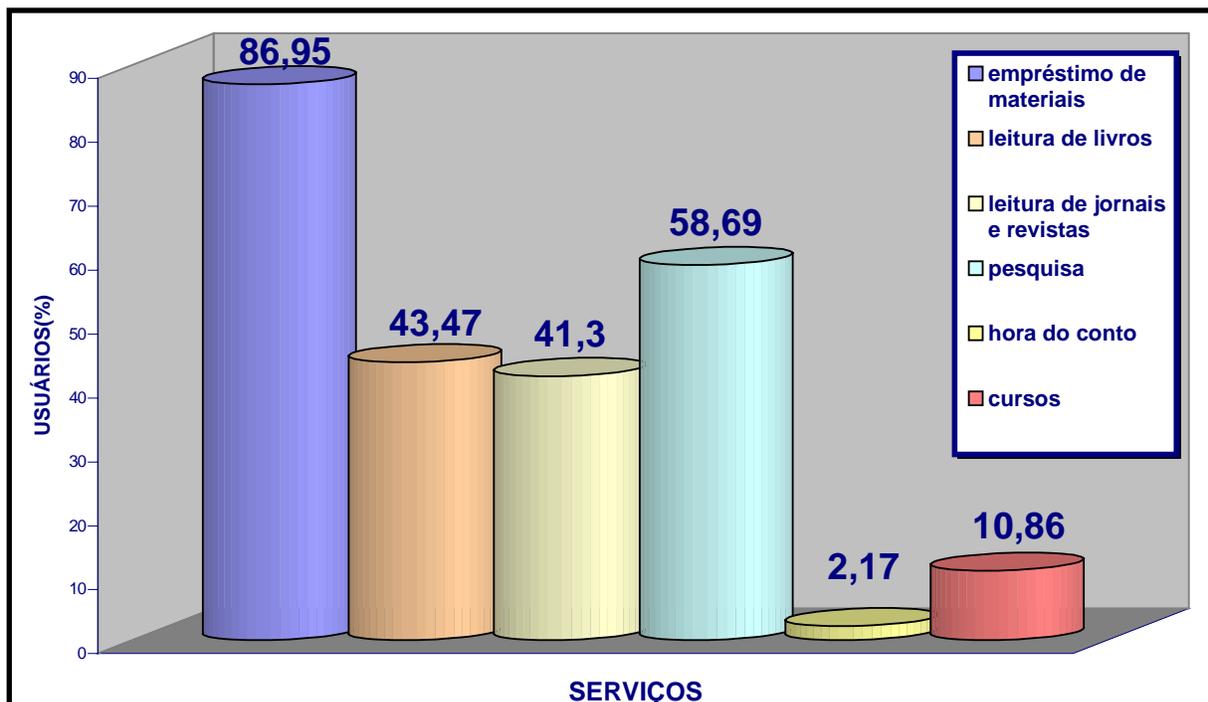
Com relação à busca de informações utilitárias, a bibliotecária relata que, muitas vezes, as pessoas entram na Biblioteca para pedir uma informação relacionada a endereços e telefones úteis, ela acredita que esta procura ocorra devido ao fato de a Biblioteca estar localizada no corredor central do Centro Administrativo, e ser uma das primeiras salas deste. Por causa desta procura, foi colocado na Biblioteca um quadro de utilidades públicas, onde as pessoas podem consultar e deixar endereços e telefones úteis. A entrevistada esclarece que a Biblioteca não oferece o SRI, mas acredita que é um serviço fundamental, ainda mais em comunidades específicas, pois ajudaria a resolver muitos problemas dos moradores destas.

7.2 Questionário Aplicado aos Usuários Reais

Os dados obtidos pelos questionários serão apresentados quantitativamente através de gráficos correspondentes a cada uma das questões e serão posteriormente analisados no capítulo 8.

7.2.1 Utilização da Biblioteca Comunitária

Em relação à utilização da Biblioteca os usuários reais responderam a seguinte questão: *Para que você usa a Biblioteca comunitária do seu bairro?* Foram obtidos os seguintes dados percentuais, para cada alternativa dada, conforme o gráfico abaixo:

Gráfico 1 – Utilização da Biblioteca Comunitária

FONTE: GIOVANA RIBEIRO PEREIRA

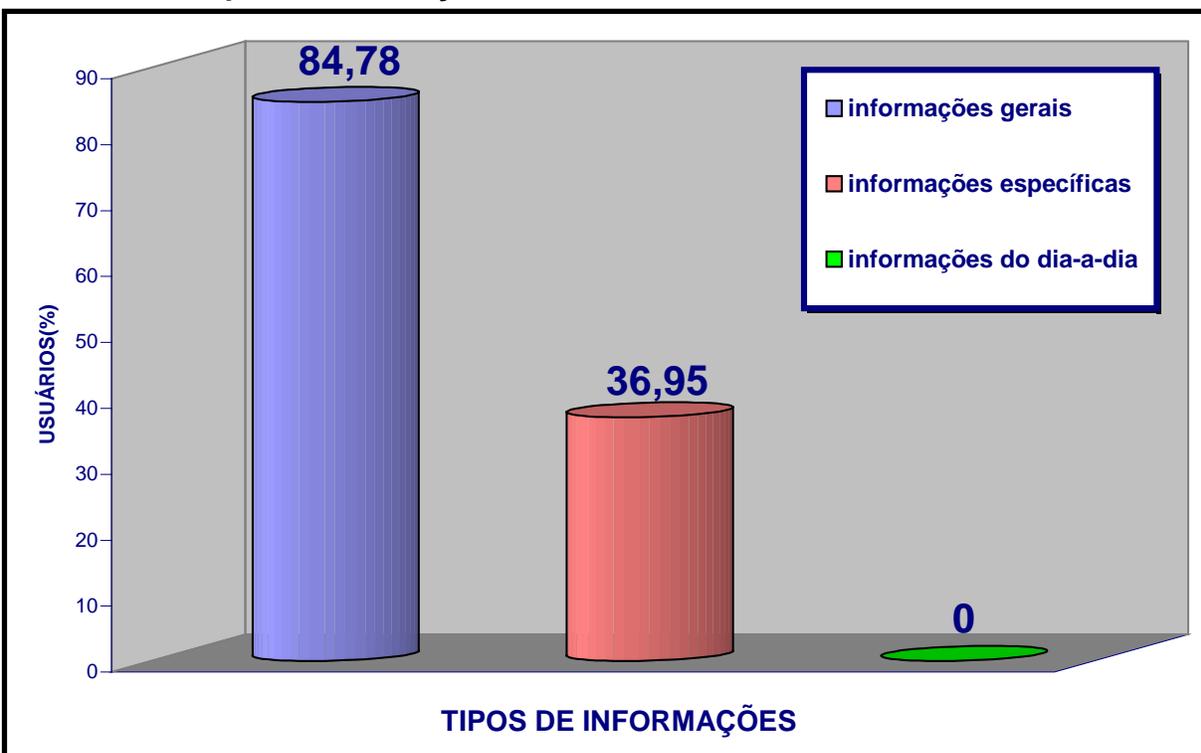
O resultado aponta que a maioria dos usuários utiliza a Biblioteca Comunitária do Bairro para fazer empréstimo de materiais (86,95%) e para pesquisa (58,69%). Já, uma parte menor, mas considerável, utiliza a Biblioteca do Bairro para leitura de livros (43,47%) e leituras de jornais e revistas (41,3%). A procura pelos cursos oferecidos pela biblioteca é representada por 10,86% dos usuários e apenas 2,17% dos usuários usam a biblioteca para assistir a contação de histórias.

7.2.2 Tipo de informação buscada na Biblioteca Comunitária

A Segunda questão respondida pelos usuários reais foi a seguinte: *Que tipo de informação você busca na biblioteca comunitária do seu bairro?*

O gráfico abaixo apresenta os resultados percentuais para cada alternativa dada:

Gráfico 2 – Tipo de Informação Buscada na Biblioteca Comunitária



FONTE: GIOVANA RIBEIRO PEREIRA

A grande maioria (84.78%) dos usuários reais busca na Biblioteca informações gerais correspondentes a assuntos diversos, já 36,95% dos usuários

reais buscam informações específicas relativas a informações sobre um determinado assunto. O número corresponde aos usuários que buscam informações utilitárias do dia-a-dia, é nulo em todas as bibliotecas investigadas.

7.2.3 Informações úteis do dia-a-dia

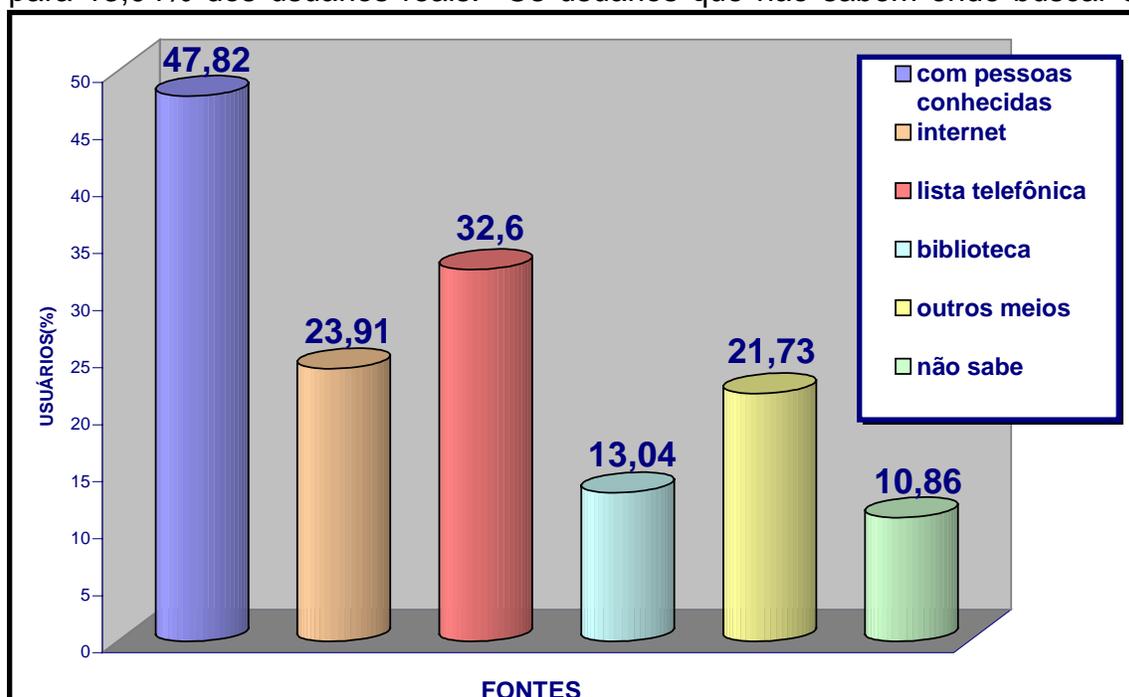
A terceira questão respondida pelos usuários reais foi a seguinte: *Como você obtém informações úteis do dia-a-dia (informações sobre onde conseguir assessoria jurídica gratuita, sobre concursos públicos, etc.)?*

Os resultados percentuais, de cada alternativa dada, são apresentados no gráfico abaixo:

Gráfico 3 – Informações Úteis do Dia-a-dia

FONTE: GIOVANA RIBEIRO PEREIRA

Como mostram os dados apresentados no gráfico, a fonte de informação mais utilizada, pelos usuários reais, para se obter informações úteis do dia-a-dia são as pessoas conhecidas (47,82%). As outras fontes utilizadas pelos usuários são: a lista telefônica apontada por 32,6% dos usuários, a internet citada por 23,91% dos usuários e a biblioteca (não especificamente a do Bairro, mas sim qualquer biblioteca), que é utilizada como fonte de informações utilitárias, apenas, para 13,04% dos usuários reais. Os usuários que não sabem onde buscar este



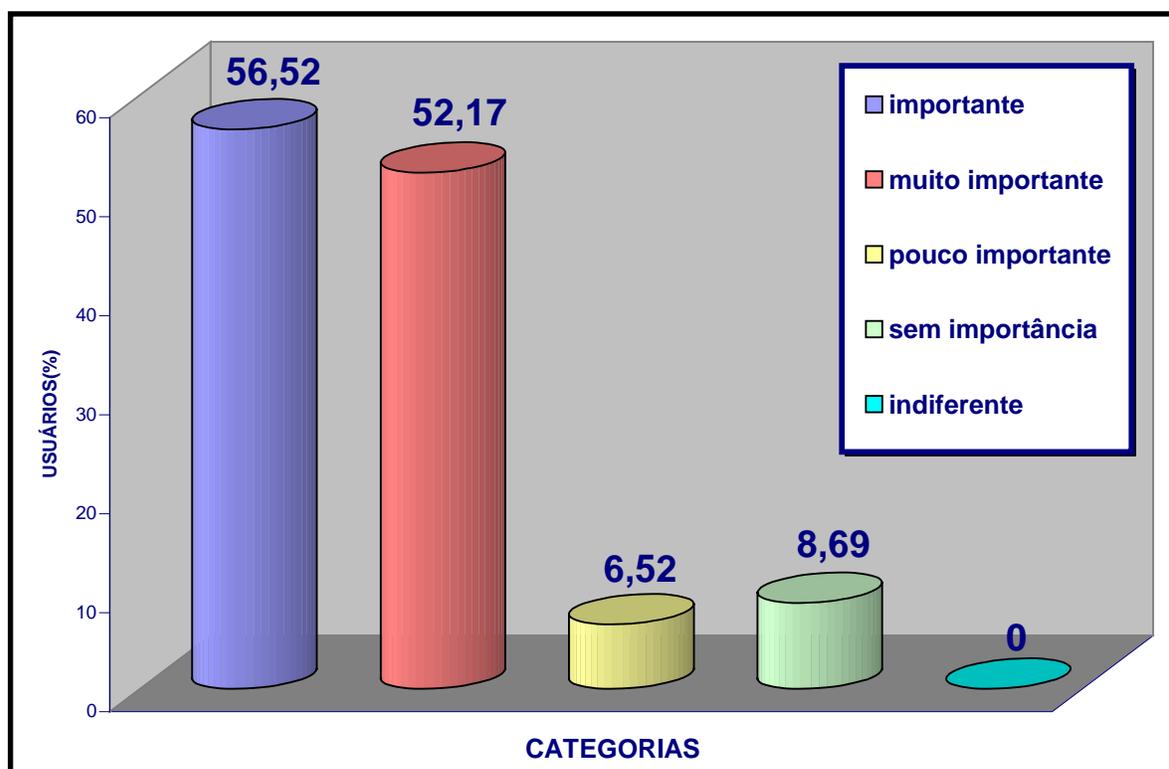
tipo de informação somam 10,86%, já os que utilizam outros meios como jornais, rádio e televisão somam 21,73%.

7.2.4 Importância de informações úteis do dia-a-dia em bibliotecas

A quarta e última questão respondida pelos usuários reais refere-se a importância, dada por estes, a biblioteca comunitária disponibilizar informações utilitárias. A seguinte questão foi respondida: *Em sua opinião, qual a importância da biblioteca comunitária do seu bairro oferecer informações úteis do dia-a-dia (informação sobre onde fazer o seu título de eleitor, sobre ofertas de emprego, etc.)?*

O gráfico abaixo apresenta os dados percentuais de cada alternativa dada.

Gráfico 4 – Importância de Informações Utilitárias



FONTE: GIOVANA RIBEIRO PEREIRA

Através dos dados apresentados no gráfico acima, percebe-se que para a maioria das pessoas questionadas, a disponibilização de informações úteis do dia-a-dia é muito importante (56,52%) ou importante (52,17%). Apenas 8,69% dos usuários reais consideram sem importância a biblioteca oferecer este tipo de informação e 6,52% considera pouco importante.

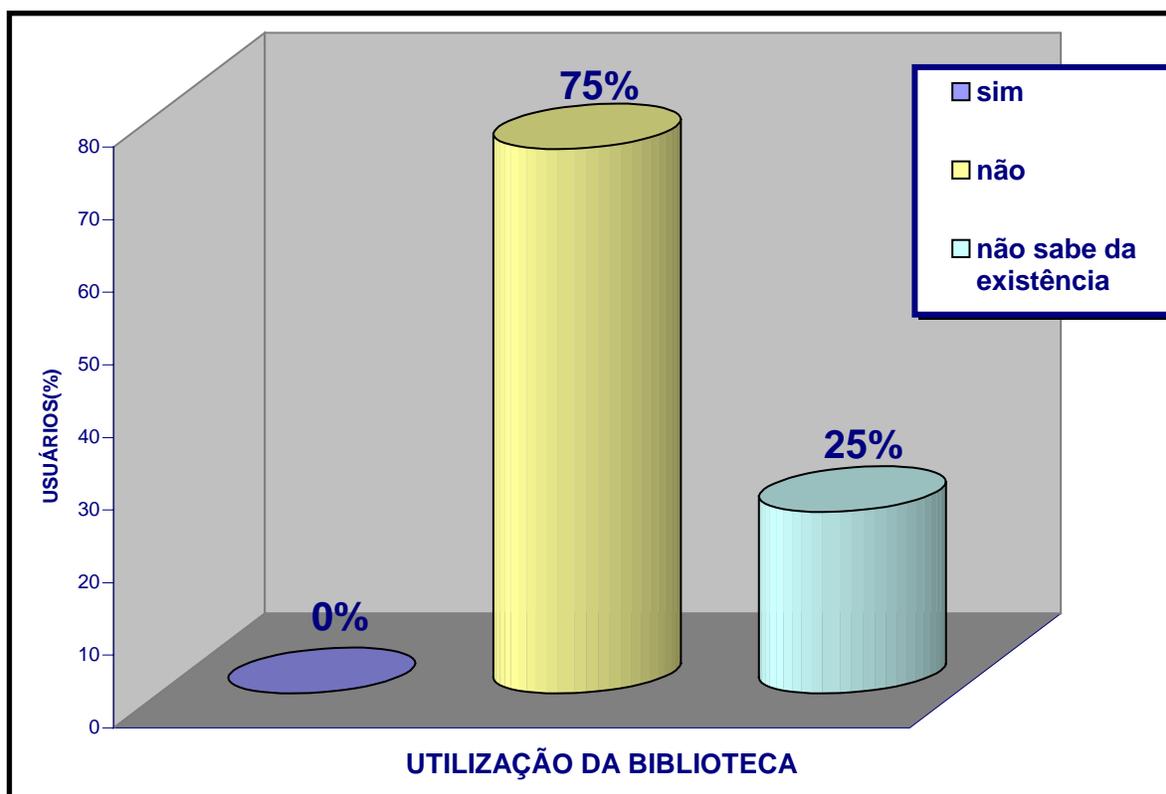
7.3 Formulário Aplicado aos Usuários Potenciais

Os dados obtidos pelos formulários serão apresentados quantitativamente através de gráficos correspondentes a cada uma das questões e serão posteriormente analisados no capítulo 8.

7.3.1 Utilização da Biblioteca Comunitária

Quanto à utilização da Biblioteca Comunitária do Bairro, os usuários potenciais responderam a seguinte pergunta: *Você utiliza a Biblioteca Comunitária do seu Bairro?*

O gráfico abaixo aponta os resultados percentuais para cada alternativa dada.

Gráfico 5 – Utilização da Biblioteca Comunitária do Bairro

FONTE: GIOVANA RIBEIRO PEREIRA

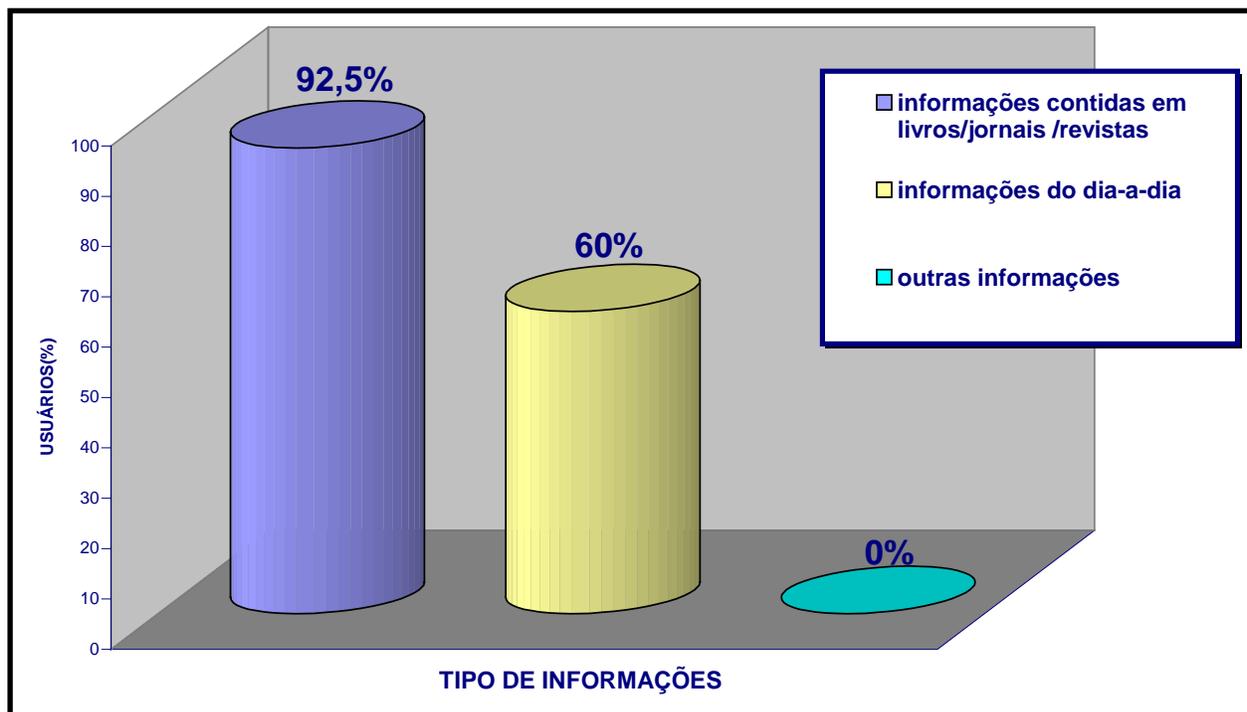
Entre os usuários potenciais pesquisados, a maioria (75%) não utiliza a Biblioteca, e 25% não utiliza porque não sabe da existência da Biblioteca Comunitária do Bairro.

7.3.2 Tipo de informação buscada na Biblioteca Comunitária

A questão referente ao tipo de informação que o usuário potencial gostaria que a biblioteca oferecesse foi a seguinte: *Que tipo de informação você gostaria que a biblioteca comunitária do seu bairro oferecesse?*

O gráfico abaixo apresenta os resultados percentuais para cada alternativa dada.

Gráfico 6 – Tipo de Informação Desejada na Biblioteca Comunitária



FONTE: GIOVANA RIBIRO PEREIRA

O gráfico acima mostra que 92,5% das pessoas pesquisadas gostariam que a biblioteca oferecesse informações contidas nos livros, revistas, jornais, etc. E 60% gostariam que informações úteis do dia-a-dia fossem oferecidas pela biblioteca comunitária do bairro. Para outros tipos de informações a percentagem foi nula.

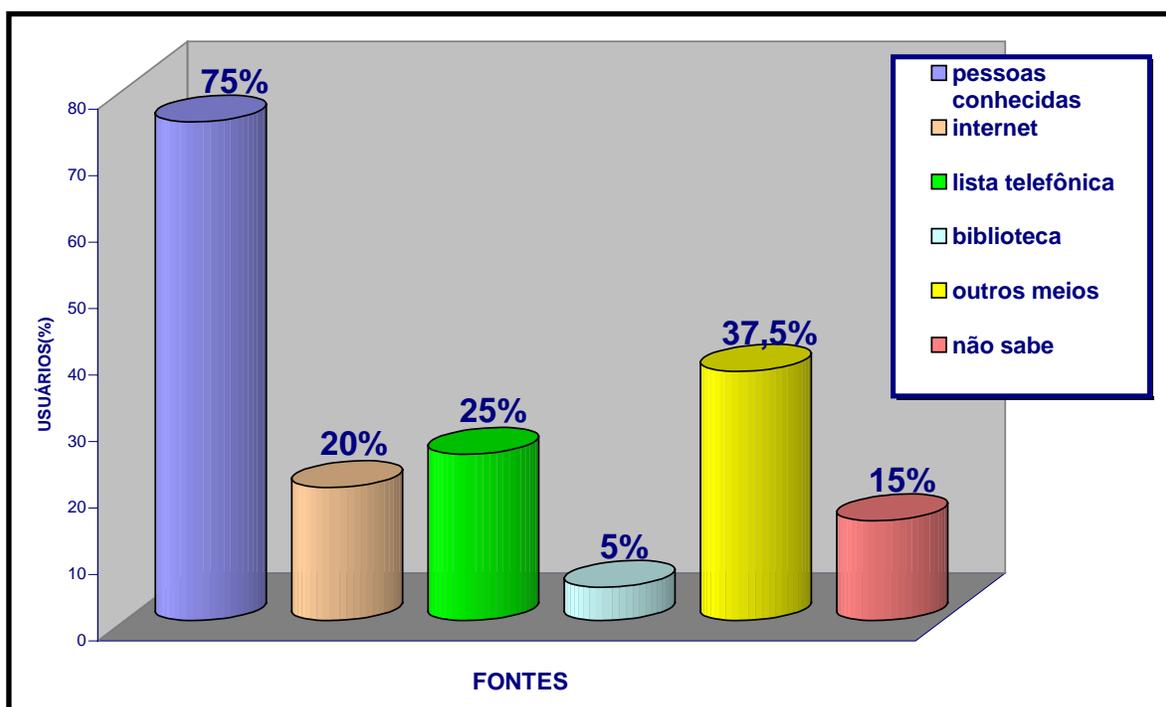
7.3.3 Informações úteis do dia-a-dia

A terceira questão respondida pelos usuários potenciais foi a seguinte:

Como você obtém informações úteis do dia-a-dia (informações sobre onde conseguir assessoria jurídica gratuita, sobre concursos públicos, etc.)?

O gráfico abaixo aponta os resultados percentuais para cada alternativa dada.

Gráfico 7 – Informações Utilitárias



FONTE: GIOVANA RIBEIRO PEREIRA

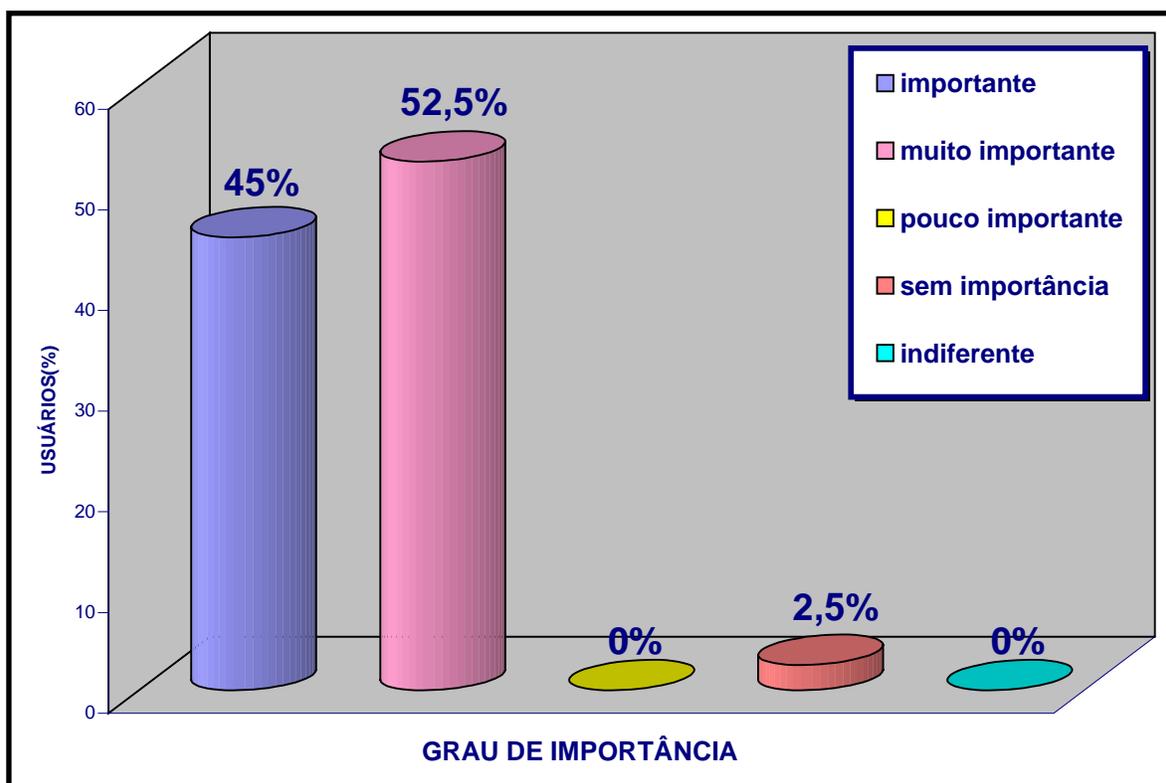
O resultado apresentado no gráfico acima mostra que a maioria dos pesquisados (75%) obtém informações utilitárias através do contato com pessoas conhecidas, aqueles que utilizam outros meios para obter tais informações somam

37,5%. Os usuários potenciais que utilizam a lista telefônica são 25%, os que usam a internet são 20%, apenas 5% procuram uma biblioteca (não especificamente a do Bairro) para obter tais informações e 15% dos usuários potenciais pesquisados não sabem onde buscar informações utilitárias.

7.3.4 Importância de informações úteis do dia-a-dia em bibliotecas

A última questão respondida pelos usuários potenciais refere-se à importância, dada por estes, à biblioteca comunitária disponibilizar informações utilitárias. A seguinte questão foi respondida: *Em sua opinião, qual a importância da biblioteca comunitária do seu bairro oferecer informações úteis do dia-a-dia (informação sobre onde fazer o seu título de eleitor, sobre ofertas de emprego, etc.)?*

O gráfico abaixo aponta os resultados percentuais para cada alternativa dada:

Gráfico 8 – Importância de Informações Úteis do Dia-a-dia

FONTE: GIOVANA RIBEIRO PEREIRA

Percebe-se que a maioria (52.5%) dos usuários potenciais acha muito importante a biblioteca oferecer informações úteis do dia-a-dia, já 45% acha importante e 2,5% considera sem importância.

8 ANÁLISE DOS DADOS

A biblioteca comunitária, assim como a pública, dentro de sua função informacional deveria desenvolver o serviço referencial e de informação, pois, muitas vezes, as pessoas precisam tanto de informação quanto de educação.

As informações utilitárias, que podem ser oferecidas por este tipo de serviço, têm vital importância no cotidiano de uma comunidade. Apesar de ser uma das funções das bibliotecas públicas e comunitárias, a prestação deste serviço inexistente nas bibliotecas comunitárias, foco deste estudo, conforme se constatou nesta pesquisa. Nota-se também que as bibliotecas envolvidas neste estudo, não têm uma estrutura adequada para oferecer o SRI, pois não contam com um número de pessoal necessário, nem mesmo para as atividades tradicionais da biblioteca, além de não terem equipamentos e material adequado para se compor uma “base de dados” com informações utilitárias. Algumas destas bibliotecas não possuem sequer a assinatura corrente de um jornal, que é uma importante fonte para se obter tais informações.

As quatro bibliotecas comunitárias pesquisadas demonstraram interesse e preocupação em prestar este tipo de serviço informacional, pois todas elas disponibilizam ou pretendem disponibilizar, pelo menos, um mural com telefones e endereços úteis para suas comunidades. Porém, percebe-se que os responsáveis por tais bibliotecas não têm um conhecimento sólido a respeito do SRI, mesmo porque é um serviço que não costuma ser oferecido por nossas bibliotecas públicas e comunitárias, apesar de ser uma das atribuições destas bibliotecas

oferecerem tal serviço informacional. Os responsáveis pelas bibliotecas comunitárias pesquisadas acreditam que é muito importante a biblioteca comunitária poder oferecer informações úteis, ainda mais quando esta biblioteca está tão próxima da comunidade. A biblioteca, ao prestar tais informações, está trazendo para si, além daqueles usuários que buscam complementar a educação formal, também os usuários que necessitam de informação. A biblioteca vai até o seu usuário, tentando identificar suas carências informacionais. Conforme Ferreira (1989, p.41):

É uma atitude a ser adquirida no sentido de deixar de ser passivo, de ficar a espera de que os usuários venham à biblioteca, e sim de ir a eles, identificar suas necessidades de informação e promover meios de auxílio efetivo. O ponto principal dessa retomada de posição é a comunicação de informações úteis entre as pessoas, a participação da biblioteca nos problemas básicos a população, no dia-a-dia dos usuários.

As bibliotecas comunitárias que fizeram parte desta pesquisa, tanto as que mantêm vínculos com o governo como as que não mantêm, não dispõem de verbas suficientes para suprir suas necessidades básicas. Enfrentam dificuldades relacionadas à falta de equipamentos, ferramentas de trabalho, desenvolvimento da coleção, atualização do acervo, espaço e pessoal. Contudo, conseguem atender, embora de maneira precária muitas vezes, seus usuários, buscando sempre, fazer o melhor possível.

O SRI, como já foi visto no capítulo 4, não representa custos extras para a biblioteca quando esta tem à sua disposição as fontes necessárias para a formulação de uma base de dados ou catálogo de informações utilitárias, e

também quando conta com pessoas que possam dispensar tempo para tal formulação. Infelizmente este não é o caso das bibliotecas estudadas, pois estas não contam com subsídios importantes para o desenvolvimento do SRI, como por exemplo, a assinatura de jornais ou o acesso à internet. Nem mesmo computadores algumas delas têm e as que dispõem de alguns desses recursos não contam com pessoal necessário para desenvolver tal serviço.

Os resultados apresentados no capítulo anterior demonstram que o serviço mais utilizado, pelos usuários reais das bibliotecas comunitárias, é o de empréstimo de materiais. Apontam também, o uso da biblioteca para: leitura de livros, jornais (naquelas bibliotecas comunitárias que dispõem de tal material) e revistas, assim como para pesquisas. Percebe-se através destes resultados que estas bibliotecas têm atendido suas comunidades no que diz respeito a suas funções educacionais e de lazer, que se destinam a despertar em seus usuários o gosto e o hábito pela leitura. Além disso, têm auxiliado no complemento da educação formal, daqueles que as buscam para pesquisa escolar, motivo que direciona um significativo número de estudantes para as bibliotecas comunitárias.

O tipo de informação buscada pela maioria dos usuários reais, são informações genéricas, acerca dos mais variados assuntos.

Entre os usuários potenciais, isto é, aqueles que não utilizam a biblioteca, mas que poderiam vir a utilizar, 25% deles desconhecem a existência da biblioteca comunitária no bairro. Depreende-se deste fato, que há pouca divulgação da existência destas bibliotecas em seus bairros; verificando-se assim, a dificuldade enfrentada por estas bibliotecas em relação a recursos financeiros disponíveis para tanto.

Estes mesmos usuários quando questionados a respeito de que tipo de informações gostariam que a biblioteca comunitária do bairro oferecesse, 92,5% destacaram informações contidas em livros, revistas, jornais, entre outros materiais, ou seja, informações que as bibliotecas comunitárias já disponibilizam em suas unidades, para seus usuários. Contudo, 60% dos pesquisados indicam que gostariam de obter em suas bibliotecas comunitárias, informações utilitárias, fato este, que mais uma vez, salienta a importância do SRI nestas unidades de informação.

Percebe-se que entre os usuários, tanto os reais quanto os potenciais, a maioria obtém informações utilitárias através de fontes pessoais, ou seja, recorrem a pessoas conhecidas, como amigos, vizinhos e parentes.

Outras fontes também citadas, pelos usuários, como meios de obtenção de informações úteis do dia-a-dia foram: a internet, a lista telefônica, outras bibliotecas e alguns meios de comunicação, como jornais e rádio. Nota-se que há uma baixa procura pela internet, como fonte de informação utilitária, tanto por parte dos usuários reais como dos potenciais; presumimos que isso se deva ao fato de as bibliotecas comunitárias, envolvidas neste estudo, não disponibilizarem acesso, aliada ao fato de que grande parte da população não dispõe deste recurso e também se evidencia o fato de que a pesquisa envolveu duas bibliotecas, localizadas em bairros carentes (Belém Novo e Restinga Nova), onde se nota que a população enfrenta problemas sócio-econômicos.

Apesar dos usuários pesquisados considerarem importante que a biblioteca comunitária do bairro ofereça informações utilitárias, a grande maioria não busca nestas bibliotecas ou em outras bibliotecas tais informações. Isto se

deve ao fato de que possivelmente não esperam encontrá-las nas bibliotecas, ou ainda pelo fato de a biblioteca ter mais salientada, pelo menos aos olhos do público, a sua função educacional, fazendo com que as pessoas a procurem mais para pesquisas ou empréstimos do acervo bibliográfico.

Na visão dos usuários, potenciais e reais, das bibliotecas comunitárias consultadas o oferecimento de informações utilitárias por parte da biblioteca seria bem vindo, como mostram os dados apresentados pelos gráficos no capítulo anterior. Quase a totalidade dos usuários questionada considera importante ou muito importante a biblioteca disponibilizar informações úteis do dia-a-dia. A quantidade de pessoas que considera sem importância ou pouco importante a biblioteca prestar tais informações é insignificante no conjunto destes dados.

Diante da importância dada, pelos usuários reais e potenciais, ao oferecimento de informações utilitárias pelas bibliotecas, verifica-se a necessidade do Serviço Referencial e de Informação nestas bibliotecas. É um serviço que seria útil ao público real da biblioteca e que também atrairia novos usuários para esta. A biblioteca estaria, assim, cumprindo seu papel de disseminador da informação, que é uma das suas atribuições.

9 CONCLUSÕES E SUGESTÕES

As bibliotecas comunitárias de bairros desenvolvem um papel importante nas comunidades onde estão inseridas, pois como sabemos a biblioteca é um organismo fundamental para o desenvolvimento social, intelectual e cultural da sociedade.

Prestar um serviço referente a informações úteis do dia a dia para sua comunidade é um dever das bibliotecas públicas e comunitárias, pois estas atuam também como centros informacionais. E com base em tal característica deveriam sempre desenvolver este tipo de serviço para a comunidade. Mas infelizmente, o Serviço Referencial e de Informação não faz parte da realidade, pelo menos da maioria, de nossas bibliotecas públicas e comunitárias. Para justificar esta realidade, evidentemente que se devem levar em conta as diversas dificuldades que estas bibliotecas enfrentam para manterem-se ativas. Não é por falta de vontade e de interesse dos responsáveis pelas bibliotecas comunitárias que este serviço não está sendo desenvolvido. Como verificamos, estão sendo disponibilizadas algumas informações úteis em tais bibliotecas através de murais e quadros informativos, pode-se dizer que esta oferta é uma espécie de “semente” do SRI.

Nota-se que os principais obstáculos, que impedem o desenvolvimento do SRI nestas bibliotecas, são o fato de ele demandar tempo dos profissionais que irão elaborar a base de dados com informações utilitárias e também o fato de que

estas bibliotecas não possuem material adequado para tanto. Estas informações têm vital importância para as pessoas, mas saber onde obtê-las, de forma correta e que realmente satisfaçam suas necessidades, é uma dúvida para estas pessoas. Recorrer aos amigos, parentes, enfim, a outras pessoas tem sido a maneira mais utilizada para se esclarecer tais dúvidas. Outras fontes importantes, também têm sido utilizadas, por estas pessoas, como os jornais, o rádio, a internet, entre outras.

O ideal seria que todas as fontes de informações utilitárias adequadas, estivessem reunidas em um mesmo lugar, constituindo uma base de dados, capaz de atender as necessidades das pessoas com relação a informações utilitárias, ou seja, um SRI. Mas perante as adversidades – falta de verbas, estrutura e, principalmente, pessoal - enfrentadas pelas bibliotecas comunitárias, percebe-se que o SRI levará ainda algum tempo para deixar de ser “semente” e se desenvolver efetivamente nestas bibliotecas.

Para as bibliotecas comunitárias pesquisadas, torna-se um desafio implantar o Serviço Referencial e de Informação. Apesar disso, sugerem-se alternativas que possibilitem esta implantação e o desenvolvimento de tal serviço, através de um planejamento; tendo em vista as adversidades já citadas.

Para as bibliotecas comunitárias do Cristal e do Belém Novo, que não contam com os serviços de um profissional bibliotecário, sugere-se que estas busquem apoio voluntário destes profissionais, a fim de que seja estruturada uma base de dados, fundamentada em fontes de informações utilitárias adequadas.

A assessoria de um profissional da área tornaria o serviço muito mais eficaz, ou até mesmo, a assessoria voluntária (ou não) de um estudante de

Biblioteconomia, no caso um estagiário, que também poderia prestar este serviço. Pois, assim como o bibliotecário, ele possui o embasamento necessário para buscar estas fontes de informações utilitárias. Deve-se salientar que esta pessoa necessita de tempo disponível para fazer um levantamento seguro e adequado das fontes pertinentes ao SRI.

Já nas bibliotecas Ramal 1 – Restinga e Leopoldo Boeck, a implantação do SRI não acarretaria maiores esforços, tendo em vista que estas bibliotecas contam com um profissional bibliotecário que poderia estruturar adequadamente o SRI. Mas, esta pessoa necessitará de tempo disponível para elaborá-lo/prestá-lo, ou então, para orientar outra pessoa a respeito do desenvolvimento deste serviço.

O SRI, lamentavelmente, não recebe a devida atenção por parte das bibliotecas públicas e comunitárias no Brasil. Mesmo sendo um serviço de significativa importância e que deveria ser oferecido por bibliotecas, pois assim estas unidades de informação estariam cumprindo integralmente a sua função informacional para com a sociedade. Diante desta realidade, percebe-se que falta uma conscientização, de forma geral, por parte dos profissionais da informação, de que este é um serviço útil e de vital importância para a comunidade atendida por uma biblioteca, principalmente a de bairro.

Havendo esta conscientização dos profissionais bibliotecários, em geral, o SRI passaria a fazer parte da realidade das bibliotecas públicas e comunitárias. A partir desta evolução, quem sabe, aquela “semente” do SRI presente nas bibliotecas comunitárias investigadas não se transformariam no próprio Serviço Referencial e de Informação.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. **Bibliotecas Públicas e Bibliotecas Alternativas**. Londrina: UEL, 1997.

_____. **Sociedade e Biblioteconomia**. São Paulo: Polis: APB, 1997.

CAMPELLO, Bernadete Santos. Fontes de informação utilitária em bibliotecas públicas. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, v. 22, n. 1, jan/jun. 1998. P. 35-46.

CHARON, Joel. **Sociologia**. São Paulo: Saraiva, 1999.

UFRGS.Comissão de Graduação em Biblioteconomia. **Modalidades de Trabalho de Conclusão de Curso**: sugestões. Porto Alegre, 2005.

FERREIRA, Carminda Nogueira de Castro. Biblioteca Pública é Biblioteca escolar? **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 11, n. 1/2, jan/jun. 1978. P. 9-15.

FERREIRA, Sueli Mara Soares Pinto. **Serviço Referencial**: caracterização e conceituação. São Paulo, 1989. Dissertação de Mestrado - ECA/USP.

BRASIL. Ministério da Cultura. Fundação Biblioteca Nacional. **A Biblioteca Pública**: administração, organização e serviços. Porto Alegre: L&PM: Associação Rio-Grandense de Bibliotecários, 1995.

_____. Fundação Biblioteca Nacional. **Biblioteca Pública**: princípios e diretrizes. Porto Alegre: L&PM: Associação Rio-Grandense de Bibliotecários, 2000.

MORAES, Rubens Borba de. **O Problema das Bibliotecas Brasileiras**. 2.ed. Brasília: ABDF, 1983.

MOTA, Alice de Oliveira, (et al.). **Biblioteca São Jerônimo**: centro de valorização da cidadania e o Programa de Bibliotecas Fust. Disponível em: <http://www.cinform.ufba.br/iv_anais/artigos/TEXT001.HTML>. Acesso em: 30 mar. 2005.

SUAIDEN, Emir. **Biblioteca Pública e Informação à Comunidade**. São Paulo: Global, 1995.

STUMPF, Ida Regina Chitto. Estudo de Comunidades Visando à Criação de Bibliotecas. **Revista de Biblioteconomia e Comunicação**. Porto Alegre, v.3, jan/dez 1988. p.17-24.

APÊNDICE A – Questionário aplicado aos usuários reais

APÊNDICE B – Formulário aplicado aos usuários potenciais

APÊNDICE C – Entrevista com responsáveis pelas Bibliotecas

APÊNDICE A – Questionário aplicado aos usuários reais



Este questionário tem como objetivo avaliar a importância da Biblioteca Comunitária do Bairro oferecer informações utilitárias para a comunidade.

Sua colaboração é muito importante!

Marque quantas alternativas achar necessário

1- Para que você usa a biblioteca comunitária do seu bairro?

- a) Empréstimo de materiais (livros, revistas, etc.)
- b) Leitura de livros
- c) Leitura de jornais, revistas, etc.
- d) Pesquisa
- e) Hora do conto (contação de histórias)
- f) Freqüenta os cursos oferecidos pela biblioteca

2- Que tipo de informação você busca na biblioteca comunitária do seu bairro?

- a) Informações gerais (sobre diversos assuntos)
- b) Informações específicas (sobre um determinado assunto)
- c) Informações do dia-a-dia, como por exemplo: informações sobre onde fazer a carteira de identidade, onde reclamar do seu serviço de telefonia, etc.

3- Como você obtém informações úteis do dia-a-dia (informações sobre onde conseguir assessoria jurídica gratuita, sobre concursos públicos, etc.?)

- a) Pede informações a pessoas conhecidas
- b) Procura na internet
- c) Consulta a lista telefônica
- d) Procura uma biblioteca
- e) Utiliza outros meios para conseguir tais informações. Quais? _____
- f) Não sabe onde buscar este tipo de informação

4- Na sua opinião qual a importância da biblioteca comunitária do seu bairro oferecer informações úteis do dia-a-dia (informações sobre onde fazer o seu título de eleitor, sobre ofertas de emprego, etc.?)

- a) Importante
- b) Muito importante

- c) Pouco importante
- d) Sem importância
- e) Indiferente

APÊNDICE B – Formulário aplicado aos usuários potenciais



Este formulário tem como objetivo avaliar a importância da Biblioteca Comunitária do Bairro oferecer informações utilitárias para a comunidade.

Sua colaboração é muito importante!

Escolha quantas alternativas achar necessário

1- Você utiliza a biblioteca comunitária do seu bairro?

- a) Sim
- b) Não
- c) Não sabe da existência da biblioteca comunitária do seu bairro

2- Que tipo de informação você gostaria que a biblioteca comunitária do seu bairro oferecesse?

- a) Informações contidas nos livros, revistas, jornais, etc.
- b) Informações do dia-a-dia (informações sobre onde fazer a carteira de identidade, onde reclamar do seu serviço de telefonia, etc?)
- c) Outras informações. Quais? _____

3- Como você obtém informações úteis do dia-a-dia (informações sobre onde conseguir assessoria jurídica gratuita, sobre concursos públicos, etc.?)

- a) Pede informações a pessoas conhecidas
- b) Procura na internet
- c) Consulta a lista telefônica
- d) Procura uma biblioteca
- e) Utiliza outros meios para conseguir tais informações. Quais? _____
- f) Não sabe onde buscar este tipo de informação

4- Na sua opinião qual a importância da biblioteca comunitária do seu bairro oferecer informações úteis do dia-a-dia (informações sobre onde fazer o seu título de eleitor, sobre ofertas de emprego, etc.?)

- a) Importante
- b) Muito importante
- c) Pouco importante

- d) () Sem importância
- e) () Indiferente

APÊNDICE C – Entrevista com responsáveis pelas Bibliotecas



“Roteiro” para entrevista com os responsáveis pelas bibliotecas comunitárias:

- 1- Quantas pessoas freqüentam a biblioteca diariamente (média)?

- 2- Quais serviços a biblioteca oferece?

- 3- Que tipo de informação as pessoas buscam na biblioteca? Buscam informações úteis do dia-a-dia?

- 4- A biblioteca oferece este tipo de informação?

- 5- Você acha importante a biblioteca comunitária oferecer estas informações?

