

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA E COMUNICAÇÃO
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO
CURSO DE BIBLIOTECONOMIA

Leonardo do Prado Rodrigues

SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO EM BIBLIOTECAS PÚBLICAS: um
estudo de caso na Biblioteca Pública Municipal Josué Guimarães

Porto Alegre
2013

Leonardo do Prado Rodrigues

SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO EM BIBLIOTECAS PÚBLICAS: um estudo de caso na Biblioteca Pública Municipal Josué Guimarães

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como requisito parcial para obtenção do grau de Bacharel em Biblioteconomia pela Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

Orientadora: Prof.^a Me. Martha Eddy K. Kling Bonotto

Porto Alegre
2013

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL

Reitor: Prof. Dr. Carlos Alexandre Netto

Vice-Reitor: Prof. Dr. Rui Vicente Oppermann

FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA E COMUNICAÇÃO

Diretor: Prof^a Dr^a Ana Maria Mielniczuk de Moura

Vice Diretor: Prof. Dr. André Iribure Rodrigues

DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO

Chefe: Prof^a Dr^a Maria do Rocio Fontoura Teixeira

Chefe Substituto: Prof. Dr. Valdir José Morigi

COMISSÃO DE GRADUAÇÃO DO CURSO DE BIBLIOTECONOMIA

Coordenadora: Prof^a Dr^a Samile Andréa de Souza Vanz

Coordenadora Substituta: Prof^a Me. Glória Isabel Sattamini Ferreira

DADOS INTERNACIONAIS DE CATALOGAÇÃO NA PUBLICAÇÃO (CIP)

R696s Rodrigues, Leonardo do Prado,

Serviços de informação ao cidadão em bibliotecas públicas:
um estudo de caso na Biblioteca Pública Municipal Josué
Guimarães / Leonardo do Prado Rodrigues. – 2013.

73 f.: il.

Orientadora: Prof^a Me. Martha Eddy K. Kling Bonotto

Trabalho de conclusão (graduação) - Universidade Federal do
Rio Grande do Sul, Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação.
Curso de Biblioteconomia. Porto Alegre, 2013.

1. Serviços de informação ao cidadão. 2. Biblioteca Pública.
3. Biblioteca Pública Municipal Josué Guimarães. 4. Monografia. I.
Bonotto, Martha Eddy K. Kling. II. Título.

CDD: 021.28

Elaborada pelo Sistema de Geração Automática de Ficha Catalográfica
da UFRGS com os dados fornecidos pelo autor.

Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação (FABICO)

Departamento de Ciências da Informação

Rua Ramiro Barcellos, 2705, sl. 507 – Santana – Porto Alegre/RS

CEP: 90.035-007

Telefone: (51) 3308-5143

E-mail: dci@ufrgs.br

Leonardo do Prado Rodrigues

SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO EM BIBLIOTECAS PÚBLICAS:
um estudo de caso na Biblioteca Pública Municipal Josué Guimarães

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como requisito parcial para obtenção do grau de Bacharel em Biblioteconomia pela Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

Orientadora: Prof.^a Me. Martha Eddy K. Kling Bonotto

Aprovado em: __/__/__

Banca Examinadora:

Prof.^a Me. Martha Eddy K. Kling Bonotto
Universidade Federal do Rio Grande do Sul
Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação
(Orientadora)

Prof.^a Me. Maria Lúcia Dias
Universidade Federal do Rio Grande do Sul
Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação
(Examinadora)

Bel. Tânia Garcia Oliveira de Souza – CRB10/1531
Biblioteca Pública Municipal Josué Guimarães/ SMC
Prefeitura Municipal de Porto Alegre
(Examinadora)

Dedico este trabalho à minha avó paterna, Maria de Lourdes Flores Rodrigues (*in memoriam*), por ter ensinado a mim, aos meus irmãos, primos, tios e pai que somente o caminho do bem é que vale a pena ser trilhado.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus, pela bênção da reencarnação e das oportunidades concedidas ao longo da estrada da vida.

Aos meus irmãos, Robson e Tatiana por fazer parte da minha história desde que ela se iniciou. Meus companheiros de jornada que amo infinitamente.

À minha amada sobrinha e afilhada Maria Antônia, que às vezes me faz voltar a ser criança com seu sorriso inocente e torna os meus dias muito mais felizes.

À minha querida mãe, Valdorema (*in memoriam*) que mesmo permanecendo fisicamente na minha vida por muito pouco tempo, sei que está olhando por mim lá do plano espiritual e torcendo muito que minha caminhada seja repleta de vitórias e felicidades. Amo-te mais do que tudo.

Aos demais familiares que já foram para o outro lado da vida: vô Manoel, vô Lourdes, vô Vitalina, vô Antonino e tio Adão. Obrigado pela força e um dia a gente vai se encontrar. Amo vocês.

A todos os meus tios e tias que na falta da nossa mãe, criaram a mim, meus irmãos e também meus primos com muito amor, carinho e respeito. Quero lhes dizer que esta conquista não é só minha, mas de todos vocês, pois graças ao suporte material, emocional e principalmente ao amor que sempre deram a mim e aos meus irmãos, consegui chegar com êxito até aqui. Vocês todos moram no meu coração.

Aos meus amados primos e primas que são como irmãos e irmãs - os primeiros amigos que temos na vida. Adoro vocês.

Ao meu querido pai, Jorge, por sempre procurar me dar alguma palavra de apoio e carinho em todos os momentos da minha vida.

À maravilhosa equipe de funcionários e estagiários da Biblioteca Pública Municipal Josué Guimarães, especialmente à Tânia, por ter aceitado fazer parte da minha banca, por ser uma ótima companheira de trabalho e pelos excelentes livros que me deu de presente, e também à Jacqueline que me concedeu a entrevista a fim de contribuir com a concretização deste TCC. Quero que saibam que tenho muito orgulho de fazer parte deste grupo de pessoas extremamente competentes e boas de conviver e conversar. Até porque a vida não é só trabalho! Vocês já tem um lugar especial na minha vida.

Aos usuários da BPMJG que participaram da pesquisa que compõe o meu trabalho de conclusão de curso, pois contribuíram de forma indispensável na realização do mesmo.

À Universidade Federal do Rio Grande do Sul, pelo ensino e apoio prestados durante esses 5 anos que usufruí destes serviços, graças ao povo que a mantém financeiramente através de pagamentos de impostos e que contribuem indiretamente na formação acadêmica de todas as pessoas que nela estudam.

À Profª Me. Martha Bonotto, pela excelente orientação que me prestou neste famigerado e temido TCC ao longo deste ano, a fim de que eu conseguisse alcançar o maior objetivo da minha vida acadêmica: garantir o diploma de nível superior. MUITÍSSIMO Obrigado e que Deus a abençoe hoje e sempre.

À Profª Me. Maria Lúcia Dias, por ter aceitado prontamente participar da minha banca de defesa do TCC. Muito obrigado pelo grande apoio concedido.

Aos demais professores e professoras de graduação em Biblioteconomia da UFRGS que sempre buscam transmitir seus conhecimentos aos alunos da melhor forma possível.

Aos companheiros e companheiras da faculdade, pelos momentos de tensão por conta de inúmeros trabalhos e provas e também pelos momentos de descontração, almoços no R.U. e ajuda mútua durante esses 5 anos de vida

acadêmica na FABICO/UFRGS. Em especial: Marta, Vânia, Denise, Cândida e Verônica.

À colega e amiga Ana Lérica Gutierrez, que conheço desde os tempos do Curso Técnico em Biblioteconomia na antiga Escola Técnica da UFRGS, muito obrigado pelo grande apoio na revisão e normalização deste trabalho.

À militância estudantil, que luta incessantemente para que pessoas das camadas populares, como eu, possam ingressar em uma universidade pública federal. É um direito de todos os cidadãos.

Por fim agradeço a esta instituição cultural magnífica chamada biblioteca pública, que me conquistou de forma extraordinária e me inspirou consideravelmente na realização deste trabalho.

RESUMO

Analisa os Serviços de Informação ao Cidadão (SICs) oferecidos em bibliotecas públicas utilizando a Biblioteca Pública Municipal Josué Guimarães como contexto de estudo. Busca verificar a existência deste tipo de serviço na referida biblioteca. O referencial teórico é composto por um breve histórico das bibliotecas públicas desde épocas remotas até os dias de hoje, bem como apresenta um texto sobre Serviço de Referência e Informação (SRI) que estabelece uma relação com os Serviços de Informação ao Cidadão (SICs), descrevendo a definição deste último juntamente com um breve histórico através dos estudos abordados nessa área. Apresenta categorias deste tipo de serviço que são possíveis de serem oferecidas em uma biblioteca pública. Utiliza a pesquisa exploratória abordada pelos autores Gil, Marconi e Yin para obter descrições tanto quantitativas quanto qualitativas do objeto de estudo. Para a coleta de dados, que possibilitou verificar a percepção e a satisfação dos usuários em relação ao fornecimento dos serviços de informação utilitária na BPMJG, foram utilizados dois instrumentos de pesquisa previamente estruturados: o questionário, para os usuários e a entrevista, para a responsável pela biblioteca que é alvo deste estudo. Realiza uma análise e apresenta os resultados obtidos através de gráficos referentes às respostas das perguntas semi-abertas e fechadas que compõem o questionário (APÊNDICE A). Analisa e transcreve a entrevista relacionada ao tema abordado concedida pela diretora da BPMJG. Apresenta sugestões de ações que a referida biblioteca pode adotar para oferecer de maneira concreta o serviço de informação ao cidadão. Inclui uma lista de páginas da *Web* pertencentes em sua maioria às esferas municipal, estadual e federal que podem servir como fontes de informação utilitária aos cidadãos e ser acessadas nas dependências da Biblioteca. Conclui que através dos resultados da pesquisa, a BPMJG não fornece os SICs de uma forma sistemática, visto que o oferecimento deste tipo de serviço não consta no plano anual estabelecido pela instituição. Observa-se que a maioria das bibliotecas públicas ainda não oferece os SICs, pois elas continuam desempenhando apenas seu papel tradicional de emprestar livros e servir como um local apropriado para estudar. Ressalta a importância da oferta deste tipo de serviço para servir a um número maior de usuários, bem como recomenda a conscientização dos profissionais atuantes em bibliotecas públicas. Destaca o fato de que, se for criado este tipo de serviço na biblioteca pública, ela estará reforçando o seu *status* de “pública” e cumprindo sua função social dentro da comunidade atendida.

PALAVRAS-CHAVE: Serviços de informação ao cidadão. Bibliotecas públicas. Biblioteca Pública Municipal Josué Guimarães. Estudo de caso.

RESUMEN

Analizar los servicios de información al ciudadano (SICs) ofrecido en las bibliotecas públicas utilizando la Biblioteca Pública Municipal Josué Guimarães como contexto del estudio. Busca verificar cuáles son la existencia de este tipo de servicio en la biblioteca relacionada. El referencial teórico se compone por un informe histórico de las bibliotecas públicas desde épocas alejadas hasta el presente, así como presenta un texto sobre Servicio de Referencia e Información (SRI) que establece una relación con los Servicios de Información al Ciudadano (SICs), describiendo la definición de este último juntamente con un breve histórico a través de los estudios dirigidos en esta área. Presenta las categorías de este tipo de servicio que son posibles ser ofrecidas en una biblioteca pública. Utiliza la investigación exploratoria subida por los autores Gil, Marconi y Yin para obtener descripciones cuantitativas y cualitativas del objeto del estudio. Para la recogida de datos, fue posible verificar la percepción y la satisfacción de los usuarios en lo referente a la fuente de los servicios de la información utilitaria en el BPMJG, fueron utilizados dos instrumentos de investigación previamente estructurados: el cuestionario, para los usuarios y la entrevista, para la responsable por la biblioteca que es el objetivo de este estudio. Lleva con un análisis y presenta los resultados obtenidos a través de gráficos que se refieren a las respuestas de las preguntas semiabiertas y cerradas que componen el cuestionario (Apéndice A). Analiza y transcribe la entrevista relacionada con el tema subido concedida por la directora de la BPMJG. Presenta las sugerencias de acciones que la biblioteca relacionada puede adoptar para ofrecer de manera concreta el servicio de la información al ciudadano. Incluye una lista de las páginas de la *Web* que pertenecen en su mayoría a las esferas municipal, estadual y federal que pueden servir como fuentes de la información utilitaria a los ciudadanos y ser accesadas en las dependencias de la Biblioteca. Concluye que con los resultados de la investigación, la BPMJG no provee los SICs de una forma sistemática, puesto que el ofrecimiento de este tipo de servicio no consiste en el plan anual establecido para la institución. Observase que la mayoría de las bibliotecas públicas todavía no ofrece los SICs, por lo tanto continúan desempeñando solamente su papel tradicional de préstamo de libros y servir como lugar apropiado para estudiar. Destaca la importancia de la oferta de este tipo de servicio para servir a un mayor número de usuarios, así como recomienda la concientización de los profesionales que actúan en bibliotecas públicas. Destaca el hecho de que, si fuera criado este tipo de servicio en la biblioteca pública, ella reforzará su estado "público" y cumplirá su función social dentro de la comunidad atendida.

PALAVRAS-CHAVE: Servicios de información al ciudadano. Bibliotecas públicas. Biblioteca Pública Municipal Josué Guimarães. Estudio de caso.

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Gênero e Faixa Etária.....	44
Gráfico 2 – Frequência de usuários BPMJG.....	45
Gráfico 3 – Utilização da BPMJG.....	46
Gráfico 4 – Busca de informações utilitárias.....	48
Gráfico 5 – Busca de informações utilitárias na BPMJG.....	49
Gráfico 6 – Importância dos SICs na BPMJG.....	51

LISTAS DE SIGLAS

BPMJG – Biblioteca Pública Municipal Josué Guimarães

CABx - *Citizens' Advice Bureaux*

CLL - Coordenação do Livro e Literatura

E-GOV – Governo eletrônico

IFLA - *International Federation of Library Associations and Institutions*

PSIU - Projeto de Serviços e Informações Utilitárias

SICs – Serviços de Informação ao Cidadão

SMC – Secretaria Municipal de Cultura

SMEC – Secretaria Municipal de Educação e Cultura

SRI – Serviço de Referência e Informação

TICs - Tecnologias de Informação e Comunicação

UFRGS - Universidade Federal do Rio Grande do Sul

UNESCO - *United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization*

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	15
1.1	JUSTIFICATIVA.....	16
1.2	PROBLEMA.....	18
1.2.1	Objetivos	18
1.2.1.1	Objetivo geral.....	18
1.2.1.2	Objetivos específicos.....	18
2	CONTEXTO DO ESTUDO	19
2.1	BIBLIOTECA PÚBLICA MUNICIPAL JOSUÉ GUIMARÃES: UM BREVE HISTÓRICO.....	19
2.2	ESPAÇO INTERIOR DA BIBLIOTECA.....	20
2.3	<i>SOFTWARE</i>	22
3	REFERENCIAL TEÓRICO	23
3.1	BREVE HISTÓRICO DAS BIBLIOTECAS.....	23
3.1.1	Biblioteca Pública: alguns aspectos de seu surgimento	25
3.1.2	A biblioteca pública hoje	28
3.2	SERVIÇO DE REFERÊNCIA E INFORMAÇÃO.....	30
3.2.1	Serviços de Informação ao Cidadão (SICs)	32
3.2.2	Categorias dos SICs	34
3.2.3	Breve histórico dos SICs em bibliotecas públicas	36
4	METODOLOGIA	40
4.1	TIPOLOGIA DE PESQUISA.....	40
4.2	INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS.....	41
4.3	AMOSTRA DA PESQUISA.....	42
4.4	PROCEDIMENTOS DE COLETA DOS DADOS.....	43
5	APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS	43
5.1	GÊNERO E FAIXA ETÁRIA.....	44
5.2	FREQUÊNCIA DE USUÁRIOS DA BPMJG.....	44
5.3	UTILIZAÇÃO DA BIBLIOTECA.....	45

5.4	BUSCA DE INFORMAÇÕES UTILITÁRIAS.....	47
5.5	BUSCA DE INFORMAÇÕES UTILITÁRIAS NA BPMJG.....	49
5.6	SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS.....	50
5.7	IMPORTÂNCIA DOS SICs NA BPMJG.....	51
5.8	OBSERVAÇÕES DOS RESPONDENTES.....	52
5.9	ANÁLISE DA ENTREVISTA COM A RESPONSÁVEL PELA BIBLIOTECA.....	54
5.9.1	Transcrição da entrevista.....	54
5.9.2	Análise da entrevista.....	55
6	SUGESTÕES.....	57
6.1	SUGESTÕES PARA AÇÕES DA BIBLIOTECA.....	57
6.2	FONTES DE INFORMAÇÃO UTILITÁRIA NA INTERNET.....	59
6.2.1	Na esfera federal.....	59
6.2.2	Na esfera estadual.....	61
6.2.3	Na esfera municipal.....	62
6.2.4	Outros.....	63
7	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	65
	REFERÊNCIAS.....	69
	APÊNDICE A - Questionário aos usuários reais da BPMJG.....	71

1 INTRODUÇÃO

Atualmente, o papel das bibliotecas públicas está passando por necessidades de renovação a fim de acompanhar as mudanças sociais e tecnológicas que acabam originando novas exigências por parte da sociedade.

As necessidades informacionais que surgem no cotidiano das pessoas devem ser observadas principalmente pelas bibliotecas públicas. A informação é a peça-chave para que um indivíduo possa se tornar um cidadão e ser reconhecido como pertencente a uma sociedade.

Para possibilitar o usufruto de cidadania às pessoas, a biblioteca pública tem a missão de cumprir plenamente todas as suas funções, especialmente a informativa. Essa instituição cultural deve dispor de vários meios para fornecer ao usuário todo e qualquer tipo de informação que ele necessita.

Uma ótima alternativa para o desenvolvimento da função informativa na biblioteca pública é o provimento de um tipo de serviço ainda hoje pouco difundido nas bibliotecas públicas brasileiras: os chamados Serviços de Informação ao Cidadão ou à Comunidade, mais conhecido pela sigla SICs.

Esse tipo de serviço possui variadas categorias que serão relatadas no decorrer deste trabalho com o intuito de esclarecer aos leitores a respeito dos vários assuntos que o mesmo pode reunir para fins de suprir a necessidade informacional de cada indivíduo que procurar a biblioteca pública.

Nesta mesma linha de serviços de informação ao cidadão, existem os chamados *e-govs* ou governo eletrônico. Trata-se de uma prestação de serviços oferecidos pelo governo que faz uso das tecnologias da informação e comunicação a fim de se aproximar dos cidadãos, empresas e outros governos. Essa aproximação é estabelecida com o intuito de superar obstáculos da comunicação entre as duas esferas, ou seja, o governo e os cidadãos. Dentre as ferramentas utilizadas pelos *e-govs* estão os fóruns eletrônicos, exposição de bancos de dados, aplicativos para telefonia móvel e telefones de serviço. O *e-gov* visa munir os cidadãos com acesso a informações e serviços. Possui um caráter remoto e encontra-se disponível 24 horas aos cidadãos.

Outro importante exemplo é o Tudo Fácil, que consiste em um serviço de informação de caráter utilitário bastante conhecido e valorizado pela população. O referido serviço funciona tanto de forma presencial quanto virtual, tentando suprir as mais variadas necessidades informacionais que surgem no cotidiano das pessoas.

É interessante ressaltar que, embora essas informações virtuais estejam disponíveis, os usuários que não têm acesso à internet, ou mesmo, são analfabetos, precisarão de ajuda ou de possibilidade de acesso e esse é o papel da biblioteca.

Portanto, o presente trabalho acadêmico pretende abordar o tema em questão dentro de um contexto de estudo relativo a esse tipo de biblioteca que pode e deve disponibilizar este tipo de serviço a todos os usuários da informação.

O estudo de caso que foi realizado pretende reunir pontos relativos ao tema apresentado através de textos que visam relatar, por meio de uma contextualização teórica, um breve histórico dos Serviços de Informação ao Cidadão e das bibliotecas públicas, assim como introduzir este fenômeno no contexto deste estudo.

1.1 JUSTIFICATIVA

O meu interesse em abordar este tema ocorreu devido ao fato de que percebo, ainda hoje, que muitas bibliotecas públicas não costumam oferecer serviços de informação ao cidadão. No entanto, estes serviços deveriam ser considerados relevantes a fim de facilitar a vida cotidiana dos usuários. Esse tipo de informação muitas vezes não está disponível nos documentos existentes na biblioteca, já que consiste em questões mais gerais, de esclarecimentos diversos, como endereços de pessoas ou instituições, indicação de emprego, pontos turísticos, preços de hotéis, etc.

A biblioteca pública atual costuma servir como uma extensão da biblioteca escolar ao tentar suprir as falhas existentes nesta última. Entende-se que a biblioteca pública, até os dias de hoje, desempenha a tarefa primordial de atender especialmente aos estudantes de ensino fundamental e médio em

pesquisas escolares solicitadas pelos professores, a fim de cumprir um protocolo educacional já enraizado há muito tempo na sociedade.

Para a biblioteca realmente garantir o seu *status* de “pública”, os gestores destas instituições culturais devem realizar um levantamento sobre as necessidades da comunidade a ser atendida através de seus serviços, dando uma atenção especial a todos os usuários reais e potenciais, sem nenhum tipo de distinção. Uma maneira eficaz de dar essa atenção é tentar modificar esse modelo de biblioteca pública ainda existente na sociedade, adaptando-a às novas exigências originadas pelo advento das tecnologias da informação e comunicação (TICs), fazendo com que a disseminação e a democratização da informação realmente possam ser colocadas em prática.

Os serviços de informação ao cidadão em bibliotecas públicas ainda são um tema pouco abordado pelos estudiosos da área de Ciência da Informação. O que existe sobre o assunto encontra-se um pouco desatualizado, porém é relevante para servir de base aos estudiosos e aos gestores de bibliotecas públicas existentes em nosso país.

A existência deste tipo de serviço, desenvolvido primordialmente nos Estados Unidos e na Europa a partir da segunda metade do século XX, é de suma importância para o cumprimento do papel da biblioteca pública dentro da sociedade. É notório que as bibliotecas públicas têm a sua existência ameaçada, devido à falta de verbas e ao descaso dos governantes; portanto, este serviço é uma maneira de tornar as referidas instituições culturais e informativas em algo indispensável para as pessoas que as procuram e àquelas que podem vir a procurá-las.

1.2 PROBLEMA

Qual é o nível de satisfação do usuário da Biblioteca Pública Municipal Josué Guimarães em relação aos Serviços de Informação ao Cidadão por ela oferecidos?

1.2.1 Objetivos

Os objetivos a seguir pretendem explicitar os rumos desta pesquisa acadêmica.

1.2.1.1 Objetivo Geral

Analisar se os Serviços de Informação ao Cidadão (SICs) oferecidos pela Biblioteca Pública Municipal Josué Guimarães contemplam as necessidades de seus usuários.

1.2.1.2 Objetivos Específicos

- a) Levantar, na literatura da área, os Serviços de Informação ao Cidadão possíveis de serem oferecidos em uma biblioteca pública;
- b) Identificar quais são os SICs oferecidos pela Biblioteca Pública Municipal Josué Guimarães;
- c) Verificar a percepção dos usuários em relação a estes serviços;
- d) Avaliar a satisfação dos usuários no que diz respeito aos Serviços de Informação ao Cidadão fornecidos pela Biblioteca Pública Municipal Josué Guimarães.

2 CONTEXTO DO ESTUDO

Nesta seção será apresentado um breve histórico da biblioteca pública selecionada para ser o alvo do estudo de caso, bem como alguns detalhes importantes referentes à sua localização, horário de atendimento da biblioteca, dados sobre o acervo, distribuição dos setores, atividades culturais realizadas no espaço da biblioteca e os serviços oferecidos à comunidade a ser atendida por esta instituição cultural.

2.1 BIBLIOTECA PÚBLICA MUNICIPAL JOSUÉ GUIMARÃES: UM BREVE HISTÓRICO

De acordo com fontes de informação pessoais, a história da BPMJG não foi registrada desde o seu início. Porém, sabe-se que em 1955 a Biblioteca Pública Municipal já se encontrava em funcionamento no antigo Departamento de Assistência e Instrução da Prefeitura de Porto Alegre, no edifício Intendente Montauray (prédio atualmente conhecido como Prefeitura Nova), no centro da cidade.

Em 1962, a biblioteca passa a ser administrada pela Seção de Cultura, da então Secretaria Municipal de Educação e Cultura (SMEC), transferindo-se a seguir para o Edifício do Instituto de Previdência e Assistência dos Servidores do Estado (IPASE).

No ano de 1978, a biblioteca muda-se para o Centro Municipal de Cultura, Arte e Lazer Lupicínio Rodrigues (sua atual sede), passando a integrar o novo complexo cultural, ocupando área de 640 metros quadrados, que acabara de ser inaugurado, junto ao Teatro Renascença, ao Atelier Livre da Prefeitura e à Sala Álvaro Moreyra.

Em 1986, mais exatamente na data de 11 de agosto, através do Decreto Municipal nº 8771, a biblioteca recebe o nome de Biblioteca Josué Guimarães. Onze dias depois, em 22 de agosto, é assinado um novo Decreto Municipal de nº8778 que determina o atual nome de Biblioteca Pública Municipal Josué Guimarães em homenagem ao escritor gaúcho falecido em 23 de março daquele mesmo ano.

Em 1988, com a criação da Secretaria Municipal da Cultura, a BPMJG passa a integrar a Coordenação do Livro e Literatura (CLL).

2.2 ESPAÇO INTERIOR DA BIBLIOTECA

Localizada no Centro Municipal de Cultura, Arte e Lazer Lupicínio Rodrigues na Av. Érico Veríssimo, nº 307, bairro Menino Deus no município de Porto Alegre, a BPMJG tem o seu horário de atendimento ao público de segunda a sexta-feira, das 9h às 19h sem fechar ao meio-dia e aos sábados das 14h às 18h, exceto nos meses de janeiro e fevereiro.

Além de sua sede, a BPMJG possui uma unidade ramal no Centro Administrativo Regional situado no bairro Restinga desde o ano de 2001, quando foi criada.

Atualmente, o acervo da biblioteca possui um total de 28.518 títulos e 37.216 exemplares¹ entre livros, obras de referência, periódicos, folhetos, DVDs e CDs. A coleção encontra-se distribuída nos setores de literatura para o público em geral, consulta local e assuntos gerais, acervo infanto-juvenil e recursos multimídia, que são os CDs e DVDs. Brevemente, será criado um espaço dentro da biblioteca que abrigará o acervo institucional de materiais produzidos e/ou editados pela Secretaria Municipal da Cultura de Porto Alegre.

A BPMJG ocupa três andares do Centro Municipal de Cultura. No subsolo encontra-se o setor que abriga o acervo de temática infantil e juvenil.

No andar térreo da biblioteca ficam as obras sobre assuntos gerais e algumas de consulta local e um expositor onde são colocadas geralmente as obras recém-adquiridas e incorporadas ao acervo já disponíveis para empréstimo e/ou consulta. Também ficam neste setor o balcão de atendimento da biblioteca, um armário guarda-volumes para os usuários e dois terminais de computador para consulta ao catálogo informatizado da biblioteca.

Ainda neste mesmo andar, existe uma sala onde fica o setor de processamento técnico dos materiais, onde também fica o setor administrativo da biblioteca, coordenado pela diretora que possui formação acadêmica em Biblioteconomia.

¹Dados de novembro de 2013 fornecidos pelo catálogo informatizado da Biblioteca.

No primeiro andar ficam as obras de referência (dicionários, enciclopédias, atlas, almanaques), os periódicos (revistas de diversos títulos e áreas, principalmente nacionais e três jornais diários de grande circulação em Porto Alegre), o acervo de literatura voltada para o público em geral, três terminais de computador para consulta ao catálogo informatizado da biblioteca e três microcomputadores à espera de instalação de internet para brevemente serem disponibilizados aos usuários.

Há também neste mesmo andar, duas coleções especiais: uma é a coleção de livros em língua japonesa, que é fruto da parceria com a cidade-irmã japonesa Nakazawa. O acervo de aproximadamente 900 livros foi inaugurado em 1996 e ainda não se encontra catalogado, servindo apenas como obras de consulta local. A outra é a coleção de alguns títulos famosos em *Braille*, voltados principalmente aos usuários que possuem incapacidade visual.

No primeiro andar também há mesas individuais e de grupo para fins de estudo, bem como um expositor de vidro onde ficam separadas as leituras obrigatórias para o vestibular da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS) aos usuários que buscam uma vaga nesta universidade pública.

A BPMJG oferece à população serviços de consulta local; cadastro de novos sócios; empréstimo domiciliar de diferentes tipos de materiais; alerta via e-mail ou telefone aos usuários com materiais atrasados; serviço de referência tradicional e virtual e também divulga as novidades no acervo aos usuários principalmente através do *blog* da biblioteca.

Entre as atividades culturais realizadas pela BPMJG estão a Feira de Troca de Livros de Porto Alegre, que ocorre anualmente no último domingo de setembro no Parque da Redenção. Este evento já passou por 12 edições desde sua criação em 2002. Além disso, o espaço interior da biblioteca é frequentemente utilizado para a realização de cursos e oficinas direcionados ao público.

2.3 SOFTWARE

O *software* utilizado para o gerenciamento informatizado da biblioteca é o Pergamum. Segundo informações de fontes pessoais, o referido *software* foi introduzido na biblioteca em meados do ano de 2007, substituindo o *software* Winisis, adotado pela instituição até aquele momento.

Desde setembro de 2010, a biblioteca realiza empréstimo domiciliar de maneira informatizada através do Pergamum. No momento, o catálogo *online* da biblioteca se encontra disponível somente na *Intranet*, mas brevemente estará disponível ao público pela *Internet*.

Esse acontecimento tornará possível aos próprios usuários renovarem ou reservarem itens de seu interesse de forma mais autônoma, sem precisar recorrer frequentemente aos atendentes da biblioteca.

3 REFERENCIAL TEÓRICO

Nesta seção será apresentada uma contextualização teórica que servirá de base ao desenvolvimento do presente trabalho. Nela consta um breve histórico das bibliotecas, desde os primórdios até os dias atuais, bem como sobre os Serviços de Informação ao Cidadão, apresentando sua definição, breve histórico e categorias de informações utilitárias elaboradas através de atividades e estudos feitos por profissionais atuantes em bibliotecas públicas.

3.1 BREVE HISTÓRICO DAS BIBLIOTECAS

Martins (1998, p.71) afirma que a biblioteca surgiu antes mesmo do livro e do manuscrito e a sua criação remonta à Antiguidade, onde as bibliotecas “minerais” eram compostas de tabuletas de argila, e as bibliotecas “vegetais” e “animais”, constituídas de rolos de papiro ou de pergaminho. Até a Renascença, as bibliotecas não estavam à disposição dos “profanos”, pois eram consideradas instituições mais ou menos sagradas às quais tinham acesso apenas os que faziam parte de uma certa “ordem, de um “corpo” igualmente religioso ou sagrado. A biblioteca foi assim, desde os seus primeiros dias até fins da Idade Média, um depósito de livros. Mais o lugar onde se escondia o livro do que o lugar onde se buscava fazê-lo circular e valorizá-lo.

Nestes tempos, a figura do “leitor”, tal como é concebida nos dias atuais, naturalmente não existia. Martins (1998) relata que os progressos de instrução foram lentos, mesmo entre as classes mais nobres. E a história revela que não foram muitos os grandes senhores medievais capazes de ler e escrever.

Em relação às bibliotecas originadas na Antiguidade, Martins (1998) observa o seguinte fato:

Entre as bibliotecas da alta Antiguidade, as mais apreciáveis foram as do Egito. Diodoro de Sicília conta que Osimandias, sucessor de Proteu e contemporâneo de Príamo, rei de Tróia, fundou a primeira biblioteca em Tebas, no Egito. No entanto, a mais famosa de todas as bibliotecas egípcias e também a mais famosa de toda a Antiguidade, foi a de Alexandria, em que se diz ter existido mais de setecentos mil volumes. (p.74).

A biblioteca de Alexandria era dividida em duas partes: quatrocentos mil volumes foram depositados num bairro da cidade chamado Brichium; a chegada de novos exemplares fez com que aumentasse para mais trezentos mil volumes que acabou por formar outra biblioteca num outro bairro chamado Serápio. Esta famosa biblioteca passou por três grandes incêndios, sendo o último o definitivo. A biblioteca mantinha em seu acervo manuscritos únicos de grande número de obras da Antiguidade que desapareceram no incêndio derradeiro.

Martins (1998) revela que na Grécia, a primeira biblioteca foi fundada por Pisístrato (560-527 a.C.). Tinha o caráter de biblioteca pública para os padrões da época e pretendia reunir as obras de Homero e outros poetas populares da época para realizar o que hoje chamaríamos uma primeira edição.

Aulo Gélío² (*apud* Martins, 1998), em seu livro “Noites Áticas” descreve que:

Os atenienses se empregaram com zelo para enriquecer a coleção dessa biblioteca e a aumentaram de maneira considerável. Quando a cidade de Atenas foi tomada por Xerxes, que a incendiou, todos os livros foram pilhados e transportados para a Pérsia. Depois de muitos anos, o rei Seleuco Nicator os devolveu para os atenienses. (p.77).

Milanesi (1998) relata que nas bibliotecas monásticas da Idade Média, determinadas obras ou cópias raras que pertenciam a um mosteiro costumavam despertar o interesse de alguns estudiosos que para lá se dirigiam, percorrendo longos caminhos a fim de conseguirem acesso ao códice precioso. Esses estudiosos amantes da leitura iam de mosteiro em mosteiro, atravessando a Europa em busca de uma obra.

Depois do papiro e do pergaminho, o papel se fixou como o novo suporte para a escrita. Esse fato desencadeou uma série de mudanças gradativas, pois era considerado mais barato que o pergaminho e isso acabou ocasionando a ampliação do uso da escrita. O livro, com as transformações da sociedade europeia na pré-Renascença, projetou-se como um instrumento fundamental para a circulação de ideias. De um bem para iniciados, caríssima

² Nome pelo qual é correntemente conhecido Aulus Gellius (125 d.C - 180 d.C.), gramático e compendiador latino do século II d. C. Foi autor da miscelânea *Noctes Atticae* (Noites Áticas). Disponível em: <[http://www.infopedia.pt/\\$aulo-gelio](http://www.infopedia.pt/$aulo-gelio)>. Acesso em: 16 abr. 2013.

propriedade de nobres e de ordens religiosas ricas, tornou-se um bem progressivamente mais acessível e de disseminação mais ampla.

Então, em meados do século XV, a imprensa de Gutenberg surgiu para incrementar o barateamento da produção de livros e a disseminação do conhecimento. Talvez tenha sido ela que conferiu ao papel a sua relevância. Esse novo suporte permitiu o aumento extraordinário de obras disponíveis. O raro e caro tornou-se mais acessível. O livro, que era acessível apenas ao clero e aos nobres, passou a ser utilizado por segmentos mais amplos da população.

Com isso, a proliferação de obras impressas determinou, também, a criação e ampliação de bibliotecas. Os livros não eram mais exclusividade dos mosteiros ou das cortes, mas espalhavam-se por outros setores da sociedade, veiculando ideias e divulgando novas informações.

3.1.1 Biblioteca Pública: alguns aspectos de seu surgimento

McGarry (1999) conta que a palavra “pública” provém do latim *publicus* que significa “do povo”, e em seus sentidos correspondentes, “geral”, “comum” ou “universal”. Considera-se que havia bibliotecas públicas na antiga Atenas, porém não se pode afirmar que eram públicas no sentido como é entendido atualmente.

O mesmo autor relata que a primeira biblioteca pública fundada em Roma foi obra de Asínio Pólio, um estadista e historiador romano. Dizia-se que Asínio Pólio tornou os talentos do homem como propriedade comum de todos. Não existe uma ideia clara sobre o quanto esse “todos” envolvia a população comum de Roma. Existe a suposição que o conceito de compartilhar informações registradas e torná-las disponíveis entre todos os indivíduos é algo que ainda não obteve êxito. McGarry (1999, p.116) ressalta que “[...] este ideal de compartilhar informações para o bem comum esteve submerso por mais de 1.800 anos após ter sido vagamente percebido e inicialmente expressado.” A liderança do desenvolvimento do ideal da biblioteca pública cabe aos Estados Unidos. Seus planejadores sociais beneficiaram-se da crença de Thomas Jefferson (1743-1826), terceiro presidente dos Estados Unidos. Segundo McGarry (1999), Jefferson alegava que “[...] uma democracia só sobrevive e

progride numa sociedade onde os cidadãos sejam satisfatoriamente educados e informados, a fim de que façam escolhas prudentes no ato de tomar decisões”.

Ainda de acordo com McGarry (1999, p.117), a biblioteca pública “[...] é a instituição que fornece serviço gratuito a toda população de uma comunidade, distrito ou região, sendo em geral financiada, no todo ou em parte, com recursos públicos.” Na verdade, o serviço da biblioteca pública não é grátis em seu sentido absoluto; é gratuito para a população no instante em que é prestado.

Moraes (1983) assegura que as bibliotecas públicas são “velhas como o mundo”, mas foi principalmente a partir do século XIX que elas começaram a se desenvolver. O mesmo autor observa que na Europa as bibliotecas públicas surgiram de cima para baixo, devido ao fato de que a criação destas instituições foi uma iniciativa dos burgueses para as camadas mais pobres da sociedade, enquanto nos Estados Unidos a situação teria sido bem distinta. Simultaneamente ao movimento europeu das ditas bibliotecas populares durante o século XIX, nos Estados Unidos surgiu um movimento bibliotecário que não era liderado pela elite filantrópica, mas organizado de maneira espontânea pelo próprio povo, que sentia a necessidade de instruir-se, de adquirir uma cultura que os faria ascender socialmente. Assim, as bibliotecas estadunidenses teriam surgido de baixo para cima, criadas por indivíduos que percebiam a necessidade de ler e que acreditavam que dessa forma iriam adquirir um instrumento fundamental para a luta pela vida.

Segundo Almeida Jr. (1997), o surgimento das bibliotecas públicas na metade do século XIX nos Estados Unidos derivou tanto das reivindicações do povo, quanto da necessidade de mão-de-obra especializada. Conclui que o seu surgimento também acabou originando certa apreensão por parte das classes privilegiadas, pois essas temiam que, a partir desse acesso à informação e em consequência disso, o povo fosse adquirindo mais instrução e acabasse por surgir uma série de contestações por parte da população menos favorecida. Por conta disso, os membros da elite constituíram a biblioteca pública como mais um aparelho direcionado para a manutenção da estabilidade e veiculador dos valores, propostas, normas e ideias que mais lhe convinham.

De acordo com Moraes (1983), as bibliotecas públicas estadunidenses tiveram mais êxito do que as bibliotecas públicas europeias. O autor confere esse sucesso das bibliotecas públicas americanas ao fato de essas terem surgido sem o que é chamado de “erro básico” das bibliotecas da Europa:

[...] a separação de bibliotecas para o povo e bibliotecas para as elites. Elas não eram, ali, doadas por uma classe como uma esmola a outra classe menos favorecida. Surgiram, como disse, de uma necessidade imprescindível, tal qual o serviço de água e esgoto ou a luz elétrica em todas as casas. (p.16).

Moraes (1983) também diz que na Inglaterra do século XIX, o burguês rico, imbuído de filantropia, com pena dos pobres, não podia deixar de compadecer-se ante a carência de “pão espiritual” na qual vivia o trabalhador. Esse fato leva a entender que as bibliotecas públicas na Inglaterra não surgiram pela iniciativa das pessoas que dela se beneficiariam, e sim pela iniciativa dos burgueses que desejavam promover-se pessoalmente frente a um determinado grupo da sociedade que possuía interesses em comum e também à população em geral.

Naquela época, existia uma inquietação por parte da elite inglesa em oferecer contribuições através dos serviços de biblioteca pública aos operários para o desenvolvimento de suas atividades, porém sem aceitar o fato de que as leituras consideradas “perigosas” pela elite pudessem vir a influenciar negativamente o pensamento coletivo dos operários, que eram o público alvo dessas bibliotecas públicas.

O mesmo autor alega que a eliminação da ideia humanitária da biblioteca pública europeia, vista como um “hospital de almas”, e a visão mais prática de sua função, como uma oficina de trabalho que procura atender ao cidadão na sua autêntica necessidade, e não oferece somente aquilo que uma elite considera certo para a sua formação, são as principais diferenças entre as bibliotecas dos Estados Unidos e da Europa.

3.1.2 A biblioteca pública hoje

Devido às constantes transformações do mundo contemporâneo ocorridas nos últimos anos, a biblioteca pública está tentando se adaptar às rápidas mudanças tecnológicas, a fim de se adequar às novas formas de suportes e fontes de informação oferecidas ao público surgidas no limiar do século XXI.

Medeiros (2012) resumidamente afirma que o foco atual das bibliotecas públicas, principalmente as estrangeiras, está voltado especialmente para as tecnologias da informação e comunicação (TICs) e para a inclusão digital e social dos usuários frente a esta nova plataforma.

A disseminação dessas tecnologias já causou e continua causando fortes mudanças na sociedade atual. As TICs modificaram a forma de expressão, os registros documentais, as instituições em geral e, principalmente, as pessoas e suas expectativas de adquirir informação e conhecimento.

A partir do advento da *Internet*, as pessoas foram se acostumando a buscar informações de maneira mais célere, a qualquer hora e em qualquer lugar. O usuário está cada vez mais exigente e nômade.

Para fazer frente a isso, Medeiros (2012) afirma que:

As bibliotecas públicas em diversos países concentram-se nesta nova empreitada ocupando papel importante para a sociedade. Exemplos são muitos e em diversos países, onde se percebe a busca pelo equilíbrio das funções tradicionais e das novas, influenciadas pelas TICs, visando atender a demanda social de nossa época. (p. 50).

Em alguns países desenvolvidos, há um movimento das bibliotecas públicas no sentido de fortalecer os laços com a comunidade. Grandes bibliotecas surgem com ofertas variadas de acervos, oferecendo diversas possibilidades de pesquisa e de lazer, possibilitando o acesso às mais diversificadas atividades culturais e educacionais e incorporando e explorando o que as TICs possuem de melhor.

Essas bibliotecas também atentam para o atendimento das populações menos privilegiadas, que encontram dificuldades de inclusão no mundo do

conhecimento. Para estes grupos são dirigidas diversas atividades com a finalidade de sua inclusão tanto digital quanto social. Dentre estas atividades ressalte-se o acesso aos equipamentos e às redes de informação, através de telecentros ou similares, bem como a capacitação do indivíduo através dos serviços voltados para a competência em informação.

Waller e McShane³ (2008 *apud* Medeiros, 2012) colocam o seguinte propósito a ser seguido pelas bibliotecas públicas em nossos dias:

No século XXI as bibliotecas públicas precisam do apoio de um ambiente político que reconheça o seu papel central na preservação e acesso à informação pública e à memória cultural, em todas as suas formas. O paradoxo da informação digital - reproduzível infinitamente, mas inerentemente instável – requer o uso sofisticado das tecnologias digitais e de redes. (p. 50).

Partindo para a realidade brasileira, Medeiros (2012) diz que a maioria das bibliotecas públicas ainda não assumiu integralmente suas diversas funções, em especial as relacionadas com a aproximação de suas comunidades e com a formação de cidadania.

Apesar de ser a instituição cultural mais presente nos municípios brasileiros, a biblioteca pública é conhecida por uma parcela pequena da sociedade, visto que as pessoas que frequentam este espaço normalmente apenas o fazem para desenvolver atividades escolares ou acadêmicas. A biblioteca ainda é vista pelo povo como um lugar procurado somente com a finalidade de realização de pesquisas ou leitura. Pouquíssimos tem conhecimento de que esta instituição apresenta a possibilidade de divulgar e realizar atividades culturais ou oferecer acesso orientado à *Internet*.

Este fato denota que a população em geral ainda não percebeu que pode contar com a biblioteca pública como um serviço público responsável por suprir a necessidade de informação, cultura e lazer da comunidade.

No entanto, a literatura especializada já vem assinalando, há muito tempo, a importância da aproximação com a comunidade, o que na prática

³ WALLER, V.; MCSHANE, I. Analysing the challenges for large public libraries in the twenty-first century: a case study of the State Library of Victoria in Australia. **First Monday**, Chicago, USA, v.13, n.12, dec. 2008.

ainda não se concretizou plenamente. Suaiden (1995) já defendia que as bibliotecas públicas precisavam voltar-se para as comunidades:

Na realidade, a biblioteca pública deve constituir-se, cada vez mais, em um centro convergente das aspirações comunitárias, ou seja, deve ter uma identificação muito grande com a comunidade e contribuir para resolver os problemas que são próprios à mesma comunidade. (p.20).

Medeiros (2012) alerta que as bibliotecas públicas brasileiras ainda aguardam o momento de seu reconhecimento, quando irão ocupar um papel fundamental na organização social. Esta situação já vem ocorrendo em diversos países, através da inclusão das bibliotecas públicas nas políticas públicas voltadas para a formação do cidadão.

Compete ao bibliotecário da biblioteca pública a importante tarefa de fortalecer seus laços com o cidadão, acolhendo usuários e não usuários, disponibilizando acervo preservado e organizado, com acesso local e remoto, promovendo atividades culturais e educativas e, também, oferecendo informações de melhoria do dia a dia, fortalecendo o sentido de pertencimento e abrindo a instituição para as atividades comunitárias. Enfim, participando de maneira essencial da inclusão do indivíduo na sociedade, através do caminho mais nobre, que é o conhecimento adquirido através da informação.

3.2 SERVIÇO DE REFERÊNCIA E INFORMAÇÃO

De acordo com Grogan (1995), o serviço de referência é a assistência efetivamente prestada ao usuário que necessita de informação.

Especialmente em bibliotecas públicas, o SRI se apresenta como o espaço onde é estabelecida a relação entre o usuário e a informação. Este serviço pode e deve ser considerado como o serviço-fim da biblioteca pública, pois é nele que se concretiza todo o trabalho da referida instituição cultural.

Macedo⁴ (1990 *apud* ALMEIDA JR., 2013) propõe a seguinte conceituação sobre SRI:

⁴ MACEDO, Neusa Dias de. **Princípios e reflexões sobre o Serviço de Referência e Informação**. Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação, São Paulo, v.23, n.1/4, p.9-37, jan./dez. 1990.

Um recorte do todo da biblioteca, com pessoal, arquivo, equipamento, metodologia própria para melhor canalizar o fluxo final da informação e otimizar o seu uso, por meio de linhas de atividades. Momento em que o acervo de documentos existente na biblioteca vai transformar-se em acervo informacional, tendo o bibliotecário de referência como o principal interpretador. Enfim, é o esforço organizado da biblioteca toda, no seu momento fim, quando o SRI representa a biblioteca funcionando na sua plenitude para o público. (p. 54).

Este conceito, surgido entre o final dos anos 60 e início dos anos 70, pretende encaixar-se à inserção da função informativa nas bibliotecas públicas. A preocupação desta instituição cultural passa a ser direcionada para a informação, exigindo mudanças de posturas e comportamentos.

Almeida Jr. (2013, p.15) afirma que “[...] até hoje o Serviço de Referência e Informação não foi plenamente considerado importante pelas bibliotecas públicas brasileiras [...]”. Por isso é que geralmente o SRI em bibliotecas públicas é uma tarefa designada somente aos auxiliares de biblioteca, que muitas vezes não estão preparados para executá-la. Os bibliotecários ainda costumam ficar apenas com a responsabilidade pelas atividades de aquisição, processamento técnico e administração.

A falta de um bibliotecário de referência que serve como um mediador entre a informação e o usuário com o intuito de satisfazer as necessidades informacionais deste último, pode acarretar algumas falhas na busca da informação solicitada pelo usuário. Por isso a importância da presença deste profissional qualificado e devidamente preparado nas bibliotecas públicas, onde se pressupõe que sejam atendidos todos os cidadãos.

O SRI, mesmo quando não existe na biblioteca pública um setor específico para a sua execução, é desempenhado principalmente no setor de balcão de empréstimo/atendimento que por muitos usuários é considerado como o “cartão de visitas” da biblioteca. É este o setor que os usuários recorrem para suprir suas necessidades informacionais, seja em relação a um livro que precisam encontrar no acervo ou até mesmo para buscar informações sobre o horário de atendimento da biblioteca e os demais serviços oferecidos.

O Serviço de Referência e Informação possui várias formas que permitem sua plena execução nas bibliotecas públicas, por exemplo: realizar cadastro de novos usuários, disponibilizar o regulamento da biblioteca, auxiliar o usuário na busca de materiais no acervo da biblioteca, informar a data de devolução de materiais, entre outros. É possível notar que essas atividades são desempenhadas em sua maioria no balcão de empréstimo/atendimento da biblioteca pública, onde funcionários mesmo não preparados adequadamente se esforçam ao máximo para suprir as necessidades de informação proferidas pelos usuários.

O Serviço de Informação ao Cidadão, que será abordado na subseção posterior, também é considerado como uma forma mais ampliada do Serviço de Referência. O SRI é um “canal” por onde o SIC pode ser viabilizado, visto que este último busca atender os usuários reais e potenciais da biblioteca pública no suprimento de informações utilitárias que estão sempre presentes no cotidiano das pessoas.

3.2.1 Serviços de Informação ao Cidadão (SICs)

De acordo com Figueiredo (1996, p. 107), Serviço de Informação para a Comunidade (Cidadão) é “[...] uma provisão especial de serviço para aquelas pessoas, na comunidade local, que têm acesso limitado às fontes que podem auxiliar na solução dos problemas do dia-a-dia.”

É importante ressaltar que, para uma biblioteca pública poder oferecer este tipo de serviço, deve ampliar o seu Serviço de Referência, buscando atingir aqueles grupos sociais mais necessitados de apoio, inclusive conduzir o usuário às agências que podem auxiliá-lo, realizando assim o que se chama na língua inglesa estadunidense de *referral*, isto é, a biblioteca pública servindo de “ponte” entre diferentes instituições e os usuários.

A mesma autora assegura que a realização desta tarefa comprova o papel social da biblioteca pública, em uma sociedade em constante transformação. Atender o anseio da comunidade no que diz respeito às suas necessidades informacionais é uma forma de a biblioteca manter-se atenta às

transformações políticas e sociais, atuando como um organismo vivo que acompanha essa evolução.

Ao prestar esse serviço, a biblioteca pública passaria a servir não apenas aos indivíduos alfabetizados e estudantes que a procuram, mas a uma grande massa que não tem conhecimento sequer do que seja uma biblioteca, para os quais a informação passa a ter um significado real, o alcance de uma solução, a obtenção de um benefício social.

A *International Federation of Library Associations and Institutions* (IFLA)⁵ (1994, *online*) através do Manifesto sobre bibliotecas públicas revela que: “Os serviços da biblioteca pública devem ser oferecidos com base na igualdade de acesso para todos, sem distinção de idade, raça, sexo, religião, nacionalidade, língua ou condição social.” Assim sendo, a biblioteca pública pode funcionar como um centro local de informação, tornando prontamente acessíveis o conhecimento e a informação de todos os gêneros para a população como um todo.

Conforme Suaiden (1995) é de fundamental importância que a implantação dos serviços de informação ao cidadão nas bibliotecas públicas esteja baseada em metodologias que permitam conhecer as necessidades de informação de uma comunidade. Até porque este serviço, que entende a informação como um produto de primeira necessidade, é tão essencial quanto os serviços de água, luz, esgoto que são oferecidos ao cidadão, porém com um diferencial: os SICs podem ser disponibilizados de forma gratuita a todo e qualquer membro da sociedade, o que faz e o que não faz uso da biblioteca pública.

O mesmo autor também diz que este serviço é o mais valioso instrumento de que a biblioteca pública dispõe para atender eficientemente a seus usuários, podendo chegar a ser o meio mais eficaz de atração e conquista dos usuários reais e potenciais, logrando seu principal objetivo: o serviço ao cidadão.

⁵ *INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS*. Manifesto da IFLA/UNESCO sobre bibliotecas públicas. 1994. Disponível em: <<http://archive.ifla.org/VII/s8/unesco/port.htm>>. Acesso em: 19 abr. 2013.

3.2.2 Categorias dos SICs

Segundo Almeida Júnior (1997, p.63), “[...] a informação é necessária para que a pessoa possa exercer seus direitos de cidadão. A cidadania não existe sem informação.”

Visto que a informação atinge todos os segmentos da sociedade, principalmente através dos meios de comunicação em massa, como o rádio e a televisão, vale ressaltar que a biblioteca pública, ao trabalhar com a informação, poderá também estar presente na comunidade, independente desta ser formada por leitores ou pessoas não alfabetizadas.

Uma pesquisa realizada pela bibliotecária Ana Maria Athayde Polke na década de 70 (*apud* SUAIDEN, 1995, p. 57) foi direcionada em grande parte ao estudo da informação utilitária, categorizando-a em seus aspectos fundamentais, a saber:

- a) **Saúde:** problemas de assistência médica e hospitalar, como, onde e a quem recorrer para a solução dos problemas referentes à saúde, planejamento familiar, prevenção de doenças, vacinação;
- b) **Emprego:** problemas para obter trabalho, estabilidade ou flutuação, agências, conciliação das atividades fora de casa com as tarefas domésticas;
- c) **Legislação:** problemas para a obtenção de documentos, conhecimento de direitos e deveres legais, assistência jurídica, existência de associações de moradores, aposentadoria e obtenção de benefícios;
- d) **Educação:** problemas de vagas escolares, abandono da escola, reprovação, alfabetização de adultos, formação profissional, obtenção de bolsas, orientação sexual, educação para adultos, (trabalhos manuais, artesanais);
- e) **Lazer:** problemas relacionados com o tempo livre, quais são os horários preferidos para distração, obstáculos ao lazer, papel da televisão e do rádio, leitura para o lazer (o que, como e para que ler);
- f) **Moradia:** problemas de posse da terra, aluguel, invasão de terras, serviços de água, esgoto e luz, condições da residência, vizinhança.

Esses aspectos categorizados foram baseados na pesquisa realizada pela referida bibliotecária com a comunidade atendida por uma biblioteca situada em um bairro periférico de Belo Horizonte, em Minas Gerais. Ela procurou arrolar as necessidades informacionais mais solicitadas pelos usuários, a fim de elaborar o modelo apresentado acima.

Este modelo pode servir de base aos gestores de biblioteca pública para tomar conhecimento das categorias dos SICs para fins de implantação do

mesmo em suas instituições. Logicamente, é muito importante salientar que antes da implementação, é fundamental buscar informações diretamente com a comunidade de usuários e não usuários a ser atendida, a fim de coletar as opiniões das pessoas a respeito de suas necessidades informacionais habituais. Isso pode ser feito através da realização de pesquisa e levantamento das necessidades da comunidade, como fez a bibliotecária.

Na Biblioteca Pública Municipal localizada na cidade de Londrina, no Paraná, existe um projeto denominado PSIU - Projeto de Serviços e Informações Utilitárias, implantado em 1994. O projeto reúne informações sobre utilidade pública, cultura, lazer, serviços e dados estatísticos sobre a referida cidade.

Este projeto foi idealizado devido à preocupação da biblioteca com a dificuldade das pessoas, residentes ou não residentes da cidade, em obter informações de cunho utilitário que pudessem suprir suas necessidades de informação mais imediatas.

Assim como foi feito pela bibliotecária Ana Maria Polke em Belo Horizonte nos anos 70, Gléria e Alves Filho (2000, p.128-129) apresentaram a categorização elaborada para a Biblioteca Pública Municipal de Londrina em relação às informações utilitárias, que foram incluídas em um banco de dados distribuídas nos assuntos a seguir:

- a) **TURISMO:** Nomes, endereços, telefone, URL e e-mail de hotéis, restaurantes e pontos turísticos de Londrina, entre outras informações ligadas ao tema;
- b) **CULTURA:** Agenda de eventos e opções culturais (teatros, museus, bibliotecas, etc.), programação de cinema e informações sobre órgãos e entidades ligadas à cultura,
- c) **UTILIDADE PÚBLICA:** obtenção de documentos, localização e atribuições de órgãos públicos, serviços de saúde, segurança, comunicação, cursos profissionalizantes, entidades assistenciais, serviços 24 horas, locadoras de veículos, relação de autoridades etc.;
- d) **BIBLIOTECA PÚBLICA:** funcionamento, serviços prestados, indicadores econômicos;
- e) **LONDRINA:** histórico e perfil atual (textos, fotos e dados estatísticos).

Procedendo desta forma, o projeto atende às mais variadas faixas de público, de todas as classes sociais, incluídos aqueles de menor poder aquisitivo e com dificuldades para obtenção de informações.

3.2.3 Breve histórico dos SICs em bibliotecas públicas

Em meados da década de 60 do século passado na Inglaterra e nos EUA, surgiu um novo serviço desenvolvido pelas bibliotecas públicas, que até então não havia sido explorado: o serviço de informação utilitária.

Este serviço se constituiu através do trabalho com a informação voltada para o público, visando atender e procurar resolver as demandas de informação do cotidiano de cada cidadão e da comunidade em geral.

Desde então, a informação passou a ser vista como um elemento disseminador de um serviço de utilidade pública pelas bibliotecas. De acordo com Barros (2002):

Nesta nova perspectiva de prestação de serviço social, o suporte livro, bem como o texto impresso torna-se prescindível, ao passo que a ferramenta indispensável para consolidar este novo trabalho é a informação de utilidade pública contida em catálogos, listas e banco de dados a serviço da comunidade. (p.120).

Através desta nova perspectiva foram criados, nos EUA e na Inglaterra, os chamados Centros Referenciais. Trata-se de um espaço especializado, preparado e devidamente equipado a fim de suprir as necessidades e as demandas de informação diária da comunidade atendida.

Campello (1998) alega que os SICs, desenvolvidos nos EUA e Europa, inspiraram-se nos *Citizens' Advice Bureaux* (CABx), criados pelo governo britânico durante a II Guerra Mundial. Esses centros se incumbiam de auxiliar as pessoas a resolverem problemas relacionados à guerra, tais como localizar parentes desaparecidos, interpretar regulamentos de emergência, auxiliar famílias separadas. Alguns desses CABx foram instalados em bibliotecas e com o término do conflito continuaram a fornecer informações para resolver problemas não associados diretamente à guerra. Com o passar dos anos, diversificaram sua oferta de informações para incluir serviços públicos, lazer e informações sobre turismo.

Nos EUA, também foi criado um serviço similar ao dos britânicos na mesma época, chamado de *Veterans' Information Centers*, que consistia em disponibilizar informações que auxiliassem os combatentes que regressavam da guerra a resolverem problemas relacionados, principalmente, com reabilitação e retreinamento.

Campello (1998) ainda revela que, apesar da classe bibliotecária nos Estados Unidos ter estado envolvida durante muito tempo com o provimento de informação para todos os cidadãos (alfabetizados), através de serviços como carros-biblioteca, bibliotecas sucursais, coleções especiais para populações de imigrantes e outros, a ideia de procurar unir os serviços de informação comunitária às atividades das bibliotecas públicas naquele país surgiu somente no início da década de 60. Foi motivada pela comprovação de que apenas uma minoria da população, representada por uma elite com melhor nível educacional, utilizava os serviços das bibliotecas públicas, onde havia muitas restrições ao acesso às informações por grupos de indivíduos de menor poder aquisitivo.

Os SICs foram então adaptados de maneira variada a fim de atender aos novos clientes. Algumas bibliotecas organizaram coleções especiais, voltadas para a história e a tradição de grupos específicos dentro da comunidade, apenas reproduzindo um procedimento já utilizado para atendimento a determinados grupos étnicos; outro modelo antevia o envolvimento da equipe da biblioteca nas atividades e eventos da comunidade e, mutuamente, a participação dos moradores da comunidade nas decisões da biblioteca. Também houve a criação de pequenas unidades de informação que visavam atender a comunidades menores do que aquelas atendidas por sucursais e que, buscando desviar-se do estereótipo de biblioteca, forneciam serviços convencionais às necessidades peculiares de cada comunidade. O quarto modelo incluía serviços projetados com o intuito de facilitar para os usuários a identificação de recursos informacionais externos à biblioteca, que fossem apropriados para a solução de problemas de diversos tipos. Nestes serviços, chamados de information & referral services, o foco estava centrado na utilização de recursos externos, especialmente representados por órgãos governamentais e agências de serviços.

Na Grã-Bretanha, estes serviços também se desenvolveram a partir dos anos 60, após a constatação de que os problemas das pessoas não poderiam ser solucionados com um mero fornecimento de informações. Para aperfeiçoar esta atividade de referência, os britânicos constituíram um serviço tendo por base o aconselhamento, a ação e a educação comunitária. Como a maioria

das localidades do país já contava com bons serviços de informação, as bibliotecas tiveram a oportunidade de desenvolver seus serviços de maneira mais seletiva, buscando determinar de forma satisfatória sua função no conjunto de serviços oferecidos.

Esses serviços se apresentam como uma nova proposta à biblioteca pública na medida em que almejam fornecer informação utilitária aos usuários. Pondo isso em prática, as bibliotecas públicas terão a capacidade de aumentar o seu público usuário, incluindo pessoas não alfabetizadas ou mesmo aquelas que sabem ler, mas não gostam. Barros (2002) ressalta que:

A grande vantagem da biblioteca pública de trabalhar com a informação e não apenas com seus suportes é a possibilidade de ampliar seu público, pois não condiciona a utilização de seu acervo, mas trabalha seu potencial informativo a toda comunidade. (p. 123).

O serviço de informação utilitária nos EUA possuía por definição, conforme Suaiden (1995, p.69), “[...] um sistema de informação e assessoramento cívico, praticado por voluntários procedentes de diferentes formações profissionais.”

Portanto, as bibliotecas públicas transformaram sua tradicional função informativa em uma ação mais adequada e mais próxima das necessidades informacionais cotidianas das pessoas. Barros (2002, p.122) afirma que “[...] a função informacional incorporada pelas bibliotecas públicas não foi uma atitude planejada para atrair o público ou para divulgar os serviços já prestados para a comunidade, mas foi a solução que a biblioteca encontrou para se mostrar útil socialmente.”

As bibliotecas estadunidenses desenvolveram este serviço não somente para atender uma nova e específica demanda da sociedade, mas principalmente, com o intuito de transformar a biblioteca pública, sua forma de atuação, desempenho e valorização social. Este fato acabou destacando a relevância da informação como vital para o cidadão.

Campello (1998) relata que o Manifesto da UNESCO para as Bibliotecas Públicas influenciou os chamados serviços de informação para a comunidade (*community information services*) que se desenvolveram principalmente nos EUA e em alguns países da Europa. O Manifesto, lançado em 1949 e revisto

na década de 70, ressaltava, entre outros aspectos, a necessidade de que as bibliotecas públicas implantassem serviços voltados para todos os membros da comunidade, sem nenhum tipo de distinção, para serem utilizados de maneira livre e em igualdade de condições por todos os cidadãos.

De forma implícita, o Manifesto sugeria que as bibliotecas públicas tratassem de abandonar seu estilo tradicional, que consistia em servir somente à parcela da população que domina a leitura, e passassem a atender efetivamente a uma clientela que, por suas deficiências socioeconômicas e culturais, depende principalmente da comunicação oral para obter informação. Assim, o conceito de informação utilitária engloba a dimensão da oralidade, que, por consequência, implicará na seleção das fontes a serem usadas.

Campello (1998) também expõe o fato de que o conceito de informação à comunidade, ou ao cidadão, ou informação utilitária, sempre esteve relacionado à ideia de atender a populações de baixa renda, que não possuem fácil acesso à informação. Foi denominada por alguns autores de “informação para a sobrevivência”, uma vez que são consideradas as mais relevantes e básicas para esses usuários, auxiliando-os a resolverem situações frequentes do cotidiano, tais como: identificar oportunidades de emprego, conhecer seus direitos como cidadãos, utilizar um serviço público, dentre outras. No momento de admitir a responsabilidade de incluir no universo de seus usuários aquelas pessoas que de forma trivial não têm sido atendidas por esse tipo de instituição – até então os chamados não usuários – a biblioteca pública adquiriu também uma nova postura, ocasionando uma maior aproximação com o usuário, que acabou por influenciar positivamente o modelo de atendimento da biblioteca tradicional.

Apesar da abundância de informações, a maioria das pessoas possui certa dificuldade em localizá-las e utilizá-las, levando em conta a complexidade da diversidade do ambiente informacional que estamos vivenciando.

O conceito de informação à comunidade também permanece vinculado à ideia de que o atendimento à clientela deve ser executado de forma abrangente no processo, auxiliando para que o usuário se transforme no sujeito da ação. Isto denota que a implementação de um SIC deve contar, em todas as suas

fases, com a participação efetiva dos membros da comunidade para a qual será planejado.

4 METODOLOGIA

Neste trabalho foi aplicada a metodologia de abordagem quali-quantitativa com o intuito de verificar as características dos serviços oferecidos pela Biblioteca Pública Municipal Josué Guimarães com foco nos serviços de informação ao cidadão, bem como averiguar a percepção dos usuários dessa biblioteca, principalmente em relação a este tipo de serviço. Gil (1991) afirma que a pesquisa deve ser baseada no objetivo geral da mesma. Por conta dessa afirmativa, a pesquisa apresentada neste trabalho tem caráter exploratório.

A pesquisa exploratória, segundo Gil (1991, p.45), “[...] tem por objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito [...]”. Por isso, seu planejamento deve ser bastante flexível, de forma que torne possível a consideração dos mais variados aspectos relativos ao fato estudado.

De acordo com Marconi (1999, p. 87), da pesquisa exploratória pode-se obter “[...] descrições tanto quantitativas quanto qualitativas do objeto de estudo [...]”. Para realizar tal tarefa, o pesquisador deve conceituar as inter-relações entre as propriedades do fenômeno, fato ou ambiente a ser observado.

4.1 TIPOLOGIA DE PESQUISA

A pesquisa de caráter exploratório escolhida pertence à modalidade denominada estudo de caso. Nas palavras de Yin⁶ (2005, p.32 *apud* GIL, 2009, p.7), “[...] é uma investigação empírica que investiga um fenômeno contemporâneo dentro de seu contexto, especialmente quando os limites entre o fenômeno e o contexto não estão claramente definidos.” Gil (2009) aponta algumas características essenciais referentes ao estudo de caso:

a) é um delineamento de pesquisa; [...]

⁶YIN, Robert K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.

- b) preserva o caráter unitário do fenômeno pesquisado;[...]
- c) investiga um fenômeno contemporâneo;[...]
- d) não separa o fenômeno do seu contexto;[...]
- e) é um estudo em profundidade;[...]
- f) requer a utilização de múltiplos procedimentos de coleta de dados.[...] (p.7)

Além das características acima apresentadas, o estudo de caso proporciona ao investigador um conhecimento da realidade do ponto de vista pessoal dos sujeitos envolvidos na pesquisa. Esta prerrogativa possibilita que o investigador possa identificar contradições e conflitos do grupo de indivíduos participante do estudo.

O estudo de caso realizado no contexto de estudo deste trabalho, buscou verificar a satisfação dos usuários da Biblioteca Pública Municipal Josué Guimarães a respeito dos serviços de informação ao cidadão, identificando as características deste tipo de serviço, bem como a percepção dos usuários sobre sua importância.

4.2 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

Para realizar o estudo de caso, foram selecionados dois tipos de instrumento de coleta de dados frequentemente utilizados em estudos de caso. Primeiramente o questionário (APÊNDICE A), que foi oferecido a todas as pessoas que se mostraram dispostas a participar da pesquisa no momento da abordagem.

Para compreender o termo “questionário”, Marconi e Lakatos (1999, p. 100) estabeleceram o seguinte conceito: “[...] é um instrumento de coleta de dados constituído por uma série ordenada de perguntas, que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do entrevistador”.

O questionário costuma proporcionar contato com um número expressivo de pessoas, além de economizar o tempo do pesquisador e do respondente. Uma de suas desvantagens se encontra na recusa de algumas pessoas em participar da pesquisa, seja qual for o motivo.

Também foi realizada uma entrevista com a profissional responsável pela biblioteca que buscou saber, além de outras questões, se a biblioteca

oferece algum tipo de serviço de informação ao cidadão, a fim de suprir as necessidades informacionais que surgem no cotidiano das pessoas.

Ao conceituar o termo “entrevista”, Marconi e Lakatos (1999, p. 94) apresentam o seguinte: “[...] é um encontro entre duas pessoas, a fim de que uma delas obtenha informações a respeito de determinado assunto, mediante uma conversação de natureza profissional.” A entrevista é um instrumento bastante utilizado para fins de coleta de dados ou para auxílio no diagnóstico ou no tratamento de um problema social.

O tipo de entrevista escolhido para esta pesquisa é chamada de padronizada ou estruturada. Nela, o entrevistador tem a possibilidade de seguir um roteiro estabelecido de forma prévia. Uma das desvantagens da entrevista é o fato de que se costuma levar muito tempo para elaborá-la e, dependendo do número de perguntas e de pessoas a serem entrevistadas, o tempo de aplicação também se estende.

Portanto, o questionário e a entrevista são instrumentos de coleta de dados que buscam fornecer subsídios a fim de elucidar o posicionamento dos sujeitos participantes do estudo em relação ao assunto abordado na pesquisa, neste caso, os serviços de informação ao cidadão fornecidos na Biblioteca Pública Municipal Josué Guimarães.

4.3 AMOSTRA DA PESQUISA

Para selecionar a amostra, coletaram-se informações estatísticas da biblioteca fornecidas pelo *software* Pergamum, considerando a quantidade aproximada de usuários que utilizam os serviços da biblioteca semanalmente.

A partir desta quantidade aproximada de 150 usuários, decidiu-se estabelecer uma amostra de 20% desse número, resultou em um total de 30 pessoas que participaram da pesquisa através de um dos instrumentos de coletas de dados utilizados para realizá-la.

Assim sendo, os sujeitos deste estudo de caso foram os usuários reais da Biblioteca Pública Municipal Josué Guimarães que costumam frequentar periodicamente a unidade de informação a fim de utilizar seus serviços.

Os sujeitos da pesquisa foram selecionados aleatoriamente, desde que concordassem em responder ao questionário por livre e espontânea vontade.

A pesquisa também abarcou uma entrevista previamente estruturada que foi concedida pela diretora da biblioteca a fim de buscar a opinião da profissional sobre o tema abordado.

4.4 PROCEDIMENTOS DE COLETA DOS DADOS

A aplicação dos questionários aconteceu entre os meses de agosto e setembro do corrente ano nas dependências da Biblioteca Pública Municipal Josué Guimarães. A coleta de dados ocorreu no turno da tarde e no início do turno da noite, visto que durante a semana a biblioteca permanece aberta ao público até às 19h.

Porém, antes da aplicação do questionário foi necessário solicitar autorização à diretora da biblioteca alvo do estudo de caso.

A entrevista com a bibliotecária responsável foi realizada em setembro após a aplicação dos questionários, mediante prévio agendamento, sendo gravada com o consentimento prévio da entrevistada.

Para tanto, foi elaborado e apresentado um Termo de Consentimento Livre e Esclarecido solicitado pela universidade antes da realização da entrevista para que a pessoa entrevistada ficasse ciente dos objetivos do estudo, procedimentos, benefícios, riscos e sigilo que o instrumento de coleta de dados pudesse vir a oferecer.

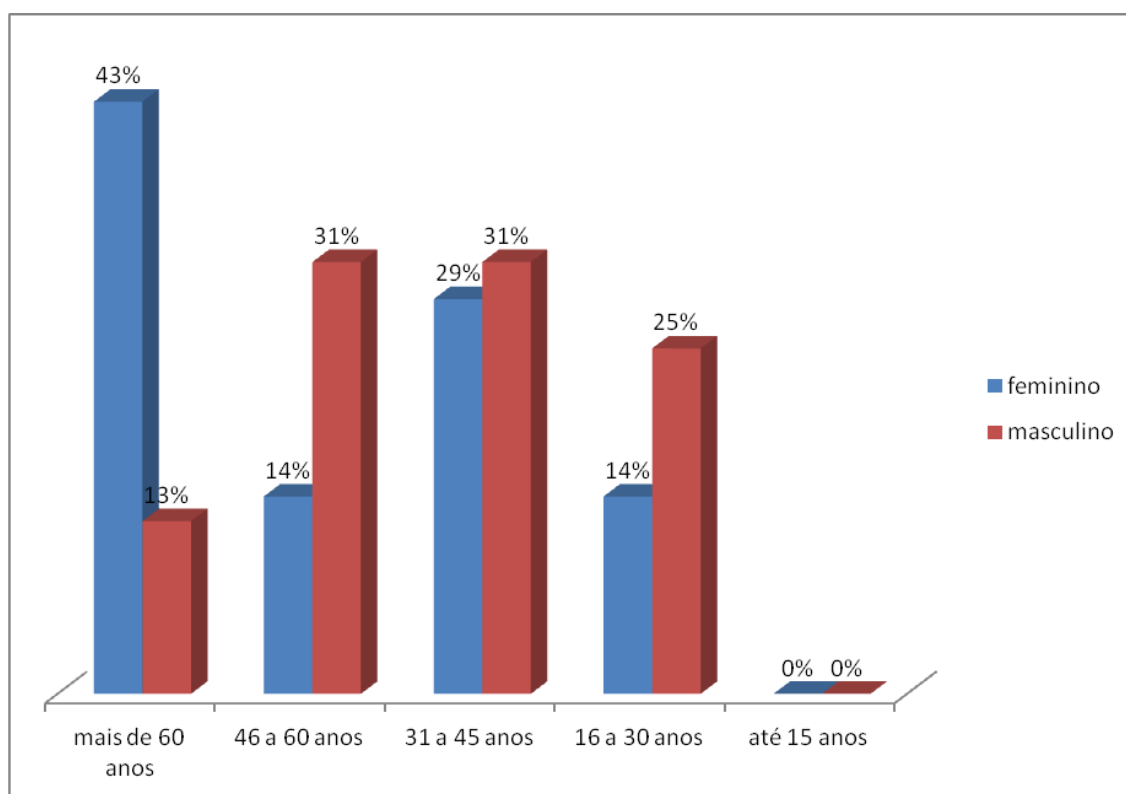
5 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

Nesta seção os dados dos 30 questionários respondidos se encontram apresentados em forma de gráficos, o que permite uma adequada visualização para fins de análise e compreensão dos resultados. Alguns gráficos possuem intersecções atribuídas a questões em que o respondente podia marcar mais de uma alternativa.

5.1 GÊNERO E FAIXA ETÁRIA

No gráfico a seguir, buscou-se unir os dados das duas primeiras perguntas do questionário a fim de facilitar sua compreensão e análise:

Gráfico 1 - Gênero e Faixa Etária

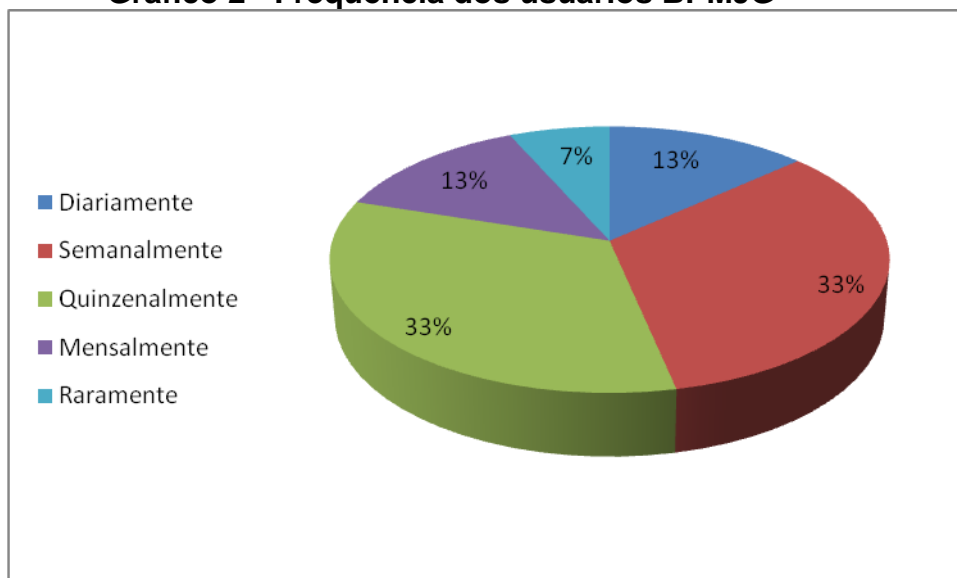


Fonte: Elaborado pelo autor

O resultado indica que a maioria dos respondentes é do sexo feminino na faixa etária de mais de 60 anos (43%) que é inverso aos pertencentes ao sexo masculino da mesma faixa etária que neste caso é a minoria (13%). A maioria dos respondentes do sexo masculino está na faixa etária de 31 a 45 anos e 46 a 60 anos, portanto empatados em 31%. Observa-se também que nenhum dos respondentes possui menos de 15 anos de idade.

5.2 FREQUÊNCIA DE USUÁRIOS DA BPMJG

No gráfico apresentado abaixo, encontra-se a frequência de utilização da biblioteca pelos usuários reais que participaram da pesquisa:

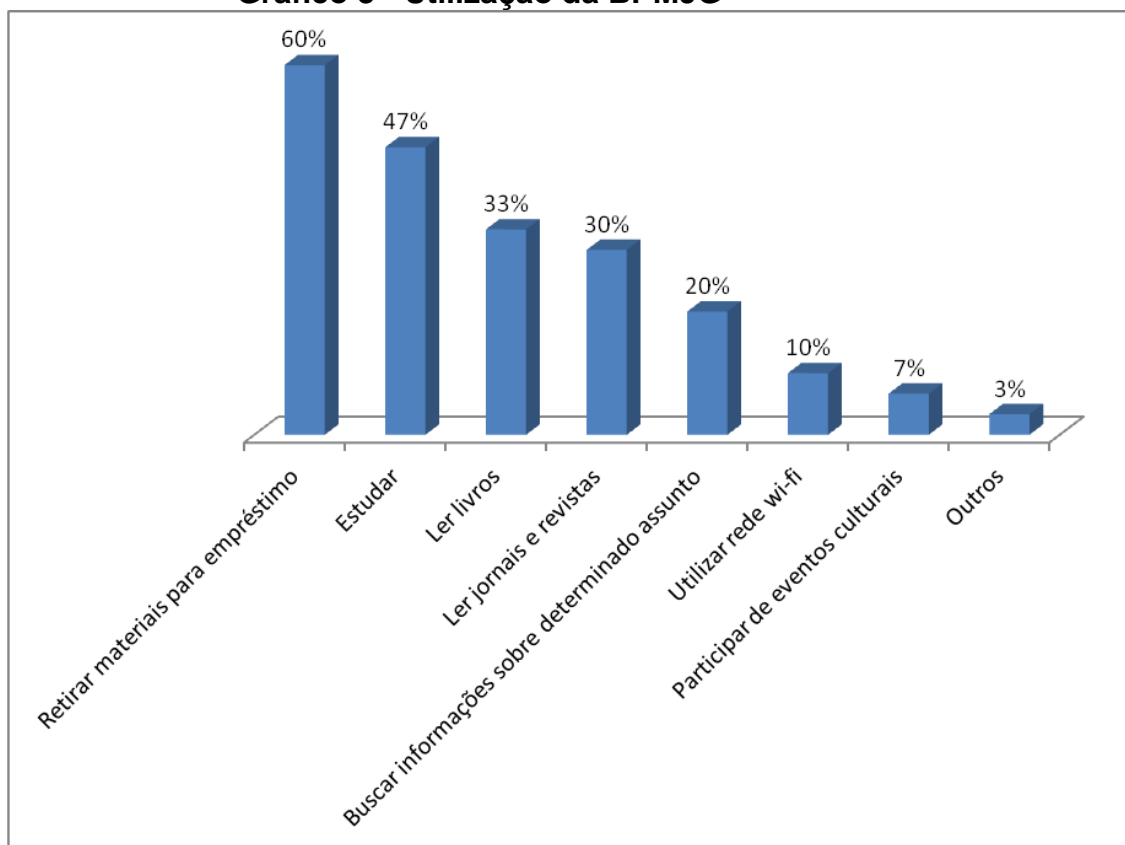
Gráfico 2 - Frequência dos usuários BPMJG

Fonte: Elaborado pelo autor

Como a pesquisa foi aplicada somente aos usuários reais, nota-se no gráfico que a maioria dos respondentes utiliza a biblioteca semanalmente e quinzenalmente (33%). A frequência diária e mensal de usuários ficou empatada em 13%. E apenas 7% dos respondentes utilizam a biblioteca raramente.

5.3 UTILIZAÇÃO DA BIBLIOTECA

Esta questão referente à finalidade de utilização da biblioteca proporcionava aos respondentes marcar mais de uma alternativa, por isso há intersecções entre as respostas fornecidas. Para um adequado esclarecimento, está representada no gráfico a seguir:

Gráfico 3 - Utilização da BPMJG

Fonte: Elaborado pelo autor

A representação gráfica permite constatar que a alternativa mais assinalada pelos usuários é “Retirar materiais para empréstimo domiciliar” (60%). A opção “Estudar” ficou em segundo lugar com 47%, seguida de “Ler livros” (33%), “Ler jornais e revistas” (30%). A busca sobre um determinado assunto só foi marcada por seis respondentes (20%). A utilização de rede wi-fi oferecida no espaço da biblioteca é feita apenas por três usuários (10%), bem como a participação em eventos culturais da BPMJG em que somente dois usuários assinalaram como finalidade de utilização da biblioteca. A opção “Outros” foi marcada apenas por um respondente.

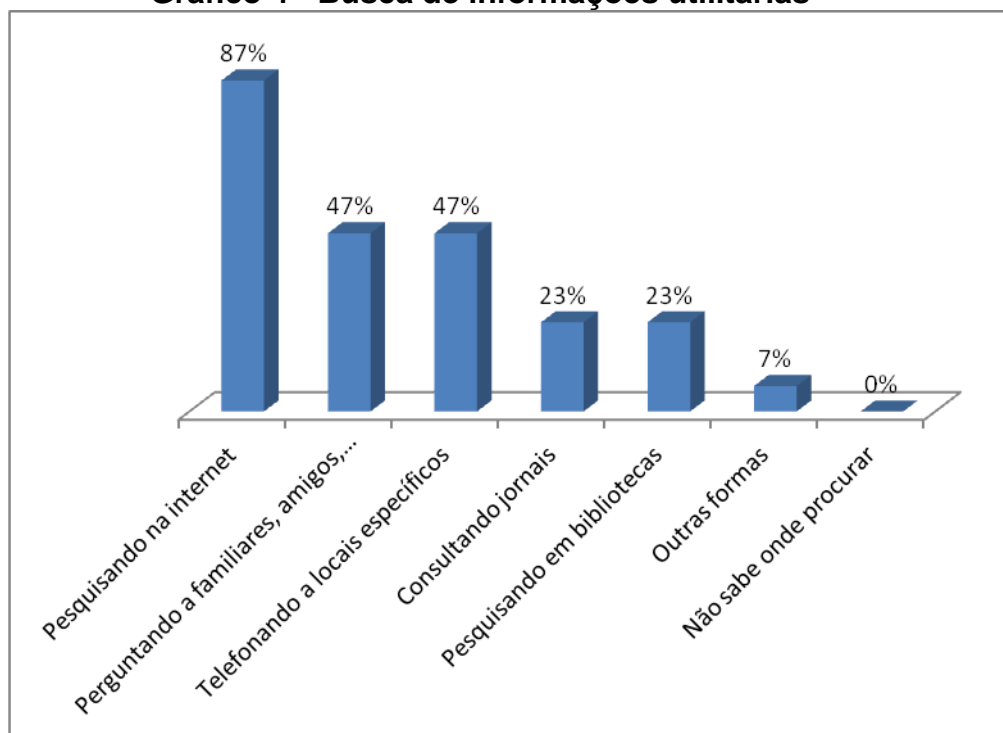
Observa-se que a BPMJG, bem como as demais bibliotecas públicas, ainda é procurada pela maioria dos usuários principalmente para empréstimo domiciliar de livros. A partir disso, percebe-se que a biblioteca pública continua desempenhando seu papel tradicional na sociedade, que é o mais conhecido pela população.

As outras formas de utilização da biblioteca pública que vêm logo em seguida como alternativas mais marcadas pelos respondentes são: estudar, ler livros, ler jornais e revistas. Essas opções, ainda nos dias de hoje, permanecem como as principais finalidades de utilização da biblioteca pública.

Nesta mesma questão também foi verificado que a utilização de rede *wi-fi* (*Internet* sem fio) e a participação em eventos culturais foram as alternativas menos marcadas pelos pesquisados. Isso se deve ao fato de que a maioria das pessoas ainda não tomou conhecimento que atualmente a biblioteca pública pode oferecer esses serviços mais modernos. A falta de divulgação desses serviços por parte da biblioteca pública é um dos motivos dessa falta de conhecimento das pessoas que frequentam e das que podem vir a frequentar esta instituição cultural. Este fato contribui negativamente para uma possível aproximação entre usuário-biblioteca.

5.4 BUSCA DE INFORMAÇÕES UTILITÁRIAS

Esta questão procurou saber quais as fontes de informação que os usuários utilizam para suprir suas necessidades informacionais decorrentes do dia a dia. Nela também houve a possibilidade de marcar mais de uma alternativa. O gráfico apresentado abaixo mostra os resultados referentes a esta questão:

Gráfico 4 - Busca de informações utilitárias

Fonte: Elaborado pelo autor

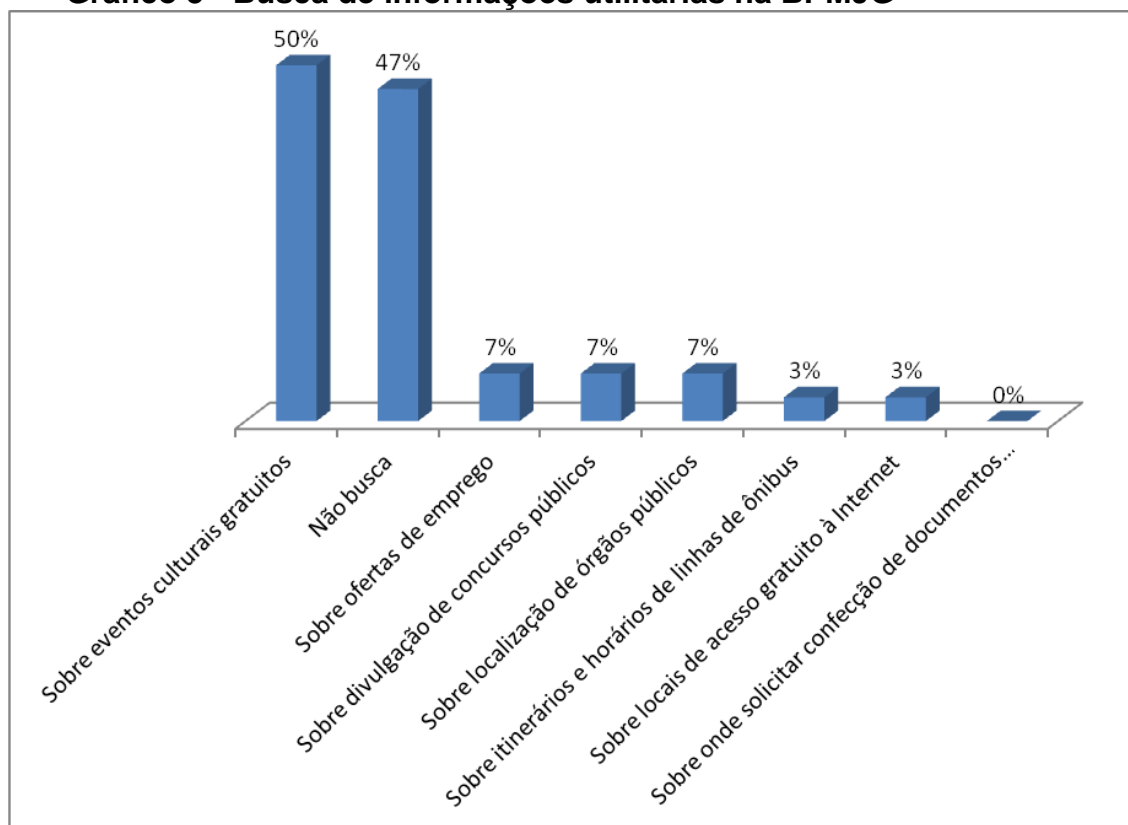
Observa-se que a grande maioria dos respondentes recorre à *Internet* para buscar informações utilitárias (87%). Familiares, amigos e vizinhos como fontes de informação ficaram com 47%, bem como telefonar a locais específicos, embora não tenha sido mencionado pelos respondentes como eles tomam conhecimento destes locais específicos. Consulta a jornais e pesquisa em bibliotecas ficaram com 23%. As outras formas de busca de informação utilitária ficaram apenas com 7% que representou dois respondentes que afirmaram buscar esse tipo de informação na lista telefônica.

A opção “Não sabe onde procurar” não foi marcada por nenhum usuário, visto que todos os participantes da pesquisa julgaram saber como e onde buscar esse tipo de informação a fim de suprir essa necessidade informacional presente no cotidiano deles.

5.5 BUSCA DE INFORMAÇÕES UTILITÁRIAS NA BPMJG

Nesta questão foi abordada a busca de informações utilitárias na BPMJG. Também era possível marcar mais de uma alternativa. O gráfico a seguir ilustra nitidamente os resultados tabulados:

Gráfico 5 - Busca de informações utilitárias na BPMJG



Fonte: Elaborado pelo autor

É possível notar que a maior parte dos respondentes busca informações utilitárias sobre eventos culturais gratuitos (50%), como exposições de filmes e documentários, peças de teatro com entrada franca, entre outros. Como a BPMJG encontra-se localizada em um centro cultural, é natural que muitos usuários queiram ter acesso a informações a respeito de eventos culturais, muito mais do que buscar informações utilitárias de outras categorias.

O que também se destaca é a quantidade de respondentes que marcou a opção “Não busca”. Esse fato constata que grande parte dos usuários reais não procura suprir necessidades informacionais desse tipo na BPMJG.

Apenas uma parcela mínima de pessoas busca informações utilitárias de outras categorias na BPMJG: 7% procuram informações sobre ofertas de emprego, divulgação de concursos públicos, localização de órgãos públicos (endereços). Somente 3% buscam informações sobre itinerários e horários de linhas de ônibus e sobre locais de acesso gratuito à internet. A opção “Sobre onde solicitar confecção de documentos pessoais”, tais como: RG, CPF, título eleitoral, entre outros, não foi marcada por nenhum dos respondentes do questionário.

5.6 SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

A penúltima questão do instrumento de pesquisa procurou saber se as informações utilitárias fornecidas pela BPMJG eram suficientes aos usuários.

O resultado foi o seguinte: 20 pessoas responderam a opção “Sim, mas também gostaria que oferecesse informações sobre...” (67%), seis responderam a opção “Não. Por quê?...” (20%) e quatro pessoas simplesmente não responderam (13%), pois alegaram não saber que a biblioteca oferecia esse tipo de informação e por isso deram preferência a não opinar.

Essa questão era semiaberta, portanto o respondente podia complementar com sua opinião se marcasse qualquer uma das duas opções.

Foi possível notar que dos respondentes que marcaram “sim”, apenas cinco completaram a frase “mas também gostaria que oferecesse informações sobre...”. Para um adequado entendimento, as outras informações utilitárias sobre as quais os usuários gostariam de ter estão descritas abaixo:

- a) Trânsito;
- b) Como utilizar a internet;
- c) Outras bibliotecas, e quando forem cadastrados na BPMJG, também possam ter acesso às bibliotecas das universidades;
- d) Palestras;
- e) Outras bibliotecas com rede *wi-fi*.

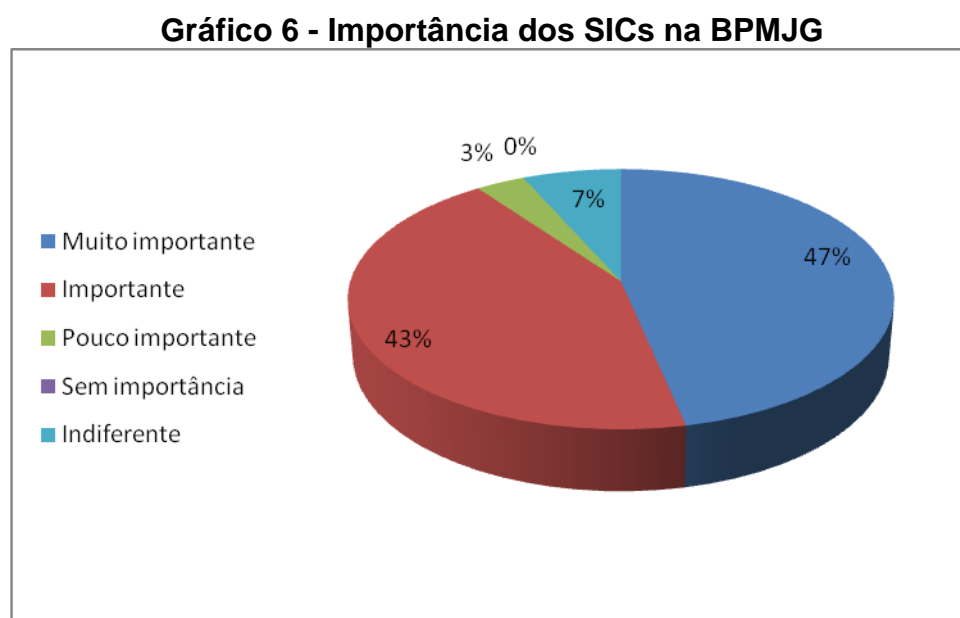
Quanto aos respondentes que marcaram “não”, apenas cinco justificaram sua opção. As justificativas estão descritas abaixo:

- a) Não busca essas informações na BPMJG (justificativa de dois usuários);
- b) Utiliza internet domiciliar;
- c) Busca de outra forma;
- d) Além de informações culturais, a biblioteca carece de um método de divulgação de outros serviços utilitários.

Ao expressar essas opiniões e justificativas, os respondentes tiveram a oportunidade de explicitar e consolidar sua satisfação em relação às informações utilitárias fornecidas pela BPMJG.

5.7 IMPORTÂNCIA DOS SICs NA BPMJG

Essa questão buscou a opinião dos usuários em relação à importância do oferecimento de serviços de informação ao cidadão pela BPMJG. O gráfico abaixo mostra os resultados:



Fonte: Elaborado pelo autor

Percebe-se que a grande maioria dos respondentes (47%) afirma ser muito importante o oferecimento de serviços de informação ao cidadão pela

BPMJG voltados para informações úteis do cotidiano das mais variadas categorias.

Mesmo com o avanço das tecnologias da informação e comunicação, boa parte das pessoas reconhece a importância desse tipo de informação a ser fornecido pelas bibliotecas públicas. Apenas uma parcela ínfima opinou que os SICs são pouco importantes ou sem importância na Biblioteca.

Esse fato constata que a maioria dos respondentes, até mesmo os que não buscam esse tipo de informação na Biblioteca, acredita que seja importante de alguma forma que os serviços de informação ao cidadão possam ser implantados na BPMJG que, por se tratar de uma biblioteca pública, deve atender às demandas informacionais de todas as camadas da sociedade em que se encontra inserida.

Suaiden (1995) afirma que o serviço de informação utilitária é o instrumento mais valioso de que a biblioteca pública dispõe para atender eficientemente a seus usuários, podendo chegar a ser o meio mais eficaz de atração e conquista dos usuários, e até mesmo dos não usuários, atingindo seu principal objetivo que é o serviço ao cidadão.

5.8 OBSERVAÇÕES DOS RESPONDENTES

Na aplicação dos 30 questionários, dois respondentes anotaram observações que não puderam expressar nas questões do instrumento de pesquisa.

Essas observações expressavam opiniões pessoais sobre a biblioteca. Uma delas afirma gostar muito de frequentar a biblioteca para estudar, pois em casa não consegue devido aos afazeres domésticos que devem ser realizados. A mesma pessoa diz que não pôde completar seus estudos na “época certa” e por isso voltou a estudar agora. Ao final da observação, ela agradece o espaço oferecido pela biblioteca, pois é muito importante para tantos que têm o mesmo problema que ela.

Já a segunda pessoa a colocar observação foi mais direta: ela sugeriu que a BPMJG oferecesse computadores para pesquisa na *Internet*, visto que a biblioteca ainda não dispõe deste serviço. Atualmente só há terminais de

consulta ao catálogo informatizado da Rede de Bibliotecas da Prefeitura Municipal de Porto Alegre.

As observações mencionadas são de grande valor para que os gestores da biblioteca possam tomar conhecimento das necessidades informacionais mais comuns dos usuários e também da satisfação referente aos serviços já oferecidos pela unidade de informação.

5.9 ANÁLISE DA ENTREVISTA COM A RESPONSÁVEL PELA BIBLIOTECA

De acordo com Gil (2008, p. 109) “[...] a entrevista é uma forma de interação social [...] é uma forma de diálogo assimétrico, em que uma das partes busca coletar os dados e a outra se apresenta como fonte de informação.”

A entrevista concedida mediante gravação autorizada pela diretora da BPMJG está transcrita neste tópico para fins de análise dos dados. Esse instrumento segue de maneira exata o roteiro estabelecido previamente no projeto de pesquisa. Como as respostas dadas à maior parte das perguntas do instrumento de pesquisa foram breves e diretas, percebeu-se que não havia necessidade de realizar uma análise de conteúdo minuciosa.

5.9.1 Transcrição da entrevista

Conforme Manzini (2008), “[...] o objetivo da transcrição é transpor as informações orais em informações escritas [...]”. Ou seja, é uma pré-análise dos dados obtidos na entrevista. Segue abaixo a transcrição:

Entrevistador: A Biblioteca Pública Municipal Josué Guimarães possui um plano anual de atividades e/ou serviços a serem desenvolvidos para os usuários?

Entrevistada: Sim.

Entrevistador: Esse plano inclui a oferta de informação utilitária ao cidadão? Quais são?

Entrevistada: ...Especificamente não.

Entrevistador: Caso não tenha um plano elaborado, a biblioteca dispõe de alguma política que prevê a oferta deste tipo de serviço?

Entrevistada: ...Não.

Entrevistador: Os usuários em geral, buscam informações utilitárias a fim de suprir suas necessidades informacionais?

Entrevistada: Sim.

Entrevistador: Em caso afirmativo, eles se sentem satisfeitos a respeito do fornecimento deste serviço pela biblioteca?

Entrevistada: Creio que sim, quando a gente consegue satisfazer o que eles estão procurando... ou quando a gente não tem a informação... a gente indica, né... o local que pode ser referência do assunto que eles estão procurando.

Entrevistador: Você acha importante a BPMJG oferecer este tipo de serviço? Por quê?

Entrevistada: Sim, porque uma das funções da biblioteca pública é fornecer esse tipo de informação e nem todos os usuários sabem que na biblioteca eles podem procurar essa informação utilitária, mas isso está em uma das premissas da biblioteca pública de informar e de principalmente localizar aonde eles vão conseguir essas informações.

5.9.2 Análise da entrevista

Segundo as respostas da entrevistada, pode-se constatar que, apesar da BPMJG não ter um plano que visa oferecer serviços de informação ao cidadão, a pequena parcela de usuários que busca essas informações utilitárias consegue suprir suas necessidades informacionais, pois quando eles não encontram informações de cunho utilitário na BPMJG, são orientados a procurá-las em outras bibliotecas ou locais específicos que possam atender e satisfazer o seu anseio informacional. É importante destacar que na BPMJG essa indicação é realizada principalmente através da informação oral.

A bibliotecária ressaltou também que acha importante a oferta deste tipo de informação na BPMJG, pois lembrou que uma das funções da biblioteca pública é justamente fornecer informação utilitária. O grande problema é que mesmo atualmente a maioria dos usuários não sabe que podem suprir esse tipo de informação na biblioteca. Isso explica o fato de que alguns pesquisados respondessem ser de pouca importância a oferta de serviços de informação ao cidadão pela BPMJG, pois nota-se que eles buscam esse tipo de informação em outros lugares.

Apesar de se tratar de uma entrevista estruturada, foi possível tomar conhecimento satisfatório do ponto de vista da responsável pela biblioteca em relação à oferta de serviços de informação ao cidadão pela BPMJG. A função

informativa da biblioteca pública foi um ponto muito importante citado pela entrevistada, e com isso verificou-se que a BPMJG deve dispor desse tipo de informação de maneira mais sistemática a fim de divulgá-la, visando sua utilização por parte dos usuários reais e também para atrair usuários potenciais.

6 SUGESTÕES

Foi constatado nos resultados da pesquisa que a BPMJG não oferece serviços de informação ao cidadão que sejam conhecidos por seu público. Em função disso, nesta seção apresentamos algumas sugestões.

6.1 SUGESTÕES PARA AÇÕES DA BIBLIOTECA

- a) Elaborar uma política onde conste a criação dos serviços de informação ao cidadão, ressaltando sua importância para a comunidade usuária, bem como para os usuários potenciais e incluindo a oferta desses serviços nos planos anuais;
- b) Reunir a equipe para esclarecer sobre o que se entende por serviços de informação ao cidadão para que todos possam tomar conhecimento e até dar contribuições;
- c) Indicar a equipe responsável pela identificação das fontes de informação utilitária para fins de prestação deste serviço na biblioteca;
- d) Coordenar a equipe responsável pela tarefa de selecionar as fontes de informação sobre assuntos das mais variadas categorias disponíveis em diversos suportes;
- e) Difundir as informações utilitárias pelo espaço da biblioteca, afixando-as como cartazes ou em murais informativos, possibilitando a visualização por parte dos usuários;
- f) Atualizar periodicamente as informações utilitárias a serem oferecidas ao público, visto que atualmente esse tipo de informação costuma desatualizar-se constantemente;
- g) Providenciar, quando houver verba disponível, a compra e instalação de microcomputadores conectados à internet nas

dependências da biblioteca, a fim de disponibilizar aos usuários uma forma moderna de buscar informações utilitárias que eles necessitam;

- h) Auxiliar os usuários a encontrar e selecionar as fontes de informação disponíveis na internet que sejam plenamente confiáveis;
- i) Informar o usuário, através das fontes de informação utilitária disponíveis na biblioteca, sobre os locais onde ele pode solicitar serviços dos quais necessita;
- j) Realizar ampla divulgação através de *blogs*, redes sociais, cartazes, entre outros, sobre a oferta deste serviço de informação utilitária para toda a comunidade efetivamente atendida pela biblioteca;
- k) Criar um espaço dentro da biblioteca em que possa ser colocada uma mesa/balcão de referência onde um membro da equipe da biblioteca possa ficar de plantão a fim de atender as necessidades informacionais cotidianas dos usuários;
- l) Informar oralmente os usuários não alfabetizados que buscarem esse serviço na biblioteca, visto que essa é a única maneira que eles podem obter informações desta natureza em uma biblioteca pública.

Ao fornecer essas informações de cunho utilitário aos usuários, bem como divulgá-las adequadamente e de maneira constante, a biblioteca pode ampliar consideravelmente o seu público, bem como atendê-lo de maneira mais completa. A implantação de um novo serviço requer muito trabalho e pleno envolvimento da equipe na realização do mesmo.

6.2 FONTES DE INFORMAÇÃO UTILITÁRIA NA INTERNET

Abaixo segue uma lista de *sítes* que podem servir de fontes de informação utilitária disponíveis atualmente na Internet. Essas informações são fornecidas, em sua maioria, por *sítes* governamentais das esferas federal, estadual e municipal, como segue abaixo:

6.2.1 Na esfera federal

- a) BIBLIOTECA NACIONAL (Brasil). **Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)**. Rio de Janeiro, c2006. Disponível em: < <http://www.bn.br/sic> >. Acesso em: 8 out. 2013.
Atende solicitações com base na Lei de Acesso à Informação. Disponível para atendimento ao público de maneira presencial, virtual por telefone e pelos Correios.
- b) BRASIL. Governo Federal. **Guia de Serviços Públicos do Governo Federal**. Brasília, DF, [201-?]. Disponível em: <<http://www.servicos.gov.br/>>. Acesso em: 8 out. 2013.
Fornece informações diversas sobre os serviços públicos do governo federal, como vagas de emprego, programa de financiamento estudantil, emissão de GPS, entre outros.
- c) BRASIL. Presidência da República. **Portal da Legislação do Planalto**. Brasília, DF, [201-?]. Disponível em: <<http://www4.planalto.gov.br/legislacao>>. Acesso em: 18 out. 2013.
Fornece acesso eletrônico à legislação de várias categorias como: constituição federal, leis ordinárias, leis complementares, códigos, estatutos, medidas provisórias, decretos, decretos-leis, propostas de emenda constitucional e projetos de lei.
- d) BRASIL. Senado Federal. **Portal da Legislação**. Brasília, DF, [201-?]. Disponível em: < <http://www.senado.gov.br/legislacao/> >.

Provê texto integral da Constituição Federal de 1988 e do Regimento Interno do Senado Federal, pesquisa avançada de legislação em base de dados. Também disponibiliza um *link* para o serviço de informação denominado “Alô, Senado” em formato eletrônico ou via 0800, que busca tirar dúvidas da população a respeito do que faz esta instituição, bem como os serviços prestados pela mesma.

- e) BRASIL. Supremo Tribunal Federal. **Serviços de Informação ao Cidadão**. Brasília, DF, Última atualização: 29/04/2013. Disponível em: <<http://www.stf.jus.br/portal/cms/verTexto.asp?servico=centralDoCidadaoAcessoInformacaoServicoCidadao>>. Acesso em: 8 out. 2013.
- Fornecer pesquisa de jurisprudência, fases de tramitação processual, plantão judicial, informativo semanal e por temas, serviços da biblioteca do STF, autenticação de documentos eletrônicos, fornecimento das constituições federal e estaduais *online* para baixar.
- f) BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Governo Eletrônico. **SICs do Governo Federal**. Brasília, DF, [201-?]. Disponível em: <<http://www.governoeletronico.gov.br/sics-do-governo-federal>>. Acesso em: 8 out. 2013.
- Essa página fornece uma listagem dos SICs do governo federal distribuídos em diferentes categorias como: Presidência da República, órgãos vinculados e secretarias especiais; Ministérios e órgãos vinculados; Autarquias; Empresas Públicas e Sociedades de Economia Mista e Fundações.
- g) BRASIL. Governo Federal. **Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão**. Brasília, DF, [201-?]. Disponível em: <<http://www.acessoainformacao.gov.br/sistema/site/index.html?ReturnUrl=%2fsistema%2f>>. Acesso em: 8 out. 2013.
- Permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação para órgãos e entidades do Poder Executivo Federal.

6.2.2 Na esfera estadual

- a) RIO GRANDE DO SUL. **Assembléia Legislativa do Estado**. Porto Alegre, [201-?]. Disponível em: < <http://www.al.rs.gov.br/site/>>. Acesso em: 18 out. 2013.
- Fornece pesquisa à legislação estadual, diário oficial da assembleia legislativa, projetos de lei, agenda cultural, agenda de eventos e da presidência, acesso ao catálogo da biblioteca, entre outros.
- b) RIO GRANDE DO SUL. Secretaria Estadual da Educação. **Serviços e informações**. Porto Alegre, [201-?]. Disponível em: <<http://www.educacao.rs.gov.br/pse/html/educa.jsp>>. Acesso em: 22 out. 2013.
- Fornece informações sobre matrícula na escola pública, exames supletivos, consulta processos, busca de escolas, concurso magistérios, entre outros.
- c) RIO GRANDE DO SUL. **Secretaria Estadual da Saúde**. Porto Alegre, [201-?]. Disponível em: <<http://www.saude.rs.gov.br/>>. Acesso em: 16 out. 2013.
- A página apresenta três grandes categorias onde se pode encontrar informações utilitárias, a saber: Institucional, Comunicação e Saúde e Você. A primeira apresenta alguns tópicos como: estrutura da secretaria, missão e competência e plano estadual de saúde. A segunda mostra notícias, fotos, vídeos, campanhas e agenda de eventos. A última disponibiliza rede de serviços de saúde, prevenção e combate a doenças, urgência e emergência, consultas e exames especializados, leitos hospitalares, transplantes, medicamentos, ensino e pesquisa e dados estatísticos. Também fornece telefones úteis relacionados à saúde como SAMU, Disque AIDS, Disque Vigilância, Centro de Informação Toxicológica e Ouvidoria do SUS/RS.

- d) RIO GRANDE DO SUL. Governo do Estado. **Tudo Fácil Eletrônico**. Porto Alegre, [201-?]. Disponível em: < <http://www.tudofacil.rs.gov.br/> >. Acesso em: 8 out. 2013.
- Serviço de informação ao cidadão vinculado ao Governo do Estado do Rio Grande do Sul. Fornece informações de cunho utilitário de vários assuntos tais como: água e saneamento, bibliotecas, dados socioeconômicos, energia elétrica, meio ambiente, saúde, transportes, turismo, entre outros.

6.2.3 Na esfera municipal

- a) PORTO ALEGRE. Câmara Municipal. **Legislação Municipal**. Porto Alegre, [201-?]. Disponível em: < http://www.camarapoa.rs.gov.br/biblioteca/legislacao_municipal/Legislacao_Municipal.htm >. Acesso em: 18 out. 2013.
- Disponibiliza a legislação municipal que inclui: Lei orgânica do município, Estatuto dos funcionários públicos municipais, Regimento da Câmara Municipal, planos de carreira e outros *links* de *sites* de legislação municipal.
- b) PORTO ALEGRE. Prefeitura Municipal. **Diário Oficial**. Porto Alegre, [201-?]. Disponível em: < <http://www2.portoalegre.rs.gov.br/dopa/> >. Acesso em: 18 out. 2013.
- Órgão de divulgação oficial de Porto Alegre. Fornece leis, editais, decretos e publicações legais e oficiais do Executivo e Legislativo. Também publica informações sobre projetos desenvolvidos pela Prefeitura de Porto Alegre.
- c) PORTO ALEGRE. Prefeitura Municipal. **Fala Porto Alegre**. Porto Alegre, [201-?]. Disponível em: < http://www2.portoalegre.rs.gov.br/portal_pmpa_servicos/ >. Acesso em: 16 out. 2013.

Trata-se de um sistema que busca unificar o atendimento telefônico das demandas da população pelo número 156, disponível todos os dias da semana, 24 horas, conforme o serviço. Fornece informações utilitárias *online* de diversas categorias, como: água e esgoto, impostos municipais, mapas, obras e viação, ouvidoria da Guarda Municipal, pesquisa de escolas municipais, planejamento urbano, transporte público, entre outros.

- d) PORTO ALEGRE. **Secretaria Municipal da Saúde**. Porto Alegre, [201-?]. Disponível em: <<http://www2.portoalegre.rs.gov.br/sms/>>. Acesso em: 16 out. 2013.

Fornece informações utilitárias de diversos assuntos relacionados à saúde como: doenças infecciosas, combate à dengue, saúde do idoso, ouvidoria, serviços de saúde sobre como acessá-los, solicitação de cartão SUS, calendário de vacinação, locais de atendimento divididos por tipo, por região e por ordem alfabética, políticas em saúde, saúde do trabalhador, documentos e publicações como o plano municipal de saúde, notícias, conselhos e comitês.

6.2.4 Outros

- a) **COMPANHIA Rio-Grandense de Artes Gráficas (CORAG)**. Porto Alegre, [201-?]. Disponível em: <<http://www.corag.com.br/>>. Acesso em: 18 out. 2013.

Fornece acesso eletrônico às edições do Diário Oficial do Estado mediante cadastramento prévio. Também provê consultas a licitações e portal das prefeituras.

- b) **PCI Concursos**. São Paulo, 2013. Disponível em: <<http://www.pciconcursos.com.br/>>. Acesso em: 22 out. 2013.

Fornece informações utilitárias sobre concursos públicos em todo o território nacional. Inclui *links* para os editais, simulados, provas de concursos anteriores, dicas de como passar, vídeoaulas de português,

matemática, raciocínio lógico e informática. Também possui fóruns de discussão sobre concursos.

c) **TELELISTAS**. Brasil, c2013. Disponível em: <<http://www.telelistas.net/>>.

Acesso em: 16 out. 2013.

A lista telefônica *online* reúne informações utilitárias de várias categorias como: mapas & rotas, turismo, restaurantes, automóveis, medicina e saúde, serviços 24 horas, guia do cidadão e telefones úteis. Este serviço é oferecido na maioria das capitais dos estados do Brasil.

As páginas acima apresentadas são fontes de informação eletrônicas que podem ser acessadas por todos os cidadãos. Em uma biblioteca pública, o que se pode fazer em relação a isso é disponibilizar uma listagem dessas páginas a fim de que os usuários possam tomar conhecimento delas quando necessitarem suprir informações deste tipo. Serve também como fonte de informação direta ao colaborador da biblioteca a fim de que possa consultar rapidamente para um usuário que não sabe lidar com esse tipo de tecnologia.

Em relação a este serviço, vale citar a quarta lei de Ranganathan: “Poupe o tempo do leitor”. A internet veio para facilitar a obtenção de informações utilitárias, pois diminui o tempo necessário para encontrá-las. Obviamente que antes de passar essas informações aos usuários, é muito importante e necessário verificar os critérios de avaliação das fontes de informação disponíveis na rede. Deve-se levar esta atual fonte de informação para dentro das bibliotecas, principalmente as públicas, pois essa fonte serve como um instrumento valioso que visa atender às necessidades informacionais das pessoas. E é isso que faz torná-las realmente cidadãs: a informação.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo de caso atingiu todos os seus objetivos propostos inicialmente, analisando os serviços de informação ao cidadão (SICs) oferecidos pela Biblioteca Pública Municipal Josué Guimarães. Para atingir esses objetivos, bem como responder a pergunta-problema, foi necessário em primeiro lugar discorrer teoricamente sobre as bibliotecas públicas e os SICs ao trazer um breve histórico de cada um, visando situar o tema abordado no decorrer da pesquisa, já que a biblioteca em questão é uma biblioteca pública e o serviço analisado é considerado essencial para este tipo de biblioteca.

Conforme o referencial teórico e através dos estudos de alguns autores e profissionais que pesquisaram este tema, viu-se que este tipo de serviço de informação foi criado, da forma como é conhecido atualmente, apenas na segunda metade do século XX, ou seja, é uma área recente na Ciência da Informação e que ainda requer estudos mais aprofundados.

Ainda hoje, poucos profissionais e pesquisadores no âmbito internacional e nacional se dedicam a analisar este assunto extremamente importante, pois os SICs podem e devem estar relacionados principalmente com as bibliotecas públicas que prestam serviço de referência de ordem mais geral aos seus usuários. Além disso, este serviço de informação trabalha diretamente com a relevante questão da cidadania, pois se acredita que quanto mais bem informado o usuário estiver em suas necessidades informacionais cotidianas, mais ele terá oportunidade de exercer plenamente sua cidadania.

Os resultados desta pesquisa, como foram apresentados na análise dos dados, evidenciaram que a BPMJG não fornece os SICs de forma sistemática. A diretora da biblioteca, através da entrevista realizada, revelou que a oferta de informação utilitária aos usuários não consta no plano anual elaborado pela instituição.

Através do resultado obtido, constatou-se que grande parte dos respondentes do questionário não costuma buscar este tipo de informação na biblioteca escolhida para o estudo de caso, visto que muitos não tinham conhecimento de que a mesma poderia fornecer este serviço em seu espaço.

Os usuários reais que participaram da pesquisa tiveram a possibilidade de opinar sobre a sua percepção em relação a este serviço de informação utilitária, bem como sobre a importância da oferta do mesmo pela BPMJG.

Essa opinião foi obviamente motivada pelo instrumento de pesquisa em forma de questionário, no qual os respondentes puderam tomar conhecimento deste tipo de informação e também sobre a possibilidade de fornecimento na biblioteca pública, alvo deste estudo de caso. Assim, a importância da disponibilidade deste serviço aos usuários obteve destaque entre a maioria dos indivíduos que colaboraram com a pesquisa.

Os resultados desta investigação permitem recomendar aos colaboradores da BPMJG a importância de trabalhar esta questão da oferta de Serviços de Informação ao Cidadão, destacando a informação utilitária. Isso poderia ser viabilizado através da elaboração de uma política da biblioteca, na qual constasse a oferta desse serviço ou a inclusão do mesmo no plano anual elaborado pela biblioteca.

Apesar de ser apontado como um serviço muito importante pelos usuários reais da BPMJG, os SICs ainda não fazem parte da realidade da maioria das bibliotecas públicas espalhadas pelo país. Isso se deve ao fato de que grande parte dessas instituições culturais permanece oferecendo aos usuários apenas aqueles serviços tradicionais de biblioteca pública, de emprestar livros e servir como local apropriado para estudar.

Deve-se levar em conta que essas instituições culturais apresentam diversas dificuldades para manterem-se ativas. Para solucionar esse problema de criação de SICs, as bibliotecas públicas podem encontrar maneiras que venham facilitar a oferta deste tipo de informação para a comunidade. Uma dessas maneiras, que não costuma demandar muito tempo dos profissionais para a seleção das fontes, é a pesquisa direta nas fontes de informação utilitárias disponíveis na Internet, visto que atualmente grande parte da sociedade busca informações de cunho utilitário diretamente na rede mundial.

Entretanto muitos usuários não têm acesso ou até mesmo não sabem procurar este tipo de informação de forma independente ou otimizada na *Internet*. Eles podem ser auxiliados pelos atendentes, a fim de que suas necessidades informacionais possam ser supridas de maneira satisfatória.

Antes de prestar a informação solicitada pelo usuário, o profissional encarregado precisa realizar uma adequada análise dos conteúdos de informação utilitária encontrados na rede, bem como sempre atualizar essas informações. Essa tarefa de atualização é algo indispensável a fim de que não seja ofertada uma informação desatualizada que venha acarretar perda de tempo para o usuário. O conhecimento das fontes eletrônicas de informação pelo bibliotecário influencia no ato de poupar o tempo de quem fornece e de quem busca a informação, além de garantir a autenticidade dos conteúdos informacionais disponíveis na *Web*.

A necessidade de criação de SICs em bibliotecas públicas também visa atender às camadas menos favorecidas da sociedade, onde geralmente estão inseridas as pessoas que não foram alfabetizadas e que não têm acesso a estes serviços em outros locais. Esse público não pode e nem deve ser excluído dos serviços a serem prestados pela biblioteca. A oferta de SICs deve envolver todas as pessoas que se encontram em qualquer condição, pois todos têm o direito de solucionar seus problemas mais cotidianos e receber a informação desejada como um benefício social, para que os membros da sociedade possam obter efetivamente seus direitos de cidadãos.

Nesta pesquisa foi realizado um estudo de caso em uma biblioteca pública da esfera municipal, porém ela pode servir como base para outras bibliotecas públicas que tenham interesse em criar serviços de informação ao cidadão.

A conscientização dos profissionais atuantes em bibliotecas públicas no que diz respeito ao tema abordado neste trabalho acadêmico é de extrema relevância, pois frequentemente, se observam comentários na sociedade em geral de que as bibliotecas não possuem mais serventia. A causa desse pensamento equivocado está no fato de que grande parte das bibliotecas públicas não está inovando seus serviços, o que reforça ainda mais o seu papel tradicional de servir apenas como um espaço que oferece empréstimo domiciliar e local para estudos.

Obviamente esse papel tradicional é algo relevante, pois muitas pessoas utilizam esses serviços habituais pelos quais a biblioteca pública é mais conhecida. Porém, essa instituição social de cultura, lazer e conhecimento

deve ir além, a fim de atrair mais pessoas que venham a utilizar seus serviços e fazê-la cumprir integralmente seu papel. Para tanto, a oferta de serviços de informação utilitária ao cidadão amplia os serviços oferecidos pela biblioteca e com isso também seu número de frequentadores, possibilitando motivar os usuários potenciais a se tornarem usuários reais.

Além dessa importante meta, a biblioteca pública estará cumprindo de fato a sua função social para com a população em geral e também fará jus ao seu *status* de “pública”. Isso também acarretará o cumprimento das demais funções da biblioteca, de maneira a lograr êxito no atendimento aos cidadãos.

REFERÊNCIAS

- ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo F. de. **Bibliotecas públicas e bibliotecas alternativas**. Londrina: Ed. UEL, 1997. 171 p.
- _____. **Biblioteca pública: avaliação de serviços**. Londrina, PR: Eduel, 2013. 288 p.
- _____. **Sociedade e Biblioteconomia**. São Paulo: Polis, 1997. 129 p. (Coleção Palavra-chave, 7).
- BARROS, Paulo. **A biblioteca pública e sua contribuição social para a educação do cidadão**. Ijuí: Unijuí, 2002. 199 p.
- CAMPELLO, Bernadete Santos. Fontes de informação utilitária em bibliotecas públicas. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, Brasília, DF, v. 22, n. 1, p.35-46, 1998.
- FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Textos Avançados em Referência e Informação**. São Paulo: Polis: APB, 1996. 124p.
- GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1991. 159 p.
- _____. **Estudo de caso: fundamentação científica, subsídios para coleta e análise de dados, como redigir o relatório**. São Paulo: Atlas, 2009. 148 p.
- _____. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008. 200 p.
- GLÉRIA, C. R. Z.; ALVES FILHO, N. PSIU – projeto de serviços e informações utilitárias; relato de uma experiência na Biblioteca Pública Municipal de Londrina (PR). **Informação & Informação**, Londrina, v. 5, n.2, p.125-137, jul./dez. 2000.
- GROGAN, Denis. **A prática do serviço de referência**. Brasília, DF: Briquet de Lemos/Livros, 1995. 196 p.
- MANZINI, Eduardo José. Considerações sobre a transcrição de entrevistas. In: _____. **A entrevista como instrumento de pesquisa em Educação e Educação Especial: uso e processo de análise**. Marília: UNESP, 2008.

Disponível em: <
http://www.oneesp.ufscar.br/texto_orientacao_transcricao_entrevista>. Acesso em: 26 set. 2013.

MARCONI, Marina de Andrade. **Técnicas de pesquisa**. 4. ed. rev. e ampl. São Paulo: Atlas, 1999. 260 p.

MARTINS, Wilson. **A palavra escrita**: história do livro, da imprensa e da biblioteca. 3. ed. il. rev. e atual. São Paulo: Ática, 1998. 519 p.

McGARRY, Kevin. **O contexto dinâmico da informação**. Brasília: Briquet de Lemos, 1999. 206 p.

MEDEIROS, Ana Ligia Silva. Biblioteca Pública do século XXI. **CRB-8 Digital**, São Paulo, v. 5, n. 2, p.49-55, dez. 2012. Disponível em: <<http://revista.crb8.org.br/index.php/crb8digital/article/view/91>>. Acesso em: 02 abr. 2013.

MILANESI, Luís. **Biblioteca**. Cotia, SP: Ateliê Editora, 2002. 116 p.

MORAES, Rubens Borba de. **O problema das bibliotecas brasileiras**. 2. ed. Brasília: ABDF, 1983. 37p.

PENNA, C. V.; FOSKETT, D. J.; AEWELL, P. H. **Serviços de informação e biblioteca**: um manual para planejadores. São Paulo: Pioneira, 1979. 224p.

SUAIDEN, Emir José. **Biblioteca pública e informação à comunidade**. São Paulo: Global, 1995. 112 p.

APÊNDICE A - Questionário aos usuários reais da BPMJG

Prezado(a) usuário(a),

Sou formando do Curso de Biblioteconomia da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS). Através desta pesquisa, pretendo verificar as características dos serviços de informação ao cidadão oferecidos pela Biblioteca Pública Municipal Josué Guimarães, bem como a sua percepção em relação a este tipo de serviço.

Solicito gentilmente sua colaboração respondendo o questionário abaixo.

Os dados fornecidos através deste instrumento serão utilizados para pesquisa e estatística de forma anônima.

Grato,

Leonardo do Prado Rodrigues

1) Gênero:

Feminino

Masculino

2) Faixa etária:

até 15 anos

16 a 30 anos

31 a 45 anos

46 a 60 anos

mais de 60 anos

3) Com que frequência costuma vir a Biblioteca:

Diariamente

Semanalmente

Quinzenalmente

Mensalmente

Raramente

4) Normalmente você utiliza a biblioteca para (marque quantas opções desejar):

- Retirar materiais para empréstimo domiciliar
- Estudar
- Ler livros
- Ler periódicos (jornais e revistas)
- Buscar informações sobre assuntos diversos
- Buscar informações sobre um determinado assunto
- Participar de eventos culturais oferecidos pela Biblioteca
- Outros. Quais? _____

5) Como você busca informações utilitárias necessárias no dia-a-dia? (informações sobre endereços de postos de saúde, órgãos públicos, onde tirar a carteira de identidade, vagas de emprego, etc.)

- Perguntando a parentes, amigos, vizinhos
- Pesquisando na Internet
- Consultando jornais
- Telefonando a locais específicos (Exemplo: EPTC)
- Pesquisando em bibliotecas
- Não sabe onde procurar este tipo de informação
- Outras formas. Quais? _____

6) Você busca informações utilitárias como as descritas abaixo na Biblioteca Pública Municipal Josué Guimarães? (marque quantas opções desejar)

- Sobre onde solicitar confecção de documentos pessoais como: RG, CPF, título de eleitor, CNH, entre outros
- Sobre ofertas de emprego
- Sobre divulgação de concursos públicos
- Sobre localização de órgãos públicos

- Sobre itinerários e horários de linhas de ônibus
- Sobre locais que oferecessem acesso gratuito à Internet (telecentros)
- Sobre eventos culturais gratuitos (exibições de filmes e documentários, peças de teatro com entrada franca, etc.)
- Outros. Quais? _____

7) O que a BPMJG fornece a respeito dessas informações utilitárias é suficiente para você?

- Sim, mas também gostaria que oferecesse informações sobre _____
- Não. Por quê? _____

8) Para você, qual o nível de importância da BPMJG em oferecer este tipo de informação ao cidadão? (informações úteis do cotidiano das mais variadas categorias)

- Muito importante
- Importante
- Pouco importante
- Sem importância
- Indiferente