



BIBLIOTECA PÚBLICA COMO CENTRO DE INFORMAÇÃO UTILITÁRIA¹

Ana Rafaela Sales de Araújo*
Iara Bárbara Martins Lima**
Amanda da Silva Pereira***
Kauane Lysien Costa Ferreira****
Maria de Fátima Oliveira Costa*****

Resumo

Descreve sobre informação utilitária para a comunidade. Objetiva demonstrar a biblioteca pública como um centro de informação utilitária. Apresenta a importância deste tipo de informação na biblioteca pública, as categorias de assuntos que devem ser abordados pelo serviço de informação utilitária e indica algumas fontes que podem ser utilizadas para melhor desenvolver o serviço. Aborda brevemente como seria um setor de informação para a comunidade em uma biblioteca pública. Utiliza como metodologia a pesquisa bibliográfica e eletrônica sobre informação utilitária na biblioteca pública e serviços de informação à comunidade. Conclui que a implementação de serviços de informação utilitária na biblioteca pública, exigem bem mais do que reunir fontes atualizadas e relevantes, sendo necessário o comprometimento de uma equipe de bibliotecários e a participação ativa do usuário que é o fator primordial e essencial para o êxito desse serviço.

Palavras-chave: Biblioteca pública. Informação utilitária. Serviço de informação.

¹ Comunicação oral apresentada ao GT 03 – CENTRO DE INFORMAÇÃO COMO INSTRUMENTO DE PROPAGAÇÃO SOCIAL.

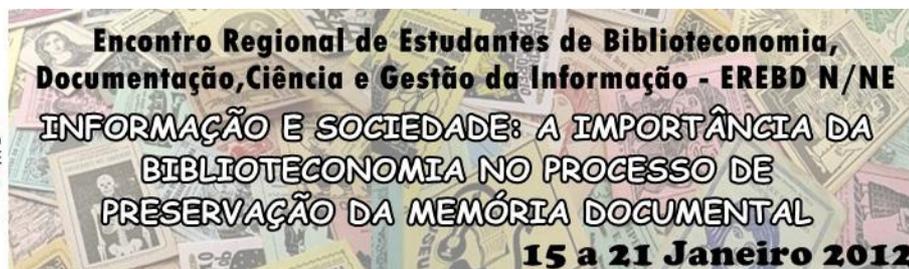
* Universidade Federal do Ceará. Graduanda em Biblioteconomia. e-mail: arafaela.sa@hotmail.com.

** Universidade Federal do Ceará. Graduanda em Biblioteconomia. e-mail: iara-barbara@hotmail.com.

*** Universidade Federal do Ceará. Graduanda em Biblioteconomia. e-mail: amandinhag3@yahoo.com.br.

**** Universidade Federal do Ceará. Graduanda em Biblioteconomia. e-mail: klysien@yahoo.com.br.

***** Universidade Federal do Ceará. Mestrado em Biblioteconomia – Universidade Federal da Paraíba. Professora Adjunta IV do Curso de Biblioteconomia da UFC. e-mail: fatimaocosta@yahoo.com.br.



1 INTRODUÇÃO

A biblioteca pública é uma instituição cultural voltada a atender as demandas informacionais da comunidade na qual ela está inserida.

Com seu público diversificado, é necessário que a mesma assuma uma postura diferenciada no modo de atender seus usuários, pois o seu público-alvo não é formado exclusivamente de pessoas que dominam a leitura, além de uma parcela significativa da sociedade que diante de suas deficiências culturais e sócio-econômicas dependem exclusivamente de informações transmitidas oralmente.

A informação utilitária é um serviço oferecido pela biblioteca com o intuito de suprir as necessidades informacionais da população e é isso que veremos no decorrer desse artigo: o conceito de informação utilitária, sua importância, seus diferentes suportes e como são oferecidos esses serviços. O objetivo deste artigo é demonstrar a biblioteca pública como um centro de informação utilitária.

Na construção do referencial teórico realizamos um levantamento bibliográfico em artigos de periódicos e livros, tanto impressos como eletrônicos.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 INFORMAÇÃO UTILITÁRIA

Biblioteca pública é uma instituição sociocultural, um espaço onde produtos e serviços informacionais são disponibilizados de maneira a suprir as necessidades da comunidade em geral. Possui um amplo acervo disponibilizado em vários suportes. Na biblioteca são oferecidos vários serviços aos usuários, entre eles o serviço de informação utilitária, podendo ser denominado também de serviço de informação à comunidade.

A definição mais adequada e mais precisa foi elaborada pela *Library Association Working Party of Community Information* (1980 *apud* SUAIDEN, 1995, p. 69),



o serviço de informação à comunidade serve para resolver problemas, tanto de pessoas como de grupos, centrados nos temas mais importantes e enfrentados diariamente em relação à moradia, ao trabalho, aos direitos e que possam participar em sua solução, tanto os indivíduos como os grupos do contexto social, político e econômico, atribuindo-se então grande importância a que esta informação esteja adaptada às necessidades e possibilidades dos usuários.

O termo informação utilitária é normalmente usado quando se trata de informações de ordem prática, utilizadas no cotidiano e que servem de guia para solucionar os problemas das pessoas, indo desde assuntos simples até os mais complicados, abrangendo assim, assuntos como saúde, educação, empregos, direitos humanos, segurança pública, turismo, lazer, entre outros.

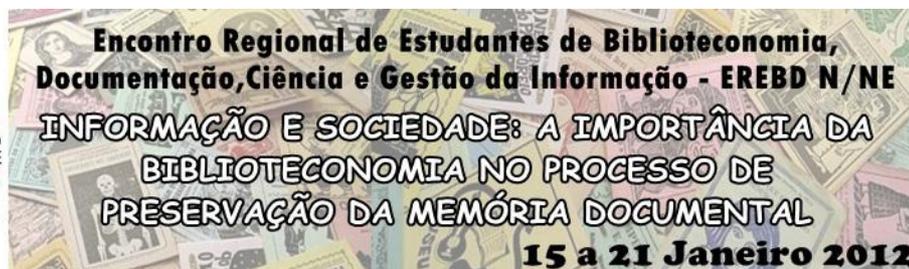
Podemos observar que há uma maior predominância de artigos e/ou trabalhos publicados, sobre a referida temática, entre as décadas de 1970, 1980 e até 1990.

Conforme Vieira (2011, p. 73), a informação utilitária, “É um tipo de informação que não tem muito destaque na literatura atual em Ciência da Informação ou mesmo em Biblioteconomia, campos preocupados atualmente com as questões de ordem tecnológica.”

No âmbito das bibliotecas, a informação utilitária passou a ser fornecida pelos serviços de informação à comunidade, que tiveram seu desenvolvimento inicial nos Estados Unidos e em alguns países da Europa, aconteceu sob influência do Manifesto da Unesco sobre as Bibliotecas Públicas.

Dos vários aspectos apontados no Manifesto da Unesco, lançado em 1949 e revisto em 1972, ressaltava-se a necessidade das bibliotecas públicas criarem serviços voltados a atender a todos os membros da comunidade, mostrando assim que os serviços da biblioteca pública devem ser oferecidos “sem distinção de raça, cor, nacionalidade, idade, sexo, religião, língua, situação social ou nível de instrução.” (UNESCO, 1949 apud CAMPELLO, 1998, p. 35).

Além disso, o manifesto chamava a atenção para que as bibliotecas deixassem de lado a postura de atender somente a um público letrado e distinto, o público tradicional de uma biblioteca que são aqueles que dominam a leitura e que fazem uso quase sempre de informações registradas, e que assim passassem a atender uma parcela da sociedade muitas vezes excluída que por uma condição social desfavorável depende exclusivamente de uma comunicação por meio da fala para obter as informações que mais tem necessidades.



Sendo assim, o termo informação utilitária segundo Campello (1998, p. 35) “incorpora, portanto, a dimensão da oralidade, que influirá, conseqüentemente, na escolha das fontes a serem usadas”.

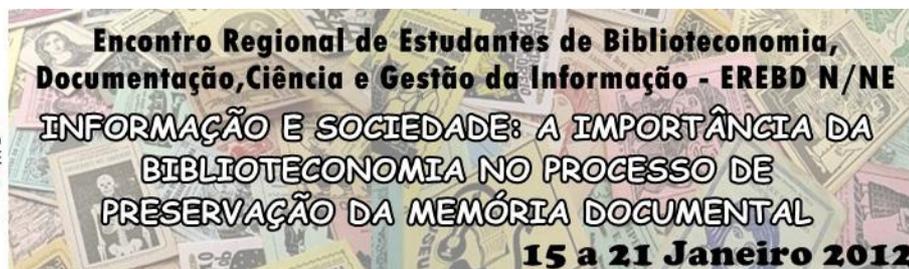
2.2 SERVIÇO DE INFORMAÇÃO À COMUNIDADE

O serviço de informação à comunidade foi criado na década de 1960, nos Estados Unidos e na Grã-Bretanha, sob influência do Manifesto da Unesco sobre a Biblioteca Pública e inspirado pelo centro de apoio ao cidadão, durante a Segunda Guerra Mundial. Esses centros tinham a finalidade de resolver problemas relacionados à guerra. Com o passar do tempo, os conflitos foram desaparecendo e os centros permaneceram fornecendo informações diversificadas como: turismo, lazer e serviços de utilidades públicas.

Os serviços de informação à comunidade aderiram modelos específicos para atender a nova necessidade dos usuários. Algumas bibliotecas especificaram coleções especiais, que contam sobre a cultura de determinados grupos dentro da comunidade, outro modelo estabelecia o envolvimento da equipe da biblioteca nas atividades da comunidade, desse modo, havendo a integração dos moradores nas decisões da biblioteca. Houve também a criação de pequenas unidades de informação para atendimento a comunidades menores, e por último modelo que incluía serviços planejados com finalidade de tornar fácil para os usuários a identificação de recursos externos a biblioteca, como diversos tipos de problemas que tenham uma solução e muitas vezes são desconhecidos pelos moradores.

Com a implantação desses serviços de informação comunitária, o perfil das bibliotecas sofreu algumas mudanças consideráveis: transformação no conteúdo e formato dos materiais e fontes, a biblioteca passou a ter seu acervo composto não somente por livros, também por panfletos, brochuras, *folders* feitos por parcerias governamentais ou não. Acesso à informação como conhecer seus direitos e exercer a democracia ativamente. Iniciativa de neutralização da imagem da biblioteca como uma instituição que pode ser usufruída por todos da comunidade.

Podemos constatar que o serviço de informação utilitária, de acordo com Suaiden (1995, p. 77), “se trata, sem dúvida alguma, de um serviço muito eficaz que faz possível a participação, principalmente do ‘não-leitor’ ou do ‘não-usuário’ na biblioteca pública.”



2.3 A IMPORTÂNCIA DA INFORMAÇÃO UTILITÁRIA PARA AS BIBLIOTECAS PÚBLICAS

Como foi citado anteriormente, o Manifesto da Unesco recomenda que a biblioteca pública, deve implantar serviços que possam ser utilizados por toda a comunidade, sem nenhum tipo de distinção. Sendo voltada para atender as necessidades informacionais de toda a sociedade.

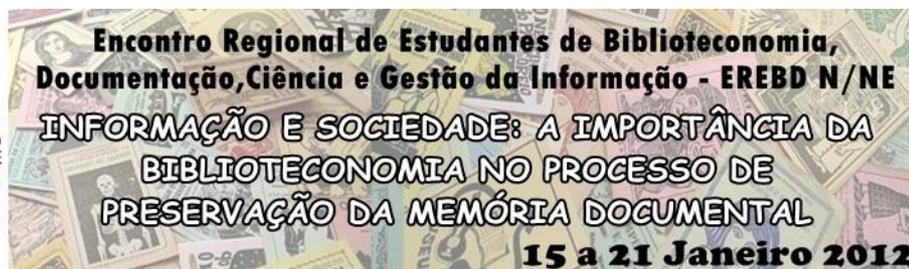
Um desses serviços que podem ser oferecidos pela biblioteca pública, como foi visto, é a informação utilitária, onde é considerada um tipo de informação importante e de ordem básica para os usuários. Ao aderir esse serviço, a biblioteca estaria dando um grande passo a frente para atingir seus objetivos, de papel informativo e social; garantindo sanar a carência de informação da comunidade com um atendimento rápido e eficaz. Desta forma:

Ao prestar esse serviço, passaria a servir não apenas aos indivíduos alfabetizados da classe média 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. (GLÉRIA; ALVES FILHO, 2000, p. 127).

Assim, ao atender as necessidades informacionais mais básicas e importantes da comunidade, a biblioteca pública estaria atraindo parcelas da população que não eram habituadas a fazer uso de seus serviços, levando a esta camada a tomar conhecimento de outros serviços que são oferecidos pela biblioteca.

Outro fator é que a biblioteca estaria fortalecendo relações com outras instituições tanto de caráter público como privado, onde estas dariam auxílio fornecendo informações sobre seus serviços que são de interesse da população. Contribuindo assim com que a biblioteca não seja um órgão que trabalha sozinho, mas em conjunto com outros órgãos, fazendo a biblioteca tornar-se dinâmica.

Podemos perceber que a informação utilitária estaria ajudando a fazer cumprir o papel da biblioteca pública, por fazer parte do processo de democratização da informação. Além do que, este tipo de serviço também facilitaria o contato entre o cidadão comum e os órgãos sociais.



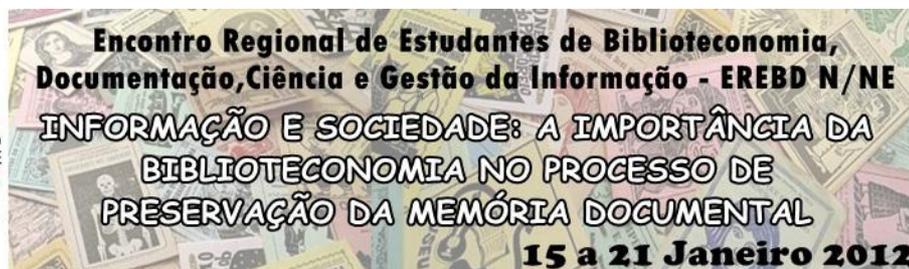
2.4 CATEGORIAS DE INFORMAÇÃO UTILITÁRIA

A partir da realização do estudo da comunidade, a biblioteca passa a conhecer as carências informacionais da população e define quais os serviços que devem ser implantados na biblioteca. Um desses serviços pode ser a informação utilitária, que se divide em várias categorias, de acordo com as necessidades de informação diagnosticadas no referido estudo da comunidade.

As possíveis categorias de informação utilitária são: informação legal e jurídica - direitos do consumidor; habitação - financiamento de imóveis, aluguel, regularização de imóveis; saúde - orientação sobre medicamentos genéricos, informações sobre vacinação, localização de postos de saúde e hospitais, dicas de primeiros socorros, dentre outros; emissão de documentos - procedimentos necessários para emissão de diferentes documentos; alistamento militar; planejamento familiar; informações ao trabalhador - Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), Programa de Integração Social (PIS), Programa de Formação do Patrimônio do Servidor Público (PASEP), previdência social, benefícios, arrecadações, aposentadoria, seguro desemprego, auxílio doença, pensão, sindicatos; emprego - oportunidades de trabalho, agências de emprego; impostos - Imposto Predial e Territorial Urbano (IPTU), Imposto sobre a Propriedade de Veículos Automotores (IPVA), imposto de renda, Imposto sobre a Transmissão de Bens Imóveis (ITBI); programas sociais do governo federal - bolsa família; esporte, cultura e lazer - estádios, campos, órgãos ligados ao esporte, cinema, teatros, bibliotecas, museus, centros culturais, galerias de arte, casas de *shows*; educação - da educação infantil ao ensino médio, cursinhos pré-vestibulares, cursos profissionalizantes, universidades; problemas sociais - combate às drogas, prostituição infantil, trabalho infantil; telefones úteis; transporte; segurança; assistência social - pública, privada, organizações não governamentais, entidades filantrópicas, associação de moradores; questões políticas.

Segundo Suaiden (1995, p. 95), as informações solicitadas pela comunidade se referem, geralmente, às seguintes áreas:

- a) urgências: bombeiros, polícia, hospitais, farmácias de plantão etc.;
- b) assistência sanitária: hospitais, clínicas, centros de saúde, postos de vacinação etc.;



- c) assistência social: a menores, idosos, mulheres etc.;
- d) assistência legal: juizados, tribunais, prisões, serviços de assistência jurídica etc.;
- e) emprego: obtenção de emprego, oficinas, estabilidade e flutuação no emprego, direitos e obrigações do trabalhador, concursos etc.;
- f) serviços públicos: água, luz, gás, telefone, transportes etc.;
- g) atividades culturais: museus, bibliotecas, galerias de arte, centros de convenções e exposições, monumentos históricos, concertos, teatros, cinemas, televisão etc.;
- h) organismos oficiais: Presidência da República, Congresso, ministérios, administração estadual, municipal etc.;
- i) organizações: desportivas, culturais, sindicais, regionais etc.;
- j) calendário de acontecimentos: espetáculos, congressos, jogos etc.;
- l) personalidades nacionais: pintores, escritores, escultores, músicos, políticos etc.;
- m) informação educativa: onde estudar, bolsas de estudo, instituições educativas e científicas etc.;
- n) trâmites e procedimentos: requisitos para obter a carteira de identidade, passaporte, certificado militar, registro civil de nascimento etc.;
- o) acontecimentos relevantes tanto nacionais como internacionais.

Vale ressaltar que o estudo da comunidade é realizado com uma determinada parcela da comunidade e pode ser feito através de entrevistas e conversas com os moradores da região.

2.5 FONTES DE INFORMAÇÃO UTILITÁRIA

O acesso a fontes de informação utilitária é um serviço do qual a biblioteca deverá disponibilizar para atender a comunidade, seu processo deverá estar dentro do orçamento da biblioteca. As fontes e os meios utilizados devem estar sempre atualizados, pois uma das características das informações utilitárias é a sua efemeridade. Uma das fontes mais utilizadas são os contatos pessoais por isso à biblioteca deve manter a dimensão de oralidade na manutenção dos serviços utilitários oferecidos.



Um acervo básico de um serviço de utilidade pública deve ser composto por folhetos, *folders*, diretórios de órgãos públicos e entidades fornecedoras de serviços públicos como prefeitura, ONGs, associações, que são de interesse da população em geral.

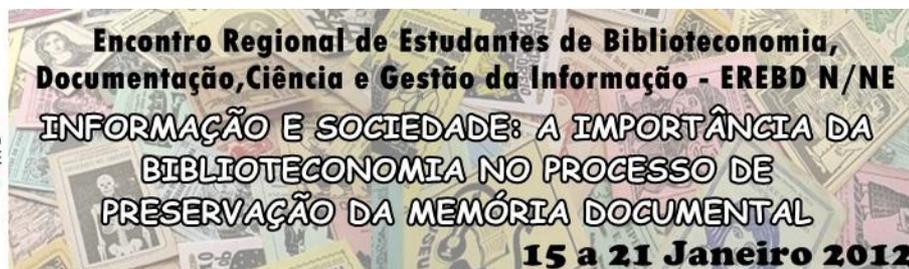
Conforme Campello (1998), os tipos de fontes de informação utilitária mais utilizadas:

- a) os jornais impressos que são veículos que dispõe de notícias atualizadas sobre diversos tipos de informação cultural, de lazer, cultura, anúncios de interesse da população;
- b) os telejornais, locais e nacionais, para isso a biblioteca deve dispor de equipamentos adequados;
- c) o telefone é um dos meios mais acessíveis pela população, devido ao seu fácil acesso e baixo custo;
- d) a lista telefônica é um meio de fácil acesso que possui vários tipos de informação utilitária, como endereços, telefones, mapas de cidades, CEP etc.;
- e) a internet é uma fonte de informação indispensável e em grande expansão que oferecem informações sobre serviços úteis aos usuários.

2.6 SETOR DE INFORMAÇÃO UTILITÁRIA

Em uma biblioteca pública onde a prioridade no atendimento é a comunidade, se faz necessário a elaboração de um sistema que possa ser modificado de acordo com as especificidades de todos os usuários.

Na Biblioteca Pública é necessário que haja um setor responsável somente para atender as questões de informação utilitária. Recomenda-se que o referido setor deve possuir uma base de dados; linhas telefônicas para facilitar o atendimento ao usuário; possuir as principais fontes de informação, incluindo um catálogo impresso que forneça informações sobre serviços prestados por instituições públicas e privadas para dar apoio a base de dados e aos bibliotecários de referência; realizar a publicação de guias específicos de acordo com a faixa etária ou grupos sociais como guias de serviços e recursos para pessoas incapacitadas, mulheres, jovens, crianças, idosos, estrangeiros, dentre outros; promover palestras, seminários e encontros a fim de esclarecer as diversas dúvidas da comunidade e divulgar a prestação do serviço de informação utilitária na biblioteca pública.



O serviço de informação utilitária deve ser de qualidade e as diversas informações geradas neste serviço, devem ser disseminadas entre a população, as lideranças comunitárias e os professores, pois os mesmos exercem a função de formadores de leitores e possuem um papel muito importante na sociedade.

A Biblioteca pode realizar esse tipo de atendimento através de telefone, fax, correios, e-mails e pela internet, no próprio site da biblioteca.

Conforme Suaiden (1995, p. 97), as funções típicas dos funcionários que desempenham atividades neste serviço são:

- a) definir, planejar e estabelecer as atividades e metodologias necessárias para oferecer aos usuários as informações necessárias;
- b) avaliar periodicamente o desenvolvimento das atividades planejadas em função dos objetivos propostos;
- c) determinar a metodologia de armazenamento e recuperação da informação de acordo com os recursos disponíveis;
- d) estabelecer e manter relações com os diferentes setores da comunidade, a fim de estimular sua participação na promoção e no desenvolvimento do serviço;
- e) desenvolver campanhas de promoção do serviço e assessorar a produção de materiais informativos, como resumos, guias, serviço de alerta etc.

Neste setor de informação à comunidade, as informações podem ser estruturadas nas seguintes áreas: turismo, educação, transporte, cultura, lazer e utilidade pública, visando sempre melhorar a qualidade de vida da comunidade atendendo suas necessidades de informação.

Vale ressaltar que este tipo de serviço pode não ser oneroso, caso seja financiado pelo serviço público e por empresas privadas. Com isso, podemos constatar a viabilidade deste serviço, através de parcerias firmadas pela biblioteca pública e do trabalho conjunto com outras instituições, sejam elas de natureza pública ou privada.

A disseminação de informação à comunidade pode ser realizada por intermédio das associações comunitárias e/ou associações de bairros, Organizações não Governamentais (ONG's), com o intuito de fazer com que este tipo de informação chegue rapidamente a todas



as pessoas da comunidade, principalmente às incapacitadas como idosos e deficientes, pois possuem dificuldade de locomoção para se deslocar até uma biblioteca pública.

3 METODOLOGIA

O delineamento da pesquisa dá-se sob a perspectiva bibliográfica. Baseando-se em Gil (2009), está relacionado ao desenvolvimento da pesquisa através de materiais como livros, periódicos, inclusive em formato digital, e-books, artigos, dentre outros.

Visando atingir o objetivo da pesquisa que é demonstrar a biblioteca pública como um centro de informação utilitária, utilizamos como metodologia a pesquisa bibliográfica e eletrônica sobre o conceito de informação utilitária, sua importância, seus diferentes suportes e como são oferecidos esses serviços na biblioteca pública.

Para a construção do arcabouço teórico da pesquisa, realizamos um levantamento bibliográfico que conforme Appolinário (2006) consiste em uma investigação detalhada acerca das ideias norteadoras do tema escolhido com base em fontes fidedignas de informações como artigos de periódicos e livros, tanto impressos como eletrônicos etc., visando à produção de um texto que explicita ao leitor os principais conceitos, autores e ideias relacionadas à informação utilitária na biblioteca pública.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Embora saibamos que os serviços de informação utilitária são extremamente necessários em uma instituição desse porte, como a biblioteca pública, não se pode negar que a implementação desse serviço exige bem mais do que reunir fontes atualizadas e relevantes, sendo necessário o comprometimento de toda uma equipe juntamente com a participação do usuário que é o fator primordial e essencial para o êxito desse serviço.

O acesso à informação, além de ser uma das missões da biblioteca, é indispensável para o desenvolvimento da comunidade. Como vimos, a informação utilitária se concentra em atender as necessidades de informação de todos os membros da comunidade e a biblioteca auxilia os seus usuários, colocando-os em contato com agências apropriadas para sanar suas necessidades.



Podemos constatar que a biblioteca pública é, verdadeiramente, um ambiente propício para seleção e disseminação de informação utilitária de acordo com os interesses da comunidade e pode ser considerada uma instituição, por excelência, apta para exercer o papel de centro de informação utilitária, através da parceria com outras instituições públicas ou privadas, que também geram informações à comunidade.

REFERÊNCIAS

APPOLINÁRIO, Fabio. **Metodologia da ciência**: filosofia e prática da pesquisa. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2006.

UNESCO. Manifesto da Unesco sobre a biblioteca pública. **Periódico do Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas**, Rio de Janeiro, v. 1, n. 1, ago. 1995.

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.

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

GLÉRIA, Célia Regina Zambaldi; ALVES FILHO, Norberto. PSIU - Projeto de serviços e informações utilitárias - relato de uma experiência na Biblioteca Pública Municipal de Londrina (PR). **Informação & Informação**, Londrina, v. 5, n. 2, p. 125-137, jul./dez. 2000. Disponível em: <<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/1668/1420>>. Acesso em: 20 ago. 2011.

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

VIEIRA, Letícia Alves. Informação utilitária: definição, uso e perspectivas. In: MOURA, Maria Aparecida (Org.). **Cultura informacional e liderança comunitária**: concepções e práticas. Belo Horizonte: UFMG/PROEX, 2011. p. 71-74. Disponível em: <http://www.ufmg.br/proex/cpinfo/cultura/docs/00_Cultura%20informacional_integra_ebook.pdf>. Acesso em: 10 set. 2011.