

Informações para a comunidade estudantil de 1.º e 2.º graus na Biblioteca Pública*

Information for Primary and Secondary Level Students in Public Libraries

SÔNIA DE CONTI GOMES **

Análise dos tipos de informação que a divisão infanto-juvenil da biblioteca pública pode fornecer à comunidade que serve e sugestões para um levantamento de categorias de dados que representem as necessidades diárias de informação dessa comunidade

INTRODUÇÃO

Se fizermos um levantamento das competências atribuídas à divisão infanto-juvenil de nossas bibliotecas públicas, certamente iremos constatar que a maioria dessas competências dizem respeito a atividades e informações de valor educativo e recreativo, visando sempre o desenvolvimento cultural. *A priori*, achamos que um setor destinado à população infanto-juvenil poderia atender às necessidades de informação da comunidade estudantil de 1º e 2º graus numa esfera mais ampla, abrangendo também

* Publicado, em parte, no SUPLEMENTO PEDAGÓGICO do «Minas Gerais» Belo Horizonte, 7(52) maio, 1978.

** Professora da Escola de Biblioteconomia da UFMG

informações que lhe sejam úteis para resolver seus problemas do dia a dia, tais como onde encontrar um professor de reforço de português ou onde aprender a nadar.

Numa comunidade, a conversação casual e bate-papos suprem grande parte da informação requerida pela vida diária. Numa cidade pequena, a esses canais de informação não formais, acrescentam-se outros, tais como: o vigário, a professora, etc. Numa cidade grande, em constante desenvolvimento, as pessoas são cada vez mais afastadas dessas fontes. Os cidadãos que possuem melhor nível sócio-econômico estão mais capacitados a obter as informações de que necessitam e delas tirar vantagem. Aqueles, porém, que se encontram em posição desvantajosa, ignoram onde obter informações e seu próprio meio, por desconhecimento, não está habilitado a fornecê-las. Pesquisas realizadas por alguns alunos de curso de pós-graduação da Escola de Biblioteconomia da UFMG junto à divisão infanto-juvenil da Biblioteca Pública de Minas Gerais, antes de ser remodelada, evidenciaram que a grande freqüência da divisão deve-se a alunos provenientes de bairros periféricos da Região Metropolitana e bem afastados da Biblioteca, onde o nível sócio-econômico é bem mais baixo. Acreditamos que se estendêssemos essas pesquisas às bibliotecas públicas de outros estados, comprovaríamos essa mesma freqüência.

Esta evidência leva-nos à suposição de que seria de grande utilidade para o público estudantil que freqüenta nossas bibliotecas a criação de centros de informação e serviços referenciais. Concordamos com Barret Reid (5) quando diz: «Estamos encaminhando-nos rapidamente para uma sociedade baseada em informação onde a liberdade individual e a eficiência de cada um, dentro dessa sociedade, dependerá muito da habilidade individual de obter a informação certa na hora certa». Entretanto, só um estudo desenvolvido dentro dos rigores metodológicos

de pesquisa pode nos conduzir a uma comprovação ou refutação dessa nossa hipótese.

Pretendemos, aqui, apenas definir o problema. Para isto, julgamos útil começar examinando o conceito de informação dentro do contexto cultural antropológico e relacioná-lo com as funções da biblioteca. Apresentamos em seguida alguns estudos realizados em outros países sobre centro de informação e serviços referenciais em bibliotecas públicas, com a intenção de informar sobre o que tem sido feito a este respeito. Para finalizar, expomos nossas conclusões sobre a utilidade e viabilidade da implantação de um centro de informação e serviços referenciais junto à divisão infanto-juvenil de biblioteca pública e nossa sugestão para uma orientação inicial no levantamento de dados que atendam às necessidades de informação para o cotidiano do estudante.

INFORMAÇÃO, CULTURA E BIBLIOTECA

Desde que, em fins da década 40, engenheiros físicos e matemáticos se dedicaram à análise das comunicações, o termo «informação» tornou-se uma das palavras mais utilizadas dentro do atual contexto social. Esses estudos foram realizados também em outras áreas, como a psicologia social e a antropologia lingüística. Enquanto a teoria matemática da comunicação analisa a informação em termos de probabilidade e estatística, a teoria sóciopsicológica de comunicação orienta seus estudos para a análise dos códigos e redes de que se utilizam os seres humanos para uma interação em grupos. Já a teoria lingüística tem como tema tradicional o sistema de signos em si, como representativos da fala de uma comunidade, dando um enfoque semântico à análise da informação.

Todas essas teorias evidenciam a importância do estudo da comunicação para a atualidade e comprovam a definição simples que Cherry (3) dá à palavra comuni-

cação: «É o que mantém unido qualquer organismo», podendo entender-se «organismo» como duas pessoas que conversam, um jornal e seu público leitor, um país e seu sistema telefônico ou postal ou ainda a biblioteca e seu público.

Todo ato de comunicação implica numa transmissão de informação, que consiste em estímulos discriminantes e que vão de uma fonte a um receptor. Esse é o sentido mais genérico do termo «informação» e supõe uma resposta por parte do receptor.

A informação é o elemento-chave para a cultura de um povo, mesmo considerando a cultura na sua acepção antropológica apresentada por Darcy Ribeiro (16): «Cultura é a herança social de uma comunidade humana, representada pelo acervo co-participado de modos padronizados de adaptação à natureza para o provimento de subsistência, de normas e instituições reguladoras das relações sociais e de corpos de saber, de valores e de crenças com que seus membros explicam sua experiência, exprimem sua criatividade artística e a motivam para a ação». Dentro dessa visão da cultura, Darcy Ribeiro distingue três esferas básicas da realidade social:

- Sistema adaptativo — Constitui o conjunto das formas de ação através das quais uma sociedade atua sobre a natureza para prover suas condições materiais de subsistência;
- Sistema associativo — Conjunto de modos de organização das relações interpessoais para os efeitos da reprodução biológica, da produção e da distribuição de bens e da regulação do convívio social;
- Sistema ideológico — Conjunto de idéias, sentimentos e valores de uma sociedade, gerados no esforço de compreender a experiência coletiva e a ordem social.

Shera (13) apresenta também estes três sistemas, diferindo apenas na nomenclatura:

1. Equipamento físico (correspondente ao sistema adaptativo) — relação do homem com a natureza;
2. Organização social (sistema associativo) — Inter-relações humanas resultando em contatos sociais;
3. Erudição ou Cultura Espiritual (sistema ideológico) — idéias, atitudes, valores e as ações que suscitam conhecimentos e crenças.

Ainda é Shera quem cita três outras denominações para estes modos de cultura: cultura material, cultura social e cultura mental.

Essas três distinções de cultura se estratificam em níveis superpostos e são interdependentes. Dentro desta visão, toda sociedade tem a sua cultura, cujo nível varia conforme a proporção do desenvolvimento de um sistema com relação a outro.

As pessoas se comunicam de maneiras diferentes, conforme o estágio de cultura da sociedade em que vivem. Os atos comunicativos implicam em transmissão de informação, que será tanto mais complexa quanto desenvolvida for a sua cultura. A informação em uma sociedade tribal certamente consistirá em comunicações orais elementares relativas a sua economia de subsistência. Cabe citar aqui Rose Marie Muraro (11): «Quanto mais densamente for povoado o mundo, quanto mais complexas forem as relações entre os homens, maior a necessidade de uma circulação livre de informações».

BIBLIOTECA PÚBLICA E «CENTRO DE INFORMAÇÃO E SERVIÇOS REFERENCIAIS»

Sendo a biblioteca um elemento básico do sistema de comunicação de uma cultura, nada mais lógico que também essa área se interesse pelo estudo da informação.

Entretanto, a função tradicional que a biblioteca vem desempenhando há séculos, a de prover informação relacionada ao conhecimento registrado em múltiplas formas, tem impedido aos bibliotecários, principalmente aos de biblioteca pública, de enxergar o valor utilitário de uma informação vital, do dia a dia, que se relacionasse com cultura no seu sentido global, antropológico. De um modo geral, biblioteca pública está ligada à cultura na sua acepção de «erudição», «cultura espiritual». Podemos observar a veracidade dessa afirmação examinando o manifesto da Unesco sobre bibliotecas públicas, publicado em 1949 e revisto em 1972 (9), onde está bem clara a ênfase que é dada à biblioteca pública como meio principal de proporcionar a todos o livre acesso ao registro dos conhecimentos e das idéias do homem.

Desde que se despertou para a análise da informação nas várias áreas do complexo sistema de comunicações de uma sociedade, começaram a surgir centros de informação especializados, cuja única preocupação é a de prover serviços intensivos de informação, restritos a uma determinada área. Esses serviços não substituem uma biblioteca porque não possuem acervo organizado, mas, funcionando conjuntamente com uma biblioteca, têm sido de grande utilidade, principalmente no campo científico e tecnológico. Até bem pouco tempo esta preocupação em atender as necessidades de informação do usuário pertencia apenas aos bibliotecários especializados. Recentemente, os bibliotecários que trabalham na área da biblioteca pública estão tomando consciência da relevância da informação, para o seu público, no que concerne aos problemas do dia a dia, tais como os relacionados com transportes, educação, emprego, etc. Este tipo de informação, que consideramos abranger a cultura em seu âmbito antropológico, tem recebido várias denominações, tais como «community information», «information for living» ou «everyday information».

A literatura sobre este estudo tão atual apresenta poucos exemplos de «centros de informação para a comunidade» organizados para funcionar como parte integrante de uma biblioteca pública. A tendência mais generalizada é de montar agências de informação (information agencies) ou centros de informação (information center) para uma clientela específica que irá necessitar de um tipo bem definido de informação. Ou então de montar um «centro de informação para a comunidade» isolado, sem a menor conexão com a biblioteca pública.

A australiana Mairéad Browne (2) escreveu um artigo muito interessante em que aborda esta questão com relação a seu país. O encargo dos «Community information center» tem sido confiado a assistentes sociais, com a função de prover o que denominam de «I + R Services» (informação e serviços referenciais). Esses centros são geralmente fundados como iniciativa local de entidades voluntárias, como «Lions Club» ou organizações pertencentes às igrejas. O governo também tem se interessado na instalação desses centros, que provêem não só informação, como serviços consultivos e advocatícios para grupos menos favorecidos da comunidade. Apresenta as conclusões a que chegaram oitenta e cinco diferentes centros, que variavam em tamanho e extensão do programa, sobre quais seriam as implicações de prover «I + R Services» para a comunidade. Compara as conclusões com a filosofia adotada para a instalação de um serviço deste tipo, que recebeu a denominação de TIP (The information place), na Biblioteca Pública de Detroit (biblioteca central e vinte e sete sucursais) com o objetivo de situar o papel da biblioteca no que concerne à prestação de I + R.

Será a biblioteca pública um local adequado para a instalação de um serviço de I + R? Qual a extensão que deverá ter este serviço? Assistentes sociais dizem que a informação não pode estar separada da ação. O ato de dar informação raramente se limita a fornecer a quem

necessita apenas o nome, o endereço ou o telefone da pessoa com quem quer entrar em contato. Usualmente entram também, como parte do processo, orientação e conselho. Podem ser necessárias, também, providências no sentido de apressar uma transação entre o consulente e o serviço. Já os bibliotecários julgam que informação pode ser dada independentemente de ação. O bibliotecário atua apenas como um expedidor, pois não é um assistente social.

Browne sugere, como solução para o impasse de resolver quem deve prover o serviço I + R, que haja uma ação cooperativa de bibliotecários, assistentes sociais e voluntários. Considera como maior obstáculo a um trabalho desse teor as atitudes de resistência por parte do bibliotecário.

Outro australiano, Barret Reid (15), reforça essa conclusão de sua patrícia quando diz que o processo de informação, particularmente quando se refere à informação para a vida diária, envolve a coordenação e esforço conjunto de muitas agências, governamentais ou não, profissionais e voluntárias, formais e informais. Esta posição desses dois australianos é a mesma a que chegam Donohue e Kochen (6) no livro em que apresentam vários artigos de diferentes autores em torno do mesmo tema — informação para a comunidade. Dentre as recomendações que fazem, destacamos:

- vários grupos de uma comunidade, trabalhando juntos, podem obter um tremendo efeito no futuro de centros I + R;
- deve-se levar ao conhecimento dos alunos dos colégios a existência dos centros I + R e alertá-los para o uso que podem fazer deles, para desenvolver a motivação em freqüentá-los.

Nesse mesmo livro é apresentado o relatório do estudo de um projeto, chamado PIC, cuja finalidade era determinar se a biblioteca pública poderia ou não ser um centro

de informações abrangente. O pressuposto inicial era de que as pessoas necessitavam de muitos tipos de informação vitais para a sobrevivência nos grandes centros urbanos.

Essas informações não são encontradas em livros e muitas vezes não estão disponíveis sob nenhuma forma, sendo porisso apropriado à biblioteca estender o âmbito de seus serviços para fornecer informação de qualquer tipo, independente da forma em que é encontrada. Quando a informação requerida fosse factual e pudesse ser obtida através de publicações, o centro poderia dirigir a pessoa a essa literatura, tanto diretamente como através do departamento da biblioteca que fosse mais adequado. Se fosse requisitada uma informação que implicasse também auxílio maior, o centro poderia orientar a pessoa para uma organização social, departamento governamental ou outra instituição que fosse mais apta para ajudar naquele caso. O centro de informações seria então um mediador entre pessoas com necessidades e pessoas adequadas para atender a essas necessidades.

A fim de levantar dados, as pessoas encarregadas do projeto encontraram-se freqüentemente, por um período de muitos meses, para identificar e analisar documentos úteis, entrevistar membros da comunidade com real conhecimento dos problemas sociais e diretamente ligados aos serviços organizados para atender a estes problemas.

Como na época (1968) eram praticamente nulas as pesquisas para determinar quais informações o público necessitava, fez-se um estudo da literatura indicativa dos vários tipos de serviços existentes de tópicos atinentes aos tipos mais prováveis de informação que o cidadão comum pudesse precisar no seu relacionamento diário com órgãos do governo, política, educação, saúde, negócios, empregos, etc. Para completar essa fase do projeto, realizaram-se entrevistas com uma série de pessoas que trabalhavam em

agências, tanto oficiais como voluntárias, e grupos de cidadãos. Averigou-se que as funções de um serviço I + R e de uma biblioteca são complementares, coincidindo em muitos pontos, como a identificação, coleção, análise, organização e disseminação da informação. O serviço de um Centro I + R ultrapassa a competência da biblioteca, quando inclui também, como parte do processo, uma orientação mais delicada, às vezes de natureza médica ou psiquiátrica.

Donohue considera o serviço abrangente de informações como uma das funções válidas da biblioteca pública, e que, mais do que qualquer outra agência, essa biblioteca é adequada para essa tarefa. Enquanto as agências distribuem apenas informações, a biblioteca é a única, na sociedade, que reúne todos esses aspectos, porque:

- a) sua função primordial é prover informação e material informativo;
- b) existe para servir a toda a comunidade;
- c) a abrangência de seu assunto é virtualmente ilimitada;
- d) seus funcionários são especialistas no manuseio da documentação e da informação;
- e) é por princípio, imparcial, dedicando-se aos interesses da sociedade como um todo, mais do que a um elemento particular dela;
- f) apesar de ser mantida por verba pública, a sua direção é orientada no sentido de conservá-la afastada de controles políticos partidários.

Os bibliotecários, dentro de um certo limite, vêm sempre prestando serviços I + R a seus usuários, quando organizam arquivos de pessoas ou entidades que estão mais aptos a dar uma certa informação ou quando respondem perguntas do tipo «Qual é o nome todo do presidente da República?»

O grupo encarregado do projeto PIC deu algumas orientações úteis para a criação de um centro de informação numa biblioteca. Recomendou que devia ser instalado um novo departamento com uma unidade especial de informação, sob a direção, em tempo integral, de um bibliotecário e localizado no lugar mais em evidência da biblioteca. Sua função seria assistir os usuários não só em encontrar informações ou fontes de informações para resolver suas necessidades particulares, mas também para orientar àqueles usuários que desconhecem como se utilizar da biblioteca. O centro deveria identificar continuamente as necessidades urgentes de informação da população, incluindo os usuários em potencial e identificar recursos, tanto documentos como instituições e desenvolver um contato diário com agências que podem suprir informações. O centro não iria organizar sua própria coleção de documentos, mas reunir material e passá-los para os departamentos apropriados da biblioteca, mantendo consigo apenas um arquivo de fontes de informação. Sugeriu-se que bibliotecários de outros departamentos e sucursais, que tivessem interesse em serviços deste tipo, trabalhassem no centro por período de três meses a um ano, o que ajudaria a uma compreensão do centro por parte de todo o pessoal. Um treino inicial seria interessante, abordando os seguintes tópicos:

1. a cidade e o estado — organização política e social, organização de bem-estar social;
2. a biblioteca — sua estrutura e operacionalidade, seus objetivos e serviços;
3. o centro — razões de sua existência, aspectos especiais de seus serviços;
4. necessidades de informação da coletividade;
5. técnicas de entrevistas;
6. operação de sistemas de informação.

Essas e outras recomendações foram apresentadas à administração da biblioteca onde se tinha em mente instalar o centro, que concordou com a sua implantação e começou a treinar seu pessoal e fazer o planejamento interno necessário. O novo serviço teve reservado seu lugar de destaque no prédio, mas não se instalou nenhum serviço direto de telefone. Não houve nenhuma indicação especial, para o público, da área de serviço do centro de informação, apenas um sinal mostrando que aquela era uma mesa de informações. Como tinha ficado estabelecido que o serviço ia ser desenvolvido conjuntamente com o Health and Welfare Council, distribuíram-se folhetos ao público informandolhe dessa medida e dizendo que porisso a biblioteca estava agora mais apta a fornecer informações nessa área.

Donohue, que fez parte do grupo de projeto mas que não participou desse planejamento interno na biblioteca, viu muitas falhas nessa fase de implantação. Estranhou que, após tanto trabalho de planejamento, não se desse nenhuma publicidade ao novo serviço. A administração da biblioteca não o fez porque ainda não estava muito certa se o novo serviço teria condições de funcionar de imediato. Instalou-se de tal modo que, se necessário fosse, a nova unidade pudesse ser reabsorvida facilmente pela estrutura da entidade.

Donohue julga que, se o novo serviço começasse a fornecer informação e serviços referenciais de um modo ativo, isso já seria uma propaganda. O fato do serviço não ter sido estabelecido como um departamento, mas diretamente ligado ao diretor-assistente, foi um impecilho para o bom desenvolvimento do centro, porque esse ficou entregue a um elemento que tinha muitas outras atribuições, não podendo realizar a contento os contatos desejáveis com a cidade, o Estado, as agências, etc. Todo o serviço de fotocópias exigido pela biblioteca e pelos usuários foi entregue também a esse serviço de informação. Sobrecarregado, o novo serviço acabou se transformando na

mesa de referência tradicional. Como resultado, o projeto inicial, por falhas de implantação e também, como reconhece o autor, de planejamento, fracassou, mas valeu como experiência e exemplo.

De toda a literatura que lemos abordando a questão da implantação de centro de informação e serviços referenciais em biblioteca pública, podemos destacar algumas afirmações que, de um modo ou de outro, estão presentes em toda ela:

1. a informação relacionada às atividades e aos problemas do dia a dia do cidadão comum é uma necessidade básica da sociedade;
2. informação abrange todo um processo de comunicação, que pode se realizar de maneiras diferentes, tanto quanto entre um material gravado por multi-meios e uma pessoa, uma máquina e uma pessoa e entre pessoas;
3. a biblioteca pública pode e deve ampliar seus serviços, fornecendo à comunidade que serve, além das informações tradicionais que sempre forneceu, pertinentes à cultura espiritual, informações que respondam a seus problemas vitais;
4. «comunidade» envolve não só o conceito de grupo social, mas também de um compartilhamento de valores, de um sentimento de intercâmbio e de co-participação;
5. para que o biblioteca pública possa prestar serviços referenciais e de informação, é preciso uma estreita interação biblioteca-comunidade;
6. essa interação deve ser de dois tipos;
 - a) biblioteca e outras entidades, governamentais ou não, grupos comunitários, etc., que sejam fontes de informação e possam prestar-lhe contínua colaboração;

- b) biblioteca e seu público, no sentido de conhecer que tipos de informação necessita (o que pode ser relevante para uma comunidade pode ser completamente irrelevante para outra) e de fazer uma constante avaliação e atualização de suas informações;
7. informação, dentro do conceito defendido neste trabalho, tem recebido muito pouca atenção por parte daqueles que lidam com serviços de informação;
8. para que um centro destinado a prover informação e serviços referenciais cubra o universo das necessidades de informação da comunidade a que vai servir, tornam-se necessários levantamentos sistemáticos e pesquisas junto a essa comunidade.

DIVISÃO INFANTO-JUVENIL E CENTRO DE INFORMAÇÃO E SERVIÇOS REFERENCIAIS

Até agora apresentamos aqui apenas resultados de estudos, projetos e experiências de centros referenciais de informação para bibliotecas públicas realizados em outros países. Não podemos afirmar que não existam estudos brasileiros neste sentido, mas podemos dizer que não os encontramos. Talvez a razão resida no fato de que, mesmo nesses países que já se conscientizaram eficazmente da necessidade, cada vez mais premente, de prover o cidadão comum de informações que o ajudam a viver, esta seja uma experiência ainda em fase de avaliação.

Donohue, após a análise dos vários artigos que reuniu em seu livro «Information for the Community», constata que «os membros de grandes comunidades estão cada vez mais desorientados sobre como obter e usar serviços humanos para responder às suas várias necessidades. Centros referenciais de informação têm o potencial para

prover tal orientação. Para a obtenção desse potencial é necessário todo um desenvolvimento criativo e energético de idéias, métodos e experimentos, o que exige o suporte ativo de grande número de pessoas».

Um empreendimento desse teor pressupõe um suporte financeiro substancial, além de suporte técnico e de pessoal especializado, tornando-se por isso quase impraticável para grande número de bibliotecas públicas, principalmente em países em desenvolvimento.

Constitui uma das recomendações da Federação Internacional de Associação de Bibliotecários, Seção de Bibliotecas Públicas (7): «Não se deve criar um serviço de biblioteca se não se dispuser dos recursos financeiros suficientes para implantar e manter esse serviço, além de materiais e pessoal que possam mantê-lo em funcionamento. É preciso ter presente, no entanto, que ainda existem alguns países onde esses requisitos por enquanto não podem ser atendidos. É evidente que as prioridades com que serão considerados os vários objetos do serviço, e os meios para alcançá-los, serão diferentes em diferentes comunidades e sofrerão mudanças com o passar do tempo».

A maioria de nossas bibliotecas públicas é compelida a dar prioridade a certos serviços em detrimento de outros, pressionada pelos poucos recursos financeiros de que dispõe e pela demanda específica, cada vez mais crescente, em determinados setores da biblioteca.

De toda a exposição que fizemos até aqui, concluímos que o planejamento, a organização e a implantação de um centro de informação e serviços referenciais em uma biblioteca pública são tarefas árduas e complexas, que exige treinamento de pessoal, esforço conjunto de biblioteca/governo/comunidade e levantamentos e pesquisas para detectar e determinar o universo de necessidades de informação do público da biblioteca.

Será possível, à divisão infanto-juvenil da Biblioteca Pública, exercer as funções de um centro de informação e serviços referenciais com as características descritas aqui? Toda a literatura levantada por nós faz referência a centros de I + R planejados para funcionar como centros de informações para toda a comunidade a que serve a biblioteca, e não somente à comunidade estudantil. Entretanto, nossa realidade como país em desenvolvimento é muito peculiar e diferente daquela dos países desenvolvidos. O depoimento de autores de outros países pode nos servir apenas como orientação e apoio, mas não como modelo, pois suas experiências são realizadas num contexto cultural e econômico bem diverso do nosso. A resposta à pergunta que fizemos não cabe a nós. Só pode ser dada por aqueles que são diretamente responsáveis pela biblioteca e conhecem não só os recursos humanos e financeiros de que dispõem para a realização de seu trabalho, como as limitações a que estarão sujeitos.

Aceitando como afirmativa a resposta para a pergunta acima, surgem outras perguntas: o que constitui o universo das necessidades de informação do estudante que procura a biblioteca pública? O estudante «percebe» quais são suas necessidades? A criança ou o adolescente pode ter sua necessidade de informações, mas não estar côncio dela ou não ser capaz de verbalizá-la ou de defini-la. Essa dificuldade em definir ou de expressar um problema pode criar barreiras entre um pesquisador que queira realizar uma pesquisa para procurar delimitar o universo das informações e os entrevistados, crianças ou velhos.

Achamos que seria interessante, como procedimento inicial, desenvolver um esquema analítico de assuntos prováveis de se enquadrar dentro do universo de informações de que estamos tratando. Esta metodologia é defendida por Brenda Dervin (5) como um estudo preliminar que

muito auxilia a codificação das informações. Consiste em organizar um conjunto de categorias no qual as necessidades de informação de todo cidadão possam ser classificadas. Inicialmente realizou, por telefone, dois levantamentos distintos com adultos de algumas cidades, para saber se tinham tido recentemente problemas ou questões para as quais necessitaram auxílio ou informação. Pediu-lhes também para descrever a natureza dos problemas. Todas as respostas das duas enquetes foram reunidas e categorizadas em dezenove grandes categorias, cada uma dividida em sub-categorias. Esse esquema foi comparado com outros conjuntos de dados, obtidos após uma análise de conteúdo das colunas de dois jornais, destinadas a solucionar problemas dos leitores. O esquema foi desenvolvido e testado, baseado em dados provenientes de quatro origens. Esse esquema permite uma contagem sistemática da frequência com que os problemas aparecem e uma comparação da denominação dada ao problema pelo público, através das quatro fontes de dados.

Para a obtenção de dados para a organização de uma taxonomia de assuntos básicos, sobre os quais a comunidade estudantil da biblioteca possa necessitar de informações, não podemos adotar o mesmo método empregado, pois entrevistas pelo telefone, aqui no Brasil, não surtiriam resultados positivos. Propomos, então, a seguinte orientação:

- a) organizar inicialmente um esquema de assuntos, baseado na experiência das bibliotecárias que trabalham junto à divisão infanto-juvenil, em informações obtidas com pais, professores, etc.;
- b) esse esquema servirá de base a entrevistas a serem realizadas junto ao público que frequenta o serviço de referência, anotando-se os problemas que surgirem e não estiverem presentes na lista;

- c) o esquema deve ser refeito, codificado e testado novamente realizando, conjuntamente, a contagem da freqüência dos problemas, para ressaltar os mais relevantes e aos quais deve ser dada prioridade.

Após deixar visíveis, se bem que não claramente definidos, quais os objetivos de um levantamento de dados que apontem as necessidades de informação para o dia-a-dia da comunidade estudantil, sugerimos, como ponto de partida, o seguinte esquema inicial de categorias de dados:

- Categorias — Breve descrição;
- Academias — Informações sobre: academias de ciências, letras, institutos históricos e geográficos (municipais, estaduais e federais);
- Assistência psicológica — Informações sobre: o que é assistência psicológica, problemas a que atende, clínicas psicológicas, tipos de serviços que oferecem, serviços psicológicos gratuitos ou mais acessíveis;
- Esporte — Informações sobre: cursos de natação, vôlei, basquete, outros esportes, associações esportivas, torneios, clubes (como se tornar sócio, mensalidade, sócio-atleta, etc.);
- Educação — Informações sobre : endereços de colégios, cursos que oferecem, mensalidade, bolsas de estudo, cursos profissionalizantes, técnicos e superiores, cursos por correspondência, cursos e aulas particulares de línguas, balé, instrumentos musicais, cursos supletivos, cursos para vestibular, programas de vestibular, aulas de reforço, cursos de corte e costura, culinária, etc.;

- Empregos — Informações sobre: tipos de empregos para estudantes de 1º e 2º graus (endereços, requisitos necessários, horários, remuneração, etc.);
- Lazer — Informações sobre: programas de lazer para férias (Polícia Militar, etc.), **hobbies** (coleções, aeromodelismo, **hobbies** do tipo «faça você mesmo», radioamadorismo, etc.), locais para piquenique, passeios dominicais, excursões turísticas, teatro, cinema, espetáculos musicais, festivais, **camping**, áreas de lazer, museus, turismo;
- Saúde — Informações sobre: locais de vacinação e abreuografias, orientação básica sobre sexo (medicina preventiva), serviços médicos e dentários (pagantes e gratuitos), centros de ginástica corretiva especializada, clínicas médicas e dentárias (serviços e mensalidades), etc.;
- Serviço Militar — Informações sobre: idade do alistamento, locais de alistamento, níveis de escolaridade exigidos para os diferentes tipos de serviço militar, documentos necessários, etc.;
- Organização do País — Informações sobre: poderes legislativo, executivo, judiciário (organização do município, estado, país), nomes de pessoas que ocupam os diversos cargos políticos e administrativos, locais onde obter outras informações (IBGE, Instituto Histórico e Geográfico, etc.);
- Profissões — Informações sobre: atribuições de cada profissão, nível de escolaridade exigido, requisitos necessários para o exercício das profissões, possibilidades de emprego que os cursos profissionalizantes oferecem, remuneração média de cada profissão, etc.;

- Tecnologia — Informações sobre: os últimos desenvolvimentos científicos e tecnológicos (não encontrados facilmente em publicações). Exemplo: motor iônico, bomba de nêutron, **phaser**, etc.

Analysis of the different types of information that can be made available to the community by the children section of Public Libraries and a proposal for the establishment of data categories representing the everyday information needs of this community.

BIBLIOGRAFIA

1. BOVAY, Sue. Community Information Service in the Monroe County Library System: a model. **Drexel Library Quarterly** 12(1-2):59-68, Jan-Apr., 1976.
2. BROWNE, Mairéad. Librarians, social workers and community information. The territorial stake-out. **The Australian Library Journal**. 25(16):383-9, Nov., 1976.
3. CHERRY, E. Colin. La comunicación de la información. In: SMITH, Alfred G. **Comunicación y Cultura**. Buenos Aires, Nueva Visión, 1972.
4. CRONEBERGER JR, Robert B. Systems Organization and data collection, **Drexel Library Quarterly**. 12(1-2):81-92, Jan-Apr., 1976.
5. DERVIN, Brenda. The everyday information needs of the average citizen: a taxonomy for analysis. In: KOCHEN, Manfred & DONOHUE, Joseph C. **Information for the community**. Chicago, American Library Association, 1976.
6. DONOHUE, Joseph C. The Public Information Center Project. In: KOCHEN, Manfred & DONOHUE, Joseph C. **Information for the Community**. Chicago, American Library Association, 1976.
7. FEDERAÇÃO INTERNACIONAL DE ASSOCIAÇÕES DE BIBLIOTECÁRIOS. Seção de bibliotecas públicas. **Normas para bibliotecas públicas**. São Paulo, Quirón; Brasília, INL, 1976. p. 7.

- 8 KOCHEN, Manfred & DONOHUE, Joseph C. **Information for the Community**. Chicago, American Library Association, 1976.
- 9 MANIFESTO da Unesco sobre biblioteca pública In: FEDERAÇÃO INTERNACIONAL DE ASSOCIAÇÕES DE BIBLIOTECARIOS. Seção de Bibliotecas Públicas. **Normas para bibliotecas públicas**. São Paulo, Quirón; Brasília, INL, 1976.
- 10 MERKELSON, Elizabeth. Community function in the library's information center. **Drexel Library Quarterly** 12(1-2): 59-68, Jan-Apr., 1976.
11. MURARO, Rose Marie. **A automação e o futuro do homem** Petrópolis, Vozes, 1974, p. 17.
- 12 OWENS, Major R. The information function: a theoretical basis for the development of information networks and centers. **Drexel Library Quarterly**. 12(1-2):7-26, Jan-Apr., 1976.
13. SHERA, Jesse H. **The foundations of education for librarianship**. New York, Becker and Hayes, 1972
14. SMITH, Alfred G. **Comunicación y cultura. 1. La teoria de la comunicación humana** Buenos Aires, Nueva Vision, 1972.
15. REID, Barret. Community information and the library. **The Australian Library Journal**, Austrália, 26(2):30-6, Mar., 1977.
16. RIBEIRO, Darcy. **Teoria do Brasil**. Rio de Janeiro, Civilização Brasileira, 1975. p. 139
17. ZWEIZIG, Douglas L. With our eye on the user: needed research for information and referral in the public library. **Drexel Library Quarterly** 12(1-2):48-58, Jan-Apr., 1976.