

AS BIBLIOTECAS PÚBLICAS E OS SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO UTILITÁRIA: O CASO DA BIBLIOTECA PÚBLICA DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

JORGE SANTA ANNA¹
GLEICE PEREIRA²
HELBA APARECIDA BORGES³

Resumo: Verifica como a literatura e as bibliotecas públicas abordam o tema democratização da informação utilitária. Para tanto, o estudo conceitua biblioteca pública, democratização da informação e informação utilitária. Caracteriza a importância da democratização da informação utilitária pelas bibliotecas públicas. Por fim, analisa, com base no contexto da Biblioteca Pública do Estado do Espírito Santo, se essa unidade dissemina a informação utilitária. Através de revisão bibliográfica e estudo aplicado em campo, realizado por meio de entrevista ao bibliotecário gestor dessa unidade, foi possível concluir que há distanciamento entre biblioteca pública e o oferecimento de informação utilitária, estando a referida biblioteca equiparada, tão somente, à preparação e disseminação de informações voltadas para estudo, pesquisa e lazer, não tendo atenção especial da administração pública na elaboração de projetos em prol da construção de serviços de informação utilitária.

Palavras-Chave: Bibliotecas públicas. Democratização da informação. Informação utilitária.

PUBLIC LIBRARIES AND A DEMOCRATISATION THE UTILITARIAN INFORMATION: THE CASE OF THE PUBLIC LIBRARY OF THE STATE OF THE HOLY SPIRIT

Abstract: Checks as literature and public libraries address the issue of democratization utilitarian information. Thus, the study conceptualizes public library, democratization of information and utility information. Characterizes the importance of democratizing utilitarian information by public libraries. Finally, analyzes, based on the context of the Public Library of the State of Espírito Santo, if this unit disseminates utilitarian information. Through literature review and applied study in the field, conducted by interviewing the manager of this unit librarian, it was concluded that there is gap between the public library and the offering of utilitarian information, said library matched, so only to the preparation and dissemination information focused on research, study and leisure, having special attention of the public administration in developing projects in favor of the construction of utilitarian information services. Seized if that information professionals extends your workspaces to mediate this type of information, and can operate in areas that go beyond the physical limits of the information units.

Keywords: Public Libraries. Democratization of information. Utilitarian information.

¹ Professor do Departamento de Biblioteconomia da Universidade Federal do Espírito Santo (UFES). Bibliotecário atuante no ramo da Consultoria Informacional. E-mail: jorjao20@yahoo.com.br.

² Doutoranda em Ciência da Informação pela UFMG. Professora do Departamento de Biblioteconomia da Universidade Federal do Espírito Santo (UFES). E-mail: gleice@ufes.br.

³ Graduanda em Biblioteconomia pela Universidade Federal do Espírito Santo (UFES). E-mail: helba@yahoo.com.br.

1 INTRODUÇÃO

Informação utilitária é um assunto pouco discutido na literatura de Biblioteconomia. A literatura, de modo geral, discute a informação em seu sentido amplo, considerando-a como material bibliográfico procurado pelos usuários. No entanto, a informação utilitária diz respeito àquela informação de que o usuário precisa com o intuito de exercer seus direitos e deveres de cidadão.

A informação utilitária é aquela de ordem prática que envolve o cotidiano de vida do indivíduo. No contexto brasileiro, segundo Campello (1998, p. 35), essa expressão tem sido empregada por bibliotecários, com vistas a auxiliar na solução de problemas que normalmente aparecem no cotidiano das pessoas, envolvendo “[...] desde os mais simples até os mais complexos, abrangendo, por exemplo, assuntos ligados à educação, emprego, direitos humanos, saúde, segurança pública e outros”.

Almeida Junior (1997) concorda com Campello (1998) destacando que a informação utilitária deveria constituir o objeto fim de toda biblioteca pública. No entanto, segundo esse autor, a realidade das bibliotecas públicas não proporciona o fornecimento desse tipo de informação, mas se restringem apenas a oferecer materiais de cunho bibliográfico, auxiliando apenas alunos e pesquisadores, não atendendo as reais necessidades do cidadão em sua vivência social.

Percebe-se que essa realidade não condiz com os propósitos das bibliotecas públicas, às quais devem possuir como objetivo principal viabilizar o exercício da cidadania, sustentado pela concretização dos direitos humanos (FEDERAÇÃO INTERNACIONAL DE BIBLIOTECÁRIOS, 1994). Esse propósito torna-se cada dia mais necessário, sobretudo com a implementação dos valores humanos fundamentais, evidenciados de forma acentuada na sociedade contemporânea.

Segundo Souza (2013), esses direitos somente serão atingidos quando os cidadãos estiverem na posse das informações que lhes permitam exercer os seus direitos democráticos, tendo um papel ativo na sociedade. Desse modo, “[...] a participação construtiva e o desenvolvimento da democracia dependem tanto de uma educação satisfatória como de um acesso livre e sem limites ao conhecimento, ao pensamento, à cultura e à informação” (SOUZA, 2013, p. 39).

Assim sendo, algumas questões fazem-se curiosas a serem investigadas, em face das novas ambiências proporcionadas com o surgimento da sociedade moderna. Questões que se relacionam com a problemática central, tais como: quais informações podem ser caracterizadas como informação utilitária? A informação utilitária é de interesse de todo cidadão? Que informação utilitária as bibliotecas públicas do Brasil tem a nos oferecer? Em que meios eletrônicos ou físicos estariam disponibilizados os recursos a serem pesquisados pelo usuário? Estão os bibliotecários capacitados para disponibilizar tais informações?

Nesse contexto, este artigo objetiva verificar como a literatura e uma biblioteca pública estadual, a Biblioteca Pública do Estado do Espírito Santo, abordam o tema democratização da informação utilitária. Para tanto, os objetivos de natureza específica foram os seguintes: conceituar biblioteca pública, democratização da informação e informação utilitária; caracterizar a importância da democratização da informação utilitária pelas bibliotecas públicas; e, por fim, saber se a referida biblioteca pública estadual dissemina a informação utilitária.

2 CONTEXTO DAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS

As bibliotecas públicas são instituições mantidas pelo poder público, cujo objetivo é prestar assistência informacional a todos os indivíduos de uma localidade, sem impor qualquer tipo de restrição ao perfil do público atendido. Dentre as várias modalidades de bibliotecas, as públicas se diferenciam das demais pelo fato, a princípio, de apresentarem grande diversidade de usuários.

O atendimento prestado a diferentes públicos objetiva estabelecer “[...] a igualdade de acesso para todos, sem restrição de idade, raça, sexo, *status* social, etc. e na disponibilização à comunidade de todo tipo de conhecimento [...]” (BIBLIOTECA NACIONAL DO BRASIL, 2000, p. 17).

A biblioteca pública representa um elo entre a necessidade de informação dos membros da comunidade e o recurso informacional que nela se encontra organizado e à disposição dos usuários. Além disso, essa unidade deve constituir-se em um ambiente realmente público, de convivência agradável, onde as pessoas possam se encontrar para conversar, trocar ideias, discutir problemas, auto-instruir-se e participar de ações e eventos culturais e de entretenimento (BIBLIOTECA NACIONAL DO BRASIL, 2000).

Além da prestação de serviços informacionais, culturais e de entretenimento, Fonseca (2007) informa que as bibliotecas públicas viabilizam o acesso à leitura e a formação de leitores. Desse modo, ela deve ser um espaço privilegiado do desenvolvimento das práticas leitoras, e através do encontro do leitor com o livro forma-se o leitor crítico e contribui-se para o florescimento da cidadania.

Essas ideias estão de acordo com as disposições do Manifesto da Federação Internacional de Bibliotecários (IFLA) e da Organização das Nações Unidas para a Educação, Ciência e Cultura (UNESCO). Esse manifesto dispõe que nas bibliotecas públicas

Todos os grupos etários devem encontrar documentos adequados às suas necessidades. As coleções e serviços devem incluir todos os tipos de suporte e tecnologias modernas apropriados assim como fundos tradicionais. É essencial que sejam de elevada qualidade e adequadas às necessidades e condições locais. As coleções devem refletir as tendências atuais e a evolução da sociedade, bem como a memória da humanidade e o produto da sua imaginação. As coleções e os serviços devem ser isentos de qualquer forma de censura ideológica, política ou religiosa e de pressões comerciais (IFLA, 1994, sem página).

Ao oferecer vários produtos e serviços a todos os cidadãos, as bibliotecas públicas se colocam a serviço da construção da cidadania, sendo necessária a ampliação dos serviços prestados por essa instituição. A esse respeito, Machado e Suaiden (2013, p. 3) afirmam que,

A necessidade de esta instituição ampliar seus serviços, atividades e suas ações dependem do desenvolvimento e amadurecimento de sua própria compreensão, para, assim, consolidar seu papel de formação e desenvolvimento para a cidadania, e resgatar a si mesma como instituição socialmente indispensável.

Almeida Júnior (1997) também concorda com a ideia de que as bibliotecas públicas possuem a missão de oferecer recursos e condições que viabilizem a construção da cidadania, proporcionando ao indivíduo, condições para que sejam exercidos com dignidade seus direitos e deveres, tornando os cidadãos partícipes do desenvolvimento e melhoria da vida social. Sendo assim,

[...] a questão do papel da biblioteca pública e sua relevância diante das novas possibilidades de fontes de informação acessíveis dos mais diversos lugares é a capacidade dessa instituição de prover serviços e informação que promova o **desenvolvimento da cidadania e o encorajamento da participação cívica**, sobretudo levando em consideração que a população não é informacionalmente letrada (OLINTO, 2010 apud MACHADO; SUAIDEN, 2013, p. 6-8, grifo nosso).

No entanto, mesmo possuindo esse importante papel, a biblioteca pública no Brasil não cumpre sua real missão, pois atravessam inúmeros desafios, como escassez de recursos humanos, financeiros, problemas de *marketing*, serviços de referências inadequados, assim como más condições estruturais de acomodação (ALMEIDA JUNIOR, 1997).

Além da falta de valorização por parte dos órgãos públicos que as mantêm, Almeida Junior (1997) também destaca a falta de preparação de profissionais bibliotecários que, utilizando técnicas e métodos engessados, trabalham com base na “mesmice”, não buscando inovar e atender as reais necessidades da população, não viabilizando, como deveriam, o acesso à informação de forma democrática.

Há indicativo que pouco mudou de época referenciada. Suaidem (1995, p. 58), pesquisando as necessidades informacionais da população, propôs que as bibliotecas públicas dessem “[...] prioridades as informações utilitárias, que ajudaria as pessoas a resolver os problemas cotidianos”. Porém, segundo o mesmo autor “[...] ainda são poucas as bibliotecas públicas que elaboram diagnósticos sobre as necessidades informacionais e perfil dos usuários”.

2.1 A DEMOCRATIZAÇÃO DA INFORMAÇÃO

A palavra “democracia” significa o estabelecimento de um governo de todos os cidadãos, em contraposição à monarquia como o governo de um só e à oligarquia como o governo de poucos. A sociedade brasileira é regida por um sistema democrático, onde todos têm entre seus princípios básicos a garantia dos direitos de opinião, de expressão das próprias opiniões e de acesso às informações (ESCOBAR, 2014).

A democratização da informação diz respeito ao fato de tornar as informações acessíveis a todas as classes sociais, viabilizando o acesso de forma igualitária. Com a chegada da Sociedade da Informação, a necessidade de democratizar tornou-se ainda mais acentuada.

A democratização da informação, tão fortemente evidenciada através da Sociedade da Informação, realçou a importância do papel social da biblioteca pública e seu contributo para a formação de uma sociedade mais democrática. Na atual sociedade, os conceitos de Democracia e Cidadania, Aprendizagem ao Longo da Vida, Desenvolvimento Econômico e Social, bem como a Diversidade Cultural e Linguística, estão evidenciados em muitos documentos produzidos nos últimos anos que destacam o papel da Biblioteca Pública na Sociedade da Informação (BEZERRA, 2013).

As bibliotecas como locais de construção de conhecimentos e por possuírem dentre os vários papéis que exerce o fomento à prática cidadã, permite-nos afirmar que a biblioteca pública deve prover a democratização da informação, sobretudo em uma sociedade onde a informação é o insumo básico de sobrevivência, tanto de pessoas quanto de instituições. Mas, democratizar o acesso à informação nas bibliotecas públicas ainda constitui uma utopia. Isso porque,

A passividade; o isolamento; a falta de interesse em promover mudanças; o apego incondicional ao tecnicismo; a defesa de uma pretensa neutralidade e imparcialidade; o enfoque prioritário exclusivo no livro e na leitura; a ideia de que os problemas são resolvidos dentro apenas de seu pequeno espaço; o discurso que advoga a democratização da informação, mas inteiramente dissociado de uma prática voltada para o atendimento de uma ínfima parcela da população; a falta de uma participação efetiva na vida do país [...] (ALMEIDA JUNIOR, 2003, p. 69).

O autor conclui que todos esses pontos resultaram numa biblioteca pública com um perfil tradicional, por conseguinte, forma numa biblioteca que existe por si só, independente da comunidade que deve servir.

Essa realidade constitui um cenário típico das bibliotecas públicas brasileiras, tornando essa unidade, um espaço que não oferece a informação útil ao indivíduo, não refletindo as transformações da sociedade; não recebe influências e não interfere nas alterações sociais numa sequência interminável. Por não atingirem esse fim, essas bibliotecas estão a cada dia mais vazias, com baixos índices de frequência (ALMEIDA JÚNIOR, 1997).

2.2 INFORMAÇÃO UTILITÁRIA

A informação utilitária deveria constituir os acervos das bibliotecas públicas, pois são informações que envolvem o cotidiano dos indivíduos em suas práticas sociais, favorecendo que o indivíduo consiga sobreviver, obtendo resolução para inúmeros dos problemas enfrentados na vida coletiva. Assim, as informações de aspecto utilitário “[...] dizem respeito às informações básicas, fundamentais para a existência e sobrevivência de um indivíduo” (ALMEIDA JUNIOR, 1997, p. 58).

Segundo Campello (1998), esse tipo de informação surgiu nos Estados Unidos, em meados do século XX, também recebendo o nome de informação para a sobrevivência, por estar, naquele momento, muito ligada à população de baixa renda, cujos meios de acesso à informação eram escassos e restritos a pequena parcela populacional. Assim, o conceito de informação para a comunidade, ou utilitária,

[...] esteve sempre ligado à ideia de atendimento a populações de baixa renda, que não têm fácil acesso à informação. [As informações utilitárias] foram consideradas as mais importantes e básicas para os usuários, auxiliando-os a resolverem situações problemáticas, tais como: identificar oportunidades de emprego, conhecer seus direitos como cidadãos, utilizar um serviço público, dentre outras (CAMPELLO, 1998, p. 35).

Para Figueiredo (1992), a informação utilitária, embora tenha sido apresentada primeiramente pelas bibliotecas norte-americanas, sua gênese está atrelada ao período pós-segunda guerra mundial. Isso porque, segundo a autora, naquele momento, as nações estavam em crise e os cidadãos viviam momentos caóticos como: desemprego, falta de serviços de saúde, de assistência hospitalar, educação, dentre muitos outros problemas.

Na visão de I (1995, p. 63), a informação utilitária pode ser conceituada como:

[...] um serviço que pode ser prestado pela biblioteca pública, objetivando a disseminação de informações para que as pessoas possam resolver problemas diários como tirar documentos, conseguir bolsas de estudos, matricular seus filhos na escola, conseguir emprego, saber a programação de cinema, teatro, televisão e outras atividades culturais, conseguir informações sobre as atividades do governo etc.

A informação utilitária torna-se de crucial importância, sendo um objeto de estudo não apenas das bibliotecas públicas, mas abrangendo todas as áreas da Ciência da Informação, conforme enfatizado por Monteiro e Silva (2014, p. 66) de que:

Na área de Ciência da Informação os estudos voltados para Serviços de Informação Utilitária ainda são carentes. Tendo em vista a sua importância para a sociedade, isso não deveria ocorrer, já que a atuação pretendida pelos serviços de informação utilitária é a que melhor aproxima essa área com a sociedade.

Monteiro e Silva (2014) ainda destacam que a informação utilitária desempenha um papel primordial na sociedade, já que a sua promoção através de serviços próprios denominados de Serviços de Informação Utilitária têm em seu escopo funcional, informações de ordem prática que são de fácil compreensão e alvitram atender um público interessado em cessar sua necessidade por informações que serão utilizadas em um momento desejado.

3 INFORMAÇÃO UTILITÁRIA EM BIBLIOTECA PÚBLICA: ESTUDO EM CAMPO

Conforme descrito na revisão bibliográfica, a informação utilitária pode contribuir para a satisfação dos usuários da informação, uma vez que favorece a resolução de problemas presentes no cotidiano de vida dos cidadãos. No entanto, mesmo surgindo em meados do século XX e em meio aos novos paradigmas instituídos, voltados para o usuário, a oferta desse tipo de informação pelas bibliotecas brasileiras vem se consolidando como uma tentativa utópica.

Estudos desenvolvidos por Campello (1998) constatou que, no contexto brasileiro, poucas tentativas foram realizadas no intuito de implementar serviços de informação utilitária e as poucas tentativas realizadas não foram suficientes para tornar esses serviços parte integrante da biblioteca e nem para desenvolver nos profissionais bibliotecários a consciência de sua importância.

Conforme sinaliza a autora,

[...] algumas experiências têm sido relatadas, mas são casos isolados. Não se pode ignorar que a implantação de um serviço deste tipo exige mais do que reunir uma coleção de fontes, mesmo que relevantes e atualizadas; o comprometimento da equipe com o auxílio efetivo ao usuário talvez seja o fator mais importante para o sucesso do serviço (CAMPELLO, 1998, p. 7).

Tendo como base as conclusões dessa pesquisa, realizada há 16 anos, as quais presumem que a função de atendimento às necessidades de informação utilitária da população não será, a curto prazo, preenchida pela biblioteca pública, mas sim por outro tipo de agência mais preparada para fornecê-lo, instigou-se a necessidade de ir a campo, a fim de analisar como a informação utilitária é considerada por uma biblioteca pública estadual. O estudo foi norteado pela técnica de entrevista realizada junto ao bibliotecário gestor (bibliotecário entrevistado) da referida unidade de informação.

O estudo em campo representa uma investigação, cujo objetivo é estudar a realidade dos indivíduos, grupos, comunidades, instituições, entre outros segmentos (GIL, 2010). No que diz respeito à técnica de entrevista, segundo Marconi e Lakatos (1999, p. 94), ela pode ser compreendida como o “[...] Encontro entre duas pessoas, a fim de que uma delas obtenha informações a respeito de um determinado assunto [...]”.

3.1 HISTÓRICO DA BIBLIOTECA ESTUDADA

A biblioteca pública escolhida para servir de investigação às indagações formuladas neste estudo foi a Biblioteca Pública do Estado do Espírito Santo (BPES), tendo como nome oficial “Biblioteca Pública Levy Curcio da Rocha”.

Essa biblioteca foi fundada em 16 de julho de 1855 em uma das salas do segundo pavimento do Palácio do Governo Estadual, na gestão do Presidente da Província Sebastião Machado Nunes, por iniciativa de Braz da Costa Rubim (1812-1871), que doou os 400 primeiros volumes do acervo, entre brochuras e folhetos.

Como quinta biblioteca pública estadual criada no país, ganhou notoriedade e suporte administrativo pela Lei nº 19, de 10 de maio de 1880, tendo sido instalada em sede própria na Praia do Suá, em 1979, no Governo Élcio Álvares. Ocupa uma área edificada de 1.458,5m², onde podem ser encontrados clássicos da historiografia e da literatura capixaba e obras raras, em geral produzidas e/ou localizadas no Espírito Santo (BPES, 2014).

Entidade de caráter cultural, a BPES é vinculada à Secretaria de Estado da Cultura (SECULT), com sede em Vitória, capital do Estado, sendo gerenciada por esse órgão. Na atualidade, com o desenvolvimento tecnológico, passou a ser gerenciada através do Sistema Estadual de Bibliotecas Públicas do Espírito Santo (SEBPES), criado pelo Decreto n.º 3.054 de 04 de outubro de 1990,

congregando setenta e oito (78) bibliotecas públicas municipais e cinco (05) bibliotecas comunitárias coordenadas pela Biblioteca Pública do Espírito Santo (BPES).

O SEBPES tem por atribuição o gerenciamento da BPES, sede do SEBPES, com vários serviços disponibilizados para atender à comunidade assim como aqueles de organização e preservação de acervos. Além desses serviços, faz-se a recepção e a distribuição de acervos às afiliadas, recadastrando-as periodicamente. São realizadas visitas de supervisão técnica com o objetivo de orientar, avaliar a estrutura da Biblioteca Municipal ou Comunitária, o funcionamento e a qualidade do acervo, conhecer os serviços prestados à comunidade, e fomentar o interesse e a participação dos técnicos nos projetos e ações que integram uma política cultural de valorização do livro e de democratização da leitura e do conhecimento (BPES, 2014).

3.2 ANÁLISE DE DADOS E DISCUSSÕES DE RESULTADOS

Com o propósito de conduzir com maior consistência os propósitos desta pesquisa, elaborou-se um roteiro para entrevista, contendo perguntas abertas e fechadas, a ser respondido pelo bibliotecário responsável pela gestão da BPES.

O roteiro foi elaborado em face de dois aspectos: coletar dados a respeito dos propósitos da unidade e coletar dados referentes à informação utilitária, entendendo como esse tipo de informação é considerado tanto pelos profissionais bibliotecários quanto pelo usuário que usufrui dos produtos e serviços biblioteconômicos oferecidos pela unidade. As respostas obtidas e analisadas estão dispostas a seguir.

ASPECTOS RELACIONADOS À UNIDADE DE INFORMAÇÃO

Logo de início, perguntou-se a respeito do objetivo principal da BPES ao prestar serviços e produtos à população capixaba. Essa pergunta foi elaborada de forma fechada, contendo cinco alternativas que contemplavam, de modo geral, aspectos relacionados às necessidades informacionais dos usuários, à preservação da memória, à conservação de materiais, à assistência a estudantes e pesquisadores, além de conter um campo destinado para o preenchimento, caso o objetivo não estivesse devidamente delineado nas alternativas (QUADRO 1).

QUADRO 1 – OBJETIVO PRINCIPAL DA BIBLIOTECA

Pergunta	Resposta do bibliotecário entrevistado
<i>Qual o objetivo principal da BPES ao prestar serviços e produtos à população capixaba.</i>	<i>Independente de todas as atividades bibliotecárias realizadas pela unidade, o objetivo maior que perfaz todos os demais está relacionado às necessidades demandadas pela comunidade na qual a biblioteca atende.</i>

Fonte: dados da pesquisa.

A literatura de Biblioteconomia e Ciência da Informação é unânime ao considerar o usuário como o principal personagem na oferta de produtos e serviços de informação. Embora muitas atividades bibliotecárias sejam de suma importância para que a qualidade desses produtos e serviços seja alcançada, de modo geral, tudo é realizado em prol de um único objetivo: atender necessidades da comunidade usuária (ALMEIDA JUNIOR, 2003).

No contexto específico das bibliotecas públicas, é importante enfatizar as mudanças que permearam o contexto dessas unidades, cujo trabalho de bibliotecários deixaram de centrarem-se exclusivamente no acervo para atentarem-se no público que faz uso das informações armazenadas nas coleções. A biblioteca atual insere-se em novos paradigmas, deixando de ser vista como local de punição, passando a ser um espaço democrático de fomento ao saber, sendo gerenciada conforme os anseios da comunidade usuária, ou seja, suas intervenções devem estar voltadas para as necessidades dos usuários (BERNARDINO; SUAIDEN, 2011).

A segunda pergunta do roteiro assemelhava-se com a primeira, tanto pelo conteúdo (objetivo da biblioteca) quanto por seu aspecto fechado, contento cinco opções de resposta (alternativas). Foi indagado a respeito do foco principal das atividades realizadas pelos profissionais. Novamente, o usuário é considerado como o elemento principal, ocupando o centro das atenções (QUADRO 2).

QUADRO 2 – ATIVIDADES PRINCIPAIS REALIZADAS NA BIBLIOTECA

Pergunta	Resposta do bibliotecário entrevistado
<i>Qual o foco principal das atividades realizadas pelos profissionais.</i>	<i>A unidade de informação está sustentada no paradigma do usuário, com vistas a considerar suas necessidades no momento de elaborar os produtos e serviços de informação.</i>

Fonte: dados da pesquisa.

Essa constatação é proclamada com louvor por inúmeros teóricos, pois com essa filosofia, a unidade torna-se um organismo útil, logo, torna-se valorizada pela sociedade.

Com efeito, ao focar as atenções para o acervo, os serviços de atendimento e acolhimento ao usuário tende a se tornar uma das atividades mais comuns das bibliotecas públicas. Assim, o serviço de referência é atividade central para que usuários encontrem as informações de que desejam, bem como uma alternativa estratégica utilizada pela unidade para conhecer seus usuários. Desse modo que,

[...] os bibliotecários de referência são profissionais que atuam na linha de frente, como mediadores da informação, ou seja, no atendimento às necessidades de informação dos usuários, que possuem conhecimentos sobre o perfil dos usuários, sobre as fontes de informação e sobre as principais estratégias de busca para obter a informação solicitada (ROSTIROLLA, 2006, p. 18).

Através dos serviços de atendimento/acolhimento, o perfil do usuário e suas necessidades são manifestados aos profissionais. A esse respeito, quando questionado sobre quem são os usuários que frequentam a unidade, a respondente declara ser pessoas à procura de informações para estudo e lazer (QUADRO 3).

QUADRO 3 – PÚBLICO ALVO DA BIBLIOTECA

Pergunta	Resposta do bibliotecário entrevistado
<i>Qual o público real (que frequenta assiduamente) desta unidade? Além do público real, a biblioteca está preparada para atender usuários potenciais (outros usuários que não frequentam)?</i>	<i>O público que frequenta assiduamente a biblioteca está relacionado a jovens e adultos que buscam consultas e empréstimos para estudo e lazer. A biblioteca tem condições físicas de atendimento a outros usuários potenciais e tem prestado serviço ao público diferenciado como os de deficiência visual e especiais por parceria entre a APABB, haja vista que o espaço poderá sim atender a novos projetos e programas mais amplos futuramente.</i>

Fonte: dados da pesquisa.

Vê-se que a biblioteca, no momento atual, atende em maior quantidade estudantes e pesquisadores, além de leitores que encontram na leitura o exercício do lazer. Contudo, é importante refletir acerca da preocupação da unidade em prover novos projetos direcionados a outros públicos, sobretudo há aqueles que possuam dificuldades em alocar-se ao recinto da biblioteca, como os portadores de necessidades visuais. Nota-se a preocupação da unidade em estruturar-se de modo a oferecer condições ergonômicas mais apropriadas, atentando-se às dificuldades enfrentadas pela comunidade (QUADRO 4).

QUADRO 4 – PREOCUPAÇÕES COM A COMUNIDADE

Pergunta	Resposta do bibliotecário entrevistado
<i>Existe alguma preocupação (ou projeto)</i>	<i>Sim. Temos atendimento a pessoas de públicos diferenciados como os</i>

<i>direcionada aos problemas enfrentados pelos cidadãos da comunidade? Em caso positivo, relate.</i>	<i>deficientes visuais pelo setor Braille e também cedemos espaço para as reuniões e oficinas para os usuários da APABB que atuam semanalmente no setor infantil.</i>
--	---

Fonte: dados da pesquisa.

A reestruturação dos espaços físicos e dos serviços bibliotecários, de modo geral, está relacionada não apenas às informações a serem oferecidas, mas também, à garantia de acesso e de conforto para quem utiliza o espaço e os serviços prestados.

Souza (2013) sinaliza que a biblioteca na contemporaneidade deve estruturar-se em prol da comunidade servida, rompendo toda e qualquer barreira que impeça o acesso à informação, tornando-se, assim, um espaço democrático e inclusivo. Ao citar Lemos (1976), a autora destaca que a biblioteca pública com adequação ao uso do deficiente visual, tem como finalidade desenvolver um atendimento com qualidade, objetivando, conseqüentemente, abrir as portas para que a integração do indivíduo portador da cegueira, na sociedade, seja cada vez maior e melhor.

ASPECTOS RELACIONADOS ÀS INFORMAÇÕES OFERECIDAS

Após análise de algumas principais características da unidade aqui estudada, como os objetivos, o foco de atenção, o perfil dos usuários e a preocupação com as demandas, o roteiro voltou-se para questões relacionadas ao objeto de pesquisa deste estudo, a informação utilitária. Investigaram-se, grosso modo, os tipos de informações oferecidas, com foco àquelas relacionadas com os problemas existentes no cotidiano do cidadão, ao integrarem-se em meio à sociabilidade.

No que se refere à composição dos itens que incorporam o acervo, conforme relatado e respondido pelo bibliotecário entrevistado, o acervo é variado, estando formados por livros impressos, periódicos, tanto científicos quanto informativos, e, em menor quantidade, recursos multimeios, como o acervo audiovisual, formado por CDs e DVDs.

Observa-se uma variedade de itens, tornando o acervo diversificado quanto aos recursos utilizados para transmitir informação. Essa diversificação é sustentada, em grande parte, pela evolução da tecnologia, a qual viabilizou a forma de registro da informação, podendo estar armazenada em diferentes formatos e aparatos tecnológicos (MARTINS, 2001).

A respeito dos tipos de informação oferecidos à comunidade, evidenciou-se, com base nas respostas do bibliotecário de referência, a informação para estudo e pesquisa é a única modalidade de informação oferecida, não sendo encontrada nenhuma informação e/ou serviço úteis ao dia a dia do cidadão.

Profere o profissional entrevistado que, a unidade oferece um acervo variado de informações de aspecto bibliográfico, formado principalmente por livros e periódicos. Não são oferecidas informações referentes ao cotidiano do cidadão (emprego, saúde, previdências, etc.), nem informações para esclarecimento rápido e preciso para resolução de problemas do cotidiano do cidadão. Segundo o profissional, como também analisado no site da instituição, a unidade também, não possui um Serviço de Informação ao cidadão (SIC).

Constata-se que a unidade não oferece informação utilitária, o que torna um desencontro aos objetivos centrais da biblioteca pública, ao colocar-se à disposição da comunidade, contribuindo para a construção da cidadania. A não oferta desse tipo de informação ou serviço pode ser um dos motivos que torna as bibliotecas com baixa frequência de usuários (ALMEIDA JUNIOR, 1997). Isso porque,

A informação utilitária desempenha um papel primordial na sociedade, já que a sua promoção através de serviços próprios denominados de Serviços de Informação Utilitária têm em seu escopo funcional, informações de ordem prática que são de fácil compreensão e alvitram

atender um público interessado em cessar sua necessidade por informações que serão utilizadas em um momento desejado (MONTEIRO; SILVA, 2014, p. 66).

A ausência na oferta de informação utilitária, talvez seja consequência da baixa demanda por esse tipo de informação ou serviço por parte do usuário. Embora o motivo da não oferta de informações utilitárias não ter sido abarcado nesta pesquisa, presumimos esse julgamento com base na questão de número sete, quando questionamos os tipos de informações mais solicitadas pela comunidade.

Conforme relatado pelo respondente, as informações mais solicitadas pelo público dizem respeito à informação bibliográfica que é direcionada, sobremaneira, aos trabalhos escolares e às pesquisas universitária. Informações utilitárias, do tipo informação de emprego, FGTS, PIS, questões previdenciárias, de saúde, etc., pertencentes ao contexto de vida dos indivíduos, não são procuradas pelos usuários.

Desse modo, constatou-se que a informação mais procurada é a informação bibliográfica, informação direcionada a trabalhos escolares e pesquisas universitárias. A biblioteca pública ao oferecer somente essas modalidades de informação, segundo Almeida Junior (1997), passa a suprir uma deficiência da biblioteca escolar, pois os usuários ao não encontrar o atendimento que desejam nessas unidades recorrem à biblioteca pública em busca da informação para estudo e pesquisa.

Cumprir destacar que, se a comunidade não procura por informações utilitárias, esse fato não deve ser pretexto para que esse tipo de informação não seja ofertada. Faz-se necessário, nesse contexto, que os serviços e produtos informacionais oferecidos pelas bibliotecas sejam divulgados, de modo que os indivíduos saibam das inúmeras possibilidades e da agregação de valor que as bibliotecas e seus profissionais podem proporcionar à sociedade (SUAIDEN, 1995).

Adentrando-se a serviços específicos de informação utilitária, em muitas localidades, sobretudo em comunidades carentes, é comum notar os chamados Serviços de Informação ao Cidadão, também denominado por muitos como “Centros de Referências”. Na visão de Almeida Junior (1997), a construção desses espaços deve-se ao fato da biblioteca não cumprir seu papel social, não oferecendo informação utilitária para o cidadão. O mesmo autor defende a necessidade de construir espaços no interior das bibliotecas, a fim de oferecer serviços de informação utilitária, tornando a unidade, um elo entre cidadão e sociedade.

Nesse contexto, indagou-se ao respondente: (QUADRO 5).

QUADRO 5 – SERVIÇOS OFERECIDOS

Pergunta	Resposta do bibliotecário entrevistado
<i>Qual a preocupação maior para esta unidade em relação às necessidades emergenciais do cidadão, consideradas como utilitárias? Aqui, nesta unidade, prioriza-se o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)?”.</i>	<i>A preocupação maior atualmente da BPES está relacionada ao atendimento de usuários em geral, considerando que os programas e projetos são desenvolvidos de acordo com a procura dos serviços, em consideração a serviços de informação utilitária ainda não há projeto específico para este fim”</i>

Fonte: dados da pesquisa.

Ora, se a biblioteca não oferece esse tipo de informação, constatamos uma lacuna por ela consumada. A esse respeito, o papel da biblioteca pública não é cumprido, ao contrário, a biblioteca como instituição social deveria atuar de forma ampla, rompendo os “muros” das tradicionais bibliotecas físicas e prestando assistências em diversos espaços, garantindo com a socialização do conhecimento (CARVALHO, 2012).

Os SIC’s desenvolvidos em espaços além das unidades de informação, certamente serão melhores gerenciados se contar com a participação de profissionais específicos e adequados às atividades da disseminação da informação. Portanto, ao ser questionado sobre o fato de não se ter a presença do

profissional bibliotecário, em órgãos do governo, como o Centro de Referência e assistência Social (CRAS) e a CASA DO CIDADÃO em Vitória, ambas disseminadoras de informação utilitária, o bibliotecário entrevistado considera que: (QUADRO 6).

QUADRO 6 – BIBLIOTECÁRIO ATUANTE EM SIC

Pergunta	Resposta do bibliotecário entrevistado
<i>Como você analisa, que órgãos do governo como o CRAS e a Casa do Cidadão, não possuem em seus quadros um bibliotecário como agente disseminador da informação?</i>	<i>“[...] se tivesse um profissional bibliotecário nesses espaços contribuiria bastante para a organização da informação e surgimento de novos serviços entre as secretarias de ação social, educação e cultura” (bibliotecário entrevistado).</i>

Fonte: dados da pesquisa.

Nota-se que os profissionais bibliotecários possuem conhecimento acerca do valor que a informação utilitária pode desempenhar a sociedade. Presume-se que, o fato da unidade não oferecer informação utilitária ao público, deve-se não ao desconhecimento do profissional, mas sim, a inúmeros outros fatores de ordem pública, falta de recursos, de infraestrutura, dentre outros entraves vivenciados pelas bibliotecas mantidas pela administração pública brasileira.

Desse modo, indagou-se a respeito de como inserir essa nova preocupação nos fazeres biblioteconômicos, que deverão adentrar-se também a serviços de informação utilitária. Perguntou-se: (QUADRO 7).

QUADRO 7 – BIBLIOTECAS E DEMOCRATIZAÇÃO DA INFORMAÇÃO

Pergunta	Resposta do bibliotecário entrevistado
<i>De modo geral, vocês consideram como válido a preocupação das bibliotecas com os problemas sociais? Acreditam que as bibliotecas poderiam contribuir para a construção da cidadania ao viabilizar a democratização da informação? De que forma esse processo poderia ser concretizado?</i>	<i>Sim, acredito que a Biblioteconomia pode contribuir em várias áreas devido a sua transversalidade e um ponto de partida para este processo seria o engajamento dos profissionais bibliotecários nos assuntos ligados a democracia exercendo atividades em associações, ONGs e também em conselhos representativos da sociedade civil” (bibliotecário entrevistado).</i>

Fonte: dados da pesquisa.

Constata-se a visão moderna do profissional, possuindo conhecimento acerca dos serviços bibliotecários que não devem se resumir tão somente aos espaços de bibliotecas, mas sim, serem ampliados para outros segmentos sociais, podendo o profissional atuar em outras organizações, sobretudo em empresas do terceiro setor, atuando, seja como consultor, como mediador da informação ou como agente histórico/cultural, garantindo para sua inserção e contribuição na construção de uma sociedade inclusiva (RIBAS; ZIVIANI, 2007).

A fim de concluir a entrevista, a partir dos dados até então coletados, indagou-se como a informação utilitária (do dia a dia do cidadão) poderia ser melhor gerenciada por esta unidade de informação (QUADRO 8).

QUADRO 8 – BIBLIOTECA PÚBLICA E INFORMAÇÃO UTILITÁRIA

Pergunta	Resposta do bibliotecário entrevistado
<i>Como a informação utilitária (do dia a dia do cidadão) pode ser melhor gerenciada por esta unidade de informação</i>	<i>Essa questão está ligada ao organograma da política pública, onde dividem as funções de cada departamento ou setor, neste conceito a informação utilitária fica sob as responsabilidades das secretarias de ação social e não das pastas de educação e cultura, que normalmente são gestoras de bibliotecas públicas” (bibliotecário entrevistado).</i>

Fonte: dados da pesquisa.

Novamente, percebem-se as mazelas do serviço público, de modo especial, a falta de uma gestão efetiva que assegure aos profissionais da informação, a garantia de trabalho onde haja necessidade de um árduo, íntegro e consistente tratamento, gerenciamento e disseminação da informação registrada, de modo que seja viabilizado o uso da informação.

Os profissionais da informação possuem competências e habilidades para desempenhar funções relativas ao uso da informação pela sociedade, favorecendo a produção de novos conhecimentos, bem como a consolidação do exercício da cidadania, garantindo melhores condições de vida a todos os cidadãos (RIBAS; ZIVIANI, 2007). Se não há projetos voltados para a inserção dos serviços de informação utilitária no bojo das unidades de informação, faz-se necessário levar os profissionais da informação até os espaços produtores dessa modalidade de informação.

Em suma, com base nesses relatos e segundo o estudo de Monteiro e Silva (2014), confirma-se, aqui, a responsabilidade social da Biblioteconomia e da Ciência da Informação e seus profissionais modernos, tendo eles a missão de transmitir o conhecimento para aqueles que necessitam, constituindo uma responsabilidade social, e essa responsabilidade parece ser o verdadeiro fundamento dessas áreas, viabilizando a participação do profissional no desenvolvimento humano e social.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir deste estudo, concluiu-se que serviços de informação utilitária objetivam contribuir para a construção da cidadania, viabilizando a democratização da informação e o desenvolvimento humano e social, com vistas a consolidar os direitos e deveres dos indivíduos e a busca por uma sociedade mais inclusiva.

A literatura analisada há evidências que a informação utilitária tem sido procurada por usuários da informação, no entanto, em muitos países como o Brasil, embora os profissionais saibam da importância e necessidade desse tipo de informação, sua concretização na ambiência das bibliotecas ainda constitui uma utopia.

O estudo apontou que na Biblioteca pública analisada, constatou essa distância entre biblioteca pública e o oferecimento de informação utilitária, estando as bibliotecas equiparadas tão somente, à preparação e disseminação de informações voltadas para estudo, pesquisa e lazer, não tendo atenção especial da administração pública na elaboração de projetos em prol da construção de serviços de informação utilitária no espaço das unidades de informação.

A pesquisa detecta que o profissional bibliotecário possui conhecimento a respeito das funcionalidades da informação utilitária, além de ter uma visão do campo de atuação em outros espaços, especialmente junto a secretarias e órgãos que lidam com informação de ordem utilitária, e que deveriam ser disseminadas para todas as comunidades, favorecendo o despertar da função social do profissional da informação, agregando valor no cotidiano de vida dos indivíduos.

Cumpre destacar que, embora a realidade biblioteconômica no Brasil ainda é fictícia, no que se refere à disseminação da informação utilitária, os desafios impostos pela sociedade contemporânea, bem como a contribuição interdisciplinar de outras áreas como a Ciência da Informação, vislumbra novos olhares sobre essa problemática, requerendo um novo posicionamento da sociedade em relação às contribuições dos bibliotecários no uso da informação utilitária.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. *Sociedade e biblioteconomia*. São Paulo: Polis, 1997.

_____. *Biblioteca Pública: avaliação de serviços*. Londrina: Eduel, 2003.

BERNARDINO, Maria Cleide Rodrigues; SUAIDEN, Emir Jose. O papel social da biblioteca pública na interação entre informação e conhecimento no contexto da ciência da informação. *Perspectivas em Ciência da Informação*, v.16, n.4, p.29-41, out./dez. 2011. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/pci/v16n4/v16n4a04.pdf>>. Acesso em: 28 jul. 2014.

BEZERRA, Fabíola Maria Pereira. A biblioteca pública e a infoinclusão: democratização da informação para usuários idosos. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 25. *Anais eletrônicos....* Florianópolis, SC, Brasil, 07 a 10 de julho de 2013. Disponível em: <<file:///C:/Users/aluno-ccje/Desktop/1284-1297-1-PB.pdf>>. Acesso em: 1 jun. 2014.

BIBLIOTECA NACIONAL DO BRASIL. *Biblioteca Pública: princípios e diretrizes*. Rio de Janeiro: Fundação Biblioteca Nacional, Dep. de Processos Técnicos, 2000. Disponível em: <http://consorcio.bn.br/consorcio/manuais/manualsnbp/ArquivoFisical28_08.pdf>. Acesso em: 1 jun. 2014.

BIBLIOTECA PÚBLICA DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO. *História da instituição*. 2014. Disponível em: <http://www.secult.es.gov.br/?id=/espacos_culturais/hotsites/biblioteca_publica/instituicao/historia/>. Acesso em: 28 jul. 2014.

BRASIL. *Lei nº 8.989 de 1995*. Dispõe sobre a Isenção do Imposto sobre Produtos Industrializados - IPI, na aquisição de automóveis para utilização no transporte autônomo de passageiros, bem como por pessoas portadoras de deficiência física, e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18989.htm>. Acesso em: 25 jul. 2014.

CAMPELLO, Bernadete Santos. Fontes de informação utilitária em bibliotecas públicas. *Revista de Biblioteconomia de Brasília*, v. 22, n.1, p.35-46, 1998. Disponível em: <http://www.brapci.inf.br/repositorio/2010/03/pdf_8c5db462f9_0008815.pdf>. Acesso em: 28 jul. 2014.

CARVALHO, Jonathas Luiz. Necessidades de informação e satisfação do usuário: algumas considerações no âmbito dos usuários da informação. *InCID: R. Ci. Inf. e Doc.*, Ribeirão Preto, v. 3, n. 2, p. 102-123, jul./dez. 2012. Disponível em: <<http://www.revistas.usp.br/incid/article/view/48656/52727>>. Acesso em: 20 dez. 2012.

ESCOBAR, Juliana Lúcia. A Internet e a Democratização da Informação: proposta para um estudo de caso. In: ENCONTRO DOS NÚCLEOS DE PESQUISA DA INTERCOM, 5. [sine locu]. [sine nomine]. 2014. Disponível em: <<http://www.intercom.org.br/papers/nacionais/2005/resumos/R1363-1.pdf>>. Acesso em: 1 jun. 2014.

FEDERAÇÃO INTERNACIONAL DE BIBLIOTECÁRIOS - IFLA. *Manifesto da ifla/unesco sobre bibliotecas públicas*. 1994. Disponível em: <<http://archive.ifla.org/VII/s8/unesco/port.htm>>. Acesso em: 1 jun. 2014.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. *Serviços de referencia & informação*. São Paulo: Polis, 1992.

FONSECA, Edson Nery da. *Introdução à biblioteconomia*. 2. ed. São Paulo: Briquet de Lemos, 2007.

GIL, Antônio Carlos. *Como elaborar projetos de pesquisa*. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MACHADO, Frederico Borges; SUAIDEN, Emir José. O papel da biblioteca pública e seus desafios frente aos avanços tecnológicos. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 25. *Anais eletrônicos....* Florianópolis, SC, Brasil, 07 a 10 de julho de 2013. Disponível em: <<file:///C:/Users/aluno-ccje/Desktop/1284-1297-1-PB.pdf>>. Acesso em: 1 jun. 2014.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. *Técnicas de Pesquisa: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisa, elaboração, análise e interpretação de dados*. 4. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

MARTINS, Wilson. *A palavra escrita: história do livro, da imprensa e da biblioteca*. 3. ed. São Paulo: Ática, 2001.

MONTEIRO, Samuel Alves; SILVA, Jonathas Luiz Carvalho. Serviços de informação utilitária em bibliotecas universitárias. *Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis*, v.19, n.1, p. 61-68, jan./jun., 2014. Disponível em: <http://revista.acb.org.br/racb/article/view/918/pdf_87>. Acesso em: 1 jun. 2014.

RIBAS, Claudia; ZIVIANI, Paula. O profissional da informação: rumos e desafios para uma sociedade inclusiva. *Informação & Sociedade: Estudos*. João Pessoa, v.17, n.3, p.47-57, set./dez. 2007. Disponível em: <<http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/638>>. Acesso em: 11 maio 2014.

ROSTIROLLA, Gelci. *Gestão do conhecimento no serviço de referência em bibliotecas universitárias: uma análise com foco no processo de referência*. 2006. 174 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)– Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2006.

SOUZA, Maria Aparecida Lemos. Biblioteca Pública inclusiva: adaptar para Renovar. *CRB-8 Digital*, São Paulo, v. 6, n. 1, p. 33-41, ago. 2013. Disponível em: <http://www.crb8.org.br/UserFiles/File/Artigo_Biblioteca%20P%C3%BAblica%20inclusiva%20adaptar%20para%20renovar.pdf>. Acesso em: 27 jul. 2014.

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