

UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ
CENTRO DE HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO
CURSO DE BIBLIOTECONOMIA

LUANA FERREIRA ANGELO

INFORMAÇÃO UTILITÁRIA NA BIBLIOTECA
COMUNITÁRIA GAIVOTA

FORTALEZA
2007

LUANA FERREIRA ANGELO

**INFORMAÇÃO UTILITÁRIA NA BIBLIOTECA
COMUNITÁRIA GAIVOTA**

**Monografia apresentada ao Curso de
Biblioteconomia da Universidade
Federal do Ceará, para obtenção do
grau de bacharel em
Biblioteconomia.**

**Orientadora: Prof.^a Ivone Bastos
Bomfim Andrade**

**FORTALEZA
2007**

Ficha Catalográfica

A584i

Ângelo, Luana Ferreira.

Informação utilitária na biblioteca comunitária gaivota. /
Luana Ferreira Ângelo. – Fortaleza, 2007.

97 p.: il.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em
Biblioteconomia). Universidade Federal do Ceará, 2007.

1. Informação utilitária. 2. Comunidade. 3. Cidadania. 4.
Biblioteca Gaivota 5. Sociedade da Informação. I. Título

CDU 027.52

DEDICATÓRIA

AGRADECIMENTOS

Felizmente não estou sozinho, agradeço às presenças em
várias etapas do meu trabalho acadêmico: Minha orientadora Ivone Basso,
Luiz Antônio Gomes, meus amigos e colegas, a professora Fátima
Montanella por sua paciência e atenção durante esse período de turmas; Edilma
pelo apoio e incentivo durante esse período; nos momentos em
que mais precisei, agradeço a Fernando (falecido); Isliânia de
Carvalho por sua paciência e apoio durante esse período; e colegas nos
momentos de lazer e descontração: André, Wagner e Carlos
Oliveira e outros colegas, agradeço a todos. Aos colegas da
cidade de São Paulo, agradeço a todos, especialmente a minha
irmã e amiga Lucélia, a minha mãe, a Diva e a Lina pelo apoio durante

À Deus, o criador de tudo e de todos.

À Minha família em especial minha irmã e amiga Lucélia pelo incentivo e apoio dedicados.

AGRADECIMENTOS

Agradeço este trabalho a todos que estiveram presentes em meu caminho, e olha que não são poucos. Minha orientadora Ivone Bastos Bomfim Andrade pela paciência e compreensão, à professora Fátima Fontenelle pelas dicas. Minhas queridas amigas de turma: Edilma Lima (Dinha) pelas palavras de incentivo e apoio nos momentos em que mais precisei. Aline Lima, Fernanda Araújo (Nanda), Islânia de Castro e Luzineide Andrade que se mostraram tão solícitas nos momentos em que precisei de sua ajuda. Jefferson Mendes e Carlos Cristiano Alves por se disponibilizarem a me ajudar. Aos colegas de trabalho do SENAI-Antônio Urbano de Almeida, Sara Maria Morais, Deivide da Silva, Helane Soares e Daniel Lima pelo apoio prestado.

Resumo

Apresenta uma breve abordagem sobre os vários conceitos teóricos de informação e sua importância na sociedade da informação, faz uma abordagem sobre as políticas de informação explicitando sua relação com as tecnologias, e tece comentários sobre cidadania e suas origens. Também conceitua informação utilitária, seu surgimento na América Latina e em alguns países europeus mencionando suas categorias e os tipos de fontes de informação utilitária, e ainda o contexto dessas informações com as tecnologias. Apresenta também um breve enfoque sobre a Sociedade da Informação, apresentando alguns conceitos e seu contexto no Brasil. Para isso utilizou-se como fonte de pesquisa exploratória a Biblioteca Comunitária Gaivota, na qual foram feitas algumas visitas no intuito de identificar subsídios suficientes para realização deste trabalho. A metodologia utilizada foi a Dialética e a técnica utilizada à aplicação de um questionário que poderá ser consultado no ANEXO A, contendo 14 perguntas e que contou com a participação de 43 usuários da biblioteca. Por fim, conclui-se que a biblioteca preocupa-se em fornecer informações úteis à comunidade, traçando o perfil de seus usuários e identificando a Gaivota como local circulante de informação utilitária.

Palavras-chave: Informação Utilitária; Sociedade da Informação; Comunidade; Cidadania.

Abstract

Presents one brief dealing with some theoretical concepts of information and their importance into the information's society, dealing with information's politics focused in your relations with the technologies, and make commentaries about citizenship and its origins. Also it concepts utilitarian information, your origins in the Latin America and some European countries mentioning your categories and types of sources of utilitarian information, and still the context of these information with the technologies. It also presents a brief approach on the Society of the Information, presenting some concepts and the context in Brazil. For this was used as source of exploring research the Communitarian Library Gaivota, which had been made some visits intending to identify enough subsidies for accomplishment of this work. The used methodology was the dialectic and the technique was the application of a questionnaire with analysis of the data, which the questionnaire that could be consulted in the ANNEX A, with 14 questions and counted with the participation of 43 users of the library. Finally, the conclusion is the library is worried in supplying useful information to the community, tracing the profile of users and identifying the Communitarian Library Gaivota as circulating local of utilitarian information.

Word-key: Utilitarian information; Society of the Information; Community; Citizenship.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	09
1 CONCEITUANDO “INFORMAÇÃO”	14
1.1 Importância da informação	16
1.2 Conceituando “Sociedade da Informação”	20
1.3 O Brasil e a Sociedade da Informação	23
1.4 Panorama das políticas de informação	28
1.4.1 Cidadania e suas origens	30
1.4.2 Acesso à informação	34
1.4.3 Democratização da informação	35
2 INFORMAÇÃO UTILITÁRIA	37
2.1 Estrutura e serviços	40
2.1.1 Produção e devolução da informação	41
2.2 Informação Utilitária na Europa e na América Latina	47
2.3 Serviços de Informação à comunidade	50
2.4 Categorias de Informação Utilitária	54
2.5 Fontes de Informação Utilitária	58
2.6 Serviços de Informação Utilitária e as tecnologias	61
3 BIBLIOTECA COMUNITÁRIA	67
3.1 Histórico da Biblioteca Comunitária Gaivota	69
3.2 Informação Utilitária na biblioteca gaivota	70
4 Metodologia	76
4.1 Análise de Dados	78
Conclusões	92
REFERÊNCIAS	95
ANEXO	98
ANEXO A - Questionário	99

INTRODUÇÃO

Na sociedade da informação e do conhecimento, a falta de acesso à informação impede o pleno exercício da cidadania. Por isso, o conhecimento e o acesso à informação tornam-se cada vez mais importantes na medida em que vivenciamos mudanças significativas no meio social é aí que a informação torna-se elemento de fundamental importância, principalmente por interferir no nosso cotidiano, sendo, portanto intituladas de informações utilitárias.

É nessa perspectiva que entra meu interesse pelo tema. Ele surgiu a partir de experiências empíricas vivenciadas principalmente no meu período escolar, quando pude verificar dificuldades em encontrar respostas satisfatórias para suprir minhas necessidades informacionais, fossem elas de cunho simples, como por exemplo, proceder a uma pesquisa escolar, ou um propósito mais complexo como realizar uma inscrição para o vestibular ou até mesmo empreender-me na busca de um estágio. Percebi com isso que a deficiência informacional pode acarretar inúmeros prejuízos tanto a nível individual como também coletivo.

De início escolhi como local de pesquisa a biblioteca da escola na qual estudei boa parte da minha vida escolar. O ambiente para realizar minha pesquisa, porém apresentou muitas barreiras, desde o fato de não ter uma biblioteca ao menos aberta à visitação até não ter um profissional da área lá atuando e sim um ou outro funcionário da escola deslocado do seu setor. Valendo ressaltar aqui, que essa triste realidade se repete na maioria das bibliotecas escolares brasileiras. Bem, como não logrei êxito nesta primeira tentativa busquei uma outra escola do bairro, que não foi muito diferente da primeira, acabei então deixando de lado a idéia de desenvolver minha pesquisa nelas, por saber que não atenderia minhas expectativas, bem como não haveria subsídios suficientes para realização da mesma.

Foi durante uma palestra proferida pela fundadora da Biblioteca Comunitária Gaiivota que veio o estímulo e o despertar de trabalhar esse tema em uma biblioteca comunitária, uma vez que vinha ao encontro de meus interesses, um deles era exatamente verificar a interação entre biblioteca e comunidade no aspecto de repasse de informações úteis ao cotidiano, caracterizar informações mais utilizadas nesse aspecto e identificar os benefícios percebidos pela comunidade através de algum serviço fornecido pela biblioteca. Fiz algumas visitas à instituição, conversei com alguns usuários e por fim, concluí que ela seria o meu objeto de estudo.

Diante das transformações pelas quais a sociedade está passando, percebe-se a emergência de diversos valores que se fazem cada vez mais presentes no cotidiano das pessoas, dentre eles, a acessibilidade à informações que atendam as suas necessidades básicas como informações sobre seus direitos e deveres, para o desenvolvimento de sua cidadania.

Pois como afirma Targino (1991, p.158) deve ser colocado a disposição do cidadão informações que o auxiliem no resgate de sua cidadania:

Coloquemos à disposição dos cidadãos qualquer que seja sua escolaridade, informações que [...] lhes propiciem integração, democratização, igualdade, cidadania, libertação, dignidade pessoal. Isto porque até para cumprir seus deveres e reivindicar seus direitos, sejam eles políticos ou sociais o cidadão precisa conhecer e reconhecê-los e isto é informação.

Pode-se afirmar empiricamente que o não-acesso à informação ou ainda o acesso limitado ou o acesso a informações distorcidas dificultam o exercício pleno da cidadania. Diante destas colocações, considero que a informação deve ser vista como um bem social e um direito coletivo como qualquer outro, sendo tão importante como o direito à educação, à saúde, à moradia, à justiça e tantos outros direitos do cidadão. Araújo (1999, p.685 apud RAMOS; BOCCATO, 2006, p. 8) comenta:

A construção da cidadania ou de práticas de cidadania passa necessariamente pela questão do acesso e uso de informação, pois tanto a conquista de direitos políticos, civis e sociais, como a implementação dos deveres do cidadão dependem fundamentalmente do livre acesso à informação.

No contexto das práticas sociais, a informação é um elemento de fundamental importância, pois é por meio do intercâmbio informacional que os sujeitos sociais se comunicam e tomam conhecimento de seus direitos e deveres e, a partir deste momento, tomam decisões sobre suas vidas, seja de forma individual, seja de forma coletiva. Araújo (1999, p.685 apud RAMOS; BOCCATO, 2006, p.8) acrescenta:

Sobre tais direitos e deveres, depende também uma ampla disseminação e circulação da informação e, ainda, de um processo comunicativo de discussão crítica sobre as diferentes questões relativas à construção de uma sociedade mais justa e com maiores oportunidades para todos os cidadãos.

A Biblioteconomia moderna está cercada de atividades tecnicistas, que são, sem dúvida, importantes na manutenção de sistemas e para a organização de bibliotecas e centros de informação. Mas nelas estão inseridos a geração e o gerenciamento eletrônico de documentos, mas, normalmente, esquece-se do papel social do profissional. Falta recuperar a função social da biblioteca. Corroborando com Targino (1991, p.156) afirma:

É necessário sobrepor a idéia da biblioteca como o armazenamento do saber, e assimilar que, no contexto atual, a biblioteca é uma rede de serviços de informação, e não mais a coleção estática de impressos e /ou audiovisuais. A biblioteca é um local privilegiado para o debate, uma esfera de discussão política e uma instituição responsável pela democratização da informação.

Partindo desse pressuposto as Bibliotecas deveriam ser o grande centro de formação de opiniões, onde as pessoas fossem levadas a uma reflexão, gerando uma tomada de decisão mais consciente e crítica. Pois como afirma Dowbor (2003, p.7) "A informação aparece como uma condição chave da construção de processos democráticos de tomadas de decisão".

O bibliotecário é o profissional que trabalha como catalisador e disseminador da informação, bem simbólico e elemento chave na conquista da cidadania. Conforme Targino (1991, p.157) "O seu dever enquanto cidadão ou enquanto profissional é agir como catalisador e difusor da informação na comunidade onde atua".

A Biblioteca agindo como um centro de informação pode ser o instrumento de geração de igualdade social e cidadania, diminuindo o fosso entre os que têm informação e os que não têm. Colaborando Targino (1991, p.155) afirma que:

A informação é um bem comum que pode e deve atuar como fator de integração, democratização, igualdade, cidadania, libertação, dignidade pessoal. Não há exercício da cidadania sem informação. Isso porque, até para cumprir seus deveres e reivindicar seus direitos sejam eles civis, políticos ou sociais o cidadão precisa conhecer e reconhecer-los e isto é informação.

Tendo em vista essa nova configuração histórico-social, o objetivo deste trabalho consiste em verificar a Biblioteca Gaivota como instrumento circulante de informações utilitárias, a partir dos conceitos básicos de cidadania procurando verificar em que medida a informação ajuda os cidadãos a exercerem a sua cidadania na sociedade informacional.

Para alcançar tais objetivos foi feita uma investigação na Biblioteca Comunitária Gaivota para verificar as relações existentes entre ela e a comunidade no que se refere a oferta de informações utilitárias e o seu uso por parte dos moradores no sentido de conhecer os modos como a biblioteca atua em seu meio de forma cidadã. Os objetivos específicos serão investigar qual a contribuição da Biblioteca para o desenvolvimento da comunidade do Parque Santa Rosa, identificar o perfil dos usuários da biblioteca na comunidade em questão, caracterizar as informações utilitárias por eles utilizadas e os benefícios percebidos pelos mesmos, e ainda verificar a participação da comunidade na realização das atividades disponibilizadas pela biblioteca.

O trabalho foi dividido em três capítulos, dos quais o primeiro trata a conceituação da informação, sua importância dentro da sociedade da informação, ainda comentando sobre cidadania e suas origens.

No capítulo dois, foi abordado o tema central deste trabalho que é a informação utilitária, seu surgimento, suas categorias de informações e os tipos de fontes de informação utilitária, e ainda o contexto dessas informações com as tecnologias.

Para o capítulo três, ficou reservada uma breve abordagem do que é biblioteca comunitária, o histórico da Biblioteca Comunitária Gaivota, bem como a descrição das atividades por ela desenvolvidas na comunidade e a análise dos dados da pesquisa.

A metodologia utilizada na busca dos objetivos acima citados foi a Dialética. E como técnicas de investigação foram utilizadas a observação do ambiente de pesquisa, uma conversa com a fundadora Fátima Gurgel e a aplicação de um questionário entre os usuários da biblioteca. Antes de ser aplicado o questionário foram feitas algumas visitas à instituição no intuito de verificar subsídios suficientes para realização deste trabalho. O questionário poderá ser consultado no ANEXO A do presente trabalho. A população utilizada na pesquisa foi finita e contou com a participação de 43 usuários, escolhidos aleatoriamente possibilitando a qualquer usuário da biblioteca a oportunidade de contribuir na pesquisa realizada.

1 CONCEITUANDO "INFORMAÇÃO"

A noção de informação, tal qual conhecemos hoje, tem sua origem nas pesquisas de Biologia da década de 40, quando passa a ser utilizada para explicar modelos de desenvolvimento contidos nos cromossomos humanos. Porém, é através da Teoria da Matemática da Comunicação, formada pelo matemático americano Claude Elwood Shannon, que tal noção é disseminada junto às organizações (CARVALHO; TAVARES 2001, p.4).

Esta teoria apresenta a circulação da informação entre os indivíduos, sob uma forma bastante próxima da que conhecemos atualmente e que inclui os seguintes elementos: emissor, receptor, fonte, mensagem e meio (CARVALHO; TAVARES, 2001, p.4).

A capacidade interpretativa do emissor e do receptor de uma dada mensagem (informação) é certamente influenciada pelo modo de transmissão da mesma, ou seja, ela só irá obter sucesso se o receptor tiver algum significado agregado àquilo que está sendo transmitido. Corroborando Carvalho; Tavares (2001, p.5) citam:

Um conjunto de dados somente irá constituir uma informação se, para o indivíduo que o recebe, possuir algum significado, o qual é determinado pelo próprio contexto em que aquela pessoa se insere. Se determinados dados não possuírem significado algum para o mesmo, simplesmente serão desprezados.

Embora haja uma vasta gama de estudos sobre informação e comunicação, ainda é muito difícil estabelecer um conceito generalizado sobre informação, tendo em vista sua amplitude. Para Carvalho; Tavares (2001, p.4):

Informação é, antes de tudo, um conceito abstrato, e necessitamos absurdamente ter algo concreto a que nos referir, para podermos conceituar. Segundo, porque o único referencial concreto sobre o que possa ser Informação é o que temos guardado em nossos arquivos, sob a forma de papel, mesmo tendo a consciência de que informação não está só no concreto.

Apesar da dificuldade de conceituação, observamos que os conceitos sobre informação que vamos encontrar trazem alguns pontos em comum. Algumas palavras, que são chave na tentativa de formulação de um conceito sobre Informação, como o conceito de dado, significado e contexto.

Segundo Ferreira (2001, p.388) Informação é conceituada como o ato de informar (-se). Dados acerca de algo, instrução, direção. Resumo de dados. Conhecimento extraído de dados.

Indo ao encontro Le Coadic (1996, p.5) conceitua informação como sendo um conhecimento (um saber) é o resultado do ato de conhecer algo, ato pelo qual o espírito apreende um objeto.

Por outro lado, encontramos, ainda, a dificuldade de estabelecer um modelo para a informação, ou seja, procuramos, continuamente, tornar concreto o que quer pensemos que seja informação. Assim, para muitos de nós, informação é o que está escrito, é o que está na TV, é aquilo que está contido nos grandes relatórios, documentos e manuais de nossas organizações. Só que não é só isso... (CARVALHO; TAVARES, 2001, p.5).

A principal forma de veiculação de informações é a linguagem. É ela (linguagem) que nivela o entendimento e tenta minimizar o efeito de interpretações individuais a cada emissão de informações. A respeito da existência das várias linguagens hoje existentes Carvalho; Tavares (2001, p.5) comentam:

Ora, quantas linguagens conhecemos hoje? Não falamos apenas de línguas ou idiomas ou dialetos, mas linguagens simbólicas, visuais, grupais, técnicas, tecnológicas – até linguagem para nos comunicar com os computadores já temos. Uma outra forma de veicularmos informação é através do nosso corpo: nossos gestos, nossas expressões, nossa voz, nossa forma de sentar, andar e falar, tudo pode ser fonte de informação para nossos interlocutores.

Quando o homem conseguiu estabelecer uma linguagem comum ao grupo que pertencia, conseguiu comunicar-se, que é tão-somente o processo de enviar e receber informações. Confirmando Le Coadic (1996, p.13 apud ESCARPIT) comenta “comunicação é um processo, um ato, um mecanismo, e que a informação é um produto, uma substância, uma matéria”.

Segundo Carvalho; Tavares (2001, p.5) a manifestação artística é, ainda, uma outra forma de veicular informação. E é totalmente relacionada à sensibilidade e exemplifica citando sobre como a arte pode transportar informação aumentando nosso arsenal de conhecimento:

Através de um quadro, de uma peça teatral, de uma escultura, podemos conhecer universos e concepções de vida, totalmente diferentes dos nossos, mas que fazem emergir, em nós, emoções que passam a fazer parte de nosso arsenal interno de informações.

Podemos perceber que existem vários conceitos sobre o que é informação cada autor traz uma definição própria a respeito da mesma com um ou outro ponto em comum. O que podemos concluir é que absorvemos, transformamos e transmitimos informação o tempo todo, como maneira de reduzir ou eliminar nossas incertezas.

1.1 A importância da informação

Se um mundo sem informações é inconcebível, as organizações sem elas, simplesmente, não existiriam. Organizações alimentam-se de informações. São elas que lhes dão sentido, que lhes direcionam o caminho, que lhes garantem a sobrevivência, ela funciona como uma cola. Sim, uma cola que une os seus pontos – às vezes os mais extremos – e permite a avaliação geral da vida da empresa (CARVALHO; TAVARES, 2001, p.7).

O que deve estruturar uma organização são os seus processos de trabalhos, uma vez que são eles que garantem a linha de produção e, conseqüentemente, a viabilidade do negócio organizacional. E nesse contexto

Carvalho; Tavares (2001, p.8) comentam:

São os processos a principal fonte de geração de informações, no ambiente interno da empresa. São informações expressadas em indicativos, em controles, em estatísticas, em series históricas, mas, também, em explicitação de talentos, em grau de motivação, em conhecimento implícito a cada colaborador da organização .

Segundo Carvalho; Tavares (2001, p.8) uma organização capta informações basicamente de dois ambientes distintos: o externo – os clientes, fornecedores, governo, sociedade, espaço virtual, mercado – e o interno – processos, órgãos internos, gerências, acionistas, técnicos, colaboradores.

Para isso utiliza o processo de comunicação – que, em essência, é o processo de disseminação da informação – e exige algumas figuras: o emissor, que emite a informação; o receptor, que a recebe; a informação, definida sob a forma de uma linguagem comum a ambos; o meio, que é o modo como a informação será enviada de um para o outro e o feedback, que é a resposta que o receptor dá ao emissor sobre a informação recebida (CARVALHO; TAVARES,2001, p.8). Colaborando Le Coadic (1996, p.13) sintetiza “a comunicação é, portanto, o processo intermediário que permite a troca de informações”.

Isso acontece a cada momento em uma organização. Imagine que, logo na primeira hora do seu expediente, você recebe um fax. Alguém lhe faz uma encomenda de um determinado produto que sua organização oferece. Você analisa o pedido e responde através de outro fax que pode atender ao pedido e que as condições de vendas são tais e tais... o que aconteceu aqui: um cliente fez um pedido, logo ele é o emissor dessa informação e você e o receptor respectivo, a linguagem, muito provavelmente, deve ter sido em português, já que estamos no Brasil. O meio, ou instrumento, utilizado foi o fax. E a sua resposta, o feedback. Quando falarmos sobre conhecimento, veremos que o processo de formação do mesmo na organização é bastante semelhante ao de comunicação, sendo que, naquele, o feedback é substituído pela interpretação pessoal. Mas, tudo isso é apenas um apontamento para nos levar a algumas outras idéias (CARVALHO; TAVARES, 2001, p.8).

A todo instante a empresa se comunica, externa ou internamente. Para tanto, utiliza-se de vários instrumentos: documentos, cartas, relatórios, fax, internet, jornais, TV, vídeos, fóruns, congressos, conferências, videoconferências, reuniões, cursos, encontros, debates, hora do cafezinho, e tantos outros que desejarem (CARVALHO; TAVARES, 2001, p.8).

Isso significa que a todo tempo informações são captadas, transformadas e produzidas pelos colaboradores da organização. Ora, se a informação é a cola que dá sentido a uma interpretação da atividade empresarial, então há que se estar atento à qualidade dessa informação circulante na organização. Se ocorre qualquer problema em um dos elementos do processo de comunicação, ou seja, se o emissor emite uma informação errada, ou se o receptor a recebe errada, porque o meio foi inadequado ou se o feedback também não o ideal, a informação perde a sua qualidade. Em outras palavras, perde sua confiabilidade ou a sua agilidade para circular (CARVALHO; TAVARES, 2001, p.8-9).

Carvalho; Tavares (2001, p.9) alertam sobre a produção de informações de má qualidade, sem coerência e que acabam gerando perda de tempo e ainda acarretam prejuízos à instituição frente ao mercado global, em suas palavras podemos evidenciar isso:

Informações de má qualidade; informações que circulam indevidamente; informações produzidas desnecessariamente, sem objetivo, sem coerência; informações que são captadas sem critério algum, tudo isso pode ser sinônimo de inchaço de uma organização, de trabalho inútil, de irracionalidade. E isso é muito grave. Sobretudo, em um momento em que se espera agilidade para responder aos desafios de um mercado global.

Milanesi (2002, p.81) complementa “como a velocidade das empresas foge do ritmo comum da vida e o tempo, para elas, é fundamental em muitas situações, principalmente de crise, os instrumentos de gerenciamento da informação deverão sempre ser mais ágeis e rápidos”.

Segundo Dowbor (2003, p.10) as organizações da sociedade civil são tanto produtoras como divulgadoras e usuárias dos sistemas de informação ele comenta sobre o seu papel na validação da informação:

O seu papel é de fundamental importância, talvez menos na produção de estatísticas sistemáticas, e mais na produção de informação organizada sobre problemas específicos, e sobre comunidades delimitadas. Desempenham igualmente um papel fundamental, junto com os meios universitários, na análise integrada das informações. Finalmente, tem um papel de validação da informação.

Ele também salienta sobre a importância da mídia na transferência de informações, porém alerta para a centralização e seu controle por alguns grupos econômicos do país.

A mídia no Brasil é extremamente concentrada, cabendo o seu controle no essencial a alguns grupos econômicos. Essa centralização e concentração dos meios de comunicação só se mantêm pela capacidade de pressão política herdada de outros tempos. No país mais de 90% dos lares têm televisão, e pode-se imaginar o poder desta rede de comunicação se fosse utilizada também para comunicar iniciativas que dão certo, para dinamizar campanhas, para informar sobre problemas ambientais, sociais ou econômicos (DOWBOR, 2003, p.11).

No que se refere ao universo educacional, as universidades e as escolas constituem um acervo de recursos informacionais e uma capacidade de organização de conhecimento e ainda vocação em formar cidadãos. Podendo com isso dinamizar seus potenciais científicos e organizacionais na busca de sistemas informacionais voltados para a construção da cidadania. Nesse sentido Dowbor (2003, p.12) comenta:

Seria necessário haver uma dinamização desse potencial científico e organizacional na geração de sistemas de informação para a cidadania. Uma rede de informações para a cidadania, ou instituições de gênero, as universidades e as escolas seriam candidatas naturais a representarem as antenas ou os nodos da rede.

Com isso podemos concluir que não há dúvida que cada um desses “atores sociais” são importantes na produção, divulgação e disseminação de informações. Sejam por razões de permanência e sobrevivência junto ao mercado global ou por achar que informação vai além de fatores econômicos. Ela é um ato na busca de cidadania.

Com relação ao valor da informação, segundo Campos (1992, p.16) “ele muitas vezes é determinado por certos grupos e não de maneira individual, de forma a proteger grupos sociais menos favorecidos”.

1.2 Conceituando “Sociedade da Informação”

O conceito de “Sociedade da Informação” nasceu no Japão em princípios da década de 60, quando os especialistas japoneses consolidaram uma série de conceitos que, a partir da 2ª Guerra Mundial, tentaram dar conta tanto do grande desenvolvimento tecnológico e econômico de seu país quanto das mudanças sociais decorrentes da Guerra. Transportado para a Europa no final dos anos 70, esse conceito, ao lado do conceito “Sociedade do Conhecimento”, evolui firmemente no discurso ocidental até se tornar parte essencial das estratégias político-econômicas do atual mundo globalizado.

Esses debates são fortalecidos visando uma nova estrutura de relações sociais e econômicas, tal como Corrobora (RAMOS; BOCATTO, 2006, p.3):

Tais debates são motivados pela percepção de que a emergência, desenvolvimento e difusão de novas tecnologias de informação e comunicação estariam na base da estruturação de um novo quadro de relações sociais e econômicas configurando um novo tipo de sociedade.

Atualmente, a expressão “sociedade da informação” popularizou-se, contendo, tanto nas abordagens analíticas, como nas de intervenção política, um significado predominantemente positivo associado à bondade das

mudanças que podem ocorrer com a difusão das tecnologias da informação e comunicação (RAMOS; BOCATTO, 2006, p.3).

No entanto, sua origem remota aos anos sessenta, quando se percebeu que a sociedade caminhava em direção a um novo modelo de organização, no qual o controle e a otimização dos processos industriais eram substituídos pelo processamento e manejo da informação como “chave” econômica. Ao mesmo tempo, a sociedade da informação tornou-se uma “bandeira” política, atravessada por dimensões ideológicas e utópicas, mobilizadora de esforços públicos e privados para a resolução de problemas sociais e econômicos, constituindo as tecnologias de informação um instrumento da mudança social dirigida (RAMOS; BOCATTO, 2006, p.10).

A produção de informação aumentou estupidamente no último século. Nunca, em toda história humana, se presenciou tanta produção – científica e intelectual – quanto nas últimas décadas. Esses processos têm inúmeros motivos, como aponta Carvalho; Tavares (2001, p.9) dentre eles elas citam:

A escassez de recursos talvez seja o principal deles; a necessidade de concorrência estabelecida por uma economia de mercado; a descoberta de novas aplicações para antigas invenções; o desenvolvimento dos computadores; a incerteza respectiva à chegada de um novo milênio e outros tantos motivos relacionados com as diversas áreas do desenvolvimento humano.

A facilidade de locomoção e a diminuição das distâncias, trazidas pelo desenvolvimento dos meios de transporte e de comunicação, sem dúvida, foram as grandes responsáveis pela facilitação do acesso à informação existente no mundo. Contribuindo Carvalho; Tavares (2001, p.9), comentam sobre a possibilidade de fazer uma “viagem” rumo ao conhecimento ou lazer sem precisar sair de casa:

Hoje, você pode fazer isso sem sair de casa, usando a internet. Lógico, não é a mesma emoção que estar lá, ao vivo, mas a informação que você pode extrair para uma pesquisa qualquer que esteja realizando é absolutamente a mesma. Ou seja, a informação mais longínqua entra pela porta de sua casa, sem que grandes esforços necessitem ser feitos.

Se juntarmos esses dois motivos – aceleração da produção de informação e facilitação de acesso à mesma –, teremos, com certeza, as causas de estarmos vivendo a Era da Informação. O primeiro talvez não seja percebido com tanta facilidade, pois o segundo o mascara. Vamos explicar: a produção de informação está ocorrendo a todo instante nas escolas, nas organizações, em nossas casas, dentro de nós mesmos. Porém, o que conseguimos ver de concreto disso é quando aquela informação produzida é disseminada para a sociedade. E como isso acontece? Através dos meios de comunicação. Para nós, meios de comunicação são todos os instrumentos que o homem pode utilizar para disseminar a informação que produz, sejam estes a fala ou a escrita, ou um meio eletrônico ou de massa ou ainda ele próprio (CARVALHO; TAVARES, 2001, p.10).

Se excluirmos desta exposição o elemento humano, como fonte disseminadora da informação, irá observar um fenômeno bastante peculiar. A explosão tecnológica, determinada pelo processo científico do século XX que expandiu a utilização de computadores para quase todas as áreas da atividade humana. Ora, o que são computadores, afinal? São máquinas que tentam reproduzir o pensamento humano, ou seja, a capacidade de articulação mental que o homem tem para reunir dados, interpretá-los, textualizá-los e transmiti-los sob a forma de informação. Portanto, computadores só existem se dentro deles houver informações. Tal como o homem, necessita de uma linguagem que seja capaz de interpretar e processar o que lhes chega. Por isso, guardam em seu interior sistemas de informações, que nada mais são do que combinações de dados que, estruturadas de uma determinada forma, são capazes de produzir a informação desejada. E, por tudo isso, estão hoje sendo denominadas de Tecnologias de Informação (CARVALHO; TAVARES, 2001, p.10).

O conceito de Tecnologia de Informação é muito maior que o de um computador. Envolve, além da máquina, os sistemas de processamento que a mesma é capaz de suportar, as possibilidades de interligações que uma determinada máquina pode fazer com outras tantas, os softwares desenvolvidos - e em desenvolvimento - que são empregados nas diversas áreas da atividade humana e a capacidade de transmissão de informação que uma máquina pode oferecer a um outro posto de trabalho ou a um indivíduo (CARVALHO; TAVARES, 2001, p.10).

Pensar sobre o que veio primeiro, se a aceleração da produção de informação ou a explosão tecnológica que permitiu o acesso à mesma é retomar, a velha história do ovo ou da galinha. Não há como precisar tal coisa, mas sabemos que ambas são extremamente ligadas e que uma não poderia ter acontecido sem a outra. Assim, o que nos interessa hoje é saber que vivemos uma Era da Informação, porque o acesso àquela está amplamente facilitada por vivermos, concomitantemente, uma Era da Tecnologia da Informação. E, ambas, nos levam à perspectiva de uma Era do Conhecimento (CARVALHO; TAVARES, 2001, p.10-11).

1.3 O Brasil e a Sociedade da Informação

O Brasil esta atento às tendências rumo à sociedade da informação, como desdobramento natural de uma visão estratégica, de futuro, da área de informática, que remonta à década de 70. Silva; Lima (2002, p. 6) comentam sobre essa preocupação dos governos em disponibilizar serviços que coloquem à disposição dos cidadãos informações de caráter utilitário, incentivando sua participação junto as mudanças sociais.

Para isso foi criado o portal de Serviços e Informações da Rede do Governo Brasileiro que disponibiliza uma série de informações e serviços que visam facilitar à vida do cidadão, centralizando essas informações em um único lugar e desburocratizando as transações com o governo.

O programa Sociedade da Informação resulta de trabalho iniciado em 1996 pelo Conselho Nacional de Ciência e Tecnologia - o CCT. Sua finalidade é

lançar os alicerces de um projeto, de amplitude nacional, para integrar e coordenar o desenvolvimento e a utilização de serviços avançados de computação, comunicação e informação de suas aplicações na sociedade, de forma a alavancar a pesquisa e a educação, bem como assegurar que a economia brasileira tenha condições de competir no mercado mundial Takahashi (2000 apud RAMOS; BOCATTO, 2006, p.11).

O programa brasileiro foi lançado oficialmente pela Presidência da República em dezembro de 1999, sob a coordenação do Ministério de Ciência e Tecnologia, em sua primeira fase do Programa compreendendo três etapas distintas:

A elaboração de um Livro Verde da Sociedade da Informação no Brasil; a condução de um processo de consulta pública referente às propostas nele contida; e a preparação de um documento de proposta final e oficial, o Livro Branco lançado em 2002 que é o resultado da Conferência de Ciência, Tecnologia e Inovação que propõe o marco institucional para o desenvolvimento da ciência e tecnologia nos próximos dez anos.

O Livro Verde que foi concluído em agosto de 2000, teve seu processo de elaboração por um grupo de Implantação do Programa formado por membros do governo, iniciativa privada, comunidade acadêmica e terceiro setor. Tendo envolvido ainda a participação de um grupo de indivíduos, pertencentes a várias vertentes, organizações e instituições representativas, distribuídos e organizados em onze grupos de trabalho assim representados:

- 1) Divulgação à sociedade
- 2) Integração e Regionalização
- 3) Cooperação Internacional
- 4) Ações Empresariais
- 5) Pesquisa e Desenvolvimento
- 6) Processamento de Alto Desempenho
- 7) Educação
- 8) Conteúdos e Identidade Cultural
- 9) Administração Pública
- 10) Infra-estrutura de redes e backbones - No contexto de redes de computadores, (traduzindo para português - espinha dorsal) **Espinha dorsal** -

Um conjunto interconectado de circuitos constituindo o caminho central de uma rede nacional de dados. As duas espinhas dorsais principais do Brasil são operadas pela Embratel e pela RNP¹.

11) Trabalho e Planejamento - A efetivação do trabalho dos grupos foi baseada em uma matriz formada por temas dos grupos e linha de ação.

A organização proposta para o Livro Verde iria revolucionar a visão até então predominante, que salienta os aspectos simplesmente tecnológicos e de infra-estrutura. As linhas de ações propostas pelo programa têm um seguimento de acordo com as prioridades. Deste modo foram enfocados os objetivos econômicos, sociais, políticos e culturais considerados estratégicos do ponto de vista das aplicações das TIC-Tecnologias de Informação e Comunicação, Takahashi (2000 apud RAMOS; BOCATTO, 2006, p.5).

Assim sendo o objetivo proposto para o programa Sociedade da Informação no Brasil foi declarado da seguinte maneira: integrar, coordenar e fomentar ações para utilização de tecnologias de informação e comunicação de forma a contribuir para que a economia do país tenha condições de competir no mercado global e simultaneamente contribuir para a inclusão social de todos os brasileiros no novo modelo de sociedade, Takahashi (2000 apud RAMOS; BOCATTO, 2006, p.5).

Conforme descrito no Livro Verde a execução do Programa irá se desdobrar em sete grandes linhas de ação:

- 1) **Mercado, trabalho e oportunidades** - promoção da competitividade das empresas nacionais e da expansão das pequenas e médias empresas, apoio à implantação de comércio eletrônico e oferta de novas formas de trabalho, por meio do uso intensivo de tecnologias de informação e comunicação;
- 2) **Universalização de serviços e formação para a cidadania** - promoção da universalização do acesso à internet, buscando soluções alternativas com base em novos dispositivos e novos meios de comunicação; promoção de

¹ Rede Nacional de Pesquisa

modelos de acesso coletivo ou compartilhado à internet; e fomento a projetos que promovam a cidadania e a coesão social;

3) **Educação na sociedade da informação** - apoio aos esquemas de aprendizado, de educação continuada e a distância baseados na internet e em redes, através de fomento a escolas, capacitação dos professores, auto-aprendizado e certificação em tecnologias de informação e comunicação em larga escala; implantação de reformas curriculares visando ao uso de tecnologias de informação e comunicação em atividades pedagógicas e educacionais, em todos os níveis da educação formal;

4) **Conteúdos e identidade cultural** - promoção da geração de conteúdos e aplicações que enfatizem a identidade cultural brasileira e as matérias de relevância local e regional; fomento a esquemas de digitalização para a preservação artística, cultural, histórica, e de informações em ciência e tecnologia, bem como a projetos de pesquisa e desenvolvimento (P&D²) para geração de tecnologias com aplicação em projetos de relevância cultural;

5) **Governo ao alcance de todos** - promoção da informatização da administração pública e do uso de padrões nos seus sistemas aplicativos; concepção, prototipagem e fomento às aplicações em serviços de governo, especialmente os que envolvem ampla disseminação de informações, fomento à capacitação em gestão de tecnologias de informação e comunicação na administração pública;

6) **P&D, tecnologias-chave e aplicações** - identificação de tecnologias estratégicas para o desenvolvimento industrial e econômico e promoção de projetos de P&D aplicados a essas tecnologias nas universidades e no setor produtivo; concepção e indução de mecanismos de difusão tecnológica; fomento a aplicações piloto que demonstrem o uso de tecnologias-chave; promoção de formação maciça de profissionais, entre eles os pesquisadores, em todos os aspectos das tecnologias de informação e comunicação;

7) **Infra-estrutura avançada e novos serviços** - implantação de infraestrutura básica nacional de informações, integrando as diversas estruturas especializadas de redes - governo, setor privado e P&D; adoção de políticas e mecanismos de segurança e privacidade; fomento à implantação de redes, de

² Pesquisa e Desenvolvimento

processamento de alto desempenho e à experimentação de novos protocolos e serviços genéricos; transferência acelerada de redes do setor de P&D para as outras redes e fomento à integração operacional das mesmas.

Takahashi (2000 apud RAMOS; BOCATTO, 2006, p.9) defende a idéia que o Estado precisa encarar a informação como um recurso de gerenciamento e desenvolvimento para o país. Política de informação significa uma decisão governamental, direcionando as atividades do setor. Explícita ou implícito-difusa na massa das políticas públicas, ela é o resultado de uma correlação de forças dentro do Estado e acrescenta:

Com a mesma intensidade que se concebem políticas dirigidas para os setores de habitação, saúde, educação, segurança pública e geração de emprego e renda, cabe aos governos em sua representatividade federal, estadual e municipal desenvolver políticas de informação.

Porém o que se vê é que não há uma articulação, Takahashi (2000 apud RAMOS; BOCATTO, 2006, p.20) comenta sobre essa não-articulação:

As políticas de informação no Brasil têm sido propostas, até o momento, sem a necessária articulação com os contextos e políticas cultural, educacional e comunicacional, que afetam sobremaneira as relações sócio-econômicas. A informação, como transmissora e geradora de novos conhecimentos, ainda não têm sido consideradas prioritárias nos planos e programas de desenvolvimento científico e tecnológico. Forma-se, daí um hiato entre a produção do conhecimento e sua disseminação, condição básica para a continuidade do processo.

Mesmo que um discurso liberal tente mostrar o Estado como o lugar aberto à participação de todos, ele não é um árbitro neutro, pois desenvolvem seus planos, programas e políticas para aquelas áreas que consideram prioritárias. Segundo Takahashi (2000 apud RAMOS; BOCATTO, 2006, p.7), o governo dá uma maior importância à política tecnológica, favorecendo dessa forma as indústrias e deixando as políticas sociais e de desenvolvimento científico em segundo plano, podemos evidenciar isso em seu posicionamento:

No caso da política tecnológica, a importância maior é dada à indústria, ficando relegadas a planos secundários as tecnologias alternativas, estas, fundamentadas para pequenos produtores rurais e urbanos. No que se refere à política científica, vemos a centralização de recursos para a produção do conhecimento e circulação da informação num número reduzido de Universidades e Institutos, os "centros de excelência" situados no país.

Por fim, mais não menos importante, há que se considerar que nos países de capitalismo dependente como o Brasil, o ciclo de transferência da informação tecnológica é quebrado. O que geralmente ocorre é a importação de pacotes, isto é, verdadeiros manuais de serviços. Não existe o desenvolvimento de pesquisas para aplicação efetiva, principalmente naquelas áreas cujo domínio tecnológico acarretaria uma relativa autonomia do capital internacional Takahashi (2000 apud RAMOS; BOCATTO, 2006, p.12).

Podemos inferir então que o Estado constitui sem dúvida um ator chave no processo de geração de uma sociedade informada e participativa.

1.4 Panorama das políticas de informação no Brasil: uma breve abordagem

Política de informação deve ser um instrumento que integre a sociedade aos avanços científicos e tecnológicos, de forma participativa. Assim praticada, ela contribui para a melhoria do nível educacional, social e político, elementos básicos para o exercício pleno da cidadania Silva (1991 apud RAMOS; BOCCATO, 2006, p.7).

Entenda-se por cidadão, "o indivíduo no gozo dos direitos civis e políticos de um estado ou no desempenho de seus direitos para com este". (FERREIRA, 2001, p.153). A cidadania exercida objetiva o "processo de conscientização do indivíduo, por meio da educação e acesso à informação e ao conhecimento" Rocha (2000 apud RAMOS; BOCCATO, 2006, p.8).

Incorporando três elementos como o civil, o político e o social caracterizados da seguinte forma, por Targino (1991, p.152):

- 1) Elemento civil: congrega os direitos essenciais à liberdade individual, liberdade de ação, de crença, de comunicação, de expressão, artística, intelectual etc.;
- 2) Elemento político: direito de participar do poder político;
- 3) Elemento social: direito mínimo ao bem-estar e segurança, etc.;

Dentro desse contexto torna-se necessário o desenvolvimento das políticas de informação originárias a partir da década de 1950 com a atuação dos países desenvolvidos, tendo a UNESCO também colaborado significativamente nesse segmento com a implantação de Centros Nacionais de Informação preocupados com a definição de políticas de informação e, conseqüentemente, com o estabelecimento de Sistemas de Informação de acordo com o perfil sócio-econômico e cultural de cada país Pelufê; Silva (2004 apud RAMOS; BOCCATO, 2006, p.8).

No Brasil tem-se a criação em 1951 do CNPq - Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico com o desenvolvimento da pesquisa científica e em 1954 IBBD - Instituto Brasileiro de Bibliografia e Documentação, hoje o IBICT - Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia, à frente das atividades de informação Pelufê; Silva (2004 apud RAMOS; BOCCATO, 2006, p.8).

Assim a elaboração das políticas de informação, de responsabilidade dos governos, objetiva o acesso universal à informação por meio de fontes de informação que contribuam para o desenvolvimento do indivíduo-cidadão. Essas ações políticas devem necessariamente, estarem articuladas com os eixos culturais, educacionais e de comunicação, segmentos esses que afetam as relações econômicas e sociais Barreto (2004 apud RAMOS; BOCCATO, 2006, p.8):

Dentro desse cenário, verifica-se que o surgimento das novas tecnologias foi um fator determinante para o desenvolvimento das políticas de informação, atuando como um suporte essencial na democratização e universalização de serviços e de acesso à informação.

1.4.1 Cidadania e suas origens

Se recorrermos à definição de Ferreira (2001) como ponto de partida para entendermos o significado da palavra cidadania, encontraremos a seguinte definição: [De cidadão+ial, seg. o padrão erudito] S. f. 1. Qualidade ou estado de cidadão: cidadania brasileira. Como se observa, a definição restringe-se ao aspecto geográfico e jurídico. No entanto, para pensar o conceito cidadania com mais propriedade é preciso recorrer a outros elementos.

Historicamente, o conceito de cidadania surgiu na sociedade greco-romana, que tinha por pressuposto a participação direta do cidadão na vida política da cidade. Os considerados cidadãos tinham direito à palavra na *Ágora*³, ao voto e eram proprietários de terras Figueiredo (1991, p.48 apud SANTOS; FUJINO 2006, p.2).

O Regime Absolutista, por sua vez, ao centralizar não apenas o poder temporal como o espiritual na mão de um único indivíduo suprimiu todo e qualquer espaço de liberdade. Esse cenário fomentou os movimentos revolucionários que assolaram a Europa e desembocaram na Revolução Industrial, no Iluminismo, na Revolução Francesa, na Independência dos Estados Unidos, na Revolução Inglesa. Essas revoluções serviram para reivindicar o restabelecimento da cidadania política, bem como o reconhecimento dos direitos naturais de cada indivíduo e que o Estado deveria respeitar Figueiredo (1991, p.48 apud SANTOS; FUJINO 2006, p.2).

No mundo contemporâneo, o Estado de Direito influenciou os modelos atuais de governo e sua principal característica é que "Todos têm direitos iguais perante a Constituição", o que sem dúvida provocou mudanças no conceito de cidadania. Além das relações oficiais e legalizadas, o que inclui os direitos civis, políticos e sociais, a cidadania se expressa pelo sujeito histórico que cobra do Estado direitos que acredita ser importantes e ultrapassa as relações sociais, entre a sociedade e o Estado no que se refere a

³ Praça pública onde se reuniam os antigos greco-romanos

legitimação de direitos Pacheco (2001 apud SANTOS; FUJINO, 2006, p.3).

No Brasil, o privilégio da elite acentuou as desigualdades sociais, mas a partir da década de 80, esse quadro começou a ser modificado como, comenta Figueiredo (1991, apud SANTOS; FUJINO, 2006, p.3):

Cidadania tornou-se sinônimo de democracia participativa, que se baseia na concepção de que o povo é parte fundante no processo de desenvolvimento e promoção social e, nesse contexto, o direito à informação é essencial para o processo.

As discussões atuais trazem à tona reivindicação de diferentes grupos sociais a serem incluídas nas agendas governamentais e refletem os interesses da sociedade.

Desse modo, se expressa por meio de manifestações sociais, entidades setoriais como os negros, as feministas, os homossexuais, as associações e grupos, que colocam pautas para uma nova agenda de direitos para o cidadão, reivindicações estas que devem ser colocadas nas pautas das discussões governamentais (PACHECO, 2001, p.9 apud SANTOS; FUJINO, 2006, p.3).

No esteio dessas discussões, nos anos 90, foram implementadas as Centrais de Atendimento ao Cidadão em diferentes estados do Brasil, tais como as Centrais de Atendimento ao Cidadão- Poupatempo em São Paulo; Serviço de Atendimento ao Cidadão- SAC, na Bahia; Central de Atendimento ao Cidadão-Já, em Alagoas; Pronto Atendimento ao Cidadão—PAC, no Amazonas; Central de Serviços Públicos, no Ceará; Na Hora, no Distrito Federal; Expresso Cidadão, em Pernambuco; Vapt-Vupt, em Goiás; Rio Simples, no Rio de Janeiro.

Esses Programas, dispersos pelos diferentes estados da nação, contribuem para desmistificar a idéia do serviço público ineficiente, atrasado, lento, entre outros adjetivos utilizados pela população para criticá-los, pois, ao contrário, esses serviços resgatam o conceito de cidadania, e de democratização da informação (ANNENBERG, 2002, p.1 apud SANTOS; FUJINO, 2006, p.4)

E como não pode haver cidadania sem informação, visto que “a informação é um dos elementos que permitem a todos nós ajustarmo-nos ao mundo exterior de forma legítima e coerente, conquistando o status de cidadãos” (TARGINO, 1991, p. 150), a função informativa na biblioteca torna-se imprescindível aos seus usuários contribuindo para a resolução dos seus problemas cotidianos e para o desenvolvimento da comunidade. Diante do exposto Targino (1991, p.150) aborda o papel que a biblioteca exerce no desenvolvimento da comunidade e da cidadania:

A biblioteca comunitária para exercer seu papel de cidadã deverá auxiliar o máximo o seu usuário, suprindo desde que sejam possíveis todas as suas necessidades, oferecendo informações de utilidade pública, buscando conhecer a comunidade a que atende para melhorar a qualidade de seus serviços, entre outras, para que satisfeitos, os usuários possam sempre buscar na biblioteca o apoio para o desenvolvimento pessoal e o de sua comunidade.

Conforme apontam Carvalho; Tavares (2001, p.11) “O surgimento seqüencial dos direitos sugere que a própria idéia de direitos, e, portanto, a própria cidadania, é um fenômeno histórico”.

Segundo essa perspectiva, na sociedade ocidental o ideal de cidadania plena pode ser o mesmo (a conquista dos direitos civis, políticos e sociais) Entretanto, os percursos podem ser diferentes, com retrocessos e desvios de rumo que Marshall não previu. Vários países europeus, e mesmo o Brasil, não seguiram essa trajetória do modelo inglês. Assim, o caso inglês possuía uma lógica e a modificação, nesta lógica, transforma a natureza da cidadania (CARVALHO; TAVARES 2001, p.11).

Entretanto, a cidadania transcende o conjunto de direitos e deveres, já que outros elementos interferem em sua determinação, como a situação de classe social, geralmente agregada ao sistema capitalista:

O princípio básico da cidadania se apóia na idéia de igualdade, chocando-se com as bases do capitalismo. Quando se trata de cidadania, é imprescindível que se faça referência ao sistema capitalista, onde a cidadania pode assumir o caráter de uma concessão determinada pela condição social do indivíduo. Por sua essência baseada nas desigualdades sociais, o capitalismo acaba por determinar que a liberdade e igualdade asseguradas legalmente a todo ser humano sejam determinadas pelo papel social que o indivíduo



desempenha nas práticas cotidianas e relações de trabalho. Mas essa relação conflituosa entre trabalho e capital possibilita o surgimento das utopias sociais (GADOTTI, 2000 apud MORIGI; VANS; GALDINO, 2006, p.4).

Nesse sentido, Vieira (2001 apud MORIGI; VANS; GALDINO, 2006, p.3) e outros autores tecem várias críticas à concepção de cidadania de Marshall, baseada nas conquistas inglesas nos séculos XVIII, XIX e XX; entre elas a forma apolítica com que o autor aborda a questão da conquista desses direitos, consolidados através de lutas; o fato do autor ter desconsiderado a influência que a religião teve na promoção da ética do individualismo – ética protestante do capitalismo – tão cara ao processo; e a crítica marxista se refere à uniformização do indivíduo-cidadão, pleno e igual, indiferente às questões de classe social.

A visão político-jurídica, que se baseia na noção de direitos formais e normas prescritas, percebe a cidadania apoiada na democracia, que por sua vez se apóia nos direitos fundamentais do cidadão: os direitos civis, políticos e sociais. Desses três direitos derivam tantos outros como, por exemplo, o acesso às novas tecnologias, direito à informação, direito do cidadão de exigir a qualidade anunciada nos produtos que compra, entre outros Gadotti (2000 apud MORIGI; VANS; GALDINO, 2006, p.4).

Como aponta Gadotti (2000 apud MORIGI; VANS; GALDINO, 2006, p.3) a forma restrita de compreender a cidadania derivou a concepção consumista de cidadania. Ele se apóia na competitividade da sociedade capitalista; uma espécie de cidadania de mercado, que dá fundamento e reforça a noção de direito dos consumidores. Essa maneira de ver a cidadania é limitada aos direitos individuais. Eles são vitais para a liberdade de ação dos indivíduos. Para a concepção liberal, a relação entre direitos e obrigações é contratual, pois a cada direito corresponde, em geral, uma obrigação. Nessa visão, a cidadania é percebida como um produto da solidariedade individual de pessoas de bem e não como um produto da ação, de luta e de conquista no interior do próprio Estado Gadotti (2000 apud MORIGI; VANS; GALDINO, 2006, p.10).

O conceito político-jurídico torna-se insuficiente para entender a cidadania diante da complexidade das recentes mudanças e transformações do contexto. Os impactos das tecnologias de informação e comunicação e a dinâmica da sociedade em rede propõem um repensar sobre o tema. Dessa maneira, é preciso compreender a cidadania sob suas múltiplas óticas, considerando as mudanças em curso e as novas configurações das sociedades em todo o planeta. Assim, a cidadania não pode ser encarada apenas como um conjunto de direitos formais, mas sim como um modo de incorporação dos sujeitos e de grupos no cenário social Gadotti (2000 apud MORIGI; VANS; GALDINO, 2006, p.5).

1.4.2 Acesso à Informação

Segundo o artigo 5º inciso XIV da Constituição Brasileira cita que é assegurado à TODOS o acesso à informação [...] (BRASIL,1988). Sabemos, porém que para esse acesso ser possível é necessário que a informação esteja disponível e seja de fácil acesso. Colaborando Campos (1992, p.12) comenta:

Uma forma de propiciar o uso da informação pela sociedade em geral ou por algumas de suas partes, é que ela se encontre disponível e seja de fácil acesso. Essa disponibilidade deve estar apoiada em ações que permitam conhecer o que há e onde está, ou seja, que os usuários têm que saber o que existe sobre o assunto de seu interesse e como obtê-lo.

É nessa perspectiva de debater cidadania que o acesso à informação aparece como fundamental para o seu exercício e implica porque não dizer em uma melhoria na qualidade de vida do cidadão. Pois conforme Targino (1991, p.159):

A qualidade de vida do cidadão brasileiro passa pela difusão da informação, Passa por uma postura fundamentalmente social, passa pela democracia que tem assim, na informação o seu pressuposto maior e que significa força conjunta, engajamento social e político, ou seja, cidadania.

Ainda complementando Targino (1991, p.156) comenta que a manifestação da cidadania é feita mediante a conscientização, participação e ainda acesso as informações em qualquer que seja o suporte:

A cidadania se manifesta e se constrói a partir da conscientização e da participação política e social dos homens na sociedade, o que pressupõe o acesso a informações variadas e atualizadas, quaisquer que sejam os suportes físicos: livros, discos, fitas, filmes, bases de dados, CD-ROM, a sofisticada e complexa rede de informações científicas, internet, etc.

1.4.3 Democratização da informação

Milanesi (2003, p.212) comenta sobre a democratização da informação:

Democratizar a informação é a única possibilidade de garantir uma sociedade democrática, não há democracia sem o acesso livre a quaisquer informações. O indivíduo tem o direito de saber e optar. E o Estado tem o dever de garantir essa prática, que vai da alfabetização à disponibilidade de todo e qualquer registro do conhecimento em centros específicos ou por meios de redes de informação dentro das possibilidades tecnológicas.

Indo ao encontro Almeida Junior (1997, p.33) acrescenta que “o dever da biblioteca é possibilitar o acesso à todos e ajudar aqueles que conseguem entendê-la como fonte inesgotável de saber”.

Porém, não basta apenas saber onde existe a informação. É preciso que ela esteja organizada e disponível ao nível das necessidades dos usuários, pois do contrario, seu acesso será fracassado. Como confirma Milanesi (2003, p.212) “é necessário que se propicie ao cidadão o acesso ao conhecimento por meio de um bem organizado e variado acervo de registros do conhecimento”.

Segundo Targino (1991, p. 158) é na biblioteca que a democratização da informação assume maior dimensão, sendo um instrumento de estímulo na construção da cidadania.

Com isso podemos inferir que as bibliotecas possibilitam aos cidadãos condições de se informar, refletir e discutir sobre a relação dele com o mundo. Pessoas da comunidade contribuem para o desenvolvimento das atividades, sendo atores na transformação da realidade local e entendendo a Biblioteca como instrumento de democratização da informação.

2 INFORMAÇÃO UTILITÁRIA

A informação utilitária pode ser definida como um conjunto de informações relacionadas ao cotidiano das pessoas, respondendo as necessidades e facilitando a resolução das mesmas. Corroborando Campello (1998, p.42) define informação utilitária como:

Informações de ordem prática que auxiliam na solução de problemas que normalmente aparecem no cotidiano das pessoas, desde os mais simples até os mais complexos, abrangendo, por exemplo, assuntos ligados à educação, emprego, direitos humanos, saúde, segurança pública e outros.

Almeida Júnior (1997, p.54-55) define informação utilitária como:

Informações de caráter utilitário, como as informações que não são encontradas em documentos e que dão respostas às necessidades do dia-a-dia, tais como indicação de emprego, burocracia para se tirar documentos, localização de organismos governamentais ou particulares, etc.

Milanesi (2003, p.178) também trabalha com o conceito de informação utilitária afirmando que são:

Informações de caráter flexível, amplo e conjuntural, e que nem sempre se remete a livros, discos ou vídeos. É a informação que, às vezes pode ser obtida à distância, pelo telefone: um endereço, a programação de um teatro, horário de atendimento de alguma repartição pública, farmácia de plantão, dados biográficos, bibliográficos ou informações sobre a cidade e sua administração municipal, legislação ou qualquer tipo de informação que a demanda indicar. Esse tipo de informação é frequentemente identificada como "Utilitária" ou "Útil".

Pode-se perceber empiricamente que para a população mais carente, a informação oral é mais importante do que a bibliográfica, sendo uma forma de trazer os usuários analfabetos e semi-analfabetos para as bibliotecas.

Almeida Júnior (1997, p.35) alerta que priorizar o atendimento ao alfabetizado pode gerar exclusão da população:

Quando a biblioteca prioriza o livro como único suporte possível para a transferência de conhecimentos, ela está excluindo a maioria da população. Em tese, só pode fazer uso do livro aquele que passou por algum processo de alfabetização [...]. Se os materiais que a biblioteca coloca à disposição do público são, para estes, ininteligíveis, fica óbvia a predisposição da biblioteca em atuar apenas junto a um segmento da sociedade.

Milanesi (1989, p.196) também emprega outro termo para informação utilitária, definindo-a como informação para sobrevivência, afirmando que:

A sobrevivência exige respostas a curto prazo. Mesmo situada na periferia ou numa cidade pequena, a biblioteca é um centro de informação da coletividade. Nessa perspectiva, poderá prestar serviços que nem sempre são executados a partir de livros ou revistas, pois são dados normalmente transmitidos oralmente. Por exemplo: oferta de emprego que nas cidades menores não se veicula pela imprensa. Na biblioteca poderia estar fixado um quadro com essas ofertas, cobrindo a cidade e região. Outro tipo de informação útil seria aquele referente ao uso de benefícios e direitos dos cidadãos [...]. A biblioteca poderia prestar informações, não exatamente com o objetivo de resolver situações que outros órgãos não resolvem, mas de orientar, mostrando os caminhos.

A transformação da Biblioteca em algo vivo dentro da comunidade [...] seria concretizado a partir do atendimento às classes populares, munindo-as com informações de caráter utilitário (ALMEIDA JÚNIOR, 1997, p.86).

A informação utilitária torna-se essencial principalmente para comunidades periféricas, por ser transmitida oralmente podendo ser colocada à disposição de qualquer cidadão, independente de sua escolaridade. Pois como afirma Almeida Júnior (1997, p.56) "São inúmeras as informações que podem e devem ser prestadas para a comunidade. Estas informações mudam o caráter da biblioteca e não é necessário que o usuário saiba ler. Qualquer um pode ter acesso a elas".

Targino (1991, p.158) considera que os Centros de Informação Utilitária representam um passo elementar, simples, exeqüível, apesar da falta de recursos das instituições culturais e educacionais do Brasil. Pois são espaços abertos a todos para a busca da informação de que necessitam, selecionada, organizada em linguagem acessível e, necessariamente atualizada.

Sendo a biblioteca um espaço dinâmico e ativo de aprendizagem e, para tanto se faz necessário um grande entrosamento entre os usuários e os mediadores da informação para que se realize se concretize um trabalho de cooperação e participação, visando sempre um objetivo: a satisfação real das necessidades dos usuários conforme suas evoluções e transformações ao longo do tempo.

É oportuno então, destacar e descrever, dentro do movimento de documentação popular existente no Recife, nas décadas de 70 e 80, um serviço de organização documental que realizou na prática, a democratização da informação, para a conquista da cidadania: o SEDIPO - Serviço de Documentação e Informação Popular, pois os que o fizeram consideravam que, o direito a informação consistia no acesso a informação em linguagem simples e compreensível, bem como o direito de produzir informação (ROCHA, 1990 p.751).

Desse modo, o SEDIPO constituiu-se em um espaço para a construção da cidadania, sendo assim cidadania é conceituada por DEMO (1992, p. 192) como:

Um processo histórico de conquistas populares, através das quais a sociedade adquire progressivamente condições de tornar-se sujeito histórico consciente e organizado, com capacidade de conceber e efetivar um projeto próprio de desenvolvimento social.

O SEDIPO, como o seu próprio nome indica, foi um Serviço de Documentação e Informação Popular, criado em 1974, com o objetivo de dar apoio, no campo da documentação e informação ao movimento popular, na

Região Metropolitana do Recife. Era ligado ao secretariado da Regional Nordeste II, constituído pelas dioceses dos Estados do Rio Grande do Norte, Paraíba, Pernambuco e Alagoas. Localizava-se no Recife e atuou de 1974 a 1988, ano da sua extinção. A execução do seu projeto era financiada por agência internacional de apoio a entidades do terceiro mundo (ROCHA, 1990 p.753).

O SEDIPO não apareceu por acaso, nem foi fruto de uma idéia isolada, mas resultou do trabalho pastoral da Igreja junto às camadas populares do Recife. Considerado a principal entidade de documentação da região, tendo como objetivo dar apoio ao movimento popular, emergiu com o processo de rearticulação e consolidação do movimento popular da década de 70, do qual a Igreja, através do discurso da Teologia da Libertação, foi uma das mais importantes matrizes institucionais. Matriz, aliás, também responsável pelo surgimento de grande parte de outras entidades de apoio ao movimento popular, chamados genericamente de "Centros de Educação Popular" ou mais recentemente ONGs- Organizações Não Governamentais (ROCHA,1990 p.763).

2.1 Estrutura e Serviços

O SEDIPO não mantinha qualquer ligação institucional direta com a Arquidiocese de Olinda-Recife. Seu projeto era financiado pela CEBEMO, agência católica holandesa que financiava projetos sociais do terceiro mundo. Esta cobria as despesas com pessoal, equipamentos, manutenção, treinamentos, publicações, encontros e intercâmbio; os recursos eram gerenciados pela Regional Nordeste II. O SEDIPO tinha certa independência e liberdade de ação, porém era subordinado administrativamente ao Subsecretariado Administrativo do Regional NE II (ROCHA, 1990, p754).

Segundo Rocha, 1990 cobria o Nordeste, como área geográfica prioritária, e, como áreas temáticas de maior interesse, a educação popular, as igrejas cristãs, o sindicalismo, a questão agrária e o movimento popular. O

SEDIPO oferecia aos usuários os seguintes serviços:

- **Dados sobre o Nordeste** - dados sobre a situação social da Região, as políticas ali desenvolvidas e o resultado destas sobre as classes populares.
- **Dados sobre Realidade Brasileira** - dados sobre a realidade social e econômica do país.
- **Recortes de Jornal** - mantinha coleção de 64 temas classificados e arquivados por ordem alfabética.
- **Caderno de Jornais** - era um conjunto de recortes organizados, sobre determinados fatos, conflitos ou temas de interesse mais imediato, após um certo período de acompanhamento (o início e o desfecho de uma mobilização popular, por exemplo).
- **Resenhas de Imprensa** - levantamento de resenhas publicadas em jornais e revistas, sobre assuntos do interesse do SEDIPO.
- **Acervo de Publicações Populares** - contava com um acervo (726 volumes em 87) de publicações populares (boletins, cartilhas, folhetos), produzidas pelo movimento popular do Nordeste e de todo Brasil.
- **Biblioteca** - tinha como área temática o Nordeste e alguns temas relacionados com educação popular, teologia da libertação, prática pastoral e direitos humanos.
- **Serviços de Assessoria** - prestava dois tipos de assessoria: treinamento em técnicas documentárias acessíveis, para pessoal das entidades de apoio ao movimento popular ou a grupos interessados sobre a prática de documentação; orientação técnica para a ilustração e diagramação de folhetos, volantes e cartazes, produzidos por grupos populares. Essa assessoria era dirigida exclusivamente para movimento popular.
- **Publicações** - o SEDIPO produzia publicações periódicas regulares: "Atualidade e Movimento Popular", Além disso, publicava dossiês e cartilhas.

2.1.1 Produção e Devolução da Informação

A trajetória do SEDIPO não foi linear, apresentando três fases perfeitamente distintas: 1ª fase, de 1974 à 1978; 2ª fase, de 1979 à 1983; 3ª

fase, de 1984 à 1988. No SEDIPO, a produção e devolução da informação foi se diferenciando, de acordo com cada uma de suas três fases (ROCHA, 1990, p.756).

Inicialmente, na 1ª fase, no sentido de fornecer informações no nível do entendimento dos grupos que acompanham o movimento popular, o SEDIPO:

- Reprocessava informações colhidas na grande imprensa e na imprensa alternativa e progressista do sul do país (“Opinião”, “Movimento”, “O Pasquim”, por exemplo), em documentos elaborados pela CNBB⁴ e em resultados de pesquisas sobre a realidade social.
- Preparava notícias geradas pelo próprio movimento popular local ou recebidas pelo Regional Nordeste II de outros lugares, notícias essas que não eram transmitidas pela grande imprensa.
- Tinha como objetivo, ajudar os meios populares a decodificarem a realidade, levantar discussão a respeito de questões emergenciais ligadas à sobrevivência do povo e praticar a contra-informação, reinterpretando notícias transmitidas através da grande imprensa que distorciam a realidade; também publicava para subsidiar os bispos da Regional Nordeste II e por solicitação de usuários.

Na 2ª fase, o SEDIPO servia de apoio à CDDH - Comissão de Defesa dos Direitos Humanos e às diversas pastorais da Igreja. Nesta fase, o SEDIPO não teve produção própria, pois quem produzia era o CDDH, para o seu próprio trabalho, ficando o SEDIPO com a função de manter seus arquivos atualizados para poder subsidiá-lo. Sua forma de devolução limitava-se à consulta em seus arquivos por parte dos seus usuários, formada em boa parte por estudantes universitários.

Na 3ª fase, a produção da informação se deu a partir de solicitações de Bispos da Regional Nordeste II, das dioceses e do movimento popular.

⁴ Conferência Nacional dos Bispos do Brasil

O SEDIPO produzia duas publicações periódicas regulares. Existiu ainda uma terceira publicação, "Rede Nordeste", da qual saiu apenas o primeiro número, em 1985. O "Atualidade e Movimento Popular" (1986-1988) era um informativo mensal, com dez números anuais, destinados a animadores do movimento popular e dos setores pastorais da CNBB. Seu objetivo era servir como subsídio para publicações populares, programa de rádio (das Dioceses do Nordeste), como também refletir sobre assuntos da conjuntura, sua tiragem inicial era de quinhentas fotocópias (ROCHA, 1990 p.761).

A outra publicação periódica o "Informe SEDIPO" (1985-1987), era uma bibliografia quinzenal (com 20 números anuais), de todos os novos documentos que entravam no sistema e o objetivo era informar aos usuários os novos materiais disponíveis. Elaborado pela própria equipe, era organizado por temas e realizado a partir da entrada de novos documentos na área de publicações populares, textos e documentos avulsos; sua tiragem inicial era de cinquenta fotocópias (ROCHA, 1990, 757).

Esses periódicos eram enviados as dioceses, movimentos, setores pastorais, CNBB e entidades de apoio ao movimento popular, e eram pagos pelo reembolso postal. Além das publicações periódicas, o SEDIPO publicava dossiês e cartilhas, ambas publicações ocasionais. Os dossiês versavam sobre temas específicos da atualidade e sua produção dependia da solicitação de um grande numero de interessados. Era elaborado através de um levantamento de notícias e análises de jornais e periódicos especializados, sobre o tema solicitado. Todo o material coletado era classificado e organizado, numa ótica de leitura que facilitasse a abordagem do assunto de acordo com a solicitação. Cada dossiê trazia índice e fontes, sua tiragem era de acordo com as solicitações (ROCHA, 1990 p.757).

As cartilhas foram elaboradas para subsidiar os treinamentos sobre documentação e informação popular. Chegaram a ser fotocopiadas duas cartilhas: a primeira foi à tradução e adaptação de um caderno do CELADEC (Comission Evangélica latino Americana de Educacion Cristiana) sobre o método UNITERMO; a segunda, foi à descrição de prática do SEDIPO na

classificação da documentação popular, ambas em linguagem e texto bem acessíveis, com tiragem mínima de cem exemplares (ROCHA, 1990, p.759).

Havia ainda as publicações em linguagem popular, editadas pelo CDDH em conjunto com o SEDIPO. A devolução da informação, para os interessados, era feita de duas formas: por intermédio das publicações ou através de consultas ao acervo. A devolução das informações, através das publicações, era feita com divulgação realizada pela Regional Nordeste II e pelo intercâmbio mantido pelo SEDIPO (ROCHA, 1990, p.759).

Os temas das publicações eram relacionados com a situação de crise vivida no momento: custo de vida, salário e reposição salarial, lutas populares, migração, conflito de terra, violência no campo, habitação urbana, cristianismo e ordem política, missão da Igreja, sendo suas principais fontes geradoras os documentos da CNBB, as dificuldades das classes populares e as lutas e resistências do próprio movimento popular (ROCHA, 1990 p.768).

No Brasil, o fato histórico que favoreceu a emergência dessa nova prática de documentação foi à ditadura isolada pelo golpe militar de 1964, por reprimir os canais tradicionais de representatividade popular acabou gerando novas formas de manifestações populares, Rocha (1990, p.768) comenta sobre essa repressão e suas conseqüências:

Reprimindo os canais de tradicionais de representação popular que trouxe como conseqüência novas formas de manifestações populares, a partir da década de 70, as quais, no seu processo organizativo, foram criando novas necessidades, entre elas a prática da documentação, que assumiu um papel relevante e significativo no âmbito da Igreja e outras instituições que trabalhavam com as classes populares.

Almeida Júnior (1997, p.59) comenta sobre o surgimento dos Centros de Documentação "A criação dos Centros de Documentação, parece-nos foi motivada pela necessidade de uma reação da população frente aos

mecanismos de poder das classes dominantes". Complementando Rocha (1990 p.758) cita:

Surgiram então, fora do espaço governamental, Centros de Documentação cujo objetivo era dar apoio, no campo da documentação e informação, ao movimento popular. Foram surgindo, passo a passo, com as tentativas de mobilização e organização do povo após 1964, consolidando-se como fenômeno social a partir dos anos setenta. Dessa maneira a documentação passou a ser um instrumento de educação, de organização e de preservação da memória do movimento popular e adotou uma nova perspectiva, com um enfoque claramente político, a favor das classes populares. Procurou atender a necessidade de informação daqueles que faziam o movimento popular, ou seja, o movimento que se constituiu nas camadas sociais mais pobres da sociedade brasileira, na luta para a construção de sua cidadania.

A documentação popular emergiu fora do espaço institucional da biblioteconomia e dos centros de documentação. Consolidando-se a margem e fora do âmbito de ação dos profissionais da área, tornou-se uma prática com enfoque claro e assumidamente político, a favor das classes populares, e a documentação foram considerados, antes de qualquer outra definição, como instrumento para a mudança social (ROCHA, 1990, p.758).

Dentro ainda do princípio inicial deveriam ser cumpridas as seguintes metas: a) responder às necessidades concretas das tarefas e lutas populares; b) auxiliar no reconhecimento da classe e da situação de dominação; c) Ser veículo de organização dos setores populares; d) ser uma das formas de tornar acessível o conhecimento para os setores populares (ROCHA, 1990 p.753).

Parte do princípio, segundo o CELADEC- Comissão Evangélica Latino Americana de Educacion Cristiana- de que a informação dos setores dominantes é desinformação para as classes populares e, ainda, que a informação não é acessível à todos, ele é feita por e para a elite. Sua definição de documentação popular também passa mais pelo político do que pelo técnico.

A documentação defini-se como uma tarefa sistemática que contribui para que a sociedade tome conhecimento das contribuições que atravessam, das forças que lutam, orientando este conhecimento para a formação teórica e política dos setores populares (ROCHA, 1990,p.753).

Desse modo, documentação popular, cujo suporte ideológico é a Teologia da Libertação, embora manifeste alguma preocupação com a questão técnica, tem um significado muito mais político, econômico e social. Colocando a documentação como instrumento pedagógico para a mudança social, dentro da perspectiva das classes populares. Contrapondo-se, desta maneira, à visão da neutralidade técnica e da despolitização com que é vista a documentação convencional (ROCHA, 1990, p.753).

O SEDIPO foi o pioneiro, no Nordeste, na produção de textos em linguagem popular. Realizou uma autêntica documentação popular, uma vez que reprocessou a informação, reinterpretando notícias distorcidas. Devolveu ao povo essa informação, através da distribuição intensa e extensa de sua produção, realizada com eficiência, pois existia uma relação direta entre a equipe e o movimento popular. A prática da produção de publicações em linguagem popular é, hoje, comum. O SEDIPO, porém, iniciou e contribuiu para o desenvolvimento dessa prática no Nordeste (ROCHA, 1990 p.758).

Daí pode se inferir que Informação e cidadania, como já foram visto, estão vinculadas a democratização da informação, esta, concretizada através da documentação popular, surgida nas décadas de 70 e 80, não só no Brasil como em toda a América Latina. Nas palavras de Almeida Júnior (1997, p.60) podemos evidenciar isso "O surgimento de vários Centros de Documentação Popular, não só no Brasil, mas em praticamente todos os países latino-americanos, talvez possa ser entendido como uma reação das camadas populares".

O SEDIPO pode ser considerado como um serviço de informação utilitária pioneiro no Brasil, daí a importância de destacá-lo e descrever sua trajetória.

2.2 Informação Utilitária na América Latina e no Brasil

Entre os países da América Latina, a Venezuela é a que possui um serviço que mais se destaca. Criado no ano 1976, com a fundação da Biblioteca Pública Central de Caracas, o serviço de informação utilitária venezuelano lançou bases para o I Seminário sobre Serviços de Informação à Comunidade, realizado, em 1984 pelo Instituto Autônomo Biblioteca Nacional de Serviços de Bibliotecas da Venezuela e pela UNESCO, tendo como participantes os países da América Latina e do Caribe (SUAIDEN, 1995, p. 76).

A atenção dispensada pelos bibliotecários brasileiros a informação utilitária foi bastante influenciada pela literatura estrangeira -principalmente dos Estados Unidos e da Grã-Bretanha- sobre os serviços de informação comunitária. Pois como cita Suaiden (1995, p. 80):

O serviço de informação à comunidade é o mais valioso instrumento de que dispõe a biblioteca para atender eficientemente a seus usuários, e pode chegar a ser, sem dúvida, o meio mais eficaz de atração e conquista de usuários, logrando assim seu principal objetivo: o serviço à comunidade.

No Brasil, a maioria dos serviços de informação utilitária não passou da fase de planejamento e as poucas experiências relatadas sobre o tema foram desenvolvidas por grupos acadêmicos com interesse de pesquisa e que, na maioria dos casos, interromperam o trabalho após a fase de estudo da comunidade; chegando algumas vezes, a propor um modelo para o serviço, sugerindo as categorias de informações necessárias ao atendimento da comunidade. Este foi o ponto máximo atingido na maioria dos estudos realizados (SUAIDEN, 1995, p.82).

Em 1997, o Estado de São Paulo, embasado em um diagnóstico que revelava que quase 100% da população desconheciam os procedimentos necessários para o acesso aos serviços públicos e, por falta de informações e

orientações, ficava na dependência de intermediários ou perdia mais de quatro horas nas filas de repartições públicas, despertou as discussões e trabalhos acadêmicos voltadas para este assunto.

Em relação às tentativas concretas, podemos destacar alguns projetos importantes, como são: o projeto de informação utilitária na Biblioteca Pública de Santa Rita, coordenado pelo curso de pós-graduação em biblioteconomia da Universidade Federal da Paraíba, e também um projeto semelhante em Ibitaré (Minas Gerais) coordenado pelo curso de pós-graduação em biblioteconomia da Universidade Federal de Minas Gerais. Em Brasília o SIACI (Serviço de Informação ao Cidadão) fornece, através do telefone 156, milhões de informações armazenadas em banco de dados (SUAIDEN, 1995, p.82).

Deve-se considerar que o serviço de informação para comunidade só funcionará de maneira adequada se a biblioteca tiver algum conhecimento sobre a comunidade, já que estes serviços devem estar de acordo com as reais necessidades da comunidade. Corroborando Suaiden (1995, p.88) afirma que:

O serviço da biblioteca deve servir de forma produtiva a todo tipo de usuário, mas para isso é necessário possuir um conhecimento preciso de como é formada a comunidade, considerando que em seu desenvolvimento atuam diversos fatores como são o crescimento demográfico, a história, a evolução social e geográfica (topografia, condições naturais da região, clima, recursos naturais e sociais) etc. O estudo global da comunidade é necessário para a caracterização desta em todos os aspectos, tanto culturais como econômicos, sociais e políticos.

Colaborando também Figueiredo (1996, p. 122) afirma que "para a operacionalização deste serviço é imperativo que as fontes de informação estejam absolutamente próximas às necessidades daqueles a quem pretendem auxiliar, sendo preciso então que haja uma compreensão profunda da comunidade."

Conforme Suaiden (1995, p.80) "É de fundamental importância que a implantação dos serviços de informação à comunidade nas bibliotecas esteja baseada em metodologias que permitam conhecer as necessidades de informação da comunidade". Contribuindo Figueiredo (1996, p. 11) comenta sobre essa necessidade de informação, citando:

É sabido que todo organismo vivo tem necessidades, a satisfação das quais é necessária para a manutenção da vida do organismo e do seu desenvolvimento. Esse fato se aplica, particularmente, aos seres humanos. Qualquer atividade consciente é dirigida, em última análise para a satisfação das necessidades, e uma das mais importantes destas necessidades é por informação.

Suaiden (1995, p.82) apresenta a possibilidade de que através da implantação do serviço de informação a comunidade pode haver um aumento de recursos financeiros e humanos nas bibliotecas públicas, sendo que os mesmos partiriam da comunidade onde a mesma colaboraria através de voluntariado nos recursos humanos e as empresas com o financeiro:

Dos recursos humanos, se admitimos que a biblioteca pode contar com voluntários da comunidade para coordenar e desenvolver programas específicos, assim mesmo, recursos financeiros, adquiridos na medida em que a biblioteca se converte em um centro de aspirações da comunidade, pois indústrias, fábricas e comércio teriam interesse em divulgar suas atividades através da biblioteca, que será, também veículo de comunicação.

O conceito de biblioteca popular, em evidência durante algum tempo na literatura da biblioteconomia no Brasil, incluía o serviço de informação utilitária como um dos que deveriam ser prestados pela biblioteca para atender aos usuários com alguma dificuldade para obter este tipo de informação, por desconhecerem as fontes adequadas. Ratificando Figueiredo (1996, p.112) "Há muitas pessoas que não têm acesso á informação ou são incapazes de usar a informação provida porque esta é representada de maneira complexa para pronto atendimento".

Segundo Campello (1998, p.43) esse conceito de informação para a comunidade, ou utilitária, esteve sempre ligado à idéia de atendimento a populações de baixa renda, que não tem fácil acesso a informação. Foi chamada por alguns autores de informação para a sobrevivência, uma vez que são consideradas as mais importantes e básicas para seus usuários, auxiliando-os a resolverem situações problemáticas, tais como: identificar oportunidades de emprego, conhecer seus direitos como cidadãos, utilizar um serviço público, dentre outros.

Ao assumir a responsabilidade de incluir no universo de seus leitores aquelas pessoas que tradicionalmente não tenham sido atendidas por esse tipo de instituição - até então chamados de não usuários - a biblioteca pública assumiu também uma nova postura, representada por uma maior aproximação com o usuário, o que afetou o modelo de atendimento da biblioteca tradicional (CAMPELLO, 1998, p.43).

A biblioteca popular incorpora a idéia de serviço de informação utilitária tendo a finalidade não apenas de resolver problemas, mas, de ser um elemento motivador para discussões sobre a cidadania. Daí a importância de haver uma integração com a comunidade, como comenta Campello (1998, p.43):

Informação utilitária está também vinculado à idéia de que o atendimento a clientela deve ser feito de maneira a integrá-la no processo, transformando o usuário no sujeito da ação. Isto significa que a implementação de um serviço de informação utilitária deve contar, em todas as suas etapas, com a participação dos membros da comunidade para a qual é planejado.

2.3 Serviços de informação à comunidade

Os serviços de informação para a comunidade que surgiram nos Estados Unidos e na Grã-Bretanha na década de 60, influenciados pelo Manifesto da UNESCO para as bibliotecas públicas, inspiraram-se nos *Citizens*

Advice Bureaux (CABx), criados pelo governo britânico durante a 2ª Guerra Mundial. Esses centros encarregavam-se de ajudar as pessoas a resolverem problemas ligados à Guerra, tais como localizar parentes desaparecidos, interpretar regulamentos de emergência, auxiliar famílias separadas. Alguns desses CABx foram instalados em bibliotecas (CAMPELLO, 1998, p.43).

Nos Estados Unidos, o serviço de informação à comunidade (*Community Information Services*) teve como pilar de sustentação o Manifesto da UNESCO sobre Bibliotecas Públicas, lançado no ano 1949. No âmbito das bibliotecas públicas, este tipo de informação foi originalmente fornecido pelos chamados serviços de informação para a comunidade (*Community Information Services*) que se desenvolveram principalmente nos Estados Unidos e em alguns países europeus. Explicitamente o Manifesto ressaltava dentre outros pontos, a necessidade de que as bibliotecas implantassem serviços voltados para todos os membros da comunidade e sugeria que as bibliotecas públicas abandonassem sua postura tradicional, de servir exclusivamente a população que domina a leitura (que utiliza, principalmente, a informação registrada), passando atender a uma clientela que, por suas deficiências sócio-econômicas e culturais, que dependiam especialmente da comunicação oral para obter informação (CAMPELLO, 1998, p.43).

O conceito de informação utilitária incorpora, portanto, a dimensão da oralidade, que influí consequentemente, na escolha das fontes a serem usadas. Sob influência desse Manifesto das Bibliotecas Publicas, passaram a incorporar também como público-alvo pessoas menos favorecidas economicamente, de baixa renda e com dificuldades em acessar determinados tipos de informação, sem distinção de raça, cor, nacionalidade, idade, sexo, língua, situação social ou nível de instrução - para serem utilizados livremente e em igualdade de condições por todos os cidadãos (CAMPELLO, 1998, p.43).

Outro pressuposto que apóia a necessidade do fornecimento democrático de informação utilitária é o fato de que, contraditoriamente apesar da abundância de informações, a maioria das pessoas têm dificuldade em localizá-las e em utilizá-las, considerando-se a complexidade e diversidade do

ambiente informacional em que vivemos (CAMPELLO, 1998, p.43).

No entanto, desde a Primeira Guerra Mundial, com a criação dos *War Information Centers*, que tinham por objetivo administrar a massa informacional produzida tanto pelas organizações governamentais e militares, como pelas organizações civis privadas, os nortes-americanos já estavam estruturando os seus primeiros serviços de informação utilitária. Nos Estados Unidos, também durante a 2ª Guerra Mundial, os *Veterans Information Centers*, criados nos moldes CABx, encarregavam-se de fornecer informações que ajudassem os combatentes que retornavam da Guerra a resolverem seus problemas relacionados principalmente, com reabilitação e retreinamento. Mais de 3000 desses centros foram criados naquela ocasião (CAMPELLO, 1998, p.43).

Segundo Campello, 1998, p.44 embora a classe bibliotecária nos Estados Unidos, em geral, tenha estado há muito tempo comprometida com o fornecimento de informação para todos os cidadãos, através dos serviços como: carros-bibliotecas, bibliotecas sucursais, coleções especiais para as populações de imigrantes e outros, a integração sistemática dos serviços de informação comunitária às atividades das bibliotecas pública naquele país deu-se, apenas, no início da década de 60, pressionada pela constatação de que uma minoria da população, representada por uma elite com melhor nível educacional, utilizava os serviços das bibliotecas públicas, onde havia muitas restrições ao acesso às informações por grupos de indivíduos de menor poder aquisitivo.

Os serviços de informação para a comunidade modelaram-se de forma variada para atender a nova clientela. Algumas bibliotecas estabeleceram coleções especiais, voltadas para a história e a tradição de grupos específicos dentro da comunidade, apenas repetindo uma fórmula já utilizada para o atendimento a determinados grupos étnicos (CAMPELLO, 1998, p.44).

Outro modelo previa o envolvimento da equipe da biblioteca nas atividades e eventos da comunidade, reciprocamente, o envolvimento dos moradores da comunidade nas decisões da biblioteca. Com tudo isso houve também o estabelecimento de pequenas unidades de informação para atendimento a comunidades menores do que aquelas atendidas por sucursais e que, procurando evitar o rótulo de biblioteca forneciam serviços de acordo com as necessidades específicas de cada comunidade. O quarto modelo incluía serviços planejados com a finalidade de facilitar para os usuários a identificação de recursos, serviços, atividades ou informações – externos à biblioteca que fossem adequados para a solução de problemas de diversos tipos. Nestes serviços, chamados de *Informativo & Rererral Services*, a ênfase estava na utilização de recursos externos, representados, principalmente por órgãos governamentais e agências de serviços (CAMPELLO, 1998, p.44).

No início da década de 70, quase todos os serviços estabelecidos anteriormente haviam desaparecidos, com exceção dos últimos, oferecidos na maioria das bibliotecas públicas do país, com níveis de agregação de valor, que iam desde a resposta a questões simples (nos moldes de um serviço de referência tradicional) a serviços que incluíam a avaliação da melhor solução e ajuda para resolver problemas do usuário (CAMPELLO, 1998, p.44).

Conforme Campello (1998) os serviços de informação comunitária na Grã-Bretanha também se desenvolveram a partir da década de 60, após a constatação de que problemas das pessoas não poderiam ser solucionados com o simples fornecimento de informações. A estratégia foi aliar os bons serviços de informação que o país dispunha com o aconselhamento, Campello (1998, p.44) comenta essa estrutura:

Os serviços britânicos se estruturaram tendo por base o aconselhamento e como a maioria das localidades do país já contava com bons serviços de informação, as bibliotecas puderam desenvolver seus serviços de forma mais seletiva, buscando definir, com precisão, sua função no conjunto de serviços oferecidos. Reconhecendo que neste tipo de serviço o mais importante não são os recursos materiais - como instalações ou coleções - mas o comprometimento da equipe com o auxílio aos que precisam de

informação, bem como o envolvimento da biblioteca com os problemas da comunidade, os serviços britânicos surgiram da iniciativa de bibliotecários mais novos e idealistas, que trabalhavam em comunidades carentes e percebiam a inadequação dos serviços tradicionais para aquelas comunidades.

Segundo Campello (1998, p.44) a implantação desses serviços de informação comunitária trouxe as seguintes mudanças no perfil das bibliotecas que o acolheram: a) mudança no conteúdo e formato dos materiais e fontes que compunham a coleção, que passava a incluir além de livros, os materiais efêmeros, tais como: panfletos, folder, brochuras e outros, oriundos de agências governamentais e ONGs; b) mudança de forma de interação com o ambiente externo, observando-se maior cooperação com outras agências e serviços de informação e com assistentes sociais; c) maior preocupação com as barreiras no acesso à informação que impediam o público de conhecer seus direitos e deveres participar ativamente do processo democrático; d) maior divulgação dos serviços da comunidade, de forma a neutralizar a imagem da biblioteca como uma instituição elitista.

Atualmente, percebe-se que nos dois países os modelos de serviços de informação comunitária diferem de biblioteca para biblioteca, podendo-se dizer que não existem duas com serviços iguais. A preocupação maior é que o modelo de serviço seja definido de acordo com o papel que a biblioteca deseja assumir no conjunto dos serviços de informação já disponíveis para a comunidade. Por exemplo, o serviço pode ser mais especializado, voltado para uma parcela da comunidade que tem demandas bem específicas de informação: pequenas indústrias, usuários de terceira idade ou grupos comunitários de determinada região (CAMPELLO, 1998, p.45).

2.4 Categorias de Informação Utilitária

Uma das características de um serviço de informação utilitária é a variedades de assuntos que abrange. Uma das fases mais importantes do seu planejamento é a identificação das necessidades de informação dos usuários potenciais e a definição de categorias de problemas, que permitirão programar

o desenvolvimento do acervo e dos serviços que ela irá oferecer. Colaborando afirma Suaiden (1995, p.66):

Na medida em que a interação com a comunidade seja eficaz, a imagem da biblioteca assumirá uma nova dimensão e sua imagem perante a comunidade melhorará inclusive na relação com as autoridades, possibilitando assim um aumento nos recursos voltados, para a mesma além de contar com a ajuda da comunidade.

Para que as organizações que trabalham e disseminam a informação consigam atingir os fins descritos acima, torna-se necessário conhecer o elemento central de suas atividades: o usuário. E para bem conhecê-lo, é preciso estudá-lo. Segundo o que define Figueiredo (1994, p. 07): “Estudar o usuário significa, de maneira generalizada, perceber suas necessidades, anseios, interesses dentro de um sistema de informação para atender as suas expectativas”.

A este propósito Campello (1998, p.46) citou um dos estudos mais completos, feito pela pesquisadora americana Brenda Dervin, na década de 70, resultou numa categorização sistemática das informações utilitárias para o chamado cidadão comum. Foram identificados, entre outros, os seguintes assuntos a serem cobertos pelo serviço:

- Vizinhança: problemas com vizinhos, crianças, cães, existência de ratos, tráfego e estacionamento, lotes vagos, carros abandonados, ruído de aviões;
- Consumidores: problemas com qualidade e disponibilidade de produtos, informação sobre os melhores produtos, preços, proteção ao consumidor;
- Moradia: problemas com aluguéis, hipotecas, imobiliárias, proprietárias, casas populares, seguros;
- Emprego: problemas em obter e manter o emprego, mudança de emprego, reclamações trabalhistas, treinamentos, sindicatos;
- Educação e escolas: informações sobre bolsas de estudos educação de adultos, taxas escolares, sistema educacional, relacionamento

pai/professor;

- Saúde: Problemas e saúde mental, seguro saúde, preços de serviços de saúde, serviços de saúde disponíveis;
- Transporte: problemas com serviço de transporte, seguros, financiamentos, manutenção de estradas, serviços de emergência;
- Lazer e cultura: identificação de oportunidades de lazer falta de supervisão em *play grounds*, preços de atividades de lazer;
- Assuntos Financeiros: problemas com taxas e impostos, obtenção de crédito e empréstimos, investimentos, seguro de vida;
- Assistência e Previdência Social: problemas com desemprego, pensões, contribuições, ticket refeição;
- Discriminação e Relações Sociais: problemas com tensões raciais, discriminação racial e sexual;
- Cuidado com as crianças e relações familiares: necessidade de creches, de aconselhamento, comportamento infantil;
- Planejamento Familiar e Controle da natalidade: problemas com planejamento familiar e métodos de controle da natalidade;
- Informação Legal e Jurídica: problemas com aspectos legais do casamento, contratos, necessidade de serviços jurídicos, documentos, interpretação de leis;
- Crime e Segurança: problemas com drogas e crimes;
- Imigração/migração: problemas com tradução de documentos, imigração, cidadania americana;
- Veteranos e Militares (problemas com pensões, direitos, serviço militar);
- Questões políticas e miscelânea: problemas em localizar agências e pessoas, questões políticas, políticos, informações sobre o governo em geral, informação factual, viagens, notícias e eventos;

Com a finalidade de definir informações utilitárias para um segmento específico de usuários-estudantes de 1º e 2º grau - foi feita no Brasil, em 1978, Segundo Campello (1998, p.46-47), uma categorização que identificou as seguintes informações úteis:

- Academias: informações sobre academias de ciências, letras, institutos

históricos e geográficos;

- Assistência psicológica: o que é assistência psicológica, problemas a que atende clínicas, tipos de serviços que oferecem serviços gratuitos ou mais acessíveis;
- Esportes: cursos de esportes, associações esportivas, torneios, clubes, como se tornar sócio, mensalidades, sócio-atleta;
- Educação: endereços de colégios, cursos que oferecem mensalidades, bolsas de estudo, cursos profissionalizantes, técnicos e superiores, por correspondência, cursos e aulas particulares de idiomas, balé, instrumentos musicais, supletivos, pré-vestibulares, programas de vestibular, aulas de reforço, cursos de corte e costura, culinária;
- Empregos: tipos de emprego para estudantes de 1º e 2º graus, endereços, requisitos necessários, horários, remuneração;
- Lazer: programas de lazer para as férias, Hobbies do tipo de faça você mesmo, radioamadorismo, locais para piqueniques, passeios dominicais, excursões turísticas, teatro, cinema, espetáculos musicais, festivais, camping, áreas de lazer, museus, turismo;
- Saúde: locais de vacinação e abreugrafia, orientação básica sobre sexo, serviços médicos e dentários, centros de ginástica corretiva especializada, clínicas médicas e dentárias;
- Serviço militar: idade de alistamento, locais de alistamento, níveis de escolaridade exigidos para os diferentes tipos de serviços militares, documentos necessários;
- Organização do país: poderes executivos, legislativos e judiciários: organização do município, estado, país, nomes de pessoas que ocupam cargos políticos e administrativos, locais onde obterem outras informações, como IBGE⁵ e Instituto Histórico e Geográfico;
- Profissões: atribuições de cada profissão, escolaridade e requisitos exigidos, documentos necessários, possibilidades de emprego que os cursos profissionalizantes oferecem remuneração média de cada profissão;
- Tecnologia: últimos desenvolvimentos científicos e tecnológicos não

⁵ Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

encontrados facilmente em publicações por serem muito recentes;

Essas categorias ilustram a variedade de assuntos possíveis de cobertura por um serviço de informação utilitária e da dimensão da diversidade de fontes necessárias para o atendimento adequado de seus usuários.

2.5 Fontes de Informação Utilitária

As fontes de informação utilitárias mais usadas pelas pessoas são os contatos pessoais, representados pelos relacionamentos entre amigos, vizinhos e parentes. As pessoas geralmente se encontram, conversam e pedem conselhos aos conhecidos mais próximos, já que a lei do menor esforço funciona especialmente neste caso, isto é, as pessoas sempre preferem fontes que estejam disponíveis e que sejam simples de serem utilizadas, características típicas da comunicação oral (CAMPELLO, 1998, p.47).

A propósito Suaiden (1995, p.58) comenta que a utilização da forma oral na transferência de informações utilitárias, geralmente está atrelada a questões socioeconômicas:

Enquanto nos níveis superiores socioeconomicamente a informação registrada ou impressa é utilizada para complementar a informação oral, nos níveis mais baixos isso não é possível, devido ao analfabetismo, a falta do hábito de leitura e ao baixo poder aquisitivo. A obtenção de informação é tanto mais difícil e penosa quanto mais baixo seja o nível socioeconômico do indivíduo que a busca.

Complementando Almeida Júnior (1995, p. 94) cita que as fontes de informação são pessoas que oferecem a informação oral, cabendo ao profissional examinar a qualidade da informação, com vistas a garantir a qualidade dos serviços de informação à comunidade.

E ainda segundo Campello (1998, p.47) é importante trabalhar a oralidade na biblioteca:

A biblioteca deve manter a dimensão da oralidade no fornecimento de informação utilitária, mas devendo incorporar a qualidade, representada pela correção e veracidade das informações que nem sempre estão presentes quando ela é fornecida sem compromisso. O fornecimento de informação utilitária em qualquer tipo de biblioteca implica um conhecimento amplo, por parte do bibliotecário, tanto das fontes existentes como das novas possibilidades que surgem continuamente.

Pode-se perceber empiricamente que para a população mais carente, a informação oral principalmente através dos contatos pessoais, representados pelos relacionamentos com amigos, vizinhos e parentes. Sendo uma forma de trazer os usuários analfabetos e semi-analfabetos para as bibliotecas. Segundo dados do IBGE⁶, o Brasil tem hoje 20 milhões de pessoas incapazes de ler e escrever.

Uma característica da informação utilitária é a sua efemeridade, ou seja, são informações perecíveis e não permanentes. Assim sendo, a atualização de um serviço de informação utilitária é de fundamental importância. Além disso, há necessidade de adequação de coleção às novas demandas de usuários. A natureza mutante da informação utilitária não permite que se definam com muita precisão todas as fontes a serem utilizadas, mas é necessário o planejamento de uma coleção básica para atendimento de uma maior parte da demanda; o restante deve ser providenciado à medida que vai surgindo a necessidade (CAMPELLO, 1998, p.47).

O acervo básico de um serviço de informação utilitária é formado geralmente, por material de divulgação (folder, jornais, diretórios, folhetos e outros), de órgãos públicos, entidades fornecedoras de serviços públicos, ONGs (Organizações Não-Governamentais) e outras organizações. O jornal é uma fonte tradicional da informação utilitária é um veículo por excelência, de notícias atualizadas sobre todo tipo de programação cultural e de lazer, notas e anúncios de interesse da comunidade. Para que toda informação útil seja recolhida, é necessário um exame metódico e diário dos jornais - não só daqueles de grande circulação restrita, mas de interesse da comunidade atendida (CAMPELLO, 1998, p.47-48).

⁶ Fonte: Censo 2000 (IBGE) - Disponível em www.ibge.org.br

É importante monitorar todas as seções fixas do jornal, como também a publicação de notícias que, eventualmente, possam ser de interesse para certos usuários como, por exemplo, as informações sobre exames vestibulares, estágios, concursos e outras que podem ser importantes para os estudantes.

Também os telejornais nacionais e locais - caso a biblioteca seja equipada com aparelho de TV - servem como fontes de informações úteis, através de seus noticiários e programas informativos e culturais. O telefone, mais acessível à maioria da população, tantos em termos de número de aparelhos disponíveis e de seu baixo custo, quanto pela facilidade de utilização, é uma fonte de informação utilitária que tende a crescer. No Estado de Minas Gerais existe um serviço que oferece informações à população através de ligações telefônicas que pode ser citado como um exemplo de serviço de informação utilitária: é o Tell Service Cidadão, mantido pelo jornal Estado de Minas, com o apoio do governo do Estado. Prestando informações sobre os mais variados assuntos: prevenção de doenças, primeiros socorros, doações de órgãos, hospitais, orientação sexual, assistência jurídica, veículos, situações de emergência, criança e adolescente, obtenção de documentos, educação, concursos, eventos culturais, turismo, meio ambiente, mulher, funcionalismo público, indústria, comércio e agropecuária. Já as listas telefônicas oferecem uma variada gama de informações, desde endereços de instituições e pessoas até informações sobre transporte coletivo, mapas da cidade, telefones úteis, código de endereçamento postal - CEP e outras (CAMPELLO, 1998, p.48).

A natureza precíval da informação utilitária coloca a internet como uma fonte indispensável se quer manter um serviço atualizado e em constante expansão.

Campello (1998, p.48) comenta sobre os muitos órgãos públicos e entidades privadas que mantêm sites que informam sobre serviço, além de fornecerem endereços eletrônicos para consultas diretamente pelos usuários e cita alguns deles: São os casos, por exemplo, do Supremo Tribunal Federal, que mantém um site com o texto integral da constituição Federal e que facilita o

acesso a informações de outros tribunais nacionais e internacionais; o Tribunal Superior do Trabalho, que expõe de forma didática sua estrutura e funções, além de permitir o acesso por e-mail aos ministros, indicando inclusive aqueles que representam os empregados. Empresas de prestação de serviços também estão presentes na internet, fornecendo informações sobre seus produtos, como é o caso da CEMIG (Companhia Energética de Minas Gerais), COPASA (Companhia de Saneamento de Minas Gerais), COELCE (Companhia Energética do Ceará), CAGECE (Companhia de Água e Esgoto do Ceará) e outras que buscam, através da rede, aproximar-se de seus usuários. O desafio para a biblioteca é a aquisição e manutenção dos equipamentos necessários para o acesso à internet, bem como o treinamento dos usuários para a utilização efetiva da rede.

O processo de obtenção de informações utilitárias é relativamente fácil, sendo gratuita na maioria dos casos sua aquisição não representa ônus para o orçamento da biblioteca, mas, por outro lado exige a constante monitoração do material disponível, a solicitação sistemática do mesmo e a verificação permanente do que foi recebido com a respectiva cobrança do que não foi. Assim, a maior despesa é com o tempo do pessoal encarregado de coletar informações (CAMPELLO, 1998, p.49).

2.6 Serviço de Informação Utilitária e as tecnologias

O advento da tecnologia das redes, na década de 80, trouxe modificações significativas no panorama dos serviços de informação para a comunidade nos Estados Unidos. Incorporando a tecnologia, algumas bibliotecas públicas passaram a disponibilizar seus serviços através de terminais localizados em diferentes bairros da cidade. Uma característica marcante desta época foi o aparecimento de serviços comerciais, fornecidos por empresas que perceberam o potencial do mercado e começaram a investir na sua criação; eram principalmente, empresas jornalísticas, de telecomunicações que viam possibilidades de aumentar seus lucros (CAMPELLO, 1998, p.49).

No Brasil, esta tendência foi representada pelo sistema de videotexto, implementada por empresas subsidiárias da Telebrás em algumas capitais, e que funcionou durante pouco tempo. O videotexto foi introduzido no Brasil, no início da década de 80, como uma cópia do modelo francês, que era uma experiência de sucesso. A base do sistema seriam informações comerciais e o objetivo era levar o sistema a atingir sua auto-sustentação financeira. Em Belo Horizonte, a Telemig chegou a implantar 300 terminais e sua estratégia visava principalmente o usuário profissional. O objetivo era que, após o sistema ser viabilizado economicamente, se partisse para atingir o usuário residencial, massificando o sistema e incorporando, também, informações de alcance social, como por exemplo, informações sobre empregos. A dificuldade para conseguir fornecedores de informações que desejassem investir no sistema levou ao seu desaparecimento, já no final da década de 80 (CAMPELLO, 1998, p.49).

Campello (1998, p. 49) comenta que com o advento da internet, a grande discussão que se tratava na comunidade bibliotecária dos Estados Unidos era a questão da qualidade dos serviços oferecidos. Naquele país, as bibliotecas públicas, tradicionais fornecedoras de serviços de informação para a comunidade, passaram a competir agora com as empresas comerciais e precisam mostrar para seus financiadores que têm mais condições de prover serviços com a qualidade exigida - dados corretos, atualizando-se, enquanto os serviços comerciais só se preocupam em captar e disponibilizar dados, sem garantir a qualidade. Uma solução para o problema parece delinear-se com as parcerias que surgem entre bibliotecas e as empresas privadas. Estas últimas vêm investindo nestes serviços e reconhecem a competência das bibliotecas como fornecedoras de serviços de informação para a comunidade e os projetos conjuntos possibilitam maior alcance dos serviços.

Aqui no Brasil foi lançado O Programa Sociedade da Informação, em 1999 pelo Governo Federal, com o objetivo de estabelecer as bases para uma inserção competitiva do Brasil na sociedade global da informação e com a finalidade de integrar e coordenar o desenvolvimento e a atualização de serviços avançados de computação, comunicação e informação e suas

aplicações. O programa também pretende estimular a pesquisa e a educação, assegurando que o Brasil tenha condições de competir no mercado mundial (SILVEIRA, 2006, p. 2).

Segundo o documento de lançamento do programa, é necessário que o Brasil adote uma política interna e externa "pragmática e ágil", se pretende lograr êxito em empreitada de tamanha complexidade. O documento também reconhece que, no Brasil e em todo o mundo, parte das desigualdades entre pessoas e instituições é resultado da "assimetria no acesso e entendimento da informação" disponível, o que define a capacidade de agir e reagir de forma a usufruir seus benefícios (SILVEIRA, 2006, p. 2).

Com a crescente importância da tecnologia da informação na vida em sociedade, a referida assimetria tende a se fazer progressivamente mais sentida, agravando o *apartheid* social. Daí a decisão de governo de intervir no processo. Na chamada "primeira fase" da Internet, o governo federal teve participação decisiva, por meio da Rede Nacional de Pesquisa (RNP). Foi a RNP que, a partir de 1989, com o propósito de conectar os pesquisadores brasileiros aos seus pares no exterior, viabilizou a entrada do Brasil no novo ambiente de comunicação e informação (SILVEIRA, 2006, p. 2).

Deve-se ter em mente que a Internet não é apenas uma nova interface para os antigos sistemas de recuperação de informação. Junto com a Internet, foram desenvolvidas novas tecnologias, impactando a velocidade de transmissão e de processamento e a conectividade de equipamentos. Em termos de *software*, novos programas permitem interfaces mais amigáveis e personalizáveis, além de sistemas gerenciadores de bancos de dados com mais recursos e melhor *performance* (SILVEIRA, 2006, p. 4).

Silveira, (2006, p. 4) apresenta que os governos em todas as suas esferas (municipal, estadual e federal) têm como objetivo principal através do oferecimento desses serviços de formal gradual facilitar o exercício da cidadania:

Nesse sentido, o referido programa apresenta, como um dos objetivos setoriais, o desenvolvimento de sistemas para integrar e ampliar ações de governo em benefício da cidadania, no novo "paradigma da sociedade da informação". Os conteúdos disponibilizados pelos governos (federal, estadual e municipal) devem, progressivamente, facilitar o exercício da cidadania.

Segundo o documento de apresentação do programa (1999), existem três tipos de presença de organizações públicas na Internet:

- a) oferecimento apenas de informações institucionais;
- b) prestação de serviços relevantes de *download* (cópia a partir de um computador remoto) de informações para o usuário;
- c) prestação de serviços públicos em tempo real e de forma interativa com o cidadão.

A busca, por oferecer maior possibilidade de controle e transparência, não se constitui, entretanto, na única motivação do governo para oferecer serviços e informações via Internet. Em tempos de recursos públicos escassos e uma demanda crescente da sociedade, a possibilidade de aumentar o atendimento à sociedade sem o correspondente incremento nos recursos historicamente alocados para esse fim pessoal, instalações e equipamentos impulsiona e alimenta o esforço do governo (SILVEIRA, 2006, p. 4).

A respeito do custo Silveira (2006, p. 5) comenta:

O custo de transações via Internet, de fato, é bastante reduzido em relação ao custo daquelas realizadas por meios tradicionais. O uso comercial da Internet reduz os custos das comunicações telefônicas em 95%, os de fax em 35% e os das transações bancárias em 50%. Para os bancos, especificamente, o custo de uma transação via Internet é de US\$0,13, enquanto as realizadas em caixas eletrônicas saem por US\$0,27 e as realizadas na agência custam US\$1,00 (Diga lá, 1999).

Outros custos, porém, são alvo das atenções do governo. Segundo a Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL), a multiplicidade de redes de telecomunicações mantidas pelos diversos órgãos de governo, distribuídos nas diferentes esferas dos poderes Executivo, Legislativo e Judiciário, gera custos que poderiam ser reduzidos, se houvesse maior integração entre as redes. Além dos custos financeiros, há a questão da racionalização e integração das ações de governo, que gera custos e desperdícios difíceis de mensurar. Seria preciso utilizar, de forma mais eficiente e de modo exemplar, a infra-estrutura de telecomunicações, essencial para que o governo no desenvolvimento de suas atividades (SILVEIRA, 2006, p. 5).

A utilização da internet pelo governo na prestação de serviços e disponibilização de informações voltadas para o interesse coletivo, torna-se um instrumento de aproximação com a sociedade. Nas palavras de Beniger (1986 apud SILVEIRA 2006, p. 5) podemos identificar isso:

Assim, o governo utiliza a Internet como instrumento de aproximação com a sociedade por meio da prestação de serviços e disponibilização de informações ao mesmo tempo em que amplia sua capacidade operacional e sua área de cobertura. O desempenho da burocracia estatal deve ser melhorado, então, pela otimização dos processos e diversificação dos meios para prestação de serviços. Essa melhoria não pode acontecer sem modernas tecnologias de criar, gravar, armazenar e processar informações.

Os profissionais da informação lidam, basicamente, com a organização e o acesso à informação por meio de sistemas. São habilitados para explorar tecnologias, o que vem ao encontro da afirmação de Dillon (2000 apud SILVEIRA 2006, p. 13-14) de que o gerente do projeto de desenvolvimento da oferta de produtos e serviços informacionais deve ter o conhecimento e a experiência em estruturas que contemplem os múltiplos níveis e camadas de interação entre pessoas, máquinas e tecnologias.

Em suma, o desafio a ser vencido é manter a simplicidade e, ao mesmo tempo, a funcionalidade, tendo sempre em vista que o interesse central é o atendimento das necessidades do cidadão, não a promoção da

organização.

Em 1977, Miranda apud SILVEIRA 2006, p. 14) afirmava que os países em desenvolvimento precisavam "acelerar a disseminação da informação em todos os níveis de sua estrutura social". É esse o desafio dos brasileiros a vencer no século XXI, para o desenvolvimento de uma sociedade que reflita o verdadeiro sentimento de brasilidade, que passa pelo amor à pátria, cultiva a fraternidade e condena a injustiça. Uma sociedade do tamanho do Brasil. "Ser informado é ser livre".

3 BIBLIOTECA COMUNITÁRIA

O surgimento das Bibliotecas Comunitárias pode ser considerado também como uma reação das classes menos favorecidas que contribuem para a criação das mesmas levando a informação para as comunidades periféricas. Costa (2004, p.6) apresenta esse tipo de Biblioteca como:

Uma entidade, cujos mecanismos, meios ou recursos facilitam a leitura e a obtenção da informação e do saber e proporcionam entretenimento ou lazer. É também um instrumento facilitador da reflexão, da discussão de idéias e do trabalho intelectual e criativo, gerador de transformações.

Observa-se como a Biblioteca Comunitária é um importante espaço informacional e cultural, de encontro e convivência democrática, tentando proporcionar as informações necessárias aos cidadãos e lutando ao lado da comunidade para resgatar os direitos humanos já que as comunidades são desprotegidas de leis e políticas públicas. Colaborando Costa (2004, p.7) afirma que:

O objetivo que essa biblioteca pretende atingir é proporcionar a leitura a toda a comunidade e dar uma contribuição ao indivíduo, integrando-o no contexto sócio, político e cultural, com condições de elevar o nível da população, principalmente as mais desfavorecidas visando enriquecer as discussões a respeito da sobrevivência humana, que possam esclarecer e colaborar com empenho as necessidades e interesses informacionais de seu público.

Segundo Almeida Júnior o termo Biblioteca Comunitária foi citado na literatura brasileira de Biblioteconomia pela primeira vez por Carminda Nogueira de Castro Ferreira no artigo Biblioteca Pública é Biblioteca Escolar? Onde a autora mostra a junção da Biblioteca Pública e da Biblioteca Escolar formando a Biblioteca Conjunta Comunitária. A proposta era de que a "biblioteca pública responsabilizava-se pela orientação e manutenção da escolar e, reciprocamente, a escolar atuava como biblioteca pública abrindo suas portas a comunidade em horários convenientes" (FERREIRA, 1978, p. 13).

A integração de pessoas da comunidade na Biblioteca é de fundamental importância, pois se tornam elos entre a Biblioteca e a Comunidade, contribuindo para uma melhor relação. Confirmando Stumpf (1988 apud ALMEIDA JUNIOR, 1997, p. 97) diz que “esta denominação (biblioteca comunitária) estabelece, também, um sentido de maior vínculo entre a biblioteca e seu público, levando a crer que ele é parte integrante da comunidade”.

Esses objetivos são semelhantes aos da Biblioteca Pública. Almeida Júnior (1997, p.96) faz questão de abordar e vai além afirmando que “a biblioteca comunitária, torna-se assim, um mero simulacro da biblioteca pública tradicional”. Mas o que percebe-se mesmo que empiricamente é que a Biblioteca Pública não consegue beneficiar as comunidades mais distantes de sua sede, pois está muito presa a seus muros, excluindo grande parte da população que precisa de informação para se desenvolver. Independente do nome o que precisamos é de uma Biblioteca que caminhe com a maioria das pessoas, buscando sua condição de cidadão através da informação.

No artigo Estudo de comunidades visando à criação de bibliotecas, Stumpf (1988 apud ALMEIDA JÚNIOR, 1997, p. 96) define a biblioteca comunitária, “vista como um recurso de recreação, cultura e educação de agrupamentos sociais de uma área geográfica específica”.

Por meio de vivências percebe-se a Biblioteca Comunitária como um poderoso instrumento dinâmico e integrador da comunidade contribuindo para o desenvolvimento e transformação da mesma. Suaiden (1995, p.49) corrobora comentando que essa é uma das características da biblioteca:

Por suas características, a biblioteca deverá auxiliar o desenvolvimento de atividade de extensão de caráter permanente, contribuindo para proporcionar aos membros da comunidade seu aperfeiçoamento contínuo, possibilitando-lhes levar a cabo a transformação social sem ser marginalizados, representando assim um forte fator de mobilização para os programas pedagógicos.

A mesma é mantida por doações de pessoas físicas e jurídicas, seu quadro de pessoal é formado por voluntários, cerca 18 pessoas que recebem uma ajuda de custo em torno de R\$ 120,00. Através de um projeto aprovado pelo BNB⁷ passou a receber uma contribuição que ajuda custear cursos profissionalizantes e o CEFET⁸ contribui na manutenção do acervo com doações de livros variados.

3.2 Informação Utilitária na biblioteca gaivota

Diante desse contexto a biblioteca desenvolveu algumas atividades com os mais variados tipos de informações utilitárias podendo ser traçadas dentro de algumas categorias tais como:

- **Educação:** mini-cursos de línguas estrangeiras, História do Ceará, cursos multidisciplinares;
- **Saúde:** palestras educativas e mini-cursos e locais de atendimento;
- **Órgãos do governo:** informações sobre benefícios bolsa família, bolsa escola, etc.;
- **Atendimento à crianças e adolescentes e idosos:** locais de atendimento, funcionamento, documentação necessária;
- **Empregos:** cursos de qualificação, divulgação de vagas de emprego através de jornal impresso e flanelógrafo com informações atualizadas sobre oportunidades de empregos e dicas;
- **Lazer:** onde encontrar, programação teatral, do cinema, centros culturais, eventos na comunidade, datas comemorativas, etc.;

A Biblioteca Gaivota atua como recurso social para melhorar a qualidade de vida do bairro Parque Santa Rosa e adjacências. Deste modo tornou-se o único instrumento educacional, cultural, informacional e de lazer para toda a família. Segundo Costa (2004, p 8):

Todos os serviços instalados no ambiente da biblioteca tendem a levar as pessoas a pensar, a ler, refletir, criar e recriar, a querer ocupar tais

⁷ Banco do Nordeste Brasileiro

⁸ Centro Federal de Educação Tecnológica do Ceará

espaços, prontos à satisfação das carências de informação, que dinamizam e moldem o pensamento e a atitude no contexto de uma cultura, promovendo a inserção econômico-socio-cultural do ser, favorecido por reflexões críticas e exercitadas nas práticas sociais transformadoras.

Nesse pensamento a Biblioteca Gaivota criou atividades com Informações Utilitárias que atendessem a todos os segmentos. Pois conforme Milanesi (2002, p. 56):

Para cada grupo humano segmentado deve haver uma organização delineada não por especialistas em técnicas, mas especialmente conhecedores do público específico e do universo de conhecimento que a ele possa interessar.

A Biblioteca Gaivota além de contribuir com a pesquisa escolar, atende as crianças em dois projetos:

A Ludoteca um local com material lúdico preparado de acordo com as diversas fases do desenvolvimento humano, com o objetivo de criar um ambiente de partilha, de convívio entre as crianças, onde se favoreça as relações sociais e se oportunizam a melhoria dos laços afetivos e da aprendizagem, através de jogos, brinquedos, brincadeiras e momentos lúdicos.

O outro projeto é o grupo de Curiosos onde as crianças todos os dias sorteiam perguntas elaboradas sobre atualidades, datas comemorativas, folclore, entre outras, tendo por objetivo despertar a curiosidade delas e detectar aquelas com dificuldade em leitura e interpretação, convidando-as a participar de um reforço escolar aos sábados.

E ainda as crianças que mais participam respondendo perguntas dentro do mês ganham um passeio cultural que é um incentivo à leitura de mundo.



Fig. 1- Biblioteca Infantil
Fonte: TEIXEIRA, Islândia.



Fig. 2- Ludoteca
Fonte: TEIXEIRA, Islândia.

Aos adolescentes, jovens e estudantes em geral são oferecidos uma série de atividades complementares utilizando informações utilitárias voltadas para a área educativa que contribuem para o desenvolvimento dos mesmos. Milanesi (2002, p. 62) afirma que:

Os adolescentes são leitores difíceis: é preciso encontrar o que está além do infantil sem chegar ao incompreensível. Além disso, a ordem e o silêncio das bibliotecas tradicionais podem ser um permanente desafio à inquietação da idade. O espaço para ele deve ser muito mais do que uma obrigação. Se, por um lado, o adolescente precisa achar o que precisa para cumprir sua atividade escolar, por outro, deve aprender a desejar o conhecimento que está além do universo escolar.

Refletindo sobre o pensamento de Milanesi (2002, p. 62), percebemos que a biblioteca criou o Curso de Astronomia, por ser uma ciência multidisciplinar, e estimula o interesse por vários campos do conhecimento. Busca-se promover o desenvolvimento pessoal, social e intelectual dos alunos. Ao final do curso os alunos participam de uma sessão especial no Planetário Rubens de Azevedo localizado no Centro Dragão do Mar.

Outro curso que têm contribuído para formação crítica e desenvolvimento dos adolescentes e jovens da comunidade é o Curso de História do Ceará que busca a partir da experiência dos alunos estabelecer diálogos que possibilitem uma melhor compreensão da realidade que os cerca, refletindo o seu papel na sociedade, buscando torná-los adultos mais conscientes sobre tal papel. Já no Curso de Línguas estrangeiras, desperta-se para a importância do conhecimento sobre outras línguas e o mesmo torna-se um elemento auxiliar para que está prestes a tentar o vestibular.



Fig. 3 – Curso de Francês
Fonte: TEIXEIRA, Islânia.



Fig. 4 – Curso de Inglês
Fonte: TEIXEIRA, Islânia.

Percebe-se que as informações utilitárias mais focadas para os adolescentes são aquelas referentes à educação através dos mini-cursos de línguas estrangeiras, e multidisciplinares, empregos com os cursos profissionalizantes e verificação de vagas de emprego e ainda aquelas relativas a lazer. Sendo que o principal objetivo da biblioteca é contribuir como suporte educacional, informacional e de lazer.

Também foram destinadas atividades para o cidadão comum que segundo Milanesi (2002, p. 72) “É a maior parte da população formada por esse ser comum que tem uma de suas características nítidas, exatamente, ser desinformado”.

Foi criado para este público na Biblioteca Gaivota atividades com informações utilitárias voltadas para as artes manuais como: bordado, crochê, bijuteria, pintura em tecido, biscuit, entre outros, onde além de desenvolver a auto-estima dos participantes, estimula-se a economia solidária e o interesse para as atividades artísticas. Pois como Colabora Milanesi (2003, p.254) “Esse tipo de atividade, quase sempre, está no âmbito da criação de bens culturais, permite desenvolver idéias e práticas, todas levando a rever, permanentemente formas e conceitos”.



Fig. 5 – Curso de Bordado
Fonte: TEIXEIRA, Islânia.



Fig. 6 - Curso de Corte-costura
Fonte: TEIXEIRA, Islânia.

Também para esse público foi criado o atendimento jurídico com informações sobre como e onde buscar auxílio e também é trabalhada a educação jurídica, onde é utilizada uma abordagem educacional, onde se discute temas do dia-a-dia. Palestras educacionais que acontecem de 15 em 15 dias com temas que abordam saúde, educação, trabalho, projetos do governo além do bolsa família, educação emocional. As pessoas da comunidade são atendidas por um estudante de Direito e são esclarecidas sobre o seu problema e enviada aos órgãos competentes.

Concordando com Milanesi (2003, p.252) em seu comentário sobre a importância das palestras ele cita “As palestras tornam-se mais ricas e atrativas se forem direcionadas para grupos com interesses em comum: operários, terceira-idade, donas de casa, adolescentes, industriais, educadores, pais, etc.”, desta forma pode-se inferir que o fato de terem algo em comum possivelmente acaba gerando um estímulo e conseqüentemente um melhor rendimento no aprendizado.

Percebe-se a preocupação da biblioteca em trabalhar com a informação oral em várias atividades a fim de ajudar pessoas analfabetas ou semi-analfabetas. As opções de utilização da biblioteca enquanto instituição são inúmeras, e a Biblioteca Gaivota se utiliza de várias possibilidades, além das atividades citadas acima ainda oferece: oficina de teatro onde se trabalha expressão e comunicação corporal; Festa Junina como promoção da cultura local; pacotão de férias onde os usuários podem levar dez livros para casa nas

férias de julho e dezembro; Semana da Criança e colônia de férias; Semana do Meio Ambiente; Dança do Ventre e Folclórica; Dia das mães e concurso literário.



Fig. 7 – Contação de história

Fonte: TEIXEIRA, Islânia.



Fig. 8 – Oficina de Teatro

Fonte: TEIXEIRA, Islânia.

Para não excluir nenhum segmento da família foi criado o grupo de idosos, que visa trabalhar o direito do idoso e desenvolveu uma série de atividades das quais podemos citar: medição da pressão arterial; retirada da carteira do idoso; passeio para a praia e relaxamento corporal. Milanesi (2003, p.250) complementa dizendo “É significativo que todos entrem pela mesma porta, passem por áreas de convivência, se alojem em espaços onde se sintam bem e realizem atividades próprias de sua faixa etária”.



Fig. 9- Grupo dos Idosos

Fonte: TEIXEIRA, Islânia.

Pode-se então deduzir que através das atividades, dos projetos desenvolvidos e das informações utilitárias por ela veiculadas, a biblioteca gaivota está atuando como um instrumento na busca pelo desenvolvimento da comunidade e contribuindo dessa forma para o exercício da cidadania.

4 Metodologia

A pesquisa é do tipo exploratória, já que tem por objetivo ampliar meus conhecimentos sobre informação utilitária e biblioteca comunitária. Acrescentando Gil (1989 p. 43) comenta:

Desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e idéias, tendo em vista, a formulação de um problema mais preciso ou hipóteses pesquisáveis para estudos posteriores. São desenvolvidas com o objetivo de proporcionar visão geral, de tipo aproximativo acerca de determinado fato.

A mesma foi realizada na comunidade do Parque Santa Rosa em Messejana, onde a Biblioteca encontra-se instalada. Os instrumentos de coleta de dados foram à observação e o questionário. A observação é muito importante para a pesquisa sendo definida por Gil (1999, p. 110) como “uso dos sentidos com vistas a adquirir os conhecimentos necessários para o cotidiano. Tendo como vantagem, em relação a outras técnicas, a de que os fatos são percebidos diretamente, sem qualquer intermediação.” A observação foi participante que para Gil (1999, p. 113) consiste:

Na participação real do conhecimento da vida da comunidade, do grupo ou de uma situação determinada. Neste caso, o observador assume, pelo menos até certo ponto, o papel de membro do grupo. Daí por que se pode definir observação participante como a técnica pela qual se chega ao conhecimento da vida de um grupo a partir do interior dele mesmo.

O método que será utilizado será o Dialético, pois, “considerando que toda a verdade é provisória reformável, é importante que o cientista ou pesquisador tenha sempre um pensamento dialético, pois o homem só avança quando se esforça para superar a si próprio” (PARRA FILHO; SANTOS, 1998, p.58). Desse modo as coisas não são analisadas como estáticas mais em movimento constante: nada estará acabado estará em transformação, demonstrando que o fim de determinado processo implicará no começo de outro.

Como instrumento de coleta de dados, foi aplicado um questionário misto de 14 questões do tipo (abertas e fechadas) que poderá ser verificado no ANEXO A do presente trabalho, com o objetivo de levantar opiniões sobre a importância de uma biblioteca comunitária mais voltada para os interesses da comunidade, quais os tipos de informações úteis para a mesma e a interferência dessas informações na melhoria da qualidade de vida da comunidade, e na página que se segue teremos a análise dos dados da pesquisa. O campo de pesquisa foi a Biblioteca Comunitária Gaivota. Acrescentando Gil (1999, p.128) comenta sobre essa técnica de investigação:

Uma técnica de investigação composta por um número mais ou menos elevado de questões apresentadas por escrito às pessoas, tendo por objetivo o conhecimento de opiniões, crenças, sentimentos, interesses, expectativas, situações vivenciadas, etc.

A amostragem foi do tipo aleatória, possibilitando que no ato da seleção, cada membro tivesse a mesma probabilidade de ser escolhido e a oportunidade de expressar suas opiniões. A amostra foi de população finita e contou com 43 usuários.

4.1 Análise dos Dados

Tabela nº 1

FAIXA ETÁRIA DOS USUÁRIOS

Idade	Nº de respondentes	%
Entre 05 e 15 anos	13	30.23%
Entre 16 e 25 anos	29	64.45%
Entre 25 e 50 anos	1	2.32%
Acima de 50 anos	0	0
TOTAL	43	100%

A tabela acima mostra que a maioria dos usuários da biblioteca Gaivota estão na faixa etária entre 16 e 25 anos, o que evidencia uma maior participação de jovens da comunidade, sugerindo uma maior atenção a serviços a eles prestados.

FAIXA ETÁRIA DOS USUÁRIOS

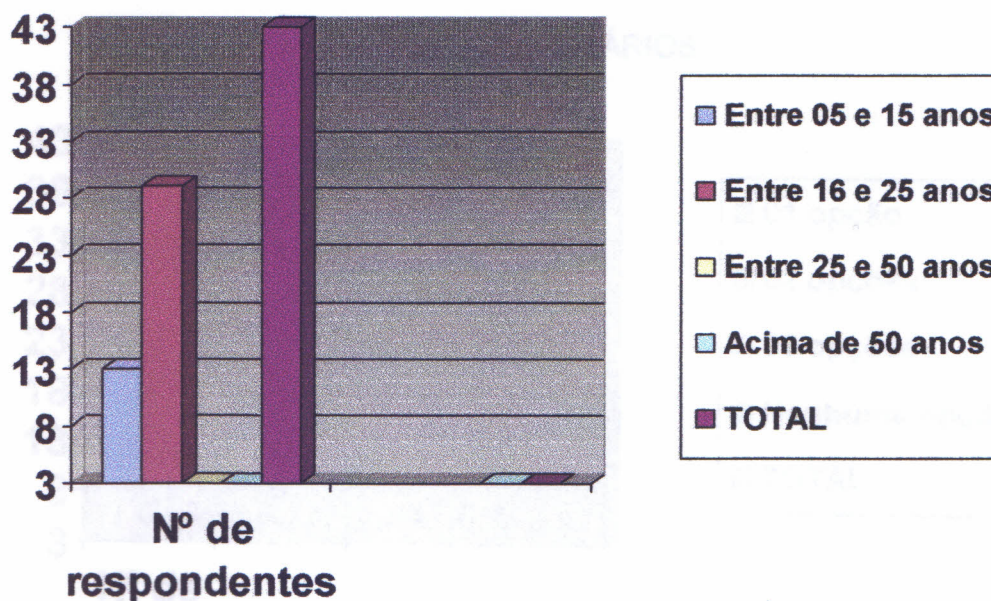


Ilustração 1

Fonte: Dados da pesquisa

Tabela nº 2

PROFISSÃO DOS USUÁRIOS

Opção	Nº de respondentes	%
01 opção	36	83.72%
02 opções	7	16.28%
03 opções	0	0
Nenhuma opção	0	0
TOTAL	43	100 %

Observa-se nesta tabela que os principais usuários são estudantes, seguidos dos funcionários; sugerindo que devem ser buscadas estratégias para se ter entre seus usuários categorias profissionais que possam colaborar com trabalhos voluntários e assim proporcionar um crescimento igualitário de todos os atores existentes na comunidade.

Profissões citadas:

- Estudante
- Funcionário da Biblioteca
- Profissional Liberal
- Dona de casa
- Outro

PROFISSÃO DOS USUÁRIOS

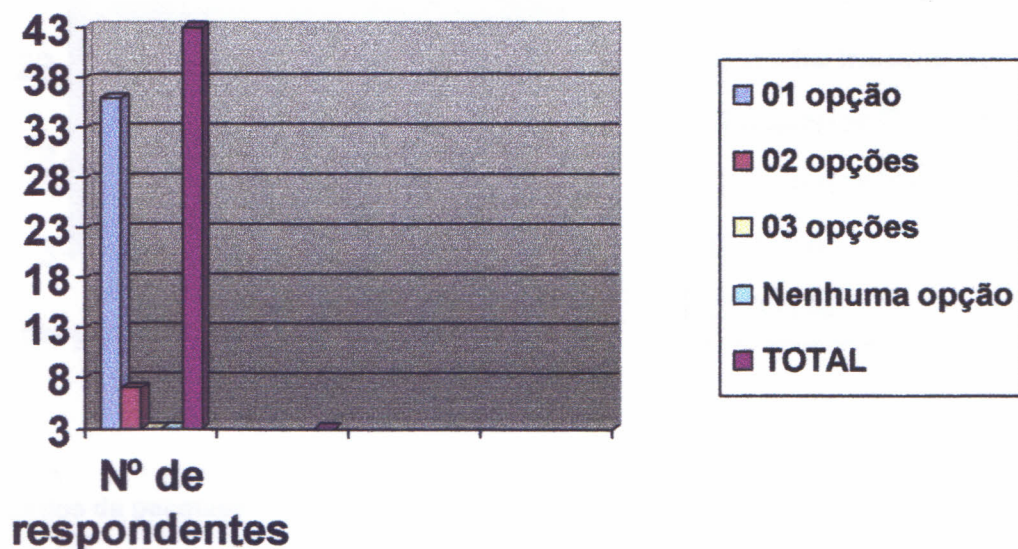


Ilustração 2

Fonte: Dados da pesquisa

Tabela Nº 3

ESCOLARIDADE DOS USUÁRIOS

Escolaridade	Nº de respondentes	%
Fundamental Completo	1	2.32 %
Fundamental Incompleto	14	20.94 %
Médio Completo	9	32.56 %
Médio Incompleto	13	30.23 %
Superior Completo	0	0
Superior Incompleto	5	11.63 %
Outro	1	2.32 %
TOTAL	43	100 %

Observa-se nesta tabela que a maioria dos usuários que freqüentam a biblioteca está predominantemente no ensino médio, seguido dos alunos de ensino fundamental e superior.

ESCOLARIDADE DOS USUÁRIOS

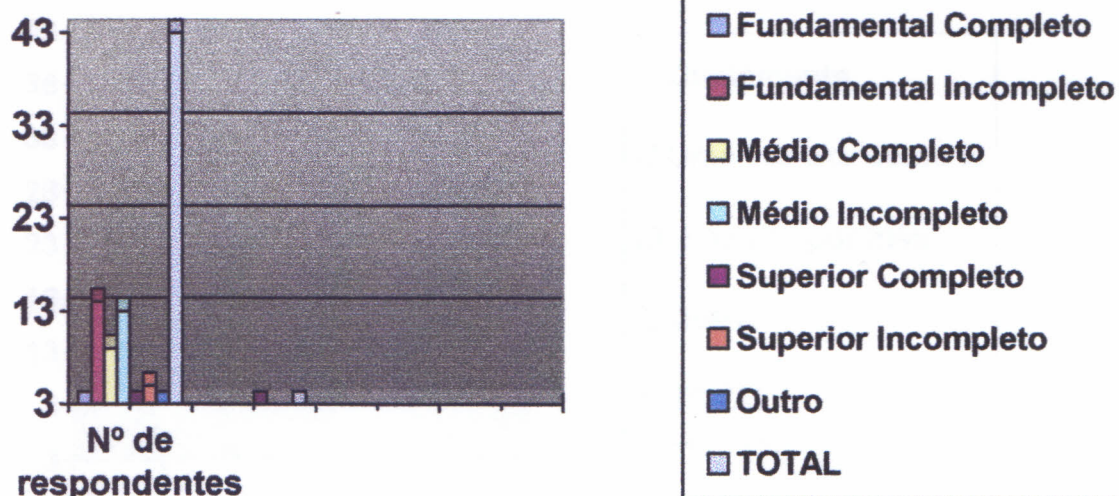


Ilustração 3

Fonte: Dados da pesquisa

Tabela N° 4

FREQUÊNCIA DO USUÁRIO NA BIBLIOTECA

Frequência	N° de respondentes	%
Diariamente	13	30.23 %
Uma vez por semana	27	62.80 %
Uma vez por mês	1	2.32 %
Outro	2	4.65 %
TOTAL	43	100 %

Como podemos observar, a maioria dos estudantes freqüentam a biblioteca uma vez por semana, seguidos daqueles que a freqüentam diariamente, sendo poucos os que vão uma vez por mês e outro. Isto demonstra que a biblioteca seduz o usuário continuamente com suas atividades e serviços e estes atraídos, correspondem de maneira positiva querendo cada vez mais estar próximo dela.

FREQUÊNCIA DO USUÁRIO NA BIBLIOTECA

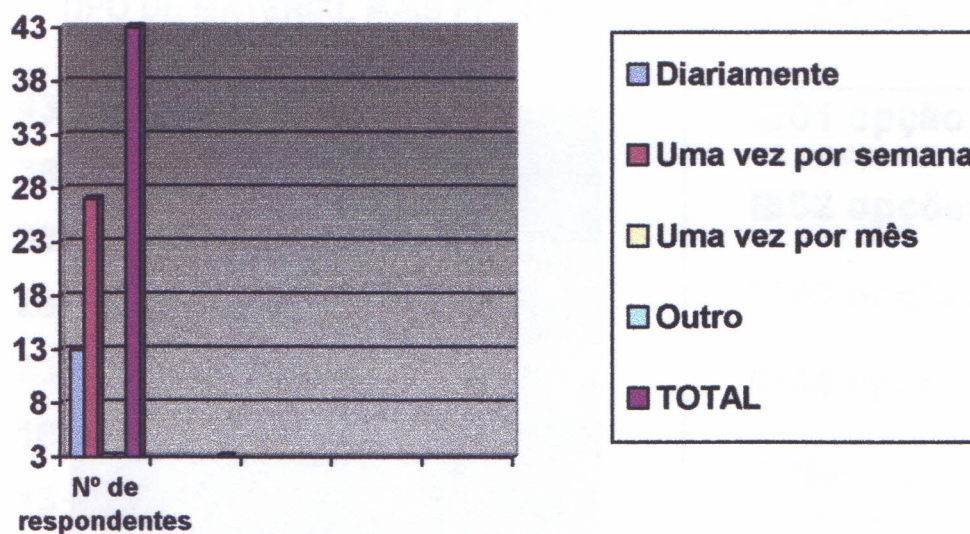


Ilustração 4

Fonte: Dados da pesquisa

Tabela Nº 5

TIPO DE MATERIAL MAIS PROCURADO NA BIBLIOTECA

Opção	Nº de respondentes	%
01 opção	24	55.82 %
02 opções	12	27.90 %
03 opções	6	13.96 %
04 opções	0	0
Nenhuma opção	1	2.32 %
TOTAL	43	100 %

Como consta na tabela os materiais mais procurados na biblioteca são os livros, sendo o que ela mais possui, seguido da procura por jornais e revistas. E com isto, podemos inferir que estes usuários sabem o poder que uma boa educação pode lhes proporcionar para uma futura promoção social.

Opções sugeridas:

- Livros
- Jornais
- Revistas
- Folhetos
- Outros

TIPO DE MATERIAL MAIS PROCURADO NA BIBLIOTECA

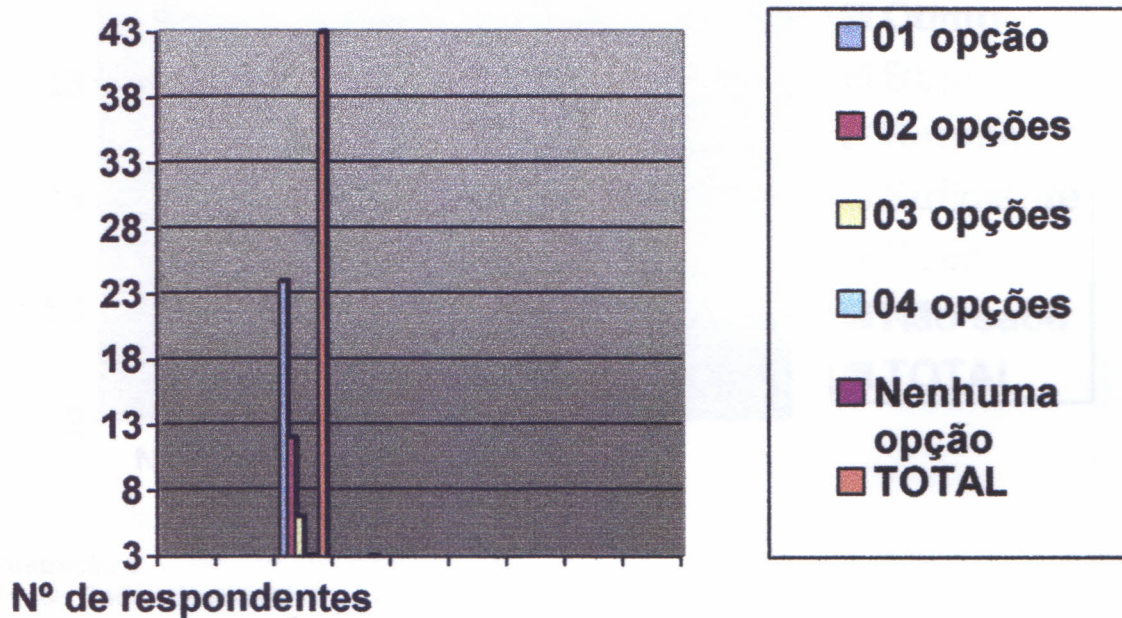


Ilustração 5

Fonte: Dados da pesquisa

Tabela Nº 6

OPINIÃO DO USUÁRIO SOBRE O ACERVO DA BIBLIOTECA

Opinião	Nº de respondentes	%
Ótimo	17	39.53 %
Bom	18	41.87 %
Regular	2	4.65 %
Suficiente	4	9.30 %
Ruim	0	0
Não sabe	2	4.65 %
TOTAL	43	100 %

Sobre o acervo da biblioteca visualizamos que para a maioria dos usuários dela está bom, seguida de ótimo o que podemos evidenciar através dessas informações que a biblioteca estar buscando satisfazer a necessidade de seu público.

OPINIÃO DO USUÁRIO SOBRE O ACERVO DA BIBLIOTECA

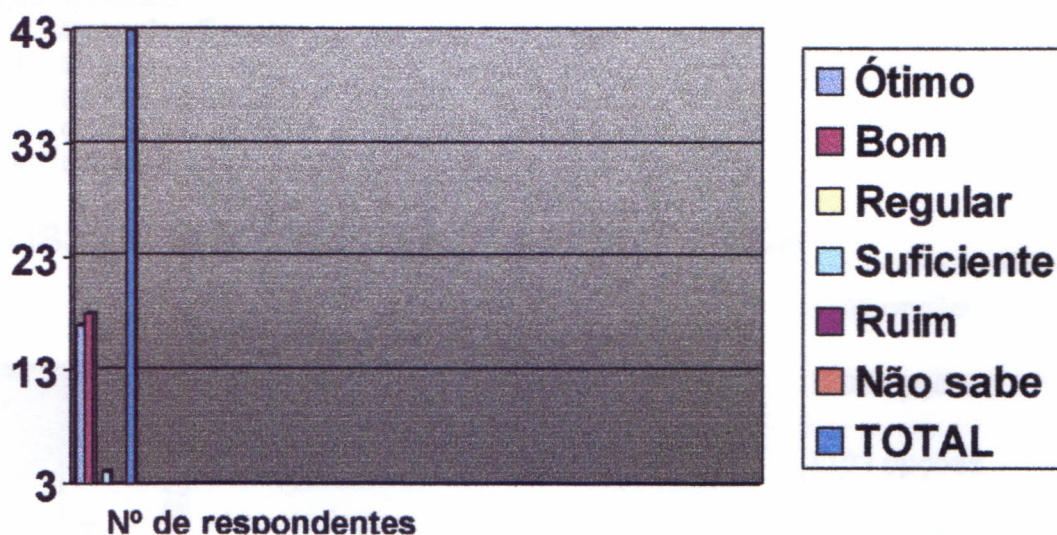


Ilustração 6

Fonte: Dados da pesquisa

Tabela Nº 7

OBJETIVO AO FREQUENTAR A BIBLIOTECA

Opção	Nº de respondentes	%
01 opção	26	60.46 %
02 opções	10	23.25 %
03 opções	6	13.95 %
04 opções	0	0
05 opções	0	0
Nenhuma opção	1	2.32 %
TOTAL	43	100 %

A tabela acima mostra que o objetivo maior destes usuários ao procurarem a biblioteca é para pesquisa escolar, seguida de leitura e entretenimento, outros e por último a curiosidade. A procura maior por pesquisa escolar é um dado que preocupa, pois, evidencia que as bibliotecas escolares existentes na comunidade não estão agindo como elemento de apoio à professores e alunos, fazendo com que esta tarefa recaia sobre a biblioteca comunitária, não que a mesma não possa permear a pesquisa, mas, ela possui outras finalidades primeiras como auxiliar os indivíduos, principalmente os mais desfavorecidos, a usarem criticamente a informação, conscientizando-os quanto aos seus direitos, deveres e obrigações para um exercício pleno de cidadania.

Objetivos citados:

- Pesquisa Escolar
- Leitura
- Entretenimento
- Outro
- Curiosidade

OBJETIVO AO FREQUENTAR A BIBLIOTECA

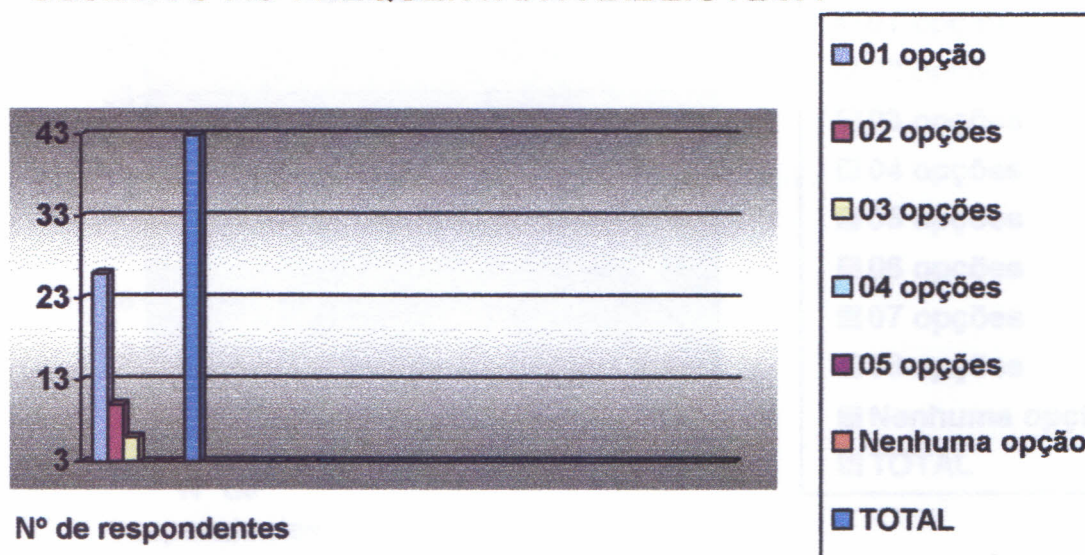


Ilustração 7

Fonte: Dados da pesquisa

Tabela Nº 8

SERVIÇOS QUE CONHECEM NA BIBLIOTECA

Opção	Nº de respondentes	%
01 opção	5	11.62 %
02 opções	12	27.91 %
03 opções	5	11.62 %
04 opções	9	20.93 %
05 opções	3	6.98 %
06 opções	3	6.98 %
07 opções	1	2.32 %
08 opções	3	6.98 %
Nenhuma opção	2	4.65 %
TOTAL	43	100 %

Na tabela 8 identifica-se que os usuários conhecem no mínimo dois dos serviços ofertados pela biblioteca, seguido de quatro opções o que evidencia que a divulgação dos serviços precisa ser mais bem trabalhada.

Serviços oferecidos pela Biblioteca Gaivota:

- Pesquisa Escolar
- Mini-Cursos
- Baú Gaivota
- Ludoteca
- Aulas de Dança
- Reforço Escolar aos Sábados
- Museu
- Palestras Educativas
- Outro

SERVIÇOS QUE CONHECE NA BIBLIOTECA

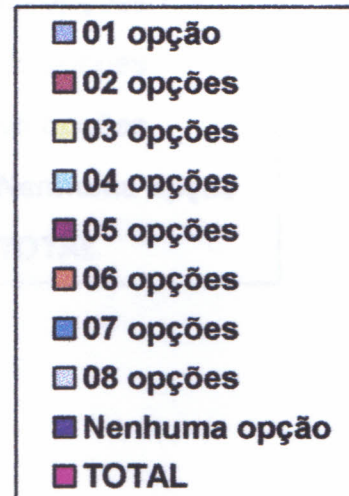
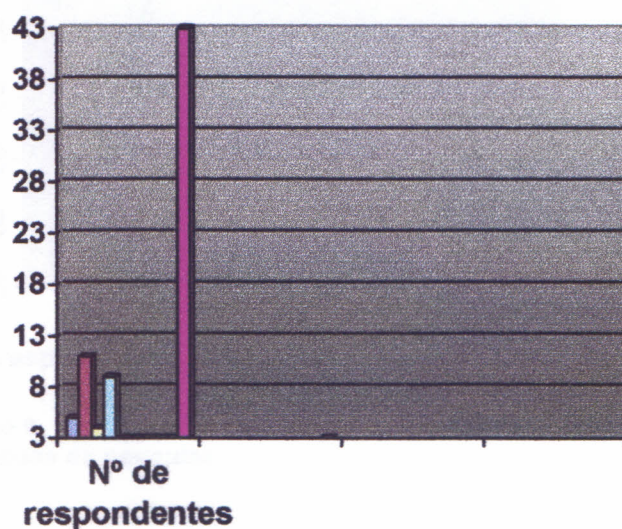


Ilustração 8

Fonte: Dados da pesquisa

Tabela Nº 9

SERVIÇOS UTILIZADOS

Opção	Nº de respondentes	%
01 opção	10	23.26 %
02 opções	23	53.49 %
03 opções	6	13.95 %
04 opções	2	4.65 %
05 opções	0	0
Nenhuma opção	2	4.65 %
TOTAL	43	100 %

Essa questão ficou um pouco complicada de analisar, uma vez que, os usuários escolheram mais de uma alternativa sobressaindo-se a pesquisa escolar, uma vez que, a maioria dos participantes são estudantes conforme dados da tabela 2 e, em seguida os mini-cursos, as palestras, a Ludoteca e as aulas de dança também foram citados.

SERVIÇOS UTILIZADOS

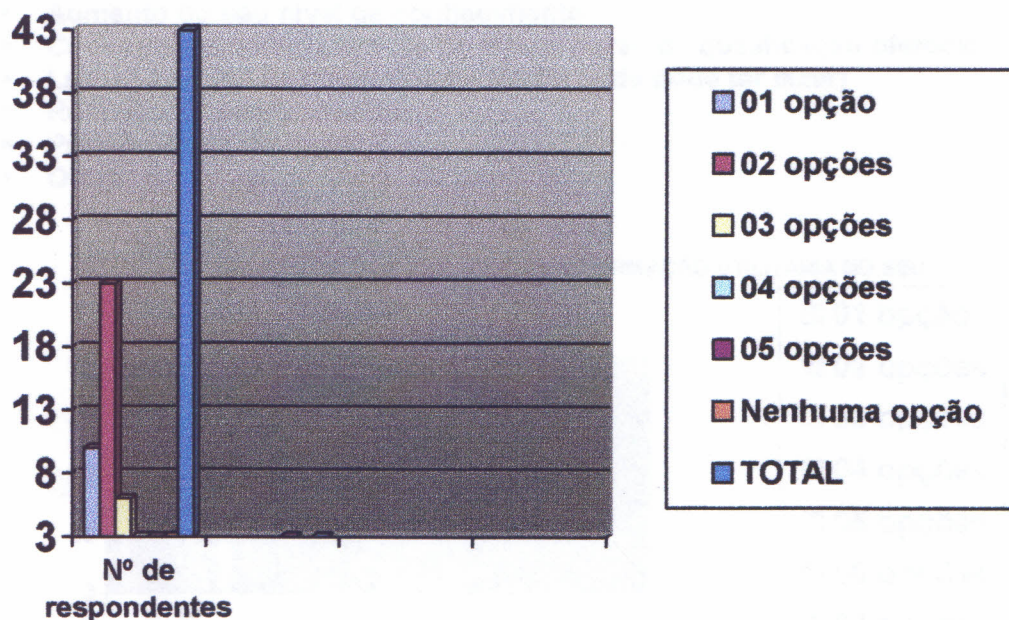


Ilustração 9

Fonte: Dados da pesquisa

Tabela N° 10

INTERFERÊNCIA DOS SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO UTILITÁRIA NO SEU COTIDIANO

Opção	N° de respondentes	%
01 opção	27	62.80 %
02 opções	9	20.93 %
03 opções	2	4.65 %
04 opções	4	9.30 %
05 opções	0	0
06 opções	1	2.32 %
07 opções	0	0
TOTAL	43	100 %

Várias interferências foram citadas pelos participantes principalmente aquelas que afetam diretamente seu cotidiano e contribui para melhoria na qualidade de vida dos mesmos. Dentre essas melhorias foram citadas a diminuição da violência no bairro, melhor rendimento escolar, aumento de conhecimento, consegui emprego,entre outros.

Itens citados:

- Redução da violência no bairro
- Melhorou o rendimento escolar
- Aumento do seu nível de conhecimento
- Conseguiu emprego através de algum curso de qualificação oferecido
- Lazer (eventos na comunidade, locais onde pode ter lazer)
- Redução do analfabetismo
- Prevenção de doenças
- Outro

QUAL A INTERFERÊNCIA DOS SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO UTILITÁRIA NO SEU COTIDIANO



Ilustração 10

Fonte: Dados da pesquisa

Tabela Nº 11

SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO UTILITÁRIA QUE MAIS UTILIZA

Opção	Nº de respondentes	%
01 opção	29	67.48 %
02 opções	5	11.62 %
03 opções	5	11.62 %
04 opções	1	2.32 %
05 opções	1	2.32 %
06 opções	1	2.32 %
07 opções	0	0
08 opções		2.32 %
Nenhuma opção	0	0
TOTAL	43	100 %

Como demonstra a tabela os serviços de informação mais utilizados estão voltados a informações sobre educação, seguida de informações sobre empregos, atendimento à crianças e adolescentes e também a idosos.

Informações Utilitárias mais utilizadas:

- Educação
- Empregos
- Atendimento à crianças e adolescentes
- Atendimento a idosos

SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO UTILITÁRIA QUE MAIS UTILIZA

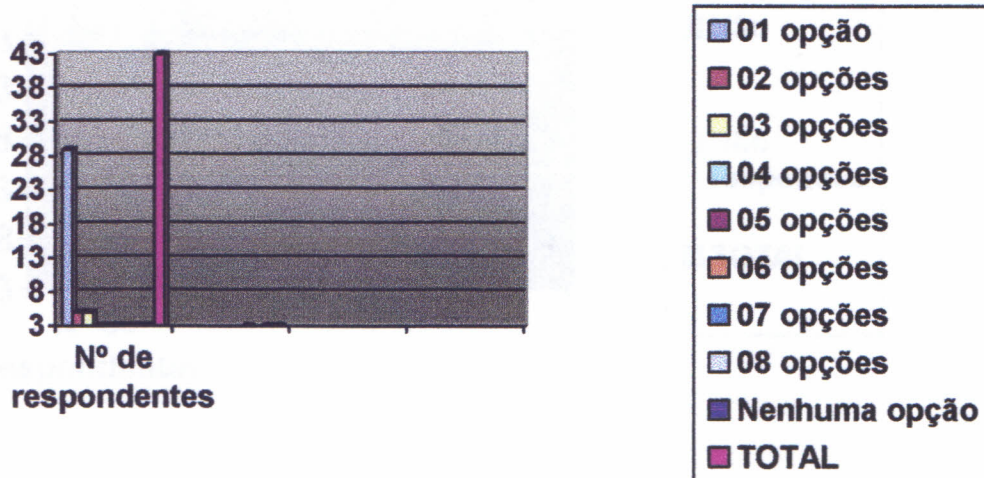


Ilustração 11

Fonte: Dados da pesquisa

Tabela Nº 12

**OPINIÃO SOBRE A CONTRIBUIÇÃO DE SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO
UTILITÁRIA NA QUALIDADE DE VIDA DA COMUNIDADE**

Opinião	Nº de respondentes	%
Sim	39	90.7 %
Não	1	2.32 %
Não respondeu	3	6.98 %
TOTAL	43	100 %

A consideração dos usuários de que a biblioteca contribui é praticamente unânime, isto mostra que a comunidade consegue visualizar a biblioteca como fator contribuinte no seu desenvolvimento, através das atividades desenvolvidas, proporcionando momentos de reflexão, prazer e convívio social, permeando assim uma maior intimidade e porque não dizer cumplicidade entre os variados suportes informacionais, o leitor e o público em geral.

**OPINIÃO SOBRE A CONTRIBUIÇÃO DE SERVIÇOS DE
INFORMAÇÃO UTILITÁRIA NA QUALIDADE DE VIDA DA
COMUNIDADE**

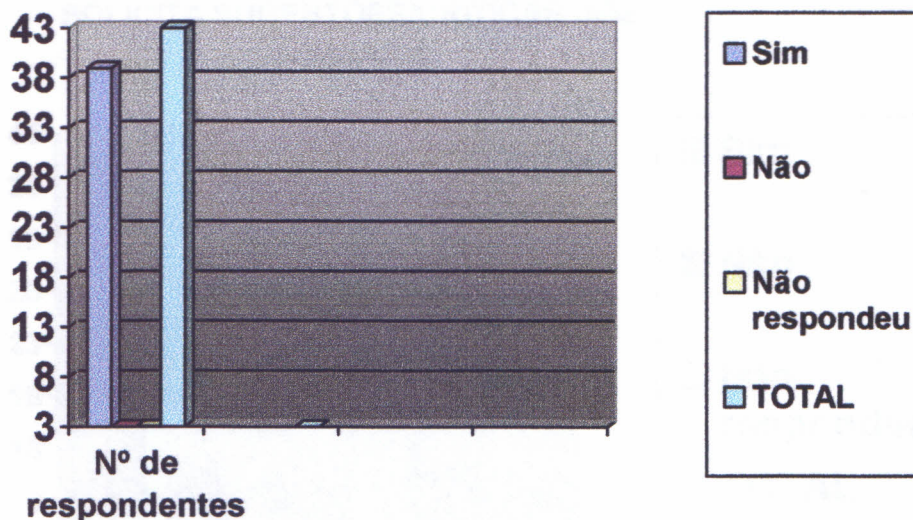


Ilustração 12

Fonte: Dados da pesquisa

Tabela Nº 13

SOLICITA SUGESTÕES/CRÍTICAS DOS USUÁRIOS

Opinião	Nº de respondentes	%
Sim	39	90.69 %
Não	0	0
Não respondeu	4	9.30 %
TOTAL	43	100 %

Como consta nesta tabela, para a maioria dos usuários, a biblioteca Gaivota procura conhecer as necessidades de seus usuários, através de sugestões e/ou críticas. Isto ficou evidenciado nas observações preliminares antes da aplicação do questionário, através da visualização de uma caixa de sugestões exposta na recepção da biblioteca. Outra forma que os usuários atribuem a essa busca em conhecê-los se dá pelo contato direto dos funcionários junto aos usuários, chamando-os pelo nome e perguntando frequentemente sobre que tipo de leitura lhes interessa para serem indicadas no caso de chegada de um novo livro. Suas ações culturais e passeios promovidos através da pergunta aos curiosos e pelas palestras oferecidas, também foram citadas, bem como algumas necessidades que a biblioteca têm que poderá ser verificada no questionário da página seguinte.

SOLICITA SUGESTÕES/CRÍTICAS DOS USUÁRIOS

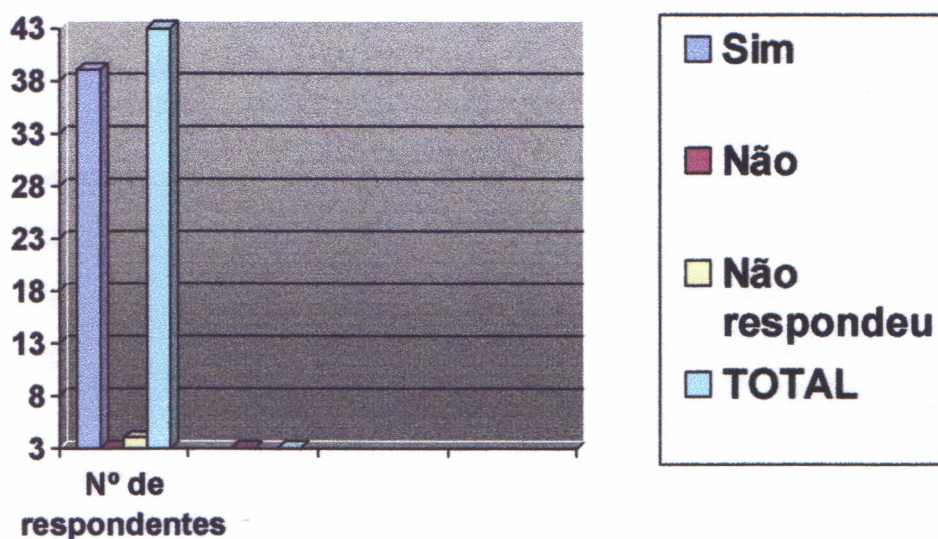


Ilustração 13

Fonte: Dados da pesquisa

Tabela Nº 14

OPINIÃO DO USUÁRIO COM RELAÇÃO ÀS NECESSIDADES DA BIBLIOTECA

Opção	Nº de respondentes	%
01 opção	3	6.98 %
02 opções	13	30.23 %
03 opções	22	51.17 %
04 opções	1	2.32 %
05 opções	0	0
06 opções	1	2.32 %
07 opções	0	0
Nenhuma opção	3	6.98 %
TOTAL	43	100 %

Sobre o tipo de necessidade que a biblioteca possui a maioria dos respondentes gostariam que a biblioteca disponibilizasse computador, pois as informações on-line são as que mais lhes fazem falta, seguidas de serviço de xerox, lazer e livros atuais. Consideram-se as reivindicações justas, mas por enquanto, a biblioteca não tem condições de atender devido às poucas doações que está recebendo.

Necessidades citadas:

- Computador
- Livros atuais
- Espaço físico maior
- Voluntários
- Mais lazer
- Xérox
- Nada
- Outros

OPINIÃO DO USUÁRIO COM RELAÇÃO ÀS NECESSIDADES DA BIBLIOTECA

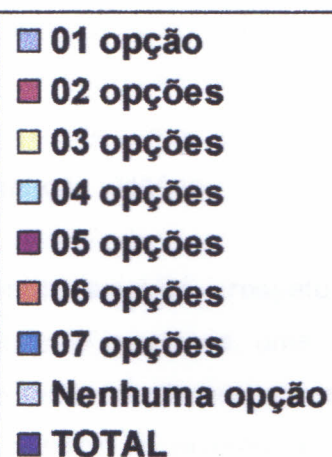
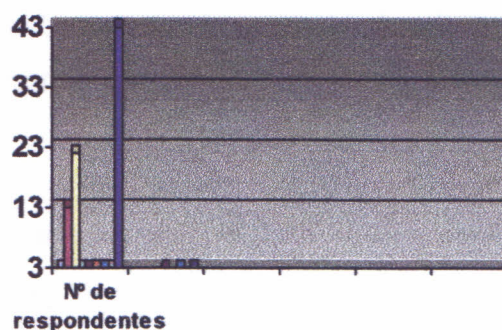


Ilustração 14

Fonte: Dados da pesquisa

Conclusões

A sociedade está passando por mudanças onde a informação torna-se cada vez mais, um fator indispensável para superação das desigualdades. Porém o que percebemos é que em meio a tanta modernidade existem comunidades desassistidas de informações básicas que lhes garantam o mínimo de dignidade.

A biblioteca nesse contexto retoma o dever do Estado, de facilitar e disponibilizar serviços públicos à população, e pode ser considerado um serviço de informação utilitária já que fornece informações referentes ao cotidiano dessas pessoas e por também possibilitar aqueles que estão excluídos pelas dificuldades de acesso ou falta de informação a oportunidade de obter informações que os auxiliam na solução de suas necessidades cotidianas.

Ao confrontar a literatura sobre os serviços de informação utilitária com um exemplo concreto que é a Biblioteca Gaivota, observa-se que é alto o nível de aprovação por parte dos moradores que utiliza os serviços por ela prestados e que a identifica como fonte de conhecimento e ainda como algo que trouxe melhorias significativas para o bairro, como a diminuição da violência, melhor rendimento escolar, informações citadas no questionário aplicado. Acredito que o trabalho apresentado pôde ter suas indagações respondidas verificando de perto que a biblioteca preocupa-se em fornecer informações úteis à comunidade, traçando o perfil de seus usuários e identificando a Gaivota como local circulante de informação utilitária.

Iniciativas como a da Biblioteca Gaivota contribuem para o resgate da cidadania e a construção de uma sociedade mais justa e igualitária, uma vez que, proporciona ao indivíduo sentir-se como parte fundante desse processo democrático e ainda ser reconhecido nos seus direitos e deveres, enfim possibilitam-lhe o exercício pleno da cidadania.

Para os profissionais da informação, abre-se um novo espaço para atuação e, sobretudo, resgata para si a responsabilidade de estudar as necessidades de seus potenciais usuários e desenvolver competências para atendê-los com qualidade e propriedade.

Ela é um espaço dinâmico e ativo de aprendizagem sendo necessário um grande entrosamento entre os usuários e os mediadores da informação e ainda a articulação com os poderes públicos, a fim de garantir sua sobrevivência e também incentivar o surgimento de outras. Compreende-se a Biblioteca Gaivota como um centro integrador, gerador de democracia, oportunizando a promoção da cidadania e tornando-se necessária e indispensável ao desenvolvimento da comunidade. As atividades e os projetos desenvolvidos buscam atender a todos os segmentos da família, fortalecendo o vínculo com a comunidade, assumindo um papel ativo, atuando como um espaço voltado ao convívio social, ao lazer, ao acesso à informação e contribuindo para o exercício da cidadania.

Nesse contexto considero a biblioteca como sendo um, ambiente propício ao crescimento e desenvolvimento do indivíduo e no qual o mesmo pode aprender a desenvolver melhor a sua cidadania através da informação.

Através das conversas com a fundadora, visita a instituição e aliada a isso a aplicação do questionário pude perceber pela opinião dos usuários que a biblioteca procura interagir com a comunidade na busca de uma melhoria de vida dos membros da mesma, pois as atividades por ela desenvolvidas não só informam, mas visam um objetivo maior que é a promoção da cidadania.

É nessa perspectiva que me propus a estudar esse assunto, com o desejo que essa realidade mude, a prestação desse tipo de serviço sinaliza para o papel social da biblioteca e do profissional bibliotecário e proporciona também uma maior dinamização da mesma e o mais importante eu diria com os interesses voltados para melhorar a qualidade de vida de uma comunidade tão carente tanto em nível econômico quanto social, por prestar informações sobre os mais variados assuntos e com isso criando um vínculo entre eles. Para a

fundadora Fátima Gurgel ações simples podem modificar o futuro de um indivíduo “Através de ações simples pode-se mudar o futuro de indivíduos tão desacreditados em melhorias e igualdade social, e tomara que ela seja uma das muitas a se fazerem presentes nas comunidades, e que seja um exemplo a ser seguido”.

Ela acrescenta “Espera-se também que o poder público desperte para a importância das bibliotecas como veiculadoras de informações úteis à população e que se tiverem uma atenção e apoio das autoridades competentes, podem unir forças na busca de uma sociedade mais justa e com igualdade de condições”.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA JUNIOR, Osvaldo Francisco de. **Bibliotecas públicas e bibliotecas alternativas**. Londrina: Ed. UEL, p. 67-89, 1997.

BUCCI, Eugênio. **O que é informação cidadã?** [on line] out. 2003. Disponível em: <<http://www.piratininga.org.br/entrevistas/bucci-cidadã.htm>>. Acesso em: 05 novembro de 2005.

CAMPELLO, Bernadete dos Santos. Fontes de Informação Utilitária em bibliotecas públicas. **Rev. Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, Brasília, v. 22 n. 01, jan/jun, 1998. p. 35-46.

CAMPOS, Estela Moralez. Sociedade e Informação. **Revista Escola de Biblioteconomia UFMG**, Belo Horizonte, v.21, n.1, p.7-18, jan. - jun., 1992.

CARVALHO, Gilda Maria Rocha de; TAVARES, Márcia da Silva. **Informação e Conhecimento**: uma abordagem organizacional. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2001.

COSTA, Maria de Fátima Oliveira. **A Informação e o exercício da cidadania**. Disponível em: <http://www.dci.ufc.br/fatimacosta/f_costa_publ.html>. Acesso em: 11 nov. 2004b.

DEMO, Pedro. **Cidadania Menor**: algumas indicações quantitativas da nossa pobreza política. Petrópolis: Vozes, 1992. p. 192.

DOWBOR, Ladislau. **Informação para a cidadania e o desenvolvimento sustentável**. [s.l.]: [s.n.], 2003.

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. **Miniaurélio Século XXI Escolar**. 4. ed. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 2001.

FERREIRA, Carminda Nogueira de Castro. Biblioteca Pública é Biblioteca Escolar? **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação – UFMG**, Belo Horizonte v. 11, n. ½, p.9-16, jan./jun., 1978.

FIGUEIREDO, Nice. **Estudo de uso e usuários da informação**. Brasília: IBICT, 1994. p.7-35

_____. **Textos avançados em referência e informação**. São Paulo: Polis, 1996. (Coleção palavra - chave, n. 6)

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

LE COADIC, Yves - François. **A Ciência da Informação**. Brasília: Briquet de Lemos, 1996.

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

TARGINO, Maria das Graças. Biblioteconomia, informação e cidadania. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação – UFMG**, Belo Horizonte, v. 20, jul./dez., 1991. p. 149-160.

TEIXEIRA, Islânia de Castro. **Biblioteca comunitária: uma alternativa para a democratização da informação**. Fortaleza, 2006.

ANEXO

ANEXO A – Questionário

Prezado (a) Usuário (a)

Na qualidade de estudante do Curso de Biblioteconomia da Universidade Federal do Ceará, estou aplicando este questionário que tem por finalidade identificar a contribuição e circulação de informações utilitárias, fornecidas pela Biblioteca Gaivota na comunidade. Respeitando a sua opinião, responda, por favor, as perguntas a seguir. Grata pela sua colaboração.

Conceito de Informação Utilitária:

Termo utilizado para designar informações que são úteis à uma determinada comunidade, como por exemplo: informações sobre cidadania, saúde, emprego, moradia, lazer, cultura, educação, segurança etc., visando com isso, o desenvolvimento da cidadania da comunidade em questão (CAMPELLO, 1998. p. 42)

1. Faixa Etária:

- () 05 a 15 anos
 () 16 a 25 anos
 () 25 a 50 anos
 () Acima de 50 anos

2. Profissão:

- () Estudante () Profissional Liberal
 () Funcionário da Biblioteca () Dona de Casa
 () Outro, qual? _____

3. Escolaridade:

- () Fundamental Completo () Fundamental Incompleto
 () Médio Completo () Médio Incompleto
 () Superior Completo () Superior Incompleto
 () Outro, qual? _____

4. Com que frequência visita a biblioteca?

- () Diariamente
 () Uma vez por semana
 () Uma vez por mês
 () Outro, qual? _____

5. Que tipo de material procura na biblioteca?

- () Livros () Jornais
 () Revistas () Folhetos
 () Outro, qual? _____

6. O acervo da biblioteca na sua opinião é:

- () Ótimo
 () Bom
 () Regular
 () Suficiente
 () Ruim
 () Não sabe

7. Qual o seu objetivo ao frequentar a biblioteca?

- () Pesquisa Escolar () Entretenimento
 () Leitura () Curiosidade
 () Outro, qual? _____

8. Qual (uais) desses serviços da biblioteca, você conhece:

- () Pesquisa Escolar () Aulas de Dança
 () Mini-Cursos () Reforço Escolar aos Sábados
 () Baú Gaivota () Museu
 () Ludoteca () Palestras Educativas

() Outro, qual? _____

9. Quais deles você utiliza?

- () Pesquisa Escolar () Aulas de Dança
 () Mini-Cursos () Reforço Escolar aos Sábados
 () Baú Gaivota () Museu
 () Ludoteca () Palestras Educativas
 () Outro, qual? _____

10. Como os serviços de informação utilitária oferecidos pela biblioteca, têm interferido no seu cotidiano?

- () Conseguiu emprego
 () Melhorou o rendimento escolar
 () Melhorou sua qualificação profissional através de algum(ns) dos cursos oferecidos
 () Lazer (eventos na comunidade, locais onde pode ter lazer)
 () Redução do analfabetismo
 () Prevenção de doenças
 () Aumento do seu nível de conhecimento
 () Outro, qual? _____

11. Quais os serviços de informações utilitárias que mais utiliza?

- () Informações sobre saúde (palestras educativas, cursos)
 () Informações sobre programas sociais do governo
 () Informações sobre órgãos de atendimento à crianças e adolescentes
 () Informações sobre órgãos de atendimento à idosos
 () Informações sobre empregos
 () Informações sobre educação
 () Outro, qual? _____

12. Acha que as informações utilitárias contribuem para melhoria da qualidade de vida da comunidade?

- () Sim () Não () Não Sabe
 Por que? _____

13. A biblioteca costuma solicitar sugestões/críticas sobre as atividades e serviços ela disponibiliza?

- () Sim () Não () Não Sabe

14. Que outros serviços que não foram listados, você gostaria que fossem oferecidos:
