

## PROPOSTA DE SERVIÇOS DE ALERTA E DISSEMINAÇÃO SELETIVA DA INFORMAÇÃO PARA A BIBLIOTECA PÚBLICA MUNICIPAL DE MARÍLIA “JOÃO MESQUITA VALENÇA”

Ilana Lopes Matias <sup>1</sup>  
Mariana Bosio Affonso <sup>2</sup>  
Ester Luiza de Oliveira <sup>3</sup>

**Resumo:** A biblioteca pública é composta por diversos setores que possibilitam o acesso às informações. Dentre os setores, destaca-se o Serviço de Referência de Informação, composto pelo Serviço de Alerta e Divulgação e a Disseminação Seletiva da Informação (DSI), atividades fundamentais em unidades de informação. O problema é delimitado pela questão: como fornecer o acesso à informação a partir do Serviço de Referência nessa Instituição para que a mesma consiga atrair um público híbrido e conhecedor da importância que tal serviço pode trazer para o convívio social da comunidade mariliense? Objetiva-se fornecer alternativas para propor estes dois serviços na Biblioteca Pública Municipal de Marília “João Mesquita Valença”, com o intuito de informar a população sobre todos os serviços e projetos existentes na biblioteca. A metodologia adotada limita-se ao estudo de caso, recorrendo às técnicas de coleta de dados entrevista, observação direta e questionário. Identificou-se os problemas de defasagem do Serviço de Alerta e inexistência do serviço de DSI. Propôs o aprimoramento do Serviço de Alerta utilizando diversos meios de comunicação e a elaboração de um serviço de DSI direcionado ao público jovem-adulto. Conclui-se que, através da proposta, a integração dos usuários nos projetos aumenta, assim como a visibilidade da biblioteca e seus serviços entre a população mariliense.

**Palavras-chave:** Biblioteca Pública. Serviço de Referência da Informação. Serviço de Alerta e Divulgação. Disseminação Seletiva da Informação.

### 1 INTRODUÇÃO

O conceito de biblioteca vai além do tradicional empréstimo de livros. Compreende-se que a biblioteca é composta por diversas atividades que possibilitam o acesso às informações. Neste quesito, destaca-se a biblioteca pública, uma vez que esta deve receber a sociedade como um todo e fornecer informações a todos, independentemente do gênero, religião, raça, idade, grau de escolaridade, classe social, etc. Dentre os tipos de serviços que uma biblioteca pública deve oferecer estão o Serviço de Alerta e Divulgação e a Disseminação Seletiva da Informação (DSI) – inseridos no Serviço de Referência da

<sup>1</sup> Graduanda em Biblioteconomia pela Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho”, Faculdade de Filosofia e Ciências, Campus Marília (UNESP). **E-mail:** ilana.matias@outlook.com

<sup>2</sup> Graduanda em Biblioteconomia pela Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho”, Faculdade de Filosofia e Ciências, Campus Marília (UNESP). **E-mail:** marianaaffonso1d@gmail.com

<sup>3</sup> Graduanda em Biblioteconomia pela Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho”, Faculdade de Filosofia e Ciências, Campus Marília (UNESP). **E-mail:** lbactty@gmail.com



Informação (SRI) – que serão desenvolvidos neste trabalho como uma proposta de projeto para a Biblioteca Pública Municipal de Marília “João Mesquita Valença”.

Para a materialização dessa pesquisa, optou-se por esta Biblioteca Pública, pois está localizada na cidade de Marília, entendendo que este fato facilitaria o acesso e a efetivação do estudo. Inaugurada na década de 1940, a Biblioteca era situada próximo ao Museu de Paleontologia de Marília e ao Teatro Municipal, formando uma espécie de complexo cultural localizado no centro da cidade. Todavia, a infraestrutura da Biblioteca era composta por cômodos e cada um deles armazenava um tipo de material (seção de livros didáticos e paradidáticos; seção de livros infantis; seção de periódicos; seção Braille, entre outros), fato que inviabilizava uma visão ampla do espaço. Outros problemas de edificação tais como piso, pé direito alto<sup>4</sup>, colunas de sustentação do prédio, etc., também desfavoreciam a Biblioteca e tornava-a menos atrativa.

Em 2017, a Instituição passou por mudanças na diretoria e a nova Bibliotecária-Chefe, após alguns estudos e reuniões com a Prefeitura Municipal de Marília, propôs a realocação da Biblioteca para um lugar mais afastado do centro da cidade, porém com uma infraestrutura mais adequada. Apesar da logística de sua localização e a fragmentação do complexo cultural, a mudança física do prédio trouxe melhoras em seus serviços. Atualmente, utilizando o conceito de “Biblioteca Viva”, o qual idealiza a Biblioteca como um organismo vivo atuante e participativo na comunidade, propiciando convivência, trocas e aprendizado mútuo, a Unidade Informacional disponibiliza um espaço inovador, acessível e acervo atualizado. A Biblioteca Pública Municipal de Marília também desenvolve 14 projetos permanentes (Yoga, Hora do Conto, Androidando, Informática 3ª Idade na Era Digital, Informática para Pessoa com Deficiência Visual, Espanhol, Espanhol para Pessoas com Deficiência, Pintura para Pessoas com Deficiência, Leitura para Gestantes, Clube de Leitura Leia Mulheres, Cinemãe, Brinquedoteca, Programa Janela Literária e Visitas Monitoradas) e ações culturais (encontro de escritores marilienses, lançamentos de livros, exposições diversas, Colecionismo: “Mania de Você...”, Projeto Vitrine, empréstimo de cabine acústica, sarau, apresentações artísticas, entre outros).

Em linhas gerais, propõe-se melhorias para o Serviço de Alerta e Divulgação, pois meios de divulgação como jornais, televisão e rádio, ainda que tradicionais em comparação à *internet*, são importantes no que tange à divulgação de serviços, projetos e ações da Biblioteca e podem, efetivamente, propiciar a integração dos usuários com o ambiente que, acima de tudo, promove o acesso ao conhecimento e o crescimento cultural dos cidadãos marilienses. Quanto ao Serviço de Disseminação Seletiva da Informação, a proposta visa fornecer ao público jovem-adulto, através dos canais de

<sup>4</sup> Altura da edificação, considerando a medida do piso ao teto.

informação mais utilizados por ele, informações relevantes e de acordo com seus interesses. Justifica-se a necessidade do Serviço DSI através de Andrade e Longo (1979), abordado por Sampaio e Moreschi (1990), pois tal serviço aumenta o rendimento da biblioteca e estimula o trabalho do bibliotecário. Borda (1973), também citado por Sampaio e Moreschi (1990), acrescenta que o acesso à informação, por meio da DSI, complementa a educação do usuário e o mantém atualizado regularmente sobre seus interesses.

Nesse contexto, visto que há dificuldades na promoção dos serviços oferecidos pela biblioteca, parte-se da seguinte questão: como fornecer o acesso à informação a partir do Serviço de Referência nessa Instituição para que a mesma consiga atrair um público híbrido e conhecedor da importância que tal serviço pode trazer para o convívio social da comunidade mariliense? Para tanto, objetiva-se fornecer alternativas para propor melhorias e/ou inovações dos serviços indicados de modo a informar constantemente a população sobre todos os serviços, projetos e ações existentes na Biblioteca, possibilitando que usuários potenciais se tornem usuários reais. Quanto a abordagem utilizada para resolver o problema, adota-se a perspectiva de Macedo (1990) no que tange ao Serviço de Referência da Informação, uma vez que o autor sugere cinco linhas de atuação neste segmento – elencadas na fundamentação teórico-conceitual.

Esta proposta, parte da experiência e aprendizado na disciplina Disseminação da Informação em 2018, que possibilitou manifestar uma inquietação frente à algumas problemáticas observadas na prestação de alguns serviços de informação ofertados por bibliotecas públicas. Nesse âmbito, buscou-se localizar uma biblioteca para que fosse possível investigar os serviços de informação oferecidos, além da divulgação e promoção de seu acervo para a comunidade. Considera-se que um eficiente serviço de informação pode potencializar demais atividades no âmbito da Biblioteca Pública e com isso marcar cada vez mais a sua importância social no convívio da comunidade, podendo muitas vezes alterar contextos sociais oferecendo oportunidades e conhecimento ao seu público.

Considerando o delineamento do trabalho, a metodologia é determinada pelo estudo de caso. Para Yin (2010, p. 39) o estudo de caso é “um estudo empírico que investiga um fenômeno atual dentro do seu contexto de realidade [...]”. Portanto, o estudo de caso delimita a pesquisa ao estudar - de forma empírica - um determinado fenômeno *in loco*, aplicando técnicas de coleta de dados específicas, a fim de obter informações que auxiliem na compreensão de tal fenômeno.

Para o desenvolvimento do estudo de caso, foram utilizadas as técnicas de coleta de dados entrevista, observação direta e questionário, com o propósito de levantar informações quanto aos funcionários e o serviço de referência na Instituição. A entrevista foi aplicada com 11 funcionários da

Biblioteca para identificar a formação profissional, a função desenvolvida na Unidade Informacional e como realizam o processo de referência. Todavia, apenas 9 entrevistas foram gravadas e transcritas.

Quanto à observação direta, foram coletadas informações *in loco* de determinados aspectos da realidade no qual o fenômeno está inserido, considerando a percepção sensorial do(s) observador(es) (MARCONI; LAKATOS, 2010; MARTINS, 2008).

O questionário consiste em um instrumento no qual o pesquisador elabora questões para que um determinado grupo de pessoas respondam, a fim de identificar características sobre um lugar ou situação, por exemplo (VIEIRA, 2009). Logo, o questionário foi aplicado com 4 sujeitos (somente 1 é formado em Biblioteconomia), que realizavam diariamente o atendimento ao público.

Importante ressaltar que houve comunicação via *e-mail* com a Bibliotecária-Chefe, solicitando informações relacionadas à Biblioteca Pública Municipal de Marília, tais são: organograma da Instituição, inventário dos mobiliários e equipamentos, quantidade dos serviços oferecidos e já implementados (nome e descrição do serviço e estimativa do público atendido. Contudo, os documentos encontravam-se em fase de elaboração, e obteve-se uma resposta somente com relação ao inventário dos equipamentos.

## 2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICO-CONCEITUAL

### 2.1 Biblioteca Pública

Considera-se a informação como insumo para o desenvolvimento da sociedade e, portanto, um bem comum, no qual todos devem ter direito. Cabe às nações fomentar a democratização do acesso à informação através de diversos aparelhos culturais e/ou unidades informacionais, tais como arquivos, bibliotecas e museus. Para tanto, esta seção limita-se à tentativa de compreender o conceito e a função de uma unidade informacional específica e objeto de estudo do presente trabalho: a biblioteca pública.

*A priori*, é necessário definir o termo biblioteca. De acordo com a Fundação Biblioteca Nacional (2000, p. 17),

a biblioteca é, pois, uma instituição que agrupa e proporciona o acesso aos registros do conhecimento e das ideias do ser humano através de suas expressões criadoras. Como registros entende-se todo tipo de material em suporte papel, digital, óptico ou eletrônico (vídeos, fitas cassetes, CD-ROM, etc.) que, organizados de modo a serem identificados e utilizados, compõem seu acervo. Sem fins lucrativos, objetiva atender à comunidade em sua totalidade.

Esta definição caracteriza a biblioteca como uma unidade informacional responsável pelo processamento e armazenamento da informação de modo a garantir sua recuperabilidade e acesso aos seus usuários. Porém, sua existência não é determinada apenas por suas funções técnicas, uma vez que

desempenham papel fundamental na promoção de ações culturais e sociais que favoreçam o desenvolvimento da sociedade em geral.

Segundo Fonseca (2007), existem diferentes tipos de bibliotecas: infantis, escolares, universitárias, especializadas, públicas e nacionais, cada uma com funções e características específicas. Contudo, esta seção visa conceituar apenas a biblioteca pública e suas implicações. As Diretrizes da IFLA sobre os Serviços da Biblioteca Pública (2013, p. 13), determina a biblioteca pública como

[...] uma organização criada, mantida e financiada pela comunidade, quer através da administração local, regional ou central, quer através de outra forma de organização comunitária. Disponibiliza acesso ao conhecimento, à informação, à aprendizagem ao longo da vida e a obras criativas, através de um leque alargado de recursos e serviços, estando disponível a todos os membros da comunidade independentemente de raça, nacionalidade, idade, gênero, religião, língua, deficiência, condição econômica e laboral e nível de escolaridade.

Nesse sentido, a biblioteca pública consiste em uma instituição que deve propiciar o acesso à informação, independente do suporte, com o objetivo de atender à comunidade na qual está inserida e suprir suas necessidades informacionais. Bueno (2015) corrobora com esta linha de raciocínio ao considerar que a biblioteca pública deve ser dotada de um espaço amplo e um acervo diversificado quando comparada a outros tipos de biblioteca, pois atende à demanda de toda uma comunidade, além de oferecer um espaço público e possuir um ambiente agradável para a leitura e atividades afins (pesquisas em grupos, atividades culturais, discussões, estudos, entre outros). Importante ressaltar que os serviços devem ser oferecidos respaldados pela igualdade de acesso a todos.

Diante da diversidade de usuários que frequentam a biblioteca pública, é dever dos profissionais da informação assimilar os interesses dos seus usuários, como explica Suaiden (1995, p. 20):

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

Suaiden (1995) enfatiza ainda que, através deste vínculo com a comunidade, a biblioteca pública mostra seu valor enquanto instituição imprescindível para o desenvolvimento social, cultural e educacional, além da valorização das riquezas culturais do país.

No que concerne às funções, o Manifesto da IFLA/UNESCO sobre Bibliotecas Públicas (1994) apresenta doze missões básicas que devem ser referência para o planejamento dos serviços oferecidos na biblioteca pública. São elas:

1. Criar e fortalecer os hábitos de leitura nas crianças, desde a primeira infância;
2. Apoiar a educação individual e a auto-formação, assim como a educação formal a todos os níveis;
3. Assegurar a cada pessoa os meios para evoluir de forma criativa;

4. Estimular a imaginação e criatividade das crianças e dos jovens;
5. Promover o conhecimento sobre a herança cultural, o apreço pelas artes e pelas realizações e inovações científicas;
6. Possibilitar o acesso a todas as formas de expressão cultural das artes do espetáculo;
7. Fomentar o diálogo inter-cultural e a diversidade cultural;
8. Apoiar a tradição oral;
9. Assegurar o acesso dos cidadãos a todos os tipos de informação da comunidade local;
10. Proporcionar serviços de informação adequados às empresas locais, associações e grupos de interesse;
11. Facilitar o desenvolvimento da capacidade de utilizar a informação e a informática;
12. Apoiar, participar e, se necessário, criar programas e actividades de alfabetização para os diferentes grupos etários (IFLA, 1994, p. 2).

Bueno (2015) aponta que, para que as missões estejam na essência dos serviços da biblioteca pública, é substancial a realização de um estudo sobre as necessidades informacionais da comunidade a qual pertence, isto é, a visão do bibliotecário deve ter uma conjuntura voltada para o potencial usuário dos serviços e não especificamente ao acervo disponibilizado. O bibliotecário deve ter uma visão holística (MACIEL; MENDONÇA, 2000), em relação ao funcionamento da biblioteca.

Desta forma, compreende-se o conceito de biblioteca pública, suas funções e, principalmente, o importante papel que exerce na comunidade em que está inserida, na medida em que deve propor e desenvolver serviços voltados de forma a atender suas necessidades informacionais. Considerando os serviços desenvolvidos em unidades informacionais, torna-se necessário apreender sobre o serviço de referência especificamente, tema vinculado ao presente trabalho.

## 2.2 Serviço de Referência da Informação

Esta seção objetiva caracterizar aspectos relativos ao surgimento do serviço de referência, seu conceito e suas respectivas linhas de atuação de acordo com Macedo (1990). O serviço de referência teve sua origem em bibliotecas norte-americanas no final do século XIX. Neste contexto, as bibliotecas começaram a viabilizar o acesso aos acervos devido aos trabalhos de Melvil Dewey e sua Classificação Decimal (CDD). Com o livre acesso para a população, tornou-se necessário um sistema otimizado de classificação do acervo para que facilitasse ao usuário encontrar a informação necessária. O serviço de referência surgiu justamente como uma função do bibliotecário em auxiliar o usuário nesta busca.

Segundo Bueno (2015, p. 22), o Serviço de Referência da Informação (SRI),

[...] como um todo tem como objetivo principal a mediação entre o usuário e a informação, ou seja, a assistência de um profissional da informação habilitado a direcionar as expectativas de seu usuário à realidade informacional, seja qual for o tipo, formato e suporte. Essa realidade deve estar ao alcance do usuário de forma imediata e palpável, deve atender todas suas necessidades informacionais de forma mais rápida e eficaz possível.

O serviço de referência atua como uma ponte essencial entre o usuário e a informação existente na biblioteca sendo, portanto, um serviço de extrema importância dada sua função. Com os avanços tecnológicos, o serviço de referência sofreu algumas alterações, passando desde o ato presencial ao virtual, do manual ao eletrônico, porém sua natureza tem se preservado a mesma.

Não se trata apenas de uma habilidade ou técnica, Grogan (1995, p. 15) afirma que “[...] trata-se de uma atividade essencialmente humana, que atende a uma das necessidades mais profundamente arraigadas da espécie, que é o anseio de conhecer e compreender”.

Dentre as funções do bibliotecário, a execução do serviço de referência é a que conta com um caráter extremamente humano, promovendo o relacionamento entre bibliotecário e usuário, desde o momento da requisição de ajuda pelo usuário; passando pela entrevista de referência, onde o bibliotecário auxilia o usuário a definir qual a sua necessidade informacional; até o momento do retorno e resultado do serviço, com a satisfação – ou não – do usuário quanto à informação recuperada e acessada (GROGAN, 1995).

Segundo Macedo (1990, p. 13), o SRI possui cinco linhas de atuação comum em todas as bibliotecas: “Serviço de Referência Propriamente Dito, Educação do Usuário, Alerta e Disseminação da Informação, Comunicação Visual/Divulgação da Biblioteca, Administração/Supervisão do Setor de Referência”. A proposta do presente trabalho segue de acordo com a terceira linha de atuação: Serviço de Alerta e Disseminação da Informação. Esta linha visa a atualização do usuário, dado que, por diversos motivos, poucos usuários das bibliotecas públicas brasileiras se utilizem delas para sua própria atualização, cabe ao bibliotecário buscar meios para atrair o público para esse serviço (MACEDO, 1990).

Macedo (1990, p. 17) afirma que:

[...] o bibliotecário tem que encontrar mecanismos de atração aos membros da comunidade para que conheçam a biblioteca, ver o que ela possui, como ela funciona, bem como, usando mídias, ir até a comunidade mostrando que a informação existe para sua satisfação. Contatos com pais e professores, fazendo um trabalho em conjunto, é outra postura que auxiliaria trazer a criança e o jovem a frequentar a biblioteca, otimizando seu uso.

Dentro do Serviço de Alerta e Disseminação da Informação, como o próprio nome sugere, podemos classificar o serviço em dois tipos: *a) alerta/divulgação*, no qual o foco está na *divulgação do que é novo*, ou seja, na disponibilização, para o público geral da biblioteca pública, de informações relacionadas a eventos acontecendo na biblioteca ou em até mesmo outras agências culturais, informações sobre os serviços oferecidos, sobre novas aquisições, etc. e *b) disseminação*, que refere-se à uma atividade mais seletiva e direcionada, visando a divulgação da informação segundo interesses determinados, como para pesquisadores, professores e universitários (MACEDO, 1990).

Importante salientar que o profissional bibliotecário deve estar atento à forma de informar o usuário, isto é, o modo como divulga e/ou dissemina a informação deve ser planejado de acordo o perfil do usuário. Dado o hibridismo do público que frequenta a biblioteca pública, o Serviço de Alerta e Divulgação deve buscar mecanismos para atingir a todos, porquanto o Serviço DSI deve ser direcionado a um tipo de usuário específico, viabilizando o acesso à informação que interessa a ele.

### 3 RESULTADOS

Sob a análise das atividades da Biblioteca Pública Municipal de Marília “João Mesquita Valença” foi detectado por meio das técnicas de coleta de dados – entrevista, observação e questionário – alguns Serviços de Alerta e Divulgação, tais são: murais, *folders*, mídias digitais, jornais, cartazes, anúncios, entre outros. Este serviço se destacou dentre os demais, pois consiste em uma atividade-chave para atrair os usuários para a biblioteca e, referindo-se à Biblioteca Municipal, foi diagnosticado os impasses nesta linha de atuação. Simultaneamente, identificou-se a inexistência de um serviço de Disseminação Seletiva da Informação direcionado ao público jovem-adulto.

Desse modo, considerando que a proposta do SRI se enquadra na terceira linha de atuação apresentada por Macedo (1990) – Serviço de Alerta e Disseminação da Informação – esta seção tem o objetivo de elencar os Serviços de Alerta e Divulgação e propor oportunidades de melhoria neste serviço, bem como recomendar um serviço de Disseminação Seletiva da Informação, definindo aspectos que devem ser considerados para a implantação deste serviço.

Sobre os meios utilizados para o Serviço de Alerta e Divulgação na Biblioteca, tem-se como primeiro elemento os murais. Pode-se constatar que a Biblioteca apresenta um mural fixo em seu espaço, porém o mesmo fica localizado em um canto da Biblioteca entre uma prateleira de revistas e atrás da vitrine, ou seja, longe do alcance visual que um usuário tem ao adentrar o espaço; além disso, sua dimensão é relativamente pequena, o que dificulta ainda mais sua notoriedade pelo usuário. Um mural vertical e móvel foi encontrado na entrada da Unidade Informacional, todavia ele oculta a visão do mural fixo e alguns usuários podem, eventualmente, esbarrar no objeto ao se locomoverem pelo espaço.

Com relação aos *folders*, um dos funcionários entrevistados informou que, quando a Biblioteca foi reinaugurada houve uma breve distribuição de folhetos que eram colocados dentro dos livros emprestados, e neles (os folhetos) haviam informações sobre as atividades da Biblioteca. Porém, este serviço foi realizado durante um curto período após a reinauguração e, depois da estabilização da frequência dos usuários, não realizaram uma nova distribuição de folhetos. Isto pode ser considerado um

descuido, uma vez que ao longo do tempo novos projetos foram implantados, fato que exige uma divulgação periódica a fim de informar os cidadãos marilienses sobre os serviços, projetos e ações desenvolvidos neste aparelho cultural.

Quanto aos meios digitais, observou-se que os únicos meios utilizados frequentemente e, provavelmente considerados os principais meios de divulgação, são: a) página oficial da Biblioteca no *Facebook*; e b) perfil no *Instagram*. Importante ressaltar que não existe um *site* próprio da Instituição para a divulgação, somente através do *site* da Prefeitura Municipal de Marília é possível acessar o catálogo da Biblioteca (<http://servicos.marilia.sp.gov.br/biblioteca/>) e ler algumas notícias sobre a mesma. Sobre os outros meios de comunicação, tais como a televisão e rádios locais, a Unidade Informacional não os utiliza como forma de divulgação.

Por fim, quanto aos jornais do município, identificou-se que, além do “Projeto Janela Literária”, divulgado uma vez por mês, nenhum outro serviço, projeto ou ação são difundidos pelo meio impresso. Considerando que os jornais (*Jornal da Manhã* e *O Dia de Marília*) possuem um caderno onde divulgam as atividades culturais da cidade, seria interessante que a Biblioteca utilizasse esse espaço como meio Serviço de Alerta e Divulgação.

Dentre as oportunidades de melhorias identificadas, a de maior urgência foi: a Instituição espera que o usuário vá até ela para então promover a divulgação de suas novidades, ao invés de realizar a divulgação por outros meios de comunicação e informação para além da Biblioteca. Para tanto, objetivava-se uma divulgação efetiva e permanente para o usuário quanto aos serviços, projetos e ações organizados. Desse modo, foi realizado um levantamento de dados sobre os atuais projetos já implementados e os que estavam em planejamento, para elaboração de um Serviço de Alerta e Divulgação que vise alcançar um público mais abrangente da comunidade de Marília e atraí-los para a Biblioteca Pública.

Com relação aos murais, a proposta é utilizar de modo permanente o mural vertical existente na Biblioteca, uma vez que ele é exposto esporadicamente. Dessa forma, deve-se definir um local visível para expor informações sobre projetos e ações em decorrência no próprio local ou em outros aparelhos culturais (teatro, cinema, etc.), assim como campanhas solidárias (doação de sangue, campanha do agasalho, entre outros...). Quanto ao mural fixo, este deveria ser realocado ao lado do balcão de atendimento, pois os usuários vão sempre a este lugar, seja para realizar empréstimos ou esclarecer dúvidas.

Visando atingir não somente a parcela da comunidade que se utiliza das redes sociais como *Facebook* e *Instagram*, o Serviço de Alerta e Divulgação deve buscar os meios analógicos, tais como *folders* e cartazes que poderiam ser distribuídos em pontos estratégicos da cidade, além da própria

Biblioteca. O serviço também pode recorrer aos meios de comunicação: televisão, rádios locais, jornais, entre outros.

Os *folders* e cartazes podem ser confeccionados em gráficas mensalmente e distribuídos em escolas (públicas e particulares), faculdades (públicas e particulares), Teatro Municipal, dentro dos ônibus, etc., sempre buscando locais em que haja fluxo de pessoas. Além disso, o formato digital dos *folders* e cartazes também podem ser divulgados nas mídias sociais da Biblioteca (*Facebook* e *Instagram*). Quanto às dimensões, para os *folders*, a sugestão é 20 cm x 10 cm, no formato “dobra carteira”, contendo 6 páginas. Sobre a disposição das informações: a) na capa deve constar o nome e logotipo da Biblioteca, além de um título, por exemplo “Divulgação de Serviços, Projetos e Ações”; b) as páginas 2 e 3 devem possuir informações sobre os projetos permanentes da Instituição (descrição, dia, horário, faixa etária, limite de pessoas e materiais necessários); c) a página 4 pode apresentar o cronograma do “Projeto Janela Literária”; d) a página 5, descrever as ações da Biblioteca; e e) a última página deve indicar o horário de funcionamento e o contato da Instituição. Para os cartazes, a dimensão sugerida é de 42 cm x 62 cm, no formato A2, elencando os serviços, projetos e ações, além do cronograma do “Projeto Janela Literária”, horário de atendimento e contato da Biblioteca.

Em contrapartida, devido a diversidade de usuários existentes em uma biblioteca pública, o ambiente digital é uma alternativa para atingir aqueles que estão sempre conectados e demandam agilidade no fluxo de informações. Nesse sentido, além das mídias sociais *Facebook* e *Instagram*, a Biblioteca pode desenvolver um *site* no qual estejam concentradas todas as informações relativas à Instituição. No *site* pode conter todos os serviços, projetos permanentes, com descrições detalhadas dos mesmos; agenda mensal constando todas as ações que ocorrerão no mês; notícias sobre a Biblioteca; acesso ao catálogo; entre outros. Uma sugestão é desenvolver um serviço de referência *online*, via *chat*, onde um profissional possa elucidar dúvidas e atender as necessidades informacionais dos usuários no ambiente digital.

Por fim, quantos aos meios de comunicação televisão, rádios locais e jornais, seguem as recomendações para efetivar um Serviço de Alerta e Divulgação nestes meios:

a) Jornal: A proposta consiste em uma divulgação semanal dos serviços, projetos e ações da Biblioteca durante um ano, a fim de “chamar a atenção” do público. Após um ano de divulgação semanal, reduzir para duas vezes mensais, porém o serviço deve ser permanente.

b) Rádio: É sugerido a disseminação das informações sobre os serviços, projetos e ações da Biblioteca diariamente, através de um *spot* gravado na frequência FM.

c) Televisão: Neste meio de comunicação, recomenda-se a divulgação dos serviços, projetos e ações semanalmente.

No que concerne ao Serviço de Disseminação Seletiva da Informação, apesar do interesse da Bibliotecária-Chefe em atrair o público jovem-adulto, não existe um serviço efetivamente implementado. As possíveis razões para a defasagem do público são<sup>5</sup>: horário restrito devido ao trabalho; compromissos; filhos; responsabilidades ou até mesmo a falta de consciência sobre os serviços ofertados pela biblioteca. Portanto, pode-se apontar as vantagens de um serviço DSI para atrair este público através de uma análise dos meios mais eficientes de atingi-lo, bem como um estudo para identificar as necessidades informacionais do mesmo e o modo mais adequado para satisfazê-las.

O primeiro aspecto a ser considerado em um Serviço de Disseminação Seletiva da Informação, refere-se a uma análise de usuários reais e potenciais da Biblioteca, onde o resultado desta análise deve fomentar a coerência entre o planejamento do sistema e as necessidades informacionais dos usuários. (SOUTO, 2010 *apud* ALMEIDA, 2011).

Ao recomendar um serviço DSI à Biblioteca Pública Municipal de Marília “João Mesquita Valença”, tem-se como objetivo atrair o público jovem-adulto, uma vez que há uma carência no atendimento deste público, devido aos motivos supracitados. O serviço de DSI é caracterizado como um

processo que, a partir do perfil individual ou de grupo, identifica [...], encaminha, exhibe e/ou disponibiliza aos usuários, um pacote informacional, resultante da seleção [...] a partir da comparação de perfis dos usuários com os recursos informacionais disponíveis (SOUTO, 2010, p. 11 *apud* ALMEIDA, 2011, p. 2).

Para tanto, a proposta consiste em traçar o perfil público jovem-adulto através de um levantamento de dados e desenvolver estratégias para atraí-los, levando em conta sua rotina, atividades cotidianas, entre outros. Deve-se elaborar um questionário estruturado e utilizar especialistas para aplicá-lo em pontos estratégicos na cidade. O preenchimento correto deste instrumento permite traçar uma lógica dos perfis e retratar fielmente os interesses do público em questão, sendo de grande auxílio na seleção das informações necessárias que contribuirão para atrair o público à Biblioteca, assim como para outras atividades culturais em decorrência na comunidade mariliense.

É importante destacar a compreensão que os funcionários da Biblioteca – submetidos ao questionário – têm em relação ao processo de referência – atividade substancial do Serviço de Referência da Informação – seguindo as etapas propostas por Grogan (1995). Com o intuito de facilitar o entendimento da questão, as etapas foram adaptadas, como mostra o quadro abaixo.

<sup>5</sup> Razões identificadas na análise dos dados coletados através das entrevistas, observação direta e questionários.

**Quadro 1** – Questões sobre as etapas do processo de referência, segundo Grogan (1995).

**Quais destes passos você realiza ao atender um usuário na biblioteca?**

- 1. Analisa a questão que o usuário apresentou
- 2. Auxilia na reformulação da questão caso haja imprecisão na pergunta
- 3. Define o tema e palavras relacionadas a ele
- 4. Define os tipos materiais a serem consultados (Ex: Livros, filmes, revistas, etc.)
- 5. Conduz o usuário ao acervo e realiza uma busca conjunta do material
- 6. Analisa o resultado da busca juntamente com o usuário e verifica a eficiência da pesquisa
- 7. Caso a solução não seja eficiente, realiza um novo processo de busca

**Fonte:** Elaborado pelas autoras (2019)

Os quatro funcionários afirmaram que realizam as etapas 1, 2, 4, 5 e 7. Logo, as etapas 3 e 6 dificilmente são consideradas no processo de referência desenvolvido por eles. Um dos funcionários acrescentou ainda que, se tiver dúvidas durante o processo, consulta a *internet* e o *site* da Biblioteca Nacional. É possível presumir que existe um processo de referência, mesmo que incipiente e sem que os funcionários saibam das teorias e técnicas específicas – pertencentes à Biblioteconomia – necessárias para desenvolvê-lo. O desconhecimento de tais teorias e técnicas específicas da Biblioteconomia existe devido à formação profissional dos funcionários – pertencem à outras áreas do conhecimento, tais como Turismo e Hotelaria, Pedagogia, Educação Física, Processos Gerenciais, entre outros – e apenas a Bibliotecária-Chefe possui qualificação em Biblioteconomia.

Diante desta questão, é necessário respeitar a situação dos funcionários e não os considerar incapazes de realizar o Serviço de Referência da Informação, pois mesmo com formações diferentes, estão dispostos a atender o público da melhor forma possível. Devido a esta dedicação no atendimento, eles compreendem como o SRI funciona na prática e, por isso, uma capacitação onde possam aprender sobre a teoria do serviço seria o ideal para auxiliá-los na atuação, fortalecer e consolidar de fato o SRI na Biblioteca.

Caso haja interesse da instituição de implantar a proposta, é necessário ressaltar a importância da elaboração de um planejamento com etapas de execução bem detalhadas e divididas, focando em realizar o orçamento do investimento, determinar os custos do serviço a curto e longo prazo e definir a origem provável dos recursos necessários. Este planejamento é fundamental para que o serviço seja estabelecido de forma eficaz, prevendo possíveis erros ou imprevistos que fariam a equipe perder tempo e recursos financeiros.

Assim como o planejamento, é necessário criar indicadores de avaliação com objetivo de obter um *feedback* sobre o desempenho do serviço, sua funcionalidade aos usuários, além de detectar erros e acertos que abrem margem para a adaptação e aprimoração do serviço de acordo com a Biblioteca e seus usuários, uma vez que não é possível prever sua funcionalidade apenas através da implementação, sem fazer testes ou avaliações.

#### **4 CONSIDERAÇÃO FINAIS**

No que tange às limitações do trabalho, houveram dificuldades relacionadas à aplicação das entrevistas e questionários, pois os funcionários ficaram receosos ao serem abordados – mesmo que de forma amistosa. Outro impasse ocorrido é referente ao contato com os meios de comunicação (jornais, rádios e emissoras de televisão) para obter informações sobre a divulgação das informações requeridas. Estes meios, principalmente os jornais, demoraram para responder o que dificultou o desenvolvimento do trabalho.

Quanto à proposta, os benefícios que o Serviço de Alerta e Divulgação e DSI podem trazer para a Biblioteca Pública Municipal de Marília são o aumento da participação da comunidade mariliense nas atividades, projetos e ações, trazendo-os, conseqüentemente, para dentro do ambiente. Tal fato pode incentivá-los a utilizar outros serviços que a Biblioteca oferece, além da maior participação da população no desenvolvimento de novos projetos ou no aperfeiçoamento daqueles já existentes. Em síntese, através do Serviço de Alerta e Divulgação e DSI, as informações chegam ao público de forma eficaz, possibilitando que usuários potenciais se tornem, de fato, usuários da Biblioteca.

#### **AGRADECIMENTOS**

Agradecemos ao Prof. Dr. Carlos Cândido de Almeida pela oportunidade de elaborar este projeto em sua Disciplina Disseminação da Informação, fato que contribuiu para nosso desenvolvimento profissional.

Agradecemos aos funcionários da Biblioteca Pública Municipal de Marília “João Mesquita Valença” pela disposição em cooperar com o desenvolvimento do projeto, respondendo voluntariamente às indagações e elucidando as dúvidas.

Agradecemos também à Graziela dos Santos Lima e à Mona Cleide Quirino da Silva Farias pelo suporte na construção do trabalho.



## REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, B. B. Disseminação seletiva da informação: conceitos e aplicação. **Múltiplos Olhares em Ciência da Informação**, v. 1, n. 2, p. 1-4, out. 2011. Disponível em: <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/moci/article/view/1569/1045>>. Acesso em: 15 jun. 2019.
- BUENO, G. H. **Serviço de referência e informação aos idosos**: um estudo de caso sobre os usuários idosos na biblioteca pública municipal Josué Guimarães. 2015. 64 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Biblioteconomia) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2015. Disponível em: <<https://lume.ufrgs.br/handle/10183/134834>>. Acesso em: 01 maio 2019.
- FONSECA, E. N. **Introdução à Biblioteconomia**. 2. ed. Brasília: Briquet de Lemos, 2007.
- FUNDAÇÃO BIBLIOTECA NACIONAL. **Biblioteca pública**: princípios e diretrizes. 2. ed. Rio de Janeiro: Fundação Biblioteca Nacional, 2010. Disponível em: <<https://www.bn.gov.br/producao/publicacoes/biblioteca-publica-principios-diretrizes>>. Acesso em: 15 jun. 2019.
- GROGAN, D. **A prática do serviço de referência**. Brasília: Briquet de Lemos, 1995.
- INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS. **Manifesto da IFLA/UNESCO sobre bibliotecas públicas**. 1994. Disponível em: <<https://www.ifla.org/files/assets/public-libraries/publications/PL-manifesto/pl-manifesto-pt.pdf>>. Acesso em: 15 jun. 2019.
- INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS. **Diretrizes da IFLA/UNESCO sobre os serviços da biblioteca pública**. 2. ed. 2013. Disponível em: <<https://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/series/147-pt.pdf>>. Acesso em: 15 jun. 2019.
- MACEDO, N. D. Princípios e reflexões sobre o serviço de referência e informação. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 23, n. 1-4, p. 9-37, jan./dez. 1990. Disponível em: <<https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/392/366>>. Acesso em: 01 maio 2019.
- MACIEL, A. C.; MENDONÇA, M. A. R. **Bibliotecas como organizações**. Rio de Janeiro, 2000.
- MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Fundamentos de metodologia científica**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2010.
- MARTINS, G. A. **Estudo de caso**: uma estratégia de pesquisa. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2008.
- SAMPAIO, M. I. C.; MORESCHI, E. B. P. DSI - Disseminação Seletiva da Informação: uma abordagem teórica. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, v. 23, n.1-4, p. 38-57, 1990. Disponível em: <[http://www.brapci.inf.br/repositorio/2011/09/pdf\\_d55acad50a\\_0018786.pdf](http://www.brapci.inf.br/repositorio/2011/09/pdf_d55acad50a_0018786.pdf)>. Acesso em: 15 jun. 2019.



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

VIEIRA, S. **Como elaborar questionários**. São Paulo: Atlas, 2009.

YIN, R. K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 4. ed. Porto Alegre: Bookman, 2010.

***Proposal for alert service and selective dissemination of information for the Public  
Library of Marília "João Mesquita Valença"***

**Abstract:** The public library is made up of several sectors that provide access to information. Among the sectors, we highlight the Information Reference Service, composed by the Alert and Disclosure Service and the Selective Dissemination of Information (SDI), fundamental activities in information units. The problem is delimited by the question: how to provide access to information from the Reference Service in this Institution so that it can attract a hybrid public and aware of the importance that such a service can bring to the social community of the Marília's population? The objective is to provide alternatives to propose these two services in the Public Library of Marília "João Mesquita Valença", with the intention of informing the population about all the services and projects existing in the library. The methodology adopted is limited to the case study, using the techniques of data collection, interview, direct observation and questionnaire. We identified the problems of delay of the Alert Service and non-existence of SDI service. It proposed the improvement of the Alert Service using various means of communication and the elaboration of an SDI service directed to the young-adult public. It is concluded that, through the proposal, the integration of users in the projects increases, as well as the visibility of the library and its services among Marília's population.

**Keywords:** Public Library. Information Reference Service. Alert and Disclosure Service. Selective Dissemination of Information.