

FUNDAÇÃO ESCOLA DE SOCIOLOGIA E POLÍTICA DE SÃO PAULO
I SEMINÁRIO DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA

Disseminação da Informação na Biblioteca Pública: do papel ao recurso eletrônico

Marli de Fátima Santilone Vasconcellos
Orientador: Vânia Martins Bueno de Oliveira Funaro

SÃO PAULO
NOVEMBRO DE 2009

Disseminação da Informação na Biblioteca Pública: do papel ao recurso eletrônico

*Marli de Fátima Santilone Vasconcellos

**Orientador: Vânia Martins Bueno de Oliveira Funaro

RESUMO

Trabalhou-se a disseminação da informação em Biblioteca Pública por se entender ser a biblioteca pública, espaço ideal para construção da cidadania, bem como, espaço para o convívio do tradicional e do moderno, do papel ao recurso eletrônico. Pensou-se a cidadania construída a partir do acesso a informação, considerando-a um bem elementar, um bem social, base da sociedade da informação. Foi realizado um estudo da Biblioteca Municipal Monteiro Lobato da cidade de Osasco, onde se analisou os serviços de disseminação da informação oferecidos e identificaram-se algumas propostas de serviços. Buscou-se mostrar também, a importância do bibliotecário como mediador entre o usuário e a informação.

Palavras-chave: Disseminação da informação. Biblioteca pública. Cidadania

1 INTRODUÇÃO

Informar é para nós a função básica do bibliotecário. Ao longo da história ocorreram mudanças na relação, bibliotecário – informação – usuário, mudaram os suportes da informação, mas a importância da informação como matéria-prima para o conhecimento e a transformação humana, não mudou.

Buscamos fazer um trabalho referente à disseminação da informação, e os meios pelos quais ela pode ser realizada na sociedade contemporânea, do papel aos recursos eletrônicos visando o usuário e os serviços oferecidos por uma Biblioteca Pública.

A biblioteca escolhida foi a Biblioteca Municipal Monteiro Lobato – BMML - localizada em Osasco na grande São Paulo. Ela foi criada através da Lei 162 de 20 de setembro de 1963 e instalada em abril de 1965, no centro de Osasco na rua Antonio Agu, sem sede própria. A Biblioteca peregrinou por muitos caminhos pela cidade de Osasco, tendo passado pela rua Primitiva Vianco, Autonomistas (antiga sede da Prefeitura), Euclides da Cunha, Pedro Fioretti, Salem Bechara, Mariano J. M. Ferraz e por fim depois de 33 anos, através da Lei 3.295 de 20 de setembro de 1996 em dezembro deste mesmo ano foi inaugurado o prédio próprio da Biblioteca Municipal Monteiro Lobato com 1.800 m².

Está subordinada a Prefeitura Municipal de Osasco através da Secretaria Municipal de Cultura, Divisão Didático Cultural. Possui chefia administrativa e uma coordenadora técnica.

1.1 Caracterização do Problema

A informação é assunto primeiro quando estamos estudando a sociedade contemporânea, então pensamos na questão de como disseminar tanta informação, de forma a não cansar e nem, ao mesmo tempo, renegá-la a uma pessoa. Qual é a medida certa de informação?

Depois veio a segunda questão, não menos importante quando pensamos em nossa sociedade. As novas tecnologias, em quais recursos elas facilitam o acesso da informação?

E, finalmente, quem vai administrar gerir todo este processo da informação, a disseminação, inserção de novas tecnologias e as pessoas?

Queremos trabalhar a informação como um bem elementar, um bem social, pois consideramos a sociedade contemporânea a sociedade da informação, logo o cidadão que não tiver acesso à

informação esta excluído de seus direitos, uma vez excluído, terá sua sobrevivência comprometida, e o mesmo, tendo carência de informação, terá ausência de conhecimento.

Entendemos que a informação tem uma estrutura, forma e conteúdo. Isto é, materializa-se através de um documento, seja sua forma virtual, digital, impressa, eletrônica, entre outros. A informação contida no documento, tem que estar inteligível ao seu usuário (receptor da informação). Portanto, só existe informação se ocorrer à comunicação.

Consideramos ser a Biblioteca Pública a mantenedora de um estoque de informações e ainda conforme o Manifesto da UNESCO (1994, não paginado) :

a biblioteca pública é o centro local de informação, tornando prontamente acessíveis aos seus utilizadores o conhecimento e a informação de todos os gêneros. Os serviços da biblioteca pública devem ser oferecidos com base na igualdade de acesso para todos, sem distinção de idade, raça, sexo, religião, nacionalidade, língua ou condição social. Serviços e materiais específicos devem ser postos à disposição dos utilizadores que, por qualquer razão, não possam usar os serviços e os materiais correntes, como, por exemplo minorias linguísticas, pessoas deficientes, hospitalizadas ou reclusas. Todos os grupos etários devem encontrar documentos adequados às suas necessidades. As coleções e serviços devem incluir todos os tipos de suporte e tecnologias modernas apropriados, assim como fundos tradicionais. É essencial que sejam de elevada qualidade e adequadas às necessidades e condições locais. As coleções devem refletir as tendências atuais e a evolução da sociedade, bem como a memória da humanidade e o produto da sua imaginação. As coleções e os serviços devem ser isentos de qualquer forma de censura ideológica, política ou religiosa e de pressões comerciais

Neste trabalho pretendemos analisar os serviços prestados pela Biblioteca Pública Monteiro Lobato de Osasco, no sentido da disseminação da informação e os recursos tecnológicos utilizados para que o usuário tenha acesso a informação.

Destacamos, também, a importância do profissional da informação como o mediador entre a biblioteca, a informação, as novas tecnologias e o usuário, intensificando as competências profissionais do Bibliotecário. Caracterizando o profissional da informação (BARROS, 2003, p.35) menciona alguns pontos como.:

- facilitar o uso da informação
- navegar por sistemas do conhecimento e fontes de informação
- consultar e assessorar sobre problemas de informação
- gerir eficientemente o sistema de informação
- transformar os dados e os fluxos de informação entre sistemas
- aliar os aspectos sociais e culturais
- educar usuários
- promover recursos para “alfabetização” informativa
- apoiar políticas de informação, de estratégias e de negócios

1.2 Objetivos

Por meio deste trabalho de pesquisa e diagnóstico realizado na Biblioteca Pública Monteiro Lobato objetivamos:

- Melhorar e ampliar os serviços de disseminação da informação, e a relação biblioteca-usuário, informação-usuário, identificando quais as maiores necessidades informacionais deste usuário, e seu grau de letramento;
- Identificar os serviços de disseminação de informação;
- Realizar estudo de usuário;
- Diagnosticar as tecnologias existentes;
- Implantar o serviço de bibliotecária de referência virtual;

1.3 Metodologia: passos

1) Realização de levantamento bibliográfico sobre o tema central da pesquisa e os diversos assuntos relacionados direta ou indiretamente com o tema.

2) Visitas a BMML para realizarmos o estudo de usuário através do método pergunta com técnica de questionário que foram aplicados a 92 usuários; outra pesquisa foi elaborada com método de pergunta através da técnica de entrevistas com três das cinco bibliotecárias da BMML, as duas bibliotecárias que não participaram das entrevistas foi devido a viagem ao exterior no período da realização desta etapa do trabalho.

2 BIBLIOTECA MUNICIPAL MONTEIRO LOBATO – BMML -

2.1 Caracterização da Biblioteca Pública Monteiro Lobato de Osasco

2.1.1 Acervo

Atualmente possui um acervo de aproximadamente de 100 mil volumes, divididos entre os setores: Circulante; Pesquisa; Infanto-Juvenil; Hemeroteca; Acervo Oriental e Braille

2.1.2 Recursos Humanos

O quadro de funcionários é bem diversificado nas funções e escolaridades, perfazendo um total de 30 funcionários.

2.1.3 Público

Por se tratar de Biblioteca Pública, são atendidos na biblioteca desde o público infantil até o da terceira idade. Os usuários inscritos na biblioteca podem se utilizar do empréstimo domiciliar.

2.1.4 Setores

- 📖 Administração: responde pela organização administrativa e todos os seus trâmites junto à Secretaria de Cultura.
- 📖 Recepção: informações sobre serviços e atividades oferecidas ao usuário.
- 📖 Circulante: acervo formado basicamente por obras de literatura (romances, poesias, peças de teatro, etc.). Neste setor o usuário pode fazer leitura e empréstimo, se associado à biblioteca.
- 📖 Hemeroteca: local reservado para as publicações periódicas e artigos de jornais.
- 📖 Braille: acervo de livros em Braille, destinado ao atendimento do usuário com baixa visão ou deficiente visual.
- 📖 Pesquisa: assistência aos leitores em busca da informação e na orientação ao uso dos livros e da biblioteca.
- 📖 Internet: utilizado tanto para pesquisa na internet como para digitação de trabalhos mediante agendamento.
- 📖 Acervo Oriental: possui literatura em Japonês e Chinês, sendo o acervo japonês doado para Osasco pela cidade de Tsu no Japão, fruto de uma aliança cultural entre as duas cidades.
- 📖 Infante-Juvenil: acervo de literatura infantil e juvenil, gibis, brinquedos e livros didáticos de 1a a 4a série.
- 📖 Programa de Políticas Públicas para Bibliotecas: setor recente que surgiu do corpo técnico da Biblioteca, considerando os novos paradigmas da administração pública. Busca trabalhar através de programas em parceria com a municipalidade, com as esferas estaduais e federais, o terceiro setor e a iniciativa privada.

- 📖 Extensão Cultural: promove eventos ligados a diferentes segmentos da cultura.
- 📖 Conservação e Restauo: local onde são restaurados, de forma simplificada, os livros que pelo manuseio ou depredação encontram-se danificados.
- 📖 Informática: está passando por um processo de reestruturação em virtude da transição do software aplicativo PHL6 para o Alexandria, assim como a implantação do Telecentro
- 📖 Processamento Técnico
- 📖 **Disseminação da Informação:** não existe um setor específico para trabalhar a disseminação da informação dentro da BMML o que se tem são os seguintes serviços: mural, caixa de sugestões, atendimento telefônico, exposição temáticas, Revista Cultural (que é produzida pela secretaria de cultural municipal), displays para exibição de novas aquisições no setor de empréstimo domiciliar, base de dados on line, serviço de atendimento ao público que engloba o setor de pesquisa.

A análise dos serviços específicos relacionados a disseminação da informação foram realizados considerando que, a disseminação da informação não pode ser vista apenas como um resultado natural de um trabalho ou mesmo a escolha de um melhor equipamento ou software para biblioteca, mas conforme (LARA; CONTI, 2003, p. 26) é a perspectiva da transferência de informação em face a reconfiguração da idéia de cidadão e cidadania.

Consideramos que os serviços de disseminação da informação existentes na BMML são importantes, e foram conseguidos pelo empenho do corpo técnico existente, porém acreditamos que podem ser ampliados de modo a atender de forma mais atuante o papel da biblioteca pública como porta de entrada do conhecimento::

- ❖ Incrementar o setor de referência ;
- ❖ Implantar o setor de referência virtual;
- ❖ englobar no cadastro do usuário da BMML o email do usuário para implantação de serviços de alerta; - Utilizar as ferramentas da Web como : Blogs, Wikis, colocar podcasting no site oficial da Prefeitura Municipal de Osasco, twitter;
- ❖ implantar a Disseminação Seletiva da Informação;

- ❖ capacitar os usuário para utilizar as ferramentas da Web;
- ❖ promover atividades culturais relacionadas a biblioteca e uso da informação, leitura, livro.

3 RESULTADOS

3.1 Entrevista com as Bibliotecárias

A apresentação dos dados da entrevista realizado com as bibliotecárias foi elaborada em duas etapas a 1ª etapa são perguntas de identificação pessoal correspondem as perguntas de 1 a 4 e não foram mencionadas, e a 2ª etapa as perguntas resgatam as experiências profissionais de cada bibliotecária e correspondem as perguntas de 5 a 9 e foram compiladas de forma construir um discurso único para cada pergunta.

5) Qual as principais transformações ocorridas na BMML de positivo e negativo, na sua opinião profissional?

- **POSITIVO:** **1)** Atribuições de responsabilidades aos diversos setores da BMML por profissional Bibliotecário: Setor Circulante, Hemeroteca, Infantil; **2)** Construção do prédio próprio; **3)** Presta serviço junto as sua comunidade; **4)** Criação de duas bibliotecas ramais; **5)** Primeiro concurso público para o cargo de bibliotecário; **6)** Informatização do acervo.
- **NEGATIVO:** **1)** Administração da BMML por profissional não qualificado em Ciência da Informação, Biblioteconomia e Documentação; **2)** Atribuição de Responsabilidade ao Setor Cultural por profissional não bibliotecário; **3)** Falta de Verba no Orçamento Municipal para novas aquisições/manutenção do acervo e arquitetura da BMML; **4)** Software aplicativo com assistência/manutenção precária; **5)** DBA do software aplicativo na responsabilidade de funcionário temporário (não efetivo na Prefeitura municipal de Osasco) e desqualificado para a função; **6)** Apresenta um estrutura frágil; **7)** Falta de verba na capacitação dos funcionários.

6) Qual a sua opinião sobre Biblioteca Pública: do papel aos recursos eletrônicos?

- São suportes da informação e cada qual tem a sua importância dentro de um sistema informacional e a Biblioteca principalmente a Pública, deve-se adequar a esta realidade tecnológica compartilhando suportes tradicionais com suportes modernos; Todos os

esforços devem ser dirigidos para que as principais funções a Biblioteca Pública sejam alcançadas.

7) Qual o fluxo de Comunicação entre a Biblioteca e o seu usuário?

- Contato pessoal entre o usuário e o atendente do setor utilizado, emails, o telefone e outros meios como cartazes e revista.

8) Existe algum projeto para implantação de serviços de disseminação de informação?

- Não existe um projeto formalizado, mas já houve discussão a respeito e surgiram muitas idéias interessantes se realmente este setor for implantado ele representará um serviço importante e diferenciado aos usuários de nossa Biblioteca; e Disponibilizar o acervo na Internet;

9) Qual ou quais o(s) serviço(s) de disseminação da informação é (são) importante(s) para a BMML?

- **1)** Serviços de Referência; **2)** Serviços de Treinamento do Usuário; **3)** Serviços de Acesso ao Documento (distribuição física ou virtual de documentos e dados); **4)** Serviços de Antecipação à Demanda; **5)** Produção de Boletim; **6)** Serviços de Extensão (Banca, Carro Biblioteca); **7)** Disponibilizar o acervo na Internet.

3.2 Estudo de Usuário

- **Primeira etapa:** Perfil do usuário : Sexo, Idade, Grau de Escolaridade, Bairro onde reside

Do total de respondentes (92), 31%(29) foram do sexo masculino e 69%(63) do sexo feminino.

Tabela 1 - Faixa etária por sexo

Idade	Masculino	Feminino	Total
13 a 16	6 (6,5%)	15 (16,3%)	21 (22,8%)
17 a 20	3 (3,2%)	17(18,5%)	20 (21,8%)
21 a 24	7 (7,6%)	6 (6,5%)	13 (14,1%)
25 a 28	6 (6,5%)	3 (3,2%)	9 (9,7%)
29 a 33	4 (4,3%)	4 (4,3%)	8 (8,6%)

34 a 39	0	8 (8,6%)	8 (8,6%)
40 a 45	1 (1,1%)	5 (5,4%)	6 (6,5%)
46 a 58	2 (2,2%)	5 (5,4%)	7 (7,6%)

- **Grau de escolaridade:** **1)** Ensino fundamental incompleto 9 (10%); **2)** Ensino médio incompleto 11 (12%); **3)** Ensino médio completo 36 (39%); **4)** Técnico 5 (5%); **5)** 3º Grau incompleto 8 (9%); **6)** 3º Grau Completo 15 (16%); **7)** Sem resposta 8 (9%).

Tabela 2 - Bairro onde reside

<i>Bairro</i>	<i>Total</i>	<i>Bairro</i>	<i>Total</i>
1º de Maio	1 (1,1%)	Jardim Pedro Pinho	1 (1,1%)
Aliança	2 (2,1%)	Jardim Primavera	1 (1,1%)
Baronesa	2 (2,1%)	Jardim Santa Brígida	1 (1,1%)
Bel Jardim	1 (1,1%)	Jardim Turíbio	1 (1,1%)
Bela Vista	2 (2,1%)	Jardim Wilson	1 (1,1%)
Bonança	2 (2,2%)	Mutinga	1 (1,1%)
Bonfim	1 (1,1%)	Novo Osasco	3 (3,2%)
Centro	4 (4,3%)	Nova América	1 (1,1%)
Cidade das Flores	2 (2,1%)	Novo Horizonte	1 (1,1%)
Helena Maria	2 (2,1%)	Parque Bandeirantes	1 (1,1%)
Jaguaribe	1 (1,1%)	Piratininga	4 (4,3%)
Jardim Agu	1 (1,1%)	Portal I	1 (1,1%)
Jardim Belmonte	1 (1,1%)	Presidente Altino	2 (2,1%)
Jardim Benfeitor	1 (1,1%)	Quitauna	3 (3,2%)
Jardim Bussocaba	1 (1,1%)	Recanto das Rosas	1 (1,1%)
Jardim Canaã	1 (1,1%)	Rochdale	5 (5,4%)
Jardim Cipava	1 (1,1%)	Santo Antonio	2 (2,1%)
Jardim Conceição	4 (4,3%)	Veloso	5 (5,4%)
Jardim D'Abril	3 (3,2%)	Vila Osasco	2 (2,1%)

Jardim das Bandeiras	2 (2,1%)	Vila Pestana	1 (1,1%)
Jardim das Belezas	1 (1,1%)	Vila Yara	1 (1,1%)
Jardim Filipini	1 (1,1%)	Vila Yolanda	1 (1,1%)
Jardim Marieta	1 (1,1%)	Outros Municípios	5 (5,4%)
Jardim Padroeira	3 (3,2%)	Sem Resposta	5 (5,4%)
Jardim Paulista	1 (1,1%)		

- **Segunda etapa:** serviços que o usuário conhece e, se utiliza na BMML:
 - **Serviços da Biblioteca conhecidos pelo usuário:** **1)** Consulta ao acervo – pesquisa 72 (78%); **2)** Empréstimo de livros 75 (82%); **3)** Leitura de jornais e revista 58 (63%); **4)** Serviço de Internet 56 (60%); **5)** Atividade cultural 19 (20%); **6)** Outros 7 (7%)
 - **Atividades culturais conhecidas:** **1)** Teatro 4 (21%); **2)** Exposições diversas 5 (26%); **3)** Oficinas e cursos 5 (26%); **4)** Palestras 3 (16%); **5)** Não citaram 2 (11%).
 - **Outras atividades conhecidas:** **1)** Mangateca 2 (28%); **2)** Leitura 1 (14%); **3)** Murais e mostras culturais 1(14%); **4)** Uso do espaço físico 1 (14%); **5)** Reunião de estudo 1 (14%); **6)** Setor de extensão 1 (14%).
 - **Serviços utilizados:** **1)** Consulta ao acervo – pesquisa 65 (70%); **2)** Empréstimo de livros 66 (72%); **3)** Leitura de jornais e revistas 41 (44%); **4)** Serviços de internet 46 (50%); **5)** Atividade cultural 9 (10%); **6)** Outros 4 (4%); **7)** Sem resposta 3 (3%).
- **Terceira etapa:** preferências do usuário em relação a atividades, temas de preferência e tipos de suporte da informação

Tabela 3 - Quais atividades gostaria de participar na Biblioteca

Atividades			Total
Artes	3 (3%)	Noite de autógrafos / lançamentos	1 (1%)
Atividades culturais em geral	19 (21%)	Palestras/debates/conferências	9 (10%)
Atividades direcionadas as crianças	1 (1%)	Restauração	1 (1%)
Aula de viola	1 (1%)	Sala de leitura para idosos	1 (1%)

Contaçon de história	1 (1%)	Satisfeita	1 (1%)
Cursos /oficinas	3 (3%)	Sem resposta	36 (40%)
Desenho	1 (1%)	Tanto faz	3 (3%)
Espaço para discussão em grupo	2 (2%)	Tarde da leitura (contos,poesia, etc...)	2 (2%)
Internet	3 (3%)	Teatro	8 (8%)
Jogo de xadrez	1 (1%)	Trabalhos Manuais	2 (2%)
Manga	2 (2%)	Videoteca	3 (3%)

Tabela 4 – Sugestões de leitura

<i>Tipo de livro</i>	<i>Total</i>	<i>Tipo de livro</i>	<i>Total</i>
Intercâmbio	1 (1%)	Espíritas	2 (2%)
Bíblia	2 (2%)	Artesanato	1 (1%)
Lançamentos/atualidade	16 (17%)	Decoração	1 (1%)
Vampiros	1 (1%)	Psicologia	1 (1%)
Suspense	2 (2%)	Auto ajuda	1 (1%)
Fantasia	1 (1%)	Didáticos atuais	1 (1%)
Manga	1 (1%)	Mitologia grega	1 (1%)
Romance Juvenil	2 (2%)	Pintura	1 (1%)
Romance	5 (5%)	Ocultismo	1 (1%)
Poesia	1 (1%)	Religiosos internacionais	1 (1%)
Livros para vestibular	1 (1%)	Umbanda	1 (1%)
Economia	1 (1%)	Literatura francesa	1 (1%)
Administração Financeira	1 (1%)	Cálculo	1 (1%)
Aplicativos (informática)	3 (3%)	Alquimia	1 (1%)
Literatura brasileira	1 (1%)	Literatura oriental antiga	1 (1%)
Línguas estrangeiras	6 (6%)	História em geral	1 (1%)
República de Platão	1 (1%)	Revistas atuais	1 (1%)
Biografia	1 (1%)	Microbiologia	1 (1%)
Musica	1 (1%)	Ecologia	1 (1%)

Científicos	1 (1%)	Literatura	1 (1%)
Aventura	1 (1%)	Saúde	2 (2%)
Ficção Científica	1 (1%)	Técnicas de pintura a óleo	1 (1%)
Universitário	4 (4%)	Peças teatrais	1 (1%)
Jurídicos	3 (3%)	Satisfeitos	5 (5%)
Enfermagem	1 (1%)	Sem resposta	30 (32%)
Técnicos	2 (2%)		

Tabela 5 - Tipo de material

<i>Material</i>	<i>Total</i>		<i>Total</i>
Laptop	1 (1%)	Jogos de raciocínio	1 (1%)
CDs	7 (7%)	Monografias	1 (1%)
DVDs (videos)	12 (13%)	Exposições	2 (2%)
Jornais	5 (5%)	Musicais	2 (2%)
Gibis	1 (1%)	Sala de interatividade	1 (1%)
Discos	2 (2%)	Brinquedos didáticos	1 (1%)
Revistas atualizadas	3 (3%)	Nenhum	1 (1%)
Revistas científicas	1 (1%)	Sem resposta	42 (45%)
Mais computadores	4 (4%)	Não entendeu	11 (12%)
Impressora colorida	2 (2%)		

Tabela 6 - Outras bibliotecas conhecidas pelos usuários

<i>Bibliotecas</i>	<i>Total</i>	<i>Bibliotecas</i>	<i>Total</i>
Manoel Fiorita - Osasco	7 (7%)	Fundação Bradesco	5 (5%)
Heitor Sinegaglia - Osasco	2 (2%)	São José do Rio Preto	1 (1%)
Da escola	3 (3%)	Unifieo	2 (2%)
UNIP	1 (1%)	Biblioteca Municipal da Lapa	3 (3%)
Mário Schenberg	1 (1%)	Memorial da América Latina	1 (1%)
Cecilia Meireles	1 (1%)	Sesc Pinheiros	1 (1%)
Barueri	2 (2%)	Narbal Fontes (SP)	1 (1%)
Castro Alves (Carapicuíba)	4 (4%)	Municipal de São Paulo	1 (1%)
• Faculdades da Região de Osasco	1 (1%)	Pinacoteca	1 (1%)
Sergio Buarque	1 (1%)	Biblioteca Municipal Pinheiros	1 (1%)
UNIBAM –Osasco	2 (2%)	Casa da Cultura Realiza (PR)	1 (1%)
USP	4 (4%)	Cora Coralina (Osasco)	1 (1%)
Mario de Andrade	5 (5%)	Nenhuma	23 (25%)
FATEC	1 (1%)	Sem Resposta	27 (29%)
Centro Cultural São Paulo	3 (3%)		

- **Na quinta etapa:** utilização e acesso de serviços via internet, por parte do usuário
- Do total de respondentes 5 (5%) não possuem acesso ao PC e 87 (95%) possuem acesso.
- Quando perguntado sobre o **local onde acessavam o computador**, as respostas foram as seguintes: **1) Casa** 49 (53%); **2) Local de trabalho** 29 (32%); **3) Casa de amigos** 21 (22%); **4) Lan house** 45 (49%), **5) Locais de acesso público gratuito** 19 (20%); **6) Biblioteca Municipal Monteiro Lobato** 37 (40%).

Tabela 7 - Finalidade do uso do computador

<i>Uso</i>	<i>Total</i>	<i>Uso</i>	<i>Total</i>
Pesquisa	64 (70%)	Jogos	4 (4%)
Email	8 (8%)	Inscrição para vestibular	2 (2%)
Notícias	5 (5%)	MSN-amigos	10 (11%)

Internet	9 (10%)	Dowloads	1 (1%)
Militância	1 (1%)	Orkut	6 (6%)
Diversão	12 (13%)	Leitura	2 (2%)
Trabalho(serviço)	7 (7%)	Informações	1 (1%)
Trabalho escolar	14 (15%)	Emprego	1 (1%)
Curriculum	4 (4%)	Comunicações	3 (3%)
Armazenamento de dados	2 (2%)	Sem resposta	4 (5%)
Esoterismo	1 (1%)	Não entenderam a pergunta	5 (5%)
Sites de relacionamentos	2 (2%)		

- **Utilização de serviços virtuais:** **1)** 37 (40%) utilizam serviços virtuais, **2)** 29 (32%) não utilizam serviços virtuais e, **3)** 26 (28%) não responderam

Tabela 8 – Serviços utilizados

<i>Serviços utilizados</i>	<i>Total</i>		
Leitura	1 (2%)	Email	9 (24%)
Emprego	1 (2%)	MSN	7 (19%)
Yahoo	1 (2%)	Pesquisa	2 (5%)
Internet	2 (5%)	Diversão	2 (5%)
Rede social	1 (2%)	Banco	1 (2%)
Skype	1 (2%)	Speedy	1 (2%)
Vendas	1 (2%)	Todos	1 (2%)
Compra	2 (5%)	Google	10 (27%)
Wikipedia	1 (2%)	Myspace	2 (5%)
Jornais on line	1 (2%)	Orkut	2 (5%)

4 CONCLUSOES

A realização deste trabalho veio dar-nos a certeza de que o vínculo entre o Usuário e a Biblioteca deve ser a linha condutora do serviço de disseminação da informação, o que significa ter claro quem é o usuário dos serviços da Biblioteca, pois, consideramos que o serviço de disseminação da informação tem um papel-chave nas bibliotecas da sociedade moderna.

O profissional bibliotecário e cientista da informação tem as habilidades necessárias para a realização da mediação entre informação e usuário. Incluímos nessas habilidades conhecimentos das novas tecnologias, para que, mesmo na era da web o bibliotecário continue a exercer seu papel social de estimular e criar condições de acesso a informação independente do suporte. Desta forma, contribuindo para a formação do cidadão, e colocando-o dentro do mundo globalizado através da informação. Busca-se, assim, um serviço de qualidade aproximando os usuários da biblioteca e da informação.

Em relação aos objetivos traçados, conclui-se:

Os usuários que buscam a BMML são os jovens na faixa de 13 a 20 anos, na sua maioria são estudantes do ensino médio oriundo de todos os bairros de Osasco e que procuram a biblioteca para os serviços básicos como: empréstimo de livros, o setor de pesquisa, e o acesso a internet, utilizando o Google como fonte de pesquisa. O que leva a concluir que os usuários não utilizam outras bases de dados e que a BMML continua sendo uma referência para os estudantes do município.

Inferimos que o usuário da BMML sente falta de atividades culturais e da utilização do espaço da biblioteca para de discussão em grupo. Demonstrando que o usuário vê no espaço da biblioteca oportunidades de ações de fomento da leitura e para o exercício da cidadania. Portanto é sugerimos um estudo direcionado para o desenvolvimento e implantação atividade cultural voltada para o interesse do usuário da biblioteca.

O momento exige que BMML avance em investimentos na área de tecnologia, bem como na capacitação de seu usuário para o uso dessas novas ferramentas tecnológicas e de comunicação.

Constatamos que o ponto mais frágil da BMML é a sua comunicação com o usuário. Diante das novas perspectivas tecnológicas de comunicação entre biblioteca e usuário, não vimos a utilização, com exceção do email, de nenhuma forma virtual para o exercício deste dialogo. O que reflete diretamente nos serviços de disseminação da informação.

A disseminação da informação, da BMML esta calcado nos serviços tradicionais, não incorporando as novas ferramentas da web a favor da biblioteca. Este é um risco que pode levar a biblioteca a ser afastar do seu usuário e da essência da missão da “biblioteca pública como porta de acesso local ao conhecimento” (UNESCO, 1994)

Reforçamos a necessidade de políticas públicas nas três esferas de governo federal, estadual, e municipal, de investimento nas bibliotecas públicas, atualização e aquisição de acervo, na compra de equipamentos adequados e que possibilitem acesso as novas tecnologias, e políticas de fomento a leitura e capacitação profissional.

Entendemos ser a biblioteca pública um espaço vivo dinâmico, que tem em sua concepção mecanismos de transformação, portanto características necessárias para acompanhar as novas tecnologias e a sociedade da informação, e contribuir à construção da cidadania de um povo.

Os questionamentos que nos motivaram a realizar esta pesquisa levaram a inferir que, a disseminação da informação é um processo que acompanha o seu tempo, se remontarmos as antigas práticas da leitura em voz alta, que objetivavam oferecer oportunidades de acesso a informação até os dias atuais com a diversidade de suportes e a rapidez com que eles se modificam, fica notório ressaltar que cabe ao bibliotecário, por meio do serviço de disseminação da informação ser o mediador entre o usuário e a informação.

AGRADECIMENTOS

- Aos meus professores em especial a professora Vânia Martins Bueno de Oliveira Funaro, que esteve comigo em todos os momentos, solícita, atenciosa pontual, mestre e amiga.
- Minha irmã e amiga Márcia Aparecida Santilone.
- Aos funcionários da Biblioteca Municipal Monteiro Lobato da cidade de Osasco, e às Bibliotecárias Rosabis Santos Vieira, Gloria Soares Torres, Alair Barbin de Lúcia, Ana Maria Fígaro, e a coordenadora técnica e bibliotecária Valdenise M. R. Fidélis.

BIBLIOGRAFIA CONSULTADA

ALBRECHT, K. **Revolução nos serviços**. São Paulo: Pioneira, 1992.

ALMEIDA JUNIOR, O. F.. **Sociedade e biblioteconomia**. São Paulo: Polis, 1997. 129 p. (Coleção Palavra Chave, v.7).

ANG, C. La biblioteca y la sociedad mediática. In: **El papel de las bibliotecas públicas en una sociedad mediática e introducción de los medios electrónicos en las bibliotecas públicas**. Barcelona: Fundación Bertelsmann, 1999. Tomo III. p. 9-47. (Coleção Biblioteca e Gestión).

BARROS, M. H. T. C. **Disseminação da Informação**. Marília, 2003. 108 p.

CAMPELLO, B.; CALDEIRA, P. T. (Org.). **Introdução às fontes de informação**. Belo Horizonte:Autêntica Editora, 2005. 159 p.

CANNON, R. R. Empleo de medios electrónicos. In: EL PAPEL de las bibliotecas públicas en una sociedad mediática e introducción de los medios electrónicos en las bibliotecas públicas. Barcelona: Fundación Bertelsmann, 1999. Tomo III. p. 51-102. (Coleção Biblioteca e Gestión).

CUNHA, M. B. Metodologias para estudo dos usuários de informação científica e tecnológica. **Revista da Biblioteconomia de Brasília**, Brasília, v. 10, n. 2, p. 5-19, jul./dez. 1982.

FERREIRA, S. M. Novos paradigmas da informação e novas percepções do usuário. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 25, n. 2, p. 217-223, maio/ago. 1996.

FIGUEIREDO, N. M. **Estudo de uso e usuários da informação**. Brasília: IBCIT, 1994. 154 p.

FIGUEIREDO, N. M. **Metodologia para a promoção do uso da informação**: técnicas aplicadas especialmente em bibliotecas universitárias e especializadas. São Paulo: Nobel, 1990. 144 p.

FIGUEIREDO, N. M. **Textos avançados em referência e Informação**. São Paulo: Polis, 1996. 124 p. (Coleção Palavra-Chave)

FOSKETT, D. J. Disseminação de informação. In: FOSKETT, D. J. **Serviço de informação em bibliotecas**. São Paulo: Polígono, 1969. p. 73-89.

FUNARO, V. M. B. O.; CARVALHO, T.; RAMOS, L. M. S. V. Inserindo a disseminação seletiva da informação na era eletrônica. In: SEMINARIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS

UNIVERSITÁRIAS, 11., 2000, Florianópolis. **Anais eletrônicos...** Florianópolis: Nova Dis. Brasil, 2000. p.1-17. Disponível em : <http://snbu.svs.br/snbu/2000/docs/pt/doc/t/106.doc>. Acesso em: 15 set. 2008.

GROGAN, D. **A prática do serviço de referência**. Brasília, DF: Briquet de Lemos Livros, 2001. 196 p.

IFLA/UNESCO. **Manifesto da IFLA/UNESCO sobre bibliotecas públicas**. Disponível em: <<http://www.ifla.org/VII/s8/unesco/port.htm>>. Acesso em: 1º set 2008.

KLAASSEN, U.; WIJERSMA, Cs. La gestión de calidad. In: GESTIÓN de la calidad y marketing em las bibliotecas públicas. Barcelona: Fundación Bertelsmann, 1999. Tomo II. p. 11-89. (Coleção Biblioteca e Gestión).

LARA, M. L. G.; CAMARGO, J. C. C.; ROCHA, S. G. Informação estatística e cidadania. **São Paulo em Perspectiva**, São Paulo, v.16, n.3, p.86-91, jul./set. 2002.

LARA, M. L. G.; CONTI, V. L. Disseminação da Informação e usuários. **São Paulo em Perspectiva**, São Paulo, v. 17, n. 3-4, p. 26-34, 2003.

MARTINS, M. G., RIBEIRO, M. L. G. **Serviço de referência e assistência aos leitores**. 2. ed. Porto Alegre: Ed. UFRGS, 1979.

MILANESI, L. **O que é biblioteca**. 3. ed. São Paulo: Brasiliense, 1983. 107 p. (Coleção Primeiros Passos, v.94)

POUSTIE, K. Gestión estratégica. In: REFORMA organizativa y estratégias de gestión em las bibliotecas públicas. Barcelona: Fundación Bertelsmann, 1999. Tomo I. p. 57- 151. (Coleção Biblioteca e Gestión, 4)

SILVA, E. L. Sistemas de informação e mensuração da demanda da informação: análise de citação, volume de uso e estudo de usuário. **Revista de Biblioteconomia ABDF**, Brasília, v.18, n.1 p.71-91, jan./jun. 1990.

REIS, M. M. O.; CASTRO, G. As rupturas tecnológicas na sociedade da informação **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis** v. 8/9, p. 92-93, 2003/2004 . Disponível em: < <http://dici.ibict.br/archive/00000858>> Acesso em: 25 mar.2009.

VERGUEIRO, W. **Desenvolvimento de coleções**. São Paulo: APB:Polis, 1989.

Dissemination of Information in the Public Library: the role of the electronic resource

ABSTRACT

Worked to disseminate information in Library Public because it believes that the public library, ideal space for construction of citizenship and, space for the interaction of traditional and modern, paper to electronic resource. It was thought to citizenship constructed from the access to information, considering a very elementary, and a social base of society information. To be realized a study of the Library Municipal Monteiro Lobato of the city of Osasco, where analyzed the information dissemination of information offered and identified the following proposals service. The aim was to show also the importance of librarian as mediator between the User and information.

Keywords: Information dissemination. Public library. Citizenship.

*Marli de Fátima Santilone Vasconcellos

Discente do curso de Biblioteconomia e

Ciência da Informação da FESPSP.

marlivasconcellos.biblio@gmail.com

** Vânia Martins Bueno de Oliveira Funaro

Doutoranda em Ciência da Informação pela

Escola de Comunicações e Artes da

Universidade de São Paulo - ECA/USP.

vaniamar@usp.br