

## Fontes de informação utilitária em bibliotecas públicas

Bernadete Santos Campello

Descreve de forma sucinta a evolução dos serviços de informação para a comunidade nos Estados Unidos e na Grã-Bretanha e sua influência em pesquisas e estudos sobre informação utilitária no Brasil. Apresenta alguns estudos que deram origem à categorias de assuntos a serem cobertos por serviços de informação utilitária e indica fontes que podem ser utilizadas para o desenvolvimento do serviço.

**Palavras-chave:** Informação utilitária. Informação para a comunidade.

### 1 INTRODUÇÃO

A expressão *informação utilitária* tem sido usada por bibliotecários brasileiros para designar as 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.

No âmbito das bibliotecas, 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, sob a influência do *Manifesto da Unesco para as Bibliotecas Públicas*. Lançado em 1949 e revisto na década de 70, o *Manifesto* ressaltava, dentre outros pontos, a necessidade de que as bibliotecas públicas implantassem serviços voltados para todos os membros da comunidade - sem distinção de raça, cor, nacionalidade, idade, sexo, religião, língua, situação social ou nível de instrução - para serem utilizados livremente e em igualdade de condições por todos os cidadãos. Implicitamente, o *Manifesto* sugeria que as bibliotecas públicas abandonassem sua postura tradicional, de servir exclusivamente à população que domina a leitura (e que utiliza, principalmente, a informação registrada), passando a atender a uma clientela que, por suas deficiências sócio-econômicas e culturais, depende, especialmente, da comunicação oral para obter informação (Suaiden, 1995). O con-

## Fontes de informação utilitária em bibliotecas públicas

ceito de informação utilitária incorpora, portanto, a dimensão da oralidade, que influirá, conseqüentemente, na escolha das fontes a serem usadas.

O conceito de informação para a comunidade, ou utilitária, esteve sempre ligado à idéia de atendimento a populações de baixa renda, que não têm fácil acesso à informação. Foi chamada por alguns autores de *informação para a sobrevivência*, uma vez que são consideradas as mais importantes e básicas para esses usuários, auxiliando-os a resolverem situações problemáticas, tais como: identificar oportunidades de emprego, conhecer seus direitos como cidadãos, utilizar um serviço público, dentre outras (Milanesi, 1986). Ao assumir a responsabilidade de incluir no universo de seus leitores aquelas pessoas que tradicionalmente não têm sido atendidas por esse tipo de instituição - até então chamados de *não usuários* - a biblioteca pública assumiu também uma nova postura, representada por maior aproximação com o usuário, o que afetou o modelo de atendimento da biblioteca tradicional.

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

O conceito de informação utilitária está também vinculado à idéia de que o atendimento à 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 SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO PARA A 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 e, com o término do conflito, continuaram a fornecer informações para resolver

problemas não diretamente associados à Guerra; com o correr do tempo, diversificaram sua oferta de informações para incluir serviços públicos, lazer e turismo.

Nos Estados Unidos, também durante a 2ª Guerra Mundial, os *Veterans' Information Centers*, criados nos mesmos moldes dos CABx, encarregavam-se de fornecer informações que ajudassem os combatentes que retornavam da Guerra a resolverem problemas relacionados, principalmente, com reabilitação e retreinamento. Mais de 3 000 desses centros foram criados naquela ocasião.

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 de serviços como carros-biblioteca, bibliotecas sucursais, coleções especiais para populações de imigrantes e outros, a integração sistemática dos serviços de informação comunitária às atividades das bibliotecas públicas 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 (Estabrook, 1979).

Os serviços de informação para a comunidade modelaram-se de forma variada para atender à 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 atendimento a determinados grupos étnicos; outro modelo previa o envolvimento da equipe da biblioteca nas atividades e eventos da comunidade e, reciprocamente, o envolvimento dos moradores da comunidade nas decisões da biblioteca. 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 *information & referral services*, a ênfase estava na utilização de recursos externos, representados, principalmente, por órgãos governamentais e agências de serviços (Estabrook, 1979).

No início da década de 70, quase todos os serviços estabelecidos anteriormente haviam desaparecido, com exceção dos últimos, oferecidos na maioria das bibliotecas públicas do país, com níveis diferentes de agregação de valor, que iam

## Fontes de informação utilitária em bibliotecas públicas

desde a resposta a questões simples (nos moldes de um serviço de referência tradicional) a serviços que incluam a avaliação da melhor solução e ajuda para resolver problemas do usuário.

Os serviços de informação comunitária na Grã-Bretanha também se desenvolveram a partir da década de 60, após a constatação de que os problemas das pessoas não poderiam ser solucionados com o simples fornecimento de informações. Assim, os serviços britânicos se estruturaram tendo por base o aconselhamento, a ação e a educação comunitárias. 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 grandes 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.

A implantação desses serviços de informação comunitária trouxe as seguintes mudanças no perfil das bibliotecas que os 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, *folders*, brochuras e outros, oriundos de agências governamentais e ONGs; b) mudança na 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 de participar ativamente do processo democrático; d) maior divulgação dos serviços à comunidade, de forma a neutralizar a imagem da biblioteca com 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 do 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 da terceira idade ou grupos comunitários de determinada região.

### 3 INFORMAÇÃO UTILITÁRIA NO BRASIL

A atenção dispensada pelos bibliotecários brasileiros à informação utilitária foi bastante influenciada pela literatura estrangeira - principalmente dos Estados Unidos e da Grã-Bretanha - sobre os serviços de informação comunitária.

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 interesses de pesquisa e que, na maioria dos casos, interromperam o trabalho após a fase de estudo da comunidade; chegaram, algumas vezes, a propor um modelo para o serviço, sugerindo as categorias de informação necessárias ao atendimento da comunidade. Este foi o ponto máximo atingido por esses estudos (Costa, 1984).

O conceito de biblioteca popular, em evidência durante algum tempo na literatura de biblioteconomia no Brasil, incluía o serviço de informação utilitária como um dos que deveriam ser prestados pela biblioteca para atender aos usuários com dificuldade para obter este tipo de informação, por desconhecerem as fontes adequadas. A biblioteca popular incorpora a idéia de que o serviço de informação utilitária tem a finalidade não apenas de resolver problemas, mas, também, de ser um elemento motivador para discussões sobre a cidadania.

### 4 CATEGORIAS DE INFORMAÇÃO UTILITÁRIA

Uma das características de um serviço de informação utilitária é a variedade 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.

A este propósito, um dos estudos mais completos, feito pela pesquisadora americana Brenda Dervin (1976), 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

## Fontes de informação utilitária em bibliotecas públicas

aluguéis e hipotecas, imobiliárias, proprietários, casas populares, seguros); *emprego* (problemas em obter e manter o emprego, mudança de emprego, reclamações trabalhistas, treinamento, sindicatos); *educação e escolas* (informações sobre bolsas de estudos, educação de adultos, taxas escolares, sistema educacional, relacionamento pai/professor); *saúde* (problemas de saúde mental, seguro saúde, preços de serviços de saúde, serviços de saúde disponíveis); *transporte* (problemas com serviços de transporte, seguros, financiamentos, manutenção de estradas, serviços de emergência); *lazer e cultura* (identificação de oportunidades de lazer, falta de supervisão em play grounds, preço 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); *cuidados 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 graus - foi feita no Brasil, em 1978, uma categorização (Gomes, 1978) 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); *esporte* (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, cursos supletivos, pré-vestibulares, programas de vestibular, aulas de reforço, cursos de corte e costura, culinária); *empregos* (tipos de empregos para estudantes de 1º e 2º graus: endereços,

requisitos necessários, horários, remuneração); *lazer* ( programas de lazer para férias, *hobbies* do tipo *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 serviço militar, documentos necessários); *organização do país* (poderes legislativo, executivo, judiciário: organização do município, estado, país, nomes de pessoas que ocupam cargos políticos e administrativos, locais onde obter outras informações, como IBGE e Instituto Histórico e Geográfico); *profissões* (atribuições de cada profissão, nível de escolaridade exigido, requisitos necessários para o exercício das profissões, possibilidades de emprego que os cursos profissionalizantes oferecem, remuneração média de cada profissão); *tecnologia* (últimos desenvolvimentos científicos e tecnológicos não encontrados facilmente em publicações, por serem muito recentes).

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

## **5 FONTES DE INFORMAÇÃO UTILITÁRIA**

As fontes de informação utilitária 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 facilmente disponíveis e que sejam simples de serem utilizadas, características típicas da comunicação oral.

A biblioteca deve manter a dimensão da oralidade no fornecimento de informação utilitária, mas deve 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

## Fontes de informação utilitária em bibliotecas públicas

como das novas possibilidades que surgem continuamente.

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 da coleção às novas demandas dos usuários.

A natureza mutante da informação utilitária não permite que se defina com muita precisão todas as fontes a serem utilizadas, mas é necessário o planejamento de uma coleção básica para atendimento da maior parte da demanda; o restante deve ser providenciado à medida que vai surgindo a necessidade.

O acervo básico de um serviço de informação utilitária é formado, geralmente, por material de divulgação (*folders*, diretórios, folhetos e outros) de órgãos públicos, entidades fornecedoras de serviços públicos, ONG's e outras organizações.

O jornal é uma fonte tradicional de informação utilitária. É o 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, mas, também, de outros com circulação restrita, mas de interesse da comunidade atendida. É importante monitorar tanto 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 fonte de informações úteis, através de seus noticiários e programas informativos e culturais.

O telefone, meio acessível à maioria da população, tanto 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. Presta informações sobre os mais variados assuntos: prevenção de doenças, primeiros socorros, doações de órgãos, hospitais, orientação sexual, obtenção de documentos, veículos, situações de emergência, criança e adolescente, assistência jurídica, educação, concursos, eventos culturais, turismo, meio ambiente, mulher, funcionalismo público, indústria, comércio e agropecuária.

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.

A natureza precíval da informação utilitária coloca a Internet como uma fonte indispensável se se quer manter um serviço atualizado e em constante expansão. Muitos órgãos públicos e entidades privadas mantêm *sites* que informam sobre seus serviços, além de fornecerem endereços eletrônicos para consultas diretamente pelos usuários. 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) 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 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 a informação.

## **6 SERVIÇO DE INFORMAÇÃO UTILITÁRIA E AS NOVAS 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

## Fontes de informação utilitária em bibliotecas públicas

e de telecomunicações que viam possibilidades de aumentar seus lucros (Maciuszko, 1990; ONLINE... 1996).

No Brasil, esta tendência foi representada pelo sistema de videotexto, implementado 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 as informações comerciais e o objetivo era levar o sistema a atingir sua autosustentação financeira. Em Belo Horizonte, a Telemig chegou a implantar 300 terminais e sua estratégia visava, principalmente, ao 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. As dificuldades para conseguir fornecedores de informações que desejassem investir no sistema levou ao seu desaparecimento, já no final da década de 80.

Com o advento da Internet, a grande discussão que se trava na comunidade bibliotecária dos Estados Unidos é a questão da qualidade dos serviços oferecidos. Naquele país, as bibliotecas públicas, tradicionais fornecedoras de serviços de informação para a comunidade, competem agora com as empresas comerciais e precisam mostrar para seus financiadores que têm mais condições de prover serviços com a qualidade exigida - dados corretos, atualizados e completos - 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 algumas 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 (Maciuszko, 1990; ONLINE... 1996).

## 7 CONCLUSÃO

As tímidas tentativas para implantação de serviços de informação utilitária, no âmbito das bibliotecas públicas brasileiras, não foram suficientes para torná-los parte integrante desta instituição e nem para desenvolver nos profissionais bibliotecários a consciência de sua importância. Algumas experiências têm sido relata-

das, mas são casos isolados. Não se pode ignorar que a implantação de um serviço deste tipo exige mais do que reunir uma coleção de fontes, mesmo que relevantes e atualizadas; o comprometimento da equipe com o auxílio efetivo ao usuário talvez seja o fator mais importante para o sucesso do serviço.

Parece, portanto, que no Brasil a função de atendimento às necessidades de informação utilitária da população não será, a curto prazo, preenchida pela biblioteca pública, mas sim por outro tipo de agência mais preparada para fornecê-lo.

## **8 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- 1 CHILDERS, Thomas. Trends in public library I&R services. *Library Journal*, v. 104, n. 17, p. 2035-2039, Oct. 1979.
- 2 COSTA, Maria Neusa de Moraes. Biblioteca pública como centro de informação utilitária: uma experiência no município de Santa Rita-Pb: relatório de pesquisa - 1. etapa. *Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG*, v. 13, n. 2, p. 179-195, 1984.
- 3 CRUZ, Vilma Gimenes da. Serviços de extensão em bibliotecas públicas. In: ENCONTRO INTERESTADUAL DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS, 1, 1987, Joinville. *Anais...* Florianópolis: CNPq, 1987. p. 119-131.
- 4 DERVIN, Brenda. The everyday information needs of the average citizen: a taxonomy for analysis. In: KOCHEN, M., DONOHUE, J. C. *Information for the community*. Chicago: ALA, 1976. p. 19-38.
- 5 ESTABROOK, Leigh. Emerging trends in community library services. *Library Trends*, v. 28, n. 2, p. 151-164, Fall 1979.
- 6 GOMES, Sônia de Conti. Informações para a comunidade estudantil de 1º e 2º graus na biblioteca pública. *Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG*, v. 7, n. 2, p. 242-262, 1978.
- 7 MACIUSZKO, Kathleen. A quiet revolution: community online systems. *Online*, v. 14, n. 6, p. 24-32, Nov. 1990.
- 8 MILANESI, Luiz. *Ordenar para desordenar*, centros de cultura e bibliotecas públicas. São Paulo: Brasiliense, 1986.
- 9 ONLINE services cutting deals with libraries for local content. *Library Journal*, v. 121, n. 15, p. 12-13, 1996.
- 10 PETTIGREW, Karen E., WILKINSON, Margaret Ann. Controlling the quality of community information: an analysis of the effects on dissemination of the differences between I&R agencies and community networks. *Information & Referral*, v. 16, p. 185-194, 1994. Special issue: Communication and the referral process.
- 11 SUAIDEN, Emir José. *Biblioteca pública e informação à comunidade*. São Paulo: Global, 1995.

**Sources for every day information services in libraries**

The text succinctly describes the evolution of community information services in the USA and in Great Britain and its influence on research and practice on the subject of every day information delivery in Brazil. It presents categories of subjects generally thought to be included in a every day information service and indicates available sources.

**Key words:** Community information.

---

**Bernadete Santos Campello**

Mestre em Biblioteconomia e professora da Escola de Biblioteconomia da UFMG

Escola de Biblioteconomia da UFMG

Caixa Postal 1606

30161 -970 Belo Horizonte, MG

Tel.: (031) 499-5200

Fax: (031) 499-5249 [campello@eb.ufmg.br](mailto:campello@eb.ufmg.br)

---