



UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA
FACULDADE DE CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO

JANE ANDRÉIA DA SILVEIRA PINHEIRO

SERVIÇO DE INFORMAÇÃO EM BIBLIOTECAS PÚBLICAS E POPULARES

BRASÍLIA

2019

JANE ANDRÉIA DA SILVEIRA PINHEIRO

SERVIÇO DE INFORMAÇÃO EM BIBLIOTECAS PÚBLICAS OU POPULARES

Monografia apresentada ao curso Biblioteconomia da Faculdade de Ciência da Informação, da Universidade de Brasília, como requisito para a conclusão do curso de Biblioteconomia.

Orientadora: Michelli Costa

BRASÍLIA

2019

PP654s Pinheiro, Jane Andreia da Silveira
Serviços de informação em bibliotecas públicas e populares
/ Jane Andreia da Silveira Pinheiro; orientador Michelli
Costa. -- Brasília, 2019.
122 p.

Monografia (Graduação - Biblioteconomia) -- Universidade
de Brasília, 2019.

1. Biblioteca pública. 2. Biblioteca popular. 3. Serviço
de informação. 4. Educação. 5. Cidadania. I. Costa,
Michelli, orient. II. Título.



Título: Serviço de informação em bibliotecas públicas e populares.

Aluna: Jane Andréia da Silveira Pinheiro.

Monografia apresentada à Faculdade de Ciência da Informação da Universidade de Brasília, como parte dos requisitos para obtenção do grau de Bacharel em Biblioteconomia.

Brasília, 21 de agosto de 2019.

Michelli Pereira da Costa - Orientadora
Professora da Faculdade de Ciência da Informação (UnB)
Doutora em Ciência da Informação

Elton Mártires Pinto - Membro
Professor da Faculdade de Ciência da Informação (UnB)
Mestre em Ciência da Informação

Rodrigo Rabello da Silva - Membro
Professor da Faculdade de Ciência da Informação (UnB)
Doutor em Ciência da Informação

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Professora Michelli Costa pela orientação e pela paciência. E aos meus tantos outros professores, pela contribuição nessa jornada.

Agradeço a toda minha família, pilares sagrados! E aos tantos amigos que me apoiaram, em especial: a Laura e a Anna Carolina. Ainda, registro minha gratidão a Abadia pela sua vida inspiradora.

Um agradecimento especial a todos que contribuem com a execução de serviços de informação em bibliotecas e levam mais cidadania a humanidade. E aos que se dedicaram para a elaboração dos materiais utilizados neste trabalho, me proporcionando um imenso aprendizado de vida.

“A biblioteca pública, como núcleo de irradiação cultural na comunidade, como agência de informação e pesquisa, como centro de aperfeiçoamento intelectual, enfim, como meio, por excelência, de democratização da leitura e do conhecimento, assume o papel de maior importância na vida de um país e na vida do homem, porque, à medida que o homem se realiza no saber e na cultura, melhor se entenderá com os outros homens, e os povos com outros povos, num mundo de trabalho construtivo, de prosperidade social, de liberdade e paz”.

Humberto Sales

RESUMO

O estudo teve por objetivo caracterizar as orientações gerais para serviços de informação em bibliotecas públicas ou populares. Embora nos países desenvolvidos as bibliotecas públicas e populares já tenham estreitado suas relações com a comunidade, indo até ela e ofertando uma série de serviços de informação, no Brasil a proposta de atuar em razão da sua localidade ainda é diminuta e conta com exemplos bastante acanhados. A consolidação de orientações e diretrizes para os serviços de informação das bibliotecas públicas e populares, embasada em exemplos reais, pretende contribuir para que essas instituições passem a atuar de acordo com o contexto em que está inserida, exercendo suas funções educacionais, sociais, culturais e políticas de forma democrática. Para o desenvolvimento deste estudo foi realizada uma pesquisa documental, por intermédio da análise descritiva de 10 (dez) manuais e diretrizes que abordam as características dos serviços de informação em bibliotecas. Como resultado desta etapa, foram definidas 21 (vinte e uma) características, que descritas compuseram a proposta de diretrizes gerais, a serem implementadas nas bibliotecas públicas e populares, por intermédio de serviços de informação. Com o apoio dessa proposta, as bibliotecas públicas e populares que ainda não realizam um trabalho efetivo em prol da sua comunidade poderão reescrever suas histórias. E com isso, essas instituições resgatarão sua essência, que é a de ser um instrumento para operacionalizar o direito à informação, suportar a educação, contribuir socialmente e culturalmente com a sua localidade, proporcionando o exercício da cidadania.

Palavras-chave: Biblioteca Pública. Biblioteca Popular. Serviço de informação. Educação. Cidadania

ABSTRACT

The purpose of the study was to characterize general guidelines for information services in public or popular libraries. Although in the developed countries public and popular libraries have already narrowed their relations with the community, going to them and offering a series of information services, in Brazil the proposal to act because of its locality is still incipient and has very limited examples. The consolidation of guidelines for information services of public and popular libraries, based on real examples applied in similar units, aims to contribute to the public or popular library to act according to the context in which it is inserted, exercising its educational, social, cultural and political functions in a democratic way. For the development of this study, a documentary research was conducted, through the descriptive analysis of 10 (ten) manuals and guidelines that address the characteristics of information services in libraries. As a result of this stage, 21 (twenty-one) characteristics related to said information services were defined, which described the proposal of general guidelines, to be implemented in public and popular libraries, through information services. With the support of this proposal of general guidelines, public and popular libraries that have not yet done effective work for their community can rewrite their stories. With that, these institutions will rescue its essence, which is to be an instrument to operationalize the right to information, support education, and contribute socially and culturally with its locality, providing the exercise of citizenship.

Keywords: Public Library. Popular Library. Information service. Education. Citizenship

LISTA DE FIGURAS

| | |
|---|-----|
| Figura 1: Biblioteca: um organismo em crescimento | 23 |
| Figura 2: Perfil do Bibliotecário | 25 |
| Figura 3: Características dos serviços de informação para bibliotecas públicas ou populares | 117 |

LISTA DE QUADROS

| | |
|--|----|
| Quadro 1 - Sinônimos e atribuições dos bibliotecários..... | 24 |
| Quadro 2 - Instituições e Documentos Seleccionados para a amostra | 48 |
| Quadro 3 - Elementos da Metodologia..... | 50 |
| Quadro 4 - Manifesto da IFLA/UNESCO sobre bibliotecas públicas 1994..... | 52 |
| Quadro 5 - Diretrizes da IFLA sobre os serviços da biblioteca pública | 53 |
| Quadro 6 - Biblioteca Pública: princípios e diretrizes | 55 |
| Quadro 7 - IFLA Guidelines for Library Services to Children aged 0-18 | 59 |
| Quadro 8 - Diretrizes da IFLA para a biblioteca escolar | 62 |
| Quadro 9 - Notas de Biblioteca # 4 Inovação em serviços de biblioteca para a terceira idade | 65 |
| Quadro 10 - Notas de Biblioteca # 5 Biblioteca Viva, o que a biblioteca pode fazer pela sua comunidade | 66 |
| Quadro 11 - Notas de Biblioteca # 7 Bibliotecas Públicas e seus desafios para a construção de uma sociedade leitor | 68 |
| Quadro 12 - Notas de Biblioteca # 9 Diálogos do 7º Seminário Internacional de Bibliotecas Públicas e Comunitárias..... | 71 |
| Quadro 13 - Notas de Biblioteca # 12 MediAção – Cultura, Leitura e Território..... | 73 |
| Quadro 14 - Grupo 1 - Os serviços de informação devem ter um carácter democrático | 75 |
| Quadro 15 - Grupo 2 - Os serviços de informação devem ter um carácter social | 77 |
| Quadro 16 - Grupo 3 – Os serviços de informação devem apoiar o desenvolvimento cultural | 79 |
| Quadro 17 - Grupo 4 – Os serviços de informação devem comprometer-se com a educação | 80 |
| Quadro 18 - Grupo 5 – Os serviços de informação devem ser articulados politicamente | 82 |

LISTA DE ABREVIATURAS

| | |
|----------|--|
| ALA | AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION |
| BN | BIBLIOTECA NACIONAL |
| BSP | BIBLIOTECA DE SÃO PAULO |
| CAB | CITIZENS ADVICE BUREAU |
| CBO | CLASSIFICAÇÃO BRASILEIRA DE OCUPAÇÕES |
| CDC/1989 | CONVENÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS SOBRE OS DIREITOS DA CRIANÇA |
| CEU | CENTRO EDUCACIONAL UNIFICADO |
| CF/88 | CONSTITUIÇÃO DA REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL DE 1988 |
| DUDH | DECLARAÇÃO UNIVERSAL DOS DIREITOS HUMANOS |
| EJA | EDUCAÇÃO DE JOVENS E ADULTOS |
| EUA | ESTADOS UNIDOS |
| FEBAB | FEDERAÇÃO BRASILEIRA DE ASSOCIAÇÕES DE BIBLIOTECÁRIOS |
| GPBP | GRUPO DE PESQUISA BIBLIOTECAS PÚBLICAS NO BRASIL: REFLEXÃO E PRÁTICA |
| I & R | INFORMATION & REFERRAL |
| IASL | INTERNATIONAL ASSOCIATION OF SCHOOL LIBRARIANSHIP |
| IFLA | FEDERAÇÃO INTERNACIONAL DE ASSOCIAÇÕES DE BIBLIOTECAS E INSTITUIÇÕES |
| INL | INSTITUTO NACIONAL DO LIVRO |
| NI | NECESSIDADE DE INFORMAÇÃO |
| RNBC | REDE NACIONAL DE BIBLIOTECAS COMUNITÁRIAS |
| SEC | SECRETARIA DE ESTADO DE CULTURA |
| SIC | SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO PARA COMUNIDADE |
| SIG | SPECIAL INTEREST GROUP |
| SISEB | SISTEMA ESTADUAL DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS DE SÃO PAULO |
| SNBP | SISTEMA NACIONAL DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS |

| | |
|--------|--|
| TIC | TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO |
| TNC | TEATRO NACIONAL DA CATALUNHA |
| UBS | UNIDADES BÁSICAS DE SAÚDE |
| UC | UNIVERSIDADE DE COIMBRA |
| UNESCO | ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS PARA A EDUCAÇÃO, A CIÊNCIA E A CULTURA |
| USP | UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO |
| WI-FI | SEM FIOS |

SUMÁRIO

| | |
|--|-----------|
| 1 INTRODUÇÃO | 16 |
| 1.1 PROBLEMA..... | 17 |
| 1.2 OBJETIVOS..... | 17 |
| 1.2.1 Objetivo geral..... | 18 |
| 1.2.2 Objetivos específicos | 18 |
| 1.3 JUSTIFICATIVA..... | 18 |
| 2 CONCEITOS GERAIS E REVISÃO DA LITERATURA | 20 |
| 2.1 INFORMAÇÃO, EDUCAÇÃO E CIDADANIA | 20 |
| 2.1.1 A relação entre informação, educação e cidadania | 22 |
| 2.2 O UNIVERSO DAS BIBLIOTECAS..... | 23 |
| 2.2.1. Bibliotecas Públicas e Populares..... | 26 |
| 2.2.2. Fatos históricos internacionais relacionados às Bibliotecas Públicas ou Populares ... | 31 |
| 2.2.3 Fatos históricos Brasileiros relacionados às Bibliotecas Públicas ou Populares..... | 34 |
| 2.3. SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO | 39 |
| 2.3.1 Histórico dos Serviços de informação para Comunidades (SIC) em Bibliotecas públicas..... | 40 |
| 3 METODOLOGIA..... | 44 |
| 3.1. CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA..... | 44 |
| 3.2. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS..... | 45 |
| 3.2.1 Universo e Amostra | 45 |
| 3.2.2 Método de Coleta e de Análise | 49 |
| 4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS | 51 |
| 4.1. DOCUMENTOS ACERCA DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO EM BIBLIOTECAS PÚBLICAS E POPULARES | 51 |
| 4.1.1 Manifesto da IFLA/UNESCO sobre bibliotecas públicas 1994 | 51 |

| | |
|---|----|
| 4.1.2 Diretrizes da IFLA sobre os serviços da biblioteca pública..... | 53 |
| 4.1.3 Biblioteca Pública: princípios e diretrizes | 55 |
| 4.1.4 IFLA Guidelines for Library Services to Children aged 0-18 | 59 |
| 4.1.5 Diretrizes da IFLA para a biblioteca escolar | 62 |
| 4.1.6 Notas de Biblioteca # 4 Inovação em serviços de biblioteca para a terceira idade..... | 64 |
| 4.1.7 Notas de Biblioteca # 5 Biblioteca Viva, o que a biblioteca pode fazer pela sua comunidade..... | 66 |
| 4.1.8 Notas de Biblioteca # 7 Bibliotecas Públicas e seus desafios para a construção de uma sociedade leitor..... | 67 |
| 4.1.9 Notas de Biblioteca # 9 Diálogos do 7º Seminário Internacional de Bibliotecas Públicas e Comunitárias | 70 |
| 4.1.10 Notas de Biblioteca # 12 Mediação – Cultura, Leitura e Território..... | 72 |
| 4.2. CARACTERÍSTICAS DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO EM BIBLIOTECAS PÚBLICAS E POPULARES..... | 75 |
| 4.2.1 Grupo 1 – Os serviços de informação devem ter um caráter democrático | 75 |
| 4.2.2 Grupo 2 – Os serviços de informação devem ter um caráter social | 77 |
| 4.2.3 Grupo 3 – Os serviços de informação devem apoiar o desenvolvimento cultural..... | 79 |
| 4.2.4 Grupo 4 – Os serviços de informação devem comprometer-se com a educação..... | 80 |
| 4.2.5 Grupo 5 – Os serviços de informação devem ser articulados politicamente..... | 82 |
| 4.3 PROPOSTA DE DIRETRIZES GERAIS PARA SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO EM BIBLIOTECAS PÚBLICAS OU POPULARES | 84 |
| 4.3.1 Característica 1: Atender sem fazer distinção | 84 |
| 4.3.2 Característica 2: Atender usuários reais e potenciais | 84 |
| 4.3.4 Característica 4: Atender aos que não podem usar o material corrente | 86 |
| 4.3.5 Característica 5: Atender todos os grupos etários | 87 |

| | |
|---|------------|
| 4.3.6 Característica 6: Atender além das paredes | 90 |
| 4.3.7 Característica 7: Atender as especificidades das zonas rurais | 92 |
| 4.3.8 Característica 8: Atender Gratuitamente | 93 |
| 4.3.9 Característica 9: Atender em horários convenientes | 94 |
| 4.3.10 Característica 10: Evidenciar a biblioteca como centro local de informação | 94 |
| 4.3.11 Característica 11: Contar com a participação da comunidade | 96 |
| 4.3.12 Característica 12: Apoiar o desenvolvimento pessoal dos indivíduos da comunidade | 97 |
| 4.3.13 Característica 13: Atender conforme as prioridades da comunidade | 99 |
| 4.3.14 Característica 14: Promover as informações da comunidade, difundindo suas peculiaridades | 102 |
| 4.3.15 Característica 15: Promover a cultura na comunidade | 104 |
| 4.3.16 Característica 16: Promover formatos e conteúdos variados, atualizados e de qualidade elevada | 106 |
| 4.3.18 Característica 18: Promover a educação formal e informal | 110 |
| 4.3.19 Característica 19: Ser formada por equipe qualificada | 111 |
| 4.3.20 Característica 20: Ser parte de redes de bibliotecas e parcerias diversas | 113 |
| 4.3.21 Característica 21: Promover a biblioteca na comunidade | 115 |
| 5 CONCLUSÕES | 118 |
| REFERÊNCIAS | 119 |

1 INTRODUÇÃO

O presente estudo discutiu sobre os temas informação, educação e cidadania e a relação entre eles. Declarou como pressuposto que a educação implica no acesso à informação como justiça social e que “Não há exercício da cidadania sem informação. Isto porque até para cumprir seus deveres e reivindicar seus direitos, sejam eles civis, políticos ou sociais, o cidadão precisa conhecer e reconhecê-los e isto é informação.” (TARGINO, 1991, p. 155). Esses temas estão articulados diretamente com as bibliotecas, já que ao cumprirem seu papel de ofertarem acesso à informação como um direito de todos os indivíduos, exercem sua função educativa e contribuem para o exercício da cidadania.

O referido trabalho também examinou o universo da biblioteca, comparou-a a “centros de documentação, serviços de informação e unidades de informação” (CUNHA E CAVALCANTI, 2008, p. 48). O bibliotecário, cujo perfil deve ser multidisciplinar, foi citado como o mediador entre a informação e o usuário desta. A biblioteca foi associada a um lugar idealizado para atender necessidades de informações diversas, que deve estar em constante adaptação em prol dos seus usuários, que se faz necessária a oferta de serviços eficazes, efetivos e eficientes, ou seja, úteis, vantajosos, estáveis e adequados ao seu público e que é preciso usar de muita criatividade nesta área.

Na sequência, foi abordado o contexto das bibliotecas públicas e populares, esclarecendo que elas se diferenciam pelo fato de que as populares não fazem parte da estrutura administrativa do governo, sendo criadas e sustentadas pelos habitantes de uma comunidade, devido a um contexto de “distribuição desigual dos equipamentos culturais e à ausência do Estado no tratamento das políticas do livro, leitura e bibliotecas.” (NAKARO, 2019, p. 66). Essas instituições devem “constituir-se, cada vez mais, em um centro-convergente de aspirações comunitárias.” (SUAIDEN, 1995, p. 20).

Prosseguindo, foram apresentados os fatos históricos internacionais relacionados às bibliotecas públicas e inferido que “Nos países desenvolvidos, a biblioteca pública é quase essencialmente uma instituição de prestação de serviços à comunidade [...].(SUAIDEN, 1995, p. 36). No entanto, em relação aos países em desenvolvimento, “com poucas exceções, não se pode afirmar que a biblioteca pública tenha realmente realizado um trabalho eficaz em prol da comunidade.” (SUAIDEN, 1995,

p. 36). Continuando com os fatos históricos, foi a vez de falar das bibliotecas públicas e populares brasileiras e registrar que no Brasil ainda é preciso “sobrepôr a idéia da biblioteca como o armazenamento ou a organização do saber, para assimilar que, no contexto da modernidade, a biblioteca é, preferencialmente, uma rede de serviços de informação [...]”.

Por fim, foram apresentados os conceitos de serviços de informação, os quais abarcam o “processo de identificar as necessidades de informação de um usuário, facultar-lhe o acesso aos recursos e fornecer-lhe apoio apropriado para satisfação dessas necessidades.” (SOARES apud FERREIRA, 2004, p. 2). Concluindo a revisão da literatura o texto tratou sobre o histórico dos serviços de informação para comunidades (SIC) em bibliotecas públicas, afirmando que eles partiram de um envolvimento instrutivo e de entretenimento e passaram a contemplar também questões de “caráter comunitário, ligadas à necessidade de informação para atividades diárias.” (FIGUEIREDO, 1996, p. 107). Contudo, no Brasil, de acordo com Campello (1998, p. 7), as poucas experiências existentes não foram suficientes para envolver os bibliotecários com o tema e desta forma, eles precisam, urgentemente, ocupar seu espaço antes que outro tipo de instituição o faça.

1.1 PROBLEMA

Para as bibliotecas públicas ou populares cumprirem seu papel elas precisam ocupar seu espaço de instituição que possui funções sociais, educativas, culturais e políticas e isso pode ser feito por intermédio da oferta de serviços de informação à população. Portanto, faz-se necessário perguntar: **quais são as orientações e diretrizes para os serviços de informação para bibliotecas públicas e populares?**

1.2 OBJETIVOS

Este estudo pretende atender ao objetivo geral e aos objetivos específicos elencados a seguir.

1.2.1 Objetivo geral

Caracterizar as orientações gerais para um serviço de informação em bibliotecas públicas ou populares.

1.2.2 Objetivos específicos

1. Identificar os documentos que caracterizam as diretrizes sobre os serviços de informação em bibliotecas públicas ou populares;
2. Identificar as características dos serviços de informação em bibliotecas públicas ou populares; e
3. Propor diretrizes gerais para serviços de informação em bibliotecas públicas ou populares

1.3 JUSTIFICATIVA

O cumprimento dos objetivos desse trabalho contribuirá para a atuação frente a problemática das bibliotecas públicas e populares que ainda não ocuparam seu devido lugar de instituição de excelência que são. Embora nos países desenvolvidos elas já tenham estreitado suas relações com a comunidade, indo até elas e ofertando uma série de serviços de informação, quer no contexto educacional, social, cultural ou mesmo político, no Brasil a proposta de atuar em razão da sua localidade ainda é diminuta e conta com exemplos bastante acanhados.

A ideia inicial era propor diretrizes para a biblioteca popular localizada na região de Brasília denominada Estrutural. No entanto, embora identifica a necessidade por intermédio de entrevistas realizadas com a líder comunitária Abadia, seria indispensável a realização de um estudo dos usuários e não haveria tempo para tanto. Desta forma, a decisão foi por uma proposta de diretrizes gerais, tanto para bibliotecas públicas, como populares, de forma a contribuir com um maior número de instituições.

Por intermédio dos serviços de informação, essas instituições devem sempre se reinventar, de forma a mostrar a sua utilidade, a sua necessidade e os benefícios que pode conceder para toda a comunidade. A visibilidade da biblioteca é ampliada quando os serviços de informação têm vitalidade, dinamismo, são inspiradores, envolventes, alegres, motivadores, sintonizados com o seu público e acima de tudo: úteis!

Infelizmente, são costumeiras as notícias de bibliotecas fechando as portas ou mesmo reduzindo ainda mais os poucos recursos que lhes restam. Enquanto se espera que os seus horários ampliem, a redução tem sido a resposta. No entanto, a consolidação de orientações e diretrizes para os serviços de informação das bibliotecas públicas e populares, embasada em exemplos reais aplicados em unidades similares, poderá favorecer para que a biblioteca pública ou popular passe a possuir uma identidade própria, de acordo com o contexto em que está inserida. Sabemos que a tarefa não é fácil, são muitas frentes a atingir para que alcancemos o caráter democrático devido dessa instituição, mas espera-se que o estudo aqui proposto consiga angariar bons resultados.

2 CONCEITOS GERAIS E REVISÃO DA LITERATURA

Neste capítulo trataremos dos assuntos relacionados à esta pesquisa, com o objetivo de conhecer o que a literatura nos apresenta. Para tanto, discorreremos sobre os temas informação, educação e cidadania e trataremos da relação entre eles. Na sequência, adentraremos no universo das bibliotecas, com destaque para as bibliotecas públicas e populares e seu histórico. Por fim, apresentaremos os conceitos de serviços de informação e falaremos do seu histórico. A intenção é realizar a revisão da literatura do estudo de modo a orientar para o desenvolvimento da metodologia a ser aplicada.

2.1 Informação, Educação e Cidadania

O acesso à informação no âmbito do Brasil é considerado uma garantia constitucional expressa na Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 (CF/88), que é a lei máxima do país. A referida lei enquadra o acesso à informação dentre os direitos e garantias fundamentais e decreta no artigo 5º, parágrafo XIV: “é assegurado a todos o acesso à informação” (BRASIL, 2016, p. 13).

Segundo Barreto (1994, p. 1) a informação é “[...] a adequação de um processo de comunicação que se efetiva entre o emissor e o receptor da mensagem, quando se transforma em conhecimento.” O autor ressalta que é somente na fase da “informação enquanto estruturas significantes” que ela atua como favorável aos indivíduos na sua convivência em sociedade e esclarece: “A informação, quando adequadamente assimilada, produz conhecimento, modifica o estoque mental de informações do indivíduo e traz benefícios ao seu desenvolvimento e ao desenvolvimento da sociedade em que ele vive. ”

Para Suaiden e Oliveira (2016, p. 15) “O sentido da informação é atender a uma necessidade do indivíduo favorecendo seu entendimento e ampliando seu conhecimento sobre determinado assunto.” Os autores ressaltam que “A informação, a priori, deve ser adequada, contextualizada àquele que a necessita e não ao contrário.” Para os autores, a falta de interesse pela busca de informação é derivada da falta de contexto, promovida quando ocorre o inverso do que acabamos de citar, ou seja: “Adequa-se o sujeito à informação”. Os autores esclarecem: “Existe uma relação entre informação e seu consumidor, um processo dinâmico que dá sentido a seu uso de forma interativa.”

A importância da informação é citada por Figueiredo (1996, p. 12), que aponta a Necessidade de Informação (NI) como “vital” para o indivíduo e como “dinâmica por natureza, e assim que alguma é satisfeita, novas NI aparecem.” A autora considera que cada indivíduo é um “sistema complexo e adaptável” e afirma: “Quanto mais informação disponível para um sistema, sobre ele próprio ou sobre o seu meio ambiente, mais confiável ele se torna, e é maior a sua chance de sobrevivência.”

Quanto a educação, temos na Declaração Universal dos Direitos Humanos (DUDH)¹ a seguinte recomendação: “A instrução será orientada no sentido do pleno desenvolvimento da personalidade humana e do fortalecimento do respeito pelos direitos humanos e pelas liberdades fundamentais.” O referido documento assim cita os benefícios relacionados a obtenção do conhecimento: “A instrução promoverá a compreensão, a tolerância e a amizade entre todas as nações e grupos raciais ou

¹ A Declaração Universal dos Direitos Humanos – DUDH é um documento produzido pelas Organização das Nações Unidas (ONU), órgão destinado a fomentar a cooperação entre os países e que tem entre seus focos a promoção dos direitos humanos.

religiosos, e coadjuvará as atividades das Nações Unidas em prol da manutenção da paz.” (DUDH, 2009, p. 14).

Targino (1991, p. 155) nos lembra que a educação vai muito além do repasse de dados evidentes, fato considerado pela autora como um “adestramento”. Para ela a oferta da educação para o cidadão “Prepara-o para o imprevisto, profetiza, projeta. Tudo isso dentro de um processo global de desenvolvimento da capacidade física, intelectual e moral do ser humano, com vistas a sua melhor integração individual e social [...]”.

Nesse contexto de adestramento, Milanesi (1998, p. 39) critica o ensino no Brasil e afirma: “A escola brasileira, com algumas variações, funcionou e ainda funciona dentro de um esquema que leva o aluno à reprodução de discursos.” O autor acrescenta que não é proporcionado ao aluno a opção da imaginação, pois o fato pode resultar em penalidade e reitera sobre o problema das escolas brasileiras: “a reprodução fiel é a garantia do diploma.” Para Milanesi (1998, p. 47), o fundamental seria o aluno ter incertezas, pois “Quando a escola fecha o campo da dúvida, cria barreiras à prática da busca.”

Diante do que acabamos de mencionar, Milanesi (1998, p. 48) faz a seguinte inferência em relação a esse adestramento: “Em oposição a isso, a pesquisa busca a criatividade.” O autor detalha esse processo: “Antes de tudo é preciso definir o que procurar; depois, como procurar. O passo seguinte será a seleção dos dados coletados. E por fim, a combinação desses dados para que seja possível a explicação desejada.”

Passando para o tema cidadania, Dimenstein (1994, p. 20) resume-a como “o direito de viver descentemente” e critica o exercício de cidadania brasileira, considerando-a “de papel”, já “que é garantida nos papéis, mas não existe de verdade.” Ele detalha: “cidadania é o direito de ter uma ideia e poder expressá-la. É poder votar em quem quiser sem constrangimento. É processar um médico que cometa um erro. É devolver um produto estragado e receber o dinheiro de volta. ” Alguns dos fatores apresentados por Dimenstein que demonstram o não cumprimento da cidadania no Brasil são: desemprego, violência, analfabetismo, falta de escola, inflação, migração, desnutrição, mortalidade infantil, trabalho infantil e desrespeito sistemático aos direitos humanos.

Ao tratar do tema cidadania, Carvalho (2012, p. 8 - 9) utiliza a prática de dividi-la em três grupos: Direitos civis, resumidos como “liberdade individual” e os exemplos são: “direitos fundamentais à vida, à liberdade, à propriedade, à igualdade perante a lei.”; Direitos Políticos, resumidos como “ideia de autogoverno” e os exemplos são: “capacidade de fazer demonstrações políticas, de organizar partidos, de votar, de ser votado.”; e Direitos sociais, resumidos como “justiça social” podendo ser traduzido como “participação na riqueza coletiva” e os exemplos são: “direito à educação, ao trabalho, ao salário justo, à saúde, à aposentadoria.”

O autor considera o tema cidadania como “complexo e historicamente definido” e defende que ela “inclui diversas dimensões e que algumas podem estar presentes sem as outras.” Para o autor, existem as seguintes perspectivas nesse contexto: “O cidadão pleno seria aquele que fosse titular dos três direitos. Cidadãos incompletos seriam os que possuíssem apenas alguns direitos. Os que não se beneficiassem de nenhum dos direitos seriam não cidadãos.” (CARVALHO, 2012, p. 9).

Targino (1991, p. 150) pondera que “[...] ser cidadão é ter consciência de seus deveres e acesso a seus direitos” e critica a CF/88 pela ausência de debate em torno do tópico cidadania. A autora reclama: “[...] a Constituição não elucida, não esclarece toda a carta semântica do termo cidadania, nem sequer arrola que

prerrogativas são essas. Em que consiste ser cidadão? Como se constrói, como se manifesta, como se reconhece a cidadania? Há cidadão neste País?”.

Dimenstein (1994, p. 148) usa o exemplo do analfabetismo como falta de cidadania e detalha: “O analfabetismo é um dos sintomas mais antigos da falta de cidadania. Compromete em vários aspectos as liberdades de um indivíduo.” O autor cita o seguinte fato que ocorre no período de eleições: “Para um analfabeto é muito mais difícil avaliar e comparar as propostas dos candidatos, notar suas contradições, informar-se sobre seu passado.” Com base nesse exemplo, o autor pondera que a dificuldade mencionada afeta também o alfabetizado que desconheça o assunto.

Assis (2008, p. 47) cita a sociedade como coautora da falta de cidadania. A autora afirma: “A cidadania deve ter uma função agregadora, inclusive para os mais excluídos, que são indivíduos à luz da lei, com direitos e garantias que devem ser viabilizados pelo poder público e monitorados pela sociedade.” A autora lembra que a CF/88 aborda a igualdade como um mandamento e critica a sociedade brasileira pela promoção da exclusão social: “[...] Já faz tempo que a sociedade repele o doente, o menor infrator, o idoso, o portador de sofrimento mental, o delinquente; e mais, confina-os espacialmente.”

Por fim, Bonin (2008, p. 92) defende que a cidadania vai além do usufruto de direitos e o atendimento aos deveres legais, acrescentando à sua definição: “[...] formas de agir e de ser crítico da sociedade e da cultura.” O autor considera importante potencializar uma consciência crítica e faz a seguinte observação: “[...] não é suficiente alfabetizar: é necessário dar continuidade ao processo educacional. É necessário que o alfabetizado seja estimulado pela leitura e escrita de textos e de outras fontes de comunicação, refletindo sua prática.”

2.1.1 A relação entre informação, educação e cidadania

Os temas informação, educação e cidadania são assuntos que se entrelaçam conforme veremos a seguir. Por exemplo, a CF/88, em seu artigo 205, relaciona a educação à consecução da cidadania: “A educação, direito de todos e dever do Estado e da família, será promovida e incentivada com a colaboração da sociedade, visando ao pleno desenvolvimento da pessoa, seu preparo para o exercício da cidadania e sua qualificação para o trabalho.” BRASIL (2016, p. 123)

Targino (1991) relaciona educação, informação e cidadania, defendendo que a educação implica no acesso à informação como justiça social. A autora pondera: “A informação está contida, assim, no bojo do processo educacional como direito social [...]” Ela menciona que “[...] a informação – é um dos elementos que permite a todos nós ajustarmos-nos ao mundo exterior, de forma legítima e coerente, conquistando o status de cidadãos”.

Targino (1991, p. 156) também associa cidadania com informação. Ela faz a seguinte consideração: “A cidadania se manifesta e se constrói a partir dessa conscientização e da participação política e social dos homens na sociedade, o que pressupõe o acesso a informações variadas e atualizadas [...]”. Assim, a autora conclui: “Não há exercício da cidadania sem informação. Isto porque até para cumprir seus deveres e reivindicar seus direitos, sejam eles civis, políticos ou sociais, o cidadão precisa conhecer e reconhecê-los e isto é informação.” (TARGINO, 1991, p. 155)

Nessa mesma linha, Carvalho (2012, p. 11) destaca a educação popular no contexto da cidadania asseverando o seguinte: “Ela é definida como direito social, mas tem sido historicamente um pré-requisito para a expansão dos outros direitos.” O autor

argumenta: “Foi ela que permitiu às pessoas tomarem conhecimento de seus direitos e se organizarem para lutar por eles. A ausência de uma população educada tem sido sempre um dos principais obstáculos à construção da cidadania civil e política.”

Por fim, Dimenstein (1994, p. 140) sugere o conhecimento como a possibilidade de alcance da cidadania: “Um jeito de quebrar esse círculo tenebroso é a educação. Isto porque uma pessoa instruída pode defender melhor os seus direitos e saber quais são as suas obrigações.” É nesse sentido que as bibliotecas, ao cumprirem o seu papel de prover o acesso à informação como um direito de todos os indivíduos, exercem sua função educativa e contribuem para o exercício da cidadania.

2.2 O UNIVERSO DAS BIBLIOTECAS

As funções de uma biblioteca vão muito além do que a maioria das pessoas pode imaginar. Cunha e Cavalcanti (2008, p. 48), ao definirem “biblioteca”, explica, que elas não se limitam ao tradicional “material manuscrito ou impresso”, ampliando seu sentido para “coleção organizada de registros de informação” e incluem como seus sinônimos os “centros de documentação, serviços de informação, unidades de informação, entre outros”.

Ranganathan (2009, p. 241) ao explicar a quinta lei da biblioteconomia, definida como “a biblioteca é um organismo em crescimento”, faz a seguinte consideração: “Um organismo em crescimento absorve matéria nova, elimina matéria antiga, muda de tamanho e assume novas aparências e formas”. Neste sentido, toda essa movimentação deve ser guiada pelas necessidades apresentadas pelos usuários, requerendo constantes ajustes e exigindo grande versatilidade por parte de seus profissionais. O Autor ainda argumenta: “[...] somente o organismo que se desenvolve é o que sobrevive”. A figura a seguir (Fig. 1) procura ilustrar o que acabamos de mencionar.

Figura 1: Biblioteca: um organismo em crescimento



Fonte: Adaptado de Ranganathan (2009, p. 241)

Quanto ao bibliotecário, que é o mediador entre a informação e o usuário desta, cabe a ele uma vasta lista de atividades a serem desempenhadas, com possibilidade de resultarem em significativas contribuições para o seu público. Cunha e Cavalcanti (2008, p. 53) ressaltam que os bibliotecários estão “a serviço de uma variedade de usuários, desde crianças até cientistas e pesquisadores”. Ainda, embora muitas vezes o bibliotecário seja considerado um profissional exclusivo de uma biblioteca, a realidade é que o seu campo de atuação é amplo e seu perfil é multidisciplinar.

O quadro a seguir (Quadro 1), cuja fonte é a Classificação Brasileira de Ocupações - CBO (BRASIL, 2018), descreve os sinônimos e as atribuições deste profissional, evidenciando a sua já mencionada versatilidade.

Quadro 1 - Sinônimos e atribuições dos bibliotecários

| Sinônimos de Bibliotecário | Atribuições dos Bibliotecários |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Biblioteconomista • Bibliógrafo • Cientista de informação • Consultor de informação • Especialista de informação • Gerente de informação • Gestor de informação | <ul style="list-style-type: none"> • Disponibilizar informação em qualquer suporte • Gerenciar unidades de informação • Gerenciar redes e sistemas de informação • Tratar tecnicamente a informação • Desenvolver recursos informacionais • Disseminar informação, facilitando o acesso ao conhecimento • Desenvolver estudos e pesquisas • Difundir a cultura • Desenvolver ações educativas • Prestar assessoria e consultoria |

Fonte: Adaptado de Classificação Brasileira de Ocupações - CBO (BRASIL, 2018)

A abrangência das atribuições dos bibliotecários também está demonstrada nas Diretrizes Curriculares para o Curso de Biblioteconomia, que aponta como competências e habilidades específicas dos graduados o seguinte:

- Interagir e agregar valor nos processos de geração, transferência e uso da informação, em todo e qualquer ambiente;
- Criticar, investigar, propor, planejar, executar e avaliar recursos e produtos de informação;
- Trabalhar com fontes de informação de qualquer natureza;

- Processar a informação registrada em diferentes tipos de suporte, mediante a aplicação de conhecimentos teóricos e práticos de coleta, processamento, armazenamento e difusão da informação;
- Realizar pesquisas relativas a produtos, processamento, transferência e uso da informação. (BRASIL, 2001).

Resumindo o que mencionamos, apresentamos a figura a seguir (Fig. 2) consolidando o perfil do bibliotecário.

Figura 2: Perfil do Bibliotecário



Fonte: Elaborado pela autora.

E quanto aos serviços bibliotecários, além da variedade já evidenciada acima, cabe salientar a sua complexidade, que é ampliada pelo fato dos mesmos não poderem seguir uma padronização a ser utilizada por todas as bibliotecas, já que devem ser idealizados para o atendimento de questões específicas conforme o perfil de seus usuários. Desta forma, mesmo comparando serviços bibliotecários com nomenclaturas idênticas, podemos encontrar características diferenciadas, até mesmo entre instituições da mesma rede.

Diante do exposto, temos como proposição que a biblioteca é um lugar idealizado para atender necessidades de informações diversas, que deve estar em constante adaptação em prol dos seus usuários e que se faz necessária a oferta de

serviços eficazes, efetivos e eficientes, ou seja, úteis, vantajosos, estáveis e adequados ao seu público e é preciso usar de muita criatividade nesta área.

2.2.1. Bibliotecas Públicas e Populares

Diversos são os tipos de bibliotecas, mas para este trabalho trataremos das bibliotecas públicas e populares, cujas definições possuem uma grande aproximação, assemelhando-se em relação as características e as funções, mas diferenciando-se em relação a forma de financiamento, por exemplo. Outro termo utilizado nesse estudo será: “biblioteca comunitária”, considerada sinônimo de biblioteca popular, sendo que entre os dois termos optaremos pelo segundo e deixaremos o termo “biblioteca comunitária” para os casos das citações dos autores.

Cunha e Cavalcanti (2008, p. 49) mencionam: “biblioteca comunitária: Biblioteca pública criada e mantida por iniciativa da comunidade, sem intervenção do poder público.”Castrillón (2014, p. 13) corrobora com os autores ao descrever a biblioteca popular sem mencionar a responsabilidade financeira dos governantes. A autora afirma: “criadas e sustentadas pelos habitantes de uma comunidade”. Cabe ressaltar que o respectivo financiamento pode até ser obtido pelas bibliotecas populares por intermédio de participação em fundos de incentivos públicos, mas em regra elas não farão parte da estrutura administrativa do governo, como ocorre no caso das públicas. Segundo Nakaro (2019, p. 66), o surgimento das bibliotecas populares decorre de problemas sociais: “As bibliotecas comunitárias no Brasil nascem diretamente relacionadas à distribuição desigual dos equipamentos culturais e à ausência do Estado no tratamento das políticas do livro, leitura e bibliotecas.”

Para Nakaro (2019, p. 66), no caso da biblioteca popular, é a defesa da democracia que move a população para a criação dessas instituições: “Indivíduos e grupos comunitários de áreas periféricas e rurais privadas de bibliotecas públicas e escolares, apoiados ou não por instituições, escolheram a defesa da democratização do acesso à leitura e à escrita como suas causas.” A autora enfatiza que a sua criação retrata uma grande determinação dos moradores da localidade e afirma: “É princípio fundante da biblioteca comunitária a articulação com a comunidade, com ‘as forças’ do território em que está inserida.”

Quanto às bibliotecas públicas, as Diretrizes da IFLA sobre os serviços da biblioteca pública, documento promovido pela Federação Internacional de Associações

de Bibliotecas e Instituições (IFLA), que é o principal organismo internacional que representa os interesses da biblioteca e serviços de informação e seus usuários, define seus objetivos como “ir ao encontro das necessidades individuais ou coletivas, no domínio da educação, informação e desenvolvimento pessoal, e também de recreação e lazer.” (IFLA, 2013, p. 20).

Já o Manifesto da Unesco para a Biblioteca Pública, relançado em 1994 em parceria com a IFLA, aponta a biblioteca pública como “[...] força viva para a educação, a cultura e a informação, e como agente essencial para a promoção da paz e do bem-estar espiritual nas mentes dos homens e das mulheres.” (IFLA, 1994, p. 1). O Manifesto assim descreve a biblioteca pública: “- porta de acesso local ao conhecimento - fornece as condições básicas para uma aprendizagem contínua, para uma tomada de decisão independente e para o desenvolvimento cultural dos indivíduos e dos grupos sociais.” (IFLA, 1994, p. 1)

Suaiden (1995, p. 20) vai tratar da importância da biblioteca pública pormenorizando que ela “[...] deve constituir-se, cada vez mais, em um centro-convergente das aspirações comunitárias [...]”. O Autor exemplifica: “[...] se há na comunidade um número razoável de mulheres que costumam para sobreviver, a biblioteca pública deve divulgar obras sobre corte e costura, e contribuir assim para melhorar suas atividades.”

Nesse contexto, Suaiden (1995, p. 12) ressalta a inevitabilidade de se conhecer a comunidade: “[...] os estudos sobre comunidade, o trabalho com as lideranças comunitárias e o diagnóstico aplicado às necessidades de informação são instrumentos fundamentais [...]”. Sobre o fato, o autor assinala: “É uma mudança radical no velho hábito dela ser imposta à comunidade.”

Por sua vez, o manual Biblioteca Pública: princípios e diretrizes, viabilizado pela Biblioteca Nacional (BN) e cuja origem decorreu das demandas do IV Encontro do Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas em 1994, também orienta que a instituição deve contribuir para a interação dos indivíduos na sua comunidade: “[...] uma biblioteca pública deve constituir-se em um ambiente realmente público, de convivência agradável, onde as pessoas possam se encontrar para conversar, trocar ideias, discutir problemas, auto instruir-se e participar de atividades culturais e de lazer. ” (BRASIL, 2010, p. 18).

O texto aponta os seguintes itens como características de uma biblioteca pública:

- 1) destinar-se a toda coletividade, ao contrário de outras que têm funções mais específicas;
- 2) possuir todo tipo de material (sem restrições de assuntos ou de materiais);
- 3) ser subvencionada pelo poder público (federal, estadual ou municipal). Ela difere da biblioteca comunitária/popular, que surge da comunidade e é por ela gerida, sendo o atendimento feito, geralmente, por voluntários. (BRASIL, 2010, p. 18)

Diante do exposto podemos inferir que a principal condição para que as bibliotecas públicas e populares se tornem instituições de excelência é o caráter democrático. Targino (1991, p. 158) acrescenta que a biblioteca pública, dentre os diversos tipos de bibliotecas, é a mais propícia ao desenvolvimento da cidadania devido a sua perspectiva. A autora pondera: “Então, ainda que a democratização da informação deva ser exercida, continua e ininterruptamente, em qualquer biblioteca ou centro de documentação, é na biblioteca pública que ela assume maior dimensão, como instrumento de estímulo à construção da cidadania.”

Para atender o seu caráter democrático, o manual Biblioteca Pública: princípios e diretrizes recomenda que a biblioteca pública se preocupe em diversificar o seu acervo, compreendendo: “[...] todos os gêneros de obras que sejam do interesse da comunidade a que pertence, bem como literatura em geral, além de informações básicas sobre a organização do governo, serviços públicos em geral e publicações oficiais.” BRASIL (2010, p. 18)

Complementando o que foi exposto, Figueiredo (1996, p. 113) acrescenta que para se tornar expressiva para a comunidade, as bibliotecas públicas e populares devem trabalhar em rede: “[...] tomar conhecimento dos serviços que já existem na comunidade e fornecidos por agências gerais ou especializadas de informação.” A autora explica que a instituição deve atuar como parceira, direcionando os usuários para os estabelecimentos competentes: “O papel da biblioteca pública é, assim, essencialmente o de complementar e coordenar os serviços locais, não o de competir com eles.” Ou seja, a biblioteca não extrapola suas competências, ela atua em sinergia com essa rede, sempre em prol de beneficiar a comunidade para que encontre e utilize a informação que lhe seja primordial e efetiva.

Outro ponto de destaque nessa nossa abordagem é a desmistificação das fronteiras do trabalho do bibliotecário, tema tratado nas Diretrizes da IFLA para bibliotecas públicas. O documento reforça a importância de o foco estar nos serviços necessários aos usuários, independentemente de eles exigirem deslocamentos além da

biblioteca. As diretrizes sugerem: “Porém haverá circunstâncias em que será mais eficaz a sua prestação para lá das paredes da biblioteca. [...] o planejamento do desenvolvimento da biblioteca deve fazer-se a partir do ponto de vista dos serviços, e não do edifício [...]” (IFLA, 2013, p. 20).

Campello (1998, p. 2) nos lembra da importância de a comunidade ter participação ativa: “[...] o atendimento à clientela deve ser feito de maneira a integrá-la no processo, transformando o usuário no sujeito da ação.” A autora também enfatiza a necessidade de acrescentar aos procedimentos “a dimensão da oralidade”, fato que refletirá na definição das fontes de informação e é considerado um marco na transição da biblioteca que abandona o “modelo de atendimento da biblioteca tradicional.” Campello ainda destaca a importância de a atuação ser em duas direções: tanto atender as necessidades que surgem, como promover o conhecimento por intermédio de debates dos assuntos bases que envolvem seus direitos e deveres.

O Manifesto da Unesco para a Biblioteca Pública comenta que os materiais devem contemplar várias linhas do tempo: “As coleções devem refletir as tendências actuais e a evolução da sociedade, bem como a memória da humanidade e o produto da sua imaginação.” O Manifesto reforça o fator democrático dessas instituições enfatizando que para a biblioteca pública alcançar uma posição de instituição igualitária, ela deve pensar nos usuários de forma abrangente: “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.” (IFLA, 1994, p. 1).

Milanesi (1998, p. 74) destaca a amplitude dessa instituição: “Uma biblioteca está aberta não apenas para emprestar livros para aqueles que não dispõem de recursos para adquiri-los, mas para abrir ao infinito as possibilidades de acesso à informação.” Ele elucida: “O acesso livre à informação é um exercício de liberdade que se desdobra infinitamente. No conhecimento não há nada definitivo, nem o professor e nem os livros. Tudo estará para ser reescrito constantemente.” (MILANESI, 1998, p. 53).

Campello (1998, p. 1) corrobora com o que já mencionamos e apresenta o termo “informações utilitárias”, expressão também citada na literatura como “informação para a sobrevivência” e que é traduzida como: “informações de ordem prática”. A autora ressalta que a biblioteca pública ou popular deve atuar nesse contexto e explica que se trata de informações “que auxiliam na solução de problemas que normalmente aparecem no cotidiano das pessoas, desde os mais simples até os mais complexos,

abrangendo, por exemplo, assuntos ligados à educação, emprego, direitos humanos, saúde, segurança pública e outros.”

Almeida Júnior (2013, p. 76) ressalta que as “informações utilitárias” devem ser um grande diferencial para atuação das bibliotecas públicas e explica: “[...] a informação utilitária exige a quebra de concepções até então hegemonicamente existentes nas bibliotecas públicas. O livro passa a ser considerado suporte informacional de fato e o usuário não precisa, necessariamente, ser alfabetizado para fazer uso da biblioteca.”

Targino (1991, p. 158) defende que a “informação utilitária” deve predominar nas bibliotecas públicas e populares que desejam atrair seu público, que pretendem ser inovadoras e promotoras da inclusão social, e cita: “[...] independentemente da terminologia utilizada (biblioteca popular, biblioteca ação-cultural, biblioteca verdadeiramente pública...), implantemos, na condição de serviço regular e prioritário, a informação utilitária.” A autora aconselha: “Coloquemos à disposição dos cidadãos, qualquer que seja sua escolaridade, informações que lhes propiciem ir à luta, em busca de seus direitos e compreensão de seus deveres, para uma contribuição efetiva ao desenvolvimento de sua comunidade.”

Por fim, Milanesi (1998, p. 98) descreve o ambiente de uma biblioteca pública ou popular: “Dentro de uma biblioteca o usuário circulará pelo tempo e pelo espaço, aproximando-se de forma mais completa possível do patrimônio cultural da humanidade. E poderá fazer isso movido por um interesse específico ou pelo simples prazer do conhecimento.” Milanesi (1998, p. 97) ainda ressalta: “É impossível pensar biblioteca hoje sem que se considere a liberdade de acesso à informação como um direito humano. E ainda: que essa liberdade seja uma das condições básicas para o exercício do pensamento criador.”

Constatamos assim, de acordo com as citações dos autores: Suaiden, Targino, Figueiredo, Campello, Milanesi e Almeida Júnior, que a biblioteca é um instrumento para operacionalizar o direito à informação, suportar a educação e o exercício da cidadania. No caso das bibliotecas públicas, esse fato se concretiza em forma de serviço público. No caso das bibliotecas populares deriva de uma articulação da própria comunidade. Mas em ambos os casos, essa conjuntura se dá por intermédio de serviços de informação.

2.2.2. Fatos históricos internacionais relacionados às Bibliotecas Públicas ou Populares

Segundo Araújo (2002, p. 15), a criação das bibliotecas públicas decorreu de três momentos distintos: a princípio, a biblioteca tinha a função primordial de guarda e preservação nas “sociedades antigas e medievais”, evoluindo para a formulação de conceitos de biblioteca pública, que abarcaria a ideia da “biblioteca para uso de todos os cidadãos” e somente depois de um longo intervalo chegou-se a efetiva aplicação dessa ideia, com o surgimento das bibliotecas públicas como instituições.

A autora também pontua o seguinte histórico relacionado às bibliotecas públicas: primeiramente, tem-se o início da democratização das escolas, momento que as bibliotecas públicas ainda são patrocinadas por alguns monarcas e abastados, entidades de cunho religioso ou educacional; na sequência ocorre a absorção das bibliotecas públicas pelas escolas, cujo foco era a alfabetização. Araújo (2002, p. 11) detalha que o fato retro mencionado ocorreu na Inglaterra e esse apoio das bibliotecas à educação se deu pela necessidade de qualificação de mão de obra demandada pelos patrões, no contexto da revolução industrial. Também nesse período, na Inglaterra e nos Estados Unidos da América (EUA), essas instituições passam a contar com investimentos estabelecidos legalmente. A referida escritora ainda relata os seguintes fatos em torno da ideia de biblioteca pública:

A origem do conceito de biblioteca pública deu-se na confluência do humanismo renascentista, da invenção da imprensa (esta permitiu a reprodução em larga escala dos produtos intelectuais da época) e da reforma protestante (os ideólogos da reforma pleiteavam uma educação para todos, o que veio a aumentar consideravelmente o número de alfabetizados, nos países onde esta se estabeleceu). ARAÚJO, 2002, p. 15.

Almeida Júnior (1993, p. 116) aponta o ano de 1850 como o advento da biblioteca e esclarece: “Seria essa a data do nascimento mundial da biblioteca pública, dentro dos moldes como é entendida hoje, ou seja, uma instituição mantida quase que integralmente pelo Estado e voltada para o atendimento, sem distinção, de toda a população.”

Nogueira (apud ARAÚJO, 2002, p. 11) cita que os operários reivindicavam por mais conhecimento, mas destaca que a biblioteca pública, que deveria estar a serviço do cidadão, manteve suas diretrizes estabelecidas pela classe dominante. Ele afirma: “Contudo a proposta da biblioteca pública, enquanto resposta aos anseios da classe trabalhadora, é registrada pelo Estado, que impõe a forma e o conteúdo a serem

adotados por esta instituição, nos limites da relação pressão social/interesse da burguesia.”

Mueller (1984, p. 9) valida essa ideia de que quem ditou as regras para essas instituições foi o Estado e afirma: “Esperava-se que as bibliotecas contribuíssem de maneira significativa para a ordem social e o progresso nacional, e, essencialmente nos Estados Unidos, para a manutenção da democracia.” A autora informa que haviam perspectivas diferentes entre Inglaterra e EUA, as quais derivaram de duas visões a respeito das bibliotecas públicas, surgidas no final do século XIX: na Inglaterra Stanley Jevons defendia uma “visão utilitária” e nos EUA Melvil Dewey sustentava uma “visão democrática”. No entanto, embora aparentemente distintas, ambas visões estavam a serviço do Estado, cujas ações deveriam ser controladas com objetivo de manter “os valores sociais vigentes”.

Mueller (1984, p. 10) explica que no entendimento de Jevons, o Estado deveria investir financeiramente nas bibliotecas públicas pelo seu potencial “civilizatório” e suscetível de “manter a ordem pública”. Embora essa ideia não fosse aceita por todos, pois havia os que a consideravam perigosa pela probabilidade de desviar a atenção dos trabalhadores em relação as suas atividades, Jevons acreditava na biblioteca pública como “o meio mais econômico de se tentar manter <<homens exaustos e sem dinheiro entretidos em prazeres inocentes>>, e, portanto, fora das prisões, tribunais e asilos. ” Essa ideia estava fundamentada na premissa de que já estavam disponíveis materiais fúteis e o combate a isso seria a oferta de “suprimento grátis <<... de (literatura) pura e inofensiva, muitas vezes de excelente valor moral e intelectual>>”

Em relação às ideias de Dewey, Mueller (1984, p. 12) nos conta que ele também defendia aportes do Estado para as bibliotecas públicas. Nas palavras de Dewey, as bibliotecas precisavam ser “...uma força educacional agressiva na comunidade>>”. No entanto, a autora ressalta que embora Dewey apresentasse a ideia de “fé na educação como base fundamental para a democracia” e que era taxativo em defender o acesso irrestrito inclusive para “estrangeiro”, “o atrasado”, “para a mulher, para o surdo, o mudo e o cego, para os defeituosos e os delinquentes”, o fundamento implícito era o mesmo de Jevons, o “espírito de autoajuda”. A autora detalha: “A tarefa de <<excluir o pernicioso>>, a <<filtragem>>” era considerada por Dewey a principal responsabilidade do bibliotecário, que estaria então trabalhando para o bem do indivíduo e do Estado.

Briquet de Lemos, ao escrever o prefácio do livro de Suaiden (1995, p. 8), relata que nos países desenvolvidos houve um grande movimento de reavaliação “das estruturas sociais e de instituições seculares”. Esse contexto, pautado “desde a década de 50” [do século XX], abarcou tanto indagações sobre o papel das escolas, como das bibliotecas públicas e teve destaque “nos Estados Unidos, na Inglaterra e em outros países [...]”, que diagnosticaram: “[...] baixo uso das bibliotecas públicas, a indiferença de grandes parcelas da população por esses depósitos de livros, sua permanente identificação com valores e usos da classe média, o privilégio dado à cultura da elite etc.”

Briquet pondera que o referido movimento de reavaliação viria a contribuir para o rompimento da associação estabelecida: biblioteca – livro – leitura e também para alterar o conceito de instituição de “modelos ideais” para instituição em “constante devir”. Briquet descreve essa nova concepção como sendo: “Instituições para o problema, e, também, o sonho e a fantasia. Instituições menos interessadas em colecionar livros e mais preocupadas em reunir pessoas para ajudá-las a serem cada vez mais pessoas humanas.” (SUAIDEN, 1995, p. 9).

Briquet também nos conta que entre todos os questionamentos que afloraram, feitos inclusive pelos próprios bibliotecários, sobreveio o seguinte: “O que fazem as bibliotecas públicas para solucionar problemas comuns, do cotidiano, de pessoas incultas que vivem às voltas com questões práticas e que nada têm a ver com o ideário lírico-sentimental e condoreiro de um século passado? ”. O autor ainda comenta, com base num volume comemorativo do centenário da Library Association de 1976, que enquanto nos centros das cidades advinha o conceito de “centro cultural”, apontado como “bastante elitista”, as periferias demandavam um “centro de informação comunitária, com espaço para reuniões e um ‘mercado’, para troca de informações” (SUAIDEN, 1995, p. 8).

Por fim, em resumo sobre a evolução das bibliotecas públicas no contexto internacional, Suaiden (1995) ressalta: “Nos países desenvolvidos, a biblioteca pública é quase essencialmente uma instituição de prestação de serviços à comunidade [...]”. No entanto, o autor não acredita que o mesmo ocorra em relação aos países em desenvolvimento e apregoa: “com poucas exceções, não se pode afirmar que a biblioteca pública tenha realmente realizado um trabalho eficaz em prol da comunidade.”

2.2.3 Fatos históricos Brasileiros relacionados às Bibliotecas Públicas ou Populares

A literatura nos aponta que a primeira biblioteca pública fundada no país, título que compete a Biblioteca Pública da Bahia, foi criada em 1811. Ela também foi a primeira biblioteca pública da América Latina. Outras bibliotecas antecederam a esta, mas não tiveram este título porque ou não eram brasileiras, como é o caso da Biblioteca Real do Rio de Janeiro, que teve sua fundação em Portugal, tendo sido apenas removida; ou não eram públicas, como são os casos das bibliotecas particulares e das bibliotecas dos Jesuítas, estabelecidas nos Colégios da Companhia de Jesus e que levam o título de primeira biblioteca brasileira.

Suaiden (1995, p. 25) descreve que a Biblioteca Pública da Bahia foi proposta para ser mantida por seus membros, por intermédio de contribuições financeiras, acrescida de doações ou empréstimos de livros dos próprios usuários. O autor complementa que o projeto da referida biblioteca citava como sua finalidade: “promover a instrução do povo”; que para sua sede a proposta era algo “dentro da cidade [...] e não muito próximo aos lugares mais frequentados”; e quanto aos funcionários, além de um currículo exigente para o bibliotecário, requerendo o “conhecimento das línguas, principalmente Latim, Francês e Inglês”, previu-se um servente e um porteiro que soubessem “ler, escrever e contar”.

A referida biblioteca, que em sua essência era uma biblioteca popular, já que passou a existir por iniciativa de indivíduos, teve a ideia encabeçada por Pedro Gomes Ferrão de Castelo Branco. Sobre este fato temos o seguinte relato de Fonseca (1979, p. 24) apud Araújo (2002, p. 17): “[...] Pedro Gomes Ferrão Castello Branco tinha noção muito clara e exata do objetivo das bibliotecas, que ele assim define: remover o primeiro e maior obstáculo que se oferece à instrução pública, a qual consiste na falta de livros e notícias de estado das artes e das ciências na Europa.”

Pelo que expomos, evidencia-se que os frequentadores da referida biblioteca eram pessoas que dispunham de suas próprias bibliotecas e tinham o hábito de adquirirem livros estrangeiros, provavelmente em suas costumeiras viagens. Devido a esse cenário, se exigia do bibliotecário o domínio de diversas línguas estrangeiras e mesmo dos porteiros e serventes a premissa do letramento. Logo, todos esses fatores estavam na contramão da população, pois de acordo com Araújo (2002, p. 18), na ocasião a população era composta por um índice altíssimo de analfabetismo.

Constatamos assim, que apesar de ser louvável que um grupo de intelectuais se envolva e se dedique para promover a criação da primeira biblioteca, ela

não estava adaptada ao contexto e as necessidades da população. Araújo (2002, p. 18), faz o seguinte comentário sobre este cenário: “Assim, a biblioteca pública brasileira, durante o período colonial e imperial, pode ser considerada como uma instituição elitista e alheia às necessidades educacionais e informacionais da maior parte da população” (ARAÚJO, 2002, p. 18)

Sobre esse contexto Suaiden (1995, p. 10) faz a seguinte crítica: “O tratamento elitista que sempre priorizou o serviço da biblioteca pública, ao atender exclusivamente os habitantes do centro da cidade, deve dar lugar para o atendimento, ou a palavra, aos chamados “não-públicos” que são as populações suburbanas ou rurais [...]. ” O referido autor defende a ideia de que a biblioteca pública deve priorizar o atendimento à periferia, pelo seu grande quantitativo de habitantes e por estes carecerem de todo tipo de informações que pudessem lhes amparar em seus direitos e deveres. Ele acredita, que se assim o fizessem, de forma democrática, os poderes públicos prestariam “uma grande contribuição social”, já que a falta de conhecimento é fator impeditivo para se atuar na vida coletiva.

Dando sequência ao histórico brasileiro, de acordo com Suaiden (1995, p. 26), em 1829 ocorreu a criação da Biblioteca Pública do Estado do Maranhão, tendo sido disponibilizada ao público apenas em 1831. E na continuação, de forma morosa, tivemos a fundação de outras 20 bibliotecas públicas estaduais, tendo transcorrido mais de 150 anos para tanto, sendo que, quase a totalidade dessas bibliotecas passaram décadas sem sedes próprias, sofrendo com constantes transferências de locais

Ainda sobre a ausência de sedes das bibliotecas públicas e estaduais, Suaiden (1995, p. 28) relata que a Biblioteca Pública Governador Menezes Pimentel, do Ceará, criada em 1867, mudou-se por seis vezes até ter seu respectivo estabelecimento, fato que só ocorreu em 1975, ou seja, após 108 anos de sua existência. Nas palavras do autor temos: Muita só na década de 1970 construíram um edifício apropriado ao funcionamento dos serviços [...].”

Brighenthi (apud ARAÚJO, 2002, p. 12) corrobora com esse depoimento apontando o acanhado envolvimento governamental na criação das bibliotecas públicas brasileiras: “As bibliotecas públicas, até o primeiro quartel do século XX, foram criadas muito mais pelas circunstâncias do que pela iniciativa direta dos governos”.

Não obstante, a ausência de aportes financeiros para a manutenção das bibliotecas públicas era uma constante e refletia em problemas de diversas ordens, que por sua vez favoreciam a baixa frequência da população. As lastimáveis condições das

bibliotecas públicas brasileiras da ocasião são validadas na seguinte narrativa de Moraes (apud ARAÚJO, 2002, p. 12): “Relegadas em prédios velhos, em salas escuras de secretarias, sem verba, sem pessoal, muitas delas não conseguiram sequer preservar o seu acervo. Os bichos os devoraram sossegadamente, sob as vistas de bibliotecários desanimados.”

O estado da arte dessas instituições é descrito por Araújo (2002, p. 21) e em resumo temos as seguintes situações: patrocínio particular por parte de algumas pessoas; apoio de alguns professores, desejosos do amparo pedagógico da biblioteca; correlação de suas atribuições como fonte de entretenimento; analogia as suas atribuições como esteio aos bons costumes, traduzido em “progresso moral” da população; restrições de empréstimo para uso externo; restrições do acesso aos materiais; restrições dos horários; falta de hábito em frequentá-las; desconhecimento da população sobre seus objetivos e grande parte do acervo de cultura alheia.

Este último item foi um problema apresentado também por Gomes (apud SUAIDEN, 1995, p. 24), que é identificado na primeira república, tendo atingido a sociedade brasileira como um todo, refletiu na atuação das bibliotecas brasileiras e diz respeito a grande influência de países estrangeiros, resultante não só de nossa condição de país colonizado por Portugal, mas também pelo hábito de priorizarmos a importação de ideias estrangeiras. Na avaliação da autora, os exemplos importados não surtiram efeito pela incompatibilidade da condição existente no Brasil e pondera: “Assim, as bibliotecas, instaladas de 1890 a 1930, foram o resultado de obstinados esforços isolados de alguns elementos, bem-intencionados, mas sem recursos de toda ordem, para levar avante a ideia transplantada de biblioteca. ”

Sobre o termo “ideia transplantada” Araújo (2002, p. 22) faz a seguinte ponderação: “A denominação de pública, proveniente de sua origem europeia e que anunciava sua função de atender a toda comunidade, é transformada no Brasil na noção de uma instituição ligada ao poder público, ao Estado.” Neste sentido, a autora nos aponta resultados, tais como: bibliotecas públicas com viés de instituições governamentais; profissionais que por serem servidores do governo evitavam fazer exigências ao Estado, seu Patrão;

Por esse pequeno histórico fica perceptível que a atuação das bibliotecas públicas se manteve entre quatro paredes e de forma precária e a expansão dos seus serviços de informação para atender à comunidade não poderia ter logrado êxito com facilidade. Araújo (2002, p. 18) considera que essa oferta acanhada, no período da

república velha (1880/1930), tenha relação direta não só com a existência do analfabetismo, mas com o desinteresse do Estado em eliminar essa condição e esclarece: “o alto índice de analfabetismo do país representava ausência de leitores, o que prejudicava o esforço para aumentar o número de bibliotecas públicas.”. A autora ainda cita a “ausência de políticas educacionais que buscassem, efetivamente, a diminuição ou erradicação do analfabetismo” como item desfavorável para mudanças do cenário existente.

Além disso, citamos outros dois fatores negativos nessa questão: um é a falta de editoras no Brasil, conforme declara Gomes (apud ARAÚJO, 2002, p. 23): “[...] as oficinas gráficas eram tipografias organizadas para impressos em geral e não para um ramo industrial pesado, como é a indústria do livro, dentro das artes gráficas. [...] A atividade editorial, em termos nacionais, tem início após a revolução de 1930.”; O outro fator é o inibido envolvimento dos bibliotecários que, por exemplo, levaram décadas para assumirem a direção de uma biblioteca. Suaiden (1995, p. 28) comenta que “Mesmo no século XX, apenas alguns prédios de bibliotecas públicas foram construídos com assessoramento de bibliotecários.” Sobre esta circunstância Araújo (2002, p. 67) avalia como insignificante a cobrança dos bibliotecários ao Estado, em relação as providências para melhorias das condições das bibliotecas e faz a seguinte consideração: “Esta categoria profissional acredita, espera, e até deseja sinceramente que a situação mude, mas não consegue se comprometer politicamente com a questão.”

Já em 1937 surge uma iniciativa que, no papel, estava traduzida como o aporte necessário para impulsionar as bibliotecas públicas brasileiras na direção do seu verdadeiro ideal: “estar a serviço de todos os cidadãos”. Trata-se da criação do Instituto Nacional do Livro (INL), assim descrito por Cunha e Cavalcanti (2008, p. 207): “entidade federal, criada em 1937, para estimular a produção, o aprimoramento do livro e a melhoria dos serviços bibliotecários. Extinto em 12/4/1990.”

Segundo Araújo (2002, p. 65) “[...] o I.N.L. dedicou-se integralmente à questão do livro e as bibliotecas públicas se transformaram em uma questão circunstancial.” A autora ainda acrescenta que ao se tornar o mandatário do livro, o I.N.L. dedicou-se a todas as suas fases, desde o momento da sua editoração, se envolvendo na sua comercialização e tratando das questões relacionadas a sua distribuição. Por outro lado, em relação as bibliotecas públicas, a inferência da autora revela uma situação de descaso, conforme o seguinte relato:

O resultado de tal política é uma situação em que as inúmeras bibliotecas públicas criadas têm uma utilidade limitada ou quase nula; servem a um público restrito e o fazem de forma anacrônica, pois os acervos, as instalações, os mobiliários e os funcionários são precários (ARAÚJO, 2002, p. 65).

Para explicar esse descompasso do INL para com as bibliotecas públicas, cujos objetivos descritos vão numa direção e sua atuação em outra, Araújo (2002, p. 20) aponta o contexto político autoritário governamental característico deste período, qual seja: o Estado Novo. A autora afirma: “Nesse contexto estatal autoritário, a sociedade é vista como a destinatária das ações do governo, das quais é convocada a participar, mas não é reconhecida como a fonte e justificativa para a implementação das mesmas.”

Sobre os dias atuais, Targino (1991, p. 156) defende que a biblioteconomia precisa reinventar-se. A autora acredita que é preciso “resgatar a função social da biblioteca”. A sugestão dela é: “desprender-se de suas tendências fortemente tecnicistas” o que não impede “a otimização dos sistemas informacionais”. A autora aconselha aos bibliotecários: “[...] agir como catalizador e difusor do conhecimento dentro da comunidade, advindo daí seu potencial político como autor de mudanças sociais.” Targino (1991, p. 157) justifica: “A informação, então, além do seu aspecto democratizante, exerce papel educativo que concorre para mudanças de significação social e cultural.”

Segundo Almeida Junior (1993, p. 116), a maioria dessas instituições ainda trabalha de forma tradicional, assim definida: “[...] o modelo tradicional prioriza o livro, enquanto suporte; elege o alfabetismo como seu único usuário e impede que a biblioteca saia de si mesma e interaja com a sociedade.”

A sugestão de Figueiredo (1996, p. 108) é de que a biblioteca pública deve ampliar seu atendimento: “[...] passaria a servir não apenas àqueles indivíduos alfabetizados da classe média e estudantes que procuram a biblioteca, mas sim a nossa grande massa de desvalidos, desfavorecidos e oprimidos que não têm conhecimento ainda do que seja uma biblioteca [...].”

Assim, é nesse contexto que Targino (1991, p. 156) sugere: “Urge sobrepor a idéia da biblioteca como o armazenamento ou a organização do saber, para assimilar que, no contexto da modernidade, a biblioteca é, preferencialmente, uma rede de serviços de informação, um centro organizado de informações, e não mais a coleção estática impressos e/ou audiovisuais.”

2.3. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO

O serviço de informação também é conhecido como serviço de referência, mas para este estudo utilizaremos a primeira nomenclatura. Sobre o seu marco inicial, Cunha e Cavalcanti (2008) citam que deu-se em 1876 com o primeiro artigo de Samuel Swett Green, que continha a sugestão das seguintes funções para o setor: “instruir o usuário sobre como utilizar a biblioteca, responder às suas perguntas, ajudá-los a selecionar os recursos da biblioteca, promover a biblioteca na comunidade.” Para o autor, embora o serviço de referência englobe múltiplas tarefas, existe um propósito único, que é: “encontrar a informação requerida por um usuário. ”

Kenneth Whitaker (apud GROGAN, 1995, p. 8) descreve a finalidade do serviço de informação como sendo: “permitir que as informações fluam eficientemente entre as fontes de informação e quem precisa de informações”. O autor acredita que a obtenção dessa fluidez entre acervo e usuário é decorrente do papel do bibliotecário e afirma: “sem que o bibliotecário aproxime a fonte do usuário, esse fluxo jamais existirá ou só existirá de modo ineficiente”.

Hutchins (1973, p. 4) também defende que o serviço de informação deve contar com o apoio humano e afirma: “O trabalho de referência inclui a assistência direta e pessoal dentro da biblioteca a pessoas que buscam informações para qualquer finalidade, e também as diversas atividades biblioteconômicas destinadas a tornar a informação tão acessível quanto seja possível.”

Soares (apud FERREIRA, 2004, p. 2) refere-se ao serviço como sendo um “[...] processo de identificar as necessidades de informação de um usuário, facultar-lhe o acesso aos recursos e fornecer-lhe apoio apropriado para satisfação dessas necessidades.” Diante do exposto, identificamos, dentro do serviço de informação, a figura do bibliotecário como um especialista em buscas, que procura entender as necessidades informacionais dos seus usuários e dedica-se a saná-las.

Assim, no contexto apresentado, os serviços de informação foram criados para serem implementados em qualquer tipo de biblioteca e comumente limitavam-se ao âmbito das paredes das bibliotecas. Contudo, no que se refere às bibliotecas públicas ou populares, houve uma evolução desses serviços, dando origem aos Serviços de Informação para Comunidades (SIC) conforme histórico a seguir.

O importante a se destacar é que os serviços de informação devem primar por satisfazerem as necessidades de informação existentes no âmbito da biblioteca,

independentemente se as demandas chegam até biblioteca ou não. Ou seja, é por intermédio dos serviços de informação que a equipe da biblioteca fará a mediação entre todo o acervo da biblioteca e quem dela necessite.

2.3.1 Histórico dos Serviços de informação para Comunidades (SIC) em Bibliotecas públicas

Um grande passo para o surgimento dos serviços de informação para a comunidade (SIC) em bibliotecas públicas é apontado por Mueller (1984, p. 13), que nos apresenta um artigo de 1906, do americano Jonh Cotton Dana, sugerindo que as bibliotecas públicas sejam também uma “força cultural atuante em sua comunidade”. A autora transcreve o seguinte trecho do referido artigo, que propõe que essas instituições evoluam: “[...] acredito que bibliotecas sejam também para outros objetivos... que deveriam atuar como incentivos e estimulantes... que deveriam ser um estimulante mental da comunidade; deveriam ajudar a transformar o velho em novo; o estranho em tolerável; o novo em questionável, e tornar todas as coisas maravilhosas. ”

Suaiden (1995, p. 20) menciona o surgimento dos SIC afirmando que em 1917 as bibliotecas públicas dos EUA já tinham “assumido um papel de grande importância” e cita como exemplo essa notícia da época: “Estudos recentes indicam que o migrante que utilizou da Biblioteca Pública de Nova York teve melhores condições para se adaptar à vida na grande cidade.” O autor ressalta que para obter esse sucesso, a biblioteca precisou estudar a vida do migrante, entender suas dificuldades e estabelecer como poderia contribuir. Os passos dessa estratégia foram assim redigidos pelo autor: “diagnosticar as necessidades do migrante, correlacionar os problemas e planejar uma estrutura adequada e útil ao migrante”.

Figueiredo (1996, p. 107), ao abordar os fatos históricos relacionados ao surgimento do Serviço de Informação para Comunidades (SIC), faz um resumo com base nos estudos de Mueller, afirmando que os SIC partiram de um envolvimento instrutivo e de entretenimento e passaram a contemplar também questões “de caráter comunitário, ligadas à necessidade de informação para atividades diárias”. A autora ainda destaca que no contexto da Inglaterra, esse rumo pautou-se pela guerra, “[...] com a finalidade de aliviar o infortúnio, através do fornecimento de aconselhamento e informação gratuita, confidencial, imparcial e independente, sobre qualquer assunto [...]”.

O Citizens Advice Bureau (CAB), ou Escritório para Aconselhamento dos Cidadãos, foi criado em 1939 para auxiliar as pessoas com problemas pessoais e sociais originados do estado de guerra que envolvia o país. (FIGUEIREDO, 1996, p.107)

Suaiden (1995, p. 69) esclarece que os CAB não estavam inseridos nas bibliotecas públicas inglesas, mas sim em escritórios específicos que davam apoio às demandas dos cidadãos. No entanto, o autor explica que foi com base neles que os EUA implementaram os SIC ofertados por suas bibliotecas públicas e na sequência a própria Inglaterra e outros países também passaram a disponibilizá-lo dentro destas instituições. Ele cita: “Este trabalho informativo foi logo estendido às bibliotecas na Inglaterra, Canadá, Austrália e aos países escandinavos.”

Nos Estados Unidos, Figueiredo (1996) conta que os serviços de informação se ampliaram nessa nova direção, levando informação para a comunidade, por volta dos anos 1960, período da guerra do Vietnã e contexto de penúria. Ou seja, é neste cenário que as bibliotecas procuram expandir sua atuação para algo mais integral e comunitário, fato que resulta na criação de dois serviços, baseados nas propostas dos CAB, criados na Inglaterra: “Information & Referral (I&R) e serviços de extensão (reach out)”, sendo que o I & R foi absorvido pela Inglaterra na década seguinte, momento que lá “a informação foi descrita em documento oficial, como o quarto direito do cidadão”.

Information & Referral era um conceito totalmente novo para as bibliotecas públicas americanas; desafiava a própria filosofia do que a instituição era e devia ser. Demandava o reexame de qual o papel da biblioteca na sociedade deveria ser e promovia a ideia de que a informação era um produto que deveria ser fornecido sem condições prévias. O produto real que a biblioteca deveria estar promovendo passava a ser não mais o livro, educação ou cultura, mas informação para todos. (FIGUEIREDO, 1996, p.111).

Mueller (1984, p. 30) também dá o seu depoimento sobre a evolução das atividades ofertadas pelas bibliotecas públicas, resumindo-a nessa sequência: iniciando com a educação, passam a abarcar a cultura e o lazer, até chegar a oferta de informações relacionadas as necessidades rotineiras da comunidade. A autora confirma que para atender essa última proposta, por volta dos anos 1960 e 1970, as bibliotecas públicas americanas e inglesas passam a apresentar à população novos e diversificados serviços e cita um artigo-revisão do americano Arthur Curley, datado de 1974, que elencava as seguintes atividades ou deveres relacionados a responsabilidade social das bibliotecas americanas:

serviços aos carentes, recrutamento das minorias, tomada de posição em questões sociais e políticas, cooperação com outras agências, reordenação de prioridades, defesa atuante de liberdade intelectual e

de seus praticantes, reestruturação das bibliotecas pouco usadas, rejeição de toda limitação no acesso a biblioteca (Mueller, 1984, p. 30)

Ainda em relação aos EUA, dois pontos foram fundamentais para impulsionar essas mudanças nas bibliotecas públicas: um externo e um interno. O externo diz respeito a diminuição das dotações orçamentarias, sendo os serviços de informação para comunidades considerados mandatórios, servindo como justificativa para a manutenção da instituição e o recebimento de aportes financeiros. Sobre este item, Figueiredo (1996, p. 110) descreve: “essas bibliotecas se viram envolvidas e atingidas por esse corte de verbas, tendo que criar soluções para atrair os recursos necessários. ” O interno deriva de reflexões das próprias equipes das bibliotecas, “argumentando sobre o papel da biblioteca na sociedade e sua relevância diminuta nas áreas urbanas”.

Prosseguindo com exemplos de SIC no contexto mundial, Ulla Simons apud Suaiden (1995, p. 70) nos aponta que por volta de 1970 houve uma experiência diferenciada dos países escandinavos, onde os SIC encontraram seu espaço atuando em questões como: “[...] exploração da informação, a crescente complexidade da sociedade, a exuberante burocracia e a importância, resistência e adversidade do cidadão com relação às autoridades políticas e sociais. ” Cabe ressaltar que essa evolução nas bibliotecas foi destaque internacional.

Outro exemplo destacado por Suaiden (1995, p. 71) é o da Dinamarca, que em 1977 implementou o *Kommune-Information*, considerado o primeiro SIC de suas bibliotecas públicas e cujo sucesso proporcionou a sua extensão para outras cidades. Tendo sido uma reivindicação de políticos e funcionários locais, esse SIC ofertava além de informações, a própria assistência, atuando como “[...] um guia para o cidadão frente ao trâmite administrativo e informar sobre seus direitos e obrigações, baseando-se nas leis e disposições locais. ”

Já na Suécia, dois exemplos destacados por Suaiden (1995, p. 73) são: os SIC direcionados aos migrantes, divulgando as publicações oficiais nos idiomas deles e outro que data de 1981, relacionado ao meio ambiente e é assim descrito: “[...] preservação de meio ambiente, não somente a pessoas, mas também a empresas e centros educadores. ” Neste contexto evidenciamos que a inovação dos serviços bibliotecários aproxima os usuários das bibliotecas, conforme comenta Suaiden (1995, p. 73): “através dessa experiência, as pessoas e grupos passaram a conhecer e utilizar outras funções clássicas da biblioteca pública”.

Em relação a América Latina, Suaiden (1995, p. 76) menciona a Venezuela como tendo o SIC mais desenvolvido da ocasião e dá um exemplo de 1976, se referindo a Biblioteca Pública Central de Caracas, que passou a ofertar um SIC “que faz possível a participação, principalmente do “não-leitor” na biblioteca, tendo um serviço modelo que a Unesco recomendou aos países em desenvolvimento.” O autor explica que esse SIC se dava por telefone, pessoalmente ou correio, contando com o apoio da companhia telefônica por intermédio de ligações gratuitas e procurava criar guias de referência como o “Guia da Mulher” e o “Guia da Juventude”, entre outros.

Tão importante foi a referida iniciativa da Venezuela que culminou no “Primeiro Seminário sobre Serviços de Informação à Comunidade”, ocorrido em Caracas, em 1984 e que teve a participação dos países da América Latina e do Caribe. Ainda, a demonstração feita por intermédio desse seminário, em relação à importância dos SIC, com conclusões e recomendações estabelecidas, atraiu a oferta de suporte dos Organismos Internacionais.

Desta forma, é nesse contexto de ineficiência que se enquadra o Brasil, que mesmo tendo criado a primeira biblioteca pública da América Latina, ofertou serviços inadequados às necessidades das comunidades. Sobre isso Campello (1998, p. 3) se manifesta: “No Brasil, a maioria dos serviços de informação utilitária não passou da fase de planejamento”. A autora cita os “grupos acadêmicos com interesses de pesquisa” como sendo os que se dedicaram a essa iniciativa. Diante disso, Campello (1998, p. 7) considera que as poucas experiências existentes não foram suficientes para envolver os bibliotecários com o tema e argumenta que poderemos perder nosso espaço: “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.”

Face ao que acabamos de discutir, percebemos que de um lado temos as comunidades com uma demanda de informação imensa e variada e de outro, as bibliotecas públicas e populares com a capacidade de lhes ofertar muito do que necessitam. É imperativo que estas instituições se prontifiquem a tender a gama de usuários que dela carecem, ampliando de forma democrática a oferta de serviços de informação e ocupando o seu lugar de instrumento de acesso à informação, educação e cidadania.

3 METODOLOGIA

Neste capítulo detalharemos os métodos propostos para a pesquisa contemplada neste estudo. Esse detalhamento será feito por intermédio de dois tópicos: a caracterização da pesquisa e a definição dos procedimentos metodológicos a serem utilizados. De acordo com Miranda Neto (2005, p.22): “O método facilita a sistematização dos nossos conhecimentos e ideias fazendo com que, finalmente, possamos descobrir as leis ou regulamentos a que estão submetidos os fenômenos.”

3.1. CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

As bibliotecas públicas ou populares são lugares idealizados para atender as necessidades de informações variadas, devendo considerar a diversidade das pessoas da comunidade. Por intermédio da oferta eficaz, efetiva e eficiente de serviços de informação, as bibliotecas públicas ou populares servirão de instrumento de apoio e estímulo à construção da cidadania.

Diante do exposto e com vista ao cumprimento do objetivo dessa pesquisa, que é “*caracterizar orientações gerais para um serviço de informação em bibliotecas públicas ou populares*”, faremos uma pesquisa documental sistematizada em 3 (três) objetivos: Primeiramente *identificaremos documentos que caracterizam as diretrizes sobre os serviços de informação em bibliotecas públicas ou populares*; Na sequência, *identificaremos, dentre os documentos selecionados, as características dos serviços de informação em bibliotecas públicas ou populares*; E por fim, *proporemos diretrizes gerais para serviços de informação em bibliotecas públicas ou populares*.

Esta pesquisa tem como pressuposto a concepção pragmática na qual, segundo Patton (1990 apud CRESWELL, 2010, p. 34), “Há uma preocupação com as aplicações, o que funciona, e as soluções para os problemas.” O autor ressalta que essa concepção é indicada para “contextos sociais, históricos e políticos, entre outros.” (CRESWELL, 2010, p. 35). Creswell (2010, p. 35) ainda acrescenta: “Os pesquisadores pragmáticos olham para o *que e como* pesquisar, baseados nas consequências pretendidas, ou seja, aonde eles querem chegar com ela.”

Assim, a abordagem utilizada na nossa pesquisa pretende favorecer ao desenvolvimento contínuo do tema aqui tratado, numa perspectiva de análise, organização e consolidação de práticas existentes. Esperamos que o desdobramento

dessa pesquisa possa contribuir não apenas para a interpretação dos textos examinados, mas colaborar para a criação e/ou ajustes de serviços de informação em bibliotecas públicas ou populares.

3.2. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Essa pesquisa utilizará os métodos qualitativos assim descritos por Creswell (2010, p. 206): “[...] baseiam-se em dados de texto e imagem, têm passos singulares na análise dos dados e se valem de diferentes estratégias de investigação.” O autor assim destaca o papel do pesquisador ao utilizar esse método: “Os pesquisadores qualitativos coletam pessoalmente os dados por meio de exame de documentos, de observação do comportamento ou de entrevista com os participantes.” (CRESWELL, 2010, p. 208). E em se tratando do formato da investigação Creswell (2010, p. 209) esclarece: “A pesquisa qualitativa é uma forma de investigação interpretativa em que os pesquisadores fazem uma interpretação do que enxergam, ouvem e entendem.”

3.2.1 Universo e Amostra

O universo da nossa pesquisa abarca publicações entre manuais, diretrizes que tratam do tema: serviços de informação em bibliotecas públicas ou populares, confeccionados por instituições nacionais ou internacionais. Foi selecionada uma amostra intencional de 10 (dez) publicações.

Iniciamos o levantamento analisando os sites das instituições que tratam do tema e selecionamos estes 3 (três) primeiros documentos: Doc. 1: Manifesto da IFLA/UNESCO sobre bibliotecas públicas 1994; Doc. 2: Diretrizes da IFLA sobre os serviços da Biblioteca Pública; e Doc. 3: Biblioteca Pública: princípios e diretrizes. O texto: Manual de Orientações Básicas para Organização de Bibliotecas Públicas, mas ele não foi selecionado porque seu endereço eletrônico direcionava para o sítio da Secretaria de Estado de Cultura (SEC), do estado do Mato Grosso, mas não localizamos o material disponível no referido sítio.

Sobre o Doc.1 e o Doc. 2, ambos foram traduzidos para o português, mas elaborados por instituições de abrangência internacional: a Federação Internacional de Associações e Instituições bibliotecárias (IFLA) – em inglês: *International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA)*- e a Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (UNESCO) – em inglês: *United Nations Educational,*

Scientific and Cultural Organization UNESCO. A importância deles se dá pelo fato de serem elaborados e revisados por um conjunto de profissionais do mundo inteiro, com a proposta de representarem boas práticas, princípios, diretrizes ou modelos para profissionais da área de qualquer parte do mundo.

O Doc. 3: Biblioteca Pública: princípios e diretrizes, é um livro elaborado por diversos profissionais da área, por reivindicações feitas no IV Encontro do Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas, em 1994. Foi promovido pela Biblioteca Nacional (BN), que é o centro nacional de informações bibliográficas e documentais do Brasil. Tendo mais de 200 anos de história, a BN é a mais antiga instituição cultural brasileira.

Na sequência, elegemos mais 2 (duas) publicações para nossa amostra, por terem sido recomendadas pelo Doc. 2: Diretrizes da IFLA sobre os serviços da Biblioteca Pública. São elas: Doc. 4: *IFLA Guidelines for Library Services to Children aged 0-18* - tradução: Diretrizes da IFLA para serviços de biblioteca para crianças de 0 a 18 anos; e Doc. 5: Diretrizes da IFLA para a Biblioteca Escolar.

O Doc. 4 propõe-se a complementar o Manifesto da IFLA/UNESCO sobre a biblioteca pública (1994). Sua abordagem é direcionada para crianças e adolescentes, os quais são um importante público para os serviços de informação das bibliotecas públicas ou populares, já que pesquisas indicam que o estímulo ao prazer na leitura e a frequência à biblioteca nos primeiros de vida, costumam refletir nas demais fases da vida. Também, é comum que crianças sirvam de elo entre a biblioteca e o ambiente externo, favorecendo a aproximação de familiares às intuições.

O Doc. 5, trata de outro tipo de biblioteca, a escolar, mas foi selecionado porque o apoio a educação é um dos principais compromissos da biblioteca pública ou popular. Assim, julgamos significativo para a pesquisa aprofundar um pouco mais no tema.

Continuando a tarefa de seleção, acessamos o site do Sistema Estadual de Bibliotecas Públicas de São Paulo (SisEB) e encontramos um conjunto de 12 (doze) publicações denominadas “cadernos de Notas de Biblioteca”. O material tem como foco os profissionais que trabalham nas bibliotecas públicas do SisEB, mas sua abrangência se torna nacional por contribuem com ações de capacitação e estímulo à reflexão para o desenvolvimento de bibliotecas vivas, consideradas bibliotecas públicas ressignificadas, com a proposta de dinamização de seus espaços e ampliação de atendimento, considerando cultura, artes e conhecimento para todas as classes sociais.

Analisamos as publicações que foram consideradas como interessantes contribuições para a nossa pesquisa conforme as seguintes justificativas: tratam de temas variados, como por exemplo: terceira idade, e que servirão de complemento para as demais publicações selecionadas; apresentam exemplos de projetos em andamento nas bibliotecas e que já possibilitaram avaliações dos resultados; e apresentam contribuições derivadas de seminários internacionais sobre bibliotecas públicas e comunitárias.

Assim, dentre as 12 (doze) publicações existentes, foram selecionados 5 (cinco) documentos para este estudo: Doc. 6: Notas de Biblioteca # 4 | Inovação em serviços de biblioteca para a terceira idade; Doc. 7: Notas de Biblioteca # 5 | Biblioteca Viva, o que a biblioteca pode fazer pela sua comunidade; Doc. 8: Notas de Biblioteca # 7 | Bibliotecas Públicas e seus desafios para a construção de uma sociedade leitora (conta com os “Diálogos do 6º Seminário Internacional de Bibliotecas Públicas e Comunitárias”); Doc. 9: Notas de Biblioteca # 9 | Diálogos do 7º Seminário Internacional de Bibliotecas Públicas e Comunitárias; e Doc. 10: Notas de Biblioteca # 12 | MediAção – Cultura, Leitura e Território;

Por fim, informamos que apesar do interesse em selecionar a publicação do SisEB: Notas de Biblioteca # 6 | Bibliotecas Vivas: As bibliotecas que queremos, que é tradução adaptada do livro de mesmo título publicado pela Biblioteca Nacional da Colômbia, não foi possível porque a mesma não estava disponível, devido a restrições de direitos autorais. Também, não selecionamos publicações da American Library Association (ALA), embora essa instituição seja a maior e mais antiga associação de bibliotecas do mundo, porque os textos da IFLA que foram selecionados, já consideraram as recomendações da ALA, conforme consta nas referências dos documentos da IFLA.

Conforme exposto, essa pesquisa documental teve a premissa de selecionar publicações disponibilizadas nos sites das instituições que tratam de serviços de informação para comunidades em bibliotecas públicas ou populares. Segundo Gil (2017, p. 29) a pesquisa documental “[...]vale-se de toda sorte de documentos, elaborados com finalidades diversas, tais como assentamento, autorização, comunicação etc.” O Quadro 2 apresenta a relação das instituições, os documentos que foram selecionados e as fontes desses materiais.

Quadro 2 - Instituições e Documentos Seleccionados para a amostra

| Seq. | Instituições Seleccionadas | Documentos Seleccionados | Fontes dos Documentos |
|---------------|--|--|---|
| Doc. 1 | United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization - (UNESCO) e International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA) | Manifesto da IFLA/UNESCO sobre bibliotecas públicas 1994 e atualização | https://www.ifla.org/files/assets/public-libraries/publications/PL-manifesto/pl-manifesto-pt.pdf |
| Doc. 2 | International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA) | Diretrizes da IFLA Sobre os serviços da Biblioteca Pública | https://www.ifla.org/publications/ifla-publications-series-147?og=8708 |
| Doc. 3 | Biblioteca Nacional (BN) – Brasil | Biblioteca Pública: princípios e diretrizes | https://www.bn.gov.br/prducao/publicacoes/biblioteca-publica-principios-diretrizes |
| Doc. 4 | International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA) | IFLA Guidelines for Library Services to Children aged 0-18 (tradução: Diretrizes da IFLA para serviços de biblioteca para crianças de 0 a 18 anos) | https://www.ifla.org/publications/node/67343 |
| Doc. 5 | International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA) | Diretrizes da IFLA para a biblioteca escolar | https://www.ifla.org/files/assets/school-libraries-resource-centers/publications/ifla-school-library-guidelines-pt.pdf |
| Doc. 6 | Sistema Estadual de Bibliotecas Públicas de São Paulo (SisEB) | Notas de Biblioteca # 4 Inovação em serviços de biblioteca para a terceira idade | http://siseb.sp.gov.br/args/NOTAS%20DE%20BIBLIOTECA%204.pdf |
| Doc. 7 | Sistema Estadual de Bibliotecas Públicas de São Paulo (SisEB) | Notas de Biblioteca # 5 - Biblioteca Viva, o que a biblioteca pode fazer pela sua comunidade | http://siseb.sp.gov.br/args/Notas5_web.pdf |
| Doc. 8 | Sistema Estadual de Bibliotecas Públicas de São Paulo (SisEB) | Notas de Biblioteca # 7 Bibliotecas Públicas e seus desafios para a construção de uma sociedade leitora (conta com os “Diálogos do 6º Seminário Internacional de Bibliotecas Públicas e Comunitárias”) | http://siseb.sp.gov.br/args/Notas_7_web.pdf |

| | | | |
|----------------|---|---|---|
| Doc. 9 | Sistema Estadual de Bibliotecas Públicas de São Paulo (SisEB) | Notas de Biblioteca # 9 Diálogos do 7º Seminário Internacional de Bibliotecas Públicas e Comunitárias | http://siseb.sp.gov.br/args/Notas%209_web.pdf |
| Doc. 10 | Sistema Estadual de Bibliotecas Públicas de São Paulo (SisEB) | Notas de Biblioteca # 12 MediAção – Cultura, Leitura e Território | http://siseb.sp.gov.br/wp-content/uploads/2019/05/NB12-MediACAO-web.pdf |

Fonte: Elaborado pela autora.

3.2.2 Método de Coleta e de Análise

Para atendimento ao segundo objetivo deste trabalho, que é: *identificar, dentre os documentos selecionados, as características dos serviços de informação em bibliotecas públicas ou populares*, faremos um quadro síntese das características dos serviços, indicando em quais dos 10 (dez) documentos selecionados ela foi mencionada. Em seguida discutiremos esse resultado.

Por fim, para atendimento ao terceiro e último objetivo deste trabalho, que é: *porpor diretrizes gerais para serviços de informação em bibliotecas públicas ou populares*, descreveremos cada característica dos serviços de informação que foi elencada, citando tipos e exemplos para complementar as informações. .

Esta pesquisa é do tipo descritiva, com foco documental. A esse respeito GIL (2017, p. 26) explica: “As pesquisas descritivas têm como objetivo a descrição das características de determinada população ou fenômeno.” Portanto, espera-se que a execução dos procedimentos metodológicos aqui descritos ofereçam condições para a discussão do fenômeno estudado.

No Quadro 3 resumimos os elementos do procedimento metodológico proposto, relacionando-os aos objetivos específicos desse trabalho.

Quadro 3 - Elementos da Metodologia

| Objetivo Geral: caracterizar as orientações gerais para um serviço de informação em bibliotecas públicas ou populares | | | | | |
|--|---|--|--|--------------------------|---------------------------|
| Objetivos específicos | Universo | Amostra | Fonte de informação | Técnica de coleta | Técnica de análise |
| 1. Identificar os documentos que caracterizam as diretrizes sobre os serviços de informação em bibliotecas públicas ou populares | manuais e diretrizes confeccionados por instituições nacionais ou internacionais e que tratam do tema: serviços de informação em bibliotecas públicas ou populares. | Seleção de 10 (dez) manuais ou diretrizes. | Sítios das instituições que tratam de serviços de informação em bibliotecas públicas ou populares. | Pesquisa documental | Análise descritiva |
| 2. Identificar as características dos serviços de informação em bibliotecas públicas ou populares | | | | | |
| 3. Propor diretrizes gerais para serviços de informação em bibliotecas públicas ou populares | | | | | |

Fonte: Elaborado pela autora.

4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Neste tópico apresentaremos os dados da pesquisa e a análise dos seus resultados, de acordo com o que foi definido na nossa proposta metodológica. Esse capítulo está dividido em três itens, cada um relacionado a um objetivo específico proposto para este estudo. Desta forma, iniciaremos com uma análise dos documentos selecionados na nossa amostra. Na sequência elencaremos as principais características dos serviços de informação, encontradas nos referidos documentos. Para finalizar este capítulo, proporemos diretrizes gerais par serviços de informação em bibliotecas públicas ou populares.

4.1. DOCUMENTOS ACERCA DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO EM BIBLIOTECAS PÚBLICAS E POPULARES

Neste item serão apresentados os documentos selecionados para o desenvolvimento desta pesquisa, que trata dos serviços de informação em bibliotecas públicas e populares. Cada subitem tratará de um documento, iniciando por um parágrafo descritivo do seu conteúdo, seguido de um quadro resumo que apresenta informações básicas sobre a referida publicação.

Cabe ressaltar que apenas o Doc. 3: Biblioteca Pública: princípios e diretrizes, o Doc. 9: Notas de Biblioteca # 9 | Diálogos do 7º Seminário Internacional de Bibliotecas Públicas e Comunitárias e o Doc 10: Notas de Biblioteca # 12 | MediAção – Cultura, Leitura e Território citaram a definição de biblioteca popular. No entanto, neste estudo consideraremos a grande aproximação desta com a definição de biblioteca pública, pois como já mencionamos, elas se assemelham em relação as características e as funções.

4.1.1 Manifesto da IFLA/UNESCO sobre bibliotecas públicas 1994

O Manifesto da IFLA/UNESCO sobre bibliotecas públicas 1994 é uma publicação resumida em apenas três páginas e embora seus 25 (vinte e cinco) anos de existência, suas contribuições continuam aderentes e relevantes como diretrizes para bibliotecas públicas brasileiras. Apesar de não aprofundar nos detalhes sobre suas recomendações, sintetiza informações significativas e abrangentes, servindo como um orientador inicial sobre as características e os tipos de serviços a serem prestados por uma biblioteca pública ou popular.

Cita, também algumas premissas sobre a planejamento, a gestão e as instalações dessas instituições. No quadro abaixo estão descritas informações básicas sobre esta publicação.

Quadro 4 - Manifesto da IFLA/UNESCO sobre bibliotecas públicas 1994

| | |
|---|---|
| Título do documento | Manifesto da IFLA/UNESCO sobre bibliotecas públicas 1994 |
| Instituição | A Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (UNESCO) – em inglês: <i>United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization</i> |
| Detalhes sobre a instituição | A UNESCO foi criada em 16 de novembro de 1945, logo após a Segunda Guerra Mundial, com o objetivo de garantir a paz por meio da cooperação intelectual entre as nações, acompanhando o desenvolvimento mundial e auxiliando os Estados-Membros na busca de soluções para os problemas que desafiam nossas sociedades. É a agência das Nações Unidas (ONU) que atua nas seguintes áreas: Educação, Ciências Naturais, Ciências Humanas e Sociais, Cultura e Comunicação e Informação. ² |
| Origem geográfica da instituição | A abrangência da UNESCO é mundial, sua sede é em Paris /França e sua fundação ocorreu em 4 de novembro de 1946. Atualmente possui 193 países que participam como Estados-Membros. ³ |
| Data de publicação | 1994 |
| Motivação da publicação | Este Manifesto proclama a confiança que a UNESCO deposita na Biblioteca Pública, enquanto força viva para a educação, a cultura e a informação, e como agente essencial para a promoção da paz e do bem-estar espiritual nas mentes dos homens e das mulheres. |
| Instituições envolvidas | O Manifesto foi preparado em cooperação com a International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA) – tradução: Federação Internacional de Associações e Instituições de Bibliotecas (IFLA). |
| Definição de serviços de informação | Não informada |
| Definição de biblioteca pública | A biblioteca pública - porta de acesso local ao conhecimento - fornece as condições básicas para uma aprendizagem contínua, para uma tomada de decisão independente e para o desenvolvimento cultural dos indivíduos e dos grupos sociais. A biblioteca pública é o centro local de informação, tornando prontamente acessíveis aos seus utilizadores o conhecimento e a informação de todos os gêneros. |
| Referências utilizadas (definição acima) | não informada |
| Definição de biblioteca popular | não informada |

²<https://nacoesunidas.org/agencia/unesco/>

³ <https://nacoesunidas.org/agencia/unesco/>

Fonte: Adaptado de Manifesto da IFLA/UNESCO sobre bibliotecas públicas 1994.

4.1.2 Diretrizes da IFLA sobre os serviços da biblioteca pública

As Diretrizes da IFLA sobre os serviços da biblioteca pública é um documento com 120 páginas e que detalha tudo que foi descrito no Manifesto da IFLA/UNESCO sobre bibliotecas públicas 1994, inclusive citando trechos daquele documento em referência às suas abordagens. O documento é composto por sete capítulos e além das características, tipos e exemplos de serviços de informação para bibliotecas públicas, trata desses demais assuntos: enquadramento legal e financeiro; desenvolvimento de coleções; equipe da biblioteca; gestão das bibliotecas públicas; e marketing de bibliotecas públicas. Ainda, em seus apêndices disponibiliza: o Manifesto da IFLA/UNESCO sobre bibliotecas públicas; a Lei finlandesa das bibliotecas (1998); a carta do utente – biblioteca do condado de Buckinghamshire; Normas para edifícios de bibliotecas – Ontário/Canadá e Barcelona/Espanha; a atualização do Manifesto da IFLA e as Normas e diretrizes para as bibliotecas públicas de Queensland. O documento contém diversos exemplos de serviços de informação ofertados em bibliotecas públicas de diferentes países, os quais dão uma visão de soluções criativas para problemas específicos. Estes exemplos serão apresentados no item 4.3. No quadro abaixo estão descritas informações básicas sobre esta publicação.

Quadro 5 - Diretrizes da IFLA sobre os serviços da biblioteca pública

| | |
|---|---|
| Título do documento | Diretrizes da IFLA sobre os serviços da biblioteca pública |
| Instituição | A Federação Internacional de Bibliotecas e Associações de Bibliotecas (IFLA) – em inglês: International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA). |
| Detalhes sobre a instituição | A IFLA é uma organização independente, internacional, não governamental e sem fins lucrativos. Considerada uma instituição líder, representa os interesses dos serviços de biblioteca e informação e seus usuários. Suas publicações são elaboradas e revisadas por um conjunto de profissionais do mundo inteiro, com a proposta de representarem boas práticas, princípios, diretrizes ou modelos para profissionais da área de qualquer parte do mundo. ⁴ |
| Origem geográfica da instituição | A IFLA foi fundada em Edimburgo/Escócia, em um congresso internacional. Conta com 1400 membros de 140 países do mundo. Sua sede é na Biblioteca Nacional dos Países Baixos, em |

⁴ <https://www.ifla.org/ES/about/more>

| | |
|---|--|
| | Haia/Países Baixos. (em neerlandês: Koninklijke Bibliotheek, também conhecida como KB). ⁵ |
| Data de publicação | Edição original: IFLA (2001). 2ª edição totalmente revista: 2010. Tradução para português/Portugal: 2013. Os comentários e as contribuições para este trabalho iniciaram desde 1973. |
| Motivação da publicação | Documento de referência para os bibliotecários e outros profissionais do setor. Estas diretrizes estão concebidas de modo a orientar os profissionais de biblioteca e informação na maioria das situações, e a auxiliá-los no desenvolvimento de serviços eficazes, coleções relevantes e formatos acessíveis, no contexto e de acordo com as necessidades específicas da comunidade local. |
| Instituições envolvidas | Documento redigido por um grupo de trabalho constituído por membros do Comitê da Seção de Bibliotecas Públicas da IFLA. A tradução para o português/Portugal é da Direção-Geral do livro, dos arquivos e das bibliotecas do Governo de Portugal. |
| Definição de serviços de informação | A biblioteca pública deve prestar serviços tendo por base a análise das necessidades da comunidade local, no âmbito da biblioteca e em matéria de informação. Ao planejar os serviços, devem ser definidas prioridades claras e deve ser desenvolvida uma estratégia para a prestação de serviços a médio e longo prazo. |
| Referências utilizadas (definição acima) | O documento cita diversas referências, mas a base de todo o documento é o Manifesto da IFLA/UNESCO sobre bibliotecas públicas 1994. Podemos considerar este documento como um detalhamento ou um aprofundamento do que recomenda o Manifesto, já que o texto contempla todas as diretrizes do manifesto. |
| Definição de biblioteca pública | Uma biblioteca pública é 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. |
| Referências utilizadas (definição acima) | idem referências utilizadas para definição de serviço de informação |
| Definição de biblioteca popular | não informada |

⁵ <https://www.ifla.org/ES/about/more>

Fonte: Adaptado de Diretrizes da IFLA sobre os serviços da biblioteca pública

4.1.3 Biblioteca Pública: princípios e diretrizes

O livro Biblioteca Pública: princípios e diretrizes possui cento e sessenta páginas e foi elaborado por diversos profissionais da área, tendo sido promovido pela Biblioteca Nacional (BN), que é o centro nacional de informações bibliográficas e documentais do Brasil. Utilizou como base o Manifesto da IFLA/UNESCO sobre bibliotecas públicas e trata de diversos assuntos. Contém informações sobre as características dos serviços de informação para bibliotecas públicas e apresenta estes outros capítulos: gestão, incluindo marketing, planejamento, financiamento e avaliação; um sobre o prédio, incluindo recomendações técnicas, capacidade e dimensionamento, móveis e equipamentos; outro capítulo sobre formação de acervo, ainda trazendo informações sobre fichários manuais; um sobre tratamento técnico do acervo; e outro sobre preservação e conservação do acervo. No quadro abaixo estão descritas informações básicas sobre esta publicação.

Quadro 6 - Biblioteca Pública: princípios e diretrizes

| | |
|---|--|
| Título do documento | Biblioteca Pública: princípios e diretrizes |
| Instituição | A Biblioteca Nacional (BN) é o órgão responsável pela execução da política governamental de captação, guarda, preservação e difusão da produção intelectual do Brasil. Ela é considerada pela UNESCO uma das dez maiores bibliotecas nacionais do mundo, é também a maior biblioteca da América Latina. Com mais de 200 anos de história, é a mais antiga instituição cultural brasileira. ⁶ |
| Origem geográfica da instituição | Seu acervo inicial chegou ao Brasil, na cidade do Rio de Janeiro, em 1808, trazida de Portugal por D. João VI e sua corte, tendo sido adquirido pelo Brasil em 1825. Ela se caracteriza como uma biblioteca nacional por ser beneficiária do instituto do Depósito Legal, por elaborar e divulgar a bibliografia brasileira corrente, através dos Catálogos online e por ser o centro nacional de permuta bibliográfica, com campo de ação internacional. ⁷ |
| Data de publicação | 2010: 2ª edição revista e ampliada. 1995: 1ª. versão. 2ª. versão, com algumas modificações, foi publicada em Porto Alegre, em edição limitada |

⁶ <https://www.bn.gov.br/sobre-bn/apresentacao>

⁷ <https://www.bn.gov.br/sobre-bn/apresentacao>

| | |
|---|--|
| Motivação da publicação | Este manual procurou atender aos apelos feitos durante o IV Encontro do Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas, em 1994. Trabalho de bibliotecários dedicados à missão de gerir, organizar e difundir a informação e o acesso aos bens culturais em todos os recantos de nosso país. Esta edição: vem atender as solicitações dos novos dirigentes das bibliotecas públicas e profissionais da área, tendo em vista que as edições anteriores estão esgotadas. Contou com o Patrocínio da Petrobrás, Projeto "Curso de Aperfeiçoamento e Multiplicador dos Profissionais que atuam nas Bibliotecas Públicas do País". |
| Instituições envolvidas | Na 1ª. Edição: participantes do IV Encontro do Sistema Nacional de Bibliotecas Pública. A 2ª. edição: contou com patrocínio obtido pela Associação Rio-Grandense de Bibliotecários. |
| Definição de serviços de informação | O estreitamento da relação com a comunidade é fator essencial para o desempenho das funções da biblioteca pública. É, pois, necessário que os indivíduos reconheçam na biblioteca um lugar de encontro da comunidade com seus valores, tradições, história etc. Também, devem reconhecer que oportunidades regulares e constantes de ler e de conviver com livros ampliam as possibilidades de acesso à informação e de geração e transmissão do conhecimento - ingredientes essenciais para a inserção do indivíduo na sociedade atual. Por outro lado, além de meio para aquisição e transmissão de conhecimento, a leitura é fonte de lazer e de prazer e deve fazer parte do cotidiano de todos os indivíduos, inclusive dos profissionais que atuam nas bibliotecas, para que possam melhor desempenhar o papel de mediadores da leitura. |
| Definição de biblioteca pública | 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, ótico ou eletrônico (vídeos, fitas cassetes, CD-ROMs etc.) que, organizados de modo a serem identificados e utilizados, compõem seu acervo. Sem fins lucrativos, objetiva atender à comunidade em sua totalidade. |
| Definição de biblioteca popular | Surge da comunidade e é por ela gerida, sendo o atendimento feito, geralmente, por voluntários. |
| Experiências de serviços de informação | não informado |
| Referências utilizadas em todo o documento | A BIBLIOTECA pública : administração, organização, serviços. Rio de Janeiro : Fundação Biblioteca Nacional, Departamento Nacional do Livro, 1995. 121 p. A BIBLIOTECA pública : administração, organização, serviços. Porto Alegre : L&PM : Associação Riograndense de Bibliotecários, 1999.118 p. ABREU, Ana Lúcia de. Acondicionamento e guarda de acervos fotográficos. Rio de Janeiro : Fundação Biblioteca Nacional, Departamento de Processos Técnicos, 2000. 191 p. (Documentos |

| | |
|--|--|
| | <p>técnicos, 5)</p> <p>ALMEIDA, Maria Christina Barbosa de. A ação cultural do bibliotecário : grandeza de um papel e limitações da prática. Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação, São Paulo, v. 20, n. 1/4, p. 31-38, jan./dez. 1987.</p> <p>ALVAREZ ZAPATA, Didier. Productividady misión de la biblioteca pública latinoamericana. Hojas de Lectura, n. 51, p. 7-12, abr./jun. 1998.</p> <p>ARONOVICH, Giselda Brasil. Planteamiento estratégico : un planteamiento de la informatización de bibliotecas. In: IFLA GENERAL CONFERENCE, 59,, 1993, Barcelona. Booklet 6, p. 24-26.</p> <p>BASTOS, L. E., NEGRÃO, M. B. "Automação: porque, quando e como". In: COMISSÃO BRASILEIRA DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS E ESCOLARES. Bibliotecas públicas e escolares. Brasília: ABDF, 1982. p. 33-54.</p> <p>BETANCUR, Adriana Maria. Biblioteca pública y democracia. Bogotá : Fundalectura, 1997. 59 p.</p> <p>BIBLIOTECA PUBLICA DO PARANÁ. A composição do acervo: diretrizes para uma política de proteção dos materiais informativos. Curitiba: Imprensa Oficial, 1992.20 p.</p> <p>BRASIL. Direitos autorais: Lei n. 9.610, de 19 de fevereiro de 1998. Rio de Janeiro : SNEL, 1998. 39 p.</p> <p>BRYSON, Jo. Effective library and information centre management. Vermont: Gower, 1990. 409 p.</p> <p>BRYSON, John M. Strategic planning for public and non profit organizations. San Francisco : Jossey-Bass Publishers, 1988. 311 p.</p> <p>CALENGE, Bertrand. Les petites bibliothèques publiques. 2e ed. Paris : Editions du Cercle de la Libraire, 1996. 285 p.</p> <p>CÔRTE, Adelaide Ramos e, ALMEIDA, Iêda Muniz de (Coord.). Avaliação de softwares para bibliotecas. São Paulo: Polis: Associação Paulista de Bibliotecários, 2000. 108 p.</p> <p>CRUZ, Anamaria da Costa. Manual de treinamento de pessoal para serviços em bibliotecas. Niterói: EDUFF, 1992. 51 p.</p> <p>DEWEY, Melvil. Dewey decimal classification and relative index. 19th ed. New York : Forest Press, 1979. 3 v.</p> <p>DOMÍNGUEZ SANJURJO, Maria Ramona. Nuevas formas de organización y servidos en la biblioteca pública. Astúrias : TREA, 1996. 179 p.</p> <p>FEDERAÇÃO INTERNACIONAL DE ASSOCIAÇÕES DE BIBLIOTECÁRIOS. Normas para bibliotecas públicas. Brasília : INL; São Paulo : Quíron, 1976. 49 p.</p> <p>GUIA dei bibliotecário para promover la vinculación entre la biblioteca pública y la comunidad : version preliminar. Paris : Unesco, Programa General de Información, 1987. 52 p.</p> <p>INSTITUTO NACIONAL DO LIVRO (Brasil). Os livros são para ler. 2. ed. rev. Brasília, 1977. 117 p.</p> <p>KOTLER, Philip, ARMSTRONG, Gary. Princípios de marketing. 7. ed. Rio de Janeiro : Prentice-Hall do Brasil, 1995. 527 p.</p> |
|--|--|

LA BIBLIOTECA que queremos. Coord. Centro Regional para el Fomento del Libro en América Latina y el Caribe. Bogotá : Imprensa Nacional, 1997. 64 p.

LEAL, Antônio, KAMP, Renato Oswaldo. Guia prático de elaboração de projetos culturais : lei federal de incentivo à cultura : Lei n. 8.313 de 23/12/91 - Lei Rouanet. 7. ed. [S.l.:s.n.], 1999. 55 p.

MACEDO, Neusa Dias de. Das diretrizes para bibliotecas à "Declaração de princípios da biblioteca pública brasileira": comunicação. Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação, São Paulo, v. 25, n. 3/4, p. 69-78, jul./dez. 1992.

MACIEL, Alba Costa. Planejamento de bibliotecas : o diagnóstico. Niterói: UFF, Departamento de Comunicação, 1987. 75 p.

MANUAL de orientação para atendentes de bibliotecas públicas municipais. Curitiba : Biblioteca Pública do Paraná, 1992. 65 p.

MANUAL de orientação técnica para bibliotecas públicas municipais. Salvador: Fundação Cultural do Estado da Bahia, 1997. 138 p.

MANUAL do sistema de bibliotecas de Pernambuco. Recife : Biblioteca Pública Estadual Presidente Castello Branco, 1979. 119 p.

MANUAL pedagógico da biblioteca da escola. São Paulo : CEPAM, 1998. 90 p.

NEGRÃO, M. B., BERTONAZZI, S. R. C. Public libraries, information and citizenship. In: IFLA GENERAL CONFERENCE, 56., 1990, Estocolmo. Booklet 8, p. 33-38.

PERIÓDICO DO SISTEMA NACIONAL DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS. Biblioteca pública : Unesco, manifesto, 1994. Rio de Janeiro : Fundação Biblioteca Nacional, v. 1, n. 1, ago. 1995. Encarte especial.

PRADO, Heloisa de Almeida. Tabela "PHA". 3. ed. rev. São Paulo : T. A. Queiroz, 1984. 109 p.

REYNOLDS, D. Automatización de bibliotecas: problemáticas y aplicaciones. Trad. de Manuel Carrión Gútiérrez y David Torra Ferrer. Salamanca: Fundación German Sanchez Ruipérez, 1989. 840 p. (Biblioteca del libro)

SOCIEDADE da informação: ciência e tecnologia para a construção da sociedade da informação no Brasil. [Brasília] : IBICT; São Paulo : Instituto UNIEMP, 1998. 164 p.

SPINELLI JÚNIOR, Jayme. A conservação de acervos bibliográficos & documentais. Rio de Janeiro: Fundação Biblioteca Nacional, Departamento de Processos Técnicos, 1997. 90 p.

STEINER, Georg. Top management planning. New York: MacMilan, 1969. 795 p.

SUAIDEN, Emir. Biblioteca pública e informação à comunidade. São Paulo : Global, 1995. 112 p.

TACQUES, Maria de Nazareth Montojos (Org.). Manual para entrada de dados em formato MARC. Colaboração Angela M. Monteiro Bettencourt, Suelly Mattos Vahia Loureiro. Rio de Janeiro : Fundação Biblioteca Nacional, Departamento de Processos Técnicos, 1997. 105 p. (Documentos técnicos, 2)

| | |
|--|--|
| | THORHAUGE, J. et ai. Las bibliotecas públicas y la sociedad de la información. o : Comisión Europea, 1998. 101 p. 160 |
|--|--|

Fonte: Adaptado de Biblioteca Pública: princípios e diretrizes

4.1.4 IFLA Guidelines for Library Services to Children aged 0-18

A IFLA Guidelines for Library Services to Children aged 0-18⁸ é um documento com dezenove páginas, que complementa o Manifesto da IFLA/UNESCO sobre a Biblioteca Pública. Essa versão ainda não está traduzida para o português, sendo uma revisão das Diretrizes para serviços de bibliotecas infantis de 2003. Importante lembrete é feito no texto, mencionando que as bibliotecas públicas e escolares focam em necessidades diferentes: “A biblioteca pública e a biblioteca escolar têm um propósito comum compartilhado de introduzir as crianças aos serviços de biblioteca e desenvolver aprendizagens ao longo da vida, mas elas atendem a diferentes necessidades da comunidade.” O texto propõe-se a abarcar o público dos bebês, crianças pequenas, jovens e adultos e trata também dos seguintes temas: governança, incluindo equipe da biblioteca e financiamento; desenvolvimento e gerenciamento de coleções, incluindo suas políticas; desenhos dos espaços, incluindo mobiliário, equipamentos, iluminação, sinalização e localização; acessibilidade, incluindo saúde e segurança; marketing e promoção; e avaliações. No quadro abaixo estão descritas informações básicas sobre esta publicação.

Quadro 7 - IFLA Guidelines for Library Services to Children aged 0-18

| | |
|-------------------------------------|---|
| Título do documento | do IFLA Guidelines for Library Services to Children aged 0-18 (tradução: Diretrizes da IFLA para serviços de biblioteca para crianças de 0 a 18 anos) |
| Instituição | A Federação Internacional de Bibliotecas e Associações de Bibliotecas (IFLA) – em inglês: International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA). |
| Detalhes sobre a instituição | A IFLA é uma organização independente, internacional, não governamental e sem fins lucrativos. Considerada uma instituição líder, representa os interesses dos serviços de biblioteca e informação e seus usuários. Suas publicações são elaboradas e revisadas por um conjunto de profissionais do mundo inteiro, com a proposta de representarem boas práticas, princípios, diretrizes ou modelos para profissionais da área de qualquer parte do mundo. ⁹ |

⁸ Tradução: Diretrizes da IFLA para serviços de biblioteca para crianças de 0 a 18 anos

⁹ <https://www.ifla.org/ES/about/more>

| | |
|---|---|
| Origem geográfica da instituição | A IFLA foi fundada em Edimburgo/Escócia, em um congresso internacional. Conta com 1400 membros de 140 países do mundo. Sua sede é na Biblioteca Nacional dos Países Baixos, em Haia/Países Baixos. (em neerlandês: Koninklijke Bibliotheek, também conhecida como KB). ¹⁰ |
| Data de publicação | Junho de 2018, sendo a 2ª edição e contempla a revisão das diretrizes de 2003. |
| Motivação da publicação | As Diretrizes revisadas fornecem conhecimento atualizado e considerações profissionais para aqueles que planejam ou oferecem estrategicamente serviços e programas de biblioteca infantil. Elas são voltadas para a prática de bibliotecários, funcionários de bibliotecas, gerentes de bibliotecas e administradores, além de alunos e professores em faculdades de estudos bibliotecários e de informação. As Diretrizes podem ajudar a informar os tomadores de decisão e aqueles envolvidos no desenvolvimento de políticas. As informações também beneficiarão organizações não-governamentais (ONGs) que apoiam programas de alfabetização e leitura para crianças e suas famílias. |
| Instituições envolvidas | As diretrizes publicadas em 2003 foram elaboradas pelos membros do Comitê Permanente da Seção da IFLA de Bibliotecas para Crianças e Jovens e financiada conjuntamente pela Biblioteca Pública Medvescak, Zagreb/Croácia. Quanto à esta revisão, ela foi promovida pela Seção de Bibliotecas para Crianças e Jovens da IFLA (Seção C & YA). |
| Definição de serviços de informação | Os serviços de biblioteca para crianças desempenham um papel importante no desenvolvimento e manutenção de uma sociedade democrática, oferecendo à criança o acesso a uma ampla e variada gama de conhecimentos, ideias e opiniões. |
| Definição de biblioteca | O objetivo da biblioteca infantil é fornecer recursos e serviços em uma variedade de mídias para atender às necessidades de crianças de todas as idades e habilidades para sua educação, informação e desenvolvimento pessoal. Isso inclui recreação e lazer, além de apoiar a saúde e o bem-estar das crianças. |
| Definição de biblioteca popular | não informou |
| Experiências de serviços | O documento contém exemplos de serviços de informação que serão apresentados no item 4.3 |
| Referências utilizadas em todo o documento | ALA Competencies for Librarians Serving Children in Public Libraries (2015) Available at: edcareeers/alsccorecomps IFLA Access to libraries for persons with disabilities - Checklist / By Birgitta Irvall and Gyda Skat Nielsen. The Hague, IFLA Headquarters, 2005. (IFLA Professional Reports: 89) Available at: https://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/professional-report/89.pdf IFLA Code of Ethics for Librarians and other Information Workers (2012) Available at: |

¹⁰ <https://www.ifla.org/ES/about/more>

| | |
|--|--|
| | <p>http://www.ifla.org/files/assets/faife/news/IFLA%20Code%20of%20Et-hics%20%20Short.pdf</p> <p>IFLA The Public library service: IFLA/UNESCO guidelines for development / [International Federation of Library Associations and Institutions]. 2001. Ed. for the Section of Public Libraries by Philip Gill et. al. München: Saur. (IFLA publications; 97) Available at: http://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/archive/the-public-libraryservice/publ97.pdf</p> <p>IFLA Global Vision Report Summary: Top 10 Highlights and Opportunities (2018) Available at: https://www.ifla.org/files/assets/GVMultimedia/publications/gv-report-summary.pdf</p> <p>IFLA Guidelines for Continuing Professional Development: Principles and Best Practices (2016) Available at: https://www.ifla.org/files/assets/cpdwl/guidelines/ifla-guidelines-for-continuingprofessional-development.pdf</p> <p>IFLA Guidelines for Library Services to Persons with Dyslexia - Revised and extended 2014 Available at: https://www.ifla.org/files/assets/lsn/publications/guidelines-for-library-services-topersons-with-dyslexia_2014.pdf</p> <p>IFLA Libraries and the Sustainable Development Goals: A Storytelling Manual (2018) Available at: https://www.ifla.org/files/assets/hq/topics/libraries-development/documents/sdgstorytelling-manual.pdf</p> <p>IFLA School Library Guidelines (2015) Available at: https://www.ifla.org/files/assets/school-libraries-resource-centers/publications/iflaschool-library-guidelines.pdf</p> <p>IFLA Statement on Social Media, Children and Young Adults @the Library - Safety, Privacy and Online Behavior (2015) Available at: https://www.ifla.org/files/assets/libraries-for-children-andya/publications/social media children and young adults.pdf</p> <p>IFLA The World Through Picture Books (2015) Available at: https://www.ifla.org/node/6718</p> <p>International Standard (ISO) 16439 2014 Information and Documentation: Methods and Procedures for Assessing the Impact of Libraries. London: British Standards Institution Available at: https://www.iso.org/standard/56756.html</p> <p>United Nations (2015) Transforming our world: The 2030 agenda for sustainable development. Available at: https://sustainabledevelopment.un.org/post2015/transformingourworld</p> <p>United Nations Convention on the Rights of the Child Available at: https://downloads.unicef.org.uk/wpcontent/uploads/2010/05/UNCRC_united_nations_convention_on_the_rights_of_the_child.pdf?_ga=2.85656529.912118185.1528787806-357630985.1527926324</p> <p>Universal Declaration of Human Rights Available at: https://www.ohchr.org/EN/UDHR/Documents/UDHR_Translations/eng.pdf</p> <p>Young Adult Library Services Association (YALSA) Teen Services Competencies for Library Staff Available at:</p> |
|--|--|

| | |
|--|--|
| | http://www.ala.org/yalsa/sites/ala.org.yalsa/files/content/YALSA_Teen_Competicencies_web_Final.pdf Contact for review and consultation: Dr Carolyn Rankin, carolynn.rankin@gmx.co.uk |
|--|--|

Fonte: Adaptado de IFLA Guidelines for Library Services to Children aged 0-18

4.1.5 Diretrizes da IFLA para a biblioteca escolar

Diretrizes da IFLA para a biblioteca escolar é um documento com oitenta páginas, sendo que esta versão é uma revisão da edição inicial de 2002, resultado de debates e consultas feitas por intermédio de eventos da IFLA, que também contou com escrita e revisão colaborativas, envolvendo a participação de inúmeras pessoas de diversos países. O texto ainda teve o envolvimento direto dos membros do Comitê Permanente da Seção de Bibliotecas Escolares da IFLA e do conselho executivo da International Association of School Librarianship (IASL) – tradução: Associação Internacional de Biblioteconomia Escolar (IASL) -, bem como, do Special Interest Group (SIG) of IFLA about Indigenous Matters – tradução: Grupo de Interesse Especial (SIG) da IFLA sobre Assuntos Indígenas. Como já mencionado no capítulo três, apesar de tratar de outro tipo de biblioteca, o tema está diretamente relacionado com esta pesquisa, pois a educação é um dos principais alvos dos serviços de informação em bibliotecas públicas e populares. Além dos valores fundamentais da IFLA, o documento está alinhado com os seguintes documentos: Declaração das Nações Unidas sobre os Direitos da Criança (1959); a Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos da Criança (CDC/1989); e a Declaração das Nações Unidas sobre os Direitos dos Povos Indígenas (2007). O documento também trata dos seguintes temas: enquadramento legal e financeiro; equipe da biblioteca; e avaliação. No quadro abaixo estão descritas informações básicas sobre esta publicação.

Quadro 8 - Diretrizes da IFLA para a biblioteca escolar

| | |
|-------------------------------------|--|
| Título do documento | Diretrizes da IFLA para a biblioteca escolar |
| Instituição | A Federação Internacional de Bibliotecas e Associações de Bibliotecas (IFLA) – em inglês: International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA). |
| Detalhes sobre a instituição | A IFLA é uma organização independente, internacional, não governamental e sem fins lucrativos. Considerada uma instituição líder, representa os interesses dos serviços de biblioteca e informação e seus usuários. Suas publicações são elaboradas e revisadas por um conjunto de profissionais do mundo inteiro, com a proposta de representarem |

| | | |
|---|--------------|--|
| | | boas práticas, princípios, diretrizes ou modelos para profissionais da área de qualquer parte do mundo. ¹¹ |
| Origem geográfica da instituição | da | A IFLA foi fundada em Edimburgo/Escócia, em um congresso internacional. Conta com 1400 membros de 140 países do mundo. Sua sede é na Biblioteca Nacional dos Países Baixos, em Haia/Países Baixos. (em neerlandês: Koninklijke Bibliotheek, também conhecida como KB). ¹² |
| Data publicação | de | 2ª edição revista - junho 2015. Tradução para o português: julho 2016. A primeira edição das orientações para a biblioteca escolar foi desenvolvida em 2002 pela Seção de Bibliotecas Escolares, mais tarde designada Seção de Bibliotecas Escolares e Centros de Recursos. |
| Motivação publicação | da | Essas diretrizes foram desenvolvidas para auxiliar os profissionais de bibliotecas escolares e decisores educativos nos seus esforços para assegurar que todos os alunos e professores têm acesso a programas e serviços eficazes, prestados por pessoal qualificado da biblioteca escolar. |
| Instituições envolvidas | | A elaboração destas orientações revistas envolveu discussão, debate e consulta com muitas pessoas de muitos países em workshops durante as conferências da IFLA e reuniões intermédias e também através da escrita e revisão colaborativas, presencialmente e em linha. Os editores contaram com os contributos dos membros do Comitê Permanente da Seção de Bibliotecas Escolares da IFLA e do conselho executivo da International Association of School Librarianship (IASL), assim como dos outros membros da comunidade internacional de bibliotecas escolares e o SIG da IFLA sobre Assuntos Indígenas. |
| Definição serviços informação | de de | Para responder às necessidades da comunidade escolar a biblioteca oferece uma gama de serviços. Estes serviços podem ser prestados dentro ou a partir das instalações da biblioteca. |

¹¹ <https://www.ifla.org/ES/about/more>

¹² <https://www.ifla.org/ES/about/more>

| | |
|--|---|
| Referências utilizadas (definição acima) | American Association of School Librarians. (2014). Governing documents. Disponível em www.ala.org/aasl/about/governing-docs American Association of School Librarians. (2011). Standards for the 21st century learner. Disponível em www.ala.org/aasl/standards-guidelines/learning-standards Hay, L., & Todd, R. J. (2010). School libraries 21C. NSW Department of Education and Training. Disponível em www.curriculumsupport.education.nsw.gov.au/schoollibraries/assets/pdf/21c_report.pdf Haycock, K. (1992). What works: Research about teaching and learning through the school's library resource center. Seattle, WA: Rockland Press. IFLA/UNESCO School Library Manifesto. (1999). Disponível em www.ifla.org/publications/iflaunesco-school-library-manifesto-1999 Library Research Service [Colorado State Library, Colorado Department of Education]. School libraries impact studies. Disponível em www.lrs.org/data-tools/school-libraries/impact-studies/ Groupe de Recherche sur la Culture et la Didactique de l'information. (2010). Parcours de formation à la culture de l'information. Disponível em http://culturedel.info/grcdi/?page_id=236 Williams, D., Wavell, C., & Morrison, K. (2013). Impact of school libraries on learning: Critical review of published evidence to inform the Scottish education community. Aberdeen, Scotland: Robert Gordon University, Institute for Management, Governance & Society (IMaGeS). Disponível em www.scottishlibraries.org/storage/sectors/schools/SLIC_RGU_Impact_of_School_Libraries_2013.pdf . |
| Definição de biblioteca no contexto deste documento | A biblioteca escolar é um espaço de aprendizagem físico e digital na escola onde a leitura, pesquisa, investigação, pensamento, imaginação e criatividade são fundamentais para o percurso dos alunos da informação ao conhecimento e para o seu crescimento pessoal, social e cultural. |
| Referências utilizadas (definição acima) | Idem referências citadas nas referências utilizadas para definição de serviços de informação |
| Definição de biblioteca popular | Não informado |

Fonte: Adaptado de Diretrizes da IFLA para a biblioteca escolar

4.1.6 Notas de Biblioteca # 4 | Inovação em serviços de biblioteca para a terceira idade

Notas de Biblioteca # 4 | Inovação em serviços de biblioteca para a terceira idade é um documento com cento e vinte páginas, que é o resultado do projeto 60+, desenvolvido na Biblioteca de São Paulo (BSP), cujo objetivo é aperfeiçoar os serviços prestados ao público idoso. Tanto o projeto como esta publicação contaram com o apoio da consultoria do Instituto Tellus e o texto apresenta quatro experiências de serviços de informação, conduzidas por bibliotecas do Sistema Estadual de Bibliotecas Públicas (SisEB) e que serão relatadas no item

4.3. O texto descreve o percurso realizado pela equipe da BSP para entender melhor as necessidades desse segmento de usuários, identificar suas necessidades, modelar e aprimorar os serviços existentes, sempre alinhados à missão da biblioteca pública. No quadro abaixo estão descritas informações básicas sobre esta publicação.

Quadro 9 - Notas de Biblioteca # 4 | Inovação em serviços de biblioteca para a terceira idade

| | |
|--|--|
| Título do documento | Notas de Biblioteca # 4 Inovação em serviços de biblioteca para a terceira idade |
| Instituição | Sistema Estadual de Bibliotecas Públicas de São Paulo (SisEB) |
| Detalhes sobre a instituição | O Sistema Estadual de Bibliotecas Públicas de São Paulo (SisEB) foi criado em 1984 e integra as bibliotecas públicas municipais e comunitárias vinculadas existentes no Estado, sendo composto por mais de 700 unidade. Suas publicações são dirigidas para suas unidades, mas têm abrangência nacional, pois trata de assuntos específicos da área de Biblioteca, Biblioteconomia e Ciência da Informação. ¹³ |
| Origem geográfica da instituição | Estado de São Paulo (Brasil) |
| Data de publicação | 2012 |
| Motivação da publicação | Esta edição, intitulada + 60 é resultado do projeto de mesmo nome desenvolvido na biblioteca de São Paulo, cujo objetivo é aperfeiçoar os serviços prestados ao público idoso e o foco está no atendimento às pessoas com mais de 60 anos, um público crescente e que merece atenção especial. A série de publicações Notas de Biblioteca, da qual o presente volume faz parte, busca fornecer material técnico de referência para apoiar o treinamento e a atuação dos profissionais. Espera-se trazer novos conhecimentos às equipes das bibliotecas, no intuito de que sirvam de estímulo para a melhoria das práticas de incentivo à leitura e dos serviços prestados à população. |
| Instituições envolvidas | Consultoria do Instituto Tellus, Governo do Estado de São Paulo e Secretaria da Cultura e Sistema Estadual de Bibliotecas Públicas (SisEB) |
| Definição de serviços de informação | não informado |
| Definição de biblioteca | não informado |
| Definição de biblioteca popular | não informado |

Fonte: Adaptado de Notas de Biblioteca # 4 | Inovação em serviços de biblioteca para a terceira idade

¹³ <http://siseb.sp.gov.br/institucional/>

4.1.7 Notas de Biblioteca # 5 | Biblioteca Viva, o que a biblioteca pode fazer pela sua comunidade

Notas de Biblioteca # 5 | Biblioteca Viva, o que a biblioteca pode fazer pela sua comunidade é um livro com 41 (quarenta e uma) páginas, que trata da biblioteca viva, uma biblioteca pública considerada “Uma verdadeira revolução que transforma, de forma definitiva, o antigo espaço destinado a guardar livros e a receber pesquisadores, personalidades letradas e intelectuais.” O documento, que também cita o Manifesto da IFLA/UNESCO sobre bibliotecas públicas, apresenta 11 (onze) exemplos de projetos que foram criados para ofertar serviços para a comunidade, na seguinte intenção: “[...] divulgar a pluralidade de atividades que estão dando certo e envolvendo cada vez mais a população, fazendo que a biblioteca saia do estereótipo que ainda possui. A biblioteca Viva é uma iniciativa do Sistema Estadual de Bibliotecas Públicas de São Paulo (SisEB), que integra as bibliotecas públicas municipais e comunitárias vinculadas existentes no Estado. No quadro abaixo estão descritas informações básicas sobre esta publicação.

Quadro 10 - Notas de Biblioteca # 5 | Biblioteca Viva, o que a biblioteca pode fazer pela sua comunidade

| | |
|---|---|
| Título do documento | Notas de Biblioteca # 5 Biblioteca Viva, o que a biblioteca pode fazer pela sua comunidade |
| Instituição | Sistema Estadual de Bibliotecas Públicas de São Paulo (SisEB) |
| Detalhes sobre a instituição | O Sistema Estadual de Bibliotecas Públicas de São Paulo (SisEB) foi criado em 1984 e integra as bibliotecas públicas municipais e comunitárias vinculadas existentes no Estado, sendo composto por mais de 700 unidade. Suas publicações são dirigidas para suas unidades, mas têm abrangência nacional, pois trata de assuntos específicos da área de Biblioteca, Biblioteconomia e Ciência da Informação. ¹⁴ |
| Origem geográfica da instituição | Estado de São Paulo (Brasil) |
| Data de publicação | 2013 |

¹⁴ <http://siseb.sp.gov.br/institucional/>

| | |
|---|--|
| Motivação da publicação | O quinto número da série “Notas de bibliotecas – biblioteca Viva” pretende mostrar a transformação que está ocorrendo nas bibliotecas públicas brasileiras. A exemplo do que vem acontecendo em outros países da América Latina, como Chile e Colômbia, as bibliotecas têm assumido novos papéis e contribuído significativamente para que todos tenham acesso à leitura e à cultura. É esperado trazer novas informações que possam inspirar a todos que, direta ou indiretamente, estejam envolvidos na gestão das bibliotecas. Pretende-se transformar esses locais em ambientes cada vez mais dinâmicos, vivos e integrados com a comunidade. |
| Instituições envolvidas | Governo do Estado de São Paulo e Secretaria da Cultura e Sistema estadual de bibliotecas Públicas (SisEB) |
| Definição de serviços de informação | não informado |
| Definição de biblioteca pública | Biblioteca, hoje, é sinônimo de um espaço dinâmico, de grande atração para indivíduos de todas as classes sociais e, acima de tudo, repleto de novas ofertas no campo da cultura, das artes, do conhecimento. Em outras palavras, entende-se a biblioteca Pública como um projeto muito especial, elaborado com o objetivo maior de formar cidadãos conscientes e estimular a relação entre as pessoas e entre as comunidades, através da escrita e da educação continuada. Um processo de desenvolvimento social e humano que tem como base três importantes fontes de trabalho: leitura, informação e cultura. Assim, a biblioteca Pública se transforma. E passa a ser também o ponto central de promoção cultural e artística da comunidade, contribuindo para a formação e a manutenção de uma identidade própria de sua área de atuação. |
| Referências utilizadas (definição acima) | Manifesto da IFLA/UNESCO sobre bibliotecas públicas |
| Definição de biblioteca popular | não informado |

Fonte: Adaptado de Notas de Biblioteca # 5 | Biblioteca Viva, o que a biblioteca pode fazer pela sua comunidade

4.1.8 Notas de Biblioteca # 7 | Bibliotecas Públicas e seus desafios para a construção de uma sociedade leitor

Notas de Biblioteca # 7 | Bibliotecas Públicas e seus desafios para a construção de uma sociedade leitor é um livro com 64 (sessenta e quatro) páginas, que apresenta o conteúdo de 5 (cinco) palestras proferidas por ocasião do 6º seminário internacional de Bibliotecas Públicas e comunitárias, ocorrido de 4 a 6 de dezembro de 2013, no Memorial da Inclusão, na cidade de São Paulo. Estes 5 (cinco) palestrantes trataram de temas relacionados

ao Sistema Estadual de Bibliotecas Públicas (SisEB), quais sejam: gestão de espaços, incentivo à leitura, envolvimento e participação da comunidade e fortalecimento das bibliotecas como espaços de inclusão à leitura e à cultura. Eles representavam as seguintes instituições: Claudia Maria Giraldo Arredondo do Departamento de Bibliotecas de Comfenalco Antioquia/Colômbia, Cristina Mello da Universidade de Coimbra/Portugal, Eliana Yunes da Cátedra UNESCO de Leitura da PUC-Rio/Brasil, Marcello Fragano Baird da Universidade de São Paulo (USP)/Brasil e Maria Gabriela Jara Valdivia do Ministério de Educação do Chile. Como todas as publicações do SisEB, esse e os demais cadernos de Notas de Biblioteca buscam contribuir para o aperfeiçoamento tanto das bibliotecas como das comunidades. No quadro abaixo estão descritas informações básicas sobre esta publicação.

Quadro 11 - Notas de Biblioteca # 7 | Bibliotecas Públicas e seus desafios para a construção de uma sociedade leitor

| | |
|---|--|
| Título do documento | Notas de Biblioteca # 7 Bibliotecas Públicas e seus desafios para a construção de uma sociedade leitor |
| Instituição | Sistema Estadual de Bibliotecas Públicas de São Paulo (SisEB) |
| Detalhes sobre a instituição | O Sistema Estadual de Bibliotecas Públicas de São Paulo (SisEB) foi criado em 1984 e integra as bibliotecas públicas municipais e comunitárias vinculadas existentes no Estado, sendo composto por mais de 700 unidade. Suas publicações são dirigidas para suas unidades, mas têm abrangência nacional, pois trata de assuntos específicos da área de Biblioteca, Biblioteconomia e Ciência da Informação. ¹⁵ |
| Origem geográfica da instituição | Estado de São Paulo (Brasil) |
| Data de publicação | 2014 |
| Motivação da publicação | Potencializar os resultados do 6º Seminário Internacional de Bibliotecas Públicas e Comunitárias, que aconteceu de 4 a 6 de dezembro de 2013, no Memorial da Inclusão, na cidade de São Paulo. Espera-se que aqueles que não puderam participar possam também desfrutar das experiências apresentadas. Acredita-se que a leitura ou releitura deste caderno trará muitas contribuições para o desenvolvimento das bibliotecas e de suas comunidades. |

¹⁵ <http://siseb.sp.gov.br/institucional/>

| | |
|--|---|
| Instituições envolvidas | Governo do Estado de São Paulo e Secretaria da Cultura e Sistema estadual de bibliotecas Públicas (SisEB) e os seguintes palestrantes do 6º Seminário Internacional de Bibliotecas Públicas e Comunitárias, que aconteceu de 4 a 6 de dezembro de 2013, no Memorial da Inclusão, na cidade de São Paulo: Claudia Maria Giraldo Arredondo (Departamento de Bibliotecas de Comfenalco Antioquia/Colombia), Cristina Mello (Universidade de Coimbra) , Eliana Yunes (Cátedra UNESCO de Leitura da PUC-Rio), Marcello Fragano Baird (Universidade de São Paulo (USP)) e Maria Gabriela Jara Valdivia (Ministério de Educação do Chile). |
| Definição de serviços de informação | não informado |
| Definição de biblioteca Pública (por: Cristina Mello) | Biblioteca pública constitui um espaço que, além de viabilizar o acesso ao conhecimento e à cultura, possibilita a busca de informações úteis para a gestão de aspectos do cotidiano das pessoas. |
| Referências utilizadas (definição acima) | MUNITA, F. Literatura infantil y escuela: un diálogo posible. Valdivia: Kultrún, 2010. PETIT, M. Nuevos acercamientos a los jóvenes y la lectura. México, D.F.: Fondo de Cultura Económica, 1999. |
| Definição de biblioteca escolar (por: Maria Gabriela Jara Valdivia) | A biblioteca escolar pode ser um espaço de aprendizagem, um verdadeiro núcleo pedagógico da comunidade educativa, aberto a múltiplas formas e suportes de informação, atento à diversidade ao redor, global e local ao mesmo tempo, ativo e propositivo, onde a gestão anteceda os desafios. Que seja um lugar de miscigenações, de cozinha de ingredientes globais e locais, onde a constante renovação do mundo encontre um eco evidente por meio da coleção e um espírito de abertura e de ir ao encontro do entorno, para conhecê-lo, descobri-lo e vinculá-lo a tudo o que acontece em outros lugares e contextos de referência. A BE é um espaço democrático de informação, onde se encontram as diferentes ramificações do conhecimento em convivência ecológica, irradiando essa diversidade para os diferentes atores da comunidade educativa, já que entende que o pedagógico não é somente o que acontece na sala de aula, mas também o que vincula a aula aos docentes, à biblioteca, às famílias, aos representantes, aos estudantes, à diretoria, etc |
| Referências utilizadas (definição acima) | BONILLA, Elisa; GOLDIN, Daniel; SALABERRIA, Ramón. Bibliotecas e escolas: desafios na sociedade do conhecimento. México, D.F.: Oceano, 2008. CERRILLO, P. C.; LARRANAGA, E.; YUBERO, S. Livros, leitores e mediadores. Cuenca: Ediciones de la universidad de Castilla-La Mancha, 2002. COX, C.; MEKIS, C. O Centro de Recursos para a Aprendizagem na reforma educacional do Chile. In: Integrando o Centro de Recursos para a Aprendizagem no currículo. Santiago: Mineduc, 1999. CUNNINGHAM, Anne E.; STANOVICH, Keith E. Os efeitos da leitura na mente. Estudos Públicos, n. 108, 2007. MEEK, M. Em torno da cultura escrita. México, D.F.: Fondo de Cultura Económica, 2004. MINISTERIO de Educación de Chile. Equipe CRA. Disponível em: < http://www.bibliotecas-cra.cl >. Acesso em: |

| | |
|--|---|
| | <p>abr. 2014. MOORE, Penny. Forming and informing powerful partnerships: school library teams and evidence based practice. First National SLANZA Conference, Rangi Ruru Girls' College, Christchurch, 22-24 set. 2003. REIMERS, Fernando; JACOBS, Jenny Eva. Ler (compreender e aprender) e escrever para se comunicar. Desafios e oportunidades para os sistemas educativos. In: A leitura na sociedade da informação. XXIII Semana Monográfica da Educação. Espanha: Fundação Santillana, 2009. SCHOLASTIC. School libraries works!. Disponível em: <http://www.scholastic.com/content/collateral_resources/pdf/s/slw3_2008.pdf>. Acesso em: abr. 2014. STEADMAN, W. School libraries as a last hope for preserving American democracy. In: FONTICHIARO, Kristin; HAMILTON, Buffy (ed.). School libraries: what's now, what's next, what's yet to come. Los Gatos: Smashwords, 2011.</p> |
| Definição de biblioteca popular | não informado |

Fonte: Adaptado de Notas de Biblioteca # 7 | Bibliotecas Públicas e seus desafios para a construção de uma sociedade leitor

4.1.9 Notas de Biblioteca # 9 | Diálogos do 7º Seminário Internacional de Bibliotecas Públicas e Comunitárias

Nos moldes do documento anterior, Notas de Biblioteca # 9 | Diálogos do 7º Seminário Internacional de Bibliotecas Públicas e Comunitárias é um livro com 80 (oitenta) páginas que apresenta parte do conteúdo do seminário internacional de Bibliotecas Públicas e Comunitárias que ocorre em São Paulo. Desta vez, foi o 7º seminário, realizado de 17 a 19 de novembro de 2014, no Centro de Convenções Rebouças. Conforme informações da publicação "Para que este Caderno fosse viável tivemos que fazer um recorte e publicar somente os textos dos especialistas internacionais." Assim, o texto trouxe o conteúdo dessas 4(quatro) palestras: Bibliotecas públicas na Colômbia: acertos, frustrações e desafios, por Silvia Castrillón, Bibliotecária da Universidade de Antioquia/ Colômbia; As bibliotecas públicas, motores culturais da Catalunha/Espanha, por Carme Fenoll, Chefe do Serviço de Bibliotecas Públicas do Departamento de Cultura do Governo da Catalunha/Espanha; Biblioteca Pública de San Francisco: uma ponte para a alfabetização e o aprendizado, por Luis Herrera, Bibliotecário de São Francisco/Califórnia/EUA; e Internet e mudanças nos usos e representações sociais da biblioteca pública, por Paula Sequeiros, pós doutoranda no Centro de Estudos Sociais da Universidade de Coimbra (UC)/Portugal e investigadora do papel social das bibliotecas públicas, suas dinâmicas e configurações, das denominadas bibliotecas

indígenas e das bibliotecas digitais. No quadro abaixo estão descritas informações básicas sobre esta publicação.

Quadro 12 - Notas de Biblioteca # 9 | Diálogos do 7º Seminário Internacional de Bibliotecas Públicas e Comunitárias

| | |
|--|---|
| Título do documento | Notas de Biblioteca # 9 Diálogos do 7º Seminário Internacional de Bibliotecas Públicas e Comunitárias |
| Instituição | Sistema Estadual de Bibliotecas Públicas de São Paulo (SisEB) |
| Detalhes sobre a instituição | O Sistema Estadual de Bibliotecas Públicas de São Paulo (SisEB) foi criado em 1984 e integra as bibliotecas públicas municipais e comunitárias vinculadas existentes no Estado, sendo composto por mais de 700 unidades. Suas publicações são dirigidas para suas unidades, mas têm abrangência nacional, pois trata de assuntos específicos da área de Biblioteca, Biblioteconomia e Ciência da Informação. ¹⁶ |
| Origem geográfica da instituição | Estado de São Paulo (Brasil) |
| Data de publicação | 2014 |
| Motivação da publicação | Apoiar a capacitação dos profissionais e a circulação de informações entre as instituições integrantes do Sistema Estadual de Bibliotecas Públicas (SisEB). É uma tentativa de reunir as ideias discutidas e fomentar a continuidade do debate a seu respeito, na perspectiva de que possa inspirar os profissionais das bibliotecas paulistas a buscar novos caminhos na missão de contribuir para a universalização do direito à leitura. Acredita-se que a leitura ou releitura desse material trará muitas contribuições para o desenvolvimento de nossas bibliotecas e de suas comunidades |
| Instituições envolvidas | Governo do Estado de São Paulo e Secretaria da Cultura e Sistema estadual de bibliotecas Públicas (SisEB) e os seguintes palestrantes do 7º Seminário Internacional de Bibliotecas Públicas e Comunitárias, ocorrido de 17 a 19 de novembro de 2014, no Centro de Convenções Rebouças: Silvia Castrillón, Bibliotecária da Universidade de Antioquia/ Colômbia; Carme Fenoll, Chefe do Serviço de Bibliotecas Públicas do Departamento de Cultura do Governo da Catalunha/Espanha; Luis Herrera, Bibliotecário de São Francisco/Califórnia/EUA; e Paula Sequeiros, pós doutoranda no Centro de Estudos Sociais da Universidade de Coimbra (UC)/Portugal e investigadora do papel social das bibliotecas públicas, suas dinâmicas e configurações, das denominadas bibliotecas indígenas e das bibliotecas digitais. |
| Definição de serviços de informação | não informado |

¹⁶ <http://siseb.sp.gov.br/institucional/>

| | |
|---|--|
| Referências utilizadas (definição acima) | Não se aplica |
| Definição de biblioteca Pública, por: Silvia Castrillón | A biblioteca pública é uma instituição social formadora, cuja função central é garantir à toda a população o acesso à cultura escrita, acesso entendido como um direito do cidadão. Portanto, a biblioteca pública constitui uma instituição com funções educativas, políticas, sociais e culturais. As funções educativas estão relacionadas com a satisfação da necessidade que todos os seres humanos têm de contar com espaços e instrumentos para o aprendizado, o acesso à informação e a formação permanentes. Para saber, conhecer e informar-se. As funções políticas são exercidas pela biblioteca com a finalidade de garantir a inclusão de todos os cidadãos na cultura escrita e como impulsionadora de processos de reflexão, crítica e transformação da sociedade. A biblioteca também tem uma função política que está relacionada à liberdade de expressão: a de garantir a divulgação de materiais que, devido à concentração da edição e ao controle hegemônico do pensamento, deixam de circular na sociedade. As funções sociais são realizadas como instituição “dinamizadora das relações entre sujeitos e fatos sociais” (Álvarez Zapata, 2013). As funções culturais estão relacionadas com a obrigação de garantir o acesso à diversas manifestações da cultura, em sintonia com o propósito central do acesso à cultura escrita. |
| Referências utilizadas (definição acima) | ÁLVAREZ ZAPATA, Didier. Funciones sociales de la biblioteca pública Texto em preparação – versão de 3 julho de 2013. BAUMAN, Zygmunt Bauman. Tiempos líquidos Barcelona: Tusquets, 2010. CERTEAU, Michel de. La cultura en plural Buenos Aires: Nueva Visión, 1999. HORKHEIMER, Max; ADORNO, Theodor. La industria cultural. In: Dialéctica de la Ilustración Madrid: Trotta, 1994. OLSON, David. La cultura escrita como actividad metalingüística. In: OLSON, David; Torrance, Nancy (orgs.). Cultura escrita y oralidad Barcelona: Gedisa, 1995. PASCAL, Blaise. Pensamientos Barcelona: Altaya, 1994. |
| Definição de biblioteca popular. (comentário de Silvia Castrillón) | [...] as bibliotecas comunitárias, criadas e sustentadas pelos habitantes de uma comunidade e que são bibliotecas populares [...]. |
| Referências utilizadas (definição acima) | Não se aplica |

Fonte: Adaptado de Notas de Biblioteca # 9 | Diálogos do 7º Seminário Internacional

4.1.10 Notas de Biblioteca # 12 | Mediação – Cultura, Leitura e Território

Notas de Biblioteca # 12 | Mediação – Cultura, Leitura e Território é um livro com oitenta páginas que apresenta o conteúdo de 4 (quatro) palestras proferidas no workshop Mediação – Cultura, Leitura e Território, realizado entre os dias 22 e 26 de outubro de 2018, no auditório da Biblioteca de São Paulo. O texto conta também com um relato de Marilena

Nakano, uma das educadoras que atua voluntariamente na formação de uma rede municipal de pequenas bibliotecas em Santo André e que serviu de abertura da publicação. Os temas das 4 (quatro) palestras são: Memória, memoriais e o futuro das democracias, por Paulo Endo; A leitura e a literatura como direitos e princípios de cidadania, por Eliana Yunes; Mediação e formação de leitores, por María Emilia López; e A contribuição das bibliotecas comunitárias para um país de leitores(as), por Bel Santos Mayer. No quadro abaixo estão descritas informações básicas sobre esta publicação.

Quadro 13 - Notas de Biblioteca # 12 | MediAção – Cultura, Leitura e Território

| | |
|---|--|
| Título do documento | Notas de Biblioteca # 12 MediAção – Cultura, Leitura e Território |
| Instituição | Sistema Estadual de Bibliotecas Públicas de São Paulo (SisEB) |
| Detalhes sobre a instituição | O Sistema Estadual de Bibliotecas Públicas de São Paulo (SisEB) foi criado em 1984 e integra as bibliotecas públicas municipais e comunitárias vinculadas existentes no Estado, sendo composto por mais de 700 unidade. Suas publicações são dirigidas para suas unidades, mas têm abrangência nacional, pois trata de assuntos específicos da área de Biblioteca, Biblioteconomia e Ciência da Informação. ¹⁷ |
| Origem geográfica da instituição | Estado de São Paulo (Brasil) |
| Data de publicação | 2019 |
| Motivação da publicação | Compartilhar informações com outros profissionais e usuários das bibliotecas vinculadas ao Sistema Estadual de Bibliotecas Públicas de São Paulo (SisEB) e ampliar o território das ações, fazendo mediação cultural pela leitura. Surpreender e motivar os leitores a empreender ações de mediação cultural inovadoras em seus territórios. Alargar a percepção das inúmeras possibilidades para identificar, reconhecer e valorizar a cultura dos territórios e seus múltiplos modos de expressão. |
| Instituições envolvidas | Iniciativa da Secretaria de Cultura e Economia Criativa do Estado de São Paulo, sob coordenação e execução da SP Leituras – Associação Paulista de Bibliotecas e Leitura, em parceria com o Instituto Emília. Governo do Estado de São Paulo e Sistema estadual de bibliotecas Públicas (SisEB) |
| Definição de serviços de informação | não informado |
| Referências utilizadas (definição acima) | Não se aplica |
| Definição de biblioteca Pública | não informado |

¹⁷ <http://siseb.sp.gov.br/institucional/>

| | |
|--|---|
| Referências utilizadas (definição acima) | Não se aplica |
| Definição de biblioteca popular (por: Bel Santos Mayer) | <p>As bibliotecas comunitárias no Brasil nascem diretamente relacionadas à distribuição desigual dos equipamentos culturais e à ausência do Estado no tratamento das políticas do livro, leitura e bibliotecas. Indivíduos e grupos comunitários de áreas periféricas e rurais privadas de bibliotecas públicas e escolares, apoiados ou não por instituições, escolheram a defesa da democratização do acesso à leitura e à escrita como suas causas. Empenharam-se em conhecer autores e autoras que falassem sobre suas existências, em (re)escrever as próprias histórias, dizer o que pensavam e pensam sobre o vivido, “ressuscitar o que parecia sepultado”, “gravar o ainda por fazer”, “preservar o passado e promover rupturas” (QUEIRÓS, 2007, p. 36). Em diferentes pontos do país, em espaços improvisados nos fundos de associações ou até mesmo no quarto de alguém, com livros doados e dispostos em estantes feitas com materiais descartados, jovens mediadores de leitura, ávidos por serem a ponte entre potenciais leitores(as) e os livros, criaram bibliotecas comunitárias e tiraram da invisibilidade autores e autoras esquecidos pelo cânone literário, como Carolina Maria de Jesus, Maria Firmina dos Reis, Solano Trindade e Oliveira Silveira. As bibliotecas comunitárias vêm se qualificando cada vez mais como centros de combate à exclusão social e propulsores de transformações individuais e coletivas, configuradas como “espaços para o encontro, para o debate sobre os temas que dizem respeito a maiorias e minorias; bibliotecas onde crianças, jovens e adultos de todas as condições, leitores e não leitores, escolares e não escolares, encontrem respostas a seus problemas e interesses e lhes sejam abertas novas perspectivas” (CASTRILLON, 2011, p. 36). É princípio fundante da biblioteca comunitária a articulação com a comunidade, com “as forças” do território em que está inserida. Nos últimos anos observa-se, também, uma crescente articulação com outras bibliotecas, constituindo redes, geralmente apoiadas por instituições de fomento à leitura. Merecem destaque a rede Nacional de Bibliotecas Comunitária (RNBC), (rnbc.org.br), formada por 125 bibliotecas comunitárias organizadas em 11 redes locais e apoiada pelo Programa Prazer em Ler, do Instituto C&A (PPL/IC&A); a rede de bibliotecas da Expedição Vaga-Lume (vagalume.org.br), com mais de 150 bibliotecas comunitárias na região Norte do país; e as mais de 100 bibliotecas comunitárias criadas pelo projeto Ler-é-Preciso, do Instituto Ecofuturo (ecofuturo.org.br).</p> |
| Referências utilizadas (definição acima) | Não se aplica |

Fonte: Adaptado de Notas de Biblioteca # 12 | MediAção – Cultura, Leitura e Território

4.2. CARACTERÍSTICAS DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO EM BIBLIOTECAS PÚBLICAS E POPULARES

Neste tópico serão elencadas as sínteses das principais características dos serviços de informação a serem ofertados em bibliotecas públicas e populares, com base nos 10 (dez) documentos que compuseram a amostra dessa pesquisa.

Foram selecionadas 21 (vinte e uma) características a serem tratadas neste estudo e sabemos que elas não são exaustivas. A referida seleção contou com duas premissas: a abordagem dos documentos selecionados e a percepção da autora deste estudo, que levou em consideração as questões surgidas no capítulo 2: Conceitos gerais e revisão da literatura.

Nos quadros que apresentam a síntese de cada características, estarão indicados quais os documentos fizeram referência as mesmas. Cabe ressaltar que a não indicação do documento significa que a publicação apenas não discutiu o assunto. Para uma apresentação mais didática, reunimos as referidas características em 5 (cinco) grupos distintos a saber: caráter democrático, social, cultural, educacional e político. Esses grupos são categorias teóricas e artificiais e sua finalidade é propor uma forma de organização da discussão. Ou seja, não se trata de uma classificação absoluta e estática, mas transitória e oportuna para a discussão no formato proposto.

4.2.1 Grupo 1 – Os serviços de informação devem ter um caráter democrático

As bibliotecas públicas e populares devem ter um caráter democrático e para tanto a equipe da biblioteca deve esforçar-se para ofertar serviços de informação direcionados a todos os indivíduos da localidade. Para tanto, esses serviços devem primar por um atendimento irrestrito e procurar atender às 9 (nove) características relacionadas no quadro a seguir.

Quadro 14 - Grupo 1 - Os serviços de informação devem ter um caráter democrático

| Síntese da Característica | Doc. 1 | Doc. 2 | Doc. 3 | Doc. 4 | Doc. 5 | Doc. 6 | Doc. 7 | Doc. 8 | Doc. 9 | Doc. 10 |
|--|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|----------------|
| 1. Atender sem fazer distinção | X | X | X | X | X | | X | | X | X |
| 2. Atender usuários reais e potenciais | X | X | X | | | X | X | X | X | X |
| 3. Ser acessível fisicamente | X | X | X | X | X | X | | X | X | |

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 4. Atender aos que não podem usar o material corrente | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X |
| 5. Atender todos os grupos etários | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X |
| 6. Atender além das paredes | X | X | X | | | X | X | X | | X |
| 7. Atender as especificidades das zonas rurais | X | X | X | | | | X | | | |
| 8. Atender Gratuitamente | X | X | X | X | X | | X | X | X | |
| 9. Atender em horários convenientes | X | X | X | | X | X | | X | | X |

Fonte: Elaborado pela autora.

Conforme identificamos na revisão da literatura, a principal condição para que as bibliotecas públicas e populares se tornem instituições de excelência é o caráter democrático, alcançando quando a instituição atua pensando nos usuários de forma abrangente: “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.” IFLA (1994, p. 1). Temos ainda que essa extensão dos serviços bibliotecários à toda a comunidade é uma obrigação garantida constitucionalmente: “é assegurado a todos o acesso à informação” BRASIL (2016, p. 13).

Vimos, também, que o foco da oferta dos serviços deve atentar-se para as necessidades dos usuários, independentemente dos mesmos exigirem deslocamentos além da biblioteca: “[...] o planejamento do desenvolvimento da biblioteca deve fazer-se a partir do ponto de vista dos serviços, e não do edifício [...]” IFLA (2013, p. 20). Assim, essa atuação de forma extensiva deve considerar, também: as pessoas que não frequentam a instituição ou que fazem com pouca frequência; os que não podem usar o material corrente; os que possuem limitações físicas e/ou mentais. Almeida Júnior (2013, p. 76) explica: “[...] O livro passa a ser considerado suporte informacional de fato e o usuário não precisa, necessariamente, ser alfabetizado para fazer uso da biblioteca.”

Ainda, dois fatores devem ser levados em consideração por favorecerem essa atuação integral: a gratuidade dos serviços e horários convenientes. Esses fatores conjugados aos demais respaldam os objetivos dessas instituições, quais sejam: “[...] ir ao encontro das necessidades individuais ou coletivas [...]” (IFLA, 2013, p. 20).

Percebemos que é um grande desafio o atendimento a todas essas características, haja vista a necessidade de definirmos várias estratégias para atendê-las. Mas o fato de

termos pelo menos ciência de todos esses itens, incluí-los nas discussões dos planejamentos e termos um controle do que está sendo atendido ou não, já enquadrará a biblioteca como uma instituição que possui uma visão integral e que evita a sua estagnação, por saber que seus serviços precisam evoluir constantemente. O importante a ser destacado neste contexto, é que a equipe da biblioteca precisa ter em mente que deve guiar-se pelas necessidades apresentadas por toda a comunidade, que isso requer constantes ajustes e exige grande versatilidade dos profissionais.

Como desfecho desse item, repetimos esses 2 (dois) ensinamentos de Ranganathan (2009, p. 241): “Um organismo em crescimento absorve matéria nova, elimina matéria antiga, muda de tamanho e assume novas aparências e formas”; “[...] somente o organismo que se desenvolve é o que sobrevive”.

4.2.2 Grupo 2 – Os serviços de informação devem ter um caráter social

Alinhados à função social das bibliotecas públicas e populares, pressupõe-se que os serviços de informação promovam a aproximação da comunidade, oportunizando a sua participação nas atividades da biblioteca e viabilizando conhecimentos sobre seus direitos e suas garantias, buscando remover os empecilhos relacionados a efetivação da cidadania dos indivíduos. Para tanto, os serviços de informação devem ser voltados para o atendimento das 4 (quatro) características descritas no quadro a seguir.

Quadro 15 - Grupo 2 - Os serviços de informação devem ter um caráter social

| Síntese da Característica | Doc. 1 | Doc. 2 | Doc. 3 | Doc. 4 | Doc. 5 | Doc. 6 | Doc. 7 | Doc. 8 | Doc. 9 | Doc. 10 |
|---|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|----------------|
| 10. Evidenciar a biblioteca como centro local de informação | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X |
| 11. Contar com a participação da comunidade | X | X | X | X | | X | X | X | X | X |
| 12. Apoiar o desenvolvimento pessoal dos indivíduos da comunidade | X | X | X | | X | X | X | X | X | X |
| 13. Atender conforme as prioridades da comunidade | X | X | X | X | | X | X | X | X | X |

Fonte: Elaborado pela autora.

O caráter social, que é muito importante, é obtido pelas bibliotecas públicas e populares por intermédio de sua interação com a sua comunidade, fato que contribuirá para a interação entre os próprios indivíduos. Como vimos: “[...] uma biblioteca pública deve constituir-se em um ambiente realmente público, de convivência agradável, onde as pessoas possam se encontrar para conversar, trocar ideias, discutir problemas, auto instruir-se e participar de atividades culturais e de lazer.” (BRASIL, 2010, p. 18). O ideal é que a comunidade tenha participação ativa, pois é ela que deve ditar os rumos dos serviços de informação a serem oferecidos. Como nos lembra Campello (1998, p. 2): “[...] o atendimento à clientela deve ser feito de maneira a integrá-la no processo, transformando o usuário no sujeito da ação.”

O desenvolvimento pessoal de todos que fazem parte da comunidade também é uma missão de destaque para as bibliotecas públicas e populares. Para tanto é preciso atuar no repasse de “informações utilitárias” que segundo Campello (1998, p. 1) 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.” Targino (1991, p. 158) ressalta que a “informação utilitária” deve predominar nas bibliotecas públicas e populares que desejam atrair seu público, que pretendem ser inovadoras e promotoras da inclusão social. A autora aconselha: “Coloquemos à disposição dos cidadãos, qualquer que seja sua escolaridade, informações que lhes propiciem ir à luta, em busca de seus direitos e compreensão de seus deveres, para uma contribuição efetiva ao desenvolvimento de sua comunidade.”

Nesse contexto fica evidenciado a relevância de priorizarmos os serviços de informação de acordo com as necessidades da comunidade. Para tanto, o desafio que se apresenta tem, novamente, relação com a equipe da biblioteca, que deverá contar com profissionais com habilidade social, que é a facilidade de interagir socialmente com outras pessoas e que para tanto possuam boa comunicação, facilidade em trabalhar em equipe e ser empático, entre outras.

Como desfecho desse item, repetimos a seguinte observação de Suaiden (1995, p. 20) sobre as bibliotecas públicas: “[...] deve constituir-se, cada vez mais, em um centro-convergente das aspirações comunitárias [...]”.

4.2.3 Grupo 3 – Os serviços de informação devem apoiar o desenvolvimento cultural

As bibliotecas públicas e populares devem comprometer-se com a promoção da cultural na comunidade. Neste sentido, precisam incentivar as manifestações artísticas, tratar das crenças, dos costumes, hábitos, aptidões tanto da comunidade, como vinculá-las com a cultura da região, do país e do mundo, tratando de seus fatores e propiciando um espaço dinâmico. Para atendimento dessa sua incumbência, os serviços de informação devem pretender atuar nos itens relacionados no quadro a seguir.

Quadro 16 - Grupo 3 – Os serviços de informação devem apoiar o desenvolvimento cultural

| Síntese da Característica | Doc. 1 | Doc. 2 | Doc. 3 | Doc. 4 | Doc. 5 | Doc. 6 | Doc. 7 | Doc. 8 | Doc. 9 | Doc. 10 |
|---|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|----------------|
| 14. Promover as informações da comunidade, difundindo suas peculiaridades | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X |
| 15. Promover a cultura na comunidade | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X |

Fonte: Elaborado pela autora.

Como vimos, as funções de uma biblioteca vão muito além do que a maioria das pessoas podem imaginar e podemos ampliar seu sentido para: “coleção organizada de registros de informação” (CUNHA; CAVALCANTI, 2008, p. 48). Quando mencionamos que a biblioteca é um instrumento para operacionalizar o direito à informação, devemos considerar também a promoção de informações sobre a própria comunidade, de modo que todos que nela vivam, tenham conhecimento sobre suas particularidades, seus costumes predominantes, ou seja, seu modo de vida, sua maneira de pensar, de agir, de se expressar.

A promoção da cultura na comunidade também é imprescindível porque é por intermédio dela que conhecemos e podemos compreender as pessoas e suas trajetórias. Isto é, a arte intermedia histórias da humanidade, que nada mais é do que informação, promoção da educação e geração de conhecimento.

Para este desfecho apresentamos essas 3 (três) citações: é inevitável conhecer a comunidade: “[...] os estudos sobre comunidade, o trabalho com as lideranças comunitárias e o diagnóstico aplicado às necessidades de informação são instrumentos fundamentais [...]. É uma mudança radical no velho hábito dela ser imposta à comunidade.” (SUAIDEN, 1995, p. 12); Cidadania é “o direito de viver descentemente. [...] é o direito de ter uma ideia e poder expressá-la. (DIMENSTEIN, 1994, p. 17, 8 e 20); “A cidadania se manifesta e se constrói a

partir dessa conscientização e da participação política e social dos homens na sociedade, o que pressupõe o acesso a informações variadas e atualizadas [...]” (TARGINO, 1991, p. 155)

4.2.4 Grupo 4 – Os serviços de informação devem comprometer-se com a educação

As bibliotecas públicas e populares têm um papel enfático em relação a educação, seja ela formal ou informal. Este campo de atuação é bastante amplo e exige uma grande dedicação por parte da equipe da biblioteca. São inúmeras possibilidades que podem ser desenvolvidas para que os serviços de informação contribuam com o aperfeiçoamento intelectual, criativo, crítico, de habilidades e competências dos indivíduos da comunidade. As características relacionadas no quadro a seguir são fundamentais na aplicação de serviços de informação e podem desdobrar-se de inúmeras maneiras.

Quadro 17 - Grupo 4 – Os serviços de informação devem comprometer-se com a educação

| Síntese da Característica | Doc. 1 | Doc. 2 | Doc. 3 | Doc. 4 | Doc. 5 | Doc. 6 | Doc. 7 | Doc. 8 | Doc. 9 | Doc. 10 |
|--|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|----------------|
| 16. Promover formatos e conteúdos variados, atualizados e de qualidade elevada | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X |
| 17. Promover a liberdade de expressão/sem censura | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X |
| 18. Promover a educação formal e informal | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X |
| 19. Ser formada por equipe qualificada | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X |

Fonte: Elaborado pela autora.

Conforme vimos, o caráter democrático dessas instituições também está relacionado com a oferta de um acervo diversificado que compreenda: “[...] todos os gêneros de obras que sejam do interesse da comunidade a que pertence, bem como literatura em geral, além de informações básicas sobre a organização do governo, serviços públicos em geral e publicações oficiais.” (BRASIL, 2010, p. 18). Milanesi (1998, p. 74) destaca a amplitude dessas instituições: “Uma biblioteca está aberta não apenas para emprestar livros para aqueles que não dispõem de recursos para adquiri-los, mas para abrir ao infinito as possibilidades de acesso à informação.”

Também, a liberdade de expressão é uma característica indispensável. Milanesi (1998, p. 97) enfatiza: “É impossível pensar a biblioteca hoje sem que se considere a liberdade de acesso à informação como um direito humano. E ainda: que essa liberdade seja uma das condições básicas para o exercício do pensamento criador.”

Quanto ao apoio a educação formal ou informal, no Brasil, trata-se de um direito de todos decretado na CF/88, em seu artigo 205: “A educação, direito de todos e dever do Estado e da família, será promovida e incentivada com a colaboração da sociedade, visando ao pleno desenvolvimento da pessoa, seu preparo para o exercício da cidadania e sua qualificação para o trabalho. ” (BRASIL, 2016, p. 123). Targino (1991) relaciona educação, informação e cidadania, defendendo que a educação implica no acesso à informação como justiça social e pondera: “A informação está contida, assim, no bojo do processo educacional como direito social [...]”. A autora ressalta a sua importância: “[...] a informação – é um dos elementos que permite a todos nós ajustarmos-nos ao mundo exterior, de forma legítima e coerente, conquistando o status de cidadãos”.

Importante destacar no contexto dessas características a relevância do combate ao analfabetismo. “O analfabetismo é um dos sintomas mais antigos da falta de cidadania. Compromete em vários aspectos as liberdades de um indivíduo.” (DIMENSTEIN, 1994, p. 148). Ainda, “[...] não é suficiente alfabetizar: é necessário dar continuidade ao processo educacional. É necessário que o alfabetizado seja estimulado pela leitura e escrita de textos e de outras fontes de comunicação, refletindo sua prática.” (BONIN, 2008, p. 92)

E sobre a qualificação da equipe da biblioteca, sua relevância é indiscutível, já que ela promove e mantém os serviços de informação e isso vai influenciar na oferta adequada deles. Será imprescindível que ela seja composta por bibliotecários devidamente habilitados e que atuem em prol do cumprimento da missão da biblioteca, na difusão do conhecimento e da cultura, sendo que o seu campo de atuação é amplo e seu perfil deve ser multidisciplinar.

Como desfecho dessas características apontamos essas 2 (duas) citações: “[...] uma pessoa instruída pode defender melhor os seus direitos e saber quais são as suas obrigações.” Nesse sentido as bibliotecas, ao cumprirem o seu papel de prover o acesso à informação como um direito de todos os indivíduos, exercem sua função educativa e contribuem para o exercício da cidadania. (DIMENSTEIN, 1994, p. 140); “A informação, quando adequadamente assimilada, produz conhecimento, modifica o estoque mental de informações do indivíduo e traz benefícios ao seu desenvolvimento e ao desenvolvimento da sociedade em que ele vive.” (BARRETO, 1994, p. 1)

4.2.5 Grupo 5 – Os serviços de informação devem ser articulados politicamente

A abrangência e diversidade dos serviços de informação a serem ofertados pelas bibliotecas públicas e populares exigem a prática constante de articulações políticas que favorecerão ao seu bom desenvolvimento e em muitos casos serão imprescindíveis. As características listadas no quadro a seguir devem ser levadas em consideração tanto na concepção dos vários serviços, como para a sua manutenção.

Quadro 18 - Grupo 5 – Os serviços de informação devem ser articulados politicamente

| Síntese da Característica | Doc. 1 | Doc. 2 | Doc. 3 | Doc. 4 | Doc. 5 | Doc. 6 | Doc. 7 | Doc. 8 | Doc. 9 | Doc. 10 |
|--|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|
| 20. Ser parte de redes de bibliotecas e parcerias diversas | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X |
| 21. Promover a biblioteca na comunidade | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X |

Fonte: Elaborado pela autora.

A necessidade do trabalho em rede e com parcerias fica notória depois de tudo que comentamos e de evidenciarmos a pluralidade dos serviços de informação a serem ofertados pelas bibliotecas públicas e populares. Como vimos no capítulo 2: Conceitos gerais e revisão da literatura, a biblioteca não extrapola suas competências, ela atua em sinergia com essa rede, sempre em prol de beneficiar a comunidade para que encontre e utilize a informação que lhe seja primordial e efetiva. É importante: “[...] tomar conhecimento dos serviços que já existem na comunidade e fornecidos por agências gerais ou especializadas de informação.” (FIGUEIREDO, 1996, p. 113). Essa característica, aliada à promoção da biblioteca na comunidade, são primordiais para tornar a instituição significativa e indispensável para a comunidade.

O desafio que podemos apontar aqui é a manutenção de dados atualizados sobre os parceiros e as redes. Uma opção para o caso das bibliotecas públicas, que fazem parte de uma estrutura administrativa do governo, é a criação de uma legislação que exija que as instituições divulguem aos parceiros e redes as alterações em suas funções, contatos e endereços. Também, pode-se articular formas de facilitar a comunicação dessas atualizações por intermédio de listas de transmissão aos interessados, por exemplo.

Como desfecho destacamos essas 2 (duas) citações: “Quanto mais informação disponível para um sistema, sobre ele próprio ou sobre o seu meio ambiente, mais confiável

ele se torna, e é maior a sua chance de sobrevivência.” (FIGUEIREDO, 1996, p. 11 e 12); “O sentido da informação é atender a uma necessidade do indivíduo favorecendo seu entendimento e ampliando seu conhecimento sobre determinado assunto. [...] A informação, a priori, deve ser adequada, contextualizada àquele que a necessita e não ao contrário.” (SUAIDEN ; OLIVEIRA, 2016, p. 15)

Em análise aos resultados apresentados, percebemos que os Doc.1 - Manifesto da IFLA/UNESCO sobre bibliotecas públicas 1994 e atualização, Doc. 2 - Diretrizes da IFLA sobre os serviços da biblioteca pública e Doc. 3 - Biblioteca pública: princípios e diretrizes, abarcaram todas as características elencadas. O ocorrido se justifica pelo fato desses documentos tratam de diretrizes gerais, enquanto os demais são documentos que abordam temas específicos relacionados aos serviços de informação em bibliotecas públicas e populares.

Todos os demais documentos trataram de todas as características elencadas no Grupo 3 – Os serviços de informação devem apoiar o desenvolvimento cultural, no Grupo 4 – Os serviços de informação devem comprometer-se com a educação e no Grupo 5 – Os serviços de informação devem ser articulados politicamente.

Em relação as características elencadas no Grupo 2 - Os serviços de informação devem ter um caráter social, apenas o Doc. 4: IFLA Guidelines for Library Services to Children aged 0-18 (tradução: Diretrizes da IFLA para serviços de biblioteca para crianças de 0 a 18 anos) e o Doc. 5: Diretrizes da IFLA para a biblioteca escolar não trataram de todos os itens. O Doc. 4 apenas não fez referência a característica 12. Apoiar o desenvolvimento pessoal dos indivíduos da comunidade, mas compensou tratando dos outros 3 (três) itens. O Doc. 5 não fez menção às características 11. Contar com a participação da comunidade e 13. Atender conforme as prioridades da comunidade, mas tratou das características 10. Evidenciar a biblioteca como centro local de informação e 12. Apoiar o desenvolvimento pessoal dos indivíduos da comunidade, demonstrando que acredita na importância dos serviços de informação terem um caráter social.

Por fim, o Grupo 1 - Os serviços de informação devem ter um caráter democrático, foi o que teve menos itens tratados nos documentos, como pode ser visto no quadro 14. Contudo, ele conta com 9 itens, ou seja, uma divisão bastante detalhada dos temas, sendo que todos os documentos trataram de mais da metade dos itens elencados, demonstrando a importância do caráter democrático para os serviços de informação em bibliotecas públicas ou populares. Assim, se o tópico considerasse o carácter democrático num único item, sem a

divisão dos 9 itens, todos os documentos teriam contemplado esse quesito. Relembramos que, justamente, esses documentos são de grande contribuição para este estudo por conterem abordagens bem específicas, favorecendo o aprofundamento nos temas. Eles também apresentaram exemplos, colaborando com o entendimento das diretrizes propostas.

No tópico a seguir adentraremos na descrição das características que acabaram de ser apresentadas, momento que elas serão detalhadas uma a uma, serão sugeridas formas de implementação e apresentados tipos e exemplos, de acordo com os materiais selecionados.

4.3 PROPOSTA DE DIRETRIZES GERAIS PARA SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO EM BIBLIOTECAS PÚBLICAS E POPULARES

Este tópico visa atender ao terceiro e último objetivo deste trabalho, que é: *porpor diretrizes gerais para serviços de informação em bibliotecas públicas ou populares*. As referidas diretrizes foram elaboradas por intermédio da discussão de cada uma das 21 (vinte e uma) características dos serviços de informação para bibliotecas públicas e populares, elencadas neste estudo e toda a discussão a seguir teve como base os dez documentos selecionados no estudo. No intuito de aclarar e complementar as informações, foram incluídos exemplos e tipos de serviços de informação que da mesma forma, constam dos documentos selecionados na nossa amostra.

4.3.1 Característica 1: **Atender sem fazer distinção**

As bibliotecas públicas e populares devem ter um caráter democrático e os seus serviços de informação devem ser oferecidos com base na igualdade de acesso para todos, sem distinção de idade, gênero, raça, sexo, religião, condição física, deficiência, nacionalidade, língua, condição social, econômica e laboral, nível de escolaridade, filosofia política e localização geográfica dentro da comunidade.¹⁸

4.3.2 Característica 2: **Atender usuários reais e potenciais**

As atividades propostas por intermédio dos serviços de informação devem atingir, inclusive, aquela parcela da população que ainda não frequenta a biblioteca. Para tanto, é importante a promoção de formações para uso da biblioteca, de forma que tanto os usuários

¹⁸ Doc. 1: (IFLA, 1994, p. 1); Doc. 2: (IFLA, 2013, p. 13 e 16); Doc. 3: (BRASIL, 2010, p. 2); Doc. 4: (IFLA, 2016, p. 4); Doc. 5: (IFLA, p. 15).

correntes, como os que ainda não frequentam, conheçam o que a instituição tem a oferecer e possam se beneficiar de todos os recursos oferecidos.¹⁹

Um exemplo interessante é o da Biblioteca Infantil Municipal Monteiro Lobato, da cidade de São Paulo/SP, que criou o projeto: Bate-papo entre futebol e literatura. A ideia central foi sensibilizar potenciais leitores, garotos e garotas, perfeitos para o acervo especializado em literatura infanto-juvenil que a biblioteca dispõe, que passavam horas do dia, principalmente nos fins de semana, brincando e jogando futebol na praça onde a biblioteca se localizava. Iniciando com a oferta de textos curtos sobre futebol, surgiram os encontros semanais na praça e dentro da biblioteca, até que eles passaram a circular pela biblioteca em outros horários. Os pais foram convidados para reuniões periódicas e igualmente passaram a frequentar a biblioteca.²⁰

4.3.3 Característica 3: **Ser acessível fisicamente**

Os serviços de informação devem ser fisicamente acessíveis a todos os membros da comunidade e devem contar com itens como: edifícios bem situados, boas condições para a leitura e o estudo, ambiente funcional e agradável, disposição dos móveis que facilite a circulação de usuários e funcionários. O acesso deve atender as necessidades especiais dos usuários favorecendo a participação.²¹

Durante estudos para atendimento à terceira idade, a Biblioteca de São Paulo/SP mapeou a rotina dos idosos da região: o percurso percorrido e a sequência de serviços, espaços, horários, conteúdos preferidos e como eles os usavam e interagem com funcionários, outros usuários e entre si. Foi identificado como chegavam à biblioteca e voltavam para suas casas e o que mais e menos gostavam nesse trajeto, dentro e fora da biblioteca. Em alguns momentos foram utilizadas vestimentas especiais, que simulavam dificuldades físicas extremas e ampliavam a sensibilidade empática sobre como é ter limitações decorrentes do envelhecimento, para expandir a capacidade de perceber os pontos de melhoria ao longo da rotina desse público.²²

¹⁹ Doc. 1: (IFLA, 1994, p. 3); Doc. 2: (IFLA, 2013, p. 37); Doc. 3: (BRASIL, 2010, p. 22 e 111); Doc. 4: (IFLA, 2016, p. 13); Doc. 5: (IFLA, p. 38);

²⁰ Doc. 7: (SÃO PAULO, 2013, p. 15).

²¹ Doc. 1: (IFLA, 1994, p. 3); Doc. 2: (IFLA, 2013, p. 18, 21, 37 e 42); Doc. 3: (BRASIL, 2010, p. 2 e 24).

²² Doc. 6: (INSTITUTO TELLUS, 2012, p. 36);

4.3.4 Característica 4: **Atender aos que não podem usar o material corrente**

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 portadoras de necessidades especiais e analfabetos.²³

Nas minorias linguísticas incluem-se diferentes culturas e grupos étnicos, como imigrantes e novos cidadãos, incluindo populações indígenas. Deve-se, inclusive, disponibilizar livros e materiais multimídia na língua materna, na literatura nativa do grupo e que reflitam a tradição oral e o saber não-escrito do povo. Todas as minorias devem ser reconhecidas como cidadãos que têm direitos e aos quais devem ser oferecidas oportunidades similares às do restante dos usuários.²⁴

Aos impossibilitados de usar plenamente a sua capacidade física, mental, auditiva e/ou visual deve-se ofertar equipamentos e recursos especiais tais como: áudio, vídeo, livros sonoros e em braille, computador adaptado com sintetizador de voz (permite ouvir o que está escrito na tela), gravadores, fones de ouvido, lupas, jogos adaptados (xadrez, dama, baralho e jogos de computador), máquinas de escrever em braille, regletes, punções e orobãs que possibilitam a escrita e o cálculo, dando a oportunidade de acesso à informação de forma autônoma.²⁵

Cabe ressaltar que apesar da necessidade de recursos especiais, deve-se estimular a integração das pessoas portadoras de necessidades especiais, promovendo sua participação, sempre que possível, em todas as atividades culturais da biblioteca, já que as mesmas devem ser atendidas em seus direitos como cidadãos. Destacamos que esse processo requer: preparação interna, estudo e conhecimento das tecnologias para pessoas com incapacidade sensorial, trabalho interinstitucional para fortalecer processos e dinamizar as ações, sinalização especial das bibliotecas, capacitação para o pessoal em linguagem de sinais, oferta de intérpretes da linguagem de sinais em atividades culturais e de leitura, entre outros.²⁶

Também, se a comunicação oral for uma tradição importante, encorajar a sua continuidade e desenvolvimento, lembrando que a premissa de uma biblioteca é a

²³ Doc. 1: (IFLA, 1994, p. 1); Doc. 2: (IFLA, 2013, p. 9, 16, 18, 37, 57, 60 e 64); Doc. 3: (BRASIL, 2010, p. 2, 23, 107 e 110); Doc. 5: (IFLA, p. 54 e 69); Doc. 9: (CASTRILLÓN, 2014, p. 16).

²⁴ Doc. 1: (IFLA, 1994, p. 1); Doc. 2: (IFLA, 2013, p. 17, 18, 37, 43, 57, 59 e 64); Doc. 3: (BRASIL, 2010, p. 2 e 23).

²⁵ Doc. 2: (IFLA, 2013, p. 18 e 59); Doc. 3: (BRASIL, 2010, p. 64 e 108); Doc. 4: (IFLA, 2016, p. 10).

²⁶ Doc. 3: (BRASIL, 2010, p. 108); Doc. 8: (SÃO PAULO, 2014, p. 39);

democratização de um bem público e cultural, e não sua massificação. Assim, também é preciso estruturar e colocar em andamento programas para analfabetos, pois sem estes a biblioteca estaria deixando de fora grande parte da população, que por sua condição de analfabetismo está excluída da cultura escrita.²⁷

Um exemplo de serviço de informação para atender essa característica foi criado pela Biblioteca Monteiro Lobato, da cidade de Guarulhos/SP. Trata-se da utilização da audiodescrição, um projeto que conta com a participação de orientadores capacitados e que fazem a descrição detalhada não apenas dos textos e imagens de um livro, mas também de tudo o que está expresso em uma pintura, uma peça de teatro ou em um filme, por exemplo. Além dos frequentadores antigos, a novidade acabou por atrair novos leitores. Houve uma sensibilização ainda maior, por parte dos prestadores de serviços da biblioteca, que foram convidados a participar, também, de uma sessão de audiodescrição com os olhos vedados e tiveram a experiência especial de acessar as imagens de um filme apenas por meio do detalhamento verbal feito por outras pessoas.²⁸

4.3.5 Característica 5: **Atender todos os grupos etários**

Todos os grupos etários devem encontrar serviços e recursos adequados às suas necessidades e as especificidades de cada faixa etária. É interessante montar grupos de discussão envolvendo a comunidade, para entender melhor as necessidades de cada segmento de usuários, identificar suas necessidades, modelar e aprimorar os serviços existentes, sempre alinhados à missão da biblioteca pública. Deve-se também contar com a colaboração de um grupo etário para encorajar outros a utilizarem a biblioteca. Exemplo: idosos podem receber formação da biblioteca pública para lerem para crianças em escolas, jardins-de-infância e centros de apoio infantil.²⁹

Algumas sugestões de tipos de serviços e recursos são: brinquedos, equipamento de diversão, jogos (incluindo de computador), zonas de descontração, programas de verão conduzidos por voluntários, formações variadas incluindo sobre internet, sessões de contos, visitas guiadas à biblioteca, grupos de leitura, clubes de apoio à realização dos trabalhos de

²⁷ Doc. 1: (IFLA, 1994, p. 2); Doc. 2: (IFLA, 2013, p. 16, 19 e 43); Doc. 3: (BRASIL, 2010, p. 23, 105, 107 e 110); Doc. 9: (CASTRILLÓN, 2014, p. 21 e 25).

²⁸ Doc. 7: (SÃO PAULO, 2013, p. 21).

²⁹ Doc. 1: (IFLA, 1994, p. 1 e 2); Doc. 2: (IFLA, 2013, p. 16, 37, 39, 41, 46 e 57); Doc. 3: (BRASIL, 2010, p. 2, 23, 107, 113, 114 e 115); Doc. 4: (IFLA, 2016, p. 5, 9, 13 e 16); Doc. 5: (IFLA, p. 39 e 42); Doc. 9: (CASTRILLÓN, 2014, p. 51).

casa, palestras de assunto incluindo temas relacionados ao dia-a-dia das pessoas, mobiliário adequado e oferta de informações online. Sugere-se também programas para ensinar aos pais como brincar com os filhos e como aproveitar o material à sua disposição.³⁰

As atividades artísticas, por exemplo, contribuem para o desenvolvimento da capacidade de expressão dos indivíduos e desenvolvem o gosto estético pelas manifestações artísticas. As sugestões são: música, cinema, material para criatividade e arte (desenho, escultura, pintura, técnica de montar fantoches e marionetes), coleção de selos e moedas. Também, a produção de um jornal é um modo de levar os usuários a se familiarizarem com as técnicas editoriais e se capacitarem a redigir noticiários, ensaios, críticas e a fazer reportagens sobre assuntos de seu interesse. É importante divulgar informações sobre treinamentos para empregos, carreiras e oportunidades de trabalho. É de grande importância disponibilizar para os jovens material sobre saúde, folhetos de educação sexual, esporte e música.³¹

Pode-se promover a criação de bibliotecas exclusiva para determinadas faixas etárias, como as bibliotecas infantis. A biblioteca infantil, mesmo que dentro da biblioteca pública, deve ter um espaço facilmente reconhecível, distinto das outras partes da biblioteca: acolhedor, desafiador e não ameaçador para se visitar. Também, é importante que todo o ambiente, para todas as idades, seja imparcial e encorajador, no qual os indivíduos possam aprender ao seu ritmo. E sobre as crianças, elas não são um grupo homogêneo. Suas diferentes habilidades, dons, talentos e necessidades variam de acordo com a idade, cultura, fundo sociológico e econômico. Isso deve ser considerado no processo de planejamento dos serviços de informação.³²

Os jovens, por exemplo, desejam que os bibliotecários aceitem o seu comportamento juvenil, e que estejam por perto quando necessitarem de assistência. Quanto ao idoso, o aumento da população idosa e a quantidade de solitários determina que a biblioteca se preocupe cada vez mais com esse público. Saúde, exercícios, recreação e passatempos são alguns dos temas dos programas a serem oferecidos a grupos de idosos.

³⁰ Doc. 2: (IFLA, 2013, p. 38, 39, 40, 44, 47, 51, 52, 58 e 59); Doc. 3: (BRASIL, 2010, p. 56, 65, 68, 93, 94, 103, 104, 105 e 106,); Doc. 4: (IFLA, 2016, p. 5, 9, 10, 11, 12 e 13); Doc. 5: (IFLA, p. 34, 39, 42 e 47); Doc. 8: (SÃO PAULO, 2014, p. 16 e 56); Doc. 9: (CASTRILLÓN, 2014, p. 51 e 53).

³¹ Doc. 2: (IFLA, 2013, p. 40); Doc. 3: (BRASIL, 2010, p. 94, 106, 107, 108, 110, 111 e 112); Doc. 4: (IFLA, 2016, p. 9, 10 e 12); Doc. 6: (INSTITUTO TELLUS, 2012, p. 47 e 53); Doc. 8: (SÃO PAULO, 2014, p. 16, 17 e 21); Doc. 9: (CASTRILLÓN, 2014, p. 20, 21 e 58).

³² Doc. 2: (IFLA, 2013, p. 41 e 51); Doc. 3: (BRASIL, 2010, p. 63, 64 e 68); Doc. 4: (IFLA, 2016, p. 13).

A participação de idosos de uma comunidade na gravação de entrevistas sobre a história da comunidade (história oral) valoriza o idoso e favorece sua participação na vida da biblioteca.³³

Um exemplo que podemos destacar está relacionado aos serviços de informação para idosos: o programa +60. Trata-se de um conjunto de serviços culturais oferecidos pela Biblioteca de São Paulo ao público com mais de 60 anos de idade. O objetivo é proporcionar o bem-estar às pessoas dessa faixa etária, fortalecer seu papel na sociedade, dar um novo sentido ao envelhecimento e valorizar os pontos positivos dessa etapa da vida. Dentro deste programa foram criados diversos projetos como os seguintes: Oficina memória Viva, que aborda a importância do envelhecimento sadio e trabalha estímulos cerebrais relacionados às funções de atenção e memória.³⁴

Um outro exemplo no contexto deste tópico é um projeto votado para as crianças, cujo nome é: Pequenos sócios grandes leitores, realizado no Centro Educacional Unificado (CEU) Rosa da China, Biblioteca Juó Bananére, na cidade de São Paulo/SP. As crianças fazem visitas especiais à biblioteca para escutar histórias, aprender sobre os livros, como eles devem ser cuidados e preservados, além da importância de certas práticas, como o silêncio, em um ambiente voltado para a leitura. Os pais também participam e são incentivados a lerem as histórias para os filhos e a levarem as crianças à biblioteca para escolher publicações. Irmãos, primos e amigos dos pequenos sócios também passaram a frequentar o espaço da biblioteca e a buscar pelos títulos de seu interesse. O livro ou a publicação passa a ser objeto de seu cuidado, apreço e respeito, além de uma fonte de prazer e diversão.³⁵

Igualmente interessante é a experiência da Biblioteca Municipal de Vila Nova de Gaia, município limítrofe à cidade do Porto/Portugal, que oferta dois ambientes que se destacam para o público. Um é uma pequena sala para grupos escolares, que contam com a interlocução da equipe da biblioteca. O outro espaço é uma ludoteca, na qual a criança encontra livros e jogos que desenvolvem a ludicidade, o imaginário, a motricidade. As informações são de que as crianças mostram entusiasmo e alegria ao dirigirem-se para esse espaço, só delas. Os pequeninos se beneficiam de estantes de seu tamanho, recheadas de livros de literatura e livros didáticos de consulta livre.³⁶

Um projeto de formação para bibliotecários sobre leitura e primeira infância, realizado em bibliotecas públicas da Colômbia com bebês e crianças pequenas, trouxe

³³ Doc. 2: (IFLA, 2013, p. 39); Doc. 3: (BRASIL, 2010, p. 107 e 105).

³⁴ Doc. 6: (INSTITUTO TELLUS, 2012, p. 19);

³⁵ Doc. 7: (SÃO PAULO, 2013, p. 45).

³⁶ Doc. 8: (SÃO PAULO, 2014, p. 15).

consigo não somente a inclusão de milhares de crianças, mas também o enriquecimento dos processos leitores de muitíssimos adultos, incluindo os próprios bibliotecários. Com os livros que trazem relatos, imagens, a força da arte em suas diversas manifestações, as crianças iniciam o caminho da cultura escrita. A mediação das mães e pais não somente repercute em seus pequenos filhos, mas também neles mesmos.³⁷

A Biblioteca Comunitária Caminhos da Leitura, a “Biblioteca do Cemitério”, localizada em Parelheiros, cidade de São Paulo/SP, ofertou para jovens mediadores de leitura, dentre outros, o curso do projeto “Nascidos para Ler”. Esse projeto foi trazido da Itália para o Brasil em meados de 2015, por meio da iniciativa privada. É um projeto pioneiro que visa incentivar as mães e pais a lerem para seus filhos a partir do primeiro ano de vida. Estudos em países nos quais o projeto está em curso há mais de 20 anos comprovam que a leitura em voz alta, ao menos quatro vezes por semana, desencadeia transformações importantes no cérebro infantil, fazendo com que a criança adquira competências e habilidades necessárias para o seu pleno desenvolvimento. As casas onde há gestantes ou puérperas e bebês são sinalizadas com uma bandeira.³⁸

4.3.6 Característica 6: **Atender além das paredes**

Serviços de informação devem ser destinados àqueles a quem é impossível frequentar a biblioteca, pois a biblioteca deve ir ao encontro das necessidades da comunidade, a partir do ponto de vista dos serviços, e não do edifício. Os exemplos são diversos: uso de diversos veículos como barcos, bicicletas, carros, motos, ônibus, caminhões ou kombi. Tem sido comum o uso também de animais, caixas, mochilas, armários, malotes ou mesmo sacolas. Além de livros, os serviços itinerantes podem oferecer atividades culturais para todas as idades, em diversas localidades como lares, hospitais e prisões. Deve-se instituir um roteiro dos locais a serem percorridos, com as respectivas datas, firma as parcerias e treinar voluntários, quando for o caso.³⁹

Os serviços devem ser levados também para locais estratégicos em toda a comunidade ou onde as pessoas já costumam se reunir, tais como: locais de trabalho como fábricas e complexos industriais, zonas de baixa densidade populacional, centro de saúde, centros comunitários, estações de metrô, bibliotecas provisórias em praias durante o verão,

³⁷ Doc. 10: (NAKANO, 2019, p. 52);

³⁸ Doc. 10: (NAKANO, 2019, p. 69).

³⁹ Doc. 2: (IFLA, 2013, p. 20, 37, 42 e 43); Doc. 3: (BRASIL, 2010, p. 23); Doc. 8: (SÃO PAULO, 2014, p. 13 e 57).

em bairros de habitação clandestina ou degradados, espaços privados, como shopping ou lojas, lares de idosos, creches, escolas, igrejas, hospitais, presídios e até debaixo de uma árvore em parques. Uma alternativa para a expansão dos serviços é a utilização de quiosques, como pontos de leitura e o empréstimo domiciliar.⁴⁰

Um projeto interessante neste sentido foi o Tele Biblioteca, por meio do qual são solicitados livros por telefone ou e-mail. Desenvolvido pela Biblioteca Municipal Prof. João de Sousa Ferraz, na cidade de Limeira/SP, tem a proposta de facilitar o acesso dos idosos ao acervo da biblioteca. A ideia central é o empréstimo domiciliar para as pessoas com mais de 60 anos, para os portadores de necessidades especiais e para aqueles que momentaneamente estejam impossibilitados de se locomover até às bibliotecas municipais.⁴¹

Outro exemplo é o projeto Educativa nas Letras, promovido pela Biblioteca Municipal de Piracicaba Ricardo Ferraz de Arruda Pinto, da cidade de Piracicaba/SP. Trata-se de um programa totalmente voltado para o universo dos livros e que vai ao ar na Rádio Educativa. A programação apresenta leitura de textos narrativos, comentários sobre obras literárias, entrevistas, contação de histórias, sugestão de obras e divulgação de atividades culturais, entretendo e informando os ouvintes. Não são raros os dias em que algum visitante da biblioteca busca por livros ou informações que tenham sido mencionados no programa. Existe uma ligação, bastante intencional, entre os temas tratados e o acervo do local, exatamente para que esta conexão ocorra com sucesso.⁴²

O projeto Espalhando a Leitura é outro exemplo interessante sobre esta característica de serviços de informação além das paredes. Promovido pela Secretaria de Cultura e Secretaria de Saúde, na cidade de São Bernardo do Campo/SP, visa encurtar as distâncias entre livros e leitores. Títulos de diferentes publicações, sobre os mais variados temas, são disponibilizados nas Unidades Básicas de Saúde (UbS) e complexos hospitalares da cidade. Não é necessário pagar, nem preencher formulários e não existe um prazo fixo para a devolução. Parceiros técnicos e institucionais auxiliaram na formação de 40 agentes comunitários de saúde, que passaram a atuar no projeto, enchendo as salas de espera de estímulo à leitura, de alegria, imaginação, poesia e diversão.⁴³

⁴⁰ Doc. 1: (IFLA, 1994, p. 2); Doc. 2: (IFLA, 2013, p. 15, 41 e 43); Doc. 3: (BRASIL, 2010, p. 23, 97, 108 e 109).

⁴¹ Doc. 6: (INSTITUTO TELLUS, 2012, p. 50).

⁴² Doc. 7: (SÃO PAULO, 2013, p. 25).

⁴³ Doc. 7: (SÃO PAULO, 2013, p. 33).

Temos também como exemplo o projeto Barganha Book, promovido pela Divisão de Incentivo à Leitura do Sistema integrado de bibliotecas de São Carlos, na cidade de São Carlos/SP. A ideia é mobilizar milhares de pessoas e causar entusiasmo em toda a população, para que um número maior de pessoas tenha acesso à leitura, mantenha a acessa a chama da busca pelo novo, o anseio por compartilhar e a magia da literatura. O projeto ocorre em feiras de livros realizadas em espaços diversos – desde as próprias bibliotecas comunitárias até festas de família e feiras de sucata – qualquer um pode chegar com seu livro, sua revista ou seu gibi e trocá-lo por outro, gratuitamente. Existem também feiras fixas, que ocorrem no primeiro e no último domingo de cada mês. Sem nenhum gasto – para começar, basta ter em mãos uma publicação em bom estado – qualquer um pode participar.⁴⁴

4.3.7 Característica 7: **Atender as especificidades das zonas rurais**

Os serviços da biblioteca devem ser adaptados às diferentes necessidades das comunidades das zonas rurais. Esses habitantes devem merecer uma atenção especial da biblioteca pois é comum não terem o hábito de usar a informação e nem a biblioteca pública. A biblioteca deve ter um acervo apropriado para este segmento e procurar atingi-los por meio de serviços de informação que apoiem as soluções de seus problemas cotidianos e auxiliar no seu crescimento pessoal. Importante ter em mente que o uso de material audiovisual é aconselhável em áreas onde a tradição oral é forte e o índice de analfabetismo ainda atinge altos níveis.⁴⁵

Pode-se contar com diversas parcerias, como instituições oficiais que tratam de assuntos ligados a agricultura. Os serviços podem contar com distribuição de folhetos e cartazes sobre vários assuntos, sempre previamente levantados como prioritários para a localidade. Alguns exemplos comuns são: tipos de plantações, aproveitamento de produtos agrícolas, saúde, higiene, planejamento familiar e doenças mais comuns, sua prevenção e tratamento, conhecimentos tradicionais, como utilização de plantas medicinais. Pode-se promover programas de televisão, vídeos, fotografias e objetos reais que forneçam todo tipo de informação útil nesta área. É importante divulgar, com antecedência, a programação.⁴⁶

⁴⁴ Doc. 7: (SÃO PAULO, 2013, p. 35).

⁴⁵ Doc. 1: (IFLA, 1994, p. 3); Doc. 2: (IFLA, 2013, p. 37 e 92); Doc. 3: (BRASIL, 2010, p. 24 e 108); Doc. 7: (SÃO PAULO, 2013, p. 17).

⁴⁶ Doc. 3: (BRASIL, 2010, p. 107).

Um projeto de destaque nesse tema é a Rota da leitura, criado pela Biblioteca Pública Municipal Dr. Rafael Paes de Barros, da cidade de Garças/SP, cuja ideia central é levar livros para as áreas distantes do centro, no caso a zona rural, onde a carência de espaços culturais é notória. São 4 (quatro) caixas-estantes de aço com mais de duzentos livros cada, que circulam nas diferentes regiões em forma de rodízio. As caixas-estantes permanecem nem pontos fixos por nove meses antes do rodízio. Existem responsáveis nas localidades que foram treinados e cuidam das edições e auxiliam os usuários na busca por temas. Após dois anos de funcionamento foi crescente o interesse e a participação da população rural pelo projeto. Houve também um acréscimo de doações, realizada em grande parte pela própria comunidade.⁴⁷

4.3.8 Característica 8: **Atender Gratuitamente**

Os serviços da biblioteca pública e populares devem, em princípio, ser gratuitos. A cobrança limita o acesso e viola o princípio fundamental segundo o qual essas instituições devem ser acessíveis a todos. A biblioteca pública, por exemplo, é da responsabilidade das autoridades locais e nacionais e deve ser objeto de uma legislação específica e financiada por eles. Os governos devem contar com as bibliotecas públicas como um componente essencial de qualquer estratégia a longo prazo para a cultura, o acesso à informação, a alfabetização e a educação.⁴⁸

As recomendações que encontramos nos documentos e que podem justificar exceções da gratuidade são: em alguns casos, diante da necessidade, pode-se cobrar por serviços personalizados, como exemplo: fotocópias ou impressoras, mas com valores razoáveis; se necessário, pode-se cobrar taxa ou multa para evitar retenção inadequada de material, mas com valores que não dissuadam os usuários. É importante que diante da necessidade de cobrança de alguma taxa, elas sejam temporárias e não como fonte permanente de financiamento da biblioteca pública.⁴⁹

⁴⁷ Doc. 7: (SÃO PAULO, 2013, p. 17).

⁴⁸ Doc. 1: (IFLA, 1994, p. 2); Doc. 2: (IFLA, 2013, p. 27 e 31); Doc. 3: (BRASIL, 2010, p. 24); Doc. 5: (IFLA, p. 25, 63 e 69).

⁴⁹ Doc. 2: (IFLA, 2013, p. 31).

4.3.9 Característica 9: **Atender em horários convenientes**

Os horários dos serviços de informação devem ser convenientes à maioria da comunidade. Exemplo: abrir nas horas de maior conveniência para aqueles que vivem, trabalham e estudam na comunidade; oferecer comunicação fora do horário por telefone, correio eletrônico e correio de voz. Prolongar o acesso por 24 horas, nos finais de semana e para o maior número de pessoas, por via telefônica ou através da internet ou modelos inovadores de tecnologias.⁵⁰

Como exemplos temos a Biblioteca Escolar da *Cité Scolaire Internationale Europole*, em Grenoble/França, que funciona para a comunidade nos fins de semana. Oferta-se serviço cultural ao público em geral. Abrir de portas da biblioteca para o exterior do edifício (sem comunicação com a escola) faz dela um portal que favorece a comunidade que reside nos arredores da cidade.⁵¹

4.3.10 Característica 10: **Evidenciar a biblioteca como centro local de informação**

Os serviços de informação devem ser ofertados de forma que a biblioteca pública ou popular passe a ser identificada na comunidade como um centro local de informações. Esse centro deve ter um caráter social, onde indivíduos e grupos se encontram, formal e informalmente, principalmente em comunidades onde não estão disponíveis outros espaços de reunião. A biblioteca pública desempenha um importante papel enquanto espaço público de encontro e é por vezes considerada a “sala de estar” da comunidade. Assim, o local deve oferecer informações sobre os valores, tradições e história da comunidade e o objetivo do espaço deve ser o de diminuir as diferenças sociais e econômicas entre os que possuem informação e aqueles que estão destituídos do acesso a ela.⁵²

Deve-se garantir o melhor uso possível das instalações para benefício de toda a comunidade, como ponto central de desenvolvimento cultural e artístico, ajudando a moldar e apoiar a sua identidade cultural. Ofertar recreação, que contemple diversas idades e incluir a leitura recreativa. Na biblioteca deve-se realizar encontros, exposições, palestras, espetáculos teatrais, musicais, audiovisuais e multimídia, bate-papos com escritores, saraus, rodas de contação de histórias. Ou seja, desenvolver atividades culturais permanentes e valorizar seus

⁵⁰ Doc. 1: (IFLA, 1994, p. 3); Doc. 2: (IFLA, 2013, p. 37, 46, 50 e 51); Doc. 3: (BRASIL, 2010, p. 24); Doc. 5: (IFLA, p. 46).

⁵¹ Doc. 8: (SÃO PAULO, 2014, p. 15).

⁵² Doc. 1: (IFLA, 1994, p. 1); Doc. 2: (IFLA, 2013, p. 15 e 17); Doc. 3: (BRASIL, 2010, p. 23).

espaços, tornando-os mais dinâmicos e modernos e, é claro, acesso a livros de diferentes tipos, tamanhos e linguagens. A biblioteca pública se converte em um destacado espaço de sociabilidade e permite compartilhar conexões com os diferentes campos do saber.⁵³

Deve-se promover também encontros com grupos de várias dimensões e vários temas: grupos da comunidade grandes e pequenos, promover atividades comunitárias, ofertar espaços para pesquisas, disponibilizam quiosques de informação e espaços internet, inclusive em comunidades rurais. Dentro do possível, deve-se facultar acesso aos modernos dispositivos de informação e comunicação e abarcar eventos profissionais e educativos também, sempre pensando na comunidade em geral.⁵⁴

A equipe da biblioteca deve conhecer as necessidades de informação da comunidade. Suas necessidades, desejos e expectativas do serviço da biblioteca vêm de suas experiências de vida e influências sociais, educacionais e culturais. Para as crianças por exemplo, que crescem e tornam-se mais independentes e interessadas em socializar, o desafio é fornecer espaço acolhedor na biblioteca para socializar e aproveitar a experiência de leitura. Nos EUA por exemplo, a biblioteca pública de Memphis, no Tennessee inclui fontes de informação não convencionais, tais como dados genealógicos, um pequeno centro de negócios e listas de ofertas de emprego. Outras bibliotecas de centros urbanos em Dallas/Texas e São Francisco/Califórnia, fornecem informação do governo local, estadual e nacional.⁵⁵

Na medida do possível, deve-se disponibilizadas as seguintes áreas funcionais: área de estudo e pesquisa; área de leitura informal - espaço para livros e periódicos que incentivem a aprendizagem ao longo da vida e a leitura por prazer; área de ensino - espaço disponibilizando lugares para pequenos grupos, grandes grupos e ensino formal para uma turma inteira, com tecnologia adequada e espaço de exposição; área de produção de mídias e de projetos de grupo - espaço para alunos individualmente, em grupo e turma (também conhecida por “laboratório ou “makerspaces”); áreas de trabalho em computador; e áreas de exposição. Para tanto, a localização deve ser central, com temperatura ambiente adequada (por exemplo, ar condicionado, aquecimento) para garantir boas condições durante todo o

⁵³ Doc. 1: (IFLA, 1994, p. 1); Doc. 2: (IFLA, 2013, p.17 e 40); Doc. 3: (BRASIL, 2010, p. 109 e 110); Doc. 7: (SÃO PAULO, 2013, p. 27); Doc. 8: (SÃO PAULO, 2014, p. 16).

⁵⁴ Doc. 2: (IFLA, 2013, p.17, 21, 38, e 51).

⁵⁵ Doc. 2: (IFLA, 2013, p.15).

ano, assim como a preservação das coleções. Ainda ter flexibilidade para permitir uma multiplicidade de atividades.⁵⁶

4.3.11 Característica 11: **Contar com a participação da comunidade**

Deve-se promover a criação de grupo de amigos ou usuários da biblioteca. Também identificar e reunir informação sobre grupos de potenciais usuários que não usam a biblioteca. Os usuários devem ser envolvidos no desenvolvimento de serviços e as sugestões recebidas devem ser consideradas na definição de políticas e procedimentos da instituição. Deve-se projetar e colocar em andamento processos de comunicação com as comunidades, com o uso de meios alternativos e de espaços cotidianos, indo além da divulgação da programação, mas buscando uma interlocução significativa sobre as necessidades e expectativas que a comunidade tem da biblioteca.⁵⁷

Como exemplo, deve-se constituir uma Sociedade de Amigos da Biblioteca (SAB), que é uma associação sem fins lucrativos constituída por membros voluntários da comunidade para unir esforços para apoiar a biblioteca no seu trabalho diário, visando a otimização dos serviços prestados. Considerado o mais eficaz canal de comunicação e integração com a comunidade, apoiam nos contatos da biblioteca com o governo. Seus órgãos diretivos devem contar com a participação de líderes de diferentes segmentos da comunidade - representantes das áreas cultural, educacional, comercial, industrial, ONGs, grupos religiosos, clubes de serviço - fortalecendo e ampliando, desta forma, sua capacidade de diálogo com a comunidade.⁵⁸

A comunidade deve ser uma participação ativa nas atividades da biblioteca, auxiliando na organização de exposições, planejamento de programas e edição do jornal da biblioteca. Eles podem ser encorajados a ajudar a promover serviços e recursos bibliotecários de interesse e valor para eles, e o voluntariado pode ser incentivado. A adoção de uma abordagem liderada pela comunidade pode ajudar a mudar a maneira como os bibliotecários se envolvem, de modo que o planejamento e a tomada de decisões sejam colaborativos e participativos. Deve-se gerar parcerias e cooperações, tanto com o setor público como com o privado, e sugere-se a realização permanente de eventos acadêmicos. Essas ações não só colocam em evidência o trabalho bibliotecário na cidade, mas também estimularam a reflexão

⁵⁶ Doc. 5: (IFLA, p. 39).

⁵⁷ Doc. 9: (CASTRILLÓN, 2014, p. 26 e 71).

⁵⁸ Doc. 3: (BRASIL, 2010, p. 42).

e a produção de conhecimento, em uma linha coerente com a produção intelectual da área.

59

Também, deve ser ofertado o serviço de ouvidoria: receber críticas, sugestões, elogios e outras manifestações sobre os serviços da instituição, que podem ser feitos pessoalmente, por correspondência, por telefone ou através de urnas coletoras colocadas em locais visíveis. É fundamental que os usuários recebam um retorno sobre a sua manifestação e devem ser orientados sobre a importância de se identificarem.⁶⁰

4.3.12 Característica 12: **Apoiar o desenvolvimento pessoal dos indivíduos da comunidade**

Os serviços de informação devem fornecer as condições básicas para uma aprendizagem contínua, para uma tomada de decisão independente e para o desenvolvimento cultural dos indivíduos e dos grupos sociais. Ofertar informações que permitam o exercício dos direitos democraticamente, para que os indivíduos tenham um papel ativo na sociedade, assegurando a cada pessoa os meios para evoluir de forma criativa, favorecendo a prosperidade e o desenvolvimento da sociedade e dos indivíduos, contribuindo para a participação construtiva e para o florescimento da cidadania.⁶¹

A informação, desde os primórdios da civilização, é a matéria prima do processo de desenvolvimento do homem e das nações. Hoje, mais do que nunca, a capacidade de obter informação e gerar conhecimento é fator fundamental na sociedade contemporânea, onde informação é poder. Os serviços de informação das bibliotecas Públicas e populares é, e deve ser, agentes de mudança, pois oferecendo livre acesso à informação e à leitura, com atividades especiais e serviços de qualidade reconhecida, proporciona a todos os cidadãos e à comunidade, incontáveis benefícios sociais e econômicos. Ações inteligentes são suscetíveis de valorizar as pessoas, na dimensão do ser, do saber e do saber-fazer.⁶²

Um processo de desenvolvimento social e humano precisa se basear em três importantes frentes: leitura, informação e cultura e tudo está relacionado ao referido serviço de informação. Deve-se ofertar atividades, incluindo campanhas, sobre assuntos-chave, permitindo à comunidade gerir as suas vidas localmente. Alguns exemplos: educação de

⁵⁹ Doc. 2: (IFLA, 2013, p. 42 e 72); Doc. 3: (BRASIL, 2010, p. 106;); Doc. 8: (SÃO PAULO, 2014, p. 38).

⁶⁰ Doc. 3: (BRASIL, 2010, p. 105).

⁶¹ Doc. 1: (IFLA, 1994, p. 1); Doc. 3: (BRASIL, 2010, p. 22).

⁶² Doc. 8: (SÃO PAULO, 2014, p. 14).

adultos, programas de prevenção de doenças, promoção de saúde, aulas de nutrição, variações nas estruturas familiares, padrões de emprego, trabalho, alterações demográficas, métodos de comunicação, clubes de mães e bebês e clubes de jovens, habitação, maternidade, envelhecimento, ferramentas para tratar de finanças, informações governamentais de interesse da comunidade e outros tantos assuntos relacionados as competências básicas exigidas no dia-a-dia. Ou seja, funcionar como agência para o desenvolvimento social e pessoal.⁶³

A maior parte da população ignora o valor da informação na solução dos problemas do dia-a-dia e a relevância desse instrumento como elemento de ascensão social e participação na vida democrática. Várias são as causas dessa atitude, entre elas, podem-se citar: a falta de conscientização quanto à sua utilidade, inabilidade para usá-la, falta de tempo, dispersão ou complexidade em sua apresentação e até timidez ou vergonha de inquirir e solicitar respostas. Assim, é importante promover serviços de informação que ajudem os indivíduos a reconhecer que oportunidades regulares e constantes de participar dos serviços de informação ofertados ampliam as possibilidades de acesso à informação e de geração e transmissão do conhecimento - ingredientes essenciais para a inserção do indivíduo na sociedade atual.⁶⁴

Diversos exemplos podem ser conhecidos nas bibliotecas pública de San Francisco/EUA. São várias oficinas e programas sobre carreiras, emprego e negócios. Por exemplo, um bibliotecário de trabalhos dá uma aula mensal que orienta os que procuram empregos através de recursos on-line. Também, esses encontraram organizações ou pessoas qualificadas na comunidade que oferecem aulas na biblioteca sobre redação de currículo, como usar o *LinkedIn* e sobre mídias sociais e a própria biblioteca também é um recurso importante para atender as necessidades da comunidade, que é diversificada e multilíngue. Por exemplo: o Centro Internacional na Biblioteca Principal tem coleções em mais de 60 idiomas e pessoal que é fluente em muitos idiomas.⁶⁵

Mas projetos simples também funcionam, como é o exemplo do projeto do coral da terceira idade, promovido pela BPM Professor Plínio Machado da Silva, da cidade de Sumaré/São Paulo, que objetiva resgatar a autoestima e melhoria da qualidade de vida pela atividade musical. O evento conta com a regente Mildred de Souza Neto, a Dona Neguita, e

⁶³ Doc. 2: (IFLA, 2013, p. 16).

⁶⁴ Doc. 3: (BRASIL, 2010, p. 109).

⁶⁵ Doc. 9: (CASTRILLÓN, 2014, p. 58).

os ensaios na biblioteca após o expediente. Os benefícios são constatados no prazer de participar de um grupo, no seu desenvolvimento pessoal e interpessoal, no resgate da autoestima e na melhoria de qualidade de vida pela atividade musical.⁶⁶

4.3.13 Característica 13: **Atender conforme as prioridades da comunidade**

Os serviços de informação devem ser ofertados de acordo com as prioridades da comunidade. Para tanto, deve ser formulada uma política clara, definindo objetivos, prioridades e quais serão as demandas de informação e de serviços a serem oferecidos pela biblioteca e que correspondem com a necessidade local. Sugere-se contar com um levantamento de perfil demográfico e sociocultural da comunidade. Ainda, após a identificação dos segmentos da comunidade e de suas demandas, a prioridade na implantação dos serviços deve basear-se nas demandas mais urgentes de determinados grupos de pessoas.⁶⁷

O Serviço de Informação para Comunidade (SIC) é o serviço que pode melhor contribuir para a vinculação e para a interação da biblioteca com a comunidade, possibilitando aos seus membros a participação como fornecedores de informação, início, talvez, de uma participação ativa, passível de despertar uma nova atitude em relação à informação e, até mesmo, à conscientização política. Uma outra grande vantagem do SIC é a possibilidade de atender não só ao alfabetizado como ao analfabeto, aproximando este último da biblioteca e de suas atividades e despertando o seu interesse no aprendizado da leitura.

É importante sempre levar em conta alguns problemas típicos da sociedade contemporânea e estar atentos como estes afetam a comunidade local. Exemplo: globalização, desemprego, expansão do número de trabalhadores e redução de salários, drogas e avanços tecnológicos etc. Também é importante ter participação do usuário e deve-se envolver crianças, jovens e adultos, consultando e ouvindo suas ideias.⁶⁸

O sucesso de uma biblioteca pública pode ser medido pela resposta que oferece às expectativas e demandas da comunidade, bem como pela sua habilidade em mobilizar apoio dos vários grupos comunitários para o desenvolvimento de suas funções. Seus serviços e espaço físico devem ser planejados visando o desempenho dessas funções e o atendimento das expectativas da comunidade.

⁶⁶ Doc. 6: (INSTITUTO TELLUS, 2012, p. 53).

⁶⁷ Doc. 1: (IFLA, 1994, p. 2); Doc. 2: (IFLA, 2013, p. 30, 38, 58, 75 e 76); Doc. 3: (BRASIL, 2010, p. 22, 30 e 51); Doc. 4: (IFLA, 2016, p. 6).

⁶⁸ Doc. 3: (BRASIL, 2010, p. 22 e 38).

Os serviços de informação devem ser implementados com a premissa de que é importante que os usuários queiram repetir a experiência que teve com a biblioteca. Aqui a palavra de ordem é encantar e surpreender. O fundamental é ter o compromisso em atrair, acolher e idealizar serviços que realmente atendam os usuários, pois os serviços de qualidade realizados a partir das necessidades e desejos dos cidadãos são fundamentais para o desenvolvimento da sociedade como um todo e são importantes para nosso bem-estar individual.⁶⁹

Destacamos que qualquer objetivo inovador, seja na promoção do livro e da leitura ou na promoção do acesso ao conhecimento que a biblioteca proporciona, implicam uma gestão eficiente de serviços estruturais, de atividades periódicas, todos em estreita ligação com a comunidade (famílias, escolas, coletividades, etc.). Gerar reflexões e ações em consequência das diversas manifestações e necessidades das comunidades é fundamental.

Os exemplos são inúmeros e escolhemos citar alguns das bibliotecas públicas de San Francisco/EUA: A feira comunitária anual chamada Dia de Los Niños, cuja ideia central é promover a importância da alfabetização em um mundo multicultural, comemora a cultura e a música, promove a leitura e levanta a consciência sobre a biblioteca; A Festa da Música do Triciclo [Tricycle Music Fest] – o maior programa de alfabetização pela música da nação realizado durante os meses de setembro e outubro. Os concertos de rock ocorrem em na Biblioteca Principal e em muitas outras bibliotecas com bandas premiadas que estão ajudando a mudar a imagem da biblioteca para um lugar moderno e atual. E, o que é mais importante, estimula a música como uma forma de promover o desenvolvimento precoce da criança e o envolvimento da família na leitura.⁷⁰

San Francisco/EUA é uma das cidades mais caras do mundo para se viver e algumas famílias vivem em hotéis-residência de um só cômodo, que oferecem espaço limitado para as atividades de recreação. Para tratar desse problema, foi criada uma biblioteca móvel que estaciona do lado de fora dos hotéis-residência duas vezes por mês para oferecer leitura e livros para muitas crianças e suas famílias em um espaço seguro e com orientação do pessoal da biblioteca; Outro evento interessante é o Dia de Jogo na Biblioteca!, que são atividades de baixo custo que exploram a alfabetização precoce desenvolvendo conceitos

⁶⁹ Doc. 6: (INSTITUTO TELLUS, 2012, p. 16).

⁷⁰ Doc. 9: (CASTRILLÓN, 2014, p. 55 e 56).

sensoriais, auditivos e especiais. Ele conecta a importância de jogar e o desenvolvimento da linguagem e torna as bibliotecas um destino para a família.⁷¹

As referidas bibliotecas também reconhecem a importância da alimentação e nutrição para preparar crianças para o desenvolvimento cognitivo. Elas sabem que as crianças não podem aprender com o estômago vazio e, algumas vezes, as crianças que visitam a biblioteca podem estar famintas ou simplesmente precisar de um lanche. As bibliotecas trabalham com o departamento de crianças, juventude e famílias para oferecer almoço no verão e lanches todos os dias do ano pelo programa: Lunch is on Us. A biblioteca afirmou que está fazendo a diferença ter crianças e famílias felizes e mais saudáveis na biblioteca, famintas para aprender; A biblioteca também apoia esforços para ensinar as crianças sobre jardinagem urbana. A meta desses jardins é promover alimentação saudável e crescimento local. Duas de nossas bibliotecas de vizinhança trabalharam com alunos e voluntários para levantar um jardim de ensino, oferecer aulas de jardinagem e ensinar sobre a importância da nutrição e da saúde.⁷²

Outra iniciativa de destaque se deu por intermédio da parceria com o Departamento da Saúde Pública e a resultou na contratação de um funcionário de assistência social para trabalhar na Biblioteca Principal. Isso porque a sabe-se que a biblioteca pública deve ser parte da solução para graves problemas sociais e a Biblioteca Principal está localizada na área do centro cívico, onde estão um número significativo de pessoas sem-teto ou que podem ter problemas mentais ou sociais. Ela ajudou centenas de pessoas a encontrar alojamento temporário ou permanente ou os indicou à agência de serviço social apropriada para obter ajuda. Esse programa tornou-se um modelo nacional de como uma biblioteca pode ser parceira para tratar de questões sociais.⁷³

Após os relatos acima, todos relacionados com as bibliotecas públicas de San Francisco/EUA registraremos um último exemplo para fechar esse tópico. Trata-se do depoimento da mexicana Irma Perez que encontrou na comunidade guatemalteca deslocada a seguinte situação: famílias em situação de refúgio, cujas mães já não tinham mais leite para amamenta, seus filhos acordavam chorando sem parar ou não queriam comer ou estavam parando de fazer coisas que já tinham aprendido. Irma propôs que se reunissem sob uma árvore e utilizassem bonecos de pano para contar aos seus bebês as histórias de suas

⁷¹ Doc. 9: (CASTRILLÓN, 2014, p. 56).

⁷² Doc. 9: (CASTRILLÓN, 2014, p. 56 e 57).

⁷³ Doc. 9: (CASTRILLÓN, 2014, p. 57).

famílias, do seu povo, de como esperaram por eles. Com isso algumas conseguiram retomar a amamentação, enquanto outras relataram ter aprendido a reconhecer em seus bebês a tristeza, a raiva e a angústia, mas também a felicidade que suas palavras produziam. Esse relato nos mostra que a mediação das mães e pais não somente repercutem em seus pequenos filhos, mas também neles mesmos. As mães são capazes até de voltar a amamentar: “o leite voltou” porque as palavras voltaram.⁷⁴

4.3.14 Característica 14: **Promover as informações da comunidade, difundindo suas peculiaridades**

Os serviços de informação ofertados pelas bibliotecas públicas e populares devem assegurar o acesso dos cidadãos a todos os tipos de informação da comunidade local e isso inclui, entre outros: criar ou recolher, preservar, explorar e disponibilizar as informações sobre a comunidade, estimulando o desenvolvimento artístico e cultural em pessoas de todas as idades. Uma comunidade com identidade cultural reconhece, compreende e aprecia suas próprias características e desenvolve um sentimento de autoestima participando de atividades que visam o seu próprio desenvolvimento humanístico e social.⁷⁵

Alguns tipos de serviços de informação que podem ser desenvolvidos neste contexto são: divulgação de acontecimentos na comunidade ou informações variadas por intermédio de folhetos e/ou pela Internet; criação de plataformas para documentar os saberes tradicionais; realizar exposições, programas interativos e/ou grupos de discussão sobre temas locais; publicação de livros escritos pelos habitantes locais ou livros com testemunhos e memórias de pessoas da localidade; reunir documentos históricos e fotografias sobre os habitantes da comunidade; promover eventos com reflexões sobre a comunidade e suas necessidades; promover atividades, recursos, experiências, dentro e fora da biblioteca, com bases na cultura, na história e nas tradições da comunidade local, regional e nacional, em parceria com as entidades locais e regionais; promover o artesanato local; canções tradicionais e corais; danças, bandas de música; competição de pratos típicos da cozinha local, etc.⁷⁶

Como exemplos de serviços de informação implementados temos os bibliotecários de amazonas que atuam como intermediários entre diferentes culturas, já que muitas pessoas

⁷⁴ Doc. 10: (NAKANO, 2019, p. 60).

⁷⁵ Doc. 2: (IFLA, 2013, p. 15).

⁷⁶ Doc. 2: (IFLA, 2013, p. 17, 19 e 41).

da zona rural apenas falam e compreendem a sua língua nativa. A Biblioteca Pública de Newark, Nova Jérsei/EUA que criou um centro de informação dedicado à história local e estadual. As bibliotecas centrais da República da Croácia prestam serviços bibliotecários a todas as minorias étnicas, incluindo livros na sua língua mãe, exposições, eventos culturais e literários e empréstimo interbibliotecas. As bibliotecas do município de Gold Coast/Austrália celebram “as culturas da costa” com programas mensais de interesse multicultural. “Memória Viva” é uma compilação de informação relativa à guerra civil espanhola, alojada nas bibliotecas de Barcelona/Espanha.⁷⁷

Nesse contexto cabe citar a Biblioteca Viva, que como já mencionamos, é uma iniciativa do Sistema Estadual de Bibliotecas Públicas de São Paulo (SisEB), que integra as bibliotecas públicas municipais e comunitárias vinculadas existentes no Estado. Trata-se de um novo conceito de biblioteca pública, que tende a abrigar todas as expressões artísticas, envolvendo em suas atividades escritores, poetas, músicos, artistas plásticos e todos aqueles que, de uma forma ou de outra, são responsáveis pela produção local da cultura e da arte.⁷⁸

Um projeto interessante para ilustrar este tópico é o Sarau Quinta em Movimento, promovido pelo Centro Educacional Unificado (CEU) de Parelheiros, Biblioteca Carolina Maria de Jesus, da cidade de São Paulo – SP. A ideia é criar contextos pedagógicos e literários, ampliar sua programação e deixar claro o conhecimento de seu papel socioeducativo. O projeto conta com integrantes da equipe da biblioteca, universitários, professores e estudantes. Mas membros da comunidade passaram a dar suas contribuições, o que acabou por fortalecer o caráter agregador do evento, que conta com poesia, música, dança, dramatização, grafite, caricatura, entre outros, e encantam e provocam espectadores de todas as idades.⁷⁹

E para finalizar cito as palavras de Marilena Nakano:

Cada território fala de suas especificidades, que a biblioteca não pode ignorar, pois não é um mundo à parte. [...] O território entra em cada biblioteca sem pedir autorização. Vivo, pulsante, no corpo, no pensamento, nos sentimentos, nas histórias de cada pessoa que vai ali. Aparece em suas escolhas, em seus interesses, em sua relação com os livros, com a literatura. Questões urgentes entram na biblioteca; sonhos também. [...] Território é sujeito cultural, vivo e pulsante, calmo e agitado, triste e alegre. (NAKARO, 2019, p. 11).

⁷⁷ Doc. 2: (IFLA, 2013, p. 17 e 19);

⁷⁸ Doc. 7: (SÃO PAULO, 2013, p. 15).

⁷⁹ Doc. 7: (SÃO PAULO, 2013, p. 43).

4.3.15 Característica 15: **Promover a cultura na comunidade**

Complementando o tópico anterior, vamos adentrar nas considerações sobre a cultura, salientando que os mesmos exemplos de serviços de informação citados anteriormente enquadram-se aqui. Assim, já mencionamos que as atividades de ação cultural são serviços essenciais na biblioteca pública e reforçamos que eles possibilitam a participação, a troca e a interação entre os membros da comunidade. A biblioteca é, em muitas comunidades, a única instituição cultural, o que vem a dar destaque a sua ação como fator de estreitamento dos laços da comunidade na qual está inserida.

Uma sugestão de serviço de informação relacionado a cultura é a promoção de concursos, que estimulam a criatividade e contribuem para que os usuários participem da vida da coletividade, incentivando a pesquisa sobre algum tema de interesse geral. Lembrando que para o bom andamento dos concursos, há necessidade de um regulamento bem claro e preciso, e que se nomeie uma autoridade ou um comitê para dirimir as dúvidas e dar a última palavra sobre as premiações. Alguns temas para concursos são: resumo de um livro, varal de poesias, um quadro que está sendo exposto, trabalhos manuais, uma canção que está na moda (letra e música), disputas esportivas, como torneios de xadrez ou dama, manifestações da cultura popular (exemplos: repentistas, cateretê, bumba meu boi, danças folclóricas regionais), teatro, incluindo os de fantoches.⁸⁰

Uma especial atenção deve ser dada a atividade teatral, que funciona como poderoso meio de valorização do grupo e desenvolvimento da capacidade de expressão e de compreensão dos textos combatendo a timidez e a inibição. O teatro tem sido, através dos séculos, um instrumento de desenvolvimento cultural de grupos e de indivíduos. A escolha das peças e a sua montagem é uma tarefa complexa e necessita da participação de membros da comunidade que tenham tendência natural para a arte teatral, de professores ou de especialistas nesse tipo de atividade.⁸¹

Importante ressaltar que as atividades de ação cultural são de primordial importância para a promoção da leitura. Essas atividades possibilitam a divulgação e familiarização com diferentes linguagens, formas de comunicação e promovem o exercício do diálogo e da expressão verbal. Assim, a ação cultural deve atingir, além da população leitora,

⁸⁰ Doc. 3: (BRASIL, 2010, p. 113).

⁸¹ Doc. 3: (BRASIL, 2010, p. 113).

aquela parcela da população que, embora não frequentando a biblioteca, deve ser considerada leitora em potencial.⁸²

Assim, sugere-se um alinhamento das ações culturais com os clubes de leitura, que podem ser organizados por grupos de diferentes faixas etárias como por exemplo: clube de famílias, de crianças, de idosos, de jovens e adultos. Os clubes podem ser permanentes ou criados por um prazo preestabelecido, com a finalidade de se estudar um autor ou um livro. Outra atividade para os amantes de literatura é a Hora do Conto e o curso de criatividade literária, que sempre tem sucesso entre os que gostam de escrever poesia, letra de música, contos e outros gêneros literários.⁸³

Por outro lado, o acesso à cultura escrita implica não apenas disponibilizar materiais escritos e adiantar programas para promover seu uso, mas oferecer possibilidades de apropriação intelectual desses materiais. É por isso que a função da biblioteca vai além de oferecer possibilidades de leitura e escrita às pessoas que já fazem parte dessa cultura, mas também àquelas que por diversos motivos foram rechaçadas por ela. Significativo comentar que a cultura escrita é entendida como meio e não como fim em si mesmo e sua promoção não estabelece um juízo de valor frente à cultura oral, não a enfrenta e nem se contrapõe a ela, pelo contrário, a cultura escrita a complementa. Ambas, cultura escrita e cultura oral, são relacionadas e devem coexistir de múltiplas formas no interior das bibliotecas.⁸⁴

Ainda podemos citar estes outros serviços de informação relacionados à cultura: promover o conhecimento sobre a herança cultural, o apreço pelas artes e pelas realizações e inovações científicas, estimular a imaginação e criatividade das crianças e dos jovens, possibilitar o acesso a todas as formas de expressão cultural das artes do espetáculo, fomentar o diálogo intercultural e a diversidade cultural, garantir que os interesses culturais estejam representados na coleção da biblioteca, abrir espaço para a troca de ideias, de informações e discussões sobre temas de interesse de grupos da comunidade, abordar o folclore, os costumes e as tradições.⁸⁵

E para finalizar este tópico cito o projeto Espaço Gourmet, promovido pela Biblioteca Municipal Belmonte, da cidade de São Paulo/SP, que usando criatividade e dinâmica coloca livros sobre pratos em um ambiente igual ao de um restaurante. Cantigas de roda gratinadas no forno da memória, salpicão de trava-línguas com lascas de parlandas,

⁸² Doc. 3: (BRASIL, 2010, p. 111).

⁸³ Doc. 3: (BRASIL, 2010, p. 113 e 114).

⁸⁴ Doc. 9: (CASTRILLÓN, 2014, p. 21).

⁸⁵ Doc. 3: (BRASIL, 2010, p. 23).

cordel bem passado com molho de caudos, anedotas ao ponto, sorvetes de adivinhas com histórias de enrolar e um cálice de ditos populares compõem o menu que é servido aos visitantes do projeto. Ao final, os participantes criam e compartilham uma história – e esse é o pagamento da conta. O projeto conquistou os mais diversos públicos e foi levado para escolas e centros culturais de outras cidades, em uma versão delivery. Professores, estudiosos do universo das artes, arte-educadores e pedagogos também foram atraídos.⁸⁶

4.3.16 Característica 16: **Promover formatos e conteúdos variados, atualizados e de qualidade elevada**

Enquanto serviço público acessível a todos, a biblioteca pública desempenha um papel crucial na recolha, organização e tratamento da informação, bem como no fornecimento de acesso a um vasto leque de fontes informativas. A biblioteca pública deve disponibilizar uma ampla variedade de materiais em diversos formatos e em quantidade suficiente e não esquecer dos materiais tradicionais.

É importante que os serviços de informação promovam o acesso ao conhecimento e a obras criativas, disponibilizando grandes obras da literatura e do saber de todo o mundo, incluindo a literatura da própria comunidade. Para tanto é primordial conhecer a comunidade local para poder atender a todas as suas necessidades de informação. Deve-se manter o acervo atualizado em relação aos avanços do conhecimento e à produção literária.⁸⁷

Como já mencionamos, é preciso atender as minorias e ofertar equipamentos para portadores de deficiência visual ou física. Exemplos de acervo para deficientes visuais: livros falados (gravados por leitores), livros e periódicos em braille (escritos no sistema braille, esses livros, revistas e jornais possibilitam a leitura pelo tato, usando a ponta dos dedos), livros em braille destinados à criança portadora de deficiência visual apresentam as ilustrações em relevo, utilizando materiais de diferentes texturas.

A seleção de materiais e recursos é uma das mais importantes tarefas para apoiar os serviços de informação de uma biblioteca e consiste na escolha, de acordo com os recursos financeiros existentes, dos materiais que irão compor um acervo compatível com as necessidades e interesses da comunidade. Sugere-se que a seleção dos materiais seja feita por decisão de um grupo composto por membros representativos da comunidade, com a

⁸⁶ Doc. 7: (SÃO PAULO, 2013, p. 37).

⁸⁷ Doc. 2: (IFLA, 2013, p. 13, 15, 16 e 57); Doc. 3: (BRASIL, 2010, p. 62).

participação do responsável da biblioteca. Para apoiar nesta tarefa recomenda-se atender à procura e às sugestões por parte dos usuários e acompanhar as novidades editoriais de grande repercussão junto à opinião pública.⁸⁸

Quando as novas aquisições provenientes de compra, doação ou permuta estiverem prontas para o uso do público, deverão ser amplamente divulgadas e expostas em locais especiais (sobre uma mesa ou em expositores apropriados), com cartazes para chamar a atenção. Lembrando que as coleções têm de ser desenvolvidas continuamente para garantir que os utilizadores tenham acesso a materiais novos e relevantes.⁸⁹

Um destacado serviço de informação é a ofertar de serviço de referência, por meio do qual o usuário é orientado para que encontre a resposta procurada em seu estudo ou pesquisa ou mesmo por interesse pessoal. Se a biblioteca não dispuser de meios para lhe oferecer essa resposta, deve-lhe indicar onde obtê-la, seja através dos serviços de outra biblioteca ou instituição congênere, seja através da consulta à Internet. Tudo deve ser tentado para proporcionar ao usuário a resposta desejada ou o caminho para chegar a ela. Ofertar serviço de guia para o conteúdo disponível na internet, destacando sítios úteis e outros materiais disponíveis online.⁹⁰

Também, quanto ao acervo, é recomendável procurar definir alguns segmentos comuns, mas é indispensável que a formação do acervo atenda às necessidades informacionais, educativas e de lazer da comunidade, não devendo faltar obras sobre assuntos da atualidade tais como: drogas, AIDS, ecologia, medicina natural, autoajuda, computação etc.⁹¹

Deve-se disponibilizar uma coleção diversificada (impressa, multimídia, digital) que apoie o currículo formal e informal da escola, incluindo projetos individuais e de desenvolvimento pessoal. Atender também às necessidades dos utilizadores de acordo com a sua idade, língua e origem. Além de coleções que respondam às necessidades de aprendizagem dos alunos, os serviços de informação devem incluir um conjunto de recursos profissionais, tanto para a equipe da biblioteca, como para os professores (ou seja, materiais sobre educação, as disciplinas, novas metodologias de ensino, novos estilos de aprendizagem) e uma coleção de recursos dirigida a pais e educadores. Uma modalidade

⁸⁸ Doc. 3: (BRASIL, 2010, p. 69).

⁸⁹ Doc. 3: (BRASIL, 2010, p. 71).

⁹⁰ Doc. 3: (BRASIL, 2010, p. 103).

⁹¹ Doc. 3: (BRASIL, 2010, p. 69).

que tem ganhado espaço e conquistado as crianças são as leituras com animações em multimídia, que aliam o livro, o encanto da voz, a música e, eventualmente, a performance.⁹²

É interessante pensar nas parcerias e redes que promovem a otimização de tempo e recursos. Exemplo: ter uma coordenação de desenvolvimento de coleções e soluções bibliotecárias encarregada da aquisição e organização técnica dos materiais de leitura para as diversas sedes e programas descentralizados das bibliotecas. Sugere-se também que a equipe da biblioteca participe de eventos literários, que facultam uma interessante troca de experiências.⁹³

E quanto as Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC), as coleções e serviços devem, na medida do possível, incluir todos os tipos de suporte e tecnologias modernas apropriados e disponibilizar acesso sem fios (wi-fi) por toda a biblioteca. Também, facultar o acesso ao maior número possível de recursos e serviços eletrônicos, acessíveis a partir da biblioteca ou à distância: a partir de casa, da escola ou do local de trabalho. exemplos: internet, computadores, bases de dados eletrônicas, equipamentos audiovisuais e outros equipamentos e recursos apropriados de acordo com as inovações, incluindo equipamento para deficientes visuais e auditivos. Os recursos digitais, como ebooks (de referência, ficção, não-ficção), jornais e revistas online, jogos de vídeo e materiais de aprendizagem multimídia constituem uma parte cada vez mais substancial dos recursos da biblioteca.⁹⁴

4.3.17 Característica 17: **Promover a liberdade de expressão/sem censura**

Os serviços de informação das bibliotecas públicas e populares devem contar com materiais e atividades que reflitam as tendências atuais e a evolução da sociedade, representar toda a gama de experiências e opiniões dos homens, livre de qualquer forma de censura. Eles devem apoiar na divulgação dos direitos humanos básicos e resistir a pressões exercidas por indivíduos ou grupos no sentido de condicionar os materiais disponíveis.⁹⁵

A equipe da biblioteca não deve se sujeitar a qualquer forma de pressão ideológica, política, religiosa ou comercial. Os serviços de informação devem encorajar os cidadãos a entrar no debate político e a serem agentes ativos da democracia e promover a livre circulação

⁹² Doc. 5: (IFLA, p. 39);

⁹³ Doc. 8: (SÃO PAULO, 2014, p. 37);

⁹⁴ Doc. 2: (IFLA, 2013, p. 18, 20, 52); Doc. 5: (IFLA, p. 39);

⁹⁵ Doc. 1: (IFLA, 1994, p. 1); Doc. 2: (IFLA, 2013, p. 18); Doc. 3: (BRASIL, 2010, p. 2 e 23); Doc. 5: (IFLA, p. 40 e 69).

de informação e de ideias. Deve-se estar atento para não impor, mesmo sem perceber, quaisquer restrições de natureza ideológica, filosófica ou religiosa, nem adotar um discurso único, para a formação do acervo e realização de atividades.⁹⁶

Não deve ser permito atitudes e opiniões pessoais para determinar quais crianças na comunidade local são atendidas, quais programas são oferecidos ou como os materiais são selecionados, exibidos e disponibilizados para uso. Ser um espaço seguro onde são incentivadas e apoiadas a curiosidade individual, a criatividade e o desejo de aprender e onde pode-se explorar diversos assuntos, inclusive temas controversos, em privacidade e segurança.⁹⁷

Os serviços de informação devem desenvolver as competências e conhecimentos necessários a uma cidadania responsável, através de programas que formam para as questões éticas, como a liberdade de informação, a propriedade intelectual e o plágio. A biblioteca também tem uma função política que está relacionada à liberdade de expressão: a de garantir a divulgação de materiais que, devido à concentração da edição e ao controle hegemônico do pensamento, deixam de circular na sociedade. Lembrando que não somente os textos contém censuras, mas as nossas atitudes estão repletas delas. E como não há um discurso neutro, sequer no terreno religioso, o interessante é promover um diálogo aberto, permitindo a troca de informações de todos os tipos.⁹⁸

Um exemplo de projeto a ser citado é o Despertar Para a Leitura realizado pela Prefeitura Municipal de Santo André/SP, com a participação da Biblioteca Cata Preta, Biblioteca Praça internacional, Biblioteca de Vila Floresta, Biblioteca de Vila Humaitá, Biblioteca de Vila Linda e Biblioteca de Vila Palmares. Destinado aos jovens, adultos e idosos da Educação de Jovens e Adultos (EJA), foi adaptado para a realidade das bibliotecas para atender as necessidades específicas do público da terceira idade. Por intermédio de contação de histórias e teatralização é promovida a oficina: ter um novo olhar para si e para a vida. A oficina ocorre no horário noturno, é ministrada pela atriz e educadora (oficineira) Miriam Dias de Oliveira e contribui no desenvolvimento de um cidadão mais crítico e participativo. O evento conta com dinâmicas de grupo, conversas e histórias, desenhos e músicas. Constatou-se que após os encontros, os envolvidos mostram-se mais motivados e começam a expressar suas opiniões com segurança.⁹⁹

⁹⁶ Doc. 2: (IFLA, 2013, p. 38); Doc. 3: (BRASIL, 2010, p. 63).

⁹⁷ Doc. 5: (IFLA, p. 20).

⁹⁸ Doc. 5: (IFLA, p. 26).

⁹⁹ Doc. 6: (INSTITUTO TELLUS, 2012, p. 51);

4.3.18 Característica 18: **Promover a educação formal e informal**

Os serviços de informação em bibliotecas públicas e populares deve ter uma dedicação especial para com a educação, seja ela formal ou informal. Na linha de frente dessa missão, os profissionais que atuam nas bibliotecas têm a grande responsabilidade de compreender as especificidades de cada grupo e atuar para que todos tenham uma experiência cativante, estimulante e, sobretudo, humanizada.¹⁰⁰

Alguns tipos de serviço de informação nessa área são: promover a utilização da informação e da informática; apoiar e criar programas e atividades para a alfabetização de diferentes grupos etários; fornece as condições básicas para uma aprendizagem contínua; criar e fortalecer os hábitos de leitura, especialmente nas crianças, desde a primeira infância; apoiar a educação individual e a auto formação; apoiar a educação formal a todos os níveis; apoiar nas diversas habilidades, incluindo a manutenção e desenvolvimento das competências adquiridas; apoiar nas dificuldades de aprendizado; apoiar o desenvolvimento de competências básicas de vida; apoiar na aquisição de novas competências para o trabalho.¹⁰¹

Deve-se ofertar regularmente visitas guiadas à biblioteca, cuidadosamente planejadas, para grupo diversificados e de acordo com as necessidades dos participantes, podendo ser organizadas em cooperação com a instituição a que o grupo pertence, inclusive turmas da escola pública. Também os serviços de informação da biblioteca pública e popular deve ajudar os seus utilizadores a desenvolver a literacia da informação, entendida como as competências através das quais uma pessoa sabe reconhecer quando a informação é necessária e tem a capacidade para localizar, avaliar e usar eficazmente a informação pretendida, pois uma das principais funções dos referidos serviços é a de diminuir o fosso entre os ricos e os pobres em informação.¹⁰²

Os serviços de informação devem promover um estreitamento da relação da biblioteca/escola. Esse mútuo conhecimento tornando-se altamente produtivo para o desempenho das funções das duas instituições. A escola, ao conhecer melhor os serviços da biblioteca, certamente irá usá-los de forma mais adequada e eficaz, trazendo benefícios para o ensino/aprendizado e a educação dos estudantes. Por outro lado, ao conhecer as demandas

¹⁰⁰ Doc. 6: (INSTITUTO TELLUS, 2012, p. 7)

¹⁰¹ Doc. 1: (IFLA, 1994, p. 1 e 2); Doc. 2: (IFLA, 2013, p. 16).

¹⁰² Doc. 2: (IFLA, 2013, p. 45 e 47).

e necessidades dos professores e alunos será possível ofertar melhores serviços para esta importante parcela da comunidade.¹⁰³

Alguns exemplos reais: no estado de Amazonas, onde existem poucas bibliotecas escolares, as bibliotecas rurais esforçam-se para dar apoio a alunos e professores. Na província de Barcelona/Espanha, alguns serviços de bibliotecas prestam apoio à distância a alunos da Universidade Aberta da Catalunha. Grandes bibliotecas de centros urbanos, como a Biblioteca Pública de Queens Borough em Nova Iorque/EUA e a Biblioteca Pública de Copenhague/Dinamarca, disponibilizam aos usuários centros de aprendizagem que contam com pessoal que presta assistência no uso de materiais educativos e computadores. No estado de Queensland/Austrália as bibliotecas públicas prestam auxílio e recursos aos alunos do ensino básico, para a realização de trabalhos de casa, através de clubes de trabalhos de casa e este apoio está também disponível por via eletrônica. A biblioteca de Comfenalco, em Medellín/Colômbia tem uma página semanal no principal jornal da cidade com comentários de livros para crianças.¹⁰⁴

Um outro exemplo nesse contexto é o projeto Salão do Livro, promovido pela Biblioteca Municipal Dr. Abelardo de Cerqueira César, na cidade de Presidente Prudente/SP. A ideia central é enriquecer e ampliar o acesso à leitura e ao universo literário, irradiando uma influência positiva para a região, capaz de transcender os dez dias programados para o evento. Trata-se de um espaço exclusivo, com palestras, bate-papos com escritores, saraus, rodas de contação de histórias e, é claro, acesso a livros de diferentes tipos, tamanhos e linguagens. A entrada e todas as outras ações acontecem de forma gratuita. A procura específica por livros de autores que palestram ou realizam bate-papos durante o evento mostra a clara ponte entre o projeto e o interesse da população pela leitura.¹⁰⁵

4.3.19 Característica 19: **Ser formada por equipe qualificada**

Deve-se contar com equipe responsável e curiosa, de forma que promovam uma imagem da biblioteca como lugar de encontro, intercâmbio e cooperação. No caso das bibliotecas públicas, o responsável pela biblioteca deve ser um bibliotecário profissionalmente habilitado e para que a instituição ambicione programas inovadores deverá dispor de investimento para recursos e para a formação dos agentes que nela atuam, ofertados pelas

¹⁰³ Doc. 3: (BRASIL, 2010, p. 34);

¹⁰⁴ Doc. 2: (IFLA, 2013, p. 14 e 44).

¹⁰⁵ Doc. 7: (SÃO PAULO, 2013, p. 27).

instituições governamentais. Considerar as bibliotecas como instituições formadoras e como entidades geradoras de conhecimento implica que elas próprias se constituam em espaços permanentes de crescimento intelectual das pessoas que formam sua equipe de trabalho.¹⁰⁶

Ressalta-se que cabe a equipe da biblioteca uma vasta lista de atribuições, desde conhecer e compreender a comunidade, até contactar regularmente com os seus membros e estar disponíveis para atender os usuários pessoalmente, por via telefônica ou por via eletrônica. O funcionamento de uma biblioteca deve resultar do esforço de uma equipe, que mantém uma estreita relação de trabalho entre todos os seus membros. Porém, é importante que a cada membro sejam atribuídas tarefas relacionadas com as suas competências e qualificações.¹⁰⁷

À medida que as solicitações e expectativas face às bibliotecas se diversificam, são exigidas da equipe competências específicas, para além das habituais. É preciso ter em mente que as competências profissionais da equipe da biblioteca estavam tradicionalmente relacionadas com as práticas e procedimentos da organização, mas atualmente e com maior frequência, relacionam-se com a tecnologia, com o serviço ao usuário e com aptidões relacionais.

Para garantir que permanecem a par dos mais recentes desenvolvimentos na sua área, os bibliotecários devem manter-se em desenvolvimento profissional contínuo, tanto a nível formal quanto informal. Para tanto, é importante que os bibliotecários procurem manter laços estreitos com as escolas de biblioteconomia do seu país (e vice-versa). Sempre que possível, devem participar no trabalho dessas escolas, dando palestras, ajudando no processo de seleção de futuros alunos, facultando estágios ou através de outras formas apropriadas de cooperação.¹⁰⁸

A formação contínua é um dos elementos fundamentais neste contexto. Os desenvolvimentos rápidos na tecnologia da informação tornam a necessidade de formação contínua ainda mais essencial, devendo o trabalho em rede e o acesso a outras fontes de informação ser incluído nos programas de formação. O pessoal especializado e de apoio deve receber formação de introdução às funções e objetivos da biblioteca pública e popular, e relativa ao contexto no qual a biblioteca opera.¹⁰⁹

¹⁰⁶ Doc. 8: (SÃO PAULO, 2014, p. 13 e 23); Doc. 9: (CASTRILLÓN, 2014, p. 28).

¹⁰⁷ Doc. 4: (IFLA, 2016, p. 6).

¹⁰⁸ Doc. 3: (BRASIL, 2010, p. 44 e 46).

¹⁰⁹ Doc. 3: (BRASIL, 2010, p. 44 e 46).

4.3.20 Característica 20: **Ser parte de redes de bibliotecas e parcerias diversas**

Os serviços de informação em bibliotecas públicas e populares devem contar tanto com redes de bibliotecas, como com parcerias diversas, de forma a aumentar o leque de recursos disponíveis, promover economia financeira e diminuir a duplicidade de serviços. Quanto às redes de bibliotecas públicas, sugere-se que seja concebida tendo em consideração as bibliotecas nacionais, regionais, de investigação e especializadas, assim como com as bibliotecas escolares e universitárias, podendo incluir também arquivos e museus. Esses consórcios devem ser formalizados através de convênios que estabeleçam os compromissos firmados e garantem o cumprimento, a manutenção e continuidade dos programas e projetos desenvolvidos dentro desta filosofia de trabalho.¹¹⁰

Seguem alguns tipos de serviços de informação neste cenário: cooperar no desenvolvimento da coleção, solicitar o empréstimo de materiais a outras bibliotecas, tanto dentro da mesma organização, como para além dela; facultar o acesso aos catálogos de outras bibliotecas; disponibilizar acesso aos seus recursos e aos de outras bibliotecas e serviços de informação, através da criação, manutenção e participação em redes eletrônicas eficazes, a todos os níveis, do local ao internacional; participar de infraestruturas de telecomunicações e redes comunitárias; participar de programas para o desenvolvimento de comunidades tecnologicamente avançadas e redes eletrônicas de ligação entre duas ou mais entidades; fazer convênio de parceria para ampliar a coleção de revistas.¹¹¹

Cabe destacar aqui a Biblioteca de São Paulo, da cidade de São Paulo/SP, que tem como uma de suas finalidades servir como incubadora de experiências que possam ser refletidas e compartilhadas com o Sistema Estadual de Bibliotecas Públicas (SisEB). O SisEB também é outro exemplo relevante, como já foi mencionado neste trabalho, integrando as bibliotecas públicas municipais e comunitárias vinculadas existentes no Estado de São Paulo, sendo composto por mais de 700 unidades.¹¹²

E quanto as parcerias, elas podem ser feitas de diversas formas e com relação a uma diversidade de instituições e colaboradores de modo geral. O interesse pode partir tanto da equipe da biblioteca, como por parte dos indivíduos e instituições e podem abarcar uma enormidade de serviços de informação, bem como estabelecer relações para a troca de

¹¹⁰ Doc. 3: (BRASIL, 2010, p. 41 e 131).

¹¹¹ Doc. 4: (IFLA, 2016, p. 8).

¹¹² Doc. 6: (INSTITUTO TELLUS, 2012, p. 55);

informação, ideias, serviços e conhecimento especializado. Criar parcerias eficazes e sustentáveis pode ajudar a garantir as melhores instalações, serviços e oportunidades para todos o público da biblioteca, basta unir esforços, conhecimentos e experiências no desenvolvimento de novos projetos nas diferentes áreas de atuação da biblioteca.

Os exemplos de parcerias são infindáveis, tais como: grupos de usuários distintos; grupos de profissionais em diversos níveis: local, regional, nacional e internacional; órgãos governamentais locais; comunidade empresarial; instituições culturais tais como museus, galerias e arquivos; organizações voluntárias que atuam dentro da comunidade; professores, instituições e grupos educativos como escolas, entre outros; instituições que promovem formações; organizações como as de escritores; câmaras de comércio ou associações comerciais; contar com membros da comunidade para atividades e projetos especiais; políticos e administração local; agências de publicidade, livrarias, editoras e gráficas; empresas da construção civil; instituições de saúde.¹¹³

Como exemplo de projeto já realizado temos o Ler o Teatro que conta com a colaboração com o Teatro Nacional da Catalunha (TNC)/Espanha e nasce com a vontade de criar ou incentivar clubes de leitura vinculados a textos teatrais para melhorar a formação dos espectadores, refinando a qualidade de recepção e inculcando na cidadania o respeito ao fato teatral e à cultura em geral. Para o desenvolvimento dos clubes, o Serviço de Bibliotecas disponibiliza os exemplares dos textos a serem lidos e o TNC fornece formação e materiais sobre os textos aos dirigentes dos clubes e facilita a assistência aos espetáculos programados.

114

Também temos o projeto Ler a Música, que é um clube de leitura virtual, coordenado por um jornalista musical de prestígio, que tem por objetivo aproximar a música a partir de concertos musicais programados e uma seleção de obras literárias com a finalidade de contribuir para a formação do gosto musical dos participantes do clube. O projeto é realizado com a colaboração de equipamentos culturais de todo o território. O clube, de uma duração de quatro meses, está aberto a todos os usuários das bibliotecas públicas da Catalunha por meio de uma plataforma virtual que permite um número ilimitado de usuários.¹¹⁵

¹¹³ Doc. 3: (BRASIL, 2010, p. 41).

¹¹⁴ Doc. 9: (CASTRILLÓN, 2014, p. 41).

¹¹⁵ Doc. 9: (CASTRILLÓN, 2014, p. 41).

4.3.21 Característica 21: **Promover a biblioteca na comunidade**

Os serviços de informação para bibliotecas pública e populares devem primar pela promoção da biblioteca na comunidade de forma que ela obtenha e mantenha o seu merecido reconhecimento de instituição de excelência, uma vez que possui as funções educativas, sociais, políticas e culturais. Por intermédio dos serviços de informação, essas instituições devem sempre se reinventar, de forma mostrar sua utilidade, necessidade e os seus benefícios para toda a comunidade.

Assim, além atender todas as 20 (vinte) características já citadas, de forma que os serviços de informação tenham um caráter democrático, social, cultural, educativo e político, é preciso acrescentar o tempero de marketing para deixar os serviços atrativos e a biblioteca como uma instituição que se mostra preocupada com a comunidade e que tem muito a oferecer. Embora todas as características por si só já promovam a biblioteca, neste tópico vamos discutir o que podemos chamar de últimos retoques dos serviços de informação. A visibilidade da biblioteca é ampliada quando os serviços de informação têm vitalidade, dinamismo, são inspiradores, envolventes, alegres, motivadores, sintonizados com o seu público e acima de tudo: úteis! Com esse apoio dos serviços de informação, a biblioteca pública se transforma e passa a possuir uma identidade própria, de acordo com o contexto em que está inserida.

É lamentável ler notícias de bibliotecas sendo fechadas ou tendo seus horários de funcionamento reduzidos para conter despesas, como reflexo do baixo interesse dos gestores públicos e do desconhecimento/indiferença por parte da sociedade. Nesse sentido, essa melhor visibilidade da biblioteca pública, acrescida de apresentações de relatórios, favorecerão para que ela seja tida pelo governo como uma instituição que presta serviços comunitário de importância e a enquadre nas prioridades de sua administração, incrementando o seu apoio.

Algumas sugestões aplicadas aos serviços de informação são: usar de muita criatividade; de ousadia, diversificar e variar o itinerário; ocupar espaços não costumeiros para a biblioteca – como banheiros, escadas, tetos, plantas, etc. ou mesmo locais externos, como já mencionamos; direcionar as mensagens de acordo com seus destinatários; estimular a curiosidade; combater a desinformação, comunicando e difundindo tudo que pode virar notícia.

Vale também desenvolver campanhas de sensibilização nos meios de comunicação ou promover uma conversa com um bibliotecário.¹¹⁶

O exemplo desse último tópico é o projeto Horta fitoterápica, da Biblioteca Geraldo Ferraz, da cidade de Guarujá/SP, cuja ideia central foi a criação de um espaço lúdico-pedagógico voltado para os visitantes da horta e onde especialistas, principalmente biólogos, guiam os usuários em seus contatos com os vegetais. Aberta à visita, a horta motiva não apenas o preparo de soluções fitoterápicas, mas, principalmente, o contato com os livros para a obtenção de mais informações sobre as propriedades e melhores práticas e preparos. Todos são conduzidos a buscar orientação médica antes de fazer a utilização de qualquer planta ou erva. Com a horta, o movimento da biblioteca cresceu. A horta motiva não apenas o preparo de soluções fitoterápicas, mas, principalmente, o contato com os livros para a obtenção de mais informações sobre as propriedades e melhores práticas e preparos.¹¹⁷

A figura a seguir (Fig. 3) reúne todas as 21 (vinte e uma) características que acabamos de descrever e que são sugeridas para os serviços de informação em bibliotecas públicas ou populares.

¹¹⁶ Doc. 8: (SÃO PAULO, 2014, p. 28).

¹¹⁷ Doc. 7: (SÃO PAULO, 2013, p. 19).

Figura 3: Características dos serviços de informação para bibliotecas públicas ou populares



Fonte: Elaborado pela autora. Designer: Tiago Venâncio Alves

5 CONCLUSÕES

Podemos concluir que o desenvolvimento do nosso estudo foi favorecido pela amostra de documentos utilizada, tendo sido significativa e variada, haja vista que contou tanto com publicações que trataram de diretrizes gerais, como de temas específicos. Esses temas específicos tiveram sua relevância por abordarem questões que são essenciais para as bibliotecas públicas e populares, quais sejam: educação; crianças, jovens e adolescentes; terceira idade; mediação da leitura. Contar com diálogos de seminários internacionais também foi enriquecedor. E destaca-se, ainda, as contribuições vindas das dicas e dos exemplos reais.

As vinte e uma características elencadas das publicações também beneficiaram a pesquisa, uma vez que trataram das múltiplas funções das bibliotecas públicas e populares, abarcando o seu caráter democrático, social, cultural, educativo e político. Desta forma, a proposta das diretrizes gerais para serviços de informação contou com textos, relatos e exemplos de uma diversidade de profissionais, desde realidades estrangeiras, às nacionais, dando um toque brasileiro ao seu contexto. As características também foram descritas de forma sucinta, procurando evitar repetições das abordagens.

Acreditamos que a proposta de diretrizes gerais, descrita neste estudo, em forma de 21 (vinte e uma) características, a serem implementadas nas bibliotecas públicas e populares, por intermédio de serviços de informação, contribuirão para reescrevermos a história das bibliotecas que ainda não realizam um trabalho efetivo em prol da sua comunidade. E que com isso, essas instituições resgatem a sua essência, que é a de ser um instrumento para operacionalizar o direito à informação, suportar a educação, contribuir socialmente e culturalmente com a sua localidade, proporcionando o exercício da cidadania e contribuindo com um mundo mais igualitário, mais pacífico e onde o diálogo prevaleça.

Sabemos que este estudo é apenas o meio de muitas discussões já iniciadas e outras tantas que esperamos que principiemos. Sugerimos que outras pesquisas deem continuidade a proposta deste trabalho, incluindo outros documentos, outras instituições e outros relatos. Foi gratificante saber, por intermédio dos documentos analisados, que temos muitos profissionais criativos e empenhados em distribuir conhecimentos e multiplicar ações interessantes e necessárias. O ensinamento que fica é que as bibliotecas precisam se resignificar, tornando seus espaços mais cativantes, se aproximando da comunidade e, principalmente, daquele mais desassistido, que é quem mais precisa.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. **Biblioteca pública: avaliação de serviços**. Londrina : Eduel, 2013.

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. **Bibliotecas públicas e alternativas**. R. bras. Bibliotecon. e Doe., São Paulo, v.26, n.1/2, p.115-127, jan./jun.1993

ARAÚJO, Eliany Alvarenga de. **A palavra e o silêncio: biblioteca pública e Estado autoritário no Brasil**. João Pessoa: UFPB, 2002.

ASSIS, Angela M. Prata Pace Silva de. **Cidadania e inclusão social versus violência**. Cidadania e inclusão social: estudos em homenagem à professora Miracy Barbosa de Sousa Gustin. Belo Horizonte: Fórum, 2008.

BARRETO, Aldo. **A questão a informação**. Revista São Paulo em Perspectiva, Fundação Seade, v 8, n 4, 1994. Disponível em: <http://bogliolo.eci.ufmg.br/downloads/BARRETO%20A%20Questao%20da%20Informacao.pdf> Acesso em: 08 jan. 2019.

BONIN, Luiz Fernando Rolim. **Educação, consciência e cidadania**. SILVEIRA, AF., et al., org. Cidadania e participação social [online]. Rio de Janeiro: Centro Edelstein de Pesquisas Sociais, 2008. pp. 92-104. Disponível em: <http://books.scielo.org/id/hn3q6/pdf/silveira-9788599662885-10.pdf> Acesso em: 08 jan.2019

BRASIL. [Constituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: Presidência da República, [2016]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm. Acesso em: 8 jan. 2019.

BRASIL. Fundação Biblioteca Nacional. **Biblioteca pública: princípios e diretrizes**. Coordenação Geral do Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas. - 2. ed. rev.ampl. - Rio de Janeiro : Fundação Biblioteca Nacional, 2010

BRASIL. Ministério da Educação. Diretrizes Curriculares - Cursos de Graduação. **Biblioteconomia**. Parecer CNE/CES nº 492/2001, aprovado em 3 de abril de 2001. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/CES0492.pdf>. Acesso em: 24 jan. 2018.

BRASIL. Ministério do trabalho e Emprego. **Classificação brasileira de ocupações**. Disponível em: <http://www.mtecbo.gov.br/cbosite/pages/home.jsf;jsessionid=7gDRVClgof7Syx6S1ZwiXrVm.slave13:mte-cbo>. Acesso em: 21 jan. 2018.

CAMPELLO, Bernadete Santos. **Fontes de informação utilitária em bibliotecas públicas**. Revista de biblioteconomia de Brasília, v. 22, n.1, p.35-46, 1998. Disponível em: http://www.brapci.inf.br/repositorio/2010/03/pdf_8c5db462f9_0008815.pdf. Acesso em: 19 fev. 2019

CARVALHO, José Murilo de. **Cidadania no Brasil: o longo caminho**. 15. ed. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2012.

CASTRILLÓN, Silvia et al. **Diálogos do 7º Seminário internacional de bibliotecas públicas e comunitárias**. São Paulo: Secretaria da Cultura do Governo do Estado de São Paulo, 2014. (Notas de biblioteca; 9) Disponível em http://siseb.sp.gov.br/arqs/Notas%209_web.pdf Acesso em: 20 mai. 2019.

CRESWELL, J. W. **Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto**. Porto Alegre, RS: Artmed, 2010. Disponível em: <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=cat07149a&AN=buin.980344&lang=pt-br&site=eds-live>. Acesso em: 2 maio. 2019.

CUNHA, Murilo Bastos da; CAVALCANTI, Cordélia R. **Dicionário de biblioteconomia e arquivologia**. Brasília: Briquet De Lemos, 2008.

DIMENSTEIN, Gilberto. **O cidadão de papel: a infância, a adolescência e os direitos humanos no Brasil**. 5. ed. São Paulo: Ática, 1994. Direção-geral do Livro, dos Arquivos e das Bibliotecas, 2013. Disponível em: <https://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/series/147-pt.pdf> . Acesso em: 08 jan. 2019.

DUDH. **Declaração universal dos direitos humanos**. UNIC/Rio/005, 2009. Disponível em: <https://nacoesunidas.org/wp-content/uploads/2018/10/DUDH.pdf>. Acesso em: 19 fev. 2019.

FERREIRA, M. I. G. de M. **High tech/high touch: Serviço de referência e mediação humana**. [s. l.], 2004. Disponível em: <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsbas&AN=edsbas.DD259B06&lang=pt-br&site=eds-live>. Acesso em: 08 jan. 2019.

FIGUEIREDO, Nice. **Serviço de informação para a comunidade como um instrumento de democratização da biblioteca pública brasileira**. In: textos avançados em referência e informação. São Paulo: Editora Polis, 1996.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 2017. Disponível em: <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsmib&AN=edsmib.000011660&lang=pt-br&site=eds-live>. Acesso em: 7 jun. 2019.

GROGAN, Denis Joseph. **A prática do serviço de referência**. Brasília : Briquet De Lemos, 1995.

HUTCHINS, Margaret. **Introdução ao trabalho de referência em bibliotecas**. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, Serv. de publicações, 1973.

IFLA. **Diretrizes da IFLA para a biblioteca escolar**. IFLA, 2016. Disponível em: <https://www.ifla.org/files/assets/school-libraries-resource-centers/publications/ifla-school-library-guidelines-pt.pdf> . Acesso em: 08 jan. 2019.

IFLA. **Diretrizes da IFLA sobre os serviços da biblioteca pública**. 2. ed. IFLA: 2013 Disponível em: <https://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/series/147-pt.pdf> Acesso em: 08 jan. 2019.

IFLA. **IFLA guidelines for library services to children aged 0-18**. IFLA, 2016. Disponível em: https://www.ifla.org/files/assets/libraries-for-children-and-ya/publications/ifla-guidelines-for-library-services-to-children_aged-0-18.pdf . Acesso em: 08 jan. 2019.

IFLA. **Manifesto IFLA/UNESCO sobre bibliotecas públicas**: 1994. IFLA, 1994. Disponível em: <https://www.ifla.org/files/assets/public-libraries/publications/PL-manifesto/pl-manifesto-pt.pdf>. Acesso em: 08 jan. 2019

INSTITUTO TELLUS. **Inovação em serviços de biblioteca para a terceira idade**. São Paulo: SP Leituras, 2012. (Notas de biblioteca; 4). Disponível em: <http://siseb.sp.gov.br/arqs/NOTAS%20DE%20BIBLIOTECA%204.pdf>. Acesso em: 20 mai. 2019.

MILANESI, Luís. **O que é biblioteca**. 10. ed. São Paulo: Brasiliense, 1998.

MIRANDA NETO, Manoel José de. **Pesquisa para o planejamento métodos & técnicas**: roteiro para elaboração de projetos. 1. ed. Rio de Janeiro/RJ: Editora FGV, 2005.

MUELLER, S. P. M. **Bibliotecas e sociedade**: evolução da interpretação de função e papéis da biblioteca. Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG, Belo Horizonte, v. 13, n. 1, p. 7-54, mar. 1984

NAKANO, Marilena et al. **Mediação**: cultura, leitura e território. São Paulo: Secretaria de Cultura e Economia Criativa do Estado de São Paulo, 2019. (Notas de biblioteca; 12) Disponível em: <http://siseb.sp.gov.br/wp-content/uploads/2019/05/NB12-Mediacao-web.pdf> Acesso em: 20 mai. 2019.

RANGANATHAN, S. R. **As cinco leis da biblioteconomia**. Brasília: Briquet De Lemos, 2009.

SÃO PAULO. Secretaria de Estado da Cultura de São Paulo. **Biblioteca Viva, o que a biblioteca pode fazer pela sua comunidade**. São Paulo: SP Leituras, 2013. (Notas de biblioteca; 5) Disponível em: http://siseb.sp.gov.br/arqs/Notas5_web.pdf. Acesso em: 20 mai. 2019

SÃO PAULO. Secretaria de Estado da Cultura de São Paulo. **Bibliotecas públicas e seus desafios para a construção de uma sociedade leitora**: diálogos do 6º seminário internacional de bibliotecas públicas e comunitárias / organizado por SP Leituras - São Paulo: Secretaria da Cultura do Governo do Estado de São Paulo, 2014. (Notas de biblioteca; 7). Disponível em: http://siseb.sp.gov.br/arqs/Notas_7_web.pdf Acesso em: 20 mai 2019.

SUAIDEN, Emir José; OLIVEIRA, Cecília Leite. **Cultura da informação**: os valores na construção do conhecimento. Curitiba: CRV, 2016.

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

TARGINO, Maria das Graças. **Biblioteconomia, informação e cidadania**. UFMG, BH, v. 20, n. 2, -, 149-160, jul. dez./91. Disponível em: <http://www.brapci.inf.br/index.php/article/view/0000002779>>. Acesso em: 19 fev. 2019.