

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA E COMUNICAÇÃO
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO
CURSO DE BIBLIOTECONOMIA**

NEUCELI DE CAMPOS

**BIBLIOTECAS PÚBLICAS E CIDADANIA:
A RESPONSABILIDADE SOCIAL DOS BIBLIOTECÁRIOS**

PORTO ALEGRE

2013

NEUCELI DE CAMPOS

**BIBLIOTECAS PÚBLICAS E CIDADANIA:
A RESPONSABILIDADE SOCIAL DOS BIBLIOTECÁRIOS**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como requisito para obtenção do grau de Bacharel em Biblioteconomia no Departamento de Ciências da Informação na Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

Orientador: Prof. Dr. Valdir José Morigi
Co-orientadora: Profa. Me. Maria Lúcia Dias

PORTO ALEGRE

2013

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL

Reitor: Prof. Dr. Carlos Alexandre Netto
Vice-Reitor: Prof. Dr. Rui Vicente Oppermann

FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA E COMUNICAÇÃO

Diretora: Profa. Dra. Ana Maria Mielniczuk de Moura
Vice-Diretor: Prof. Dr. André Iribure Rodrigues

DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO

Chefe: Profa. Dra. Maria do Rocio Fontoura Teixeira
Chefe Substituto: Prof. Dr. Valdir José Morigi

COMISSÃO DE GRADUAÇÃO DO CURSO DE BIBLIOTECONOMIA

Coordenadora: Profa. Dra. Samile Andréa de Souza Vans
Vice-Coordenadora: Profa. Me. Glória Sattamini Ferreira

Dados internacionais de catalogação (CIP)

C198b Campos, Neuceli de
Bibliotecas públicas e cidadania : a responsabilidade social dos bibliotecários /
Neuceli de Campos. – Porto Alegre, 2013.
55 f.

Orientador: Valdir José Morigi.
Co-orientadora: Maria Lúcia Dias.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Biblioteconomia) – Universidade
Federal do Rio Grande do Sul, Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação,
Departamento de Ciências da Informação, Porto Alegre, 2013.

1. Bibliotecas públicas. 2. Cidadania. 3. Bibliotecários: Responsabilidade social. I.
Morigi, Valdir José, orient. II. Dias, Maria Lúcia, co-orient. III. Universidade Federal do
Rio Grande do Sul. Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação. Departamento de
Ciências da Informação. IV. Título.

CDU 027.4

Departamento de Ciências da Informação

Rua Ramiro Barcellos, 2705 - Bairro Santana - CEP 90035-007 - Porto Alegre, Rio
Grande do Sul (RS)

Telefone/fax: (51) 3308-5143 / (51)3308-5435

Email: dci@ufrgs.br

NEUCELI DE CAMPOS

**BIBLIOTECAS PÚBLICAS E CIDADANIA:
A RESPONSABILIDADE SOCIAL DOS BIBLIOTECÁRIOS**

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado como requisito para obtenção
do grau de Bacharel em Biblioteconomia no
Departamento de Ciências da Informação
na Universidade Federal do Rio Grande do
Sul.

Porto Alegre, de de 2013.

Aprovada pela Banca Examinadora

BANCA EXAMINADORA:

Orientador: Prof. Dr. Valdir José Morigi

Co-orientadora: Profa. Me. Maria Lúcia Dias

Profa. Dra. Maria do Rocio Fontoura Teixeira

Bibliotecário Filipe Xerxeneski da Silveira, CRB-10/1497

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus, Pai bondoso que sempre me amparou.

Depois, agradeço aos meus pais pelos quais tenho gratidão, pois me presentearam com a vida; a meu marido, pelo apoio e por existir; a meus irmãos amados, pelos diálogos; e ao meu sobrinho William, pela alegria que ele me proporciona.

A todos os meus professores da UFRGS, sem os quais não teria chegado aqui, agradeço pela formação.

Agradeço, em especial, ao meu orientador, Valdir José Morigi, que me acolheu de braços abertos. Isso fez a diferença, e por esse motivo também lhe sou muito grata.

Agradeço à co-orientadora, Maria Lúcia Dias, pelo apoio profissional.

Aos integrantes da banca examinadora - Maria do Rocio Fontoura Teixeira e Filipe Xerxeneski da Silveira - agradeço pela disponibilidade em expressar seu ponto de vista sobre este trabalho.

Agradeço ainda aos meus colegas de faculdade, pela experiência e aprendizado nessa trajetória, e a todos os meus amigos, pelos momentos de convivência.

Sempre imaginei o paraíso como uma
grande biblioteca.

Jorge Luis Borges

RESUMO

As bibliotecas públicas exercem um papel fundamental na sociedade, visto que elas e seus profissionais são imprescindíveis para o aprimoramento e o desenvolvimento da cidadania. Nesse sentido, com o incentivo e a motivação pelo gosto da leitura e com a aprendizagem continuada, o cidadão pode transformar não somente sua própria vida como também o ambiente que o cerca. Este processo de aprendizagem ao longo da vida possibilita que as pessoas desenvolvam pensamento crítico e compreendam o mundo à sua volta. Da estrutura deste trabalho de conclusão de curso, cujo tema central são as bibliotecas públicas e a cidadania, constam a responsabilidade do bibliotecário e a descrição de exemplos referentes ao desenvolvimento de ações voltadas à cidadania nos espaços das bibliotecas. Saliencia a função social da biblioteca pública como espaço para a promoção da leitura e da inclusão social e digital, e também aborda a responsabilidade do bibliotecário como mediador social. Para a elaboração deste trabalho, são utilizadas como fontes o Manifesto da IFLA, a Base de Dados Referenciais de Artigos de Periódicos em Ciências da Informação (BRAPCI) e a base Library and information Science Abstracts (LISA). A metodologia utilizada foi a pesquisa bibliográfica.

Palavras-chave: Bibliotecas públicas. Cidadania. Bibliotecários. Responsabilidade social.

ABSTRACT

Public libraries play a key role in society, because they and their librarians are essential for the improvement and development of citizenship. Accordingly, with the encouragement and motivation for the pleasure of reading and continued learning, the citizen can transform not only your own life but also the environment that surrounds it. This process throughout the life learning enables people to develop critical thinking and understand the world around them. The structure of this Course Completion Assignment, whose central theme are public libraries and citizenship, consists the responsibility of the librarian and the description of examples for the development of actions related to citizenship in the spaces of libraries. Emphasize the social function of the public library as a space for the promotion of reading and social and digital inclusion, and also discusses the responsibility of the librarian as social mediator. To prepare this work, we have or sources relied on sources such as the IFLA Manifesto, the base reference data journal Articles in Information Sciences (BRAPCI) and base Library an Information Science Abstracts (LISA). The methodology used was the literature research.

Keywords: Public Libraries. Citizenship. Librarians. Social Responsibility.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	8
1.1 PROBLEMA DE PESQUISA	8
1.2 JUSTIFICATIVA	9
1.3 OBJETIVO GERAL	9
1.4 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	10
2 METODOLOGIA	11
2.1 ABORDAGEM E TIPO DE PESQUISA	11
2.2 LEVANTAMENTO BIBLIOGRÁFICO	11
3 BIBLIOTECAS PÚBLICAS, CIDADANIA E RESPONSABILIDADE SOCIAL	14
3.1 BIBLIOTECAS PÚBLICAS: FUNÇÃO SOCIAL	19
3.2 LEITURA: PORTA PARA A CIDADANIA	21
3.3 ESPAÇO PARA INCLUSÃO SOCIAL E DIGITAL	24
4 RESPONSABILIDADE SOCIAL DOS BIBLIOTECÁRIOS.....	28
5 CONCLUSÃO	46
REFERÊNCIAS.....	48

1 INTRODUÇÃO

É inegável a importância das bibliotecas públicas para a sociedade. Elas exercem função social ao proporcionar informação, conhecimento, cultura e recursos necessários para o desenvolvimento do potencial de cada indivíduo, bem como da própria sociedade, em última análise.

Almejamos construir uma sociedade justa e solidária, onde todas as pessoas se integrem com os mesmos direitos. Por isso, faz-se necessário pensar como podemos trabalhar para contribuir efetivamente a favor de mudanças significativas, melhorando a vida das pessoas e visualizando os resultados.

Contudo, sabemos que precisamos trabalhar em conjunto (sociedade e todos os integrantes) para que possamos realizar ações que beneficiem os indivíduos indistintamente. Nesse processo, é necessário comprometimento e foco para atender às necessidades específicas, principalmente dando atenção aos menos privilegiados, que vivem excluídos do processo informacional.

Isso sinaliza que somente poderemos obter mudanças favoráveis na vida em sociedade quando priorizarmos o trabalho voltado para o atendimento de grupos específicos, com dificuldades maiores na sua relação com o mundo que os cerca, seja por falta de recursos, seja por falta de assistência na área educativa. Essa questão pode ser modificada nas bibliotecas públicas, dando possibilidade a que a vida dessas pessoas, compreendida em suas reais necessidades, melhore de forma significativa.

1.1 PROBLEMA DE PESQUISA

O bibliotecário, a par de sua responsabilidade social, precisa estar atento ao fato de que muitas pessoas estão excluídas do processo educacional, bem como ao fato de que o acesso à informação permite que os cidadãos conheçam seus direitos, os quais são necessários para a construção de uma vida digna. Diante disso, levantamos a questão: de que forma as bibliotecas públicas estão desenvolvendo ações para promover aos seus usuários o acesso à informação e à cidadania?

1.2 JUSTIFICATIVA

A pesquisa justifica-se por considerarmos que as ações dos bibliotecários atuantes em bibliotecas públicas podem contribuir para o desenvolvimento social e cultural do País. As bibliotecas públicas constituem espaços importantes para as camadas desfavorecidas da sociedade obterem acesso à informação, pois isso possibilita uma mudança na qualidade de vida e melhor exercício da cidadania. “[...] a informação potencializa a mutação do indivíduo e da sociedade e, por conseguinte, favorece criticidade e criatividade, concorrendo, então, com sua formação cidadã.” (GARCIA; TARGINO; DANTAS, 2012, p. 5). Nesse sentido, esses espaços precisam voltar-se, primariamente, para a educação básica da sociedade, concorrendo para que, mais cedo, as pessoas estejam conscientes dos seus direitos e deveres.

Partindo dessa premissa, consideramos fundamentais as bibliotecas públicas para a prestação de serviços de qualidade no acesso à informação. Elas possibilitarão o acesso e o uso eficiente e eficaz dos recursos indispensáveis para a construção da cidadania. Nesse sentido, observamos que as pessoas, com frequência, precisam contatar órgãos públicos para obter informações úteis, por exemplo, sobre saúde, emprego, aperfeiçoamento profissional, cursos, qualidade de vida, lazer, cultura e educação. Tais informações podem ser supridas nas bibliotecas públicas. Podem ser obtidas, também, informações necessárias para a solução de conflitos internos, proporcionada por leituras disponibilizadas nesses locais.

Dessa forma, para que possamos realmente construir a cidadania, situação na qual as pessoas têm acesso à leitura, à educação, à cultura e usufruem de condições para evoluir, além de contribuir para o bem-estar social, é necessária a participação e a cooperação de todos na busca por igualdade de condições e melhores oportunidades. Por isso, é importante que as bibliotecas públicas procurem entender o contexto no qual estão inseridas para bem atender a todos os indivíduos.

1.3 OBJETIVO GERAL

Compreender, a partir dos estudos relacionados à biblioteconomia, qual a função social das bibliotecas públicas e como elas podem contribuir para a

construção e o exercício da cidadania a partir de ações integradoras voltadas ao seu público-alvo.

1.4 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Os objetivos específicos deste estudo são:

- a) identificar as funções das bibliotecas públicas a partir das missões da IFLA;
- b) apontar quais são as responsabilidades sociais dos bibliotecários;
- c) pontuar estratégias que os bibliotecários, atuantes nas bibliotecas públicas, podem utilizar para informar os usuários sobre temas ligados à cidadania;
- d) mapear práticas cidadãs e ações que são realizadas pelas bibliotecas públicas e que auxiliam os usuários na construção da cidadania;
- e) descrever quais competências e habilidades os bibliotecários, atuantes nas bibliotecas públicas, podem ajudar a desenvolver nos usuários para auxiliar no exercício da cidadania.

2 METODOLOGIA

Neste Trabalho de Conclusão de Curso (TCC), partimos da leitura e compreensão do manifesto da Federação Internacional das Associações e Instituições Bibliotecárias – tradução para *International Federation of Library Associations and Institutions* ou IFLA – por conter, tal Manifesto, missões destinadas a nortear ações desenvolvidas nos espaços das bibliotecas públicas.

Numa etapa posterior, realizamos uma pesquisa bibliográfica sobre o tema na área de Ciências da Informação e Biblioteconomia. As palavras-chave pesquisadas como eixo temático e utilizadas para a produção do trabalho são as seguintes: bibliotecas públicas e cidadania, responsabilidade social. Para facilitar a busca na base Library and information Science Abstracts (LISA), os termos foram traduzidos para o inglês: *public library and citizenship*, e *social responsibility*.

Foram selecionados artigos nas bases LISA e Base de Dados Referenciais de Artigos de Periódicos em Ciências da Informação (BRAPCI) através da leitura dos títulos, das palavras-chave e dos resumos encontrados, com o objetivo de escolher os que tratavam diretamente do tema pesquisado, observando a delimitação temporal de trabalhos produzidos nos últimos 10 (dez) anos. A seguir, apresentamos o caminho investigativo percorrido para que os objetivos propostos fossem atingidos de forma plena.

2.1 ABORDAGEM E TIPO DE PESQUISA

Este trabalho caracteriza-se por apresentar uma abordagem qualitativa, a qual envolve análise crítica-reflexiva, com o intuito de atingir a compreensão do objeto estudado. Para tanto, procedeu-se a uma pesquisa bibliográfica a partir da qual foram selecionados textos que apresentam uma visão descritiva do referido assunto.

2.2 LEVANTAMENTO BIBLIOGRÁFICO

A pesquisa bibliográfica possibilita uma investigação teórica do modo como os autores estão analisando e estudando o tema “bibliotecas públicas, cidadania e

responsabilidade social.” Essa ótica possibilita coletar textos de vários pesquisadores que discorrem sobre o tema e cotejar opiniões a respeito.

Stumpf (2009) conceitua pesquisa bibliográfica da seguinte forma:

Pesquisa bibliográfica, num sentido amplo, é o planejamento global de qualquer trabalho de pesquisa que vai desde a identificação, localização e obtenção da bibliografia pertinente sobre o assunto, até a apresentação de um texto sistematizado, onde é apresentada toda a literatura que o aluno examinou, de forma a evidenciar o entendimento do pensamento dos autores, acrescido de suas ideias e opiniões. Num sentido restrito, é um conjunto de procedimentos que visa identificar informações bibliográficas, selecionar os documentos pertinentes ao tema estudado e proceder à respectiva anotação ou fichamento das referências e dos dados dos documentos para que sejam posteriormente utilizados na redação de um trabalho acadêmico. (p. 51).

A partir dessa referência, consideramos que a pesquisa bibliográfica envolve um planejamento com anotações de pontos de vista e seleção de autores, assim como a busca para localizar os trabalhos produzidos pelos autores que escrevem sobre a temática escolhida.

Nesse procedimento, foram selecionados os artigos e livros dos autores que abordam o tema. Por exemplo, Gilda Olinto e Yicel Giraldo trabalham com o tema bibliotecas públicas, Isa Maria Freire trabalha com responsabilidade social, e Murilo Carvalho, Paulo Freire e Jaime Pinsky trabalham com o tema cidadania. Além disso, também foi feita uma busca em bibliografias especializadas, serviços de indexação e resumo, e em catálogos de bibliotecas, além da seleção de livros, artigos, tese e dissertações que discorrem sobre o tema.

Quanto à seleção dos artigos, foram escolhidos, na base BRAPCI, seis textos sobre responsabilidade social dos bibliotecários. E ainda cinco sobre o tema biblioteca pública. Na seleção desse material, o primeiro critério observado foi se estava relacionado ao tema deste trabalho - bibliotecas públicas, cidadania, responsabilidade social dos bibliotecários - e o segundo foi se estava dentro da delimitação temporal dos dez anos. Na base LISA, foram selecionados dois artigos sobre bibliotecas públicas e um sobre responsabilidade social. Nessa base, a pesquisa foi feita pela relevância de data de publicação mais recente; primeiramente, foram selecionados os artigos no idioma português. A busca foi feita, também, no Repositório do Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT).

Observamos, porém, que alguns artigos repetiam-se: estavam presentes em ambas as bases.

Em seguida, procedeu-se à seleção de livros, dissertações, tese e revistas de biblioteconomia com artigos sobre o tema, abrangendo os estudos referentes às bibliotecas públicas, seu papel e a relação que existe entre estas, a cidadania e a responsabilidade social dos bibliotecários.

3 BIBLIOTECAS PÚBLICAS, CIDADANIA E RESPONSABILIDADE SOCIAL

Há forte conexão entre bibliotecas públicas, cidadania e responsabilidade social visto que a cidadania pode ser orientada nos espaços das bibliotecas públicas. Nesse contexto, os bibliotecários, detentores de responsabilidade social, podem desempenhar um trabalho de grande significado e utilidade para a Nação.

Desse modo:

A biblioteca pública é a porta de acesso local ao conhecimento e 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. (INTERNATIONAL FEDERATION LIBRARY ASSOCIATION AND INSTITUTION – IFLA –, 1994, p. 1).

Os cidadãos, para bem exercerem direitos democráticos e também desenvolverem um papel ativo na sociedade, precisam ter acesso amplo ao conhecimento, à informação, à leitura e, conseqüentemente, à cultura. Pessoas bem informadas podem fazer transformações em prol da comunidade

Sob esse prisma, enfatizamos que as funções prioritárias das bibliotecas públicas contribuem para que as pessoas obtenham aprendizagem ao longo da vida e tomem decisões de maneira livre e ilimitada.

É sabido que o desenvolvimento da sociedade está ligado a valores humanos como liberdade e prosperidade. Sendo assim, o cidadão desempenha um papel ativo quando recebe uma educação satisfatória, de qualidade e que lhe proporcione livre acesso ao conhecimento e à informação. Ou seja, um papel ativo e independente é fundamental para que os indivíduos passem a participar dos processos de decisão da sociedade e assim fortaleçam e ampliem o desenvolvimento democrático do País. Portanto, o acesso à informação, à alfabetização, à educação e à cultura são imprescindíveis no processo de educação para todos.

Nesse sentido, observamos as missões da biblioteca pública, que são:

1. criar e fortalecer os hábitos de leitura nas crianças, desde a primeira infância;
2. apoiar a educação individual e a autoformação, assim como a educação formal, em todos os níveis;
3. assegurar a cada pessoa os meios para evoluir de forma criativa;
4. estimular a imaginação e criatividade das crianças e dos jovens;
5. promover o conhecimento sobre a herança cultural, o apreço pelas artes e pelas realizações e inovações científicas;

6. possibilitar o acesso a todas as formas de expressão cultural das artes do espetáculo;
7. fomentar o diálogo intercultural e a diversidade cultural;
8. apoiar a tradição oral;
9. assegurar o acesso dos cidadãos a todos os tipos de informação da comunidade local;
10. proporcionar serviços de informação adequados às empresas locais, associações e grupos de interesse;
11. facilitar o desenvolvimento da capacidade de utilizar a informação e a informática;
12. apoiar, participar e, se necessário, criar programas e atividades de alfabetização para os diferentes grupos etários. (INTERNATIONAL FEDERATION LIBRARY ASSOCIATION AND INSTITUTION, 1994, p. 2).

O exposto acima nos possibilita fazer uma análise da contribuição das missões da biblioteca pública como norteadoras de ações voltadas para atender a todos os grupos, pois contemplam as crianças, os jovens, os adultos, em resumo, todas as faixas etárias. Destacamos, nesse âmbito, missões fundamentais, como: o fomento ao diálogo, a autoformação individual para obter aprendizagem ao longo da vida, o direito de acesso dos cidadãos à informação local, à preservação da memória e também à formação da identidade e do sentimento de pertencimento. Enfatizamos que o manifesto da IFLA contempla também o fortalecimento do hábito de leitura desde a infância, visto que as crianças de hoje constituem o futuro. Um exemplo da importância do estímulo pelo gosto da leitura está no programa PARAMA PARAPA, da Fundação Ratón de Biblioteca, do bairro Guadalupe, de Medellín. As autoras trabalharam e elaboraram o projeto observam que

[...] na reunião para leitura entre as crianças e seus pais ou mães ou responsáveis pela criança observa-se a parte do processo de socialização primária que contribui não só para a interação social e a ideia de pertencer a uma comunidade, mas também lançar as bases para formação da própria identidade da criança, reconhecendo que os outros favorecem o seu curso de vida. (HENA O et al., 2013, p. 134).

Percebemos, a partir dessa intervenção, o quanto a leitura favorece o processo de interação e socialização das crianças com seus pais e com os demais, promovendo a formação da própria identidade. Identificamos também que o apoio à educação e à autoformação traz resultados positivos para a sociedade, com pessoas buscando, cada vez mais, o conhecimento. Como decorrência, é possível visualizar a influência que os cidadãos passarão a exercer sobre a comunidade de que fazem parte, pois a identidade de cada indivíduo está ligada ao lugar onde nasceu e vive.

Os autores Bernardino e Suaiden (2011) afirmam que as bibliotecas públicas, para cumprir o que prevê o manifesto da IFLA, precisam oferecer serviços voltados para a igualdade de acesso a todos, indiscriminadamente, e disponibilizar documentos específicos segundo as necessidades de todos. Precisam, de forma salutar, compreender seu valor e sua missão diante da sociedade, isto é, que o espaço da biblioteca pública seja sociocultural, que disponha de produtos e serviços informacionais para abranger toda a sociedade e, ainda mais, possua, em seu acervo, uma ampla variedade de assuntos em diversos suportes.

De fato, para que a biblioteca pública consiga cumprir o que estabelece o Manifesto, precisa estar preparada para atender a um público diversificado, que apresenta peculiaridades. Isso será possível se tiver os recursos necessários para desempenhar seu papel social e educativo, pois, para as pessoas obterem informação, cultura e conhecimento a fim de desenvolverem suas potencialidades, precisam ter as ferramentas necessárias disponíveis.

Conforme Dallari (1998), a cidadania se constitui em um conjunto de direitos que dá à pessoa a possibilidade de participar, ativamente, da vida e do governo de seu povo. Quem não tem cidadania está em desvantagem e marginalizado da vida social e da tomada de decisões, ficando numa posição de inferioridade dentro do grupo social.

Dessa forma, para que o indivíduo consiga viver de forma digna e participar das decisões políticas, são-lhe necessários os recursos informacionais a fim de que não fique excluído da vida social. Acrescentamos a esse quadro o valor do apreço pelas artes e pelas realizações e inovações científicas. A criatividade e a qualidade de vida andam lado a lado. Percebemos quanto é importante recorrer à imaginação e aos recursos internos para pensar e produzir algo novo. E quanto mais evoluímos e criamos, mais somos capazes de contribuir para o todo, prestando serviços melhores, com mais eficiência técnica e qualidade.

Segundo Araújo (2010), na atualidade, o saber possui força, e os indivíduos querem participar ativamente do processo permanente de acesso e compartilhamento de conhecimento, num ciclo de aprender a aprender. Desta forma, a responsabilidade social e a gestão de políticas de informação possibilitam estudos os quais possuem como foco questões sociais que contribuem para uma sociedade mais solidária e justa.

Com base no ponto de vista acima mencionado, percebemos claramente que a responsabilidade social dos bibliotecários que atuam em bibliotecas públicas está na socialização do conhecimento, possibilitando que os indivíduos busquem o aprender a aprender de modo constante.

Segundo Castells (2009), os registros históricos sinalizam que, em termos gerais, quanto mais proximidade de relação existir entre os locais de inovação, produção e utilização das novas tecnologias, mais rápida será a transformação das sociedades e maior será o retorno positivo, contribuindo para melhores condições sociais e favorecendo futuras inovações.

Diante do argumento do autor, podemos pensar que os serviços prestados nas bibliotecas públicas podem ser realizados no sentido de oferecer as condições para que o indivíduo desenvolva habilidades e adquira conhecimento e preparo para lidar com as novas tecnologias, já que a relação é direta entre os locais de inovação, a utilização e o retorno positivo das inovações.

Os benefícios de possuir uma biblioteca em cada comunidade na cidade de São Paulo, discutidos pelo autor abaixo citado, é que geralmente a essas bibliotecas estão agregados outros serviços. Em função das características e necessidades dos bairros onde elas estão instaladas:

Em todas elas, o fio condutor é sempre a biblioteca com seu centro de inclusão digital constituído por dez microcomputadores conectados à internet. Esses locais também funcionam como pequenos centros culturais, com exposições, exibição de filmes, oficinas de criação literária, contação de histórias, palestras e debates com escritores, entre outras atividades. (AMORIM, 2004, p. 194).

Do exposto, inferimos que as bibliotecas públicas podem contribuir para o desenvolvimento cultural e social quando buscam a integração social através da informação e, dessa forma, possibilitam às pessoas atingirem melhor qualidade de vida. Ou seja, quando o cidadão tem as ferramentas para evoluir, parece-nos óbvio que o resultado de seu mover-se no mundo também é diferente.

Para Freire (2007), na sociedade atual, para que o homem promova mudanças, ele precisa apropriar-se das tecnologias da informação, porque a sociedade atual está inserida nesse contexto. Esta sociedade parece trazer, em sua essência, a comunicação, os ideários de novos tempos, com políticas econômicas e

sociais igualitárias. A informação, portanto, é um direito garantido a todos, sem distinção.

O autor aborda as tecnologias como essenciais para que o homem faça transformações. Podemos pensar que, por meio delas, o cidadão obtém conhecimento para conquistar qualidade de vida e aprendizagem.

Para Lopes e Freire (2011), nesta sociedade plural, as gestões deveriam ser marcadas pela promoção de acesso aos recursos, principalmente à informação. Disponibilizar e compartilhar informações, através de tecnologias operacionais, com foco na socialização do conhecimento produzido, tornou-se vital para a inclusão de determinados grupos sociais no cenário de economia global.

Exemplificamos com as estratégias utilizadas pela biblioteca pública do Parque de Manguinhos, da cidade do Rio de Janeiro, para incluir digitalmente a comunidade.

Quando o tema é a inclusão digital, o diretor menciona que a biblioteca está contribuindo para comunidade por meio de cursos de alfabetização digital e tentando estabelecer estratégias para o uso da Internet de forma mais qualificada do que a forma que considera usada atualmente: para jogos, redes sociais e e-mail. Os projetos 'Nuvem de livros' e o 'E-música' são citados como recursos que poderão auxiliar a biblioteca a atingir esse objetivo. (SILVA, 2012, p. 54).

A autora relata que, para a inclusão digital, a biblioteca pública do Parque de Manguinhos, da cidade do Rio de Janeiro, está oferecendo à comunidade cursos que alfabetizam e qualificam digitalmente as pessoas. Para atingir seus objetivos, a biblioteca utiliza como estratégia projetos pedagogicamente apropriados que contribuem para alfabetizar a comunidade. Podemos observar que, dessa forma, a biblioteca cumpre sua mais preciosa função social, qual seja, a de promover a integração da cidadania.

Acrescentamos também que Silva (2012) destaca a forma como a comunidade é tratada pelos funcionários da biblioteca Parque de Manguinhos, pois estes são solícitos e deixam o visitante à vontade, o que o torna satisfeito com o ambiente da biblioteca.

Conforme Bari (1999), se realmente pretendemos alcançar a comunidade a que servimos, diminuindo a distância abismal entre as condições de vida das populações carentes e o pleno exercício da cidadania, devemos reconhecer a

dimensão social da biblioteca pública como modificadora dos processos de desenvolvimento social.

Ressaltamos o fato de que há pessoas vivendo em condições de extrema pobreza, sem o básico para se manter e, na maioria das vezes, sem a menor condição de acessar uma biblioteca pública. Percebemos aí questões sociais complexas, que envolvem o poder político local e o trabalho a ser desenvolvido com indivíduos os quais vivem na extrema carência de recursos de todas as ordens. Nesse sentido, diga-se, para ter uma vida digna, é necessário o essencial: acesso à saúde, à moradia, à educação, ao trabalho, à comunicação e à informação.

Sob essa perspectiva, as bibliotecas lidam com problemas sociais que não são resolvidos pelas lideranças políticas. Assim, de alguma maneira, os bibliotecários também acabam exercendo a função de educadores, contribuindo com seu trabalho para que as pessoas encontrem soluções ou alternativas para seus problemas.

Ou seja, o bibliotecário deve estar imerso na realidade na qual se encontra a fim de facilitar o acesso aos sujeitos que buscam a informação para que se integrem à realidade ao seu redor a fim de transformá-la.

3.1 BIBLIOTECAS PÚBLICAS: FUNÇÃO SOCIAL

As bibliotecas públicas têm uma significativa função social, uma vez que possibilitam a busca pela igualdade de direitos e também auxiliam no combate à desigualdade e à exclusão social. Por esse ângulo, percebemos que têm um grande poder porque podem auxiliar no processo de ensino-aprendizagem da população e na procura de conhecimento e informação.

Para Cavalcante (2010), a biblioteca pública é um espaço multicultural, de troca de saberes e experiências, e também de convivência. É um espaço para o atendimento das necessidades informacionais locais e, sobretudo, para o desenvolvimento de competências, mediante acessos, mediações e usos informacionais.

Nessa perspectiva, a função social da biblioteca pública consiste num trabalho que busca atender a todos sem diferenças e que possibilita o aprendizado humano e o educar-se permanentemente, sendo assim um espaço de trocas fundamental como lugar de desenvolvimento de habilidades.

Defendendo a valorização e a utilidade social das bibliotecas públicas, temos o seguinte esclarecimento:

Na Inglaterra do século XIX, o economista Stanley Jevons (1835-1882) defendeu a existência das bibliotecas públicas sob o viés de sua utilidade social, mantidas por meio de recursos financeiros gerados pelo pagamento de impostos. Jevons sustenta que o investimento seria baixo e ofereceria boa leitura ao povo. A biblioteca seria ainda um meio econômico para tentar manter "homens livres, exaustos e sem dinheiro entretidos em prazeres inocentes", portanto longe das prisões, tribunais e asilos. (LEITÃO, 2010, p. 53).

Diante do exposto, observamos que as bibliotecas públicas podem ter utilidade social quando investem no indivíduo, ou seja, se preocupam em atender a necessidades específicas. Conforme a visão de Jevons, quando os homens estão concentrados na leitura ou dando atenção a ela, não estão envolvidos com situações que levam à perda de dignidade e à degradação.

A biblioteca pública, como forma de acessibilidade às informações e ao conhecimento, possibilita que as missões estabelecidas no manifesto pela IFLA (1994) contribuam, de forma significativa, no processo de ensino-aprendizagem contínuo. As transformações sociais acontecem quando as pessoas entendem o processo como um todo e participam dele, desenvolvendo uma visão comunitária.

Por isso, o trabalho das bibliotecas públicas é essencial para que todos tenham acesso à informação de forma igual e eficiente, visto que tais órgãos trabalham com necessidades variadas e atendem à sociedade de forma abrangente. As ações e práticas desenvolvidas por elas têm reflexo sobre toda a sociedade. Portanto, aquilo que o indivíduo aprende ali, usa-o em benefício próprio ou em favor de seus familiares e também da comunidade à qual pertence.

Segundo Giraldo e Betancur (2011), a biblioteca pública facilita a informação, a cultura e a participação da comunidade porque assume, como instituição social, os processos de formação das crianças, de leitores e de cidadãos. Isso possibilita a ampliação da participação de todos na vida familiar, pública e social.

Nesse contexto, o trabalho desenvolvido nas bibliotecas públicas é de fundamental importância para a sociedade, e até mesmo para o País, porque potencialmente se coloca como uma via de acesso à informação e ao conhecimento.

Silva, Correia e Lima (2010) afirmam que a apropriação crítica, com utilidade social, passa pela questão da informação para a cidadania, que objetiva a criação de

assuntos de utilidade pública, como seguridade, saúde e educação. Isto é, quando os serviços prestados são qualificados, produzem melhoria na vida dos indivíduos.

Diante da argumentação, podemos pensar que, para se ter informação, obviamente, é preciso ter recursos para aquisição de computadores, livros, jornais, revistas e meios de comunicação que proporcionem acesso ao conhecimento. É também necessário que as pessoas tenham instrumentalização para saber usar esses mecanismos. Dessa forma, a atenção dada à aprendizagem de cada indivíduo é importante para o processo de construção do saber.

Segundo Milanese (2002), em qualquer cenário social, a relação do indivíduo com a informação pode definir seu papel e o *status* na sociedade em que está inserido. O autor exemplifica que a condição de analfabeto, raramente, possibilita autonomia de opção. O analfabeto não o é por vontade própria, mas por determinações histórico-sociais que o levam a se envolver com as circunstâncias do meio sem questionar ou participar criticamente.

Então, para que as pessoas participem de modo crítico da sociedade, precisam ter preparo e informação para defender seus direitos com dignidade e conhecimento de causa. Registramos aqui o quanto as leituras são importantes para isso, pois proporcionam aprendizagem aos indivíduos, preparando-os para aperfeiçoar sua existência.

3.2 LEITURA: PORTA PARA A CIDADANIA

A leitura é imprescindível para que o cidadão compreenda o mundo a sua volta e também busque, de um modo independente, informações para sua vida. Ou seja, para que enxergue a realidade com os próprios olhos e tenha capacidade de interpretar a realidade que o circunda sem precisar que outras pessoas lhe repassem a forma como veem os acontecimentos.

Segundo Costin (2004, p. 271),

[...] um jovem que não lê não perde apenas a oportunidade de se encantar. Além da perda do prazer estético e do entretenimento, ele não terá acesso a informações vitais para constituir-se em cidadão independente e participante e assim, tornar-se-á passível de ser constantemente manipulado.

A autora acrescenta ainda que, para a formação de leitores, são necessárias a disponibilidade e a acessibilidade aos recursos - como livros, revistas e jornais - e que estes devem conter uma variedade de assuntos úteis para a formação de seres pensantes, os quais entendam e transformem o ambiente que os cerca (COSTIN, 2004).

Nesse contexto, podemos compreender a dimensão da leitura quando trabalhada nos espaços das bibliotecas públicas porque, conforme o argumento da autora, para que o jovem participe de forma autônoma da sociedade, ele precisa ler para que colha os benefícios desse ato, que são múltiplos: o encantamento, o entretenimento e também sua constituição como cidadão que participa de forma livre, pois tem acesso a informações significativas para sua vida.

Afirma Bari (1999) que a leitura de lazer não é uma atividade de resultados mensuráveis; contudo, é de efeitos surpreendentes, porque implementa um pensamento mais bem fundamentado, ativo, crítico e instrumentalizado no leitor. Afinal, um domínio do suporte bibliográfico que o torne um espaço de posse estética diz respeito ao máximo da decodificação da mensagem veiculada, no que ela possui de mais abstrato e conceitual.

Bari argumenta, pois, que a leitura traz efeitos que possibilitam muitos benefícios para o leitor porque produz um pensamento fundamentado, ativo e crítico e, além disso, exercita o leitor a decodificar as mensagens, exercício este que vai depender das características de cada indivíduo, já que é abstrato e se estabelece de acordo com os conceitos intrínsecos de cada um.

Assim, conforme Bernardino e Suaiden (2011):

A problemática acerca do livro e da leitura no Brasil não é uma discussão nova. Ao contrário, é alvo recorrente de pesquisas, projetos e principalmente de críticas. Pensar a leitura como uma ação efetiva da biblioteca é necessário. Pensar como uma ação específica da Biblioteca Pública é uma ordem. (p. 30)

Dessa maneira, podemos entender quão fundamental é que as bibliotecas públicas sejam espaços que possibilitem o acesso das pessoas aos livros e à leitura. Também acrescentamos que, se essa questão está sendo alvo de debates, é porque a sociedade está consciente de que podemos ter um povo mais incluído e desenvolvido por meio da leitura, já que ela representa a porta para o conhecimento

e a mudança necessária aos indivíduos a fim de que obtenham melhor qualidade de vida e desenvolvam a cidadania.

Os autores acrescentam que

Quando dizemos que o papel social da biblioteca pública está no acesso e na disponibilidade à informação, traçamos claramente um objetivo crucial dessas instituições. Ele poderá ser alcançado através de projetos culturais que visem à disseminação da leitura. (BERNARDINO; SUAIDEN, 2011, p. 31).

Segundo o exposto, o objetivo central da biblioteca pública é possibilitar que o cidadão tenha acesso à informação, e isso será alcançado através de projetos culturais que visem à disseminação da leitura. Aí percebemos a inegável importância da leitura para o progresso e a evolução da sociedade porque, através dela, as pessoas terão uma formação que lhes permita participar e competir de forma mais justa numa sociedade com tantas desigualdades.

Podemos perceber, sem esforço, a importância das bibliotecas públicas na vida de cada usuário. Descobrimos, facilmente, a evolução dos seus frequentadores e o bem-estar que o ambiente lhes proporciona. A construção do saber desses indivíduos, cuja participação social é tão significativa, decorre desse crescimento. No quadro evolutivo da vida de cada frequentador está a evidência de que as fundamentais são as bibliotecas públicas e os bibliotecários neste mundo tão necessitado de informação e conhecimento. Conforme Olinto (2010),

A ênfase na função social das bibliotecas públicas e a busca do envolvimento da comunidade nas suas atividades são tópicos frequentemente mencionados em trabalhos sobre o tema realizados por estudiosos da América Latina, inclusive do Brasil. As grandes desigualdades sociais nestes países exigem, segundo esses autores, que as bibliotecas públicas deem destaque a esta sua função social e comunitária. As ações de informação se dão inseridas em um leque amplo de atividades, destacando-se entre estas a valorização das manifestações culturais da comunidade. Um aspecto também enfatizado por estas abordagens é não apenas que a comunidade se aproprie das atividades oferecidas, mas que passe a atuar e ter influência sobre a própria gerência da biblioteca. (p. 84).

A autora salienta a função social das bibliotecas públicas e também a importância do envolvimento e da participação da comunidade nesses espaços. A cidadania realmente só poderá acontecer quando as diferenças se tornarem insignificantes e todos puderem ter direitos iguais. Por isso, a informação precisa ser

disponibilizada e disseminada, sem fronteiras. “[...] as funções sociais das bibliotecas públicas se tornam mais evidentes quando relacionadas à questão da memória, da cultura, da educação e da leitura” (SILVEIRA; REIS, 2011, p. 39). Por isso, observamos que os espaços das bibliotecas públicas podem ser utilizados para que as pessoas busquem informação sobre a comunidade, e esta, por sua vez, coopere para que as bibliotecas aperfeiçoem seus serviços oferecendo cultura, educação e leitura à população. Nesse caso, os cidadãos conseguirão ser compreendidos e terão voz para promover mudanças.

3.3 ESPAÇO PARA INCLUSÃO SOCIAL E DIGITAL

As bibliotecas públicas, para atuar de forma a proporcionar a inclusão social e a inclusão digital, aos seus usuários, precisam estar preparadas para desenvolver a competência em informação dos profissionais que trabalham nesses locais. Mas antes da competência informacional, é necessário garantir o acesso da Biblioteca como um todo ao mundo digital.

Laipelt, Moura e Caregnato (2006, p. 225), como resultado de um estudo da Biblioteca do Estado do Rio Grande do Sul e dos Telecentros, argumentam:

A necessária atuação da biblioteca pública na construção de uma sociedade mais inclusiva e igualitária traz como consequência a incorporação de uma função adicional: a de garantir o acesso à informação também em meio digital, sobretudo na Internet.

As autoras, ao se referirem à inclusão digital, dividem-na em dois níveis: o primeiro encontra-se no acesso ao meio digital e às tecnologias da informação e da comunicação (TICs), e é o uso passivo das informações; o segundo encontra-se no modo como as pessoas utilizam a informação, ou seja, é a capacidade de transformá-la e também aplicá-la em seu próprio benefício e da comunidade de que fazem parte. A produção de conteúdos sobressai porque é a mais almejada, pertencente ao segundo nível de inclusão digital. Como a Biblioteca Pública do Rio Grande do Sul (BPE), os telecentros buscam a inclusão digital,

Isto leva a crer que, se os telecentros fomentarem a leitura e a escrita, assim como a biblioteca pública o faz, estarão auxiliando as pessoas a tirarem um melhor proveito das ferramentas disponíveis, para que possam utilizar, além das informações em meio digital, outros recursos

informacionais. Por outro lado, se as bibliotecas públicas expandirem suas ações de inclusão digital, numa tentativa semelhante àquela dos telecentros, estarão auxiliando as pessoas a fazerem um uso ampliado da informação hoje disponível. (LAIPELT; MOURA; CAREGNATO, 2006, p. 227).

Nesse processo de inclusão digital, torna-se preponderante a participação da comunidade no trabalho do bibliotecário que atua nas bibliotecas públicas como um intermediador ou facilitador da informação. Como o fomento da leitura e da escrita é uma ação das que melhor auxiliam as pessoas a evoluir, isso nos leva a concluir que o papel de ambos, telecentros e bibliotecas públicas, tem a mesma importância. Cabe a cada um observar o que de diferente a outra instituição faz para obter sucesso na tão necessária inclusão digital.

Na visão de Castells (2009, p. 70),

A velocidade da difusão tecnológica é seletiva tanto social quanto funcionalmente. O fato de países e regiões apresentarem diferenças quanto ao momento oportuno de dotarem seu povo do acesso ao poder das tecnologias representa fonte crucial de desigualdade em nossa sociedade.

Acreditamos que, para o profissional que atua em biblioteca desenvolver um trabalho com responsabilidade social, ele precisa ter a competência necessária para também estimular nos usuários suas próprias habilidades com as novas tecnologias; somente dessa forma chegará ao objetivo da inclusão social e digital.

Na visão de Silva (2012),

O foco nos usuários de bibliotecas públicas situadas em regiões carentes socioeconomicamente solicita um olhar diferenciado de pesquisadores e administradores com relação ao próprio conceito de competência em informação, ao uso das tecnologias de informação e ao hábito da leitura porque a biblioteca pública brasileira desconhece o conceito de competência em informação, por isso, não trabalha em cima de ações com este propósito. (p. 89)

Sem dúvida, a obtenção da competência em informação é crucial nesse processo de inclusão digital. O bibliotecário e usuários precisam ser competentes para localizar e utilizar, da maneira mais proveitosa possível, a informação desejada. A fim de encontrar o informe mais significativo para o usuário e estimulá-lo a ser independente e, de uma forma autônoma, aprender a buscar o que procura, o bibliotecário deverá ser, antes de tudo, grande conhecedor do seu trabalho para

assim exercer bem suas funções, oferecendo serviços adequados à comunidade à qual atende.

Para Massensini (2011), é importante a discussão sobre inclusão digital nos diversos espaços de debate. Dessa forma, possibilita-se o exercício da cidadania para reduzir a desigualdade até que se concretizem transformações resistentes no modo de produção capitalista. Isso resultará em cidadania plena. O autor acrescenta a necessidade de resolver prioritariamente o problema do acesso por todos à rede de computadores e de proporcionar acesso a outros direitos como educação, emprego e saúde.

O autor argumenta que pensar na cidadania enquanto igualdade pode traduzir-se por ver na inclusão digital a oportunidade para acessar informações e serviços que possam reduzir a desigualdade social, a partir do momento em que se procurar saber mais sobre os espaços de socialização. Para isso, enfatizamos que a biblioteca pública deve atender a todos com urbanidade. Uma política pública que objetiva concretizar atitudes voltadas a cidadania e inclusão com igualdade, e o Plano Nacional do Livro e da Leitura – PNLL. O Decreto nº7559 dispõe sobre o Plano Nacional do Livro e Leitura – PNLL, estabelece o eixo estratégico importante de democratização do acesso com as seguintes linhas de ação:

- a) linha de ação 1 - implantação de novas bibliotecas contemplando os requisitos de acessibilidade;
- b) linha de ação 2 - fortalecimento da rede atual de bibliotecas de acesso público integradas à comunidade, contemplando os requisitos de acessibilidade;
- c) linha de ação 3 - criação de novos espaços de leitura;
- d) linha de ação 4 - distribuição de livros gratuitos que contemplem as especificidades dos neoleitores jovens e adultos, em diversos formatos acessíveis;
- e) linha de ação 5 - melhoria do acesso ao livro e a outras formas de expressão da leitura; e
- f) linha de ação 6 - disponibilização e uso de tecnologias de informação e comunicação, contemplando os requisitos de acessibilidade. (BRASIL, 2011).

As bibliotecas públicas a partir desse momento também passam a ser espaços de socialização, de convivência e de debate. Acrescentamos que, valendo-se desses espaços, pode-se enxergar na acessibilidade e inclusão digital a solução para que a comunidade especificamente, a sociedade em geral tenham plena cidadania, a população terá acesso à informação e aos serviços disponíveis.

Diante disso, faz-se cada vez mais necessário refletir sobre a disseminação da tecnologia porque entendemos que quanto mais acesso e domínio da tecnologia, estiverem disponíveis, mais apta estará a sociedade para se desenvolver, seja nas áreas de economia, educação, saúde, seja na área de empregos. As causas principais das desigualdades são, portanto, as diferenças sociais e também a falta de preparo para usar as novas tecnologias.

Silva (2012), em uma situação específica nos traz uma reflexão sobre essa questão:

Em geral, a estrutura da biblioteca pública brasileira está pouco preparada para atuar na democratização das TICS em termos financeiros, de recursos humanos e de infraestrutura. Como agravante ela é tradicionalmente pouco procurada e pouco participante da vida da comunidade que a circunda. Tentando reverter esta situação, está havendo investimento do governo federal e Estadual na reforma em algumas bibliotecas no Rio de Janeiro e na criação de bibliotecas em localidades consideradas de risco. (SILVA, 2012, p. 89).

Da constatação da autora, podemos compreender que há muito a se fazer pelas bibliotecas públicas com o objetivo de atender melhor à sociedade e proporcionar bem-estar a todos, sem diferenças. Precisamos trabalhar no sentido de socializar as tecnologias de informação e comunicação – TICs –, preparar melhor os profissionais para desenvolverem serviços de qualidade e também desenvolver estratégias para atrair o olhar da comunidade, demonstrando o quanto os espaços das bibliotecas públicas são importantes para a formação, a educação para o presente e o futuros das comunidades.

4 RESPONSABILIDADE SOCIAL DOS BIBLIOTECÁRIOS

A partir de uma reflexão séria podemos perceber a importância de prestar serviços com a consciência da responsabilidade social, porque vivemos de modo interdependente, ou seja, precisamos uns dos outros, e o resultado de um serviço gera impacto, ou melhor, sentimento no receptor. Consideramos que seja fundamental que todos os indivíduos que prestam serviços devam ter consciência da sua responsabilidade social. Por isso, acreditamos ser fundamental que o profissional da informação preste serviços com a preocupação de contribuir para o desenvolvimento da sociedade, de estar fazendo a sua parte.

Para Barros (2005), o bibliotecário é considerado profissional cidadão quando apresenta competências que transcendem os conhecimentos da ciência e da tecnologia. Dessa forma, ele mostra um posicionamento de agente de intervenção e de transformação social.

O agir com ética e responsabilidade social envolve trabalho sério e organizado: se investirmos em bibliotecas públicas adequadas e acessíveis, valorizando o espaço como tal e o profissional responsável pelo trabalho ali desenvolvido, poderemos oferecer uma educação de qualidade a todos, sem distinção.

Conforme afirmam Lourenço e Freire (2008), As comunidades que não têm acesso a informações qualificadas perdem muito em relação a seu desenvolvimento individual e coletivo por se encontrarem nessa condição. Como a produção da informação é constante e volumosa, faz-se necessário que seja filtrada antes de ser disseminada para todos.

Aí está o importante trabalho do bibliotecário e a sua responsabilidade social. É fundamental que ele organize, filtre e dissemine eficientemente as informações para a comunidade à qual vai atender. Essas ações podem fazer uma grande diferença: a informação passada no momento certo e de forma eficiente muda a vida do cidadão. Desse modo: “[...] a responsabilidade social do bibliotecário deixa de ser focada no documento e na organização do acervo e passa a ser a informação, acrescentando-se a ela o sentido de uso além do de preservação [...]”, segundo Cysne (1993, p. 53).

Nesse sentido, vemos a importância da mediação da informação, ou seja, a eficiência para bem atender aos que procuram os serviços das bibliotecas para suprir suas necessidades informativas. Por isso, esses espaços como locais acolhedores, receptivos, agradáveis, com funcionários que prestam bons serviços, sendo competentes e rápidos ao buscar a informação, trazem benefícios para toda a sociedade.

Confirmando a importância de filtrar as informações:

Naturalmente, a abundância de informação disponível por meio das mais diversas tecnologias existentes, não significa que as pessoas e organizações a utilizem com eficácia e eficiência a ponto de impulsionar a sociedade ao conhecimento e à aprendizagem. A facilidade tecnológica não determina a melhor utilização da informação porque, para isso, além de dominar a ferramenta de busca, é preciso ter habilidades e competências para lidar com a informação, separando o que é útil daquilo que é excesso, e avaliando com capacidade crítica reflexiva. (CÓL; BELLUZO, 2011, p. 14).

Conforme expõem as autoras, a quantidade enorme de informações não é sinônimo de que a sociedade seja elevada ao conhecimento e à aprendizagem. Para que a informação seja útil, é preciso que o profissional saiba lidar com o excesso e selecione o que seja relevante. Para isso, são necessários atributos tais como competência, habilidade e capacidade crítica-reflexiva. E acrescentamos:

A liberdade, a prosperidade e o desenvolvimento da sociedade e dos indivíduos são valores humanos fundamentais. Só serão atingidos quando os cidadãos estiverem na posse da informação que lhes permite exercer os seus direitos democráticos e ter um papel ativo na sociedade. A participação construtiva e o desenvolvimento da democracia dependem tanto de uma educação satisfatória, como de um acesso livre e sem limites ao conhecimento, ao pensamento, à cultura e à informação. (INTERNATIONAL FEDERATION LIBRARY ASSOCIATION AND INSTITUTION, 1994, p. 1).

O bibliotecário é um profissional importante para a sociedade quando busca estimular nos indivíduos o desenvolvimento da capacidade de avaliar a informação pertinente porque esse procedimento será útil para cada necessidade específica. É fundamental saber ler e escrever com compreensão para o efetivo entendimento das informações.

Moraes e Lucas (2012) argumentam que, para a formação do bibliotecário, é preciso ter compromisso com a ética e a responsabilidade social, e também que a

informação para a cidadania é um patrimônio da humanidade. Com base nisso, a humanidade tem o direito de ter acesso a ela. É esse o papel desse profissional atualmente: facilitar o acesso e mediar a informação para os cidadãos de modo que tenham elementos para exercer a cidadania.

É importante que o bibliotecário busque trabalhar no sentido de que a informação seja clara e compreensível, ou seja, busque se comunicar de modo claro e objetivo com o usuário e que haja entendimento entre ambos. A resposta obtida pelo usuário, quando busca informação, ficará registrada na sua memória e poderá retornar à sua lembrança como uma impressão positiva registrada na qual ele pensará quando precisar do serviço de um profissional bibliotecário, tornando-se, então, um frequentador constante e induzindo outros a procurarem a biblioteca pública, onde sabe que encontrará alguém competente e atencioso no atendimento.

Castells (2009) defende que:

No novo modo informacional de desenvolvimento, a fonte de produtividade acha-se na tecnologia de geração de conhecimentos, de processamento da informação e de comunicação de símbolos. Na verdade, conhecimentos e informação são elementos cruciais em todos os modos de desenvolvimento, visto que o processo produtivo sempre se baseia em algum grau de conhecimento e no processamento da informação (p. 35)

Nessa conjuntura, quem possui informação e sabe utilizá-la está mais apto a se desenvolver. A tecnologia contribui para que os cidadãos nela se insira de forma autônoma. Uma biblioteca pública tem sua relevância por estimular que as pessoas não fiquem esperando soluções, e sim que através das informações disponíveis e acessadas, elas mesmas tenham a iniciativa de aprender ao longo da vida.

Dallari (1998) diz que a educação é um processo de aprendizagem e aperfeiçoamento por meio do qual as pessoas se preparam para a vida. É ela que alavanca o desenvolvimento individual, pois instrumentaliza a pessoa para utilizar, do modo mais conveniente, sua inteligência e memória. Desse modo, cada ser humano pode receber conhecimentos obtidos por outros seres humanos e trabalhar para obtenção de novos conhecimentos. Conforme expôs o autor, a educação contribui para que cada um tenha uma vida melhor e possa melhor atuar em sociedade.

Podemos compreender a relevância das bibliotecas públicas porque elas contribuem para a evolução das pessoas, além de satisfazer as necessidades de cada indivíduo e de usuários distintos. Talvez, um usuário possa entrar numa biblioteca porque está triste e sem perspectivas de uma vida melhor, e pode nem comentar sobre isso. Deve o bibliotecário perceber que uma conversa e uma boa orientação de leitura podem mudar a vida de uma pessoa, já que vivemos num mundo carente de diálogo e preparo para conviver com o próximo. Dessa forma, é importante para a sociedade:

O bibliotecário preparado, atuando num ambiente com equipamentos adequados, consciente de suas responsabilidades, proporcionará à comunidade o crescimento intelectual e social, elemento essencial para o sucesso de qualquer sociedade, com vistas a uma educação de qualidade, a qual abrirá caminho para o futuro promissor de uma nação. (SILVA; SILVA, 2012, p. 223).

Dessa forma, o trabalho precisa ser desenvolvido com encantamento e criatividade. A palavra dita e o modo como é transmitida podem mudar o dia de uma pessoa que talvez esteja passando por um problema sério. Acredita-se que as bibliotecas públicas podem contribuir de modo significativo para o cidadão obter informações necessárias para suas necessidades básicas.

Silva (2012), direciona para:

[...]o conceito de biblioteca pública na contemporaneidade, uma instituição comprometida com o acesso a informações para as necessidades da vida diária, para o exercício da cidadania e para dinamização e o desenvolvimento das comunidades locais. Este comprometimento implica em que as bibliotecas públicas se preocupem com o desenvolvimento da competência em informação que agrega as TICs a esses objetivos, o que tem implicação na formação e no treinamento de usuários (p.14)

Salientamos que os profissionais atuantes nas bibliotecas públicas devem ter uma boa autoestima e uma consciência crítica sobre a realidade social, pois isso refletirá na relação que esse profissional terá com seus usuários.

O preparo dos bibliotecários é essencial para que prestem bons serviços à comunidade e compreendam os diferentes públicos aos quais atendem, porque estes buscam, em maior ou menor grau, satisfação, identidade cultural e conhecimento.

Acrescentamos que o profissional bibliotecário precisa estar disposto ao diálogo e a dar atenção às pessoas que frequentam as bibliotecas públicas, especialmente as crianças. Também é importante que tenha atitudes favoráveis para bem atender a toda a comunidade para a qual presta seus serviços. Ou seja, fornecer a informação correta, no momento apropriado, de acordo com a necessidade de cada indivíduo.

Nesse enfoque, ressaltamos que a informação deve ser avaliada de forma crítica; para isso, é necessário haver habilidade ao selecionar e verificar o conteúdo e a autoridade do que é informado. Cabe ao bibliotecário, com sua responsabilidade social, orientar os usuários para a criticidade no momento da busca pela informação apropriada.

Vivemos em sociedade e, com frequência, precisamos nos comunicar, de forma oral ou escrita, com os demais integrantes dela para resolver questões importantes relacionadas com nossa vida. Dessa forma, é o bibliotecário criativo que desenvolve atividades no sentido de estimular o gosto pela leitura e pela escrita. Assim, tornando-se apreciadora de tais ações, a população terá maior habilidade para ler e escrever e também poderá atuar de forma ativa no que diz respeito aos problemas individuais e coletivos.

Os bibliotecários atuantes podem promover, nas bibliotecas públicas, práticas relacionadas à leitura que envolvam toda a comunidade, como Rodas de Leitura, Hora do Conto e até eventos com a seleção de melhores contos ou crônicas. Ou seja, quando os cidadãos participam, há chance de surgirem melhores resultados porque a comunidade cria identidade cultural e também ocorre o envolvimento e o comprometimento de todos.

Nessa linha de pensamento, torna-se imprescindível que os profissionais tenham preparo, conhecimento e habilidade para conseguir desenvolver um trabalho de excelência nas bibliotecas das quais fazem parte como profissionais da informação. Assim, é importante que busquem estimular a aprendizagem contínua nas pessoas para que elas percebam que, quanto mais se esforçarem, com mais propriedade melhorarão suas condições de vida, e que isso só será possível com empenho e dignidade. Isso evitará a acomodação por falta de perspectivas.

A prática do bibliotecário precisa ser baseada em fontes que possibilitem agir de acordo com a ética, mantendo padrões coerentes com as necessidades da sociedade. Dessa forma, comprometido com a comunidade à qual serve, ele deve desenvolver um trabalho permeado de responsabilidade social.

Conforme Serafim e Freire (2012), entende-se que agir com responsabilidade social significa operar de modo ético e responsável ante os constantes desafios (e ambiguidades) inerentes às questões de informação. Assim, o desenvolvimento de competências nessa área constitui ação socialmente justa dos modernos profissionais, na medida em que o uso eficiente e crítico das informações se torna uma habilidade necessária para a inclusão social dos cidadãos contemporâneos.

O bibliotecário, nas bibliotecas públicas, enfrenta inúmeros desafios, conforme Machado (2010) esclarece:

Em sua maioria, as bibliotecas públicas brasileiras não possuem recursos suficientes para se manter, para atualizar seus acervos, investir em tecnologia e muito menos na formação e qualificação de suas equipes, prescindindo muitas vezes do próprio profissional formado. (p. 95).

Diante da falta de recursos e, muitas vezes, de profissional qualificado, o profissional que atua em biblioteca pública como mediador do conhecimento, da cultura e da informação, pode trabalhar com seus usuários a questão da cidadania para que compreendam o que significa e também tenham consciência da importância do papel de cada indivíduo na sociedade. Entretanto, sabe-se que muitos brasileiros não têm supridas as mínimas condições de vida.

Nalini (2004) argumenta que milhões de brasileiros não têm conhecimento dos seus direitos; já se acostumaram com um modo de vida indigno, à margem da sociedade, desprovidos de bens. Mas, principalmente, dos bens de foro íntimo do ser humano - a esperança e o projeto de perspectiva de inclusão - já que se veem diante da necessidade de suprir demandas mais urgentes, como a de lutar pelo básico, que é um prato de comida e um lugar para dormir. Para esses cidadãos, recorrer à justiça humana parece algo impossível, sofisticado e inteiramente utópico.

Os obstáculos se avolumam ainda mais quando se percebe que a pessoa não é capaz de fazer um movimento sequer para buscar seus direitos ou modificar o contexto social em que vive, por não ter qualquer esperança de sair da situação de injustiça na qual se encontra.

Os bibliotecários podem começar buscando conscientizar os usuários da importância de “[...] aumentar a autoestima, o domínio tecnológico e a participação política, ferramentas fundamentais para a vivência e a prática da plena cidadania.” (SOUZA, 2004, p. 43).

O papel das bibliotecas públicas é abrangente porque envolve o contexto social e se encontra interligado com o modo como as políticas públicas estão conduzindo e resolvendo os problemas atuais, sendo também o resultado do trabalho das autoridades. Assim, o olhar do bibliotecário deve voltar-se para a observação das necessidades sociais e para o desenvolvimento do sentido cooperativo entre as pessoas a fim de que possam fazer algo por elas mesmas, e não esperem por soluções externas que muitas vezes não vêm. O papel desse profissional é ser um facilitador de inclusão social.

Para que tenhamos uma sociedade democrática, pluralista e justa é preciso:

[...] estabelecer medidas estruturais em um logo prazo, que se preocupem com a universalização da educação infantil, dando condições de permanência qualitativa durante toda a educação primária, com a universalização da saúde, da moradia, do lazer; com a igualdade de oportunidade para todos no mercado de trabalho garantindo empregos e salários dignos; enfim com a plena cidadania. (SOUZA, 2004, p. 45).

Conforme o autor argumenta, a plena cidadania só é obtida quando as pessoas têm acesso à educação de qualidade e também quando há a universalização à saúde, ao lazer, à igualdade de oportunidades na competição para obtenção de um trabalho. Isso se torna mais viável quando, desde crianças, os direitos e as necessidades básicas são supridos.

Conforme Souza (2004), o ponto mais alto da cidadania ocorre quando as pessoas têm consciência da necessidade de ter consciência. Assim, conseguem lutar por seus direitos e exigir o direito de ter direito, e compreender que essa consciência não se compra, não se vende, não se barganha, nem mesmo se encontra na rua, mas se constrói. Ser cidadão ou cidadã é ter capacidade de romper as barreiras da ignorância moral, espiritual e intelectual; é ter condições de pensar e refletir na vida política, econômica, cultural e social na qual se vive; é ter presente e consciente em si o direito à igualdade de oportunidade, à tolerância, à solidariedade, ao respeito, à paz e à justiça. Por isso, o bibliotecário deve facilitar o acesso a informações de qualidade que possam favorecer o exercício da cidadania.

Cunha (2003) reforça essa ideia:

A informação, insumo essencial a qualquer organização, tem, no mundo globalizado, um papel fundamental. A vida atual exige que os indivíduos sejam informados o tempo todo necessitam conhecer notícias, fatos, instruções, padrões, regras de procedimentos, normas, estatísticas, etc. Mas, é necessário não esquecer que o mais importante não é a quantidade de informação disponível, e sim a sua qualidade. Esta qualidade significa informações íntegras, atualizadas, precisas e no tempo certo para a tomada de decisões. Dispor informações com qualidade pressupõe inteligência, ou seja, habilidade para transformar a imensa massa de dados das organizações em informações consistentes, isto é, com valor agregado.

Diante disso, compreende-se que o mercado informacional está mais exigente e demanda atualização constante. Como consequência, o bibliotecário precisa acompanhar as mudanças relacionadas à informação. Ou seja, sua atuação não é mais aquela do passado: hoje é necessário acompanhar todos os processos do circuito que envolve a produção informacional.

Riveros Guerrero, Salamanca e Torres Moreno (2012, p. 9, tradução nossa) salientam que a biblioteca pública

[...] exerce, com a gestão que possui, uma função social na coletividade na qual está inserida. O modelo democrático de biblioteca procura dar ênfase à autoeducação como um processo de instrução permanente que pode determinar o êxito baseado no modelo social e político no qual se sustenta.

Ante o exposto, podemos compreender que o trabalho desenvolvido nesse espaço possui dimensão social e causa impacto na coletividade. Então, é importante que ali se estimule a autoeducação para que as pessoas desenvolvam potencialidades, movidas pela busca informacional. Caso esse procedimento possa ser efetuado, os indivíduos tenderão, com maior autonomia, a procurar as melhores opções para resolver seus problemas e evitarão ficar excluídos do meio social.

Construir um novo perfil de atuação para os bibliotecários e inseri-los no rol das atividades que impulsionam o moderno mercado da informação exigiu repensar os atributos que por longa data definiram o saber biblioteconômico. Para tanto, tornou-se necessário converter uma área que se preocupava apenas em satisfazer às necessidades espirituais do homem através do exercício de preservação, organização e disseminação do escrito em uma profissão que participa ativamente de todas as facetas do circuito de produção informacional. (SILVEIRA, 2008, p. 88).

Diante disso, compreende-se que o bibliotecário atual não ficará restrito aos documentos escritos ou não, mas sim estará voltado para a mediação da informação. Podemos reforçar que, nos espaços das bibliotecas públicas, os profissionais necessitam de habilidades que tornem harmoniosa a relação com seu público, porque as pequenas atitudes são percebidas pelos usuários, os quais esperam um tratamento polido e eficiente. Conforme Silveira (2008), o bibliotecário moderno participa de todo o processo informacional na biblioteca, ou seja, do processamento à circulação e disseminação da informação.

Nesse contexto, um dos objetivos da ciência da informação seria o de contribuir para a informação se tornar, cada vez mais, um elemento de inclusão social, oferecendo oportunidades de desenvolvimento para pessoas, grupos e nações. Dessa forma, haveria uma “responsabilidade social” como fundamento para este campo científico, definindo sua atuação na sociedade. Pois, quando cientistas e profissionais da informação organizam textos ou documentos para atender à necessidade de determinado setor da sociedade, acreditam que essas informações serão úteis para seus usuários potenciais e que, delas, resultarão benefícios para a sociedade. (FREIRE, 2006, p. 228).

Acrescentamos que esse profissional pode desenvolver muitas atividades significativas numa biblioteca pública e até incentivar as pessoas a fazerem cursos de aperfeiçoamento, seja de informática, seja de culinária, seja de qualquer outro tema. Dialogando com os usuários, podemos descobrir quais são os seus interesses e suas necessidades, o que buscam, se precisam de um trabalho, se têm ou não qualificação. “Isto porque, na sociedade do conhecimento, a preparação para o trabalho tende a ser cada vez mais decisiva, tendo a educação e a formação papel central na vida humana.” (POCHMANN, 2004, p. 106).

Pode, então, o bibliotecário, auxiliar seus usuários na busca de alternativas para resolver diferentes situações. Para isso, precisa estar atento para o fato de que

[...] o mercado passou a exigir dos bibliotecários competências e habilidades que os capacitem a:

1. Entender, de maneira ampla, a informação como objeto de seu fazer profissional, tendo-se em vista estabelecer um quadro de referências acerca de suas teorias, paradigmas e aspectos legais;
2. Trabalhar de forma integrada e com equipes multidisciplinares com o objetivo de acompanhar as tendências mundiais em torno do desenvolvimento dos suportes e produtos de informação, conjugando formatos eletrônicos e digitais às tecnologias de telecomunicações de modo a possibilitar acesso local ou remoto aos documentos informacionais;
3. Conhecer e utilizar as tecnologias da informação e da comunicação – TICs – como ferramentas de trabalho para a seleção, armazenamento, processamento e disseminação seletiva da informação;

4. Organizar o conhecimento por meio de ferramentas lingüísticas e conceituais adequadas, visando sua rápida recuperação;
5. Criar pontos de acesso físico e intelectual para a informação, independente se alocada em bases físicas ou on-line;
6. Interpretar criticamente o lugar assumido pela informação no processo de edificação das várias esferas sociais, econômicas, políticas e culturais contemporâneas, bem como elemento estratégico para a democratização dos recursos oriundos da práxis humana. (SILVEIRA, 2008, p. 89-90).

Para que o bibliotecário desempenhe um trabalho eficiente e responsável, portanto, é necessário que desenvolva habilidades importantes relacionadas à informação como: entender de forma abrangente a informação, trabalhar de maneira integrada com sua equipe, organizar o conhecimento de forma que o acesso possibilite rapidez, bem como interpretar a informação de modo crítico. Assim, o profissional atuante em biblioteca pública terá de estar atento, pois

[...] a informação pode assumir o status de mercadoria e se tornar um importante insumo para o desenvolvimento econômico e social nas sociedades contemporâneas. Mas, se a informação é relevante para a produção na sociedade da informação, ela pode também vir a ser um fator excludente, ao intensificar a desigualdade entre classes e aprofundar ainda mais a distância social. (FARIAS; FREIRE, 2010, p. 88).

Diante do exposto, podemos deduzir que, para o bibliotecário agir com responsabilidade social, é preciso que ele conheça a realidade dos usuários, buscando diminuir a distância social entre os que possuem informação e aqueles a quem faltam recursos para isso. Os problemas sociais são diversos e, muitas vezes, o profissional não dispõe de meios para resolvê-los, mas, se tiver preparo e conhecimento, já terá um ponto de partida. Dessa forma,

A superação das desigualdades sociais e econômicas passa necessariamente pelo emponderamento das pessoas. Emponderar significa dar autonomia, no sentido de tornar as pessoas emancipadas, enfatizando sua participação social e o controle ativo de suas próprias vidas. Nesse sentido, compreender os fatos da ciência, da política e da tecnologia passa a ser essencial. É a partir dessa compreensão, com base na informação, conhecimento, na ética e nos valores que se torna possível construir uma consciência crítica a respeito de si mesmo e da realidade produzida e vivida. (DUDZIAK, 2007, p. 93).

Diante disso, podemos pensar que o bibliotecário deve esforçar-se no sentido de estimular as pessoas a enxergarem caminhos que possam resolver seus problemas. Inúmeras vezes, o indivíduo possui capacidades que não foram desenvolvidas, ou tem um sonho, um desejo, mas não sabe muito bem como

proceder para realizá-lo, para conquistar o que almeja. Por isso, o profissional precisa estar preparado:

[...] novo e inovador estilo de gestão e de conhecimento se faz necessário diante das exigências a serem cumpridas pelas unidades de informação e seus profissionais no desempenho dos seus papéis como agentes sociais capazes de enfrentar e transformar a realidade com profissionalismo e competência, de modo a contribuir positivamente para evolução da sociedade. (AMARAL, 2011, p. 94).

Ante o exposto, verificamos o quanto é importante a atuação do bibliotecário, porque ele é um agente transformador. Observamos também que as unidades de informação estão precisando de profissionais que sejam capazes de modificar, com competência, a realidade que os circunda. Por isso, aduzimos que o bibliotecário preste serviços com consciência da sua responsabilidade social e procure interagir com a comunidade à qual serve:

Ao assumir um papel de liderança educacional, o bibliotecário deve assegurar a gerência da organização, das operações, e dos recursos para um ambiente de aprendizagem seguro, eficiente, e eficaz; deve colaborar com as famílias e os membros de comunidade, respondendo aos interesses e às necessidades destes. Ao mobilizar a comunidade, deve agir com integridade, ética e responsabilidade. Sobretudo, deve compreender, responder e influenciar o contexto político, social, econômico, legal, e cultural maior. (DUDZIAK, 2007, p. 96-97).

Observamos, então, que é importante o agir do bibliotecário e que sua postura deve ser de quem busca o diálogo, de quem coopera com os demais profissionais da área e de quem não fica restrito ao ambiente da biblioteca: um profissional que persegue a atualização constante e também participa de eventos relacionados à área na qual atua.

A postura do profissional, portanto, também é importante: olhar nos olhos de cada usuário a quem atende, tratar a todos com urbanidade e tentar compreender e resolver o problema de cada indivíduo que procura informação, pois, dependendo do tratamento que os usuários receberem, pode ser a primeira e última vez que entrem em uma biblioteca. Por isso,

Nessa sociedade, o papel educativo do bibliotecário torna-se mais evidente, tendo em vista suas competências específicas para atuar como mediador de leitura. Dessa forma, os profissionais que atuam nos equipamentos informacionais públicos podem implementar ações para o desenvolvimento de habilidades nos usos da informação, contribuindo para a melhoria das

capacidades de leitura dos atores sociais. (RASTELI; CAVALCANTE, 2013, p. 159).

Enfatizamos, além disso, que a autoestima do bibliotecário é fundamental nesse sentido porque vai refletir no atendimento prestado. A emoção tem um impacto de grande relevância, já que guardamos na memória as oportunidades em que somos bem tratados, ou o contrário. Devemos, assim, dar atenção ao modo como mediamos e disseminamos a informação para os frequentadores da biblioteca.

Amaral (2011) discorre sobre a segunda lei da informação, “o valor da informação aumenta com o uso.” Para ela, a efetividade da segunda lei está no entendimento de que o fornecedor precisa refletir sobre o uso da informação oferecida, que, por sua vez, será utilizada para atender a uma necessidade. É preciso, portanto, que os potenciais usuários saibam que a informação buscada está disponível e saibam não somente onde poderão encontrá-la, mas como terão acesso a ela e como poderão usá-la.

A autora acrescenta que esta lei reflete a responsabilidade social de quem oferece informação: do profissional como, agente social responsável pela educação concernente às competências associadas à informação. Nesse sentido, a postura desse agente deve ser guiada pelo entendimento de tal responsabilidade em cada instituição na qual esse serviço é prestado.

Rasteli e Cavalcante (2013) esclarecem:

Diante dessa dimensão, torna-se necessário ao bibliotecário que atua em bibliotecas públicas, incorporar ao seu cotidiano competências que possibilitem uma nova visão do conhecimento, oportunizando mudanças para melhor entender e situar-se como profissional da informação, cuja finalidade é a formação de cidadãos leitores competentes e incluídos na sociedade. (p. 166).

O agir do bibliotecário pode trazer mudanças significativas ao ambiente no qual atua; contudo, é preciso que desenvolva competências e busque incentivar que os usuários também o façam. Essas competências influenciarão no seu trabalho como mediador da informação e do conhecimento, e formarão leitores hábeis e também incluídos na sociedade. Assim, para que o bibliotecário atue com responsabilidade social, ele precisa

[...] colocar-se de forma ativa diante de sua responsabilidade social como educador. Não basta apenas realizar procedimentos técnicos (classificar,

catalogar e indexar), estes, sem dúvida, são muito importantes para a formação do profissional. Entretanto, os bibliotecários devem ir além destes saberes e atividades técnicas, precisam buscar elementos teóricos ligados às ciências humanas, que fortaleçam a sua condição de cidadãos e profissionais. (MORIGI; VANZ; GALDINO, 2002, p. 141).

Os autores explicam ser importante que o profissional bibliotecário não fique restrito ao processamento técnico, mas que busque conhecer as áreas humanas também, ou seja, procure um conhecimento multidisciplinar e transdisciplinar. Importante salientar é que este profissional se coloque de forma ativa na sociedade para realizar um trabalho que se caracterize pela responsabilidade social.

A biblioteca pública, para trabalhar a consciência cidadã, precisa ser pensada e analisada conforme o contexto no qual está inserida. Ou seja, devemos observar as necessidades da sociedade.

Para Barreto, Paradella e Assis (2008), a educação é o elemento central na construção de uma sociedade que tem a informação, o conhecimento e o aprendizado como base. Parte significativa do desnível entre os indivíduos, as organizações, as regiões e os países deve-se à desigualdade de oportunidades relacionadas ao desenvolvimento da capacidade de aprender e concretizar novas ideias.

Nesta perspectiva, é necessário considerar-se que o processo ensino-aprendizagem não significa apenas treinar as pessoas para o uso das tecnologias da informação e da comunicação: trata-se de prepará-las para que desenvolvam competências múltiplas que lhes permitam ter uma participação efetiva na produção de bens e serviços. Assim, poderão tomar decisões fundamentadas no conhecimento e operar com fluência os novos recursos em seu trabalho, bem como aplicar, de modo criativo, as novas mídias, seja de forma simples, seja de modo mais sofisticado. Acrescentamos que é preciso formar indivíduos hábeis para “aprender a aprender”, de modo a serem competentes para lidar positivamente com a contínua e acelerada transformação tecnológica.

Neste aspecto, as bibliotecas públicas não podem resolver todos os problemas sociais que aparecerem. Todavia, por meio do trabalho dos profissionais que atuam nesses espaços, elas podem contribuir justamente com o que os autores citados afirmam: que o indivíduo tenha consciência de que ele pode se desenvolver e ser criativo através da educação e das habilidades que buscar desenvolver.

Segundo Freire (2007), a alfabetização tem a ver com a identidade individual e de classe e também com a formação da cidadania. O autor acrescenta, porém, que é importante sabermos que ela não é a alavanca dessa formação, pois ler e escrever não são suficientes para a plenitude da cidadania. Afirma ainda que é necessário que a tomemos a alfabetização e a façamos dela um ato político, jamais como um fazer neutro.

As palavras do autor nos levam a pensar que a alfabetização é importante para que obtenhamos a cidadania. Entretanto, é preciso ter consciência de que cada um possui suas experiências e também seu conhecimento do mundo. Então, é preciso considerar e valorizar esses elementos para elevar a educação dos indivíduos a um nível mais alto. Nesse aspecto, a cidadania pode ser trabalhada nas bibliotecas públicas no sentido de estimular as pessoas a buscarem o saber, valorizando o conhecimento e o senso comum que possuem. É possível observar também que

Com educação, capacita-se a pessoa do pobre para enxergar e buscar os bens culturais, em vista da superação da pobreza material que possibilita a realização de direitos mínimos do cidadão, do seu encontro com a dignidade como agente transformador da sociedade. (VIEIRA; BATALLOSO; MORAES, 2012, p. 43).

Podemos refletir que quanto mais pessoas frequentarem escolas, mais cidadãos ativos teremos, participando de forma igualitária no competitivo mundo do trabalho. Sem dúvida, quanto mais qualidade tiver o ensino, mais preparo e mais qualificação terão as pessoas para se integrarem socialmente ao processo produtivo de bens e serviços. Para que isso ocorra, é necessário que haja união tanto da sociedade, como entre as empresas e o governo. E poderíamos acrescentar que também é preciso cada indivíduo ter consciência de que pode melhorar as próprias condições de vida, se assim o desejar, utilizando-se dos serviços das bibliotecas. Desse modo, podemos observar o quanto esses espaços podem trabalhar em prol da comunidade. Por exemplo, em Ribeirão Preto, no interior de São Paulo, segundo o autor, a biblioteca pública é

Um centro gerador de cultura que também reúne e compartilha todo tipo de informação de utilidade para a comunidade onde atua, a biblioteca pública assume cada vez mais um perfil moderno e compatível com as necessidades da sociedade moderna, adquirindo, assim, um caráter de serviço público básico e imprescindível na vida das cidades. E assim,

renovando seu compromisso com seu papel histórico de espaço privilegiado para formação de leitores, ela tem uma missão ainda mais nobre – a de ajudar a desenvolver a cidadania e as condições para que seja exercida em sua plenitude. O Ribeirão das letras tem mostrado com todas as letras, o quanto isso é possível. (AMORIM, 2004, p. 199).

É importante enfatizar que ações de inclusão contribuem e beneficiam a todos porque tendem a melhorar a sociabilidade. Nas palavras do autor, podemos entender o quanto a qualidade de vida da população pode ser modificada quando os cidadãos participam das atividades culturais de uma biblioteca. Essas atividades podem ser organizadas pelo bibliotecário atuante no local, juntamente com sua equipe e as demais pessoas da sociedade. Desse modo, confirma-se que a luta das bibliotecas públicas promove também a inclusão dos indivíduos. Em São Paulo, com o fim das enchentes no bairro, as equipes das unidades educacionais, dos equipamentos e da gestão do Centro Educacional Unificado (CEU) Três Pontes viram-se desafiadas a se reaproximar da comunidade:

A biblioteca viu nos livros uma possibilidade de se reaproximar da comunidade. O Núcleo Esportivo tinha um grupo consolidado da terceira idade e a proposta era que esse grupo integrasse o Clube de Leitura da Biblioteca. Como a população estava nessa fase de perdas e recomeços, o objetivo do Clube era que os participantes pudessem frequentar o local e ter contato com o mundo da informação e da cultura, e ao mesmo tempo favorecer a sociabilização e o resgate da autoestima e cidadania. (LEMOS, 2012, p. 53).

Observamos que, após muitos desafios da comunidade, que passou pela dificuldade das enchentes, os profissionais precisaram retomar os trabalhos buscando resgatar, por meio da participação do grupo na biblioteca, a cidadania perdida. Assim, percebemos que os profissionais bibliotecários procuraram o diálogo com a comunidade tentando compreender as questões pelas quais ela estava passando e trouxeram-na para obter cultura, informação e cidadania. Valendo-se dos recursos oferecidos pelos Centros Educacionais Unificados – CEUs –, foi possível aos profissionais que trabalham nesses Centros interagir com a comunidade:

Vimos ainda nos dois CEUs analisados que as bibliotecas buscaram de alguma forma dialogar com sua comunidade a respeito dos problemas sociais, a primeira através de um clube de leitura e a segunda por meio de um projeto de preservação da memória local e de intervenções artísticas. O resgate da humanidade roubada, como defendido por Paulo Freire, se deu

através de ações culturais que lidam com as questões próprias da periferia nos espaços da biblioteca. (LEMOS, 2012, p. 61).

Para Calixto et al. (2012), num tempo de crise no qual estamos vivendo, o papel das bibliotecas públicas assume uma dimensão de grande importância para promover a inclusão e a coesão social, na luta contra a exclusão. Além disso, valoriza-se o esforço dessas instituições no sentido da mediação que o novo contexto da informação rápida e universalmente acessível lhes exige.

Nesta perspectiva, o trabalho desenvolvido pelas bibliotecas públicas tem uma dimensão social abrangente, porque envolve públicos de diferentes níveis, seja no âmbito econômico, seja no intelectual. A cidadania ainda é um sonho para muitas dessas pessoas: um direito conquistado por poucos.

Afirma Carvalho (2011) que, no Brasil, após ter perdido suas forças na década de 1920, o movimento operário ressurgiu mais forte após 1930; que, sob o ponto de vista da cidadania, o movimento operário significou um avanço incontestável, sobretudo no que se refere aos direitos civis. Acrescenta que o movimento lutava por direitos básicos, como o de organizar-se, de manifestar-se, de escolher o trabalho e de fazer greve. Os operários buscaram também uma legislação trabalhista que regulasse o horário de atividades, o descanso semanal, as férias e os direitos sociais, como o seguro contra acidentes de trabalho e a aposentadoria.

Conforme a afirmação do autor, a cidadania foi construída de modo gradual e com o esforço daqueles que se sentiam oprimidos por dominadores os quais detinham o poder. Sem dúvida, para que os cidadãos possam desenvolver senso crítico e continuar lutando por melhorias, necessitam de informação e educação. Assim, poderão compreender seus papéis como membros ativos da sociedade na qual estão inseridos.

Para Targino (2000), é indiscutível a importância crescente da informação. Não existe o exercício da cidadania sem informação. Isto é, o cumprimento dos deveres e a reivindicação dos direitos civis, políticos e sociais estão associados ao seu conhecimento e reconhecimento. Acrescentamos que a informação impõe-se como a mais poderosa força de transformação do homem e alia-se aos modernos meios de comunicação para conduzir o desenvolvimento científico e tecnológico das nações, por meio da transferência de informações ou da difusão de novas ideias e

tecnologias. Está incluída no processo desenvolvimentista, que se configura e se fortalece na relação direta informação e avanço social.

Neste contexto, podemos fazer a conexão para que a biblioteca pública incentive seus usuários a procurar informação para seu desenvolvimento pessoal e social. “[...] se as necessidades de informação dos cidadãos numa biblioteca pública são atendidas, isto reflete-se, via de regra, na conquista de direitos básicos de cidadania [...]” (CUNHA, 2003, p. 44). Enfatizamos, com essa intervenção, o quanto a informação é indispensável para o desenvolvimento da sociedade. Além disso, com a transferência de informação, as nações se desenvolvem e avançam no campo científico e social. Para a evolução da sociedade, é preciso que a forma de pensar e agir das pessoas também acompanhe o processo de avanço informacional e tenha flexibilidade.

Desejamos uma sociedade melhor, na qual haja igualdade, justiça, liberdade e onde as pessoas possam expressar suas individualidades. Porém, estamos inseridos num contexto de muitas carências, sejam elas econômicas, sejam culturais. Isso posto, as bibliotecas públicas têm a missão de trabalhar por mudanças as quais contribuam para que o indivíduo desenvolva seus potenciais na sociedade e exerça sua cidadania.

Argumenta Manzini-Covre (1995, p. 64):

[...] quero enfatizar que a ‘revolução’ por uma sociedade melhor passa pela revolução nas subjetividades das pessoas. Um dos níveis dessa revolução está na possibilidade de o homem contemporâneo romper cotidianamente com as trevas da alienação.

Do exposto pela autora, podemos inferir que as transformações são possíveis quando há uma mudança interna no indivíduo. Ou seja, a partir de alterações na sua subjetividade, o homem passa a agir com mais consciência, rompendo visões de mundo que o impedem de levar clareza ao seu agir.

Manzini-Covre (1995) também argumenta que há três propiciadores, bem próximos, que dizem respeito à capacidade de externar a subjetividade, no sentido de expressá-la no mundo: a identidade do indivíduo, que vem à tona, e, ao mesmo tempo, o pensamento e a ação para lidar com o mundo, para organizá-lo melhor na direção do que parece ser o sonho recôndito do homem. Este percebe que há muitas alterações a serem feitas para que tenhamos um mundo melhor. Aí está a

importância de mostrar sua subjetividade, expressando a própria identidade por meio de suas atitudes.

[...] as bibliotecas públicas são compreendidas como organismos de vital importância social na circulação da informação, e as políticas públicas começaram a surgir e a fundamentar ações nesse contexto. Atualmente, o aparecimento das tecnologias da informação acelera o processamento, o armazenamento e a comunicação da informação, e um novo cenário de otimismo parece evocar a euforia da inclusão social, isto é, a participação social de todos os sujeitos, independentemente de classe social, raça ou credo. (BARRETO; PARADELLA; ASSIS, 2008, p. 27).

Nesse sentido, a função social das bibliotecas públicas não se restringe a cuidar do acervo. É mais ampla e deve ser mediadora de informação, principal arma do indivíduo que a possui e sabe utilizá-la de modo adequado a fim de transformar sua vida e a de sua comunidade. São elas – as bibliotecas públicas – moderadoras no processo de desenvolvimento social.

5 CONCLUSÃO

Este Trabalho de Conclusão de Curso foi significativo e gratificante porque representou um momento de aprendizagem e reflexão sobre o tema proposto: “bibliotecas públicas e cidadania: a responsabilidade social dos bibliotecários”.

Percebemos o quanto são essenciais as bibliotecas públicas para estimular autoeducação e também cidadania nos indivíduos em geral. A esse propósito, assinalamos que cidadania é palavra de grande significado, pois abarca a dignidade do ser humano e tem grande relevância na participação livre e democrática dos sujeitos em decisões importantes que dizem respeito a todos.

Através da leitura dos textos, foi possível identificar que há muito a se fazer nos espaços das bibliotecas públicas, visto que o trabalho aí desenvolvido possibilita formar cidadãos mais perceptivos e detentores de uma visão crítica do mundo.

As pesquisas realizadas apontaram a necessidade de promover mais estudos a respeito do tema para ampliar o debate sobre a função social das bibliotecas públicas e, principalmente, sobre a falta de preocupação na elaboração de políticas públicas apropriadas. Nesse sentido, verificamos que há poucos artigos cujo tema central seja o das políticas públicas locais relativas aos aspectos tratados. Outro aspecto importante apontado pela leitura dos textos é a necessidade de desenvolver a competência em informação nos bibliotecários para que estes estimulem os usuários a também buscarem a competência informacional.

O Manifesto da IFLA contempla missões significativas para que as Bibliotecas Públicas possam nortear seu trabalho, como, por exemplo, a criação e o fortalecimento dos hábitos de leitura nas crianças, desde a primeira infância; o apoio à educação individual e à autoformação, assim como a educação formal em todos os níveis; a possibilidade de cada pessoa evoluir de forma criativa; o estímulo à imaginação e à criatividade entre as crianças e os jovens; a promoção do conhecimento sobre a herança cultural e o apreço pelas artes e pelas realizações e inovações científicas.

Nesse sentido, o bibliotecário, como um mediador e disseminador de informação, desempenha um papel de grande significado para a sociedade como um todo e as bibliotecas públicas têm uma função social imprescindível, fundamental para o desenvolvimento da sociedade. As classes menos privilegiadas ficariam

desamparadas sem essas instituições, que, mesmo com carência de recursos, atendem à população que passa por necessidades.

O objetivo geral deste trabalho foi plenamente atingido, foi possível compreender como as bibliotecas públicas podem fazer a diferença quando fornecem serviços de acordo com as necessidades do seu público-alvo, por exemplo, promovendo encontros da comunidade na biblioteca, como um fio condutor na inserção social.

Dessa maneira, consideramos atingidos os objetivos específicos deste Trabalho de Conclusão de Curso. Foram identificadas as funções das bibliotecas públicas a partir das missões da IFLA e apontadas as responsabilidades sociais dos bibliotecários, quais sejam as de acompanhar o mercado informacional, atualizar-se e, principalmente, bem atender à sociedade. Foram também examinadas as estratégias utilizadas para informar sobre temas relacionados à cidadania, por exemplo, nas palestras e debates promovidos nas bibliotecas.

Além disso, foram apontadas as práticas cidadãs desenvolvidas nos espaços das bibliotecas públicas, como o atendimento solícito dos funcionários e o direcionamento para a aquisição da informação adequada. Foram descritas também as competências e habilidades que os bibliotecários podem desenvolver para ajudar os usuários a agregar valor às informações e saber utilizá-las de maneira que produzam resultados em sua vida e no exercício de sua cidadania.

REFERÊNCIAS

- AMARAL, Sueli Angélica. Marketing da informação: abordagem inovadora para entender o mercado e o negócio da informação. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 40, n. 1, p. 85-98, jan./abr. 2011. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/download.php?dd0=20032>>. Acesso em: 10 nov. 2013.
- AMORIM, Galeano. Livros para todos. In: PINSKY, C. B. (Org.). *Práticas de cidadania*. São Paulo: Contexto, 2004. p. 185-199.
- ARAUJO, Claudialyne de. A responsabilidade social no projeto “estação do livro”: leitura na praça Silva. 2010. Disponível em: <http://books.google.com.br/books?id=MD6I0KmlB5EC&printsec=frontcover&hl=pt-BR&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false>. Acesso em: 26 out. 2013.
- BARI, Valéria Aparecida. Dimensão social das bibliotecas públicas no Brasil, trabalhando para pleno exercício da cidadania. *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação*, São Paulo, v. 1, n. 2, p. 86-95, jul./dez. 1999.
- BARRETO, Angela Maria; PARADELLA, Maria Dulce; ASSIS, Sônia. Bibliotecas públicas e telecentros: ambientes democráticos e alternativos para a inclusão social. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 37, n. 1, p. 27-36, jan./abr. 2008. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v37n1/03.pdf>>. Acesso em: 19 set. 2013.
- BARROS, Flávia Roberta dos Santos de. Bibliotecário e o compromisso social: quais as possibilidades para a realização desse encontro? In: SOUTO, Leonardo Fernandes (Org.). *O profissional da informação em tempo de mudanças*. Campinas: Alínea, 2005. p. 69-82.
- BERNARDINO, Maria Cleide Rodrigues; SUAIDEN, Emir Jose. O papel social da biblioteca pública na interação entre informação e conhecimento no contexto da ciência da informação. *Perspectivas em Ciência da Informação*, Belo Horizonte, v. 16, n. 4, p. 29-41, out./dez. 2011. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/download.php?dd0=19717>>. Acesso em: 8 set. 2013.
- BRASIL. *Decreto nº7559*, de 1º de setembro de 2011. Dispõe sobre o Plano Nacional do Livro e Leitura- PNLL e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/decreto/d7559.htm>. Acesso em: 10 dez. 2013.
- CALIXTO, José António et al. Bibliotecas públicas, exclusão social e o fim da esfera pública. In: CONGRESSO NACIONAL DE BIBLIOTECÁRIOS, ARQUIVISTAS E DOCUMENTALISTAS, 2012, Lisboa. *Actas...* Lisboa, 2012.

CARVALHO, José Murilo de. *Cidadania no Brasil: o longo caminho*. 14. ed. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2011.

CASTELLS, Manuel. *A sociedade em rede*. São Paulo: Paz e Terra, 2009.

CAVALCANTE, Lídia Eugênia. Cultura informacional e gestão de bibliotecas públicas municipais: competências e usos da informação. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 11., 2010, Rio de Janeiro. *ENANCIB*. Rio de Janeiro: IBICT, 2010. Disponível em: <<http://congresso.ibict.br/index.php/xi/enancibXI/paper/viewFile/128/252>>. Acesso em: 22 set. 2013.

CÓL, Ana Flávia Sípoli; BELLUZZO, Regina Célia Baptista. Competências em informação: um fator crítico para a comunicação na atualidade. *Informação & Sociedade: Estudos*, João Pessoa, v. 21, n. 1, p. 13-25, jan./abr. 2011. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/download.php?dd0=16974>>. Acesso em: 25 set. 2013.

COSTIN, Claudia. Leitura e cidadania. In: PINSKY, Jaime (Org.). *Práticas de cidadania*. São Paulo: Contexto, 2004. p. 269-271.

CUNHA, Miriam Vieira da. O papel social do bibliotecário. *Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação*, Florianópolis, v. 8, n. 15, p. 41-46, 1º sem. 2003. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/download.php?dd0=11735>>. Acesso em: 26 out. 2013.

CYSNE, Fatima Portela. *Biblioteconomia: dimensão social e educativa*. Fortaleza: UFC, 1993.

DALLARI, Dalmo de Abreu. *Direitos humanos e cidadania*. São Paulo: Moderna, 1998.

DUDZIAK, Elisabeth Adriana. O Bibliotecário como agente de transformação em uma sociedade complexa: integração entre ciência, tecnologia, desenvolvimento e inclusão social. *Ponto de Acesso*, Salvador, v. 1, n. 1, p. 88-98, jun. 2007.

FARIAS, Maria Giovanna Guedes; FREIRE, Isa Maria. A inclusão da comunidade Santa Clara na sociedade da informação: proposta de trabalho. *Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação*, Campinas, v. 8, n. 1, p. 87-102, jul./dez. 2010. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/download.php?dd0=11781>>. Acesso em: 25 set. 2013.

FREIRE, Isa Maria. Janelas da cultura local: abrindo oportunidades para inclusão digital de comunidades. *Ciência da Informação*, Rio de Janeiro, v. 35, n. 3, p. 227-235, 2006. Disponível em: <<http://search.proquest.ez45.periodicos.capes.gov.br/lisa/docview/57702747/abstract/141ECE262375C632E64/1?accountid=26641>>. Acesso: 23nov. 2013.

FREIRE, Paulo. Alfabetização como elemento de formação da cidadania. In: _____. *Política e educação*. 8. ed. rev. ampl. Indaiatuba: Villa das Letras, 2007. p. 47-59.

GARCIA, Joana Coeli Ribeiro; TARGINO, Maria das Graças; DANTAS, Esdras Renan Farias. Conceito de responsabilidade social da ciência da informação. *Informação & Informação*, Londrina, v. 17, n. 1, p. 1-25, jan./jun. 2012.

GIRALDO, Nayrobis; BETANCUR, Gloria Elena Román. La biblioteca pública como mediadora en la construcción de la ciudadanía Yicel. *Em Questão*, Porto Alegre, v. 17, n. 1, 2011. Disponível em: <<http://seer.ufrgs.br/EmQuestao/article/view/19475>>. Acesso em: 5 maio 2013.

HENAO, Doris Liliana et al. Tus historias me ayudan a crecer: relaciones entre biblioteca pública, lectura y primera infância. *Perspectivas em Ciência da Informação*, Belo Horizonte, v. 18, n. 2, p. 126-146, abr./jun. 2013. Disponível em: <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/1718/1173>>. Acesso em: 15 out. 2013.

INTERNATIONAL FEDERATION LIBRARY ASSOCIATION AND INSTITUTION. *Manifesto da IFLA/UNESCO sobre bibliotecas públicas*. France: IFLA, 1994. Disponível em: <<http://archive.ifla.org/VII/s8/unesco/port.htm>>. Acesso em: 31 maio 2013.

LAIPELT, Rita do Carmo Ferreira; MOURA, Ana Maria Mielniczuk de; CAREGNATO, Sônia Elisa. Inclusão digital: sob a ótica da cidadania plena. *Informação & Sociedade: Estudos*, João Pessoa, v. 16, n. 1, p. 223-229, jan./jun. 2006. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/download.php?dd0=12949>>. Acesso em: 27 set. 2013.

LEITÃO, Bárbara Julia Menezello. A relação entre bibliotecas públicas, bibliotecários e censura na Era Vargas e Regime militar: uma reflexão. 2010. 228 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Escola de Comunicação e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2010. Disponível em: <<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/27/27152/tde-18102010-164858/publico/Tesecompleta.pdf>>. Acesso em: 27 out. 2013.

LEMOS, Charlene Kathlen de. *Bibliotecas dos Centros Educacionais Unificados (CEUs): a construção de uma cultura comum*. 2012. Dissertação (Mestrado em Cultura e Informação) – Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2012. Disponível em: <<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/27/27151/tde-10012013-184342/>>. Acesso em: 8 out. 2013.

LOPES, Alex de Araujo; FREIRE, Isa Maria. Orçamento participativo: uma abordagem na perspectiva da ciência da informação. *Em Questão*, Porto Alegre, v. 17, n. 1, p. 17-29, jan./jun. 2011.

LOURENÇO, Bríggida Azevedo; FREIRE, Gustavo Henrique. Construindo um mapa das políticas públicas para gestão e acesso à informação em comunidades carentes. *Biblionline*, João Pessoa, v. 4, n. 1/2, jan./dez. 2008. Disponível em: <<http://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/biblio/article/view/3081>>. Acesso em: 5 maio 2013.

MACHADO, Elisa Campos. Análise de políticas públicas para bibliotecas no Brasil *Revista de Ciência da Informação e Documentação*, Ribeirão Preto, v. 1, n. 1, p. 94-111, 2010. Disponível em: <<http://revistas.usp.br/incid/article/view/42307/45978>>. Acesso em: 5 set. 2010.

MANZINI-COVRE, Maria de Lourdes. *O que é cidadania*. 3. ed. São Paulo: Brasiliense, 1995.

MASSENSINI, Rogério Luís. Inclusão digital: sob a ótica da cidadania plena. *DataGramaZero*, Rio de Janeiro, v. 12, n. 2, abr./2011. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/download.php?dd0=16277>>. Acesso em: 9 out. 2013.

MILANESI, Luís. *Biblioteca*. São Paulo: Ateliê, 2002.

MORAES, Marielle Barros de; LUCAS, Elaine de Oliveira. A responsabilidade social na formação do bibliotecário brasileiro. *Em Questão*, Porto Alegre, v. 18, n. 1, 2012. Disponível em: <<http://seer.ufrgs.br/EmQuestao/article/view/24107>>. Acesso em: 5 maio 2013.

MORIGI, Valdir José; VANZ, Samile Andréa de Souza; GALDINO, Karina. O bibliotecário e suas práticas na construção da cidadania. *Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina*, Florianópolis, v. 7, n. 2, p. 134-47, 2002. Disponível em: <<http://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/390/479>>. Acesso em: 29 set. 2013.

NALINI, José Renato. Justiça e cidadania. In: PINSKY, Jaime (Org.). *Práticas de cidadania*. São Paulo: Contexto, 2004. p. 11-19.

OLINTO, Gilda. Bibliotecas públicas e uso das tecnologias de informação e comunicação para o desenvolvimento social. *Revista da Ciência da Informação e Documentação*, Ribeirão Preto, v. 1, n. 1, 2010. Disponível em: <<http://repositorio.ibict.br/handle/123456789/75>>. Acesso em: 5 maio 2013.

POCHMANN, Marcio. Direito ao trabalho: da obrigação à consequência. In: PINSKY, Jaime (Org.). *Práticas de cidadania*. São Paulo: Contexto, 2004. p. 101-119.

RASTELI, Alessandro; CAVALCANTE, Lídia Eugenia. A competência em informação e o bibliotecário mediador da leitura em biblioteca pública. *Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação*, Florianópolis, v. 18, n. 36, p. 157-180, jan./abr., 2013. Disponível em:

<<http://www.periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2013v18n36p157>>. Acesso em: 20 maio 2013.

RIVEROS GUERRERO, Juan Alberto; SALAMANCA, Óscar; MORENO TORRES, Paul. Lectura y biblioteca pública: perspectivas sociales en el discurso de la Modernidad. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, Medellín, v. 35, n. 1, p. 7-16, 2012.

SERAFIM, Lucas Almeida; FREIRE, Gustavo Henrique de Araújo. Ação de responsabilidade social para competências em informação. *Perspectivas em Ciência da Informação*, Belo Horizonte, v. 17, n. 3, p. 155-173, jul./set. 2012.

SILVA, Aline Gonçalves da. *A biblioteca pública como fator de inclusão social e digital: um estudo da Biblioteca Parque de Manguinhos*. 2012. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2012.

SILVA, Alzira Karla Araújo da; CORREIA, Anna Elizabeth Galvão Coutinho; LIMA, Izabel França de. O conhecimento e as tecnologias na sociedade da informação. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, Medellín, v. 33, n. 1, p. 213-239, ene./jun. 2010. Disponível em: <http://eprints.rclis.org/17287/1/5808.pdf>. Acesso em: 20 set. 2013.

SILVA, Noemy dos Santos; SILVA, Márcio Bezerra. The contribution of the organization of information in the social responsibility of AMBEP Library. *Biblionline*, João Pessoa, v. 8, p. 214-230, 2012. Disponível em: <<http://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/biblio/article/view/14206/8111>>. Acesso em: 11 nov. 2013.

SILVEIRA, Fabrício José Nascimento da. O bibliotecário como agente histórico: do “humanista” ao “Moderno Profissional da Informação”. *Informação & Sociedade: Estudos*, João Pessoa, v. 18, n. 3, p. 83-94, set./dez. 2008. Disponível em: <<http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/1873/2275>>. Acesso em: 24 set. 2013.

SILVEIRA, Fabrício José Nascimento da; REIS, Alcenir Soares dos. Biblioteca pública como lugar de práticas culturais: uma discussão sócio-histórica. *Informação & Sociedade: Estudos*, João Pessoa, v. 21, n. 1, p. 37-54, 2011. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/download.php?dd0=16975>>. Acesso em: 10 nov. 2013.

SOUZA, Duílio Duka de. Combate ao racismo: compromissos e ações propositivas. In: PINSKY, Jaime (Org.). *Práticas de cidadania*. São Paulo: Contexto, 2004. p. 39-54.

STUMPF, Ida Regina Chitto. Pesquisa bibliográfica. In: DUARTE, Jorge; BARROS, Antonio (Org.). *Métodos e técnicas de pesquisa em comunicação*. São Paulo: Atlas, 2009. p. 51-61.

TARGINO, Maria das Graças. Comunicação científica: uma revisão dos seus elementos básicos. *Informação & Sociedade: Estudos*, João Pessoa, v. 10, n. 2, 2000. Disponível em: <<http://www.ies.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/326>>. Acesso em: 20 set. 2013.

VIEIRA, José Hertzog; BATALLOSO, Juan Miguel; MORAES, Maria Cândida (Org.). *A esperança da pedagogia: Paulo Freire: consciência e compromisso*. Brasília: Liber Livro, 2012.