

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

PAOLA ANDREZA ÁVILA SOARES

A ATUAÇÃO DO BIBLIOTECÁRIO SOB A PERSPECTIVA *LIBRARY ADVOCACY*

Porto Alegre

2016

PAOLA ANDREZA AVILA SOARES

A ATUAÇÃO DO BIBLIOTECÁRIO SOB A PERSPECTIVA *LIBRARY ADVOCACY*

Pesquisa de monografia realizada como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Biblioteconomia, pela Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

Orientadora: Prof^a. Dra. Sônia Elisa Caregnato

Co-orientadora: Suzanna do Carmo Louzada

Porto Alegre

2016

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL

Reitor: Rui Vicente Oppermann.

Vice-Reitora: Jane Fraga Tutikian

FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA E COMUNICAÇÃO

Diretor: Ana Maria Mielniczuk de Moura.

Vice-Diretor: André Iribure Rodrigues.

DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO

Chefe: Moisés Rockembach.

Chefe-Substituto: Valdir José Morigi.

COMISSÃO DE GRADUAÇÃO DO CURSO DE BIBLIOTECONOMIA

Coordenador: Rodrigo Silva Caxias de Souza.

Coordenador Substituto: Jackson da Silva Medeiros.

CIP – Catalogação na Publicação

Soares, Paola Andreza Avila

A Atuação do Bibliotecário Sob a Perspectiva
Library Advocacy / Paola Andreza Avila Soares. --
2016.

88 f.

Orientador: Dra. Sônia Elisa Caregnato.

Coorientador: Suzanna do Carmo Louzada.

Trabalho de conclusão de curso (Graduação) --
Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Faculdade de
Biblioteconomia e Comunicação, Curso de Biblioteconomia,
Porto Alegre, BR-RS, 2016.

1. Library Advocacy. 2. Crise das Bibliotecas. 3.
Cidadania. 4. Defesa das Bibliotecas. I. Caregnato,
Dra. Sônia Elisa , orient. II. Louzada, Suzanna do
Carmo, coorient. III. Título.

Elaborada pelo Sistema de Geração Automática de Ficha Catalográfica da UFRGS com os dados fornecidos pelo(a) autor(a).

Universidade Federal do
Rio Grande do Sul
Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação
Departamento de Ciências da Informação
Rua Ramiro Barcelos, 2705 - Campus Saúde
CEP 90035-007 Porto Alegre/RS
Fone: (51) 3308 5067
Fax: (51) 3308 5435
Email: dci@ufrgs.br

PAOLA ANDREZA AVILA SOARES

A ATUAÇÃO DO BIBLIOTECÁRIO SOB A PERSPECTIVA *LIBRARY ADVOCACY*

Pesquisa de monografia realizada como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Biblioteconomia, pela Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

Orientadora: Prof^a. Dra. Sônia Elisa Caregnato
Co-orientadora: Suzanna do Carmo Louzada

Porto Alegre, ____ de _____ de 2016.

Banca Examinadora:

Prof^a. Dra. Sônia Elisa Caregnato (orientadora) - UFRGS

Bibliotecária Suzanna do Carmo Louzada (Coorientadora)

Bibliotecária Fabiana John Tonding

Prof. Dr. Jackson da Silva Medeiros - UFRGS

AGRADECIMENTOS

Agradeço à minha família, pelo suporte e incentivo, especialmente à minha avó Lourdes, pela criação, por toda dedicação, esforço e por tudo, sempre.

Aos queridos, Jefferson e Lisiane, pelos finais de semana divertidos e descontraídos e pelo suporte emocional durante esse período tão tenso de transição.

Ao MDCA e toda sua equipe.

Aos queridos colegas da PRR4: os arquivistas Cleusa Debiase, Gabriela Villanova Minetto (Gabe) e Clóvis dos Santos; e às bibliotecárias Cláudia Sanguin e Idelma Pegoraro por terem me acolhido com tanto carinho e proporcionado a melhor experiência do primeiro emprego que alguém poderia ter. Obrigada pelo incentivo, pelo apoio, pela solidariedade, e principalmente, por me apresentarem às Ciências da Informação. Os tenho em meu coração.

Aos também queridos colegas da Biblioteca João Bonumá, ao lado dos quais tive o prazer de estagiar durante quase dois anos e com quem aprendi muito, pessoalmente e principalmente profissionalmente. Sou grata por todo incentivo, pelo aprendizado, pelos momentos de descontração e por todo carinho e auxílio que recebi durante o período de estágio.

Agradeço à Adriana Lac Hoehe Mandelli, Denise Zinn Beckel, Eliane Rosa, Lúcio Carvalho, Mara Inês Balen Kuse, Marcelo Silva, à Rosângela Bittencourt e, em especial às amigas queridas e baita incentivadoras Janaína Petróli (Jana) e Suzanna Louzada (Cô), pelo exemplo de profissionalismo e competência, além da paciência, suporte pessoal e profissional que me foram prestados ao longo destes quase dois anos. Vocês são, sem dúvida, a minha fonte de inspiração e não há palavras para agradecê-las. Amo Vocês!

Às professoras Dra. Helen Rozados e Me. Daniela Spudeit pelas orientações, prontidão e gentileza.

À minha orientadora Dra. Sônia Caregnato pelo suporte ao longo da graduação, pelas orientações, por acreditar no meu tema e incentivar à pesquisa.

Aos amigos e colegas que tive o prazer de conhecer ao longo dessa trajetória: Inaúma Carvalho, Marta de Oliveira, Rosana Pereira da Silva, Kathleen Asturian, Sylvio Cruz, Júlia Klanovicz, Letícia Vargas, Laura Brandolt, Renata Fontoura, Uiliam Terra entre tantos outros. .

À Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação e seu corpo docente e à Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

RESUMO

Aborda a Perspectiva *Library Advocacy* ressaltando seu contexto de surgimento, objetivos e propósito de atuação. Utiliza a pesquisa bibliográfica e documental como método de coleta e análise dos dados. Contextualiza a situação das bibliotecas em se tratando de orçamento e visibilidade e discorre sobre a responsabilidade do bibliotecário em meio a um panorama de crise em que se encontram as bibliotecas e aborda o compromisso do bibliotecário diante de sua profissão, papel social, bem como representação profissional. Traz os principais pontos a serem trabalhados numa campanha de *advocacy*. Atenta sobre as principais entidades atuantes em relação ao advento da *Library Advocacy* no mundo. Expõe a situação orçamentária e estrutural das bibliotecas no Brasil. Conclui elencando os principais aspectos presentes na situação das bibliotecas brasileiras versando sobre a possível necessidade de engajamento e compromisso por meio de uma campanha de *advocacy* neste cenário.

Palavras-chave: *Library Advocacy*. Crise das bibliotecas. Cidadania. Defesa das bibliotecas.

ABSTRACT

The research work addresses the Library Advocacy perspective contextualizing its various dimensions, such as the context of emergence, goals and strategies. It brings an overview of the political and economic situation of public and special libraries, including their lack of financial support and visibility. Librarians' professional and social roles are discussed. It discusses the main aspects to be raised in a Library Advocacy campaign, in addition to its main players worldwide. It presents the financial and structural conditions of public libraries in Brazil, concluding that a Library Advocacy campaign is needed in the Brazilian context.

Keywords: Library Advocacy. Library crisis. Citizenship.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

BDTD	Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações
BRAPCI	Base de Dados Referencial de Artigos de Periódicos
CAPES	Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
CAL	<i>Colorado Association of Libraries</i>
CBBD	Congresso Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação
CLA	<i>Canadian Library Association</i>
CF	Constituição Federal
E-Lis	<i>E-prints in Library & Information Science</i>
ERIC	<i>Education Resources Information Center</i>
ESEA	<i>Elementary and Secondary Education Act</i>
FEBAB	Federação Brasileira de Associações de Bibliotecários, Cientistas da Informação e Instituições
IDH	Índice de Desenvolvimento Humano
IFLA	<i>Internation Federation of Library Associations and Institutions</i>
LA	<i>Library Advocacy</i>
LIASA	<i>Library and Information Association of South Africa</i>
LISA	<i>Library Information Science Abstracts</i>
LRS	<i>Library Research Service</i>
MIP	Moderno Profissional da Informação
OLA	<i>Office for Library Advocacy</i>
OLC	<i>Ohio Library Council</i>
ONU	Organização das Nações Unidas
PLA	<i>Public Library Association</i>
RP	Relações Públicas
SABI/	
UFRGS	Sistema de Automação de Bibliotecas da UFRGS
SciElo	<i>Scientific Electronic Library Online</i>
SIER	<i>Issues and Emergency Responses</i>
TIC	Tecnologias de Informação e Comunicação
UFRGS	Universidade Federal do Rio Grande do Sul
WoS	<i>Web of Science</i>

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	10
2 METODOLOGIA.....	14
2.1 CARACTERIZAÇÃO DO ESTUDO.....	14
2.2 COLETA DE DADOS.....	16
2.3 ANÁLISE DE CONTEÚDO.....	17
3 CRISE DAS BIBLIOTECAS?.....	19
4 <i>LIBRARY ADVOCACY</i>.....	25
5 ADVENTO DA <i>LIBRARY ADVOCACY</i>.....	31
5.1 CONTEXTO TECNOLÓGICO.....	32
5.2 CONTEXTO POLÍTICO.....	35
5.3 CONTEXTO FINANCEIRO.....	37
6 ATUAÇÃO DO BIBLIOTECÁRIO NO PANORAMA DA <i>LIBRARY ADVOCACY</i>.....	43
7 A DEFESA POR MEIO DA <i>LIBRARY ADVOCACY</i>.....	49
7.1 PLANO DE <i>ADVOCACY</i>	52
7.1.1 Público-alvo.....	55
7.1.2 Estratégias.....	56
7.1.3 Prova Social.....	57
7.1.4 Ferramentas.....	58
7.1.5 Uso das Relações Públicas.....	59
7.1.6 Uso do <i>Marketing</i>	60
7.1.7 Uso do <i>Lobby</i>	61
7.1.8 Publicidade.....	62

8 COMPROMISSO POR MEIO DA <i>LIBRARY ADVOCACY</i>	65
9 <i>LIBRARY ADVOCACY</i>: AÇÕES EM ÂMBITO MUNDIAL.....	69
9.1 AÇÕES POR MEIO DA <i>LIBRARY ADVOCACY</i> NA ÁFRICA.....	71
9.2 <i>LIBRARY ADVOCACY</i> NO BRASIL.....	72
10 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	76
REFERÊNCIAS	

1 INTRODUÇÃO

As bibliotecas são vistas, atualmente, como espaços pontuais de tratamento da informação, com foco na sua gestão, preservação e disseminação. São consideradas também organizações de cunho cultural e social tendo, deste modo, a função intrínseca de fornecer de serviços informacionais à sua comunidade. Assim sendo, ao passo que a sociedade evolui em termos de cidadania e acesso à informação, as bibliotecas acompanham-na, tendo, deste modo, passado por diversas transformações em sua estrutura ao longo de sua história, deixando de ser simples depósitos de livros para se constituírem em centros de documentação e informação, como são vistas por seu campo de estudo na atualidade.

No âmbito da era informacional, porém, atualmente não vemos mais as bibliotecas como locais que possuem o monopólio da informação, sendo muitas vezes questionada sua existência diante do cenário político, financeiro e tecnológico. Percebe-se que, à medida que a praticidade e facilidade de acesso à informação proporcionadas pelo cenário tecnológico avançam, é fortalecida também a errônea prerrogativa da *não* necessidade da existência de bibliotecas. Esta visão vem influenciando a situação das bibliotecas em termos políticos e econômicos, no sentido de restringir o aumento em seu orçamento, a sua participação nos diferentes programas culturais e a sua presença nas decisões políticas locais, fatos que acabam interferindo também no número de frequentadores, na presença dos usuários, redução de orçamento e recursos destinados .

Além do exposto, mesmo em meio a essa transformação social oriunda do processo de globalização e da presença das novas fontes de informação que, por sua vez proporcionam diversas possibilidades de acesso e uso da informação por meio da praticidade tecnológica, o bibliotecário ainda é visto com um estigma¹, o que, por vezes, confunde o próprio profissional sobre sua função frente à sua profissão. A percepção desvalorizada a respeito da imagem do bibliotecário, a falta de reconhecimento profissional e a influência do paradigma do profissional voltado às coleções, focado nas técnicas de busca e recuperação da informação ainda se fazem presentes, refletindo negativamente na atuação do bibliotecário contemporâneo – o qual deve ser capaz de lidar com um ambiente dinâmico, onde

¹ Estigma que, na opinião de David Lankes (2011), significa certo tipo de *marca/estereótipo*.

crise financeira, tecnologia e inovação são fatores que afetam substancialmente a situação das bibliotecas. Nesse sentido, além de refletir sobre estes aspectos, os bibliotecários devem saber posicionar sua unidade de informação no ambiente atual, conforme as exigências da comunidade, criando meios para que a mesma se adapte frente a tal realidade.

Os aspectos mencionados influenciam na qualidade dos serviços oferecidos pelas bibliotecas e podem vir a comprometer, em última instância, a existência das mesmas. Acontece, porém, que os bibliotecários permanecem diante de tal situação em posição fixada, não agindo em função dessas questões, sendo notória a falta de atitude diante dos problemas de escassez de recursos, de orçamento e de ínfima visibilidade por que passam as bibliotecas.

A perspectiva *Library Advocacy*, ou *LA*, como chamaremos daqui em diante, é uma corrente de pensamento contemporânea trabalhada principalmente por norte-americanos e canadenses². Ela fundamenta-se na prerrogativa de que as mudanças sociais resultantes da globalização e, por conseguinte, do avanço tecnológico devem ser consideradas grandes aliadas à atuação da biblioteca, ao fornecer praticidade para o trabalho do bibliotecário e contribuir para o aprimoramento dos produtos e serviços oferecidos pela biblioteca. Tais mudanças sociais e seus reflexos nas formas de interação social e acesso à informação, vêm afetando as bibliotecas como diversos autores já abordaram na literatura da área.

Neste caso, a principal questão levantada pela *LA* é de que as bibliotecas somente ganharão visibilidade provando sua importância para comunidade - por meio dos produtos e serviços oferecidos e também de uma atuação ativa por parte dos bibliotecários. Propõe-se que a Biblioteconomia seja repensada em função da mutação do contexto social atual, já que a postura contrária tem gerado a perda gradual de visibilidade e de espaço no cenário social por parte das bibliotecas, conduzindo-as a fases difíceis no que se refere a orçamento e atuação, tornando-se, em casos extremos, duvidosa sua permanência ou até mesmo sua existência.

Dentro desta premissa, a *LA* traz à tona, em suas diferentes nuances, a visão de que as dificuldades de apoio e de orçamento por que passam as bibliotecas somente diminuirão a partir do momento em que as mesmas provarem que possuem

² Ações consubstanciadas na perspectiva *Library Advocacy* vêm sendo desenvolvidas através, American Library Association (ALA), da Canadian Library Association (CLA), International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA), pelo Ohio Library Council (OLC) e pela University of Toronto.

relevância dentro da sua comunidade. Para tanto, a *LA* busca a ação por meio de planejamento e providências que visem aperfeiçoar seus produtos e serviços das bibliotecas, bem como maneiras de estruturá-los, visando a obtenção da satisfação da comunidade em relação à sua atuação.

Aparentemente, contudo, a área carece também de visibilidade, muito por conta da falta de atuação dos bibliotecários diante de tais impasses. Considerando isto, a *LA* trata também da reflexão a respeito da atuação do bibliotecário em meio a uma gama de dificuldades, tais como suporte financeiro, político e social, buscando alternativas para solucionar esses impasses por meio de estratégias, inclusive de perfil e atuação profissional.

Esta pesquisa justifica-se pela carência de literatura científica sobre o tema abordado, dado que se trata de uma concepção contemporânea, a qual, embora resultante de discussões decorridas de momentos anteriores, agora vem sendo trabalhada de forma estruturada e tem ganhado corpo, fomentando a ação de acordo com as peculiaridades do contexto social atual em que se encontram as bibliotecas. Isto porque a *LA* possui como objetivo a conscientização do valor que a biblioteca possui para a sua comunidade e, para tanto, se utiliza de estratégias, fundamentações teóricas e aplicações práticas como fonte de comprovação.

Posto isto, também convém salientar que o tema tem sido pouco abordado no Brasil. Quando buscado nas bases de dados do Portal de Periódicos da CAPES, Google Acadêmico e Vêrsila Biblioteca Digital encontraram-se poucos artigos relacionados à *LA* como um todo. As buscas sobre o assunto nas bases de dados Brapci e no Sistema de Automação de Bibliotecas da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (SABI/UFRGS), por sua vez, realizadas no período entre fevereiro e agosto de 2016, trouxeram como retorno apenas um resultado referente à pesquisa em cada fonte, sendo um artigo e um livro, respectivamente. Já na base Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações (BDTD) e no Repositório Digital LUME da UFRGS não foi encontrado nenhum material bibliográfico a respeito do tema, em busca realizada neste mesmo período. Diante destes dados, nota-se que existe uma quantidade limitada de materiais disponíveis a respeito do tema nas principais fontes de consulta disponíveis não só aos alunos do curso de Biblioteconomia da UFRGS, como também aos estudantes das demais universidades brasileiras.

Frente à escassez de literatura, este trabalho busca contribuir para a Biblioteconomia brasileira, à medida que permite observar como algumas bibliotecas

e entidades relacionadas à área em âmbito internacional têm lidado com a falta de recursos, de orçamento e de visibilidade a partir de um movimento organizado e engajado, bem como trazer à tona a visão de alguns princípios de *marketing* e *lobby* relacionados à Biblioteconomia no contexto do tema.

O presente trabalho traz como principal indagação, portanto, o seguinte problema de pesquisa: Qual é a relevância da *Library Advocacy* no que se refere à defesa das bibliotecas e à atuação do bibliotecário no cenário atual?

O objetivo geral é explorar a perspectiva da *Library Advocacy* a respeito da atuação do bibliotecário e das bibliotecas na contemporaneidade. Os objetivos específicos são:

- a) Identificar o contexto de surgimento da *LA*;
- b) elencar as diretrizes de atuação do bibliotecário propostas pela *LA*;
- c) descrever as estratégias e ferramentas utilizadas pela *LA*, e;
- d) analisar a aplicabilidade da *LA* no contexto das bibliotecas e dos bibliotecários brasileiros.

2 METODOLOGIA

De acordo com Severino (2007), a ciência nada mais é do que o desfecho entre uma concepção teórica oriunda de dados empíricos, articulada entre a lógica e o real. A ciência, no entanto, utiliza-se de método próprio, este chamado de método científico, com vistas a se diferenciar do senso comum e das demais modalidades de expressão subjetiva humana, tais como filosofia, artes e religião. O método científico, na opinião do autor, é “[...] um conjunto de procedimentos lógicos e de técnicas operacionais que permitem o acesso às relações causais constantes entre os fenômenos.” (SEVERINO, 2007, p. 102).

Nesta seção serão descritos os procedimentos metodológicos utilizados para o desenvolvimento desta pesquisa. A saber: a caracterização do estudo, a coleta de dados e a análise de conteúdo.

2.1 CARACTERIZAÇÃO DO ESTUDO

Uma pesquisa é gerada por meio de uma indagação ou dúvida, para a qual se objetiva obter uma resposta. Sendo a pesquisa científica um dos principais aparatos de desenvolvimento da ciência, depreende-se que a mesma pode ser estabelecida com fins intelectuais, gerada com o objetivo de esclarecer uma dúvida ou até mesmo compreender um determinado fato; ou com fins práticos, com vistas à resolução de um problema em uma determinada situação. Desta forma, a pesquisa tem como cerne o objetivo de descobrir e compreender um fato ou uma determinada situação. (GERHARDT; SILVEIRA, 2009).

O presente trabalho tem como natureza a pesquisa básica, a qual, de acordo com Gerhardt e Silveira (2009, p. 34), “[...] objetiva gerar conhecimentos novos, úteis para o avanço da Ciência, sem aplicação prática prevista.”. Para as autoras, a pesquisa básica atua de forma a envolver interesses e verdades universais. Este trabalho adéqua-se ao perfil de pesquisa básica na medida em que apresenta características intrínsecas a essa forma de pesquisa, pois foi realizada com o propósito de inferir sobre um tema relevante no que se refere ao cenário informacional atual, visando sanar dúvidas, porém, sem intenção de emprego ou aplicação previsto. (GERHARDT; SILVEIRA, 2009).

A abordagem do problema desta pesquisa é qualitativa, a qual, de acordo com Creswell (2007), trata do significado da percepção dos indivíduos de um dado grupo social em relação a um determinado fenômeno. O autor acrescenta ainda, que a percepção de um grupo sobre determinado fato social contribui para um estilo indutivo de interpretação, dando importância à complexidade de uma determinada circunstância. Assim sendo, a modalidade de pesquisa qualitativa diz respeito a aspectos sociais, aos quais a presente pesquisa se adapta perfeitamente, ao passo que se propõe a explorar alguns fatores vinculados à complexidade existente no cenário atual em que se encontra a perspectiva da *LA*.

Para Gerhardt e Silveira (2009), a pesquisa qualitativa preocupa-se com a compreensão minuciosa a respeito de um determinado grupo social, não levando em consideração a representação de cunho numérico, ou mensurável, de forma a computar as variáveis. Ainda, salientam que a abordagem qualitativa é uma alternativa ao modelo único (positivista) de pesquisa para todas as ciências, posto que as ciências sociais possuem certas especificidades, por lidar com a sociedade - caracterizada como um grupo complexo e mutável oriundo das relações sociais, as quais não podem ser quantificadas.

A presente pesquisa caracteriza-se por ser do tipo exploratória, pois tem como função principal proporcionar maior familiaridade com o problema, buscando torná-lo explícito ou construir hipóteses a respeito do tema. (GERHARDT; SILVEIRA, 2009). Além da questão da familiarização com o tema, outro aspecto que merece nota é o fato de que esta modalidade de pesquisa busca explicitar determinado tema ou perscrutar a respeito do mesmo, o que são características próprias do objetivo da presente proposta, uma vez que se busca explicar sobre a *LA*, com base em fundamentação teórica.

Gil (2002) esclarece que a pesquisa exploratória traz também como objetivo principal o aprimoramento de ideias ou a descoberta de intuições. Para Severino (2007), a pesquisa exploratória busca o levantamento de informações sobre determinado fato ou objeto, agindo de forma a delimitar um campo de trabalho mapeando as condições de manifestação desse objeto. A escolha por essa modalidade de pesquisa se deu em função da investigação pelas diversas fontes utilizadas para valer-se dos conceitos abordados no âmbito da *Library Advocacy*, com vistas a esclarecer os diferentes aspectos que compõem o movimento *Library Advocacy* pelo mundo.

Esta pesquisa emprega os procedimentos de cunho bibliográfico juntamente com os de documental. De acordo com Gil (2002), a pesquisa bibliográfica se dá na esfera das publicações já elaboradas e revisadas, tais como livros, publicações periódicas e impressos diversos. Evidencia ainda, que a pesquisa bibliográfica traz consigo a vantagem de permitir ao pesquisador a cobertura de uma gama de fenômenos, de forma ampla se comparada com a pesquisa direta.

A pesquisa documental, por sua vez, emprega fontes mais diversificadas e dispersas, sem o tratamento analítico prévio da pesquisa bibliográfica, tais como “[...] jornais, revistas, relatórios, documentos oficiais, filmes, fotografias, relatórios de empresas [...]”, entre outros (FONSECA, 2002, p. 32 apud GERHARDT; SILVEIRA, 2009, p. 37). Escolheu-se, portanto, unir as modalidades de pesquisa bibliográfica e documental para fundamentar a presente pesquisa, já que a perspectiva *Library Advocacy* trata-se de um tema novo na área da Biblioteconomia e carece de fontes para um estudo aprofundado.

2.2 COLETA DE DADOS

Ao realizar a coleta de dados, obtém-se a capacidade de desenvolver um modelo de análise, sendo este estabelecido na presença do confronto entre os conhecimentos empíricos e a possibilidade de uma nova interpretação diante dos dados coletados. É uma forma não somente de reunir dados que cubram os conceitos da pesquisa, mas, sobretudo, de obter informações com vistas a uma possível aplicação em um dado momento futuro (GERHARDT; SILVEIRA, 2009).

As buscas de materiais para realização desta pesquisa deram-se por meio das seguintes fontes de informação: bases de dados nacionais e internacionais de conteúdos multidisciplinares ou especializados, documentos oriundos de associações oficiais das áreas de Biblioteconomia e Documentação, livros, Anais de eventos, cartilhas elaboradas por instituições ligadas a Biblioteconomia, artigos e periódicos. As bases de dados que possuem conteúdo multidisciplinar são: ERIC, Scielo, Google Acadêmico, Scopus, Vêrsila Biblioteca Digital e *Web of Science*. E as de conteúdo especializado que foram utilizadas são: LISA, BRAPCI e E-Lis. O acesso às bases de dados que não são de acesso livre se deu por meio do Portal de Periódicos da CAPES, o qual a universidade oferece acesso. Em relação às especificidades das buscas, as filtragens foram apenas no tocante ao idioma, sendo

utilizados artigos de periódicos, livros e documentos nos idiomas inglês, português e espanhol. Optou-se por não restringir período de tempo de publicação, visto que, apesar de a perspectiva *LA* ser uma abordagem moderna, ela é consolidada em conceitos, reflexões e ideais consagrados, portanto, oriundos de momentos anteriores.

Já as organizações consultadas foram a International Federation of Library and Institution, a Federação Brasileira de Associações de Bibliotecários, Cientistas da Informação e Instituições, a American Library Association e o Ohio Library Council, os quais disponibilizam em suas páginas oficiais na *Web*, publicações e documentos que serviram de fontes para a realização desta pesquisa. Em relação às buscas nas páginas da *Web* das instituições mencionadas acima, também se optou por não estabelecer critério de data de publicação, nem de idioma, para que não fossem restringidas da pesquisa no momento do levantamento documental, quaisquer informações que pudessem ser relevantes.

2.3 ANÁLISE DE CONTEÚDO

Segundo Gil (2002, p. 89), “[...] o grande volume de material produzido pelos meios de comunicação e a necessidade de interpretá-lo determinou o aparecimento da análise de conteúdo.”. Complementa o autor, ainda: “Essa técnica possibilita a descrição do conteúdo manifesto e latente das comunicações [...]”. (GIL, 2002, p. 89). A análise de conteúdo possui técnicas de pesquisa que são calcadas em características metodológicas, tais como: “objetividade, sistematização e inferência”. (GERHARDT; SILVEIRA, 2009, p. 84).

Para Laurence Bardin (2011), a análise de conteúdo pode ser definida como um conjunto de técnicas e ações de análise das comunicações. Bardin afirma que a análise de conteúdo ocorre a partir de três fases: análise, exploração e inferência. No dizer de Gerhardt e Silveira (2009), dentre as modalidades de análise de conteúdo, a análise temática é a mais simples e adequada para investigações de cunho qualitativo, podendo ser representada por meio de palavras, frases ou resumos.

Na presente pesquisa, a pré-análise do conteúdo cingiu sobre três eixos, os quais tratam das diferentes dimensões da *LA*, calcados em aspectos como contexto de surgimento, validação no presente momento e modo de aplicação. Essa

subdivisão da pesquisa foi utilizada com fins de alcançar os objetivos específicos do trabalho. Para a fase de exploração, foram elaboradas fichas de leitura, bem como análise dos resumos dos materiais e documentos, sendo selecionados a partir dos requisitos mencionados acima. Na terceira e última fase da análise de conteúdo, relacionada à inferência, foi redigido o texto final da pesquisa, com base no que foi apresentado pela literatura e informações expressas nos documentos analisados, com vistas a sanar os questionamentos. As categorias da análise de conteúdo, bem como sua estruturação, deram origem aos títulos dos capítulos estabelecidos a seguir.

3 CRISE DAS BIBLIOTECAS?

As bibliotecas, consideradas ambientes responsáveis pela preservação, difusão e organização do conhecimento produzido pela humanidade, proporcionam serviços informacionais a quem deles necessita. Ao longo de sua existência, elas vêm passando por transformações em sua estrutura para que possam disponibilizar serviços de qualidade à sua comunidade, influenciando em termos de cidadania o desenvolvimento dos indivíduos em escala municipal, regional e até mesmo nacional, tendo em vista a democratização do conhecimento. (FERREIRA, 2006).

Uma questão abalizada atualmente, no entanto, é o revés da continuidade de atuação frente aos problemas oriundos de inúmeros fatores, tais como: dificuldades financeiras, políticas de incentivo, notoriedade, visibilidade e, à vista disso, grande dificuldade de se manter como entidade atuante. Sobre o contexto das bibliotecas escolares de São Francisco (Califórnia, Estados Unidos), Hones (1997) afirmava já no final do século passado:

As bibliotecas escolares de São Francisco estão mal equipadas para enfrentar o desafio de se tornar centros de mídia³ por conta de três razões principais: (1) a falta de pessoal, (2) coleções limitadas e ultrapassadas e (3) a falta de tecnologia. (HONES, 1997, p. 2, tradução nossa).

No âmbito das bibliotecas públicas brasileiras, no mesmo período, Kira Taparanoff e Emir Suaiden (1995) observavam que elas deveriam atuar como ambiente primordial na educação e formação social dos cidadãos. Os autores chamaram a atenção, porém, em termos históricos, para o fato de que o Brasil é um país com muitos problemas de atraso de desenvolvimento social, além de ter grande dimensão geográfica e onde se começou a falar em planejamento de biblioteca de forma tardia, tendo esse processo sofrido influências do contexto da América Latina.

Ainda na opinião dos autores, em meados de 1950, quando se começava a falar em planejamento educacional, a biblioteca passou a ser vista como *métodos e materiais* auxiliares na educação, mas não necessariamente de forma atenta para os

³ **Centros de mídia:** termo traduzido de forma literal. Na língua original, o termo exprime a ideia de local dinâmico, que utiliza os diferentes suportes (e na maioria a conexão à web) a fim de facilitar o uso dos materiais bibliográficos pelos diferentes tipos de usuário e até mesmo proporcionar a inclusão dos mesmos.

problemas locais, tampouco sendo compreendida como organização e parte da comunidade onde estava inserida (TAPARANOFF; SUAIDEN, 1995).

Deve-se destacar, também, que a biblioteca pública brasileira não se modernizou para ajudar a comunidade a enfrentar os desafios dos tempos modernos. Ela, que nasceu de uma cultura reflexa, de imitação, portanto importada de outras realidades [...]. (TAPARANOFF; SUAIDEN, 1995, p. 160).

Considerando este contexto, é coerente que não seja natural a compreensão, por parte da comunidade, da biblioteca como ambiente enriquecedor da cidadania, e que o alcance dessa visão seja atrasado e tardio, já que, em se tratando de desenvolvimento econômico e social local, também se deve levar em consideração aspectos históricos, os quais ainda produzem reflexos nas políticas públicas e ações coletivas:

A função social da biblioteca pública, nesse período, era basicamente educativa. Para melhor compreendermos o planejamento bibliotecário, além dos aspectos consensual e teórico, apontados acima, é preciso considerar os aspectos coercivos e as oportunidades do meio ambiente no qual a biblioteca está inserida (a sociedade, o país, com seu governo, política, economia, etc.), bem como o momento histórico. (TAPARANOFF; SUAIDEN, 1995, p. 140).

Para Maria Ferreira, também em relação ao contexto brasileiro: “[...] as bibliotecas públicas são consideradas como um importante espaço de difusão do saber e local acessível às camadas populares.” (FERREIRA, 2006, p. 114). Para a autora, as bibliotecas públicas são vistas como centros de propagação do conhecimento, onde, por meio do acesso à informação, a comunidade busca sanar suas dúvidas em relação a requisitos informacionais e culturais. Mesmo evidenciando aspectos positivos e aspirações da biblioteca pública como importante condutor do saber, Ferreira atenta para as dificuldades pelas quais as bibliotecas passam:

Suas funções e ação, entretanto, são marcadas por contradições, avanços e recuos, transformando-as em uma instituição cheia de ambiguidades e dificultando uma atuação mais política de forma que venha a romper com o modelo conservador de fazer biblioteca, até então vigente, na maioria dos estados brasileiros. (FERREIRA, 2006, p. 116).

As ambiguidades colocadas pela autora referem-se à questão da biblioteca pública, sendo uma entidade mantida pelo Estado, tender a ser o reflexo da população, acabando por reproduzir as condições sociais que mantêm as demais esferas da sociedade em diferentes classes sociais - além de objetivar sanar os anseios de determinadas comunidades abastadas, visando à democratização do conhecimento, como direito social. (ALMEIDA JÚNIOR, 1997 apud FERREIRA, 2006). Sanz Casado (1993) também frisa, ao contribuir para a área de estudos de comunidades, públicos e usuários, a questão das dificuldades financeiras pelas quais passam os centros de informação e inclusive trata esse tópico como central para a área, manifestando-se sobre a importância da otimização dos recursos e da organização por meio do gerenciamento dos mesmos:

Outro problema com que nos deparamos [hoje] é o esgotamento de recursos. Por isso creio que o futuro da sociedade pós-industrial não irá se caracterizar, como está sendo agora, pela abundância e desperdício contínuo dos recursos, mas por sua limitação, assim como pela necessidade de realizar uma gestão, cada vez mais racional, profunda e equilibrada dos mesmos. (SANZ CASADO, 1993, p. 155, tradução e grifo nosso).

Considerando o exposto, pode-se observar que as dificuldades por que passam as bibliotecas não se resumem a uma questão contemporânea, já que aparecem em destaque desde relatos mais antigos, mantendo-se presentes até a atualidade e em escala internacional. Em 1993, Sanz Casado já alertava que a existência de recursos destinados às bibliotecas não necessariamente continuaria a contemplá-las da mesma forma que o fazia à época, sendo já perceptível a tendência de redução desses recursos devido a uma série de processos de má gestão pelas quais algumas bibliotecas têm passado.

Alertam nesse sentido, em relação às bibliotecas da África, Elbert, Fuegi e Lipeikaite (2012):

Uma característica chave desse ambiente [atual] é o constante questionamento a respeito da necessidade e relevância [das bibliotecas], o qual só pode ser argumentado com a *advocacy* sistemática, direcionada e fundamentada. No entanto, uma demonstração efetiva do valor da biblioteca para os seus

*stakeholders*⁴ é impossível sem compreensão da base de suas atitudes e percepções sobre a biblioteca.

Por estas razões, muitos estudos de percepção⁵ foram lançados nos últimos anos, provendo fortes bases de dados para campanhas de *advocacy*, lançadas principalmente para argumentar contra os cortes orçamentários e fechamentos de bibliotecas. (ELBERT; FUEGI; LIPEIKAITÉ, 2012, p. 148, tradução nossa).

Vistas algumas abordagens que tratam a respeito da história e a atual situação das bibliotecas, depreende-se que as mesmas têm procurado adaptar-se diante das carências e deficiências, o que é natural, já que a Biblioteconomia é uma área classificada como uma ciência social aplicada, devendo, sobretudo, ser adaptável, uma vez que lida com o contexto social - o qual é complexo e mutável (PEREIRA, 2012).

Além dos problemas de escassez de recursos, as bibliotecas enfrentam também a dúvida em relação à continuidade de sua existência, considerando a tempestuosa proliferação da informação em formato digital disponibilizada na *Web*. Tal fato pode influenciar a equivocada crença de que com o fim da produção de livro impresso não será mais necessária a existência de bibliotecas, em virtude do acesso imediato à informação via internet, sem a devida reflexão de que por trás de um *hiperlink* ou de um catálogo virtual deve haver alguém que trate e organize a informação. Esse pensamento deixa claro que as pessoas ainda acreditam que os produtos oferecidos pelas bibliotecas são basicamente livros impressos.

Acredita-se, todavia, que as deficiências relatadas anteriormente, ainda que oriundas de questões como falta de orçamento e de garantias políticas e sociais, acabam por se tornar barreiras a serem superadas e não bloqueios definitivos para a continuidade de atuação da biblioteca. Estes problemas, contudo, muitas vezes estão vinculados ao comportamento do bibliotecário, estando o profissional em posição estanque, sem presença ativa, nem interação com a comunidade, conforme ilustra Maria Ferreira:

⁴ Para Lyra, Gomes e Jacovine (2009), *Stakeholder* pode ser considerado todo indivíduo ou grupo de indivíduos que podem afetar ou serem afetados pelos objetivos de uma organização. Incluem-se neste caso, aqueles indivíduos, grupos e outras organizações que têm interesse nas ações da organização e que possivelmente podem influenciá-la.

⁵ *Perception studies: Estudos de Percepção*. Para o Dicionário Michaelis (2009) *Perception* pode ser entendido como: “1. noção, consciência. [...]”. *Study*: “1 estudo. 2. exame. Investigação. [...]”.

[...] é preciso chamar a atenção para a passividade em que se encontram os bibliotecários que, embevecidos pelas *filosofias levynianas*, vêem o mundo sob uma perspectiva fantasiosa, já que suas análises estão fundamentadas em uma sociedade tão irreal quanto alienante, daí a dificuldade de eles se perceberem sujeitos capazes de transformar a realidade a partir de situações concretas, possíveis e reais, buscando para tanto a organização da categoria e a discussão de princípios básicos que possam unificar e aglutinar bibliotecários a partir de objetivos comuns, como, por exemplo: a valorização da profissão e a construção de uma imagem mais positiva. (FERREIRA, 2006, p. 122, grifo do autor).

Neste mesmo viés, Fraga, Mattos e Cassa (2008, p. 150) afirmam: “[...] mediante informações feitas empiricamente no cotidiano profissional do bibliotecário, percebe-se a falta de atitude do mesmo em benefício da sua imagem.”. Também se faz importante destacar que a Biblioteconomia possui caráter interdisciplinar, pois seu objeto, a disseminação da informação, nunca deixa de ser necessário, principalmente em função de sua valorização em âmbito econômico. O bibliotecário, porém, não se faz presente de forma tão dinâmica quanto seu campo de atuação tem exigido.

Fatalmente, o bibliotecário está envolto em um estereótipo arraigado na sociedade. A profissão ganhou importância social, mas não o reconhecimento desejado. A questão cultural tornou-se, por conseguinte, uma variável limitante para este profissional, que ofusca a sua visibilidade.

A falta de atitude do bibliotecário em prol de sua própria imagem também contribui para a continuidade deste estereótipo arcaico. (LOUZADA, 2011, p. 46-47).

Diversas abordagens vêm surgindo a respeito do comportamento do bibliotecário, tendo este que se adaptar às mudanças sociais à medida que a sociedade vai se modificando. Portanto, constata-se que atualmente:

Passamos, em um lapso de tempo, da Sociedade da Informação para a Sociedade do Conhecimento e desta para a Sociedade da Aprendizagem, sem significar necessariamente que uma substitua a outra (DUDZIAK; VILLELA; GABRIEL, 2000).⁶

Assim sendo, nota-se que a sociedade sofre constantemente mutações na sua forma de fazer conexões entre si, devido à facilidade de interação, o que, por conseguinte, viabiliza que a troca de conteúdos se torne cada vez mais rápida.

⁶ Documento sem paginação.

Neste sentido, faz-se necessário explicitar concepções que abordem esses fatos sociais no contexto das bibliotecas, a fim não somente de promover seu uso, mas também de defender seus recursos e torná-las centros informacionais proveitosos de acordo com a realidade contemporânea. Neste caso, a *library advocacy*, um movimento que vem crescendo na Biblioteconomia, surge com base em algumas diretrizes que podem influenciar a atuação dos bibliotecários e das bibliotecas.

4 LIBRARY ADVOCACY

Pode-se compreender a *Library Advocacy (LA)* como uma corrente de pensamento ou até mesmo uma concepção contemporânea, mais precisamente da Biblioteconomia, ainda sem tradução consagrada para o idioma português. Com base em uma prerrogativa de defesa das bibliotecas, o movimento *LA* vem crescendo com o objetivo de conscientizar a respeito da importância da biblioteca como ambiente enriquecedor de cidadania, que pode influenciar em termos culturais e sociais - a partir da promoção do acesso à informação, um determinado local, bem como no desenvolvimento de um país. Nesse seguimento evidencia-se o bibliotecário como importante ator neste movimento, tendo ele o maior potencial de contribuição e a maior responsabilidade em relação à valorização das bibliotecas no âmbito do desenvolvimento social – além de ser, ainda, o principal ator na defesa da sua profissão (SILVA et al., 2015).

A expressão ilustra já em sua denominação o seu significado, porém, considerando a transposição literal para o idioma português, percebe-se que o termo em sua língua original caracteriza um conceito diferente do que depreendemos na tradução para o português, isto é, *defesa*. Segundo o Hornby (2007, p. 24, tradução nossa), *advocacy* é: “[...] a doação de apoio público para uma ideia, um curso de ação ou uma crença. 2 (técnico) o trabalho dos advogados que falam sobre os casos em tribunal.”. Já o dicionário Michaelis (2009, p. 9), define por *advocacy*, como um tipo de: “1. Advocacia”, “2. Proteção”, “3. Defesa”, o que semanticamente pode ser compreendido pelo conceito de *advocacia* e *defesa*, aspectos que não deixam de ser abordados pela perspectiva.

Pode haver, porém, certo equívoco em resumir toda corrente de pensamento no simples conceito de *defesa*, já que também, por meio da *LA*, são assegurados aspectos como estrutura de gestão e atuação, portanto, aguarda-se uma tradução que aborde fidedignamente e expressivamente o conteúdo da teoria, de modo a transpor de forma eloquente numa tradução o real conceito da expressão, o que ainda não existe na literatura local nas áreas da Biblioteconomia e Ciência da Informação.

É importante mencionar que a *LA* busca, inclusive, a reflexão a respeito das dificuldades que surgem diante da atuação das bibliotecas e destaca pontos como a importância de planejamento e gerenciamento de seus recursos e serviços, para que

os impasses por que passam sejam analisados e, diante dos mesmos se busque agir de forma estruturada, indo à busca de apoio, visibilidade e reconhecimento profissional. Ainda assim, um dos aspectos defendidos pela perspectiva é que se perca o vínculo que se possui com o estereótipo da inércia⁷, conduta comum, à qual, muitos bibliotecários acabam aderindo dentro de suas comunidades. (LANKES, 2011).

Outra concepção abalizada pela *LA* é a prerrogativa de uma *defesa estruturada*, já que apenas afirmar verbalmente o quanto uma biblioteca faz diferença em um local; o quanto é importante para a comunidade para a qual presta serviços informacionais; o quão relevante é na vida de um cidadão - características de uma defesa tradicional praticada no âmbito da Biblioteconomia, e, na realidade, não atuar de forma presente e não provar isso a quem possui o poder de decisão em meio à comunidade resulta em uma limitada participação por parte da biblioteca, bem como na falta de comunicação e interação com a comunidade, o que contribui para perda de visibilidade.

Conforme Newman (2008), muitos bibliotecários afirmam já possuir habilidades de *advocacy* ou até mesmo consideram-nas habilidades opcionais, não reconhecendo a necessidade de reciclagem em relação à sua atuação, tampouco seu compromisso em função do reconhecimento de sua profissão. Acontece, contudo, que essa crença torna esta situação no mínimo intrigante e desanimadora diante da atual situação das bibliotecas, as quais possuem um quadro de escassez de recursos, apoio defasado e percepção questionável por parte de sua comunidade. A perspectiva *LA* destaca que havendo dificuldades como essas, há de se pensar em métodos para melhorar a atuação e a visão da sua comunidade em relação à biblioteca, a partir de planejamento estratégico e de planos de ação para que se possa conseguir apoio e, assim, pôr em prática novas ideias.

Essas novas ideias poderão orientar a utilização de tecnologia e os avanços sociais como ferramentas que irão potencializar o trabalho da biblioteca. Neste sentido, deve-se crer que a internet, por exemplo, foi apenas mais um dos avanços da humanidade e deve ser utilizada de forma a aperfeiçoar o trabalho da biblioteca, ao invés de pensar que a internet toma o espaço da biblioteca. O campo de trabalho

⁷ Em relação à inércia, David Lankes (2011) refere-se à questão de que os bibliotecários devem ir em busca de apoio em benefício das bibliotecas. Abarca, portanto, a questão da responsabilidade social do bibliotecário na disseminação da informação, bem como, sua função como facilitador da aprendizagem.

do bibliotecário ainda possui o mesmo conceito central de participação, porém, essa participação tem sido “[...] explorada, expandida e detalhada”. (LANKES, 2011, p. 4, tradução nossa).

A principal concepção defendida pela LA é calcada na importância de uma *gestão estratégica* das bibliotecas, na qual, por meio do estudo das possibilidades e de ações internas às bibliotecas (e, quando necessário, externas), inclui-se o uso do *marketing* e das Relações Públicas como ferramentas de comunicação, e se busque transmitir a consciência da importância da biblioteca como agente de apoio à cidadania dentro de uma determinada comunidade ou de um centro educacional/informacional em uma determinada instituição.

De acordo com a teoria, para que se consiga suprir as deficiências locais da unidade de informação, é necessário agir, defender, buscar apoio e incentivo por meio de caminhos diferentes dos quais conhecemos e temos seguido. Para o *Ohio Library Council* (OLC), *advocacy* é:

[...] *advocacy* é um esforço planejado, deliberado e sustentado de sensibilização para uma questão. É um processo contínuo, durante o qual o suporte e a compreensão da questão são gradualmente aumentados em um longo período de tempo. A *Advocacy* utiliza muitas ferramentas de marketing e relações públicas.

A *Advocacy* difere tanto de relações públicas quanto de *lobbying*. Relações públicas é a promoção e o posicionamento de uma instituição ou grupo, enquanto o *lobby* é a interação com os políticos para garantir os objetivos específicos em um apropriado momento no processo legislativo/orçamentário.

As linhas entre *advocacy*, *lobby* e relações públicas frequentemente se sobrepõem. O importante é lembrar que uma campanha de *advocacy* bem-sucedida requererá que sejam usadas todas as três técnicas e de forma eficaz, não importando o nome pelos quais elas são chamadas. (OHIO LIBRARY COUNCIL, 200?, p. 1, tradução nossa).

Advocacy pode ser entendido também como:

Advocacy é um esforço deliberado e sustentado de sensibilização para uma questão ou questões. É um processo contínuo pelo qual apoio e compreensão são construídas de forma incremental, usando uma variedade de técnicas de marketing e relações públicas. (CAVILL, 1998, tradução nossa).⁸

⁸ Documento sem paginação

Já para a *Public Library Association* (PLA), *Library Advocacy* no cenário atual é uma ferramenta fundamental para a conscientização do valor da biblioteca e, assim o sendo, é utilizada com o objetivo de atualizar recursos e atingir o sucesso esperado:

Atualmente, as bibliotecas públicas estão sendo constantemente desafiadas a fazer mais com menos – menos dinheiro, menos pessoal e menos tempo. Nunca foi tão importante para bibliotecários, funcionários, administradores, financiadores, e outros com um interesse especial em suas bibliotecas públicas, transmitir às suas comunidades o valor da biblioteca. *Advocacy*, o processo de agir em defesa da biblioteca pública visando aumentar os fundos públicos e garantir que elas tenham os recursos necessários para a sua atualização, é fundamental para o sucesso das bibliotecas. (PUBLIC LIBRARY ASSOCIATION, 1996-2016, tradução nossa)⁹.

“Ademais, *advocacy* é o agir buscando ou até mesmo apoiando uma mudança no sistema existente, na qual, irá produzir resultados que são permanentes e beneficiará os futuros utilizadores do sistema [...]”. (SIESS, 2003, p. 15, tradução nossa).

A *LA* também pode ser, portanto, entendida como ação de conscientização, não somente voltada à comunidade, mas também voltada a quem possui o poder de tomada de decisão, considerando que quem desempenha esta função tem papel central no que concerne ao objetivo de se conseguir apoio ou aporte, auxiliando a biblioteca a sanar suas necessidades de recursos, sejam eles de pessoal, financeiros, ou até mesmo problemas de interação e contato com sua comunidade. Nas palavras de Silva et al.:

[...] *advocacy* é um movimento que tem crescido e se valorizado cada vez mais dentro da Biblioteconomia para dar visibilidade aos serviços promovidos pelas bibliotecas, mas também em sua defesa e na valorização do trabalho do bibliotecário. (SILVA et al., 2015, p. 473).

Diante das explicações, são notórios os motivos pelos quais a *LA* acaba se tornando um movimento. Esses motivos impulsionam a ação em prol de uma prática engajada e racional que, por meio de estratégias e metas, possua como escopo a priorização das necessidades de planejamento e gerenciamento das bibliotecas com o propósito de aperfeiçoar seus produtos e serviços. Ao mencionar os produtos e

⁹ Documento sem paginação.

serviços, torna-se evidente que a falta de visibilidade, de apoio monetário e de reconhecimento profissional são os principais impasses a serem superados pela LA.

Ken Haycock (2011) reforça a ideia da LA como uma perspectiva que propõe o esforço deliberado, planejado e consubstanciado em estratégias de ação, atentando sobre a importância do uso de abordagens da gestão, liderança, *marketing* e *lobby*. É importante, porém, na opinião do autor, que a LA não seja considerada somente um convite a mudanças de atitudes em prol de algum objetivo, mas sim, como um convite à mudança de comportamento concreto de forma contínua. Além disso, é necessário que para promoção de uma campanha de *advocacy*, se faça uso de ferramentas que proporcionem o contato com a situação, as quais forneçam suporte e amparo mensuráveis no momento de apresentação de dados e análise a quem possui o poder da tomada de decisão. Segundo ele, é interessante que se utilize de dados concretos oriundos de trabalhos e pesquisas para ganhar respaldo nas ações de *advocacy*. (HAYCOCK, 2011).

David Lankes (2012) não propõe uma definição para LA, porém, defende o imperativo da ética do trabalho do bibliotecário como um agente facilitador da criação do conhecimento. Lankes afirma que a participação do bibliotecário no cenário atual deve ser efetivamente ativa, por meio de parcerias, redes de trabalho e uso da rede da internet, defendendo um novo tipo de ativismo para a Biblioteconomia, que abranja o diálogo como forma de mediação da criação de conhecimento, em que por meio da troca de informações consiga-se extrair subsídios que explicitem a real necessidade da comunidade. Evidencia que o diálogo é uma ferramenta fundamental de acordo com o cenário atual, onde a interatividade se faz presente, seja ela pessoalmente, por meio de um catálogo ou rede participativa na *Web*.

Lankes, Silverstein e Nicholson (2007) afirmam que o conhecimento, de forma abstrata, é gerado por meio da conversa, a qual, ao fornecer trocas de dados, agrega informações úteis para uma determinada construção racional. Portanto, o bibliotecário enquanto facilitador da criação de conhecimento deve atualizar suas ferramentas de contato e proporcionar espaços para o diálogo, bem como adaptá-los aos novos paradigmas sociais. A comunicação, nesta circunstância, deve ser imiscuída nos catálogos, nas redes sociais e nos diversos aparatos tecnológicos, os quais a biblioteca já possui como ferramentas, auferindo mais dinamismo nas relações de participação, estas, da biblioteca para com sua comunidade.

Ademais, a *LA* tem sido abordada como um movimento engajado em função da conscientização a respeito do valor das bibliotecas, o que neste caso, torna necessário salientar de forma breve que existe uma diferença entre movimento social e manifestações. Para Warren (2014):

Os movimentos sociais organizados têm uma relativa permanência temporal e no mundo contemporâneo tendem a se estruturar sob a forma de redes de militância que operam como uma estratégia para a construção de significados políticos ou culturais em comum, tendo em vista conquistar e mobilizar cidadãos e produzir transformações sociais. (WARREN, 2014, p. 15).

Já as manifestações, “[...] são frequentemente reações conjunturais coletivas e públicas [...]”, em que por meio de protesto, buscam atrair visibilidade política e reconhecimento de voz. (WARREN, 2014, p. 15). Neste caso, pode-se concluir que a *LA* possui caráter de movimento social na medida em que propõe uma defesa estruturada e ativista podendo ser caracterizada através da ação organizada e planejada em prol de objetivo, tratando-se de campanha pontual, elaborada em favor da conscientização, esclarecimento ou informação sobre determinado tema, buscando a conscientização, por meio de apoio, ao invés de protesto. Em seu corpo de defesa, a *LA* busca com objetivos claros e concretos, solucionar problemas orçamentários e de visibilidade das bibliotecas, estabelecendo, para tanto, estratégias e foco de atuação, bem como esforço contínuo e prolongado de modo que atinja o maior número de ativistas e apoiadores.

5 ADVENTO DA *LIBRARY ADVOCACY*

Encontram-se na literatura escassas publicações que abordam o início do movimento *Library Advocacy* como um todo, ou a origem desta perspectiva. No entanto, presume-se que o movimento começou a ser discutido em meados de 1990, sendo a IFLA precursora, por meio de seus documentos e conferências. Depois de estabelecida pela IFLA, a *LA* passou a ser seguida e aperfeiçoada por diversas associações de bibliotecários pelo mundo, tendo a ALA e CLA disseminado a perspectiva através de cursos, palestras e treinamentos¹⁰, expondo a *LA* por meio de uma campanha de conscientização com o objetivo de divulgá-la, bem como torná-la presente no panorama das bibliotecas atualmente (HIKS, 2016).

As abordagens de defesa tradicionais geralmente buscam a valorização de um determinado aspecto por meio de reivindicações e protestos de cunho ativista, sem de fato provar sua real importância à sociedade. Com o intuito de praticar a defesa das bibliotecas, a *LA* apresenta um escopo de atuação com enfoque diferente das abordagens tradicionais: uma abordagem estruturada, a qual propõe um objetivo seguido de estratégias práticas para que seja alcançado.

Iniciativas como a promoção do uso da biblioteca destoam do foco da *LA*, sendo esta uma abordagem que pretende provar a relevância das bibliotecas, assim como promover a conscientização da comunidade sobre a característica que as mesmas possuem como organização promotora de cidadania. Junto a isto, a *LA* também aborda questões como valorização profissional e acesso livre e democrático à informação (DOUGHERTY, 2011).

A *LA* surge em função dos diversos fatores oriundos das mudanças sociais pelas quais passou nossa sociedade nas últimas décadas e que afetaram, com efeito, a interação social e acesso à informação e por conseguinte, o ambiente das bibliotecas. Esses aspectos possuem encadeamento entre si e consequentemente são identificados através do contexto tecnológico, político e financeiro, conforme analisado a seguir.

¹⁰ A ALA junto à CLA desenvolveu o curso *Library Advocacy Now!* em 2011, além de ter desenvolvido em parceria com a *University of Toronto* o curso *Library Advocacy Unshushed* em 2015. Esses cursos possuíram como escopo capacitar os bibliotecários através da *LA*.

5.1 CONTEXTO TECNOLÓGICO

A tecnologia, ferramenta inerente à vida moderna, proporciona às pessoas em seu cotidiano, na medida em que é desenvolvida e aprimorada, diversos benefícios e facilidades em relação ao seu uso. Todavia, tais facilidades são vistas hoje não como possibilidades, mas como necessidades, levando em conta o conturbado dia-a-dia das pessoas no mundo da produção em série, da velocidade da comunicação e do valor atrelado ao tempo despendido com atividades recorrentes. O ambiente digital e a telecomunicação trazem a redução das limitações temporais e espaciais no que concerne à comunicação, fato que os têm tornado cada vez mais influentes na vida das pessoas no cenário atual.

O movimento chamado Globalização, fato social que altera em escala global o cenário econômico, político e social desde o final do século XX e início do século XXI, ocasionado também pelas tecnologias, atualmente possibilita a conexão das mais diversas culturas, raças e etnias por meio, principalmente, da *Web* – que facilita a interação. Para Lastres e Albagli (1999, p. 12), um dos aspectos que é destacado como catalisador do processo de globalização é a ampla difusão das tecnologias de informação e comunicação, as quais fomentam meios “técnicos de ruptura na extensão e velocidade dos contatos e de trocas de informações possíveis entre diferentes atores individuais e coletivos.”.

Com o advento das TIC surgem, então, os mais variados formatos de armazenamento e disponibilização da informação registrada, tornando-a, portanto, de mais fácil acesso em formato digital:

Grandes eixos ou megatendências envolvem a sociedade atual, determinando um cenário de mudanças. A informática, as telecomunicações, a interdependência global e os novos modelos sociais e econômicos resultantes do processo de globalização ajudaram a construir uma realidade sustentada pelos meios de comunicação, cujo elemento chave passou a ser a informação. (DUDZIAK; VILLELA; GABRIEL, 2000).¹¹

Haja vista tal facilidade de acesso percebe-se o crescimento da autonomia das pessoas na busca por informação. Concomitante ao panorama das facilidades proporcionadas pelas TIC, as bibliotecas permanecem com sua função de difusor de

¹¹ Documento sem paginação.

informações, porém, muitas vezes acabam sendo substituídas pelos buscadores online no momento da busca por informação. Conforme o relatório da International Federation of Library Associations and Institutions, IFLA (2015), as pessoas depositam mais confiança nas informações que acessam na *Web* do que nos jornais e outras instituições de caráter formal.

Se as alterações iniciais se revelaram essencialmente ao nível dos desenvolvimentos tecnológicos e as bibliotecas foram, melhor ou pior, acompanhando esses desenvolvimentos, atualmente o impacto que as tecnologias da informação e comunicação aportaram à generalidade do contexto social e econômico está a afetar as bibliotecas de um modo profundo e a requestionar a sua utilidade para o futuro (PEREIRA, 2012).¹²

Acontece, entretanto, que nem todo e qualquer tipo de informação é gratuita e livre na *Web*. Além disso, existe a questão da qualidade do que é acessado, dado que qualquer pessoa (do especialista ao leigo) pode lançar conteúdos na rede, não levando necessariamente em conta o requisito de veracidade para disponibilização de conteúdo (SIESS, 2003).

É oportuno destacar, também, que as buscas na *Web* não fornecem resultados imparciais, sendo os mecanismos de buscas limitados e combinados por algoritmos que restringem nossas pesquisas em função do que o buscador pressupõe ser útil e adequado. Essa suposição se dá também por meio de algoritmos que julgam os resultados anteriores, sendo nossas pesquisas, e, por conseguinte, nossas futuras respostas, já comprometidas. Isto é, conforme Pariser (2012) denomina, a bolha dos filtros na *Web*.

Quando automatizadas, as tecnologias de busca limitam a amplitude e diversidade de informações disponíveis para nós com base em nossos hábitos de pesquisa, idioma e localização geográfica, sendo deste modo, os resultados retornados por nossos motores de busca realmente confiáveis? (ZACHARILLA, 2015, p. 6).

Zacharilla (2015) indaga se os bibliotecários e os educadores sabem se os estudantes e usuários estão acessando a informação de que necessitam ou estão cada vez mais alienados em suas pesquisas, obtendo os resultados de suas buscas cada vez mais limitados em relação ao que procuram. Em relação a esse contexto,

¹² Documento sem paginação.

Lankes (2012) afirma que estamos num momento onde os negócios, a música, a literatura e a aprendizagem encontram-se disseminados online, portanto, online o bibliotecário também deve estar.

Nesse sentido, Santa'Anna e Calmon (2016) salientam que as mudanças do contexto atual irão definir as novas tendências que serão seguidas pelos indivíduos de nossa sociedade, o que de certa forma reflete no posicionamento das organizações, sempre tendo em vista as necessidades de seu público. Os autores defendem uma nova postura por parte dos bibliotecários, a fim de utilizar o contexto tecnológico em benefício do desempenho das atividades da biblioteca, se apropriando da tecnologia como ferramenta.

Os autores trazem à tona o conceito de *Moderno Profissional da Informação* (MIP) ao relacionar o trabalho do bibliotecário às ferramentas tecnológicas presentes no ambiente atual, ressaltando que diante das novas exigências e novas tendências de atuação o bibliotecário acaba “[...] tendo que se adaptar para não ser marginalizado, o que exige uma postura pró-ativa, criativa e ousada, ampliando suas competências.” (SANTA ANNA; CALMON, 2016, p. 51).

Os autores ainda mencionam que as bibliotecas:

Caminham para a virtualização, onde seus produtos e serviços são disponibilizados em ambiente digital, mas sem desconsiderarem a oferta de produtos, também, em ambiente físico, adequando-se a um ambiente cada dia mais misto ou híbrido. (SANTA'ANNA; CALMON, 2016, p. 51).

Conforme a literatura vem destacando e ratificando, a contemporaneidade é marcada pelas TIC e o foco dos bibliotecários deve ser a necessidade do usuário, sendo, portanto, fundamental haver uma readaptação sobre a forma de promover a atualização dos recursos humanos da biblioteca, para que, assim, haja melhor desempenho das atividades tradicionais, “mas em sintonia com o novo modelo social.” (CUNHA, 2003, p. 69).

Considerando o surgimento das TIC e as tendências compreendidas pelo sua proliferação, Santos, Fachin e Varvakis atentam para o quadro do posicionamento das bibliotecas:

Com a proliferação das tecnologias de informação e comunicação (TIC), o mercado de trabalho passa a exigir profissionais capazes de

dominar as ferramentas tecnológicas atuais, adaptando e/ou criando novos produtos e serviços, na busca de seus clientes ou usuários. Na área de biblioteconomia e ciência da informação, não é diferente. A atual realidade requer profissionais com maior domínio em TIC e em ferramentas de gestão de serviços de informação, desde sua pesquisa, seu tratamento e, principalmente, sua disseminação aos usuários, que a cada dia tornam-se mais exigentes e apressados na obtenção de informações pontuais e relevantes, ou seja, a informação exclusiva, eficiente e direcionada à sua necessidade. (SANTOS; FACHIN; VARVAKIS, 2003, p. 86).

Para a ALA, a LA surge em resposta a tal mudança social:

A tecnologia tem mudado a forma de acesso à maioria das informações e tem reforçado bastante as bibliotecas e serviços de informação, o que tem gerado perguntas inquietantes. Os defensores das bibliotecas têm um papel crítico a desempenhar ao responder a estas questões. (AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION, 2008, p. 2, tradução nossa).

Diante do exposto é notória a necessidade de uma resposta a essas questões as quais as bibliotecas têm sido submetidas. No entanto, esse fato exige que os bibliotecários busquem estabelecer redes entre si, em prol do alcance a determinado público, com o fim de conscientizá-lo sobre a importância da biblioteca no meio inserido, bem como sobre os benefícios que a mesma pode fornecer direta ou indiretamente ao seu meio através da informação e da contribuição para o esclarecimento e bem-estar geral de sua comunidade (MACIEL FILHO et al., 2007). Ademais, o contexto também exige o esclarecimento, novamente enfatizado, de que nem todo tipo de informação está disponível de forma livre e gratuita na *Web*.

5.2 CONTEXTO POLÍTICO

O ambiente político é um espaço onde se discutem planejamentos e analisam-se propostas em prol da organização da sociedade, bem como, desenvolvem-se leis e normas que regem esta organização. Neste sentido, saúde, segurança, educação, lazer, trabalho, entre outros são serviços fundamentais que devem ser oferecidos à população e estão vinculados aos direitos sociais. (SIQUEIRA JÚNIOR, 2012).

Em relação à política, esclarece Siqueira Júnior (2012):

Política tem muitos sentidos, mas o tradicional refere-se a algo público, coletivo. 'Derivado do adjetivo originado de pólis (politikós), que significa tudo o que se refere à cidade e, conseqüentemente, o que é urbano, civil, público, e até mesmo sociável e social.'. (BOBBIO; MATTEUCCI; PAQUINO, 2000, p. 954 apud SIQUEIRA JÚNIOR, 2012, p, 3).

A biblioteca, em função da sua vertente cultural, deve ser vinculada aos programas e recursos destinados às comunidades, abrangendo nesse contexto, verbas e orçamentos dos projetos instituídos em função da promoção da cultura e educação. Apesar de estar enquadrada nesta posição em diversos países e inclusive no caso do Brasil, onde existe a legislação que institui a presença de bibliotecas e de bibliotecários em diversas organizações e espaços educacionais, identifica-se muitas vezes a ausência das bibliotecas no painel das tomadas de decisões em nível político, no que se refere à presença das mesmas nos programas de orçamentos, recursos e políticas de apoio. Ao elucidar a importância da comunicação efetiva com aquele que possui o poder da tomada de decisão, Wendy Newman (2008) afirma que este é o caminho para a inserção das bibliotecas nestes programas sociais.

Conforme destacado por Cláudia Lux (2007), o papel da biblioteca está vinculado à defesa do acesso à informação para a promoção da cidadania, sendo a sua valorização importante para a construção do conhecimento, o que por sua vez, deve estar vinculado às políticas sociais da comunidade. Também neste viés, a autora enfatiza que a representação das bibliotecas no cenário político é uma ferramenta importante, ao passo que trabalha a visão da biblioteca em relação à comunidade à qual está inserida. A importância da representação vem do fato de que as bibliotecas, além de difusores de informação e das TIC, são também entidades que fornecem “[...] apoio à diversidade cultural e lingüística [...]” (LUX, 2007, p. 19, tradução nossa).

Sendo as bibliotecas responsáveis por tais aspectos, a autora defende que devem ser representadas por todos os órgãos que abrangem os setores de educação, acessibilidade e lazer e não apenas por um órgão do governo, ou por um único setor responsável pela cultura de uma determinada região. Esses aspectos sociais são considerados de cunho político, uma vez que estão atrelados ao desenvolvimento individual dos cidadãos de uma população, e devem ser analisados proeminentemente, de forma a inserir as bibliotecas nesses programas que abordem

os serviços básicos prestados à comunidade, tal que, englobem a possibilidade da biblioteca oferecer à comunidade serviços como educação, aprendizado, acesso à informação e à propagação de ideais democráticos, ambos aspectos provenientes de uma política de inclusão social. (LUX, 2007).

Em face às colocações mencionadas acima, denota-se que as bibliotecas podem e devem estar vinculadas ao quadro das políticas sociais e legislação local de determinada comunidade e, inclusive, se posicionar para ganhar tal visibilidade. Essas ações somente podem ser estabelecidas por meio da atuação do bibliotecário, sendo responsabilidade do mesmo estabelecer estratégias e métodos para chamar atenção daqueles que possuem o poder da tomada de decisão.

Nesta perspectiva, convém destacar que se incluem aqui não somente as bibliotecas públicas, mas também as bibliotecas universitárias, comunitárias, especializadas como um todo, inclusive as jurídicas e escolares, possuindo cada uma suas peculiaridades. Independentemente de sua tipologia, as bibliotecas estão convidadas a assumir uma posição ativa, de modo a conciliar suas necessidades orçamentárias e gerenciais com quem possui o poder de fornecer insumos para supri-las.

5.3 CONTEXTO FINANCEIRO

Em análise à pesquisa encomendada pela *Issues and Emergency Responses* (SIER) e *Committee Colorado Association of Libraries* (CAL), elaborada e aplicada pela *Library Research Service* (LRS), em 2002, Lietzeu (2004) atenta que a referida pesquisa mostrou que de maio de 2002 a janeiro de 2004, vários programas estaduais haviam sido eliminados por conta de uma linha de veto orçamentário no Estado do Colorado, nos EUA. Neste cenário, algumas bibliotecas foram fortemente atingidas, tendo os cortes de orçamento chegado a totalizar cerca de 11 milhões de dólares entre os anos de 2002 e 2003. O autor comenta também que a situação dos cortes de orçamento aumentou ao longo dos anos e que as bibliotecas foram obrigadas a lidar com essa situação, reduzindo seu horário de funcionamento, demitindo alguns integrantes da equipe, postergando a compra de materiais bibliográficos - e, em alguns casos, optando pelo fechamento da biblioteca. (LIETZEU, 2004).

Dando segmento ao quadro de cortes de orçamento, embora haja a compreensão histórica da importância das bibliotecas para os norte-americanos, nos Estados Unidos da América (EUA) a redução dos orçamentos federais repassados às províncias logo chegaram aos municípios, afetando diretamente as bibliotecas, tendo em vista que neste país a maioria das bibliotecas públicas são comunitárias, localizadas nos bairros das cidades e, portanto, em alguns casos recebem verbas municipais. Em relação ao encadeamento dos cortes, Newman (2008) comenta que na década de 1990, o mesmo fato ocorreu no Canadá.

Neste cenário fica evidente que existe um forte encadeamento entre a atuação da biblioteca e as questões orçamentárias, sendo necessário haver, sobretudo, planejamento de sua atuação em escala global – incluindo a esfera nacional, estadual e municipal (MIRANDA, 1978). Dougherty (2011) afirma que na atual conjuntura de escassez de recursos na qual se encontram algumas bibliotecas, é necessário que se coloquem em prática ações calcadas na *LA*:

Ainda que aquela recessão [de 1990-1992] tenha sido tão cruel, a recessão atual é ainda pior. Nas palavras da Presidente da ALA, Roberta Stevens, nossa profissão é confrontada com uma 'perfeita tempestade de custos ascendentes, redução dos recursos financeiros, aumento da demanda por serviços e acentuado uso.' Por todas estas razões, **agora** é um momento crucial para que todos os bibliotecários promovam o library advocacy. (DOUGHERTY, 2011, p. 46, grifo do autor, tradução nossa).

Como visto, as ações da *LA* justificam-se considerando as circunstâncias atuais - as quais compõem um ambiente extremamente competitivo, em que se deve provar a relevância dos serviços das bibliotecas para que se possa justificar sua existência e até mesmo garantir sua permanência, evitando que haja cortes de orçamento. Essa exigência inclui a melhoria nos serviços disponibilizados, de forma a solucionar problemas em relação à sua atuação, para que, assim, se fomente a conscientização de seu valor dentro da comunidade e, portanto, seja possível reivindicar suporte a quem possui o poder da tomada de decisão.

O contexto financeiro de surgimento da *LA* não deixa de estar vinculado aos dois eixos perpetuados em nossa realidade social atual: o contexto tecnológico e político. Para Santos, Fachin e Varvakis (2003), na atribulada conjuntura na qual se encontra nossa sociedade após o processo de globalização, as ferramentas de *marketing* e relações públicas, bem como as técnicas que auxiliam no processo de

mensuração da qualidade de produtos e serviços, são aparatos essenciais não somente para empresas industriais, mas também para qualquer segmento prestador de serviços e produtos, incluindo-se as bibliotecas e unidades de informação. As técnicas de mensuração de qualidade auxiliam no processo de identificação da satisfação dos clientes de uma organização - o que, de certa forma, garante sua continuidade de atuação – e sua sustentação financeira, tendo em vista o atual contexto de extrema competitividade nos negócios e por orçamentos, principalmente aqueles que são ofertados pelo Estado.

Tais técnicas são usadas para identificar possíveis erros e acertos em relação à satisfação de seu público, explorando, assim, a sua percepção de qualidade dos produtos e serviços oferecidos. Esse processo torna-se necessário na medida em que possibilita conhecer as reais necessidades dos usuários, já que em tempos de escassez de recursos, é fundamental saber se a continuidade do oferecimento de determinados produtos e serviços é pertinente à sua comunidade, estabelecendo, deste modo, uma relação de custo-benefício.

Embora seja indiscutível que as bibliotecas estão perdendo visibilidade em virtude de alguns impasses, é importante salientar que elas ainda são consideradas um espaço importante para leitura, aprendizado, propagação de cultura e ideais democráticos por determinadas camadas da sociedade. Conforme esclarece Wendy Newman (2008), algumas pesquisas feitas no Canadá sobre a percepção que as pessoas têm acerca das bibliotecas, trouxeram resultados que demonstram certa consideração em relação à sua função: elas foram consideradas interessantes e necessárias, ficando entre as instituições de serviços públicos não emergenciais com altas taxas de satisfação. Fato que acaba tornando-se uma opinião comum, como apresentado em relação às bibliotecas canadenses, é que as pessoas consideram as bibliotecas espaços importantes, porém, sem saber efetivamente qual sua verdadeira função social, nem a respeito de seu orçamento, tampouco, do retorno que poderiam apresentar à sociedade.

Acontece, neste cenário, o fato de que mesmo obtendo esta alta taxa de satisfação das pessoas em relação aos serviços das bibliotecas, existe, por outro lado, desconhecimento da população sobre a fonte de recursos do seu orçamento, sobre quais setores do governo as mantêm financeiramente e sobre o papel da biblioteca enquanto ambiente incentivador da educação, do acesso à tecnologia e de aprendizagem dentro da comunidade. Deste modo, percebe-se que existem

questões a serem esclarecidas, não somente em relação à percepção que as pessoas têm sobre a biblioteca, mas também sobre a necessidade de se alertar para a escassez dos recursos destinados a essas instituições atualmente. Conforme alerta Wendy Newman sobre as pesquisas feitas no Canadá, mencionadas anteriormente: “As declarações mais recorrentes foram de que as pessoas amam as suas bibliotecas públicas, mas as bibliotecas não podem viver de amor.” (NEWMAN, 2008, p. 2, tradução nossa).

Conforme o relatório feito pelo OCLC em 2008, as campanhas de *marketing* pelo uso das bibliotecas têm crescido, e, por conseguinte, surtido efeito na sensibilização das pessoas em relação ao uso das bibliotecas no Canadá, aumentando o número de visitas, circulação dos materiais e acesso aos recursos materiais das bibliotecas. Por um lado, essas medidas auxiliam no processo de divulgação dos serviços das bibliotecas e proporcionam à sua comunidade a propagação dos serviços informacionais que podem ser oferecidos pelas bibliotecas. Por outro lado, desencadeia o fato de que o financiamento para a continuidade de prestação destes serviços e para a qualificação dos mesmos não anda em conformidade a essas demandas. Assim sendo, verifica-se a necessidade de manter um diálogo com a comunidade a fim de esclarecer que as bibliotecas podem contribuir para a formação social de um cidadão, porém, necessitam de recursos para que possam oferecer serviços de qualidade. (ONLINE COMPUTER LIBRARY CENTER, 2008).

Segundo o relatório desenvolvido pelo SGS (2011), as bibliotecas públicas de Victoria, na Austrália, também gozam de alta taxa de satisfação por parte da comunidade em geral em relação aos seus serviços. Entretanto, identifica-se que o crescimento populacional e o desenvolvimento tecnológico tornam-se fatores desafiadores em relação à atuação das bibliotecas, nesta região, visto que equilibrar as demandas dos usuários ao espaço físico e financiamento limitados acabam por dificultar a oferta de seus serviços. Em 2008 a biblioteca recebeu por volta de 27,3 milhões de visitantes, aumentando, assim os serviços de atendimento e circulação das coleções, além de mais de 30 milhões de visitas virtuais em seu *Website*.

O que é interessante destacar neste sentido, conforme o relatório do SGS aponta, é que o uso efetivo das estruturas das bibliotecas públicas de Victória por parte da comunidade acarreta a necessidade também da ampliação do orçamento, para que se possa manter a prestação dos serviços, bem como torná-los cada vez

mais adequados ao seu público: “[...] não é uma tarefa fácil, dado que os níveis de financiamento para bibliotecas públicas não mantiveram o mesmo ritmo que as forças combinadas de crescimento populacional e de inflação ao longo das últimas décadas.”. (SGS ECONOMICS AND PLANNING, 2011, p. 9, tradução nossa).

No contexto brasileiro, Maria Ferreira (2006) chama a atenção para as políticas culturais deslocadas das políticas globais como um todo: “[...] os recursos em geral não ultrapassam 1% do orçamento geral do Estado, tendo sido as bibliotecas negligenciadas pela maioria dos governos.”. (FERREIRA, 2006, p. 120). Merece nota também a falta de interação das bibliotecas entre si e das bibliotecas com a sua comunidade, o que pode ser ocasionado pela falta de pessoal capacitado, bem como desinteresse pelo trabalho, mas que pode acarretar em insatisfação pelos serviços da biblioteca por parte de sua comunidade. (TAPARANOFF; SUAIDEN, 1995).

Destaca ainda Marina Ferraz:

O grande desafio tem sido implantar os planos estaduais e municipais, na medida em que é necessária uma ampla discussão sobre o assunto, envolvendo todos os atores, fase esta anterior à sua institucionalização propriamente dita. O que se percebe é que os planos já instituídos são, muitas vezes impostos, sem participação social ou discussão da melhor linha a ser seguida. Os estados e municípios que ainda não possuem seus planos padecem de uma situação financeira difícil, pois as bibliotecas ficam com seus orçamentos condicionados à vontade política de suas gestões, sofrendo cortes que inviabilizam sua atuação efetiva na política cultural na qual estão inseridas. (FERRAZ, 2014, p. 25).

Neste sentido, a autora enfatiza que a implementação de planos estaduais e municipais de bibliotecas deve ser precedida de encontros e debates com quem realmente atua na área, o que não necessariamente acontece na prática. Deste modo, a legislação pertinente às bibliotecas no país nem sempre as contempla fornecendo subsídios que supram de fato suas necessidades propriamente ditas, o que, neste caso, acaba se tornando outro desafio.

Ao relacionar a má gestão dos planos estaduais e municipais elaborados em função da democratização do acesso à leitura, à falta de orçamento por que passam algumas bibliotecas públicas brasileiras e o estabelecimento de políticas em prol das bibliotecas no Brasil, percebe-se que este processo não se deu por meio de

discussões entre bibliotecários e legisladores sobre quais realmente são as necessidades das bibliotecas.

Em suma, depreende-se que existem impasses em relação à atuação das bibliotecas, ocasionados principalmente pelas mudanças sociais atuais, que desencadearam impasses tecnológicos, políticos e financeiros. Portanto, deve-se agir em função da resolução destes problemas para que as bibliotecas continuem a existir e promover seu objeto.

6 ATUAÇÃO DO BIBLIOTECÁRIO NO PANORAMA DA *LIBRARY ADVOCACY*

O bibliotecário é o profissional que possui a responsabilidade de auxiliar nos processos de busca por informação, tendo como função principal suprir as necessidades informacionais das mais diversas categorias de usuários, quando dirigidos às bibliotecas ou aos centros de informação. Acontece, porém, como vem sendo abordado ao longo desta pesquisa, que a sociedade tem se transformando cada vez mais, ao passo que estão evoluindo continuamente também os processos de comunicação e aprendizado. Com estas mudanças, a função e o trabalho dos bibliotecários têm sido questionados por parte da comunidade em geral, já que o mesmo não vem atuando de forma satisfatória, nem de maneira presente, conforme as exigências do cenário social atual.

A falta de atuação dos bibliotecários é notória, tornando clara a percepção de que eles ainda têm trabalhado e agido em função do paradigma da custódia documental, voltados à guarda e às técnicas tradicionais da Biblioteconomia, prática vista como um modelo de atuação ultrapassado na área (SANTA ANNA, CALMON, 2016). O bibliotecário atualmente, conforme afirma Corrêa (2014), deve manter seu foco de trabalho nas interações entre os interagentes (usuários) ao invés de manter o foco nas ferramentas e técnicas de execução do trabalho.

Além da necessidade de mudança do paradigma ao qual deve estar direcionado hoje o foco dos bibliotecários, existem os impasses sociais já mencionados anteriormente, como a falta de recursos, visibilidade e apoio social. Isto aliado ao estereótipo da inércia do bibliotecário agrava mais ainda a situação, conforme destacado por Lankes (2012), o bibliotecário ainda carrega consigo a representação do profissional do século XVII – o qual estava focado em proteger as coleções a fim de garantir maior vida útil às mesmas.

Por isso, nesta seção objetiva-se tratar a questão do perfil do bibliotecário em relação à atuação social e a participação ativa na comunidade, que são bases para a *LA*. Para Alvesson, Ashcraft e Thomas (2008):

Uma *imagem* é a representação ou descrição de alguém ou alguma coisa; em outras palavras, imagem – especificamente, imagem profissional – é sobre como os outros entendem a profissão, também não como bibliotecários entendem a profissão. Em contraste, *identidade* é a descrição ou representação de si mesmo dentro de uma prática social específica; ela direciona as questões ‘Quem sou

eu?’ e ‘Como eu deveria agir’. (ALVESSON; ASHCRAFT; THOMAS, 2008, p. apud HICKS, 2016, p. 618, tradução nossa, grifo do autor).

A autora comenta que o aspecto mais importante em relação à representação da imagem do profissional é o fato de existir para ele mesmo uma clara identidade a respeito de sua própria imagem e responsabilidade, a qual guiará as suas ações diante da profissão. Neste caso, antes de compreender os processos de representação estereotipada, o bibliotecário deve refletir sobre sua identidade profissional, sendo esse processo fundamental para o desencadeamento de uma melhor atuação diante de sua comunidade, atraindo, assim, reconhecimento profissional.

Considerando o exposto, percebe-se que a compreensão de sua função e responsabilidade social não estão devidamente claras para o bibliotecário. Além disso, deve-se compreender que os processos de busca e recuperação da informação, auxílio ao uso das TIC e atuação em prol da educação e do acesso à informação são aspectos que juntos, desencadeiam uma nova responsabilidade para os bibliotecários, os quais passaram a ter como atribuição a facilitação dos processos de aprendizagem.

Ao contrário das exigências atuais, contudo, nota-se que o bibliotecário tem se mostrado como uma figura que trabalha apenas em função de suas rotinas de processamento técnico, não se expondo à sua comunidade, nem se organizando com o objetivo de ir em busca de melhores condições financeiras para sua unidade de informação. O cenário atual deixa claro que não se pode esperar que haja demandas, mas que é necessário programar seus produtos e serviços, bem como saber gerenciá-los em prol da satisfação da comunidade, a fim de ganhar respaldo social para provar sua relevância a quem possui o poder de tomada de decisão.

Mostrou-se, que além das questões relativas às novas tendências contemporâneas oriundas do progresso da modernização e de suas consequências, os bibliotecários têm que lidar, ainda, com a perda de visibilidade das bibliotecas, muitas vezes ocasionadas pelo processo de modernização da sociedade e pela falta de evidência das mesmas no cenário político. No entanto, de acordo com a *LA*, além do estigma enraizado da imagem de profissional apático, inexpressivo e imobilizado, a atuação dos bibliotecários está estritamente relacionada a esta perda de

visibilidade diante da falta de atuação e empenho, em se tratando de dinamismo na busca por orçamento e reconhecimento profissional.

Cabe ao bibliotecário, portanto, à medida que entende sua função de gestor de uma unidade de informação, compreender os fatores que o cercam e a sua função como profissional, a fim de sair de uma zona de conforto e se libertar desse estereótipo, com vistas à busca da valorização da profissão. Neste sentido, se procura deixar claro que antes de qualquer medida ser tomada em função da busca de apoio às bibliotecas, o bibliotecário, principal gestor desta unidade, deve estar preparado para a mudança de postura.

Dentro desta premissa a ALA destaca que:

Os *advocates* das bibliotecas acreditam na importância do acesso livre e equitativo à informação em uma sociedade democrática. Acreditam que bibliotecas e bibliotecários são vitais para o futuro de uma nação letrada em informação. (AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION, 2008, p. 5, tradução nossa).

As campanhas de LA focam na transmissão da mensagem de que as bibliotecas e os bibliotecários são vitais para uma sociedade democrática. (ALA, 2008). Para tanto, as campanhas de LA exigem por parte dos bibliotecários uma nova postura, à qual esteja vinculada a um novo comportamento. Defende-se um comportamento que seja calcado em uma postura pró-ativa, voltado à inovação, visando a atuação de acordo com as características da comunidade.

Para Farias (2015, p. 107), “A biblioteca é um ambiente repleto de fenômenos informacionais e de sistemas complexos de interação, os quais exigem do bibliotecário uma postura proativa e inovadora para atender as necessidades dos usuários [...]”. A questão da necessidade de uma nova postura por parte dos bibliotecários não é um tema novo, sendo um assunto já tratado por diversos autores da literatura da Biblioteconomia no decorrer dos anos, mas que, ainda assim, se faz necessário frisar – principalmente no contexto atual.

Devido ao caráter dinâmico da Biblioteconomia, atualmente, o bibliotecário, por sua vez, deve ser também dinâmico ao lidar com diferentes situações, tendo por objetivo o oferecimento de produtos e serviços adequados à sua comunidade:

[...] o profissional da informação, bibliotecário, está no centro de significativas mudanças tecnológicas, políticas, econômicas e sociais, onde a postura proativa é o meio de acompanhar e contribuir

para esse novo momento. Buscar sempre novos conhecimentos e desenvolver competências são as formas de garantir colocação no mercado e corresponder à sua responsabilidade social. (FREITAS; SILVA, 2014, p. 142).

Enfatiza-se a ideia da pró-atividade como requisito necessário para uma notável atuação, no sentido de não esperar sofrer o corte de orçamento, ou que ocorra a diminuição da presença da comunidade apoiando a biblioteca, mas sim desenvolver serviços que sejam úteis e necessários à comunidade, auferindo um bom relacionamento com o público usuário da biblioteca, dando margem de forma antecipada à viabilidade de implementação de maiores recursos destinados às bibliotecas.

No âmbito das bibliotecas universitárias e escolares, Dudziak, Villela e Gabriel (2000) afirmam que o bibliotecário, além da pró-atividade, deve estabelecer parcerias junto ao corpo docente, a fim de implementar programas educacionais voltados a conscientização do valor da biblioteca no auxílio às pesquisas e atividades educacionais propostas. As autoras também deixam clara a necessidade de centralizar o trabalho no usuário, o que por vezes não está claro para os bibliotecários:

A falta de engajamento e a não adaptação ao contexto são fatores que levam ao fracasso muitos programas implementados por bibliotecários, que se preparam, preparam os conteúdos e a metodologia, mas não podem contar com o mais importante: um público. (DUDZIAK; VILLELA; GABRIEL, 2000).¹³

Neste segmento, não se aborda mais a visão do bibliotecário do século XVII, cuja função era calcada na guarda e proteção da informação; nem a do bibliotecário preocupado com o viés tecnicista – mas sim, parafraseando David Lankes (2012), a visão do bibliotecário responsável pela construção e pela democratização do conhecimento como oportunidade ofertada pelas bibliotecas, focando nas práticas bibliotecárias que garantam atuação da mesma no presente e também no futuro:

Eles [os usuários] merecem uma nova Biblioteconomia, uma nova biblioteca que permita a mudança positiva radical. As razões pelas quais mantenho apoio são porque nós temos bibliotecas [tradicionais] em geral. Francamente, você ainda irá ouvir esses argumentos de boas e más bibliotecas igualmente. A verdadeira questão é como

¹³ Documento sem paginação.

esses temas e justificativas se tornarão realidade em sua comunidade e como eles devem se transformar para que as bibliotecas continuem a ser relevantes no futuro. (LANKES, 2012, p. 25, tradução nossa).

Ao abordar o paradigma da nova Biblioteconomia, calcada em valores relacionados à construção do conhecimento e à era da aprendizagem online, David Lankes (2012) comenta sobre uma mudança radical da área, sobre a qual não exista a predominância da coleção impressa, mas sim, uma coleção que atraia o público da sociedade atual, que necessita de dados disponíveis online, computadores e coleções virtuais a seu dispor em um determinado espaço de tempo:

Como currículos são entregues de forma online, como os negócios com o governo são online, e, como literatura e música, atualmente estão sendo disponibilizadas online, precisamos de bibliotecas e bibliotecários preparados para ir além da distribuição de formulários, mas direcionados aos computadores. Precisamos de bibliotecários para ensinar, resolver problemas, e, finalmente, advogar em nome da comunidade. (LANKES, 2012, p. 18-19, tradução nossa).

No âmbito da era da aprendizagem, do uso das TIC, e da interatividade, proporcionadas pela mesma, compreende-se a necessidade de adaptação e dinamismo, no que se refere ao foco que a biblioteca deve possuir nos processos de conexão e troca:

Existe hoje, mais do que nunca, a necessidade de realizar uma educação que leve em conta a flexibilidade e a interdisciplinaridade e esteja centralizada no estudante e fundamentada na aprendizagem. (DUDZIAK; VILLELA; GABRIEL, 2000)¹⁴

Diante do exposto, é evidente que a Biblioteconomia, área do conhecimento que possui por objeto disseminar a informação, tem de se posicionar de acordo com o atual cenário, visto que a relação que existe entre o contexto tecnológico, político e financeiro e seu encadeamento provoca mudanças de caráter radical em seu trabalho, e, por conseguinte, atuação.

Portanto, aperfeiçoar os produtos e serviços da biblioteca, gerando satisfação de seu público, dá à mesma o respaldo da comunidade na hora de receber ou até mesmo reaver recursos e provar, a quem possui o poder de tomada de decisão, que

¹⁴ Documento sem paginação.

a biblioteca proporciona benefícios à comunidade. A partir do respaldo popular, a criação de políticas públicas e a inclusão das bibliotecas nos programas sociais, tende a ser possível, o que poderá beneficiar as bibliotecas.

Sabe-se, contudo, que não se pode mudar o cenário atual instantaneamente. O que é possível alcançar é uma nova maneira de pensar a função da biblioteca e dos bibliotecários no cenário atual, tanto em relação à equipe da biblioteca, quanto à comunidade, em uma forma de estruturar a gestão, com vistas à mudança de comportamento por parte dos bibliotecários, com base numa readaptação dos produtos e serviços oferecidos pelas bibliotecas. Essa compreensão é fundamental para a percepção do processo de defesa, já que uma atuação por meio de uma campanha de *advocacy* exige tempo, esforço e dedicação, além da otimização dos recursos existentes.

É preciso comentar que a postura pró-ativa a qual detalhamos aqui está vinculada à necessidade do bibliotecário elaborar o planejamento da biblioteca, de modo a estruturar os recursos disponíveis, além de buscar compreender as reais necessidades dos usuários, para que se possa agir de forma inovadora e útil, simultaneamente. Estabelecer uma boa relação com os superiores ou com quem possui o poder de tomada de decisão como um órgão legislativo ou até mesmo um corpo de direção superior com quem a biblioteca deve ter abertura e um bom diálogo, é fundamental, já que permite a alternativa de se reportar sempre que possuir dificuldades orçamentárias. É também importante manter essa relação por meio de *feedback*, demonstrando interesse em posicionar a biblioteca em sua comunidade, a fim de trabalhar para que sua função seja de fato cumprida e colaborar para uma sociedade melhor, buscando sempre contribuir para tal, dinamizando informação e facilitando a construção do conhecimento.

Sabe-se que nas circunstâncias atuais, os orçamentos são escassos e não se podem reivindicar donativos antes de provar o quanto serão necessários e importantes para a comunidade em questão. Assim sendo, o bibliotecário deve voltar-se a quem possui o poder de tomada de decisão em seu determinado contexto e conscientizá-lo a respeito da importância da biblioteca. Este fato será possível a partir de provas e dados concretos que apresentem benefícios à comunidade em relação à atuação da biblioteca. O processo de conscientização se dará ao passo que exista um diálogo e uma boa comunicação, de modo que a mensagem que se pretende transmitir seja compreensível e convincente.

7 A DEFESA POR MEIO DA *LIBRARY ADVOCACY*

A *LA* promove uma defesa estruturada das bibliotecas, as quais devem configurar um movimento sistematizado e engajado, no qual a comunidade, a equipe da biblioteca e o corpo de direção estejam em sintonia. A *advocacy* explanada aqui parte do pressuposto de que o empenho em conscientizar a respeito da função da biblioteca de facilitar o aprendizado e que o bom desempenho do bibliotecário trarão benefícios à comunidade do ponto de vista social. A comunidade, por sua vez, sendo beneficiada socialmente pelos serviços da biblioteca, influenciará em uma melhor situação para o bibliotecário, formando um círculo virtuoso. (LANKES, 2012).

A *advocacy* aqui não deve ser entendida como uma reivindicação pelo uso da biblioteca, tampouco um protesto contra quem possui o poder da tomada de decisão, mas uma atuação visando transmitir a um determinado público-alvo o valor da biblioteca, provando, sobretudo, a sua importância para sua comunidade. Tal iniciativa evita os cortes de orçamentos e promove o apoio necessário para atingir os objetivos da campanha, como, por exemplo, uma política de respaldo orçamentário, ou que recursos sejam destinados a qualificar cada vez mais os seus produtos e serviços. (NEWMAN, 2008).

De acordo com American Library Association (2015):

As pessoas que podem advogar pelas bibliotecas são curadores, amigos, usuários, líderes institucionais, bibliotecários, estudantes e todos os indivíduos que 'acreditam na importância do acesso livre e equitativo à informação em uma sociedade democrática'. (AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION, 2008 apud SILVA et al., 2015, p. 473).

Conforme Stenstrom e Haycock (2015), atualmente *advocacy* para as bibliotecas norte-americanas e canadenses têm sido um debate cotidiano, já que desde a última recessão sofrida pelos EUA cerca de 57% das bibliotecas públicas tiveram cortes em seu orçamento. De fato não é de hoje que temos notado não apenas os cortes de orçamentos enfrentados pelas bibliotecas, como também certa falta de comprometimento da classe bibliotecária diante de tais problemas.

Tal falta de atitude é considerada uma postura antiética: "É antiético permanecer em silêncio diante da constatação de ameaças à sobrevivência da organização.". Uma postura ética é ter pró-atividade e defender a organização contra

influências ameaçadoras. (THOMAS, 1993 apud CAVILL et al., 2011, p. 3). Afirmam os autores, ainda, que organizar um plano deliberado de defesa certamente demandará tempo e recursos, todavia, não fazê-lo pode acarretar em perdas permanentes às bibliotecas, portanto, decisões devem ser tomadas baseadas nessas circunstâncias.

Atualmente o mundo corporativo exige uma postura proativa, além da constante capacitação dos profissionais. Tal prática dá-se de forma rígida, obrigando os empreendedores e profissionais, em virtude da ostensiva concorrência no mercado, a manter contínua capacitação, reciclagem de função, educação continuada e reformulação de seus negócios. Este tipo de conduta é necessária para manter a satisfação dos clientes e a vitalidade dos negócios no ambiente comercial. (NEWMAN, 2015).

Do ponto de vista gerencial, as bibliotecas deveriam ter um posicionamento semelhante ao dos negócios: manter uma conduta direcionada pelo esforço para manter-se no mercado. Já há algum tempo tornou-se notável a competitividade na disputa por orçamento entre diversos setores da sociedade que dependem de financiamento, sendo a continuidade da sua existência dependente da capacidade das organizações de manter produtos e serviços adequados ao seu público-alvo. (NEWMAN, 2015).

Neste sentido, as bibliotecas devem empenhar-se em cumprir sua função para que, assim, possam resistir aos diversos dramas oriundos do ambiente social, tratados aqui no quinto capítulo. Não é preciso ir longe para compreender que o cenário atual tem ofuscado a presença das bibliotecas, devendo os bibliotecários manterem-se atentos, conforme alerta Judith Siess: “Se ninguém souber a respeito da sua biblioteca e como ela pode ajudar sua comunidade a conhecer seus objetivos, a biblioteca não irá – e nem deverá - continuar a existir.” (SIESS, 2003, p. 15, tradução nossa).

A pretensão da LA diante do panorama mencionado é incentivar o desconforto com a acomodação e a estruturação de ações de forma planejada, para que evitem-se tomadas de decisão equivocadas, como optar por se utilizar de protestos e reivindicações agressivas para tentar reverter um corte orçamentário. Ao invés desta atitude, é preciso tentar manter um canal de comunicação contínuo com quem possui o poder da tomada de decisão, trabalhando para provar seu valor, uma vez que é muito difícil reverter a situação depois que optou-se por cortes. A

mobilização, portanto, deve começar antes, muito antes do problema. (STENSTROM; HAYCOCK, 2015).

Para efetivar esta mobilização, deve-se elaborar um plano de ação baseado em estratégias e ferramentas que auxiliem o alcance de determinado objetivo ou a transmissão de determinada mensagem. A defesa aqui, então, é um esforço contínuo e deliberado, no intuito de modificar um determinado resultado. (CAVILL et. al., 2011). Na cartilha da 74ª edição do *World Library and Information Congress*, ocorrido em Quebec no ano de 2008, Wendy Newman, ao caracterizar o trabalho dos voluntários da *Canadian Library Association*, CLA, os quais em conjunto com a ALA desenvolveram o programa *Library Advocacy Now!*, mencionou que o objetivo principal do programa era o incentivo ao desenvolvimento de um papel ativo em nível político, em escala regional e em pequenas comunidades¹⁵.

A autora explica que o programa trazia em seu eixo principal uma base provinda da perspectiva da LA, mostrando como manter a disciplina para desenvolver estratégias de ação no que tange à intenção de agir com o propósito de conscientização e, por conseguinte, de apoio:

A premissa do *Advocacy Library Now!* era, ao mesmo tempo, poderosa e simples: que os *Canadian library advocates* teriam que **demonstrar a clara relevância e o valor das bibliotecas para as novas prioridades de seus decisores**, habilmente sugerindo que as agendas dos governos seriam avançadas pelo que as bibliotecas tinham a oferecer. Isto distinguiria a *advocacy* das correlatas, mas distintas (e insuficientes), abordagens de promoção e *marketing*. A causa poderia obter sucesso somente se **os decisores enxergassem bibliotecas como ativos na realização bem sucedida das suas prioridades**, e não apenas como despesas. Os *advocates* da biblioteca teriam que fazer uma **mudança cognitiva coletiva e aprender novas habilidades**. Eles teriam que **negociar a estima dos usuários** das bibliotecas públicas para conseguir o efetivo suporte dos tomadores de decisão. Eles teriam que **estabelecer objetivos claros e mensuráveis** para cada uma de suas questões de alta prioridade (tomando cuidado para limitar o número de questões), **identificar e ranquear os tomadores de decisão**, realizar uma pesquisa rigorosa para **desenvolver estratégias, se comunicar estrategicamente** de acordo com esta pesquisa e avaliar os resultados. Eles teriam que **engajar os usuários e as suas histórias**. Eles teriam que **identificar aqueles que influenciavam os tomadores de decisão** e torná-los *advocates* ativos. Eles teriam que fazê-lo **de forma planejada, deliberada e**

¹⁵ Neste caso, quando Wendy Newman aborda a questão das prioridades dos tomadores de decisão, a autora faz alusão às questões sociais, as quais contemplem a sociedade, tais como: acesso à informação, educação e cultura.

sustentável; eles teriam que torná-lo um modo de vida (NEWMAN, 2008, p. 3, tradução nossa, grifo nosso).

Como a defesa por meio da *LA* vem sendo trabalhada e abordada no cenário internacional, já existem diversas formas de estabelecer uma campanha de *LA*. Para tanto, cada associação ou organização estabelecerá os seus princípios de defesa de acordo com suas necessidades. A seguir, serão explanados os passos gerais da *LA* estabelecidos pela ALA - associação extremamente atuante no que se refere a campanhas da *LA*.

7.1 PLANO DE ADVOCACY

O estabelecimento de uma campanha de *LA* está vinculado a um planejamento concebido e estruturado em função do delineamento do ambiente, bem como dos objetivos, do público-alvo e das estratégias definidas. A estruturação do plano de ação é vital para o sucesso da campanha de *LA*, uma vez que orienta as ações e os resultados por ela pretendidos e otimiza os recursos necessários para que se atinjam os objetivos. De acordo com a orientação da ALA, antes de tudo é preciso se organizar:

- 1. Defina metas e objetivos.** Identifique os resultados desejados, como: novas legislação, maior orçamento, melhor visibilidade.
- 2. Avalie a situação nas áreas visadas de acordo com os seus objetivos.** Identifique barreiras, oposições, forças e potenciais apoiadores.
- 3. Identifique tarefas críticas.**
Áreas importantes incluem:
 - O estabelecimento de um comitê de direção
 - Desenvolver um orçamento
 - Recrutar voluntários
 - Coordenar as atividades com as associações
 - Levantar fundos
- 4. Desenvolva um plano de comunicação.**
Elementos críticos incluem:
 - Definir a mensagem chave
 - Identificar o público-alvo
 - Identificar estratégias de comunicação e recursos necessários
- 5. Desenvolva um plano de trabalho com metas, atribuições e prazos.** Monitore o progresso regularmente.
- 6. Documente e avalie os resultados.** Essa é a maneira de você aprender e fazer melhor da próxima vez.
(AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION, 2008, p. 7, grifo do autor, tradução nossa).

Antes da definição do plano de ação e de seus aspectos práticos, todavia, é importante que se tenha clareza sobre o que se pretende com uma campanha de LA: garantir a continuidade da biblioteca, pleitear um aumento de orçamento, trazer novos recursos de tecnologia de ponta? Isto garante que as ações estejam coordenadas para um determinado propósito, aumentando as chances de sucesso. (AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION, 2008).

Stenstrom e Haycock (2015) afirmam que, sim, a implementação de uma campanha de LA demanda tempo, recursos e esforço. Contudo, a sua ausência será mais custosa, uma vez que a falta de iniciativa das bibliotecas tem acarretado graves reduções em seu uso, investimentos e, conseqüentemente, importância.

Ao dar início ao processo de planejamento da LA, é de extrema importância que a equipe da biblioteca como um todo esteja engajada com o seu propósito. O sucesso da campanha depende que a equipe entenda as questões levantadas e concorde em relação às medidas que deverão ser tomadas, incluindo o tempo de dedicação e esforço necessário. Mais ainda, é preciso que se reconecte com os valores da biblioteca em relação à sua comunidade, já que para defender uma causa é preciso crer na sua importância. Tal engajamento é o que garante a vitalidade da campanha (CAVILL et al., 2011).

Nesta mesma premissa, para a ALA:

Library advocacy deve estar vinculada às metas gerais da biblioteca e com o programa de conscientização em curso. Para montar uma campanha efetiva de *advocacy*, deve-se ter um plano de ação com objetivos e metas claras. Deve-se ter uma mensagem clara e falar com uma voz única. (AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION, 2008, p. 7, tradução nossa).

A ALA menciona que uma voz única e clara é fundamental para o desenvolvimento de uma campanha de LA. Afirma que todos os diferentes integrantes da equipe devem estar engajados na mesma proporção, para que se trabalhe em prol de um objetivo unificadamente.

No Programa *Library Advocacy Now!*, menciona-se que não é possível entregar uma mensagem clara e relevante para o seu público, a não ser que:

- Determine-se o seu objetivo;
- Identifique-se o público-alvo;
- Estabeleça-se quais são as suas necessidades e prioridades; e
- Decida-se algumas estratégias para alcançá-los.

(CAVILL et al., 2011, p. 25, tradução nossa).

Estes aspectos tratados acima devem ser elencados de forma clara e objetiva, já que toda a defesa e mobilização da equipe devem estar atreladas a eles. De forma resumida, o *Plano de advocacy* deverá conter os objetivos que se pretende alcançar, bem como as estratégias para tal:

O Plano de *Advocacy* em si pode ser resumido nos seguintes passos:

1. Definir objetivos mensuráveis e com prazos determinados.
2. Determinar os públicos-alvo e o que se sabe sobre eles.
3. Desenvolver estratégias:
 - O quê? (São os obstáculos para o sucesso?),
 - Onde?
 - Quando?
 - Quem?
 - Como? (a mensagem).

4. Escolher as ferramentas de comunicação
5. Planejar como se documentará e avaliará os resultados.

(CAVILL et al., 2011, p. 24-25, tradução nossa).

Com base no estabelecimento de objetivos e no público-alvo que se pretende chamar a atenção, começa-se a elaborar estratégias para alcançá-los. As estratégias devem ser pensadas em relação ao emprego das ferramentas necessárias para atingir os objetivos. Em relação às ferramentas de transmissão de mensagem, o uso do *Marketing* e das Relações Públicas é que efetivamente irão conduzir a comunicação.

De acordo com Cavill (1998), uma campanha de *advocacy* não deve ser compreendida como uma ação que trará soluções imediatas. O processo de atuação por meio da *LA* deve ser contínuo, utilizando-se de uma variedade de técnicas para alcançar a atenção do público-alvo. É importante considerar qual é a forma que se pretende transmitir a mensagem, qual será a forma de comunicação, quais serão os recursos empregados, qual é o público-alvo, como serão distribuídas as tarefas e atribuições, quais serão os prazos, entre outros. (AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION, 2008). A seguir serão abordadas cada uma dessas técnicas.

7.1.1 Público-alvo

A definição do público que se pretende alcançar é uma questão chave para o desenvolvimento do plano de *advocacy*. Este plano será definido através do objetivo global da biblioteca, ou seja, o objetivo do plano de *advocacy*. Caso o objetivo seja aumentar o orçamento de uma biblioteca pública, por exemplo, é importante estabelecer como se pretende alcançar este objetivo e em qual escala da administração pública ou setor da sociedade se estabelecerá o escopo de defesa. Se o objetivo for aumentar o orçamento de uma biblioteca de uma organização, o foco do plano será diferente, tal que aborde as formas de alcançar a atenção de quem possui o poder da tomada de decisão dentro da organização. O objetivo pode ser enquadrado, ainda, em relação a trazer visibilidade para a biblioteca, tornando-a um centro de serviços públicos de prioridade, o qual forneça à sua comunidade o acesso à tecnologia, bem como a educação e instrumentalização para tal, enquadrando-a na mesma classe de serviços essenciais à comunidade.

Conforme o relatório desenvolvido pelo OCLC *From Awareness to Funding* (2008), é importante deixar claro que ao solicitar investimento de recursos na biblioteca, se está solicitando um investimento com base no retorno econômico real para indivíduos, família e comunidades e não fazendo um pedido de sanção de altruísmo, em relação às bibliotecas. Portanto, em concordância com Stenstrom e Haycock (2015), é preciso entender a posição e os interesses do público-alvo da campanha de *LA*. Este entendimento é calcado em estudar esse público, elencar suas prioridades e adaptar a mensagem que se quer transmitir, auferindo sua atenção e compreensão.

O público-alvo da campanha é definido por meio do objetivo global, como já mencionado anteriormente. Na definição do público-alvo não se pode esquecer que se trata de *advocates* potenciais, que poderão dar subsídios de apoio à campanha de *LA*, fortalecendo-a por meio de apoio popular. Estes *advocates* em potencial devem ser atingidos por meio de estratégias e ferramentas. Algumas categorias deles são: usuários da biblioteca, doadores e potenciais doadores, funcionários eleitos, jornalistas, outros bibliotecários, membros do conselho de escolas, associações civis de bairros, estudantes universitários, associações profissionais, professores e gestores escolares, crianças e adolescentes, gestores de universidades, idosos, empresários e funcionários de empresas, curadores,

voluntários, amigos entre estes, pessoas que advogam pela biblioteca. (AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION, 2008).

7.1.2 Estratégias

As estratégias de comunicação para alcançar a atenção do público-alvo irão variar de acordo com o perfil deste público e com o objetivo que se pretende alcançar. Estas estratégias estão vinculadas à comunicação, estabelecendo os critérios, a mensagem a ser transmitida e as ferramentas aplicadas para tal. Ademais, as estratégias, após definidas, proporcionam a economia de recursos, tal como aborda a ALA: “Pensar estrategicamente pode economizar tempo e dinheiro, bem como aumentar o alcance e a efetividade de sua mensagem.”. (AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION, 2008, p. 9, tradução nossa).

O alcance do objetivo global do plano de *advocacy* deve ser sistematizado de acordo com as estratégias de comunicação e com o público-alvo que se pretende alcançar. Essas estratégias irão garantir que cada etapa do plano seja estabelecida sistematicamente, bem como nortearão esse processo. Os tipos primários de estratégias para comunicação, de acordo com a ALA (2008, p. 9, tradução nossa) são: “Alcançar grupos específicos, contatos pessoais e a mídia.”.

Além dos tipos de estratégia, há de se definir também as ferramentas que irão proporcionar a comunicação de fato, tais como, Publicidade, Relações Públicas, *Marketing* e *Lobby*. Essas técnicas mencionadas aqui são as principais ferramentas de comunicação propostas pela ALA, contudo, as ferramentas escolhidas devem ser as que melhor se adequam ao público-alvo. Para a ALA, alguns critérios antes de definir as estratégias devem ser levados em consideração, tais como:

QUEM é o público e qual é a mensagem chave para este público?

QUAL é a melhor maneira de entregar a informação para o público-alvo – rádio, TV, e-mail direto ou outro? Que tipo de imagem você quer projetar? Será uma parte efetiva de seu esforço de comunicação como um todo?

QUANDO é o prazo final? A sua mensagem será distribuída em tempo de ser eficaz?

QUANTO custará? Esta é a maneira mais eficiente de usar os recursos disponíveis?

POR QUE essa é a melhor estratégia para esse público? (AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION, 2008, p. 9, grifo do autor, tradução nossa).

Esses critérios devem ser determinados de acordo com a comunidade, missão da biblioteca e estratégia de ação. É por meio deles que é possível realizar a estrutura do plano de ação, de forma a facilitar a visualização de possíveis estratégias, bem como determinar um mapeamento abrangente, a fim de proporcionar uma percepção global do que se pretende por meio da campanha de *advocacy*.

7.1.3 Prova Social

Ao promover uma campanha de *LA* é importante enfatizar que a biblioteca é necessária à sua comunidade, mostrar seus produtos e serviços, promover ações que ilustrem e fundamentem estes aspectos, utilizando métodos estatísticos, números e uma visão concreta da circulação e dos serviços de atendimento. Ao elencar esses pontos, se está vinculando a atuação da biblioteca como serviço essencial, de modo a mostrar sua relevância e, portanto, como prova social.

A prova social é a capacidade da biblioteca de demonstrar sua relevância em relação à sua comunidade. “Prover evidências de como a vida das pessoas tem sido diretamente impactada pelos programas e serviços da biblioteca é um dos elementos mais importantes da *advocacy* efetiva em qualquer nível.”. (COTTRILL et al., 2015, p. 161, tradução nossa).

Para Cialdini (2001 apud STENSTROM; HAYCOCK, 2015), a prova social é um importante passo de influência e pode ser definida como: o reflexo de um tomador de decisão de agir em conformidade com os pares ou de outra forma de acordo com situações em que uma opção é claramente mais aceitável socialmente do que outras. Assim sendo, fica evidente que por meio de um embasamento estruturado é mais fácil justificar uma causa, um pedido ou a solicitação de um tipo de apoio, sendo estes baseados em questões concretas e prováveis, o que legitima a apresentação. Neste sentido, Claudia Lux afirma:

Para convencer os nossos parceiros do valor das bibliotecas, o uso de estatísticas em *advocacy* para diferentes níveis e públicos é um dos elementos-chave. Os políticos e as administrações precisam de resultados quando eles alocam dinheiro para uma biblioteca. Mesmo que não seja a única razão para eles apoiarem as bibliotecas, é sempre uma parte importante mantê-los informados sobre os bons

resultados de seus investimentos. As estatísticas da biblioteca são uma base para os membros da direção da biblioteca decidirem sobre o seu desenvolvimento futuro e são uma boa ferramenta de marketing para a biblioteca no relacionamento com parceiros e pesquisadores. Os gestores e a equipe da biblioteca precisam de estatísticas para analisar o resultado do seu trabalho, para ser capaz de compará-lo com os anos anteriores ou com os resultados que outras bibliotecas atingiram. (LUX, 2009, p. 15, tradução nossa).

Neste viés, a autora comenta que educação para todos, aprendizado continuado, conservação de ideais democráticos e inclusão social são aspectos intrínsecos à função das bibliotecas. Ao reivindicar o apoio necessário para a continuação e melhora destes serviços é necessário que se prove a relevância deles utilizando-se de uma correta ilustração para melhor compreensão de quem possui o poder da tomada de decisão, uma vez que as pessoas externas às bibliotecas não entendem de fato como funcionam seus processos, o que torna necessário estruturar uma forma de comunicação clara. (LUX, 2007).

Portanto, após definir os conceitos estruturais que deverão ser levados em consideração, o público-alvo e as estratégias de comunicação a serem usadas no plano de *advocacy*, é necessário que se estabeleçam as ferramentas que possam efetivar essa comunicação.

7.1.4 Ferramentas

As ferramentas utilizadas para a efetivação das estratégias variam de acordo com o contexto onde a biblioteca está inserida. Algumas ferramentas abordadas a seguir poderão auxiliar no processo de comunicação. Cada uma, porém, possui suas peculiaridades e, portanto, devem ser escolhidas com cuidado, sempre pensando naquela que seria mais viável e eficiente em relação ao público-alvo da biblioteca e de sua campanha de *advocacy*.

A tecnologia proporciona uma variedade de ferramentas que podem efetivar uma forma de comunicação da biblioteca com seu público-alvo, como, por exemplo, telefone, *e-mail*, *newsletter*, entre outros, que possibilitam a comunicação e divulgação. Cavill et al. alertam, porém: “Apesar da sofisticação dos meios de comunicação de massa, as ferramentas de comunicação mais eficazes são ainda aquelas que permitem uma interação pessoal entre as pessoas.” (CAVILL et al.

2011, p. 49, tradução nossa). Ainda que todo o aparato tecnológico seja extremamente importante nos processos de comunicação, a interação, o convencimento e persuasão ocasionam melhores resultados quando se dão com personalidade. Nesse sentido, é importante estabelecer quais maneiras e quais ferramentas deverão ser empregadas nas estratégias de divulgação e comunicação, tendo em vista o público-alvo, a mensagem e o meio de comunicação mais adequado.

7.1.5 Uso das Relações Públicas

Relações Públicas (RP) são atividades utilizadas pelas organizações para manter canais bilaterais de comunicação entre as organizações e seus diversos públicos. São, ainda, uma forma de contar a história da biblioteca de maneira que a mensagem alcance o público-alvo. Fazer uso das RP na campanha de LA é essencial. Neste sentido, por meio das RP, é possível dizer o que é a biblioteca, qual sua função, bem como, o que faz, seu horário de atendimento, quais seus produtos e serviços, seus benefícios à comunidade e até mesmo contar sua história a quem possui o poder da tomada de decisão, fatores que são extremamente importantes na hora de definir estratégias. (CAVILL, 1998).

As ferramentas de RP são importantes aliadas na promoção dos produtos e serviços, bem como na atração do público para o espaço da biblioteca. É importante ressaltar, contudo, que o fim da LA não é atrair novos públicos ou promover o uso gratuitamente, mas sim conseguir apoio para que a biblioteca tenha capacidade de ofertar os produtos e serviços da melhor maneira possível. Isto posto, ressalta-se que o uso das ferramentas de RP auxilia no processo de transmissão de uma determinada mensagem, uma vez que proporciona técnicas de divulgação e atração do público. Acontece, porém, que apenas divulgar determinada mensagem nem sempre é a ferramenta necessária para efetivar a comunicação, o que torna o uso do marketing necessário juntamente com RP numa campanha de *advocacy*.

Aqui está a diferença entre relações públicas e *marketing*. Relações públicas incentiva uma comunicação de mão dupla com o público, mas não necessariamente inclui a necessidade de alinhar missão organizacional, visão, políticas e procedimentos com o interesse público. É um caso de 'isso é o que somos, isso é o que fazemos',

isto é, quando e onde fazemos e para quem.’ (CAVILL, 1998, tradução nossa).¹⁶

A RP é, então, uma ferramenta utilizada na estratégia de divulgação e transmissão de uma mensagem para o público em geral. É importante salientar que informar o público em geral, além do público-alvo, garante que se ganhe credibilidade de um público em potencial, o que fortalece mais ainda a campanha de LA. Por meio da RP é possível divulgar os serviços, os novos produtos, as novidades, além de contar a história da biblioteca. (CAVILL, 1998; AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION, 2008).

7.1.6 Uso do *Marketing*

Para Cavill (1998), o *marketing* pode ser considerado uma concepção voltada a traçar a missão, os objetivos e as metas da organização em função da demanda de seu público ou determinado seguimento. Diferentemente das RP, o *marketing* não deve ser considerado uma ação de duas vias, mas sim uma parceria entre a organização e a comunidade.

A ferramenta de *marketing* em um plano de *advocacy* traz aspectos fundamentais a serem trabalhados no que se refere à satisfação do público-alvo das organizações. Por meio do *marketing* se fundamentará e mobilizará todo o corpo da campanha de LA em função do plano, das metas e dos objetivos estabelecidos na fase de planejamento. À vista disso se insere, portanto, a questão do conceito de troca, que, atualmente, vem sendo tratado de forma a levar em consideração aspectos como relacionamentos, sensações e experiências por parte dos clientes e consumidores (MIRANDA; ARRUDA, 2004).

Para Haycock e Cavill (1999), o *marketing* traz a ideia das principais indagações a respeito da oferta de um determinado produto ou serviço, entre as quais estão: o que o cliente prefere, como gostaria, em qual momento gostaria e quanto está disposto a pagar por isso. Essas variáveis são identificadas por meio de pesquisas e segmentação de mercado. Segundo Cavill (1998), deve-se levar em consideração aspectos de *marketing* a fim de melhor posicionar a biblioteca em seu mercado:

¹⁶ Documento sem paginação.

Frequentemente ouvimos os bibliotecários admitirem que precisam *vender melhor a biblioteca*. Bem, na verdade, você não *vende* a biblioteca. O que você faz é posicionar melhor a biblioteca em seu próprio *mercado*, para que haja uma compreensão mútua e respeito às atividades de troca que estão ocorrendo. Isto requer diálogo constante com os clientes. (CAVILL, 1998, tradução nossa, grifo nosso).¹⁷

Isto posto, o *marketing* empregado à campanha de *LA*, além de proporcionar a comunicação junto à comunidade, irá também precisar maneiras de adequação aos produtos e serviços da biblioteca. Ademais, vincular o *marketing* às propostas de *LA* pressupõe estabelecer a conexão, a troca e o diálogo com o público-alvo, tendo em vista melhor adequar-se em função das necessidades do mesmo (CAVILL et al. 2011).

7.1.7 Uso do *Lobby*

A prática de *lobby* geralmente é utilizada para atrair atenção de um determinado setor governamental, a fim de defender uma causa específica, provar sua relevância e ganhar respaldo legislativo ou jurídico. Utilizar o *lobby* como ferramenta para atrair investimentos em determinada área demandada tem sido uma prática fundamental. Para utilizar o *lobby* de modo a influenciar determinada legislação ou formulação de políticas em prol da *LA* é necessário possuir consciência do ambiente onde se encontra, quem possui o poder da tomada de decisão e quais são as suas prioridades.

Para Cavill et al. (2011, p. 5, tradução nossa, grifo do autor), deve-se, acima de tudo, possuir conhecimento sobre as prioridades e interesses dos tomadores de decisão, para modificar um quadro ou alcançar determinados objetivos específicos: “Um *advocate* diz aos tomadores de decisão, potenciais parceiros, financiadores, *stakeholders*, ‘a sua agenda será muito auxiliada pelo o que temos a oferecer’.”

Para Claudia Lux (2007), o *lobby* deve estar vinculado a um determinado objetivo, tendo em vista seu público-alvo. Na opinião da autora, o fato de representar a biblioteca faz com que tenha que estar atrelado a um plano estruturado de *advocacy*, bem como a metas e ilustração dos possíveis benefícios mútuos à

¹⁷ Documento sem paginação.

comunidade e aos tomadores de decisão. Caso contrário, não se praticará *lobby*, tampouco, a *LA* propriamente dita:

Não limite o seu impacto por não distinguir claramente as atividades de *lobbying* daquelas de representação – a representação se refere a qualquer atividade que tente mudar a política governamental, enquanto que *lobbying* é uma divisão que tem como alvo influenciar uma legislação específica o que significa que ele se refere a um órgão legislativo. (LUX, 2007, p. 31, grifo do autor).

Portanto, seguindo nesta premissa, Cavill et al. (2011) afirma que se deve levar em consideração alguns aspectos para a efetiva prática de *lobby*, tais como: preparar o discurso, saber explicar de forma clara e objetiva suas demandas (de modo que alguém que não seja especialista da área possa compreender), não levar muitos papéis nem muitas ilustrações, ir em número reduzido a uma reunião para não afastar a atenção do legislador e, por último, não fazer muitas perguntas aos mesmos. Ao considerar estes aspectos, a comunicação clara e objetiva com quem possui o poder da tomada de decisão será facilitada e, por conseguinte, as chances de conseguir marcar mais reuniões e incluir a biblioteca na agenda dos governantes irá tornar-se cada vez mais possível.

7.1.8 Publicidade

Ainda conforme a ALA (2008), é possível fazer uso da publicidade de acordo com o objetivo do plano de *advocacy*. Negociar tempo de fala nos meios de comunicação locais pode ser uma importante estratégia de disseminação de uma campanha de *LA*, caso haja recursos disponíveis, ou alguma parceria que cubra estes custos. Este meio de comunicação abrange também uma reunião com algum conselho editorial de jornal local, ou até mesmo uma coletiva de imprensa, de modo que posicione o comunicado e transmita uma determinada mensagem ou até mesmo a própria história da biblioteca a seu público.

Outras maneiras de atingir a atenção do público-alvo podem ser campanhas em locais fora da biblioteca, como, por exemplo, uma feira de troca de livros em alguma praça da cidade; um *banner* ou comunicados que divulguem os serviços da biblioteca em algum *shopping*; palestras e semanas temáticas na biblioteca; ou, a apresentação da biblioteca em alguma escola ou setor da sociedade. Contar a

história da biblioteca pode ser uma forma interessante para chamar atenção do público-alvo, de forma que seja apresentada a trajetória da biblioteca, sua missão e como pode melhorar com o apoio de sua comunidade.

Relatar os benefícios e a importância da biblioteca, dando ênfase ao que pode melhorar a partir do apoio ou aporte financeiro e como isto poderá gerar retorno à sociedade também pode ser uma tática empregada. Um modo alternativo é fazer uso da internet para promover uma determinada causa, o que atualmente é uma das maneiras mais econômicas de se articular, haja vista o impacto e o alcance de utilizadores das redes sociais na atualidade (AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION, 2008).

Para Ewbank (2015), as redes sociais são meios de propagação de mensagens muito eficientes, visto que as mesmas são consideradas conjuntos de *nós* na rede, onde uma simples divulgação pode ter um grande alcance entre as pessoas. A autora elenca algumas redes sociais:

Plataformas de redes sociais, tais como Twitter, Facebook, Pinterest e Tumblr, estão entre as opções populares destes grupos [de *advocacy*] para se comunicar diretamente com as partes interessadas. Utilizar as redes sociais é um método poderoso de *library advocacy* neste momento de orçamentos austeros e decrescente suporte para instituições públicas. (EWBANK, 2015, p. 26, tradução nossa).

Utilizar as redes sociais para campanhas de *advocacy* é um grande investimento, pois elas acabam sendo uma ferramenta de propagação rápida e econômica. Além do mais, a ideia do uso das redes sociais não é apenas transmitir uma mensagem viral que chegue ao maior número de visualizações possíveis, mas sim, poder gerenciar através delas de que modo a mensagem chega até as pessoas, quais grupos acabam tendo mais interesse em republicá-la e qual impacto a mensagem tem causado para determinado segmento. Esses aspectos são primordiais para o desenvolvimento e manutenção de uma campanha de *LA*. (EWBANK, 2015).

Borges (2005) comenta que, além disso, os bibliotecários devem fazer uso das semanas temáticas e feriados para promoção de ações na biblioteca, como por exemplo, semana da criança, do livro, entre outros. O autor ainda especifica a questão, comentando que todo e qualquer evento deve possuir cobertura de uma

assessoria de imprensa, a fim de melhor estruturar as ações e garantir a efetiva atuação por meio da *LA*.

Conforme exemplificado até o momento, percebe-se que o propósito de uma campanha de *LA* é a busca por apoio e suporte, a partir de uma defesa estruturada. As ferramentas utilizadas são meios de estabelecer estratégias, cujos exemplos irão variar de acordo com o contexto da biblioteca, a cultura da comunidade na qual está inserida e os seus objetivos. Embora existam semelhanças em relação a alguns problemas por que passam as bibliotecas, de modo geral, ainda assim, cada biblioteca possui suas especificidades e seus problemas – devendo, então, elaborar um plano de *advocacy* adequado ao seu contexto.

8 COMPROMISSO SOCIAL POR MEIO DA *LIBRARY ADVOCACY*

A *Library Advocacy* destaca a questão da democratização do conhecimento, bem como a educação para uso de tecnologias, visando contribuir para uma sociedade mais democrática. Evidencia ainda, a promoção da cidadania juntamente à função do bibliotecário como facilitador dos processos de aprendizagem, assim como principal ator no empenho por reconhecimento profissional. Logo, existem aspectos sociais estritamente vinculados aos princípios da *LA* em se tratando de desenvolvimento social e promoção de cidadania através das bibliotecas. Assim sendo, faz-se necessário conceituar *cidadania* para a abordagem da presente pesquisa.

O conceito de cidadania possui inúmeras definições, inclusive dispõe de muitas acepções consagradas, as quais seguem de forma proeminente sendo trabalhadas por teóricos, filósofos, sociólogos, entre outros. Segundo Marshall (1977), cidadania não é um status tão somente legal de prática em uma sociedade, posto que, atribuído a um determinado indivíduo, o acompanhará ao decorrer de sua vida num dado processo social, sendo este segmentado por meio de elementos civis, políticos e sociais. Para Siqueira Júnior (2012, p. 2): “Cidadania indica o liame com o Estado, designando a posição política do indivíduo e a possibilidade do exercício desses direitos.”.

No caso do Brasil, por exemplo, conforme o Art. 5º da Constituição Federal (CF), são elementos de segunda geração, de caráter positivo, os direitos sociais, culturais, econômicos e coletivos e devem ser ofertados pelo Estado. (OLIVEIRA, 2013). Ainda sob proteção garantida pelo art. 5º da CF, cabe ressaltar o direito à liberdade de expressão e à opinião crítica, sendo a primeira expressa na forma oral, escrita ou simbólica e a última bem fundamentada ou não (OLIVEIRA, 2013). As bibliotecas, neste caso, uma vez que possuem como responsabilidade a disseminação da informação e ainda, o imperativo da ética como ambiente facilitador do conhecimento, têm claramente seus serviços atrelados às características de promoção da cidadania, no Brasil, conforme legislação. (LANKES, 2011).

Em relação ao conceito de cidadania, pode-se considerar que o acesso à informação, à tecnologia, à cultura e ao exercício linguístico são um conjunto de práticas sociais que correspondem a um aglomerado de direitos sociais e devem ser ofertados aos indivíduos, uma vez que são consideradas práticas fundamentais na

formação crítica de seu caráter. Portanto, a biblioteca, como entidade que promove produtos e serviços que fornecem insumos culturais, ajusta-se como importante centro de exercício de garantia de cidadania (MACIEL FILHO et al., 2007).

Sendo assim, percebe-se que o papel da biblioteca no Brasil está diretamente vinculado à cidadania, no sentido de órgão que colabora para o enriquecimento da sociedade em função do fator cultural e social. No caso do Brasil, o Estado é responsável por fornecer à população serviços que assegurem a efetivação dos direitos sociais.

Neste caso, o conjunto de funções do Estado, será regido por princípios fundamentais os quais determinarão os tipos de serviços e assistência que deverão ser oferecidos à população, sendo estes, concedidos à mesma por meio de práticas que lhe assegure o acesso à cidadania (educação, saúde e cultura, entre outros):

Entendemos que o papel do Estado é garantir à população direitos fundamentais que lhe permitam viver com dignidade, superando as trevas da ignorância, tendo corpo e mente sãos, amparada pelo acesso ao sistema de saúde e utilizando os bens culturais para que possa desenvolver e apreciar o belo, e integrar-se ao meio social e ambiente e preservá-lo. (FERREIRA, 2006, p. 114).

Já nos países regidos pela doutrina neoliberal, em alguns casos específicos como nos Estados Unidos, por exemplo, existem peculiaridades no que se refere às obrigações por parte do Estado, sendo a intervenção mínima uma das características predominantes. Assim o sendo, os serviços assistenciais prestados pelo Estado são voltados à paz nacional, segurança por meio de justiça e cooperação econômica. Ainda assim, existem no neoliberalismo princípios tidos como norteadores e exercidos pelo Estado, sendo eles caracterizados pelo: “governo, democracia e direitos humanos; paz e segurança; desenvolvimento humano; coesão social e emprego.”. (TEIXEIRA, 2011, p. 36).

Em relação ao breve comparativo de atribuições do Estado no âmbito dos diferentes modelos governamentais mencionados, é possível notar que o paradigma de cidadania e direitos sociais possui diferentes implicações se analisado no contexto particular de diferentes países, sobretudo, no que se refere às incumbências do Estado. Neste sentido, uma concepção histórica a respeito das

bibliotecas públicas norte-americanas, segundo Pereira (2012)¹⁸, é de que: “A sociedade americana acreditava, na sua generalidade, que a perfeição do homem se obtinha com o ensino e a leitura e que estas deveriam ser gratuitas e pagas pelos dinheiros públicos.”. E ainda: “[...] outro aspecto a salientar é o triplo objetivo em que se funda: formar cidadãos; instruir operários e americanizar emigrantes.”. (PEREIRA, 2012).¹⁹ Percebe-se neste cenário, a necessidade da biblioteca como agente facilitador do desenvolvimento humano, abarcando desta forma, a democracia, coesão social, emprego e direito à liberdade de expressão, bem como, de opinião.

A cidadania, portanto, no contexto norte-americano e canadense, é voltada à questão do desenvolvimento e crescimento intelectual individual, com vistas à capacitação e aperfeiçoamento pessoal e profissional, em torno do objetivo da possibilidade de poder se tornar mais capacitado para competir no mercado de trabalho, ou até mesmo arranjar um emprego melhor. Neste caso, a cidadania é assegurada na aquisição e aperfeiçoamento do conhecimento e habilidades, aspectos que contribuem para o crescimento econômico local. Neste sentido, para Lankes (2012) a biblioteca, como ambiente facilitador do aprendizado, deve ser o ambiente que proporciona às pessoas a possibilidade de aprendizado ao longo da vida, instrução ao uso de diversas mídias e tecnologias, bem como pensamento crítico e a obtenção de um currículo profissional melhor.

No caso do Brasil, a cidadania pode ser compreendida como um conjunto de direitos ofertados aos indivíduos pelo Estado, por meio dos direitos fundamentais previstos no art. 5º da CF. A liberdade de expressão, acesso à cultura, à informação, à saúde, à moradia e ao saneamento básico são uns dos principais aspectos atrelados aos direitos fundamentais. As bibliotecas neste cenário estão vinculadas ao papel educacional e cultural fundamental incutido ao Estado, o que, diante disso, garante às mesmas, o respaldo na legislação local que rege a profissão, conforme: a Lei Federal nº 12.244/10, que determina que todas as instituições de ensino sendo elas, públicas ou privadas do país, deverão contar com bibliotecas; e, a Lei nº 4.084/62, que “dispõe sobre a profissão de bibliotecário e regula seu exercício.”. (BRASIL, 1962). Além da Lei nº 9.674/98 que “dispõe sobre o exercício da profissão de bibliotecário.” (BRASIL, 1998).

¹⁸ Documento sem paginação.

¹⁹ Documento sem paginação.

Desta forma, diante da legislação brasileira e de todo compromisso social do Estado, as bibliotecas possuem apoio e amparo jurídico nas políticas públicas locais, devendo ocupar seu lugar na agenda de quem possui o poder de tomada de decisão, o que denota neste caso, a necessidade de um compromisso, bem como envolvimento dos bibliotecários em prol da promoção de cidadania e reconhecimento profissional.

Compreende-se, contudo, que embora existam diferenças de culturas, modelos governamentais e diversos aspectos que diferenciam um país de outro, os problemas por que as bibliotecas têm passado são semelhantes. Portanto, a *LA* possui em seu corpo de atuação objetivos e ideais que podem ser trabalhados em qualquer espaço, independentemente de diferenças culturais, regionalismos e diferenças políticas.

9 LIBRARY ADVOCACY: AÇÕES EM ÂMBITO MUNDIAL

O engajamento por meio da *LA* em torno de diversas campanhas vem sendo estruturado e fortalecido ao redor do mundo através da propagação da perspectiva no cenário internacional, sendo os principais contribuintes para esse fato a IFLA e as associações de bibliotecários ao redor do mundo. A aceitação e o comprometimento de diversos bibliotecários em alguns países com o movimento da *LA* aparecem atualmente na literatura de forma a elucidar alguns exitosos resultados, bem como explicar a necessidade de uso da *LA* nas diversas situações em que se encontram as bibliotecas.

A ALA possui em seu *Website* a página do *Office for Library Advocacy* (OLA). Trata-se de um escritório criado em função de promover a defesa das bibliotecas, bem como disseminar a perspectiva, dando suporte e treinamento aqueles que buscam atuar por meio da *LA*. Em sua missão principal, encontra-se a seguinte mensagem:

O *Office for Library Advocacy* (OLA) apoia os esforços dos *advocates* que buscam melhorar bibliotecas de todos os tipos a partir do desenvolvimento de recursos, de uma rede pares de *advocacy*, e do treinamento para *advocates* no nível local, estadual e nacional. Para atingir este objetivo, OLA trabalha em estreita colaboração com a *Public Awareness Office, the Chapter Relations Office, the Office for Government Relations*, e outras unidades da ALA envolvidas na *advocacy* em benefício de tipos específicos de bibliotecas questões particulares, no intuito de ajudar a melhor integração destes esforços em um planejamento de *advocacy* global e estratégias da associação. A OLA também trabalha para cultivar lideranças futuras, a fim de sustentar os esforços de *advocacy* da associação. (AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION, c1996-2016, tradução nossa, grifo nosso).²⁰

O OLA é composto pelos Grupos de supervisão *ALA Committee on Library Advocacy (Standing, Council), Advocacy Training Subcommittee Advocacy* e pelo *Coordinating Group*. Além do *Institute Advocacy* que promove os eventos em função da *LA* (AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION, c1996-2016). As outras associações que vêm trabalhando em função da *LA* são a CLA, PLA, OLC, *Australian Library and Information Association* (ALIA), *Library and Information Association of South Africa* (LIASA), entre outras. Elas possuem em seus *Websites*, páginas específicas a

²⁰ Documento sem paginação.

respeito das diversas campanhas de LA, bem como pesquisas, relatórios e ações apoiadas na perspectiva.

Ainda que seja evidente que cada país possua suas especificidades em relação aos aspectos culturais, políticos e econômicos locais, as dificuldades por que passam as bibliotecas são de fato semelhantes num panorama mundial, conforme os impasses identificados e descritos anteriormente. Em relação a isso, conseqüentemente, a LA torna-se cada vez mais necessária no contexto das bibliotecas e da Biblioteconomia.

O movimento da *Library Advocacy* possui sua origem basicamente no contexto norte-americano e canadense, portanto faz-se interessante utilizar como exemplo uma ação calcada na perspectiva em seu contexto de surgimento. No cenário norte-americano, Burns, Kimmel e Dickinson (2016) realizaram um estudo de caso a respeito de como uma campanha de *advocacy* em prol das bibliotecas pode ser eficaz no alcance a um determinado objetivo em âmbito social, mencionando o quanto as ferramentas de comunicação podem influenciar de forma positiva uma determinada situação ou contexto, bem como influenciar quem possui poder de tomada de decisão.

Os autores fizeram uma análise a respeito da mobilização em função da petição para a reautorização do ESEA (*Elementary and Secondary Education Act*), ocorrida em 2012. ESEA é uma legislação norte-americana que dá suporte ao ensino secundário de modo a fornecer aporte financeiro e legislativo às instituições de ensino secundário, que, por conseguinte, fornecem apoio também às bibliotecas escolares.

A petição possuía em seu corpo textual, a seguinte mensagem:

Toda criança na América merece ter acesso a um programa de biblioteca escolar eficaz. Pedimos que a reautorização do *Elementary and Secondary Education Act (ESEA)* forneça financiamento específico para ajudar a dar suporte a programas eficazes de bibliotecas escolares. Tal ação irá garantir que mais estudantes tenham acesso aos recursos e ferramentas que constituem um ambiente de aprendizagem do século 21. As reduções nos programas de bibliotecas escolares estão criando um *gap* de acesso entre escolas em comunidades mais ricas em relação àquelas onde há altos níveis de pobreza. Todos os alunos devem ter oportunidades equânimes de adquirir as habilidades necessárias para aprender, participar e competir no mundo de hoje. (BURNS; KIMMEL; DICKINSON, 2016, p. 2, tradução nossa, grifo nosso).

A petição foi publicada no site do governo e encaminhada por e-mail, tendo a ALA e outros órgãos vinculados à educação nos EUA auxiliado na divulgação também via correio eletrônico. Tal petição obteve 27.000 assinaturas no período de 30 dias, o que trouxe como retorno uma resposta de Roberto Rodriguez, que atua como assistente especial do Presidente para assuntos educacionais.

Rodriguez afirmou que a administração Obama compreendia a importância do ensino e das bibliotecas na formação do caráter crítico individual e sugeriu que uma das reformas do ESEA fosse o aporte financeiro e que este também fosse oferecido junto às Províncias (estados). O assistente também comentou que algumas reformas e medidas educacionais estavam aguardando aprovação do congresso. É evidente que o fator tempo influenciou significativamente esta ação, porém, conseguiu-se chamar atenção de um setor da Casa Branca em apenas 30 dias de campanha. O que se poderá fazer a partir de um plano estruturado e engajado com um prazo maior, ou até mesmo continuamente? (BURNS; KIMMEL; DICKINSON, 2016).

9.1 AÇÕES POR MEIO DA *LIBRARY ADVOCACY* NA ÁFRICA

O encontro entre a IFLA e as associações africanas de bibliotecas, ocorrido em julho de 2015 em parceria com a *Namibia Library and Information Service*, teve como objetivo promover o *Library Advocacy Programme*, lançado pela IFLA. O encontro teve como foco principal a elaboração de uma agenda de *advocacy* em apoio às bibliotecas públicas e comunitárias africanas até 2026.

O espaço da reunião proporcionou a oportunidade de identificação das ações que o *Programm Advocacy Internacional* apoia, bem como elencar as prioridades dos objetivos de desenvolvimento sustentável da ONU, que propõe o aumento do número de bibliotecas junto a capacidade de avaliar e abordar as questões e os desafios emergentes nas regiões africanas, alinhando bibliotecas públicas e comunitárias com as prioridades do governo e às necessidades da comunidade. Através do encontro, questões como posicionamento profissional e conscientização a respeito das bibliotecas por parte dos tomadores de decisão foram abordadas.

Elbert, Fuegi e Lipeikaite (2012) analisaram a percepção que as pessoas possuíam a respeito das bibliotecas públicas da África, nos países Gana, Quênia, Tanzânia, Zimbábwe, Etiópia e Uganda. Neste contexto, é importante destacar que entre os 6 países analisados, nenhum possuía PIB acima de 32 bilhões em 2011,

sendo que a população desses países variou de 24 a 83 milhões de habitantes, no mesmo ano.

Os autores afirmam que pesquisas de percepção ou estudos semelhantes a essa natureza em relação às bibliotecas têm sido desenvolvidas geralmente nos países desenvolvidos, enquanto nos países subdesenvolvidos esse tema tem sido relativamente negligenciado. Neste sentido, a pesquisa elaborada junto ao *Electronic Information for Libraries* (EIFL) indica que a falta de recursos financeiros e os cortes de orçamento influenciaram a percepção das pessoas a respeito das bibliotecas negativamente, por conta da falta de mídias e adequação da estrutura e de tecnologias como principais fatores de interesse por parte da população (ELBERT; FUEGI; LIPEIKAITE, 2012).

O trabalho também indica que, da amostra analisada, 90% dos respondentes demonstrou compreender a biblioteca apenas como espaço de estudo, o que a torna em termos de percepção, um ambiente completamente vinculado ao processo educativo escolar. Nesta situação, fica claro que o desinteresse pelas bibliotecas aumenta, já que além do ambiente de educação formal, não há recurso financeiro para investimento em tecnologia, tampouco em ações que visem promover também o lazer e a cultura a fim de atrair atenção e conscientização do público em relação à biblioteca como espaço social.

Por fim, os autores comentam a necessidade de uma campanha de *advocacy* para dar início a uma atuação mais presente por parte das bibliotecas. Os interesses das bibliotecas no panorama do continente africano estão de acordo com os interesses do governo, os quais estão atrelados ao desenvolvimento social e cultural local.

9.2 LIBRARY ADVOCACY NO BRASIL

No Brasil as campanhas que abordam a defesa das bibliotecas de forma a promover sua valorização e reconhecimento profissional vêm sendo desenvolvidas desde meados do século XX. Na literatura local, aborda-se a perspectiva *LA* de forma breve, tendo a FEBAB utilizado o termo *Library Advocacy* pela primeira vez em outubro de 2012, através da campanha *Advocacy Para as Bibliotecas Brasileiras*.

Em 2013 foi lançada a campanha nacional para valorização das bibliotecas brasileiras: *Eu Amo Biblioteca, Eu Quero*, a qual propõe um engajamento profissional em prol da valorização do papel social das bibliotecas e pela busca da promoção da sensibilização da sociedade em função da apropriação dos espaços das bibliotecas para cultura e lazer. Tal campanha foi lançada pela FEBAB durante o XXV Congresso Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação (CBBDD), no qual questões sobre *LA* foram apresentadas e debatidas.

Antes do uso do termo *Library Advocacy*, as campanhas de defesa e valorização das bibliotecas no Brasil já eram abordadas por alguns autores como um aspecto fundamental a ser trabalhado no contexto das bibliotecas brasileiras, já que, identifica-se que elas também vêm passando por dificuldades, em função de seu contexto histórico-social. No panorama de defesa pelas bibliotecas locais, alguns autores preocupam-se com a situação em que as bibliotecas se encontram no Brasil.

Embora haja amparo legislativo em relação às bibliotecas, ainda existem problemas relacionados a orçamento e apoio. Portanto, uma maneira de provocar a participação por meio da atuação dos bibliotecários, bem como defender o valor das bibliotecas no Brasil, tem sido explicar essas dificuldades, de forma a chamar atenção para essas questões. Neste caso, Briquet de Lemos, na entrevista feita com Edson Nery da Fonseca (2010), destaca que os cursos de Biblioteconomia estão preparando profissionais para atuar em função de tendências recentes e modernas, enquanto a realidade das bibliotecas brasileiras, sobretudo, as públicas, demonstra que as mesmas passam por dificuldades orçamentárias, logo, não possuem estrutura adequada, tampouco recursos para resolução dos problemas estruturais.

Nery da Fonseca (2010) comenta em relação à afirmação de Briquet de Lemos, que problemas e demandas são aspectos existentes em qualquer área do conhecimento e que a Biblioteconomia, assim como as outras áreas, possui suas deficiências e falhas, e que deve melhorar através do esforço e do tempo. Porém, ainda assim, o autor comenta que esse panorama não será alterado se a falta de atitude dos bibliotecários e a incompreensão sobre a função da biblioteca pelo poder público continuarem a acarretar a vista grossa a respeito dos problemas das bibliotecas. Neste caso, o autor deixa claro que se não existir participação ativa dos bibliotecários para reivindicar recursos, o poder público continuará a restringir apoio às bibliotecas.

Oswaldo de Almeida Júnior (2013) comenta que as bibliotecas brasileiras em meados da década de 1960 e 1970 começaram a contar com novas concepções e propostas em função das mudanças sociais e do paradigma do novo foco que passava das coleções para os usuários. Porém, essas novas concepções foram aceitas por uma pequena parcela de bibliotecários, sendo que a grande maioria possuía resistência em focalizar nas técnicas de trabalho. O autor comenta que, para que as bibliotecas tradicionais passem a ser consideradas bibliotecas alternativas, os usuários devem ser o objetivo das bibliotecas, os meios devem ser menos importantes do que os fins e que a diferença entre discurso e prática deve ser extinta.

A democratização do conhecimento é o foco das bibliotecas num todo, portanto, se deve atuar em função da missão, deixando de priorizar técnicas e suportes. Para o autor, as bibliotecas alternativas: “[...] pretendem atuar de maneira diversa das bibliotecas públicas, inclusive advogando e defendendo novas posturas e concepções de mediação da informação.”. (ALMEIDA JÚNIOR, 2013, p. 76).

Já em função da tecnologia e da informação como insumo principal para o desenvolvimento econômico e social, Cysne (1996) aborda a questão da inserção de serviços, redes, sistemas e profissionais da informação como parte integrante e fundamental do processo de inovação tecnológica e de desenvolvimento social. Neste caso, a autora dá enfoque à questão da contribuição do bibliotecário na atualidade, demonstrando que o reconhecimento profissional é apenas resultado da função principal que lhe é inculcada nos dias atuais.

As mudanças sociais trazem novos paradigmas e novos focos de trabalho, afetando efetivamente as bibliotecas. Acontece, porém, que a democratização do conhecimento e o desenvolvimento social ainda fazem parte da missão das bibliotecas, devendo as mesmas, portanto, se readaptar para que, assim, possam atender seus usuários de acordo com o novo contexto social.

Conforme o exposto, compreende-se que as nuances que permeiam a atuação das bibliotecas no Brasil estão vinculadas justamente aos preceitos que são destacados pela LA. Essas questões relacionadas às bibliotecas brasileiras estão atreladas à necessidade de conscientização em relação às bibliotecas, bem como participação ativa por parte dos bibliotecários, de forma que se programem ações de *advocacy* em função de atrair a atenção dos legisladores ou tomadores de decisão, de modo que os mesmos compreendam de fato a verdadeira função da biblioteca.

O Brasil, como país emergente, deve priorizar mais ainda as questões educacionais, já que a educação e a capacitação profissional tornam-se um dos principais aparatos para o desenvolvimento econômico e social de um país. As bibliotecas devem estar incluídas nos projetos com base nas premissas mencionadas, já que podem atuar como importante espaço de lazer e aprendizado, contribuindo para o desenvolvimento pessoal.

A atuação dos bibliotecários brasileiros no panorama da *LA* pode ser compreendida como uma ferramenta na busca por apoio e visibilidade, de acordo com as especificidades do país. Neste caso, além de incluir as bibliotecas na legislação local, deve-se posicionar as mesmas na pauta de quem possui o poder de tomada de decisão. Neste sentido, elas devem estar na agenda dos políticos, diretores e chefes de setor, buscando estar presente nas pautas orçamentárias e políticas.

Fica neste cenário, o bibliotecário, responsável por elevar essas questões às necessidades das bibliotecas brasileiras, sendo ele ator na busca por apoio e visibilidade a cerca das necessidades das bibliotecas. Entender o Brasil como um país com grandes dimensões geográficas e grandes problemas sociais é olhar para realidade de forma crítica. Analisar e compreender o contexto atual é uma tarefa importante. Todavia, agir e buscar políticas de incentivo e apoio financeiro para que essa realidade possa ser alterada contribuindo para educação, acesso à informação e tecnologia é fundamental.

Neste cenário, o bibliotecário brasileiro pode e deve agir a fim de promover uma nova Biblioteconomia e, também, contribuir para uma campanha em prol da cidadania, da democratização do conhecimento e de reconhecimento profissional. Caso contrário, as bibliotecas irão perder cada vez mais espaço na sociedade.

10 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Verifica-se que atualmente as bibliotecas têm passado por dificuldades orçamentárias, na maioria das vezes seguidas da falta de políticas de apoio e incentivo profissional. Esses impasses, junto à falta de participação ativa por parte dos bibliotecários, têm levado as mesmas a tornarem-se ambientes sem visibilidade, os quais acabam perdendo espaço no cenário atual, diante do contexto financeiro, político e tecnológico.

A globalização e as mudanças ocasionadas por conta das transformações sociais têm exigido também uma mudança na postura de diversos profissionais, sobretudo aqueles que trabalham com educação e informação. A Biblioteconomia, por sua vez, acaba sendo afetada por esses dois fatores, já que a recuperação da informação é o seu objeto de trabalho e a educação também, na medida em que entendemos o bibliotecário como profissional que possui a função de mediar e facilitar a construção do conhecimento. Deve-se levar em consideração, ainda, que conceder subsídios para pesquisa e uso das diferentes mídias e tecnologias da informação não deixa de ser uma tarefa educativa, a qual é de responsabilidade dos bibliotecários.

Acontece, contudo, como a literatura da Biblioteconomia vem destacando há muito tempo, que é necessário que os bibliotecários sejam pró-ativos em seu contexto de atuação e que possuam participação profissional ativa, a fim de subsidiar uma melhor imagem às bibliotecas diante dos problemas que as mesmas têm enfrentado. Essa prerrogativa indica que trabalhar a imagem e a percepção que as pessoas tem em relação à biblioteca é necessário para que a comunidade perceba seu valor como instituição social necessária à sociedade como um todo.

Neste panorama, surge a perspectiva da *LA*, um movimento que vem crescendo e que propõe estratégias e ferramentas para mudar o cenário atual em que se encontram as bibliotecas. Tal perspectiva possui a prerrogativa da mudança na forma de atuação dos profissionais em prol de uma nova Biblioteconomia, a qual mantenha o foco nas questões voltadas aos usuários e na sua aprendizagem e não nas técnicas tradicionais da área.

Diante da nova tendência que surge atualmente em função da era do conhecimento e da aprendizagem, o objeto de trabalho da Biblioteconomia, a informação e seus processos de tratamento e disseminação, acabam sendo

afetados diretamente. Como esse novo paradigma já se faz presente, verifica-se que a atuação dos bibliotecários atualmente deve se dar em prol da conexão de pessoas a pessoas. Reconectar-se com a área é extremamente importante, já que o tecnicismo, o estereótipo e as dificuldades pelas quais as bibliotecas vêm passando acabam tornando-se problemas para a existência das mesmas no atual cenário de competitividade.

A *LA* evidencia que as bibliotecas somente irão possuir o apoio da comunidade e o respaldo para buscar aporte financeiro quando os bibliotecários repensarem a profissão, de forma a estruturar metas e objetivos, trabalhando em parceria, em prol de modernizar as bibliotecas e seus serviços. Evidencia-se, neste cenário, a conscientização não apenas da comunidade, a respeito do valor social da biblioteca, como também da figura de quem possui o poder de tomada de decisão, a fim de conquistar objetivos que beneficiem a biblioteca, como aumento de orçamento, políticas ou programas de incentivo e espaço nas agendas dos administradores locais. Tais aspectos são elencados em uma campanha de *advocacy*, a qual deve incluir em seus objetivos e metas a presença da comunidade e a busca por sua satisfação em relação à biblioteca. Neste cenário, ganhar o apoio da comunidade e dos *stakeholders* possibilita o respaldo popular e social para reivindicar apoio a quem possui o poder de tomada de decisão.

O movimento da *LA* estabelece a defesa das bibliotecas de forma ativa e estruturada, elencando planos, objetivos e estratégias de comunicação. No *plano de advocacy*, deve-se ter claro quem pode fornecer subsídios à atuação da biblioteca, bem como quem possui o poder de tomada de decisão no ambiente, visando chamar sua atenção e conscientizá-lo por meio do uso de ferramentas como *marketing* e Relações Públicas, a respeito do valor e da importância da biblioteca no meio onde está inserida, como importante difusor de cidadania.

A IFLA e a ALA são as principais associações que vêm disseminando a *LA* no cenário internacional. No Brasil, pouco se tem falado de forma a respeito do tema, tendo a FEBAB o apresentado em meados de 2014, pela primeira vez, destacando algumas campanhas que seguem o mesmo viés da *LA*. Percebe-se que a atuação dos bibliotecários brasileiros no panorama da *LA* pode ser uma importante ferramenta na busca por apoio e visibilidade para as bibliotecas brasileiras, as quais encontram-se, conforme constatado através da literatura, em situações de sucateamento, atraso de progressão e aperfeiçoamento dos serviços, sobretudo, as

bibliotecas públicas do país. As questões elencadas pelos autores locais abordam basicamente a falta de presença ativa dos bibliotecários em relação aos problemas orçamentários das bibliotecas, fato que acaba por torná-las cada vez mais invisíveis a quem possui o poder de tomada de decisão.

Por fim, destaca-se a importância da *LA* no contexto brasileiro atual, cujo cenário político é conturbado e onde há um grande déficit educacional, evidenciado por uma ampla lacuna entre educação pública e privada. Nesta perspectiva, uma campanha de *advocacy* tem a premissa de dar visibilidade às bibliotecas como entidade atuante nos processos de aprendizagem e também como centros de propagação da cidadania por meio da oferta de informação e educação, de forma a conceder, inclusive, o acesso e o uso da tecnologia, proporcionando a capacitação do indivíduo na sociedade. Tal prática visa mudar a percepção das pessoas a respeito da imagem da biblioteca, buscar o apoio prático e real que vem sendo de forma insuficiente transmitido por meio de legislação e até mesmo agir em prol do posicionamento das bibliotecas como centro de aprendizagem local.

Tais aspectos fornecerão o respaldo que as bibliotecas no cenário brasileiro buscam para que possam provar sua relevância como entidade social. Por meio de uma campanha de *advocacy* das bibliotecas brasileiras, se estará contribuindo para a democratização do acesso à informação e do conhecimento em cenário local, bem como, para um ambiente cada vez mais democrático onde aspectos como desenvolvimento pessoal e social são práticas vitais.

Além dos aspectos de responsabilidade social do bibliotecário, estrutura de defesa, gestão estratégica, *advocacy* para as bibliotecas, a *LA* também aborda a questão da democratização do acesso ao conhecimento com enfoque no imperativo da ética profissional. Também se constata que a *LA* possui diferentes eixos de condução, como: *School Library Advocacy*, *Public Library Advocacy*, entre outras vertentes, que conduzem pesquisas e análises de quantificação e valoração de dados, as quais não são abordadas na presente pesquisa por conta da delimitação de tempo e de materiais para exploração e análise.

Ao finalizar, destaca-se a importância da continuidade de observação da *LA* num viés prático, em que se analisem suas aplicações e propagação ao redor do mundo e o quanto essa possível propagação poderá influenciar a Biblioteconomia em si e a situação das bibliotecas em âmbito mundial. Além disso, a *LA* abarca aspectos éticos em relação à atuação do bibliotecário e à democratização do

conhecimento em função das novas tendências que vêm surgindo a respeito da mudança global, que ocorre no contexto da hiperconexão e da economia política da informação, os quais refletem significativamente na atuação das bibliotecas e nos seus serviços. Ademais, o acesso à informação digital, a educação formal na era do conhecimento e o valor da biblioteca em relação a esses aspectos, tornam-se os principais questionamentos atuais.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. **Biblioteca pública: avaliação de serviços**. Londrina: Eduel, 2013. Disponível em: <http://www.uel.br/editora/portal/pages/arquivos/biblioteca%20publica_digital.pdf>. Acesso em: 24 set. 2016.

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. Office for library advocacy. **Mission**. Chicago, c1996-2016. Disponível em: <<http://www.ala.org/offices/ola>>. Acesso em: 21 set. 2016.

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. **Library advocate's handbook**. 3th ed. Chicago, 2008. Disponível em: <<http://www.ala.org/offices/sites/ala.org.offices/files/content/ola/2008lah.pdf>>. Acesso em: 15 mar. 2016.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2011.

BRASIL. Lei nº 4.084, de 30 de junho de 1962. **Planalto**, Poder Executivo, Brasília, DF, 18 jun. 1962. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/1950-1969/L4084.htm>. Acesso em: 8 out. 2016.

BRASIL. Lei nº 9.674, de 25 de junho de 1998. **Planalto**, Poder Executivo, Brasília, DF, 26 jun. 1998. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9674.htm>. Acesso em: 8 out. 2016.

BORGES, Michael. Library advocacy starts at home. **The Bottom Line**, Wagon Line, v. 18, n. 3, p. 110-111, 2005. Disponível em: <<http://www.emeraldinsight.com/doi/pdfplus/10.1108/08880450510613551>>. Acesso em: 5 jul. 2016.

BURNS, Elizabeth; KIMMEL, Sue; DICKINSON, Gail. Anatomy of advocacy: a case study of the white house petition. **School Library Research**, Chicago, v. 19, p. 1-25, 2016. Disponível em: <http://www.ala.org/aasl/sites/ala.org.aasl/files/content/aaslpubsandjournals/slr/vol19/SLR_AnatomyofAdvocacy_V19.pdf>. Acesso em: 2 set. 2016.

CYSNE, Fátima Portela. Transferência de tecnologia e desenvolvimento. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 25, n. 1, p. 26-35, 1996. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/brapci/v/a/848>>. Acesso em: 2 set. 2016.

CAVILL, Patricia M. Public relations, marketing, advocacy. **Wired West**, Virginia, v. 1, n. 3, Apr. 1998. Disponível em: <<https://web.archive.org/web/20070608033155/http://units.sla.org/chapter/cwcn/wwest/v1n3/cavill13.htm>>. Acesso em: 25 mar. 2016.

CAVILL, Patricia M. et. al. **Library advocacy now!** a training program for public library staff and trustees. Ottawa: Canadian Association of Public Libraries, 2011. Disponível em: <<http://cla.ca/wp-content/uploads/LibraryAdvocacyNow.pdf>>. Acesso em: 4 set. 2016.

CORRÊA, Elisa Cristina Delfini. Usuário, não! interagente: proposta de um novo termo para um novo tempo. **Encontros Bibli**, Florianópolis, v. 19, n. 41, p. 23-40, set./dez. 2014. Disponível em: <<https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2014v19n41p23/28292>>. Acesso em: 2 ago. 2016.

COTTRIL, Julia et al. From impact to advocacy: working together toward public library sustainability. **Performance Measurement and Metrics**, [s.l.], v. 16, n. 2, p. 159-176, 2015. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1108/PMM-04-2015-0008>>. Acesso em: 03 ago. 2016.

CRESWELL, John. W. **Projeto de pesquisa**: métodos qualitativo, quantitativo e misto. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 2007.

CUNHA, Vanda Angélica da. A biblioteca pública no cenário da sociedade da informação. **Biblios**, Lima, v. 4, n. 15, abr./jun. 2003. Disponível em: <<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=743225>>. Acesso em: 2 ago. 2016.

DOUGHERTY, Richard M. Library advocacy: one message, one voice. **American Libraries**, Chicago, p. 46-50, May/June 2011. Disponível em: <<http://web.b-eb.scohost-com.ez45.periodicos.capes.gov.br/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=3e7aab0a-dbb6-492d-94ec-c918c9fb9007%40sessionmgr103&vid=3&hid=116>>. Acesso em: 2 abr. 2016.

DUDZIAK, Elisabeth Adriana; VILLELA, Maria Cristina Olaio; GABRIEL, Maria Aparecida. Sociedade de aprendizagem e os desafios para os profissionais da informação em sua atuação educacional. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 19., 2000, Porto Alegre. **Anais...** [S.l.]:[s.n.], 2000. Disponível em: <https://www.researchgate.net/publication/260096571_SOCIEDADE_DE_APRENDIZAGEM_E_OS_DESAFIOS_PARA_OS_PROFISSIONAIS_DA_INFORMACAO_EM_SUA_ATUACAO_EDUCACIONAL>. Acesso em: 7 out. 2016.

ELBERT, Monika; FUEGI, David; LIPEIKAITE, Ugne. Public libraries in Africa: agents for development and innovation? **IFLA Journal**, London, v. 38, n. 2, p. 148-165, June 2012. Disponível em: <<http://ifl.sagepub.com.ez45.periodicos.capes.gov.br/content/38/2/148.full.pdf+html>>. Acesso em: 23 set. 2016.

EWBANK, Ann Dutton. Library advocacy through twitter: a social media analysis of #savelibraries and #geteseairight. **School Libraries Worldwide**, [S.l.], v. 21, n. 2, p. 26-39, July 2015. Disponível em: <<http://eds.b.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?sid=fb33d18e-f8ef-4cf1-bc17-2d18aabf6e23%40sessionmgr107&vid=0&hid=119>>. Acesso em: 25 set. 2016.

FONSECA, Edson Nery da. Panorama das bibliotecas brasileiras. Entrevistador Agenor Briquet de Lemos. **Revista Ibero-Americana de Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 3, n. 2, 2010. 1 arquivo em vídeo (16min). Entrevista da Série Diálogos produzida pela UnBTV. Disponível em: <<http://periodicos.unb.br/index.php/RICl/article/view/6178>>. Acesso em: 7 ago. 2016.

FARIAS, Maria Giovanna Guedes. Mediação e competência em informação: proposições para a construção de um perfil de bibliotecário protagonista. **InCID**, Ribeirão Preto, v. 6, n. 2, p. 106-125, 2015. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/brapci/v/a/17967>>. Acesso em: 17 set. 2016.

FERRAZ, Marina Nogueira. O papel social das bibliotecas públicas no século XXI e o caso da superintendência de bibliotecas públicas de Minas Gerais. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 19, n. especial, p. 18-30, out./dez. 2014. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/brapci/v/a/16323>>. Acesso em: 17 set. 2016.

FERREIRA, Maria Mary. Políticas públicas de informação e políticas culturais: e as bibliotecas públicas para onde vão? **Transinformação**, Campinas, v. 18, n. 2, p. 113-122, maio/ago. 2006. Disponível em: <<http://periodicos.puc-campinas.edu.br/seer/index.php/transinfo/article/view/673>>. Acesso em: 27 abr. 2016.

FRAGA, Nádia Elôina Barcelos; MATTOS, Carla Erler; CASSA, Gabriela de Almeida. Marketing profissional e suas interfaces: a valorização do bibliotecário em questão. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 13, n. 2, p. 148-167, maio/ago. 2008. Disponível em: <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/136/490>>. Acesso em: 25 jun. 2016.

FREITAS, Marília Augusta de; SILVA, Vanessa Barbosa da. Bibliotecas públicas brasileiras: panorama e perspectivas. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 12, n. 1, p. 123-146, jan./abr. 2014.

Disponível em:

<http://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/1621/pdf_54>.

Acesso em: 6 ago. 2016.

GERHARDT, Tatiana Engel; SILVEIRA, Denise Tolfo. **Métodos de pesquisa**. Porto Alegre: UFRGS, 2009.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

HAYCOCK, Ken. Advocacy revisited: newer insights based on research and evidence. **World Libraries**, River Forest, v. 19, n. 1-2, 2011. Disponível em: <<http://worldlibraries.dom.edu/index.php/worldlib/article/view/96/33>>. Acesso em: 9 out. 2016.

HAYCOCK, Ken; CAVILL, Patricia M. Connecting marketing and implementation research and library program development: a case study of the implementation of [U.S.] national guidelines and standards. In: ANNUAL CONFERENCE OF THE INTERNATIONAL ASSOCIATION OF SCHOOL LIBRARIANSHIP, 28., 1999, Birmingham. **Proceedings...** Birmingham: IASL, 1999. Disponível em: <<http://files.eric.ed.gov/fulltext/ED437054.pdf>>. Acesso em: 25 jun. 2016.

HICKS, Deborah. Advocating for librarianship: the discourses of advocacy and service in the professional identities of librarians. **Library Trends**, Baltimore, v. 64, n. 3, p. 615-640, winter 2016. Disponível em: <<https://muse.jhu.edu/article/613927/pdf>>. Acesso em: 8 ago. 2016.

HONES, Kay Ellen. "Not extinct!": school libraries for learning and leadership. In: ANNUAL CONFERENCE OF THE INTERNATIONAL ASSOCIATION OF SCHOOL LIBRARIANSHIP, 26., 1997, Vancouver. **Proceedings...** Vancouver: IASL, 1997. Disponível em: <<http://files.eric.ed.gov/fulltext/ED412956.pdf>>. Acesso em: 27 abr. 2016.

HORNBY, A. S (Ed.). **Oxford advanced learner's dictionary**. 7th ed. Oxford: Oxford University Press, 2007.

INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS. **Riding the waves or caught in the tide?**: navigating the evolving information environment: insights from the IFLA trend report. The Hague: IFLA, [2015]. Disponível em: <<http://trends.ifla.org/insights-document>>. Acesso em: 15 ago. 2016.

LANKES, R. David. **The atlas of new librarianship**. Cambridge, Mass.: The MIT Press, 2011.

LANKES, R. David. **Expect more**: demanding better libraries for today's complex world. Jamesville, NY: Riland Publishing, 2012. Disponível em: <<http://davidlankes.org/wp-content/uploads/2014/01/ExpectMoreOpen.pdf>>. Acesso em: 7 ago. 2016.

LANKES, R. David; SILVERSTEIN, Joanne; NICHOLSON, Scott. **Participatory networks**: the library as conversation. [S.l.]: [s.n.], [2007]. Disponível em: <<http://davidlankes.org/rdlankes/Publications/Others/ParticipatoryNetworks.pdf>>. Acesso em: 19 maio 2016.

LASTRES, Helena Maria Martins; ALBAGLI, Sarita. Chaves para o terceiro milênio na era do conhecimento. In: LASTRES, Helena M. M.; ALBAGLI, Sarita (Orgs.). **Informação e globalização na era do conhecimento**. Rio de Janeiro: Campus, 1999. p. 7-26. Disponível em: <http://www.liinc.ufrj.br/pt/attachments/055_saritalivro.pdf>. Acesso em: 13 ago. 2016.

LIETZAU, Zeth. **Budget Cuts and their impact on library services to coloradans**. Denver: LRS, 2004. Disponível em: <https://www.lrs.org/documents/closer_look/budgetcuts.pdf>. Acesso em: 27 ago. 2016.

LOUZADA, Suzanna do Carmo. **Inteligência competitiva e a expansão do campo de atuação do bibliotecário**. 2011. 50 f. Monografia (Bacharelado em Biblioteconomia) - Universidade de Brasília, Brasília, 2011. Disponível em: <<http://bdm.unb.br/handle/10483/10768>>. Acesso em: 28 ago. 2016.

LUX, Claudia. Bibliotecas na agenda: uma questão importante para a sociedade contemporânea. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 3, n. 2, p. 14-33, jul./dez. 2007. Disponível em: <<https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/78/68>>. Acesso em: 5 abr. 2016.

LUX, Claudia. How to use statistics to put 'libraries on the agenda'. In: HEANEY, Michael (Ed.). **Library statistics for the 21st Century World**. Munich: De Gruyter Saur, 2009. p. 15-20. (IFLA Publications, 138). Disponível em: <<http://www.degruyter.com/downloadpdf/books/9783598441677/9783598441677.0.15/9783598441677.0.15.xml>>. Acesso em: 15 set. 2016.

LYRA, Mariana Galvão; GOMES, Ricardo Corrêa; JACOVINE, Laércio Antônio Gonçalves. O papel dos stakeholders na sustentabilidade da empresa: contribuições para construção de um modelo de análise. **Revista de Administração Contemporânea**, Curitiba, v. 13, n. spe, p. 39-52, jun. 2009. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rac/v13nspe/a04v13nspe.pdf>>. Acesso em: 2 nov. 2016.

MACIEL FILHO, Adalberto do Rego et al. Avaliação de bibliotecas: uma discussão de experiências empíricas recentes. **Informação & Sociedade**, João Pessoa, v. 17, n. 1, p.53-62, jan./abr. 2007. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/brapci/index.php/article/view/0000004372/939aacc1a3a0eec30d4cf89c4d5d0b22>>. Acesso em: 2 mar. 2016.

MARSHALL, Thomas Hamprey A. **Cidadania, classe social e status**. Rio de Janeiro: Zahar, 1977.

MICHAELIS dicionário prático inglês: inglês-português, português-inglês. 33. ed. São Paulo: Melhoramentos, 2009.

MIRANDA, Antônio. A missão da biblioteca pública no Brasil. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, Brasília, DF, v. 6, n. 1, p. 69-75, jan./jun. 1978. Disponível em: <http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/594/1/ARTIGO_miss%C3%A3o_biblioteca_p%C3%BAblica_Brasil.pdf>. Acesso em: 22 ago. 2016.

MIRANDA, Claudia Maria Carvalho; ARRUDA, Danielle Miranda de Oliveira. A evolução do pensamento de marketing: uma análise do corpo doutrinário acumulado no século XX. **Rimar**, Maringá, v. 3, n. 1, p. 40-57, jan./jun. 2004. Disponível em: <<http://periodicos.uem.br/ojs/index.php/rimar/article/view/26754/14361>>. Acesso em: 25 jun. 2016.

NEWMAN, Wendy. If libraries are so smart, why aren't they rich? public library advocacy In: WORLD LIBRARY AND INFORMATION CONGRESS: IFLA General Conference and Council, 74., 2008, Quebec. **Proceedings...** Quebec: IFLA, 2008. Disponível em: <<http://archive.ifla.org/IV/ifla74/papers/149-Newman-en.pdf>>. Acesso em: 25 abr. 2016.

NEWMAN, Wendy. **LA101x library advocacy unshushed**. Toronto: University of Toronto, 2015. Disponível em:
<https://courses.edx.org/courses/University_of_TorontoX/LA101x_2/1T2015/info>. Acesso em: 29 out. 2016.

OHIO LIBRARY COUNCIL. Government Relations Committee. **Library advocacy: a handbook for Ohio public libraries**. Columbus, [200?]. Disponível em:<http://www.olc.org/pdf/in_advocacy_bklt.pdf>. Acesso em: 02 mar. 2016.

OLIVEIRA, James Eduardo. **Constituição federal: anotada e comentada: doutrina e jurisprudência**. Rio de Janeiro: Forense, 2013.

ONLINE COMPUTER LIBRARY CENTER. **From awareness to funding: a study of library support in America: a report to the OCLC membership**. Dublin, Ohio, 2008. Disponível em:
<<https://www.oclc.org/content/dam/oclc/reports/funding/fullreport.pdf>>. Acesso em: 10 ago. 2016.

PARISER, Eli. **O filtro invisível: o que a internet está escondendo de você**. Rio de Janeiro: Zahar, 2012.

PEREIRA, Ângela Maria Ramiro Salgueiro. Bibliotecas públicas, resiliência organizacional e evolução conceitual. In: CONGRESSO NACIONAL DE BIBLIOTECÁRIOS, ARQUIVISTAS E DOCUMENTALISTAS, 11., 2012, Lisboa. **Actas...** Lisboa: BAD, 2012. Disponível em:
<<http://bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad/article/view/362/pdf>>. Acesso em: 23 ago. 2016.

PUBLIC LIBRARY ASSOCIATION. **Advocacy**. Chicago, c1996-2016. Disponível em:<<http://www.ala.org/pla/advocacy>>. Acesso em: 21 mar. 2016.

SANTA' ANNA, Jorge; CALMON, Maria Aparecida de Mesquita. O bibliotecário atuante em bibliotecas universitárias no século XXI: a necessidade de adequação ao moderno profissional da informação (MIP). **RDBCI: Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 14, n. 1, p. 49-67, jan./abr. 2016. Disponível em:
<<http://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/2127/9516>>. Acesso em: 17 ago. 2016.

SANTOS, Luciano Costa; FACHIN, Gleisy Regina Bóries; VARVAKIS, Gregorio. Gerenciando processos de serviços em bibliotecas. **Ciência da Informação**,

Brasília, DF, v. 32, n. 2, p. 85-94, maio/ago. 2003. Disponível em:
<<http://www.scielo.br/pdf/ci/v32n2/17037.pdf>>. Acesso em: 18 ago. 2016.

SANZ CASADO, Elías. La realización de estudios de usuarios: una necesidad urgente. **Revista General de Información y Documentación**, Madrid, v. 3, n. 1, p. 154-166, 1993. Disponível em:
<<http://revistas.ucm.es/index.php/RGID/article/view/RGID9393120155A/11793>>. Acesso em: 5 abr. 2016.

SEVERINO, Antonio Joaquim. **Metodologia do trabalho científico**. 23 ed. São Paulo: Cortez, 2007.

SIESS, Judith A. **The visible librarian**: asserting your value with marketing and advocacy. Chicago: American Library Association, 2003.

SILVA, Andreia Sousa da et al. Associação Catarinense de Bibliotecários: 40 anos de serviços prestados na defesa e valorização da biblioteconomia catarinense. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 11, n. especial, p. 472-485, 2015. Disponível em:
<<https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/viewFile/523/444>>. Acesso em: 22 ago. 2016.

SGS ECONOMICS AND PLANNING. **Dollars, sense and public libraries**: technical report: the landmark study of the socio-economic value of victorian public libraries. Melbourne: State Library Victoria, 2011. Disponível em:
<http://www.plvn.net.au/sites/default/files/DSPL_TechRep_pt1_FINAL_0.pdf>. Acesso em: 11 ago. 2016.

SIQUEIRA JÚNIOR, Paulo Hamilton. Cidadania e políticas públicas. In: SUNDFELD, Carlos Ari; DI PIETRO, Maria Silvia Zanela (Org.). **Doutrinas essenciais de direito administrativo**, São Paulo, v. 3, p. 425-451, nov. 2012.

STENSTROM, Cheryl; HAYCOCK, Ken. Public library advocacy: an evidence-based perspective on sustainable funding. **Public Libraries Online**, Chicago, v. 54, n. 4, July/Aug. 2015. Disponível em: <<http://publiclibrariesonline.org/2015/09/public-library-advocacy-an-evidence-based-perspective-on-sustainable-funding/>>. Acesso em: 22 set. 2016.

TAPARANOFF, Kira; SUAIDEN, Emir. Planejamento estratégico de bibliotecas públicas no Brasil: histórico, crise e perspectivas. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, Brasília, DF, v. 19, n. 2, p. 137-165, jul./dez.1995. Disponível em:
<http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/17541/1/ARTIGO_PlanejamentoEstrategicoodeBibliotecaPublicas.pdf>. Acesso em: 07 out. 2016.

TEIXEIRA, Helena Raquel Silva. **Direitos humanos**: um retrato mundial: a perspectiva dos Estados Unidos da América. 2011. 114 f. Dissertação (Mestrado em História, Relações Internacionais e Cooperação) - Faculdade de Letras, Universidade do Porto, Porto, 2011. Disponível em: <<https://repositorio-aberto.up.pt/bitstream/10216/60907/2/TESEMESHELENATEIXEIRA000150573.pdf>> Acesso em: 21 ago. 2016.

WARREN, Ilse Scherer. Dos movimentos sociais às manifestações de rua: o ativismo brasileiro no século XXI. **Política e Sociedade**: Revista de Sociologia Política, Florianópolis, v.13, n. 28, p. 13-34, set./dez. 2014. Disponível em: <<https://periodicos.ufsc.br/index.php/politica/article/view/2175-7984.2014v13n28p13/28899>>. Acesso em: 05 nov. 2016.

ZACHARILLA, Louis. The algorithm has all the answers: so what's a library? In.: INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS. **Riding the waves or caught in the tide?**: navigating the evolving information environment: insights from the IFLA trend report. The Hague: IFLA, [2015]. Disponível em: <<http://trends.ifla.org/insights-document>>. Acesso em: 15 ago. 2016.