



O impacto social da biblioteca pública no acesso à inclusão produtiva

Emir José Suaiden

Pós-Doutorado, Universidad Carlos III de Madrid, Espanha

Professor Titular da Universidade de Brasília (aposentado) e Bolsista de Fixação de Recursos Humanos nível A do CNPq

emir@ibict.br



Submetido em: 17/12/2024. Aprovado em: 19/12/2024. Publicado em: 04/04/2025.

RESUMO

A sociedade contemporânea vive um período de transformações tecnológicas e enfrenta os consequentes impactos sociais por elas gerados. Esse contexto não é um fato novo para a biblioteca que, na Idade Média, se caracterizava por grandes acervos de livros, eram administradas por monges e servia aos membros da Igreja e da nobreza. Na Renascença, ela passou a ser uma biblioteca pública, com o objetivo de atender as necessidades informacionais da comunidade a que pertencia e para a qual destinava os seus serviços. No século XX, o desenvolvimento introduziu o computador, a informática e as telecomunicações dinamizaram o uso dos meios eletrônicos e das suas ferramentas, que, mais uma vez, mudaram o conceito de biblioteca. O século XXI chegou com recursos tecnológicos capazes de transformar a realidade física e material em virtual e digital, a internet possibilitou novos suportes para a informação, impondo novo conceito para a biblioteca, que muda seu foco central do acervo para o acesso. Nesse processo histórico, o conceito de usuário também se modifica. O leitor, que, na Antiguidade, lia por horas no recinto da biblioteca, na contemporaneidade tornou-se usuário de variado acervo e pode acessá-lo de qualquer lugar por meio da internet. Mesmo com todo o desenvolvimento alcançado, permanece uma dificuldade muito grande na formação de um público leitor, em especial na América Latina. Essa situação aumenta as desigualdades sociais, principalmente quando se estuda o papel da biblioteca e da leitura na geração de emprego e renda. As bibliotecas públicas, em sua maioria, não são vistas, provocando um distanciamento maior na interação/vinculação com a comunidade. Observa-se que as pessoas não beneficiadas pela revolução de Gutemberg dificilmente se beneficiarão da revolução tecnológica e dificilmente serão incluídas na sociedade da informação. Assim sendo, as propostas deste projeto são os estudos de análise de tendências, análise do discurso, técnicas de cenários, estudos comparados, análises dos retornos financeiros, técnicas de impacto para possibilitar um novo olhar para a biblioteca pública, de lugar de responsabilidade social e de instituição propulsora da geração de emprego e renda.

Palavras-chave: sociedade da informação; biblioteca pública; promoção da leitura; formação público leitor; revolução tecnológica.

INTRODUÇÃO

Com as grandes mudanças que a sociedade globalizada tem consolidado nas últimas décadas, aliadas à fluidez da rede e o impacto social como elementos transformadores da realidade das bibliotecas, é preciso estar atento às necessidades de atualização dos serviços oferecidos e do seu próprio conceito para que possam atender às necessidades da sociedade contemporânea. Mesmo com o desenvolvimento que a biblioteca e os seus profissionais têm construído e com as conquistas significativas alcançadas, ainda assim, precisam promover mudanças para que possam chegar ao modelo que a sociedade contemporânea exige (Suaiden, 2017). A partir da década de 1960, instituições como a Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (UNESCO), a *Federation of Library Associations and Institutions* (IFLA), e o Centro de Estudos Regionais para a Promoção do Livro e da Leitura (CERLALC), além de organismos nacionais como o Instituto Nacional do Livro, a Biblioteca Nacional, a Câmara Brasileira do Livro e o Sindicato Nacional dos Editores de Livros, realizaram um grande investimento na América Latina com vistas a conscientizar os governantes da região quanto à importância de implantar bibliotecas públicas para facilitar o acesso ao livro e ao conhecimento.

No entanto, os governantes, que chegaram ao poder sem o hábito de ler e frequentar bibliotecas, deram demonstrações claras de que esses dois temas não faziam parte da agenda do governo (Suaiden, 2014). No Brasil, os primeiros movimentos para a promoção da leitura aconteceram no Governo Vargas, com a criação do Instituto Nacional do Livro. A Biblioteca Nacional e a Fundação Nacional do Livro Infantil e Juvenil também tiveram um importante papel na formação de leitores.

O primeiro modelo de biblioteca pública estabelecido no Brasil espelhou-se em padrões utilizados em outros países. Como, à época, tais países eram mais desenvolvidos do que o Brasil e não tinham nada em comum com a cultura brasileira, a reprodução daquele modelo gerou problemas, como, por exemplo, sob uma perspectiva social, o fato de as bibliotecas públicas passarem a ser vistas como lugares elitizados, depósitos de livros, e, até mesmo, locais para se realizar tarefas escolares. Problemas esses que trouxeram conflitos de visões entre os profissionais da informação e a comunidade em geral (Suaiden, 2014).

Por um longo tempo, considerou-se que o objetivo principal de uma biblioteca era o de preservar o seu acervo, o que dificultou a circulação e a disseminação dos livros. De acordo com Bandino (2000), esse entendimento promoveu a criação de bibliotecas “inúteis” e a consequente necessidade de se redefinirem os seus objetivos, a fim de se tornarem bibliotecas de circulação e não apenas bibliotecas de conservação. Quando uma biblioteca abria suas portas para o público, ela tornava-se um ponto focal, um centro de referência para a comunidade em que se inseria, e, portanto, facilitava o acesso aos livros e a introdução à leitura no cotidiano das pessoas. E, a esse respeito, faz-se necessário ressaltar que as

bibliotecas precisam ter compromisso com o mundo externo e assumir os seus papéis no que se refere a educação, ensino, treinamento e disseminação dos recursos culturais de um país (Suaiden, 2014).

Com o surgimento de uma nova sociedade, conhecida como sociedade da informação, o paradigma da preservação deixou de ser prioritário. Essa nova sociedade demonstrou, essencialmente, que a informação gera poder, especialmente quando disseminada em curto espaço de tempo, ou, melhor ainda, em tempo real. A possibilidade de acessar informação de forma imediata e a consequente oportunidade de transformá-la em conhecimento, gerando produtos, serviços e riqueza, foi responsável pela mudança paradigmática propiciada pela revolução tecnológica que temos vivenciado. A informação começou a ser valorizada como nunca havia sido, e as empresas, no intuito de se tornarem competitivas em um mercado global, passaram a se utilizar de tecnologias, teorias, conceitos e ferramentas tecnológicas que contribuíssem para melhorar a qualidade de seus produtos e serviços e a sua competitividade (Suaiden, 2014). No fim dos anos 1980, alguns especialistas declararam que a sociedade da informação seria inclusiva, na qual os recursos seriam compartilhados e dedicados ao bem-estar e à erradicação da desigualdade social como uma tendência dominante. Contudo, no começo do novo século, o debate seguiu em direção exatamente oposta. Muitos especialistas consideram a sociedade da informação uma sociedade perversa, uma sociedade feudal, na qual os donos do poder são os que controlam os meios de comunicação e a desigualdade tem se tornado cada vez mais acentuada (Suaiden, 2014).

No prefácio da obra *Pobreza: un tema impostergable*, Zumbado (1994) faz a seguinte pergunta: quando uma sociedade realmente progride? A pergunta parece óbvia, mas não é, uma vez que, por um longo tempo, os indicadores que tratavam das desigualdades e do bem-estar social eram abstratos e confusos. Há progresso quando há melhoria nas condições materiais de vida e avanços no desenvolvimento humano. Na esfera econômica, especialistas sugerem, com frequência, que existe uma tendência em se buscar uma disseminação mais eficiente da informação em vez de se procurar estabelecer uma política para erradicar a desigualdade, como se a desigualdade fosse algo com o que devêssemos nos acostumar. Embora possamos achar essa tendência frustrante, tem se tornado cada vez mais evidente que, em um mundo globalizado, somente aquelas pessoas que têm acesso à informação e ao conhecimento terão melhores oportunidades para obter uma qualidade de vida melhor e, até mesmo, participar do poder (Suaiden, 2014). Na literatura, encontramos referências que corroboram com a hipótese proposta nesta pesquisa. A afirmação de Klikberg (1994), de que pobreza e democracia são incompatíveis, não encontra eco na esfera política, haja vista que existe uma tendência para se considerar a democracia meramente como uma forma de governo, na qual há liberdade de expressão e as pessoas, inclusive os analfabetos, elegem as autoridades (Suaiden, 2014). O autor, ao se referir à América Latina, afirma que:

[...] na terra mais desigual do mundo, a equidade parece não ter muita importância na busca de soluções para os difíceis problemas econômicos e sociais. Pode-se até observar que alguns dos trabalhos mais importantes e recentes sobre as dificuldades

da região neste campo foram produzidos fora dela, no mundo desenvolvido, onde a América Latina é vista, com frequência, como o caso “antiexemplar” mais relevante em matéria dos efeitos regressivos decorrentes de altos níveis de desigualdade (Klikberg, 2000, p. 15).

Embora presente na maioria das constituições dos países da região, a importância do acesso democrático à informação ainda não é uma realidade, e ele continua restrito a uma parcela reduzida da população. A parcela restante tem ficado à margem do processo de cidadania, sem conhecer seus direitos e obrigações na sociedade e sem condições de entrar no mercado de trabalho formal, cada vez mais exigente.

A parcela compõe a grande massa dos excluídos socialmente. Em sua maioria, o cidadão que compõe esse grupo é analfabeto, não possui documento de identificação e não consegue trabalho por ser considerado mão de obra não qualificada. A maioria dos problemas sociais, como a prostituição infantil e a violência, por exemplo, provém deste grupo. É nele que se concentra o maior número de pessoas envolvidas com a criminalidade, que tem crescido de maneira surpreendente. Essa é a razão pela qual um percentual maior da população tem ficado à margem dos processos culturais, educacionais e sociais (Suaiden, 2014). Fazendo uma retrospectiva histórica da questão informação vs. inclusão social, podemos trazer alguns autores que, com suas pesquisas, construíram esse histórico. Na visão de Pacheco (1995), a informação é, hoje, um produto descartável, que há de ser renovado constantemente. O fato de sua principal característica ser a velocidade com que é criada, consumida e descartada acaba por impedir as pessoas de pensar, avaliar e interpretar a informação que recebem. De acordo com o autor, os efeitos de todo este processo são:

- a nossa crescente dependência da informação relativa às ações de outras pessoas para determinar as nossas próprias; ao contrário do que ocorria no passado, as ações das pessoas não se baseiam no conhecimento, mas na informação;
- o conhecimento humano moderno não se fundamenta unicamente em assuntos relativos à cultura nacional em si, mas também em fragmentos de diferentes culturas que aprendemos por meio da informação que recebemos no nosso dia a dia;
- a facilidade com que a informação pode ser acessada tem suplantado a memória humana; atualmente, os investimentos tem sido redobrados na tentativa de amenizar o esforço das pessoas quanto ao ato de lembrar. Não é somente o conhecimento que importa, mas também a habilidade de acessar mecanismos e ferramentas ágeis voltados à aquisição do conhecimento. As bases de dados se transformarão em gigantescos supermercados, cujos produtos serão tão especializados que servirão somente àqueles que possuírem grande *expertise*. Porém, considerando que tais pessoas representam uma parcela insignificante

da população, os produtos vendidos por esses supermercados cibernéticos se constituirão em rápidas fórmulas preparadas instantaneamente e consumidas imediatamente. (Suaiden, 2014).

Em termos de recuperação da informação e produção de conhecimento, a inclusão beneficia um pequeno segmento da sociedade. De acordo com Barreto (1994), a meta fundamental da sociedade da informação é gerar conhecimento que seja sustentado pela produção da informação. O fenômeno de produção da informação é disseminado pelas estruturas informacionais (bibliotecas, bases de dados, sistemas de informação, arquivos e museus), que determinam a efetividade da produção do conhecimento. As tarefas realizadas por essas estruturas são: produção do conhecimento, produção da informação organizada e transformação da informação. Essas estruturas têm diferentes lógicas operacionais. As tarefas relacionadas com a informação são determinadas por várias questões, especialmente tecnológicas, que buscam eficiência técnica e econômica. Eficiência é vital para a produção de conhecimento, no entanto, não produz conhecimento de fato, simplesmente contribui para organizar a explosão da informação (Suaiden, 2014).

Na visão do autor, as ferramentas e os mecanismos empregados para classificar e organizar a informação estão em consonância com os princípios da ideologia atual; em outras palavras, eles são determinados por questões tecnológicas relacionadas com a produção de grandes quantidades de material armazenado. Dessa maneira, esses mecanismos e essas ferramentas não estão em conformidade com a função de produção do conhecimento, uma vez que priorizam critérios de quantidade e reduzem os de qualidade dessa função.

Além disso, o material armazenado é distribuído de acordo com uma lógica na qual quanto maior for a quantidade disponibilizada, maior será o número de consumidores para cobrir seus custos. Assim, surgem estratégias de distribuição com a finalidade de levar em consideração os grupos diferenciados de consumidores e distribuir esse material armazenado, de forma seletiva, entre eles. Nesse processo de distribuição e diferenciação, somente pessoas privilegiadas têm acesso a determinadas informações. Isso significa dizer que esse tipo de distribuição funciona de forma a assegurar que a informação seletiva chegue apenas a uma minoria (Suaiden, 2014).

Em uma sociedade da informação, a produção de conhecimento gera riquezas frequentemente na forma de patentes, as quais servem para consolidar a hegemonia dos países desenvolvidos sobre os demais países. Um ótimo exemplo disso é a América Latina. À medida que a hegemonia dos países desenvolvidos se fortalece, eles não sabem como se referir ao resto do mundo, pois não sabem sequer como aquela região deve ser classificada. Inicialmente, era chamada de “subdesenvolvida”; depois, foi inventado um termo mais erudito, “países em desenvolvimento”; porém, nunca se revelou o tempo que leva um país para ser considerado desenvolvido, ou nem mesmo se, depois de algum tempo, aquele país poderia ser mais uma vez rotulado de “subdesenvolvido”. Houve também um determinado período em que a América Latina fazia parte do “terceiro mundo” (Suaiden, 2014). Da mesma forma, nunca ficou claro quando o terceiro mundo se tornaria “segundo mundo”. Não obstante,

em um mundo globalizado, a classificação de cada região está cada vez mais dependente dos processos de informação e conhecimento que são capazes de propiciar o processo de desenvolvimento (Suaiden, 2023).

A dependência do processo de desenvolvimento gera, naturalmente, desinformação e falta de informação, fatores decisivos no processo de exclusão social. Elas atingem, principalmente, as classes menos favorecidas e influenciam o seu desenvolvimento. Desinformação pode significar informação incorreta ou informação manipulada e, com a falta de informação, vem a formação de uma sociedade que não consegue discernir, analisar, criticar e, conseqüentemente, tomar decisões que beneficiem seu próprio crescimento. Atualmente, com a onda crescente de *fake news*, a biblioteca pública tem que se posicionar quanto à questão da validação da informação (Suaiden, 2023).

Castro e Ribeiro (1997) afirmam que, em contraste com a sociedade da informação, existe outra mais populosa, a sociedade da desinformação/falta de informação, que raramente é discutida por ser ofuscada pela primeira ou por não se constituir ponto focal da Ciência da Informação. Para ilustrar essa ideia, os autores citam trecho de uma notícia extraída de um jornal de ampla circulação no estado de São Paulo:

Silvana, 17 anos, que havia sido abandonada na Praça da Catedral aos 15 anos de idade, morreu de Aids em um hospital público de São Paulo. Quando foi entrevistada antes de sua morte, ela disse que não sabia para que serviam os preservativos (Suaiden, 2023, p. 6).

Isso é um exemplo da extrema falta de informação, considerando o gigantesco investimento feito pelo Ministério da Saúde na disseminação de informação sobre a doença à época (Suaiden, 2023).

No curso de pós-graduação em Ciência da Informação, como parte da disciplina Ciência da Informação e Sociedade, ministrada na Universidade de Brasília, o caso Silvana foi encenado em um sociodrama, no qual ela faz uma curta peregrinação, da Praça da Sé até a Biblioteca Municipal Pública Mário de Andrade, para que pudéssemos estudar a questão da inclusão social. Foram analisados todos os fatores que conduzem à exclusão social, tais como a natureza impositiva dos edifícios, os olhares dos transeuntes, o sistema de segurança da biblioteca, o balcão de atendimento e a baixa autoestima da garota. A peça termina com Silvana tentando segurar a mão do bibliotecário para um cumprimento e não conseguindo romper com as barreiras existentes entre ela e a biblioteca. O nosso estudo demonstrou que, tanto na ficção quanto na realidade, as bibliotecas não fazem parte do contexto de grande parte da população e que os profissionais da informação não estão preparados para mudar essa realidade e se tornarem agentes de inclusão social (Suaiden, 2014).

A imagem decadente das bibliotecas tradicionais é, em geral, atribuída ao apego dos profissionais da informação ao aprendizado adquirido durante a sua formação. Na Itália, por exemplo, o sucesso alcançado pelo programa “Bibliotecas sem fronteiras” trouxe uma contribuição positiva para o acesso democrático à informação. O método prático

adotado durante o projeto foi “disseminar a leitura por meio da leitura”, cujo acesso a livros era concedido às pessoas em horários e locais normalmente reservados a outros usos, tais como passeios públicos, discotecas, praias, igrejas e centros esportivos, entre outros. No início, os profissionais da informação, imersos em regras de processamento técnico, fizeram severas críticas ao projeto. A noção de uma biblioteca aberta e voltada ao público os amedrontava, pois acreditavam que, se o poder fosse transferido para o público, a autoridade dos bibliotecários se enfraqueceria. Essa situação era resultante também da falta de indicadores de desempenho, pois o sucesso do projeto provou que o acesso democrático à informação reforça a autoridade do profissional da informação (Suaiden, 2014). É fácil, portanto, concluir que a exclusão social é também um processo de desinformação, que não implica meramente na falta de informação ou na disseminação de informação falsa, envolve também uma série de ações que não são explicitamente comerciais ou políticas, mas que, sem dúvida, são criadas para alcançar um objetivo claro por parte de quem as disseminou. Em 90% dos casos, esse objetivo não busca apenas influenciar as multidões, mas atingir alvos muito determinados. A desinformação de alto nível falseia informações especializadas e técnicas de relevância incomparavelmente maior. Dessa forma, devido a problemas de acesso à educação e à cultura no terceiro mundo, a desinformação contribui enormemente para a exclusão e contra o processo de cidadania (Suaiden, 2014).

Devido ao fato de a globalização ser um processo comandado por resultados econômicos ou materiais, as regiões onde prevalece a desinformação/falta de informação são automaticamente excluídas do processo de desenvolvimento. Isso porque aqueles que estão desinformados não podem produzir tais resultados e acabam sendo abandonados. Esse fato aplica-se tanto às pessoas quanto às instituições, tendo em vista que o capital intelectual tem habilidade para transformar informação em conhecimento e conhecimento em riqueza, que cria organizações inteligentes.

Falando de maneira geral, as universidades não são bons exemplos de organizações inteligentes, devido às dificuldades que elas têm em responder às reais necessidades do mercado de trabalho e resolver os problemas da sociedade. Iria além, ao dizer que as bibliotecas também não são bons exemplos de organizações inteligentes, principalmente devido à dificuldade que têm em estar adequadamente sintonizadas com as necessidades de informação da comunidade, além das dificuldades de formar leitores críticos e produtores de informação, pois o que normalmente se observa é a formação de usuários dependentes da informação; portanto, essa é a forma de inclusão precária na sociedade da informação (Suaiden, 2014).

Na atualidade, com a trajetória que o conhecimento definiu ao longo do tempo, torna-se evidente que a infraestrutura informacional é elemento fundamental para o desenvolvimento de qualquer cidadão, instituição ou nação. A questão da informação vs. inclusão social está relacionada ao desenvolvimento que a ciência, a tecnologia e a educação alcançaram e o papel da informação nesse processo (Suaiden, 2023). Estamos testemunhando grandes mudanças no mundo da informação. O acesso aberto à informação, os dados abertos de

pesquisas científicas, a ciência aberta e a humanização digital são movimentos que trazem novas possibilidades na produção e no compartilhamento do conhecimento. Na medida em que avançam esses movimentos, a ciência ganha novos contornos, abraça novas causas e segue em direção de seus novos adeptos (Suaiden, 2023). Segundo Albagli (2015, p. 14)

A complexidade dos desafios e a urgência das questões sociais e ambientais que se apresentam às ciências impõem, por sua vez, facilitar a colaboração e o compartilhamento de dados, informações e descobertas.

Hoje, não se trata apenas de livre acesso a artigos e livros publicados, mas de dados científicos abertos, educação aberta. Em poucas palavras, não apenas a noção do que seja a “abertura” está em discussão, como também o significado de “ciência” precisa ser repensado (Suaiden, 2023).

CONTEXTUALIZAÇÃO

A falta de visibilidade da biblioteca pública, o distanciamento do livro, a falta de público-leitor, a elitização da leitura tem provocado uma série de problemas que vão desde a formação cidadã até a produção científica brasileira. A maioria dos estudantes que ingressaram nas universidades nos últimos tempos, comprovadamente, não passaram pela biblioteca escolar ou pública. São jovens que têm dificuldades em interpretar o texto escrito e trazem os vícios da cópia e cola. Encontram dificuldades para validar a informação e não conseguem agregar valor ao texto escrito. A situação se complica quando se utilizam do plágio para elaborar a monografia, a dissertação e a tese. Esse é um modelo que não promove o desenvolvimento e deixa marcas importantes no processo de dependência informacional e tecnológica. Um indicador importante, que ilustra e corrobora com a tese aqui levantada, é que o Chile superou o Brasil em número de patentes. Com certeza, isso reflete a qualidade da infraestrutura informacional existente que impacta na qualidade da educação e resulta em indicadores como esse (Suaiden, 2018).

A biblioteca pública

Historicamente, as bibliotecas públicas nasceram com funções muito nobres. Nos Estados Unidos da América (EUA), por exemplo, foram estabelecidas para preservar a democracia e, em muitos outros países, simbolizam mudanças sociais importantes. Em algumas regiões, a biblioteca pública, assim como a igreja e a escola, está incorporada à paisagem local. Há muitos exemplos de bibliotecas públicas que se tornaram um meio natural de inclusão social nessas regiões. Um bom exemplo disso é a Biblioteca Pública de Nova Iorque, que logrou êxito em seu objetivo de facilitar a vida dos imigrantes naquela grande cidade (Suaiden, 2014). Então, por que as bibliotecas públicas são tão importantes nas regiões

em questão? Porque os produtos e serviços que oferecem lhes conferem grande visibilidade na sociedade. Contudo, não é fácil se falar de visibilidade em países onde as bibliotecas públicas, em geral, não têm sequer dotação orçamentária, onde não existem profissionais da informação, onde o governo questiona frequentemente a viabilidade financeira dos serviços da biblioteca, e, principalmente, onde uma considerável parcela da população não utiliza bibliotecas públicas, caso dos países da América Latina (Suaiden, 2014). Na verdade, o fato de a educação ter menosprezado o papel da biblioteca significou um custo social muito alto para o acesso ao conhecimento. Escola e biblioteca falharam, pois não souberam trabalhar com as diferenças. Os alunos são diferentes, os leitores também, portanto não é possível formar uma sociedade inclusiva sem contar com técnicas e metodologias adequadas para a formação do cidadão. Escola pobre para o pobre e biblioteca pobre para o pobre foram o legado da sociedade industrial (Suaiden, 2014).

No Brasil, em uma época em que a sociedade da informação é um assunto em voga, onde há recursos reservados para seu estabelecimento, os profissionais da informação, em particular aqueles que trabalham em bibliotecas públicas, devem dedicar especial atenção ao processo de democratização dessa sociedade. A biblioteca pública poderia se tornar um ponto de acesso mais eficiente, um meio de integrar a sociedade as comunidades que estão à margem dos processos cultural e educacional (Suaiden, 2014).

Com este propósito, o Programa da Sociedade da Informação no Brasil (SOCINFO, 2002) formulou diretrizes especiais sobre disseminação da informação e alfabetização digital. Algumas medidas precisam ser adotadas em relação a esses objetivos, sendo a mais importante delas o treinamento de profissionais engajados e motivados a participar ativamente nos processos de informação e inclusão (Suaiden, 2014).

A curto prazo, esse treinamento requereria mudanças maiores no currículo de Biblioteconomia e, principalmente, na atitude dos profissionais. Ainda não temos uma visão detalhada das necessidades do mercado de trabalho e, acima de tudo, não temos conhecimento de nenhum estudo respaldado por pesquisa científica sobre o impacto social do trabalho das bibliotecas. Tais fatores têm provocado pontos de vista conflitantes e prejudicado a visibilidade dos serviços de informação. De fato, não está claro para ninguém o real benefício do trabalho das bibliotecas. Quando é realizada uma pesquisa sobre os impactos do trabalho das bibliotecas, os profissionais da informação sempre se surpreendem com os resultados (Suaiden, 2014). Anteriormente, D'Elia (1980) e Madden (1979) realizaram estudos nos EUA que objetivaram o entendimento do comportamento da comunidade em relação aos serviços da biblioteca. O modelo idealizado por D'Elia (1980) teve como base as seguintes variáveis de pesquisa:

- características individuais dos usuários;
- conhecimento e opinião sobre os serviços da biblioteca;
- acessibilidade à biblioteca pelo usuário; e
- interatividade da biblioteca com os usuários.

Os entrevistados foram selecionados de modo a considerar três fatores:

1. se eram ou não usuários da biblioteca;
2. frequência de uso; e
3. intensidade de uso. (Suaiden, 2014).

A frequência de uso foi mensurada pelo número de visitas e telefonemas dos entrevistados feitos à biblioteca no ano anterior; e a intensidade, pelo tempo que duravam as visitas à biblioteca. Com base nos resultados da pesquisa, D'Elia (1980) concluiu que a diferença entre usuários e não usuários residia na frequência com que eles participavam de eventos culturais e no tempo que dedicavam à leitura (Suaiden, 2014). Madden (1979) chegou às seguintes conclusões em sua pesquisa sobre usuários e não usuários de bibliotecas públicas:

- o uso de bibliotecas públicas está intrinsecamente ligado a outras atividades: uma pessoa envolvida em política, atividades esportivas, e culturais é uma potencial usuária de biblioteca;
- mulheres que não frequentam bibliotecas provavelmente não participarão de outros programas promovidos por ela; seus interesses e suas atividades são bem limitados e não há muito que oferecer a elas por parte da biblioteca, uma vez que não estão interessadas em variar ou expandir suas atividades diárias; muitos bibliotecários divergem entre si quanto a essa descoberta, mas ficou evidente na pesquisa que a biblioteca não é o maior foco de interesse na vida dessas pessoas;
- muitos não usuários poderiam ser conquistados por amplas campanhas publicitárias, particularmente por aquelas que abordassem afazeres domésticos e bibliotecas móveis; muitos não usuários do sexo masculino poderiam se tornar usuários se a biblioteca oferecesse livros e serviços voltados a seus interesses;
- usuários assíduos de bibliotecas apresentam uma variedade de interesses tão ampla que o bibliotecário teria dificuldade em definir suas necessidades; por outro lado, como esses usuários representam um pequeno percentual da população, torna-se objeto de discussão a destinação de recursos em materiais com vistas apenas a esse grupo em particular;
- usuários esporádicos merecem maior atenção; as bibliotecas deveriam disponibilizar coleções que refletissem as expectativas e aspirações da comunidade.

O estudo *Public Library Survey* (em português, *Pesquisa sobre Bibliotecas Públicas*), realizado pelo *National Center for Education Statistics*, no período 2000-2001, constatou que os americanos não utilizavam as bibliotecas da forma como os profissionais da informação pensavam e chamou a atenção para o fato de que:

- uma minoria de adultos frequenta a biblioteca regularmente;
- a maioria dos empréstimos concentra-se numa minoria de usuários;

- o uso da biblioteca está diretamente relacionado com o grau de instrução dos usuários;
- os usuários de bibliotecas compram mais livros que os não usuários;
- a maioria das pessoas não utiliza a biblioteca como fonte de informação; fazem-no mais pelo lazer do que para ampliar seus conhecimentos;
- usuários de bibliotecas têm uma maior consciência social e comunitária que os não usuários;
- materiais recém-publicados são os mais procurados (Suaiden, 2014).

Tanto nos EUA quanto na Inglaterra, comprovou-se que as pessoas da classe média, com bom nível educacional, são as que mais frequentam a biblioteca, haja vista que estariam mais capacitadas para esse fim. Observa-se que as bibliotecas não mudam a situação social, apenas reforçam o *status quo* (Suaiden, 2014). Verificou-se, também, naqueles países, que o nível educacional é fator determinante no que tange ao uso de bibliotecas. Quanto maior o nível educacional da população, maior o uso de suas bibliotecas. O nível educacional está estreitamente relacionado com a classe social e o nível econômico. A junção “classe social baixa e nível econômico baixo” redundava em baixa utilização de bibliotecas.

Os pesquisadores acreditavam que a melhor maneira de incrementar o uso de bibliotecas seria aumentar a idade média de finalização dos estudos. As mulheres frequentam mais as bibliotecas e fazem mais empréstimos. Crianças em idade escolar usam mais as bibliotecas do que os adultos. A maioria dos adultos as frequentam regular ou ocasionalmente, ao passo que as crianças são usuárias intermediárias, indo às bibliotecas de quatro a seis vezes por ano. Por sua vez, os adultos que utilizam bibliotecas regularmente têm mais de 60 anos. As minorias étnicas e outros segmentos da população pouco fazem uso delas (Suaiden, 2014). O serviço mais utilizado é o de empréstimo de livros e a maior queixa dos usuários refere-se à qualidade dos acervos e à sua disponibilidade. As mais demandadas são as obras de ficção da atualidade. Há poucas evidências de que as bibliotecas sejam utilizadas para assuntos relacionados com a pesquisa e a educação pessoal (Suaiden, 2014). A Câmara Brasileira do Livro e o Sindicato Nacional de Editores de Livros realizam, periodicamente, estudo intitulado *Retrato da leitura no Brasil*, desde 2001, com o objetivo de identificar a intensidade da leitura de livros no país e a forma como se dá o acesso aos livros. Uma amostra probabilística foi adotada na pesquisa. A conclusão a que se chegou é a de que a educação é fator decisivo na aquisição de livros e pessoas muito pobres fazem uso de canais alternativos, em vez de livrarias. Os homens adquirem livros por quererem se informar ou por desejarem progredir em suas carreiras, ao passo que as mulheres o fazem para encontrar paz interior ou para presentear alguém. O preço dos livros, somado ao baixo poder de compra da população, é o grande obstáculo enfrentado pela indústria editorial, visto que a dinâmica da posse de livros é idêntica à dinâmica da distribuição de riquezas no país, onde muito é dividido por poucos e pouco é dividido por muitos.

O assunto mais lido é religião, e quanto menor o poder econômico, maior é a regularidade da leitura da Bíblia. O número de leitores aumenta nas camadas de maior

renda. Dois fatores importantes contribuem para o amor à leitura: a total dependência do nível educacional e do poder de compra. O fato de existirem poucas bibliotecas foi citado como uma barreira ao crescimento do hábito de leitura. O uso de metodologia qualitativa para formular um diagnóstico possibilitaria um planejamento estratégico para bibliotecas, o qual permitiria o fortalecimento dos setores identificados, provavelmente por intermédio da expansão de áreas de interesse mútuo da biblioteca e da comunidade. Ao recorrerem aos diagnósticos, os profissionais da informação poderiam fortalecer setores identificados, expandir áreas de interesse mútuo e, ainda, criar indicadores que apoiem investimentos em ações sociais na biblioteca (Suaiden, 2014).

Esses indicadores proporcionariam ao profissional da informação uma visão mais global sobre o sucesso ou fracasso daqueles investimentos. Por exemplo, na avaliação da educação, o fracasso acadêmico caracteriza-se pela evasão, pela repetição e pela baixa qualidade do processo ensino-aprendizagem. Na prática, esses indicadores criam uma imagem social que acompanhará o indivíduo por toda a vida. Ter domínio sobre esses indicadores possibilita a adoção por parte do sistema educacional, de um plano estratégico que vise à redução progressiva do fracasso acadêmico (Suaiden, 2014). O novo modelo de desenvolvimento requer, acima de tudo, profissionais da informação cada vez mais preparados, suficientemente críticos para questionar até mesmo o nome da biblioteca. Por que chamar de pública uma biblioteca que, na realidade só atende a uma pequena parcela da população? Nessa situação, existem duas alternativas: ou se segmenta a comunidade e se faz um trabalho de alta qualidade para beneficiar uma parcela específica do público, ou simplesmente trocamos o nome de “biblioteca pública” para “biblioteca para pequenos grupos de estudantes que desejam fotocopiar enciclopédias”. Os bibliotecários também precisarão ser críticos se quiserem mudar os indicadores que estão sendo gerados atualmente pelas estatísticas extraídas de solicitações e empréstimos. As condições atuais são apropriadas para a produção de indicadores significativos que demonstrem o impacto real desses serviços (Suaiden, 2014).

A adoção de metodologias para tomadas de decisão compartilhadas é muito importante na busca de um modelo que promova a inclusão social. Significa também que o sentimento democrático sempre prevalecerá; ou seja, que será dado aos socialmente excluídos o direito à palavra. Esse é o momento certo para a utilização de técnicas de pesquisa, aquelas que forem mais apropriadas para bibliotecas públicas, sejam elas cenários; monitoramento tecnológico; *brainstorming*; grupos focais ou *benchmarking* (Suaiden, 2014). *Essas técnicas foram utilizadas nos meus projetos anteriores sobre a biblioteca pública.*

O cenário é uma técnica utilizada para identificar tendências e observar variáveis, tais como o desenvolvimento de coleções e a necessidade de novos produtos e serviços, assim como a melhoria na condição cultural e educacional da comunidade. O monitoramento tecnológico permite a observação dos fatores científico, telemático e tecnológico passíveis de afetar as bibliotecas públicas e a comunidade. *Brainstorming* é uma técnica que estimula respostas criativas em um grupo de pessoas, objetivando soluções para problemas específicos,

eventualmente causados pela integração da biblioteca pública na comunidade. Grupos focais é uma técnica que pode ser utilizada para tomada de decisões acerca dos serviços de biblioteca. Ela inclui entrevistas gravadas com especialistas, usuários, não usuários e membros da hierarquia institucional nas quais são feitas duas perguntas básicas: como são as bibliotecas públicas hoje? Como deveriam ser as bibliotecas públicas? Grupos focais é uma técnica fundamental no planejamento estratégico da biblioteca pública, que se baseia em um modelo proativo. O *benchmarking*, por sua vez, estabelece parâmetros utilizando um modelo de biblioteca pública que reflita todas as necessidades informacionais da comunidade e que forneça serviços e produtos considerados essenciais ao crescimento cultural e educacional dessa comunidade (Suaiden, 2014).

Além da utilização de metodologias mencionadas acima, será exigido do novo profissional da informação da biblioteca pública que ele participe ativamente na disseminação de uma política de incentivo à leitura e de uma estratégia para que as pessoas adquiram competência informacional. Sabemos que somente um leitor forma outro. Nesse sentido, é fundamental que o profissional da informação seja um leitor crítico para não restringir a interação entre a biblioteca e a comunidade, e, principalmente, impedir a criação de um público leitor. No que diz respeito ao público leitor, fica claro que o papel do profissional da informação e os estudos sistemáticos sobre o desenvolvimento das coleções são fundamentais para que esse objetivo seja alcançado (Suaiden, 2014).

O livro e a leitura

O leitor crítico é aquele que agrega valor ao texto escrito. Segundo Borges (1962) o leitor pode ter interpretação diferente do texto escrito no livro, pode-se conectar aquela história com qualquer outra, você pode negar a história, esquecer a história, fazê-la um clássico, considerá-la apenas um reflexo de outras histórias, tudo depende da capacidade interpretativa do leitor. Quando leitores críticos se tornam usuários críticos, eles começam a exigir mais dos serviços bibliotecários, e é dessa forma que as bibliotecas tomam ciência da necessidade de melhorar a qualidade dos produtos e serviços oferecidos para aqueles usuários.

Em um artigo intitulado: novos trajetos de leitura Niskier (2014) afirma que: o leitor da idade média nasceu convivendo com palavras escritas nos cartazes, embalagens, placas, revistas, jogos; a escrita é presença obrigatória no mundo. Segundo o referido autor os recursos tecnológicos hoje disponíveis facultam, com um mínimo de conhecimento técnico a intervenção do leitor diretamente nos textos. Hipertextos transferem parte do poder do escritor para o leitor pela possibilidade e habilidade que este último passa a ter de escolher livremente seus trajetos de leitura. Assim, ele elabora o que poderíamos denominar de meta-texto, anotando seus escritos junto a escritos de outros autores e estabelecendo links (nexos ou interconexões) entre documentos de diferentes autores de forma a relacioná-los e acessá-los rapidamente (Suaiden, 2014).

Na visão de Pondé (2000), o crescimento populacional urbano, as políticas de massificação da leitura e os diversos modos de reprodução da linguagem contribuíram para a ampliação do público leitor e do interesse pela leitura. O ato de ler, que no passado estava associado ao respeito pelo texto e à autoridade absoluta do autor, privava o leitor de autoridade, porque pressupunha uma hierarquia entre o emissor e o destinatário, à medida que se buscava aquilo que o texto ou o autor pretendia dizer. Já a leitura interativa ou lúdica supõe uma igualdade entre texto e leitor no ato da comunicação. Com isso, rompe-se o esquema autoritário da relação entre o emissor e o destinatário, e a leitura transforma-se em um jogo no qual o leitor também assume o papel de autor uma vez que dá significado ao texto e participa ativamente da ação interpretativa. Ao reconhecer o papel ativo do leitor, o conceito moderno de autoria fica igualmente comprometido, pois a visão individualista de que somente o autor é “proprietário” do texto cai por terra, já que a existência do texto está intimamente relacionada com a sua leitura e seu receptor. Dessa forma, emissor e receptor têm autoridade sobre o texto, mesmo que um deles tenha um pouco mais de responsabilidade sobre a criação do que o outro. Aliás, cabe observar que essa concepção burguesa de autoria é recente, data de meados do século XIX, época em que o processo de construção social da autoria se fortaleceu, principalmente devido ao desenvolvimento da imprensa - isto é, da informação escrita - e, em consequência, das profissões de jornalista e escritor (Suaiden, 2014).

Manguel (2002) tem uma visão de que a responsabilidade do escritor deve ser sensível às descobertas da experiência; em outras palavras, o escritor deve ser um bom alquimista. A experiência nos fornece material que os escritores transformam em palavras. Mas nós somos apenas artesãos dessa experiência. A tarefa do autor termina com a construção da obra. Quando a obra está concluída, o escritor não tem mais poder sobre ela, isto é, está nas mãos da pessoa que a recebe. A responsabilidade do leitor é descobrir o texto e tentar fazer uma jornada em direção oposta para entender a experiência que serviu de inspiração. É possível que o leitor descubra outra experiência, outro mundo por meio dessa jornada. O leitor tem uma responsabilidade política porque existe uma ligação com a sociedade, com a *polis* e com o que Mallarmé¹ chamou de “dar um novo significado às palavras da tribo” (Suaiden, 2014).

E por que precisamos de leitores críticos? Existe uma grande distinção entre o universo da oralidade e o da escrita. Do ponto de vista de reprodução e otimização do sistema a leitura é uma necessidade pragmática - o analfabeto é menos produtivo e mais dependente é uma forma de inculcação ideológica. O texto consentido e efetivamente promovido é apenas aquele que reproduz valores ideológicos hegemônicos. Ainda que incluído na “cidade das letras”, o alfabetizado continua excluído do “mundo da escrita” - que supõe territórios privilegiados caracterizados por formas de discursos e referências específicas (Suaiden, 2014). A estreita relação entre leitura e participação social seria reafirmada por Paulo Freire

¹ Stéphane Mallarmé, cujo verdadeiro nome era Étienne Mallarmé, foi um poeta e crítico literário francês (Paris, 18 de março de 1842, Valvins, 9 de setembro de 1898).

em sua conferência sobre “a importância do ato de ler”, realizada no 3º Congresso Brasileiro de Leitura, em 1981. Revisando sua trajetória pessoal (Suaiden, 2014), Freire (1981, p. 13) falou do “palavramundo”, da leitura de mundo que antecede a leitura da palavra, para reafirmar a tese de que,

enquanto ato de conhecimento e ato criador, o processo de alfabetização tem, no alfabetizando, o seu sujeito. A leitura crítica da realidade, dando-se em um processo de alfabetização e associada, sobretudo, a certas práticas claramente políticas, de mobilização e de organização pode constituir-se em instrumento de ação contra-hegemônica.

Vale observar que este é o tipo de atividade que levará as bibliotecas públicas a se tornarem um verdadeiro ponto de acesso para a sociedade da informação. No Brasil o fenômeno da escolarização da biblioteca pública prejudicou muito a formação de leitores principalmente pela falta de profissionais e de um acervo representativo de literatura infantil e juvenil (Suaiden, 2018).

Na verdade, na medida em que a sociedade da informação é também uma sociedade de exclusão o passaporte para essa sociedade passa a ser o capital intelectual, cujo grande alicerce é a leitura e o hábito de utilizar a informação, principais atividades dos serviços da biblioteca. Não estamos falando sobre o leitor ocasional e passivo diante da falta de qualidade dos serviços bibliotecários, pois as habilidades de ler e escrever não são suficientes para se estar apto a responder adequadamente às demandas contemporâneas. Isso nos leva ao conceito de letramento que está acima do conceito de alfabetização. Se uma criança sabe ler, mas não consegue interpretar o que lê em um livro, revista ou jornal, e se ela sabe escrever palavras e frases, mas não consegue escrever uma carta, então essa criança é alfabetizada, e não letrada (Suaiden, 2018).

O sistema bibliotecário e o sistema educacional têm grande responsabilidade no processo de mudança social. O caminho analfabeto-alfabetizado-letrado-cidadão- escritor é extremamente complexo, mas é a única rota que levará o profissional da informação à satisfação profissional e, antes de tudo, representa o caminho que conduzirá sua comunidade à sociedade da informação (Suaiden, 2018).

Para enfrentar os desafios da sociedade do conhecimento a biblioteca terá que inovar permanentemente. E os maiores desafios são de coordenar a transição do impresso para o digital e, principalmente construir usuários produtores de informação e não mais usuários dependentes da informação. Esses dois fatores serão vitais para a construção de comunidades autossustentáveis e sociedades mais justas (Suaiden, 2018). As últimas pesquisas realizadas nos Estados Unidos da América do Norte revelam a importância da família na formação dos hábitos de leitura. Pesquisas recentes revelaram que nas residências onde há livros crianças se dedicam muito mais aos estudos. Portanto nesse processo há uma junção da família com a biblioteca e com a qualidade de ensino oferecido pela escola. Em algumas escolas inclusive a coordenação pedagógica funciona na própria biblioteca escolar (Suaiden, 2018). O papel

da biblioteca pública na sociedade da informação é fundamental pois está comprovado que as bibliotecas tradicionais constroem coleções, as boas bibliotecas constroem serviços e as grandes bibliotecas constroem comunidades (Suaiden, 2023).

A sociedade da informação

Manuel Castells, sociólogo espanhol e professor da Universidade da Califórnia – ao lado de Anthony Giddens e de Jurgen Habermas – pertence a um grupo de intelectuais contemporâneos que cercam e assessoram governantes nas questões relacionadas com a era informacional e a formação de redes. Ao escrever sua trilogia, Castells (1999) teve como objetivo formular uma teoria sistêmica da sociedade informacional capaz de analisar o impacto das novas tecnologias, da informação sobre a nova divisão do trabalho, sobre a estrutura do emprego, sobre o enfraquecimento do Estado e dos sindicatos e sobre a organização dos meios de comunicação de massa em um mundo globalizado e conectado em redes. Propôs-se a identificar os principais processos de alcance mundial que transformaram a economia, a cultura e a sociedade nos últimos tempos, analisando o “como” e “porquê” do atual dismantelamento do Estado-nação, construído desde a idade moderna, mas também da crise de legitimação sofrida por suas instituições e seus representantes. Neste projeto pretendemos analisar se a Biblioteca Pública também sofre da crise de legitimação, pois as estatísticas apontam que um pequeno percentual da comunidade é que utiliza seus produtos e serviços.

Castells (1990) está convencido de que o final do século XX representa não só o fim do marxismo, mas também o fim da “era da razão”. Ambos seriam substituídos pela “era informacional”. Para Castells, chegou o momento em que deveríamos elaborar novos conceitos capazes de exprimir as mudanças tecnológicas ocorridas no decorrer das duas últimas décadas e sintetizadas no conceito de “quarta revolução tecnológica”. Essa revolução produziu-se graças a um conjunto de tecnologias convergentes integradas em um bloco: a microeletrônica, a computação (software e hardware), as telecomunicações, a eletrônica que utiliza a fibra óptica e até mesmo a bioengenharia genética. Entretanto, tudo isso não teria gerado mudanças estruturais nos mercados, dos Estados e do mundo inteiro se não tivesse ocorrido um feliz casamento entre essa tecnologia de ponta e um mercado ágil e flexível que soube propagar e multiplicar os resultados da ciência (novos conhecimentos) e dessa tecnologia, aperfeiçoada em Silicon Valley, através das redes do *World Wide Web*.

Assim sendo a elaboração de novos conceitos, a utilização das novas tecnologias de informação e comunicação, e um processo de mudança focalizando produtos e serviços mais atrativos para a comunidade passam a ser prioritário para a visibilidade da biblioteca pública.

A caracterização dessa revolução tecnológica recente não é a centralização do saber e da informação (já presente nas revoluções anteriores), mais precisamente a comunicação

imediate e fácil de novos saberes, de novas informações e tecnologias ao mundo inteiro através de redes globais que realimentam e integram novas redes, associadas ao mercado e ao poder econômico e político.

O caráter “excludente” desse novo modo de desenvolvimento não escapou a Castells. Ele sabe que no máximo, uma quarta parte da população global está sendo beneficiada, mas exprime sua esperança de que tal situação seja apenas temporária. Na verdade, as populações mais privilegiadas estão nos Estados Unidos da América do Norte, na União Europeia no Japão e em Taiwan. Analisando esses aspectos cabe a biblioteca pública enfrentar as desigualdades sociais disseminando a inclusão informacional produtiva que beneficia a geração de emprego e renda.

Castells não culpabiliza a “era informacional” pelo desemprego. Ao contrário, afirma que com as novas tecnologias foram criados também novas formas de emprego. Se ocorreram ondas de demissões, isso se deveu à incapacidade dos trabalhadores, atrelados às velhas tecnologias de se adaptarem às novas condições de vida. Assim sendo a capacitação da mão de obra do usuário da biblioteca pública passa a ser prioridade para enfrentar o período de crise econômica.

Nessa nova visão que a ciência não é somente para alavancar o conhecimento, mas principalmente para melhorar a qualidade de vida da sociedade e ao mesmo tempo refletindo sobre os desafios da sociedade da informação e a questão recente das crises econômicas e sociais e que a Biblioteca Pública tem um papel fundamental na questão na geração do emprego e renda. Na Europa, por exemplo há indicadores que confirmam que a cada ano a biblioteca pública encaminha para o mercado de trabalho mais de duzentas e cinquenta mil pessoas. Em Rivas, uma cidade espanhola, a biblioteca pública tem como grande meta a empregabilidade e assim promove atividades de elaboração do curriculum vitae, carta de apresentação, e cursos para a formação de mão de obra qualificada além de cursos de idiomas.

Recentemente Ivana Lins apresentou sua tese de doutorado na Universidade Federal da Bahia com o título: Biblioteca Pública, convergências e divergências: Chile, Colômbia e Brasil. Trata-se de um estudo comparativo e demonstra como esses três países estão na busca de um novo modelo. O Chile quer continuar sendo a melhor economia da região, Colômbia busca um modelo de biblioteca pública que diminua os conflitos sociais, e o Brasil um modelo que inclua a comunidade na sociedade da informação.

Tomada de decisão

Para possibilitar tomada de decisão adequada aos novos tempos cabe ao profissional da informação: Identificar, analisar, avaliar e propor novo modelo de biblioteca pública que favoreça o acesso à inclusão produtiva, além de: realizar estudos comparativos de novos modelos de bibliotecas públicas implantadas em outros países identificando práticas de sucesso; Identificar tecnologias de informação e comunicação que estão sendo utilizadas para

a transformação de bibliotecas públicas tradicionais em bibliotecas híbridas e/ou eletrônicas; dimensionar e configurar o papel social da biblioteca pública no século XXI e traçar perfil da nova biblioteca pública com foco no usuário e nas necessidades do mundo contemporâneo e dar prioridade total para o crescimento do capital social da sua comunidade para possibilitar a geração de emprego e renda.

PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Cada nova revolução ou inovação provoca rompimentos de paradigmas e criação de novos na gestão da Biblioteca Pública. Foi assim com a revolução de Gutenberg e também com a revolução tecnológica e com o advento da sociedade da informação. No século XXI os desafios aumentaram principalmente nos temas relacionados ao acesso, a compreensão, a validação da informação e o impacto do acesso ao livro e a leitura, torna-se necessário um pensar mais abrangente, multidimensional, contextualizado e multidisciplinar.

A metodologia de pesquisa utilizada nesse estudo privilegia a abordagem qualitativa por oferecer a facilidade de descrever a complexidade de um determinado problema através de uma integração do contexto social e o objeto de estudo. A pesquisa é também de caráter exploratório e descritivo, já que pretende proporcionar uma visão global do fenômeno estudado. A pesquisa exploratória tem como principal finalidade desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e ideias, com vistas a formulação de problemas mais precisos. Por fim, é descritiva porque tem como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno que pretendemos estudar.

A pesquisa bibliográfica e documental possibilitou neste estudo um conhecimento da fundamentação teórica proporcionada pelos grandes pensadores, tais como, Habermas, Morin, Castells, Levy, Negroponte, Demo, Harari, etc. Na questão do livro e da leitura foi fundamental a interpretação dos textos de Chartier, Manguells. Tudo isso foi comparado com os textos institucionais publicados pela UNESCO, OEA, CERLALC, Instituto Nacional do Livro, Biblioteca Nacional, Fundação Nacional do Livro Infantil e Juvenil, etc.

A segunda etapa, já contando com os fundamentos teóricos, foi dedicada aos estudos e técnicas metodológicas. A pesquisa etnográfica apresenta e traduz a prática da observação e da análise das dinâmicas interativas e comunicativa como uma das mais relevantes técnicas. Assim, ao se avaliar programas e projetos visando a recomendação de soluções para os problemas e impasses identificados deve-se levar-se em conta as evidências da observação e da descrição, elementos cruciais da atividade etnográfica. Para consolidar as observações foram utilizadas também as técnicas do grupo focal. Uma das etapas importantes do projeto é identificar as boas práticas através das técnicas de estudos comparativos. Por exemplo, Guadalajara é considerada a cidade com mais leitores segundo os editores espanhóis, graças ao trabalho da biblioteca pública. A Colômbia implantou Parques Biblioteca, no lugar da biblioteca pública tradicional, e com isso formou um público leitor muito mais consistente. Hoje é possível reunir numa videoconferência os responsáveis por essas mudanças que

foram importantes na visibilização da biblioteca pública, na formação do público leitor e na inserção social. Neste contexto as técnicas da narrativa (Brusamolin; Suaiden, 2014) são importantes no processo de gestão e disseminação da informação.

As grandes mudanças estão ocorrendo no próprio conceito e no processo de integração com a comunidade. Novas bibliotecas públicas estão utilizando às técnicas de segmentação de mercado (Philip Kotler), também chamadas de técnicas de segmentação da comunidade. Nesse processo, a biblioteca pública deixa de ser “tudo para todos” e atende, prioritariamente, com eficácia e eficiência, um setor específico, como informação para geração de emprego e renda, para o desenvolvimento do agronegócio, para a consolidação do público leitor, ou, ainda, para os estudantes ingressarem na universidade (ENEM).

São fundamentais também as técnicas de mediação da leitura, cujo maior objetivo são as práticas de aprendizagem informacional, que, no fim do processo, possibilita que o estudante deixe de lado a cópia e passe a utilizar a autoria. É importante que ele deixe de ser um dependente e passe a ser um produtor de informação.

No projeto, foram usadas as análises de tendências, técnicas de cenários, ROI (*return on investment*) e SROI (*social return on investment*). Dessa forma, é possível demonstrar que os investimentos em bibliotecas públicas trazem um excelente retorno social, a esse exemplo, 250.000 pessoas encontram trabalho na União Europeia graças ao trabalho das bibliotecas públicas. Ademais, cada dólar australiano aplicado em bibliotecas resulta numa grande economia nos hospitais.

RESULTADOS ESPERADOS

Mudança e novo modelo são as palavras-chave, pois, segundo Mauricio Antonio Lopes (2024), vivemos uma era em que a velocidade das transformações desafia as premissas de estabilidade e previsibilidade que sustentam muitas instituições. Organizações públicas e privadas, concebidas para oferecer solidez e continuidade, enfrentam hoje um cenário em que estruturas rígidas podem rapidamente se tornar um obstáculo à relevância e à eficácia. Sem adaptação, essas organizações correm o risco de se tornarem vulneráveis e desconectadas das necessidades complexas e interconectadas do século XXI.

O resultado mais esperado é que a biblioteca pública tenha finalmente uma grande visibilidade para a comunidade e para o governo. É fundamental que o governo veja a instituição como um símbolo de geração de emprego e renda, ou seja, uma instituição vital para combater as seguidas crises econômicas e sociais, pois, nos países em desenvolvimento, o governo geralmente inclui no orçamento recursos para as instituições cujos produtos e serviços tenham impacto no setor econômico. Na verdade, em diversas partes do mundo, as bibliotecas já adotam práticas para impulsionar, por exemplo, o agronegócio, de modo a estimular a economia local. Em diversas partes da Europa, devido às seguidas crises econômicas, as bibliotecas dão total prioridade para a geração de emprego e renda.

O empoderamento do usuário passa a ser de fundamental importância para combater as *fake news*, a desinformação e, principalmente, a manipulação da informação e o plágio. Nessa linha, a biblioteca tem uma grande responsabilidade social, no sentido de formar investigadores de qualidade e colaborar para diminuir as desigualdades sociais e as dependências científicas e tecnológicas do Brasil. O tortuoso caminho do impresso ao digital deve ser conduzido e liderado pelos profissionais da informação, buscando sempre as melhores alternativas para a formação e a manutenção do público leitor. Na medida em que a biblioteca pública for visível, a tendência é que os recursos financeiros aumentem, assim como aumenta a responsabilidade social dos profissionais da informação que devem adotar metodologias qualitativas para demonstrar, tanto à comunidade quanto ao governo, o retorno social do investimento.

As tecnologias de informação e comunicação são fundamentais para esse novo modelo de biblioteca pública. O diagnóstico do capital social da comunidade aponta os novos caminhos para a dinamização e a atualização dos produtos e serviços. Esse diagnóstico é tão importante quanto o acervo físico e virtual, porque ele demonstra o estado da arte da comunidade e tem sido de capital importância para corrigir as desigualdades sociais e oferecer novas oportunidades informacionais aos cidadãos, desde a formação da cidadania até o acesso ao ensino superior e à empregabilidade.

Nossa proposta consiste em aliar o estímulo ao empreendedorismo. A esse exemplo, nessa área, uma parceria da biblioteca pública com o Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (Sebrae) seria de fundamental importância, em que seriam disponibilizados treinamentos, ferramentas e programas de capacitação para a inclusão do cidadão no mundo produtivo do trabalho.

Encontramos alguns serviços gratuitos que poderiam ser disponibilizados nas bibliotecas públicas, como é o caso do Serviço Brasileiro de Respostas Técnicas (SBRT) do Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT), pois esse é um instrumento precioso para a empresa que precisa de uma assessoria técnica de alta qualidade para melhorar seus produtos ou serviços, dos mais simples aos mais complexos. Além disso, o Canal Ciência do IBICT também deveria estar nas bibliotecas públicas, sendo essencial para exercer as práticas didáticas e para facilitar o acesso ao ensino superior.

Não podemos esquecer que grande parte dos municípios brasileiros dependem economicamente do agronegócio. Nesse sentido, um acordo da biblioteca pública com a Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária (Embrapa) seria decisivo para a consolidação da produção agrícola, porquanto se trata de informação totalmente científica e tecnológica. Como esses, existem outros que ajudam a comprovar o valor social da biblioteca pública no acesso à inclusão produtiva e no combate à desinformação, à manipulação e às *fake news*.

Na realidade atual, a biblioteca pública necessita transpor os muros, de modo a aproveitar-se de um mundo globalizado e das ferramentas tecnológicas adequadas para a elaboração, a interpretação e a aplicação da biblioteconomia comparada. Ou seja, efetuar estudos periódicos na questão das boas práticas e inovações praticadas atualmente por

bibliotecas públicas de outros países, tais como: implantação de produtos e serviços referentes ao capital social da comunidade, bem como de metodologias e ferramentas para a medição do impacto social na comunidade; estudo e preparação para o enfrentamento de novos cenários; uso de ferramentas no processo de condução do usuário da informação impressa à digital; construção de fontes informacionais científicas para combater a desinformação em todos os níveis do conhecimento; e, finalmente, liderar os grandes movimentos em favor do acesso aberto.

REFERÊNCIAS

- ALBAGLI, S.; MACIEL, M. L.; ABDO, A. H. (org.). **Ciência Aberta, questões abertas**. Brasília: IBICT; Rio de Janeiro: UNIRIO, 2015. 312 p.
- BANDINO, S. Preface. *In*: ASTA, G.; FEDERIGHI, P. (ed.). **El público y la biblioteca**: metodologías para la difusión de la lectura. Gijón: Trea, 2000.
- BARRETO, A. A. A questão da informação. **São Paulo em Perspectiva**, São Paulo, v. 8, n. 4, p. 3-8, 1994.
- BORGES, J. L. The library of Babel. *In*: **Labyrinths**: selected stories and other writings. Harmondsworth: Penguin, 1962.
- BRASIL. Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovações (MCTI). **Programa sociedade da informação**. Brasília: 2002.
- BRUSAMOLIN, V.; SUAIDEN, E. **Aprendizagem organizacional**: o impacto das narrativas. Curitiba: Editora Appris, 2014.
- CÂMARA BRASILEIRA DO LIVRO. CBL. **Retrato da leitura no Brasil**. [S. l.], c2022. Disponível em: https://cbl.org.br/o-que-fazemos/#div_block-162-101. Acesso em: 15 maio 2024.
- CASTELLS, M. **A sociedade em rede**. São Paulo: Paz e Terra, 1999. v. 1.
- CASTELLS, M. **O poder da identidade**. São Paulo: Paz e Terra, 1999. v. 2.
- CASTELLS, M. **O fim do milênio**. São Paulo: Paz e Terra, 1999. v. 3.
- CASTRO, C. A.; RIBEIRO, M. S. P. Sociedade da informação: dilema para o bibliotecário. **Transinformação**, [s. l.], v. 9, n. 1, p. 17-25, jan./abr. 1997.
- CONFERÊNCIA SOBRE LEITURA, 3., 1981, Campinas. **Anais**[...] Campinas: Unicamp, 1981.
- D'ELIA, G. P. M. Development and testing of a conceptual model of public library user behavior. **Library Quarterly**, Chicago, v. 50, n. 4, p. 410-430, 1980.
- FREIRE, P. **A importância do ato de ler**. Campinas: Associação Nacional de Leitura, 1981.
- GARCÍA, F. R. Estudio de impacto socioeconómico de las bibliotecas de Navarra. **Príncipe de Viana**, [s. l.], ano 80, v. 275, p. 1399-1422, sept./dic. 2019.

GOMES, J. A. Y. (coord.). **El valor económico y social de los servicios de información**: bibliotecas. informe de resultados. Espanha: Estudio FESABID, 2014.

HARARI, Y. N. **Nexus**: uma breve história das redes de informação. São Paulo: Companhia das Letras, 2024.

NATIONAL CENTER FOR EDUCATION STATISTICS. **IES NCES**. [S. l.], [20--?]. Disponível em: <https://nces.ed.gov/>. Acesso: 10 jun. 2024.

KLIKBERG, B. **Pobreza, uma questão inadiável**: novas respostas a nível mundial. Brasília: ENAP, 1994.

KLIKBERG, B. **Desigualdade na América Latina**: o diálogo adiado. São Paulo: Cortez Editora, 2000.

LOPES, M. A. Evolução das instituições em tempos de mudanças exponenciais. **Correio Braziliense**. Brasília, 10 nov. 2024. Disponível em: <https://www.correiobraziliense.com.br/opiniaio/2024/11/6984674-evolucao-das-instituicoes-em-tempos-de-mudancas-exponenciais.html>. Acesso em: 8 jan. 2025.

LURIA, M.; GONZÁLEZ, J. P. El retorno a la inversión de la red de bibliotecas municipales de la provincial de Barcelona (2007-2011). In: XIII JORNADAS ESPAÑOLAS DE DOCUMENTACIÓN – FESABID'13, 13., 2013, Toledo. **Actas** [...]. Espanha: Diputació Barcelona, 2013.

MADDEN, M. Lifestyles of library user and nonuser. **Occasional papers**, Illinois, n. 137, 1979.

MANGUEL, A. 'La lectura electrónica es casi contraria a la lectura misma'. [Entrevista cedida a] El País. **El País**, [s. l.], 9 enero 2002. Disponível em: https://elpais.com/diario/2002/01/12/babelia/1010795950_850215.html. Acesso em: 10 jun. 2024.

NISKIER, A. Novos trajetos de leitura. **Correio Braziliens**. Brasília, 29 mar. 2014.

PACHECO, L. M. S. A. Informação enquanto artefato. **Informare**: Cadernos Do Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação, Rio de Janeiro, v. 1, n. 1, jan./jun. 1995.

PONDÉ, G. **Leitura e cidadania**: Proler. Rio de Janeiro: Biblioteca Nacional, 2000.

SUAIDEN, E. Acesso, memória e preservação da informação digital. In: ARELLANO, M. Á. M.; ARAÚJO L. M. S. (org.). **Tendências para a gestão e preservação da informação digital**. Brasília: Ibict, 2017.

SUAIDEN, E. Estado da arte da relação da informação sobre cidadania, científica e tecnológica com a sociedade. In: RÍOS, L. E.; VARGAS, B. C.; VERIA, E. H. (coord.). **La educación bibliotecológica y de documentación**: retos y tendencias em Iberoamérica y el Caribe. México: Universidad Nacional Autónoma de México, 2023. p. 1–15.

SUAIDEN, E.; LEITE, C. **Cultura da informação**: os valores na construção do conhecimento. Curitiba: Editora CRV, 2016.

SUAIDEN, E. Leitura e biblioteca em sociedade marcada pelas desigualdades sociais. **Ponto de Acesso**, Salvador, v. 8, n. 2, p. 3-23, ago. 2014.

SUAIDEN, E. O papel da biblioteca pública na reconstrução da verdade. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 47 n. 2, p.143-152, maio/ago. 2018.

ZUMBADO, F. Prólogo. *In*: KLIKSBURG, B. (org.). **Pobreza**: un tema impostergable: nuevas respuestas a nivel mundial. México: Fondo de Cultura Económica, 1994.