



UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ
CENTRO DE HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO
CURSO DE BIBLIOTECONOMIA

JÉSSICA GOMES DE SOUSA FERREIRA

**O PAPEL SOCIAL DO BIBLIOTECÁRIO E A SUA ATUAÇÃO NO PROCESSO DE
INCLUSÃO SOCIAL**

FORTALEZA- CE
2016

JÉSSICA GOMES DE SOUSA FERREIRA

**O PAPEL SOCIAL DO BIBLIOTECÁRIO E A SUA ATUAÇÃO NO PROCESSO DE
INCLUSÃO SOCIAL**

Monografia apresentada ao Departamento de Ciências da Informação do Curso de Biblioteconomia da Universidade Federal do Ceará, como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Biblioteconomia.

Orientadora: Profa. Dra. Lidia Eugênia Cavalcante

FORTALEZA
2016

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação
Universidade Federal do Ceará
Biblioteca de Ciências Humanas

F441p Ferreira, Jéssica Gomes de Sousa.
O papel social do bibliotecário e a sua atuação no processo de inclusão social. – 2016.
79 f. ; 30 cm.

Inclui Apêndice.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) – Universidade Federal do Ceará, Centro de Humanidades, Departamento de Ciências da Informação, Curso de Biblioteconomia, Fortaleza, 2016.

Orientação: Profa. Dra. Lídia Eugênia Cavalcante.

1. Bibliotecas e sociedade. 2. Bibliotecas – Estudos de usuários. 3. Bibliotecas – Programas culturais. 4. Incentivo à leitura. I. Título.

CDD 021.2

JÉSSICA GOMES DE SOUSA FERREIRA

**O PAPEL SOCIAL DO BIBLIOTECÁRIO E A SUA ATUAÇÃO NO PROCESSO DE
INCLUSÃO SOCIAL**

Monografia apresentada ao Departamento de Ciências da Informação do Curso de Biblioteconomia da Universidade Federal do Ceará, como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Biblioteconomia.

Orientadora: Profa. Dra. Lidia Eugênia Cavalcante.

Aprovada em: 25/01/2016.

BANCA EXAMINADORA

Profa. Dra. Lidia Eugênia Cavalcante (Orientadora)
Universidade Federal do Ceará (UFC)

Profa. Dra. Maria Giovanna Guedes Farias (Membro da Banca)
Universidade Federal do Ceará (UFC)

Bibliotecária Esp. Laiana Ferreira de Sousa (Membro da Banca)
Universidade Federal do Ceará (UFC)

**Ao meu querido vovô (*in memoriam*),
que sempre sonhou junto comigo.**

AGRADECIMENTOS

Em primeiro lugar, eu preciso agradecer a Deus, meu Pai todo poderoso, por ter me dado a vida e por me ter permitido chegar até aqui.

Ao meu filho lindo Miguel. É por você que eu sempre dou o meu melhor, meu amor. É por você, tudo, só para você. Porque você é o meu presente, a melhor parte de mim e eu sou eternamente grata a Deus por ter me dado a oportunidade de criar uma criança tão maravilhosa, em todos os aspectos, como você é.

Aos meus pais, João e Jacqueline, que sempre me ajudaram em tudo e que sempre acreditam em mim, não importam as dificuldades e os obstáculos, eu sei que vocês sempre estarão ao meu lado, amo-os imensamente e sou eternamente grata. Em especial à minha mãe, que foi a pessoa que mais me incentivou e viveu os meus sonhos junto comigo, a minha amiga inseparável, que cuidou do meu filho inúmeras vezes, para que hoje eu pudesse estar apresentando este trabalho.

Aos meus irmãos Jade e Jorran, por estarem comigo durante toda a minha vida e acreditarem no meu potencial.

Ao meu vovô Irial (*in memoriam*) a quem eu dedico todo o meu amor, o senhor sonhou e acreditou em mim quando nem eu mesma acreditava, e eu sei que de onde estiver vai estar sempre olhando por mim e sempre comemorará comigo as minhas conquistas. À minha vovó Maria, que sempre me mostrou o que é ser uma mulher guerreira, que me mostrou que eu não sou nada sem educação e sem o meu estudo, que podem tirar tudo de mim, menos o meu conhecimento, que depositou em mim todos os sonhos de uma vida, o sonho de estudar e de conseguir melhores condições, esta monografia também é para você, minha rainha, o meu imenso muito obrigada por tudo o que sempre fez por mim.

À minha querida orientadora, Profa. Dra. Lidia Eugênia Cavalcante, a quem admiro, respeito e busco me espelhar como profissional. Obrigada por acreditar em mim e no meu trabalho, por dedicar horas do seu tempo para me ajudar nessa construção, pela paciência e dedicação direcionadas a mim, enfim, por tudo e mais um pouco, eu não poderia escolher outra pessoa para ter estado comigo nessa caminhada. Muito obrigada.

À minha banca, Profa. Dra. Giovanna Guedes e a eterna Profa. Laiana Sousa, obrigada por terem disponibilizado parte do seu tempo para ler o meu trabalho, e estarem presente neste momento tão especial da minha vida.

A todos os professores do Departamento de Ciência da Informação, por terem me passado todo o conhecimento que foi preciso para construir a profissional que eu quero ser. Em especial, à professora Giovanna Guedes, que me ajudou bastante na construção deste trabalho.

Aos servidores e funcionários do Departamento de Ciências da Informação, por sempre me ajudarem e se mostrarem solícitos em todos os momentos durante a minha graduação.

À toda a equipe do Memorial da UFC, Gerda, Josiane, Rafael, Roberto, Gislene, Éden, Gregory e Arlindo, por serem as melhores pessoas do mundo e os melhores chefes que alguém poderia ter. Obrigada por todas as experiências que eu vivi com vocês ao longo desses quase quatro anos, obrigada por me mostrarem o verdadeiro significado do trabalho em equipe e da ética profissional. Em especial, à Marcela Teixeira, que muito mais que uma chefe, é uma amiga que sempre me ajudou e apoiou em tudo, você é o melhor exemplo de profissional que eu poderia ter tido.

Aos meus colegas de sala, com quem compartilhei momentos maravilhosos de crescimento pessoal e profissional.

Às minhas princesas lindas, Valeska Sousa e Camila Alves, e ao meu gato X Juan Duarte, por terem feito esses quatro anos mais leves e mais felizes, sem vocês não teria tido graça, eu amo imensamente vocês e quero-os na minha vida para além da UFC.

Às melhores amigas que alguém poderia ter, Carolina Turbano e Flávia Gonçalves, que são o meu porto seguro e que mesmo de longe estão sempre torcendo por mim. Que me apoiam e me fazem feliz sem esperar nada em troca. Amizade verdadeira que atravessa os anos e as dificuldades. Amo muito vocês, amigas, obrigada por me aturarem todos esses anos e por sempre acreditarem no meu melhor.

Enfim, obrigada a todos que contribuíram de alguma maneira, seja direta ou indiretamente, para a conclusão deste trabalho e para a realização deste sonho.

O que mais te surpreende na humanidade?
“Os homens. Porque perdem a saúde para
juntar dinheiro, depois perdem dinheiro
para recuperar a saúde. E por pensarem
ansiosamente no futuro, esquecem do
presente de tal forma, que acabam por não
viver nem o presente e nem o futuro. E
vivem como se nunca fossem morrer, e
morrem como se nunca tivessem vivido”.
(Dalai Lama)

RESUMO

Trata-se de uma pesquisa sobre a responsabilidade social do bibliotecário, onde pretende-se descobrir como esse profissional pode ajudar a diminuir a exclusão social e informacional na sociedade em que está inserido. Apresenta as características do papel social do bibliotecário no processo de inclusão sócio informacional. O objetivo geral deste trabalho é investigar o papel social da atuação do bibliotecário para a inclusão sócio informacional e análise crítica da realidade da biblioteca pública para os moradores de Fortaleza-CE. A metodologia utilizada neste estudo foi a pesquisa exploratória, de abordagem qualitativa, onde foram estudados os usuários e bibliotecários da Biblioteca Pública Governador Menezes Pimentel (BPGMP) – Espaço Estação. O instrumento de coleta de dados utilizado foi o questionário, onde foram elaborados dois modelos, um para os usuários e um para os bibliotecários. Os resultados demonstram que o bibliotecário contribui para a diminuição das desigualdades e exclusão informacional, ao passo que ele colabora para a democratização do acesso à informação e para o incentivo e democratização da leitura, que contribuem para a formação do senso crítico dos cidadãos. Conclui-se, entretanto, que ainda há muito a ser feito para que o discurso do bibliotecário possa se aproximar da prática profissional e que o seu papel de agente de transformação social seja reconhecido pela sociedade.

Palavras-chave: Inclusão informacional. Acesso à informação. Papel social do bibliotecário. Biblioteca Pública Governador Menezes Pimentel – Espaço Estação.

ABSTRACT

This is a librarian social responsibility research, which aims to find out how this professional can reduce the social and informational exclusion in society to which it belongs. It presents the librarian's social role characteristics in the informational social inclusion process. This is a study to investigate the social role of the librarian acting for informational social inclusion and critical analysis of the Public Library reality for the Fortaleza's city residents. The research methodology used in this study was exploratory, qualitative approach, whose research subjects were users and librarians of the Public Library Governor Menezes Pimentel (BPGMP) - Space Station. The data collection instrument used was the questionnaire, which were drawn up two models, one for users and one for librarians. We conclude that the librarian contributes to the reduction of inequalities and informational exclusion, while it contributes to the democratization access to information and for the encouragement and democratization of reading, which contribute to the formation of critical thinking citizens. However, it stresses that much remains to be done so that the librarian's speech can approach the professional practice and its role as agent of social transformation is recognized by society.

Keywords: Informational Inclusion. Access to information. Social role of the librarian. Governor Menezes Pimentel Public Library - Space Station.

Quadro 1 – Faixa etária dos usuários pesquisados	45
Quadro 2 – Grau de formação dos usuários pesquisados	46
Quadro 3 – Como você conheceu a Biblioteca?	47
Quadro 4 – Há quanto tempo frequenta a biblioteca?	48
Quadro 5 – Com que frequência você visita a biblioteca?	49
Quadro 6 – Que atividades você realiza na biblioteca?	50
Quadro 7 – Você enxerga a biblioteca como um espaço de cidadania? Por que?.	51
Quadro 8 – Você conhece o bibliotecário dessa instituição?	52
Quadro 9 – Você conhece o papel do bibliotecário na biblioteca pública?	53
Quadro 10 – Suas necessidades informacionais são atendidas ao procurar a ajuda do bibliotecário? Por que?	54
Quadro 11 – Como você acha que o acesso à informação contribui para a diminuição das desigualdades sociais?	55
Quadro 12 – Que atividades e ações o bibliotecário pode desenvolver junto ao público para melhorar o acesso à informação?	57

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	12
2 COMPREENDENDO A INCLUSÃO NA “SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO”	17
2.1 ASPECTOS E CARACTERÍSTICAS DA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO.....	17
2.2 A EXCLUSÃO SOCIAL: CAUSAS E CONSEQUÊNCIAS	20
2.3 INCLUSÃO E CIDADANIA.....	24
3 INFORMAÇÃO, CULTURA E CIDADANIA	26
3.1 EXCLUSÃO E INCLUSÃO INFORMACIONAL	29
3.2 O DIREITO À INFORMAÇÃO E A CONSTRUÇÃO DO SENSO CRÍTICO DO CIDADÃO.....	31
4 CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO E RESPONSABILIDADE SOCIAL	35
4.1 A BIBLIOTECA COMO ESPAÇO DE INCLUSÃO SOCIAL, CULTURAL E INFORMACIONAL	36
4.2 O BIBLIOTECÁRIO COMO AGENTE DE TRANSFORMAÇÃO SOCIAL.....	38
4.2.1 Ferramentas utilizadas no processo de inclusão informacional	41
4.2.1.1 Do incentivo à prática da leitura: construindo o leitor	42
5 METODOLOGIA DA PESQUISA	45
5.1 BIBLIOTECA PÚBLICA GOVERNADOR MENEZES PIMENTEL.....	46
5.1.1 Espaço Estação	47
5.2 ANÁLISE DOS DADOS COLETADOS.....	48
5.2.1 Análise dos dados coletados com os usuários	48
5.2.2 Análise dos dados coletados com os bibliotecários	61
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS	67
REFERÊNCIAS	70
APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO APLICADO COM OS USUÁRIOS DA BIBLIOTECA PÚBLICA GOVERNADOR MENEZES PIMENTEL – ESPAÇO ESTAÇÃO	76
APÊNDICE B - QUESTIONÁRIO APLICADO COM OS BIBLIOTECÁRIOS DA BIBLIOTECA PÚBLICA GOVERNADOR MENEZES PIMENTEL – ESPAÇO ESTAÇÃO	78

1 INTRODUÇÃO

O Brasil é um país com muitas riquezas, o problema é que elas estão mal divididas e a maior parte dessas riquezas, está concentrada nas mãos de uma minoria, enquanto a maioria das pessoas vive na miséria ou lutando para escapar dela.

Essa situação deixa o Brasil entre os países com maior concentração de renda no mundo, o que resulta numa desigualdade social gritante, onde, alguns poucos têm muito e outros muitos não têm nada. A desigualdade social, conforme afirma o professor Medeiros (2012), é, para Karl Marx, resultado da divisão de classes sociais causada pelo capitalismo, que visa o lucro por meio do acúmulo de capital e exploração do trabalho.

A desigualdade social, por sua vez, dá origem à exclusão social, que de acordo com Silva (2010, p. 2), é um conceito “utilizado para designar pessoas e grupos vivenciando as mais diversas situações, desfiliaados para Castel e desqualificados para Paugan”. Esses dois autores, são destaques no debate francês acerca do que seria a exclusão social, onde eles discordam do conceito de exclusão por acharem que é “portador de indeterminação e por considerarem a necessidade de recorrência a conceitos como “desfiliação social” e “desqualificação social” para atribuir uma dimensão de processo ao conceito de exclusão social” (Silva, 2010, p. 2). Logo, a exclusão social está relacionada com as minorias, como, por exemplo, pobres, negros, homossexuais, pessoas com deficiência, pessoas em situação de risco e vulnerabilidade social etc.

A exclusão social é uma expressão da realidade dos países desenvolvidos, sobretudo, do final do século XX, com a manifestação de grande elevação do desemprego, agravada pela progressiva precarização do trabalho e pelo afrouxamento da proteção social, que marcaram uma crise da sociedade salarial (CASTEL, 1999). No Brasil, a exclusão social sempre esteve presente, constituindo uma sociedade desigual, onde algumas pessoas trabalham muito e recebem pouco e outras nem sequer conseguem emprego, assim fica difícil se manter e manter uma família.

Entendemos empiricamente que essa desigualdade, que dá origem à exclusão, leva também ao aumento da violência, pois, a dificuldade de se manter honestamente faz algumas pessoas caminharem diretamente para o mundo do crime, e, na maioria das vezes, o foco é roubar, mas é muito comum que esse roubo,

planejado inicialmente, leve a um crime mais sério, como, por exemplo, ao homicídio. Vários jovens e crianças só conhecem essa realidade e acham que desde pequenos tem que entrar na criminalidade, pois é a única forma de viver e conseguir dinheiro. Além da desigualdade na distribuição da riqueza socialmente produzida, essas pessoas não têm acesso a serviços básicos, como o acesso à educação, à saúde e à participação social e política.

Diante de toda situação relatada acima, existe outro elemento que deve ser evidenciado como destaque na realidade brasileira, e que, de certa forma, tem grande contribuição na geração desses problemas, que é a falta de informação. Este é um problema sério que deixa muitas pessoas “cegas”, desencadeando na exclusão, pois, a informação, assim como o dinheiro, está geralmente concentrada nas mãos de quem tem poder e recursos. Portanto, quem não tem nenhum dos dois, dificilmente terá acesso à informação de modo pleno, assim, estará excluído. E sem o conhecimento, adquirido através das informações, seguirão na exclusão, conformados e sem ânsia de lutar para que a situação mude.

Por mais que a desigualdade social seja um problema constante e evidente no Brasil, é possível observar alguns avanços, nos últimos anos, com relação ao acesso à educação e à informação, que caminham para a diminuição dessa desigualdade. Dentre esses avanços, podemos citar: a criação da Lei 12.527/2011, a Lei de Acesso à Informação Pública, que regulamenta o direito constitucional de acesso às informações públicas e entrou em vigor em 16 de maio de 2012, essa lei criou mecanismos que possibilitam, a qualquer pessoa, física ou jurídica, sem necessidade de apresentar motivo, o recebimento de informações públicas dos órgãos e entidades (GOVERNO FEDERAL, 2012); bem como, o aumento do número de estudantes que tiveram acesso ao ensino superior, segundo o Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira – Inep ([2014?], p. 14) “no período 2011-2013, o número de ingressantes cresceu 16,8% nos cursos de graduação, sendo 8,2% na rede pública e 19,1% na rede privada. Nos últimos 10 anos, a taxa média de crescimento anual foi de 5,0% na rede pública e 6,0% na rede privada”. Embora possa-se notar esses avanços, ainda há muito o que ser feito.

Atualmente, estamos vivenciando a Sociedade da Informação e, independente de sermos pobres ou ricos, todos fazemos parte desta sociedade e temos direito de ter acesso ao maior número de informações possível. Isto porque, cidadãos bem informados, são cidadãos com consciência acerca de seus direitos e

deveres, e é nesse momento que entra a figura de destaque do bibliotecário, onde o seu papel será fazer com que essas informações cheguem aos seus usuários, para isso ele precisa ser não somente um mediador, mas um agente de mudança social. Para Corrêa (2014, não paginado),

[..] o agente social trabalha para desenvolver a ação comunitária, a organização popular, onde os próprios membros da comunidade desenvolvem as alternativas e soluções possíveis, na tentativa de acionar um processo de transformação da sua realidade, ficando o agente como: assessor, mediador, facilitador e educador nos possíveis processos de mudança.

Toda profissão deve ter o seu caráter social e com o profissional da Biblioteconomia, não poderia ser diferente. O bibliotecário não pode se limitar apenas ao caráter técnico de sua profissão. Além de catalogar, indexar e desenvolver e executar as atividades relacionadas ao funcionamento das suas unidades de informação, ele deve se preocupar também com o seu papel social junto à comunidade em que está inserido e com a sua interação com a mesma, não deixando essa interação acontecer somente no momento de atender aos usuários.

Segundo Brito (2007), à medida que existam problemas na sociedade em que o bibliotecário está inserido, seu trabalho social se torna mais necessário, pois como cidadão ele precisa estar inserido no processo de melhoria da qualidade de vida das pessoas, principalmente das que sofrem com a exclusão social.

Grande parte da população brasileira não tem acesso à informação de forma plena, geralmente só tem acesso a fragmentos informacionais, muitas vezes manipulados pela mídia que atinge a massa menos favorecida, fazendo-a acreditar que o que é mostrado por ela representa a verdade em sua totalidade. A problemática do presente trabalho se dá pelo fato de o índice de exclusão informacional no Brasil ser bastante elevado, o que resulta na falta de formação do senso crítico dessas pessoas que estão sendo excluídas, fazendo com que elas permaneçam alienadas e estagnadas, sem terem consciência acerca dos seus direitos e deveres como cidadãos, e, assim continuem sem voz para clamar por mudanças e melhorias que servirão para a sociedade como um todo.

Sendo assim, este trabalho mostra a importância do papel social do bibliotecário e respondendo à questão: De que maneira o bibliotecário pode exercer sua função social junto à comunidade, visando diminuir o índice de exclusão informacional?

A justificativa desse trabalho se dá pelo fato de a autora sempre ter tido interesse por esse tema, sendo que a desigualdades sociais a inquietam e a fazem pensar em quais alternativas ela, enquanto profissional, pode seguir para tentar diminuir essas desigualdades.

Como justificativa acadêmica, é importante considerar que toda profissão tem seu papel social, mas muitas vezes os profissionais não sabem como agir para exercer esse papel. Para Cunha (2003, p.43), a profissão de bibliotecário é “uma profissão essencialmente social, uma profissão de mediação e de contato, de fazer com o outro e de fazer pelo outro”, porém, é bastante comum ver esses profissionais se preocuparem apenas com os aspectos técnicos de sua profissão e esquecerem ou não exercerem a sua função junto à sociedade.

Diante da importância de pensar na sociedade, ao invés de só pensar em nós mesmos e do bibliotecário ser, antes de qualquer coisa, um ser humano que provavelmente se preocupa com outros seres humanos e com o mundo ao seu redor, esse trabalho poderá trazer contribuições para esses profissionais a respeito de como agir perante a sociedade e os acontecimentos acerca dela, e servir como um norte, mostrando e explicando algumas das ferramentas que podem ser utilizadas para que as pessoas que são excluídas, seja por motivos financeiros ou outros, sejam incluídas na sociedade, até porque teoricamente elas já fazem parte dela.

O objetivo geral desta pesquisa é investigar o papel social do bibliotecário e a contribuição da sua atuação profissional para a inclusão social e informacional. Sendo os objetivos específicos:

- a) Identificar se há profissional bibliotecário na Instituição onde a pesquisa será realizada;
- b) Investigar se a comunidade conhece esse profissional;
- c) Verificar se a comunidade tem conhecimento sobre o papel deste profissional, bem como o da biblioteca;
- d) Averiguar se o bibliotecário tem consciência acerca do exercício do seu papel social junto a essa comunidade e se ele o exerce;
- e) Analisar quais atividades o bibliotecário desempenha visando estimular as pessoas da comunidade a desenvolverem a autorreflexão e o senso crítico.

A metodologia utilizada neste estudo foi a pesquisa exploratória de abordagem qualitativa. Onde foram estudados alguns usuários e bibliotecários da Biblioteca Pública Governador Menezes Pimentel – Espaço Estação. O instrumento de coleta de

dados utilizado foi o questionário, onde foram elaborados dois modelos, um para os usuários e um para os bibliotecários.

Este trabalho está apresentado em seis capítulos. O primeiro é a introdução, onde o tema é apresentado, bem como a problemática, a questão norteadora, a justificativa, os objetivos, geral e específicos, e a metodologia. O segundo capítulo, aborda as características da Sociedade da Informação, as desigualdades sociais e, conseqüentemente, a exclusão social. O terceiro capítulo, aborda a inclusão e a exclusão informacional, bem como o direito à informação. O quarto capítulo, aborda a responsabilidade social da Biblioteconomia e de seus profissionais. O quinto capítulo, mostra a metodologia utilizada e os dados coletados, bem como a sua análise. O sexto capítulo, traz as considerações finais, onde são mostrados os resultados desta pesquisa e algumas suposições acerca do que foi estudado.

2 COMPREENDENDO A INCLUSÃO NA “SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO”

2.1 ASPECTOS E CARACTERÍSTICAS DA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO

É bastante comum denominarmos a sociedade em que vivemos de Sociedade da Informação, mas outras nomeações são utilizadas por vários autores para denominar esta sociedade atual, como, por exemplo, “sociedade pós-industrial (BELL, 1973), terceira onda (TOFFLER, 1980), sociedade informática (SHAFF, 1986; NORA, MINK, 1980), sociedade pós-capitalista ou do conhecimento (DRUCKER, 1994), sociedade da pós-informação ou digital (NEGROPONTE, 1995), sociedade informacional (CASTELLS, 1999)” (NEHMY; PAIM, p. 9, 2002). Essas muitas denominações se dão pelo fato da sociedade ser um fenômeno impreciso, pois, seja qual for a denominação adotada, ela nunca representará a sociedade por completo, uma vez que algumas pessoas já vivem nessa sociedade, outras estão em transição da sociedade anterior para a atual, e outras ainda não estão nem perto de viver na sociedade em que vivemos, já que esse é um processo longo e demorado, onde as desigualdades, no Brasil, estão em diferentes níveis.

A construção da sociedade da informação remonta às rápidas e exponenciais constituições das estruturas de informação do século XX. A Primeira Revolução Industrial teve como ponto central a invenção do motor a vapor e as máquinas começaram a substituir o trabalho humano; a Segunda Revolução Industrial trouxe a eletricidade como fator inovador, que afetou os meios de produção e criou os meios de comunicação à distância; e a Terceira Revolução Industrial abriu caminho para o surgimento da sociedade da informação, devido a sua dependência da tecnologia e da ciência (SANTOS; CARVALHO, 2009).

Bell (1973), afirma que as expressões sociedade pré-industrial, sociedade industrial e sociedade pós-industrial são sequências conceituais ao longo do eixo da produção e dos tipos de conhecimento utilizados em cada época. Para ele, a sociedade pós-industrial é uma sociedade da informação, da mesma forma que a sociedade industrial é uma sociedade de produção de bens. Assim, a sociedade da informação passou a ser sinônimo de sociedade pós-industrial, uma vez que conhecimento e informação se tornaram recursos estratégicos e os agentes transformadores da sociedade pós-industrial, da mesma maneira que a combinação de energias, recursos e tecnologias mecânicas foram os instrumentos

transformadores da sociedade industrial (BELL, 1980).

Para as autoras Santos e Carvalho (2009, p. 46), a sociedade da informação é:

[...] a sociedade que está em constituição, na qual a utilização das tecnologias de armazenamento e transmissão de dados e informação são produzidas com baixo custo, para que possa atender às necessidades das pessoas, além de se preocupar com a questão da exclusão, agora não mais social, mas também digital.

Já para Cardoso (2007, p. 37) “[...] ao falar de sociedade da informação estamos nos referindo a uma sociedade em que o intercâmbio de informação é a atividade social central e predominante”.

A sociedade atual se difere dos outros sistemas sociais mais antigos, uma das características que mostra isso, é o fato de que a informação vem se tornando atualmente o principal recurso, acentuando assim o lado reflexivo, artificial e construído da vida social. A nossa experiência cotidiana se situa em contextos que são cada vez mais construídos por informação, transmitidos pela mídia e internalizados pelos indivíduos, em uma espécie de transformação, espiralada e sem fim, da realidade cada vez mais em signos e imagens (MELUCCI, 1996).

Daniel Bell (1973) tem destaque entre os autores que defendem teses sobre a sociedade da informação, ele destaca o crescimento do setor de serviços superando o emprego industrial e chama a atenção para o aumento no setor de serviços do número de empregos ligados ao conhecimento, o que constitui uma das teses da sociedade da informação. Outra tese também desenvolvida por este autor, afirma que a sociedade pós-industrial, é uma sociedade do conhecimento porque as fontes de inovação decorrem, cada vez mais, da pesquisa e do desenvolvimento e porque o peso da sociedade incide mais no campo do conhecimento, onde o conhecimento fica sujeito à avaliação do mercado, e das decisões políticas e administrativas. O autor ainda considera que o conhecimento teórico constituirá a base da tecnologia de gestão social, poder delegado à elite do conhecimento, e a sua previsão do formato da sociedade do futuro revela tal expectativa, quando afirma que os portadores do conhecimento serão as classes dominantes da sociedade (NEHMY; PAIM, 2002).

Pode-se perceber, empiricamente, que a sociedade atual, não se constitui apenas em uma sociedade onde a informação está presente, afinal, desde sempre, a informação existiu, porém, foi nessa sociedade que se compreendeu o valor da informação, o poder que ela possui, por ser uma sociedade baseada na construção

do conhecimento, onde a informação se faz indispensável. Outra característica desta sociedade é o consumismo exacerbado, comprar deixou de ser uma prática necessária, onde as pessoas compravam somente o necessário para se viver e se tornou algo que as pessoas fazem por prazer e muitas vezes sem necessidade. Essa característica vai ao encontro com outra, bem marcante da sociedade informacional, que é a necessidade de atualização, onde o novo e o mais moderno são sempre vistos como algo melhor, às vezes a diferença de um produto para o outro é mínima, mas só o fato de ter sido lançado depois que o anterior faz as pessoas sentirem necessidade de comprar, pois quem comprar mais ou quem tem o que é lançado de mais novo no mercado é quem tem um status mais elevado.

O uso da tecnologia se faz bastante presente nessa sociedade e é possível ver isso nos eletrodomésticos e eletrônicos utilizados por todas as pessoas, ou pelo menos pelas pessoas que tem condições financeiras para comprá-los, exemplos desses produtos são os televisores, os computadores e, mais que todos os outros exemplos, o aparelho de celular. E, por mais que essas tecnologias estejam presentes no nosso cotidiano, há pouco tempo, as pessoas não se veem mais sem elas, uma vez que já se acostumaram com a facilidade e praticidade que elas proporcionam para desenvolver qualquer atividade, sendo a necessidade de instantaneidade outra característica marcante dessa sociedade, além de servirem como uma forma de lazer.

Além da sociedade informacional estamos vivenciando o fenômeno da sociedade em rede, uma sociedade onde tudo está conectado e onde a informação, por meio da rede, tem largo alcance e chega bem mais rápido nos mais diversos e remotos lugares.

Com essa compreensão da importância da informação, ela se tornou algo muito valioso e que está, como sempre aconteceu, geralmente concentrado nas mãos de uma minoria mais poderosa. Hoje em dia, informação é sinônimo de poder e, na maioria das vezes, quem tem poder é quem tem mais dinheiro.

Assim, como em todas as outras sociedades anteriores, a sociedade da informação também é caracterizada pela estratificação social, pelas desigualdades sociais e, conseqüentemente, pela exclusão social, onde a maioria da população não tem acesso à informação, nem a direitos relacionados a condições básicas de vida, como, por exemplo, um sistema de educação e de saúde de qualidade, direito à cultura e direito à cidadania.

2.2 A EXCLUSÃO SOCIAL: CAUSAS E CONSEQUÊNCIAS

Os processos de globalização, segundo Sorj (2003), são múltiplos e acontecem no mundo desde Cristóvão Colombo. Eles foram impulsionados pelo Mercantilismo e pela Revolução Industrial, e no final do século XX, levaram a uma nova era, a era da globalização, como um fenômeno que permeia a consciência do conjunto da humanidade. São características desse processo a transformação das estruturas produtivas, a integração dos mercados, os processos de internacionalização financeira e a revolução tecnológica.

A globalização traz uma ideia de que todas as pessoas no mundo podem ter acesso a tudo e a todos, sem serem restringidos pelas barreiras geográficas, traz uma visão utópica de “democratização das sociedades em escala internacional e criação de um espaço unificado de expectativas de igualdade” (SORJ, 2003, p. 12), onde todas as pessoas teriam acesso ao conjunto de bens materiais e culturais básicos, como o acesso à saúde e à educação de qualidade. Mas, até o início do século XXI, a globalização como forma de entendimento da vida social, existia apenas para uma pequena elite econômica, política e intelectual.

Atualmente, a globalização alcançou uma escala bem maior e chega cada vez mais a um maior número de pessoas, ela é uma das características da sociedade contemporânea que é denominada por muitos como Sociedade da Informação. Porém, como visto anteriormente, a desigualdade social, que dá origem à exclusão, continua muito presente nessa sociedade, e leva também ao aumento da violência, pois, a dificuldade de conseguir dinheiro do jeito honesto faz algumas pessoas caminharem diretamente para o mundo do crime, e, na maioria das vezes, o foco é o ilícito. É muito comum, entretanto que esse ato, planejado inicialmente, leve a um crime mais sério, como, por exemplo, a um homicídio. Vários jovens e crianças só conhecem essa realidade e acham que desde pequenos tem que entrar na criminalidade, pois é a única forma de viver que conhecem.

Além da desigualdade na distribuição da riqueza socialmente produzida, essas pessoas não têm acesso a serviços básicos, como educação, saúde e participação social e política, sentindo-se assim excluídos socialmente.

A desigualdade social, de acordo com Sposati (1999), não é um fenômeno novo, ela decorre do processo acumulativo do capitalismo, onde a sociedade capitalista tem o caráter de incluir e excluir. Segundo Alves et al. ([20--?], p.6) “Marx

dizia que numa sociedade onde predomina o capitalismo, as relações de produção inevitavelmente provocam as desigualdades sociais, sendo que essas desigualdades são a base da formação das classes sociais”. Classes sociais são, para Lênin, “grupos de homens em que uns podem apropriar-se do trabalho dos outros graças à diferença do lugar que ocupam num sistema da economia social.” (SECRETARIA NACIONAL DE FORMAÇÃO POLÍTICA DO PARTIDO COMUNISTA BRASILEIRO, [20--?], não paginado).

As classes sociais e as desigualdades existentes entre elas dão origem à exclusão social. Buarque (1993) caracteriza exclusão social como um processo onde o outro é denominado como um ser à parte, ou seja, um fenômeno de separar o outro, não apenas como um ser desigual, mas como um não-semelhante, um ser expulso não somente dos meios de consumo, dos bens, serviços etc., mas também do gênero humano.

A antropóloga e pesquisadora francesa Xiberras (1993) diz que todas as pessoas que não participam dos mercados de bens, sejam eles materiais ou culturais, são excluídas.

A questão da exclusão social teve início na Europa, devido ao crescimento do número dos sem-teto e da pobreza urbana, da falta de acesso a empregos e rendas por parte de minorias étnicas e imigrantes, da natureza precária dos empregos disponíveis e da dificuldade dos jovens para ingressar no mercado de trabalho (ARZABE, [20--?], não paginado).

Na França, por exemplo, desde os anos 50, muitas pessoas presas à engrenagem da pobreza, em meio a uma crescente abundância, são consideradas resíduos que o desenvolvimento do pós-guerra pareceu esquecer. Foi nesse país, a partir da década de 60, que surgiu o termo "exclusão", também muitas vezes chamado de "nova pobreza", sendo que a doutrina centrava essencialmente a questão da exclusão social somente no que diz respeito aos aspectos decorrentes da exclusão material (BARROS, 1995).

Falar de exclusão social remete ao debate francês, onde Paugan e Castel criticam este conceito, pois o mesmo é, para eles, portador de indeterminação, e consideram a necessidade de recorrer a conceitos como desfiliação social e desqualificação social, respectivamente, para que se possa ter uma dimensão de processo ao conceito de exclusão social (SILVA, 2010).

De acordo com Silva (2010, p. 156), “[...] o ponto central do debate refere-se à amplitude do conceito de exclusão social, utilizado para designar pessoas

vivenciando as mais diversas situações”. Paugam (1999) considera o conceito de exclusão social o centro do debate social e político e destaca o uso variado e impreciso desse termo. Assim, propõe o conceito de desqualificação social para complementar uma compreensão mais adequada do que vinha sendo denominado de exclusão social. Para esse autor, desqualificação social é o “processo de expulsão do mercado de trabalho e as experiências vividas em relação com a assistência que os acompanham em diferentes fases” (PAUGAM, 1999, p.63).

Castel, propõe uso reservado ou a substituição do conceito de exclusão pelo que denomina de “desfiliação social” para designar o desfecho do processo de transição da integração para a vulnerabilidade. Portanto, não se trata de zonas estáticas, mas de um processo, podendo existir indigência integrada, no caso das populações assistidas (apud SILVA, 2010, p. 156).

Sendo assim, pode-se dizer que exclusão social é um processo sócio histórico que tem como característica o recalcamento de grupos sociais ou pessoas, em todas as instâncias da vida social, com profundo impacto na pessoa humana e na sua individualidade (CONTEÚDO ESCOLA, 2004).

De acordo com Vêras (1999, p. 14), “exclusão refere-se a minorias, (negros, homossexuais, pessoas com deficiência), favelados, meninos de rua, catadores de lixo etc., escamoteando o caráter processual e dinâmico das situações e sua natureza estrutural e multidimensional”.

A exclusão social é,

[...] em termos dialéticos, um processo complexo e multifacetado (polissêmico), dotado de contornos materiais, políticos, relacionais e subjetivos. Não é uma falha, uma característica do processo capitalista, ou de outro regime político-ideológico: a exclusão é parte integrante do sistema social, produto de seu funcionamento; assim, sempre haverá, mesmo teoricamente, pessoas ou grupos sofrendo do processo de exclusão. [...] Tecnicamente falando, pessoas ou grupos sociais sempre serão de uma maneira ou outra, excluídos de ambientes, situações ou instâncias. Exclusão é "estar fora", à margem, sem possibilidade de participação, seja na vida social como um todo, seja em algum de seus aspectos (CONTEÚDO ESCOLA, 2004, não paginado).

Segundo Silva (2010), há um consenso tanto entre políticos, quanto entre acadêmicos, que a pobreza no Brasil decorre, em maior parte, de um quadro de extrema desigualdade, marcado por uma profunda concentração de renda. Essa situação coloca o Brasil entre os países de maior concentração de renda no mundo.

A exclusão social está presente no Brasil desde a época da colônia, em função da adoção de uma estrutura escravagista, que se reproduziu e permanece até hoje, embora com um grau menor e de maneira menos

ostensiva. Entretanto, a temática da exclusão social passou a ganhar destaque no país na década de 70, diretamente relacionada ao crescimento econômico, oriundo do período ditatorial brasileiro. Com a vertiginosa escalada rumo à industrialização, houve uma intensificação do padrão social excludente, fruto do capitalismo dependente, sustentador do "milagre" (ROCHA, 2005, não paginado).

Para Pochmann ([20--?], não paginado),

Em sociedades profundamente desiguais e com baixo dinamismo econômico, como é o caso brasileiro, a expansão da exclusão social somente deve ser compreendida como a outra face de um processo estéril de concentração da renda e da riqueza. Trata-se de uma sociedade crescentemente cindida e polarizada socialmente, onde a expansão dos ricos não está mais associada a um longo circuito da renda que envolve investimento e a montagem de complexas cadeias produtivas. Ao contrário, conforma-se um circuito restrito de ampliação da riqueza, que ao invés de gerar empregos, vive da permanente asfixia das esferas da produção e do trabalho.

Parte da sociedade brasileira é vista como marginalizada, tanto econômica quanto socialmente, e isso tem constituído massas de trabalhadores autônomos ou assalariados com rendimentos ínfimos que os levam a uma vida precária e sem proteção social, considerados potencialmente perigosos. De modo que, no Brasil, a pobreza aprofundou-se como consequência de um desenvolvimento concentrador da riqueza socialmente produzida e dos espaços territoriais demarcados, representados pelos grandes latifúndios no meio rural, e pela especulação imobiliária no meio urbano (KOWARICK, 1999).

Silva (2010, p. 161) afirma que,

A análise do quadro social brasileiro evidencia significativa persistência da pobreza e da desigualdade social, com diminuição nesses índices, com medidas adotadas a partir da Constituição brasileira de 1988. Tem-se nos últimos anos a possibilidade de superação da indigência, embora a pobreza, mesmo que diminuindo de modo mais significativo do que a desigualdade social, pareça vir sendo apenas administrada e controlada. O desafio é a manutenção de níveis significativos e sustentáveis de crescimento econômico; o controle da inflação; o desenvolvimento de serviços de infraestrutura básica com oferta de serviços básicos de modo ampliado e democrático para toda a população brasileira. Os gastos sociais, mesmo se ampliando, precisam chegar melhor aos mais necessitados, e as políticas sociais carecem de maior articulação entre si e com a política macroeconômica de geração de emprego e de distribuição da renda socialmente produzida.

Logo, como foi explanado ao longo do texto, não existe um ou poucos tipos de exclusão, é óbvio que a exclusão social baseada no dinheiro é a mais comum, porém a distribuição de renda não é um indicador suficiente para avaliar corretamente o universo dos excluídos.

Esses aspectos de desigualdade no Brasil têm raízes na formação histórica, econômica e social da sociedade brasileira. Não é só a desigualdade na distribuição

das riquezas produzidas socialmente, é o não acesso a serviços básicos, à informação, ao trabalho e a uma renda digna, é a não participação política e social (SILVA, 2010).

As pessoas que sofrem com a exclusão social veem seus direitos negados, a partir do momento em que não tem acesso a recursos e serviços que podem lhes proporcionar uma vida melhor e mais igualitária, uma vez que, perante a Constituição, todos os membros de uma sociedade são iguais. Cabe ao Governo, implantar medidas que diminuam as desigualdades e a exclusão social e garantir que essas pessoas tenham acesso aos seus direitos básicos.

Draibe (1995) afirma que as medidas de intervenção utilizadas pelo governo brasileiro para diminuição das desigualdades não se configuram como estratégias de caráter global para enfrentar a pobreza no país. Segundo Silva (2010), a política social brasileira tem um conjunto amplo e variado de programas sociais direcionados para segmentos empobrecidos da população, mas ele é descontínuo e insuficiente, isso faz com que essa política assuma uma perspectiva marginal e assistencialista, desvinculada das questões macroeconômicas, servindo mais para regulação ou administração da pobreza num dado patamar. Rocha (2005) afirma que grande parte das políticas públicas não obtém o resultado esperado, pois ora são incompletas, ora tratam de maneira uniforme destinatários tão diversos.

As políticas públicas e sociais devem enxergar os integrantes da sociedade de forma igualitária, mas devem perceber a individualidade e as características de cada classe social, para que consigam realmente desenvolver projetos e ações, contínuos e suficientes, que diminuam as diferenças sociais dessas classes, proporcionando a todas uma boa qualidade de vida.

2.3 INCLUSÃO E CIDADANIA

O ser humano precisa sentir que pertence a algum grupo. Desde que as comunidades começaram a ser formadas, existe o desejo de viver em sociedade junto de seus semelhantes. O ser humano não se reconhece vivendo sozinho e isolado. Ele precisa se sentir incluído na sociedade em que vive e, quando ocorre alguma isolação, é natural que surjam tentativas de integração, seja por parte da sociedade, seja por parte dos próprios excluídos.

As pessoas não conseguiriam sobreviver, se não fosse a vida em sociedade, já

que o ser humano precisa dos outros para conseguir alimentos e abrigo, mas acima de tudo, para suprir suas necessidades espirituais e psicológicas, precisam amar e se sentir amadas, precisam de afeto, atenção e respeito, e precisam de suas crenças e sua fé, que são o que lhes dão esperança (DALLARI, [20--?]).

É muito comum ouvir falar em cidadania, em épocas de eleição de repente todos se tornam cidadãos. Mas a maioria das pessoas realmente não tem conhecimento acerca de cidadania ou do ser cidadão, e essa falta de conhecimento é prejudicial e precisa ser sanada. Mas, afinal o que é cidadania?

Segundo Dallari (1998, p. 14),

A cidadania expressa um conjunto de direitos que dá à pessoa a possibilidade de participar ativamente da vida e do governo de seu povo. Quem não tem cidadania está marginalizado ou excluído da vida social e da tomada de decisões, ficando numa posição de inferioridade dentro do grupo social.

Para Arendt (apud MAZZUOLI, 2003, p. 7),

A cidadania é o direito a ter direitos, pois a igualdade em dignidade e direitos dos seres humanos não é um dado. É um construído da convivência coletiva, que requer o acesso ao espaço público. É este acesso ao espaço público que permite a construção de um mundo comum através do processo de asserção dos direitos humanos.

Já Corrêa (2000, p. 214) comenta que,

A cidadania enquanto vivência dos direitos humanos é uma conquista da burguesia: direitos de cidadania são os direitos humanos, que passam a constituir-se em conquista da própria humanidade. A cidadania, pois, significa a realização democrática de uma sociedade, compartilhada por todos os indivíduos ao ponto de garantir a todos o acesso ao espaço público e condições de sobrevivência digna, tendo como valor fonte a plenitude da vida. Isso exige organização e articulação política da população voltada para a superação da exclusão existente.

Quando se pensa em cidadania, não se pensa somente em igualdade jurídica ou de direitos e deveres constitucionais, pensa-se e anseia-se em viver, de fato, com dignidade, segurança, saúde, educação, em viver como gente, como ser humano (ULHÔA, 2000).

Portanto, ser cidadão é ter consciência acerca de seus direitos, para que seja possível usufruir deles ou cobrá-los do governo, caso eles não estejam sendo garantidos. E é, também, conhecer os seus deveres e suas responsabilidades, uma vez que todos fazem parte de um grande e complexo organismo que é a sociedade em que se vive, sociedade em que todos têm a sua parcela de contribuição e todos devem cuidar e desfrutar das coisas boas que ela oferece.

3 INFORMAÇÃO, CULTURA E CIDADANIA

Neste capítulo serão apresentados os conceitos de informação, cultura e cidadania, bem como noções acerca da inclusão e da exclusão informacional, mostrará a informação como um direito do cidadão e como ela pode auxiliar na construção do senso crítico do mesmo.

É muito comum confundirmos informação, com dado e conhecimento, pois esses conceitos estão relacionados entre si, porém eles são distintos. Rezende e Abreu esclarecem essa afirmação quando dizem que,

Informação é todo o dado trabalhado, útil, tratado, com valor significativo atribuído ou agregado a ele, e com um sentido natural e lógico para quem usa a informação. O dado é entendido como um elemento da informação, um conjunto de letras, números ou dígitos, que, tomado isoladamente, não transmite nenhum conhecimento, ou seja, não contém um significado claro. Quando a informação é “trabalhada” por pessoas e pelos recursos computacionais, possibilitando a geração de cenários, simulações e oportunidades, pode ser chamada de conhecimento. O conceito de conhecimento complementa o de informação com valor relevante e de propósito definido (2000, p.60).

Vivemos em uma sociedade onde o fluxo informacional é cada vez maior, são informações de vários tipos e aspectos diferentes e as pessoas precisam e devem ter acesso a essas informações, pois é a partir dessas informações que o conhecimento pessoal e coletivo será construído.

Beneyto, já em 1974, afirmava que a informação é tão necessária que sem ela haveria progressiva deterioração, pois sem informação não se progride, nem é possível permanecer no estado existente. Só será possível construir uma sociedade que enxerga a realidade em vários contextos e que busca intervir e transformar essa realidade, quando os grupos sociais passarem a utilizar a informação e o conhecimento para nortear suas decisões, uma vez que a informação é altamente relevante para o desenvolvimento social, pois ela tem a capacidade de minimizar as desigualdades, articuladas principalmente aos processos de fortalecimento da cidadania.

Por meio da educação e do acesso à informação, podemos adquirir conhecimentos diversos, inclusive acerca de cultura e cidadania. De acordo com Morin (2000, p. 56), cultura é um

Conjunto de saberes, fazeres, regras, normas, proibições, estratégias, crenças, ideias, valores, mitos, que se transmite de geração em geração, se

reproduz em cada indivíduo, controla a existência da sociedade e mantém a complexidade psicológica e social. Não há sociedade humana arcaica ou moderna, desprovida de cultura, mas cada cultura é singular. Assim, sempre existe a cultura, nas culturas, mas a cultura existe apenas por meio das culturas.

Cada país, estado etc. têm a sua cultura, a cultura de um povo diz e mostra exatamente o que ele é, mostra a sua essência. Muitas vezes, a cultura está ligada ao lazer e às demonstrações artísticas, como música, dança, entre outras. A cultura é um conjunto de direitos culturais, que para Cunha Filho (2000), são aqueles referentes à memória coletiva, às artes, ao repasse de saberes que asseguram a seus titulares o conhecimento e o uso do passado, interferência ativa no presente e possibilidade de previsão e decisão de opções referentes ao futuro, visando à dignidade humana.

Na sociedade em que vivemos, os conhecimentos tornam-se disformes, voláteis e em constante processo de transformação, portanto, a produção e o consumo de tecnologia e informação devem ser democratizados, a fim de promover cidadania integrada à cultura de uma época. Uma possibilidade importante é utilizar o viés da cultura – em que a riqueza está na diversidade, no respeito à alteridade, à memória, à história – no modelo de múltiplas alfabetizações, para formar o cidadão capaz de se relacionar no ambiente digital. É ainda o viés da cultura um caminho para ações de comunicação focadas no entendimento: do outro e da informação (CUEVAS-CERVERO; MARQUES; PAIXÃO, 2014).

O ser humano, para se constituir como um sujeito de direito, necessita dos direitos culturais, dessa forma ele terá consciência dele mesmo e dos outros ao seu redor, pois para se construir como sujeito, precisa do conhecimento para iluminar sua mente e ampliar o seu olhar sobre os fatos e acontecimentos a sua volta, e esse conhecimento só será adquirido por meio do acesso à informação. Portanto, com os direitos culturais podemos conquistar a cidadania cultural, que nada mais é do que uma garantia de igualdade ao acesso dos bens produzidos pela sociedade. Sendo assim, a cultura de um povo está diretamente ligada aos seus direitos e deveres e, conseqüentemente, à cidadania.

Segundo Marshall (1967), a cidadania é composta pelo direito civil, que se refere aos direitos inerentes à liberdade individual, como, por exemplo, o direito de ir e vir, o direito de liberdade de expressão e o direito de defesa civil perante a Lei; pelo direito político, que dá ao indivíduo o direito de participar do poder político da sociedade em que está inserido, tanto como um membro de um organismo político,

quanto como um eleitor do mesmo; e, finalmente, pelo direito social, que permite e assegura aos indivíduos condições básicas para uma vida digna, como também, o mínimo bem-estar econômico e social, portanto, o direito à educação, à segurança, emprego, à saúde, à cultura e à moradia. Sendo assim, esses direitos levam a uma sociedade mais igualitária, tentando diminuir as desigualdades existentes.

Targino (1991), afirma que o surgimento da cidadania ocorre quando o indivíduo passa a ter consciência acerca de seus deveres e direitos, o que irá propiciar uma participação político-social na sociedade em que vive.

Para Demo (1995), o desenvolvimento político, econômico, cultural e social de uma sociedade só é possível por meio da luta pelos direitos do cidadão e pelo cumprimento dos seus deveres, assim só será considerado um cidadão aquele que for capaz de reivindicar seus direitos, uma vez que a cidadania é a raiz dos direitos humanos.

A cidadania, portanto, se configura como um conjunto de direitos políticos, sociais e civis. Logo, um cidadão é aquele que é admitido como um membro da sociedade e que cumpre seus deveres perante ela, mas também reclama os seus direitos e tem consciência acerca dos mesmos.

Segundo Costa e Almeida Júnior (2012), o ser humano como ser social, necessita participar e integrar da sociedade em que vive, e a informação leva a grandes tomadas de decisão do indivíduo nessa sociedade, favorecendo a sua inserção na mesma como um elemento partícipe.

Assim, a participação ativa dos indivíduos na sociedade só se dará efetivamente com a democratização do acesso à informação, uma vez que, como afirma Araújo (1997), a informação é a força de transformação mais poderosa do homem, o seu poder tem capacidade ilimitada de lhe transformar culturalmente, bem como a sociedade e a humanidade como um todo. Mas é preciso saber utilizar a informação de maneira sábia como instrumento de desenvolvimento que ela é, e não vê-la como um instrumento de dominação.

É esse valor de transformação que está agregado à informação e que faz dela algo tão importante, e é por saber desse valor que, muitas vezes, o Governo nega o seu acesso. Informação é poder, por isso está concentrada em poucas mãos, mas o seu acesso é direito do povo e de cada indivíduo inserido nele. Portanto, é preciso exercer a cidadania e reivindicar esse direito para que ele possa ser disponibilizado para todos e, quem sabe, diminuir as desigualdades sociais e começar a construir

uma sociedade mais igualitária, onde os seus cidadãos tenham pelo menos acesso aos bens básicos que proporcionam uma vida mais digna.

3.1 EXCLUSÃO E INCLUSÃO INFORMACIONAL

A sociedade brasileira é marcada por desigualdades sociais. Essas desigualdades têm como consequência uma série de exclusões, entre elas está a exclusão informacional, que é gerada pelo não acesso ou acesso restrito à informação. Como destaca Silva Neto e Serri (2007, p.179), “a superação do problema referente à exclusão informacional não é fácil. Ela existiu em todas as épocas e lugares.”

Ao contrário do que a maioria pensa, conforme afirmam Silva Neto e Serri (2007), a exclusão informacional não é um problema causado apenas pela Sociedade da Informação e seus aparatos tecnológicos, o fator causador está na insistência na manutenção de uma visão de mundo, ou seja, um modelo epistemológico que, apesar de convescente, ainda impõe e prescreve formas de exclusão. É possível ver que a maioria da população não tem acesso às Tecnologias da Informação e da Comunicação, as chamadas TIC, nem às ações educativas e culturais que lhe ajudariam a saber lidar com essas tecnologias, com a informação e com a comunicação, mas dizer que a exclusão informacional deriva apenas dessa falta de acesso, é ter uma visão muito restrita e é preciso ampliar essa visão para entender a complexidade desse problema.

A exclusão informacional é mais uma das muitas formas de exclusão social, onde a informação não é disponibilizada de forma igualitária para todos, onde, na maioria das vezes, fica concentrada nas mãos de poucos. Como todas as formas de exclusão, a maioria da população, as pessoas que tem um poder aquisitivo menor, é quem é mais prejudicada e lesada. A falta de informação é um mal para essas pessoas, pois a informação é base para que elas possam adquirir os mais diversos tipos de conhecimentos e aplicá-los nos cenários de suas vidas, é a base para que possam ter uma visão mais completa do mundo e da sociedade em que vivem e formar suas opiniões acerca dos acontecimentos.

Como já foi dito anteriormente, a informação tem um vasto poder, e influencia vários aspectos na vida do ser humano e da sociedade como um todo, pois, além de satisfazer a necessidade vital de conhecer o que está se passando, para daí tirarmos

as vantagens convenientes, ajustarmos nosso comportamento e agirmos de modo coerente, a informação nos aproxima uns dos outros, nos diverte, distrai e até desempenha papel de psicoterapia social, ao liberar das paixões e criar válvulas de escapamento para as inibições. (BENEYTO, 1974)

Para Ferreira (2014), a informação passou a ser vista como uma ferramenta importante, na medida em que era considerada um bem social, cuja função primordial era iluminar as ideias, abrir as mentes e diminuir as dúvidas para que a tomada de decisões pudesse refletir uma visão racional. Então, cada vez mais, ela passou a ocupar um lugar determinante na melhoria da qualidade de vida das populações devido à sua capacidade de agregar valores e dar ao indivíduo condições de criar produtos e serviços, como também de transformar a realidade em que vive, ampliando, assim, sua capacidade de intervenção.

A importância da informação se dá no fato de que ela é a porta para o conhecimento, a base para a sua construção, sendo o conhecimento a resposta para problemas pensados a partir da ciência ou não.

A informação é uma necessidade vital para a sociedade e, segundo Cunha (2003), tem um papel fundamental no mundo globalizado, que exige que os indivíduos sejam informados o tempo todo. Isso faz da informação um direito de todo ser humano, pois é necessário que haja informação na vida do indivíduo para que, além de construir o seu conhecimento acerca do mundo, ele possa se comunicar e interagir com os outros para que ele se sinta como uma parte do todo e não um indivíduo excluído, vítima da exclusão informacional.

A superação da exclusão depende de muita coisa, mas, sobretudo, de uma nova forma de pensar a partir de uma base racional que religue, ao invés de separar, que teça um conhecimento conjuntamente com as diferenças, que faça dialogar o uno com o múltiplo, o natural com o artificial. Inclusive trazendo as tecnologias para comporem esse novo corpo do conhecimento contemporâneo (SILVA NETO; SERRI, 2007, p. 179).

Segundo Beneyto (1974), para que haja a inclusão informacional, é preciso que ocorra uma série de fatos, primeiramente deve-se tentar garantir a democratização do acesso das mais variadas formas, meios e fontes por onde circula a informação para que, assim, se possa construir uma sociedade menos desigual e mais igualitária. Depois, deve-se desenvolver competências e habilidades para transformar essa informação em conhecimento e, assim, desenvolver o gosto por aprender ao longo da vida, tendo em conta valores como a solidariedade, o respeito, a diversidade, a interação, a colaboração, a criatividade e, sobretudo, a nossa capacidade de ousar,

de inventar, de inovar e, ao mesmo tempo, de sermos capazes de avaliar os riscos dos nossos atos.

Ramirez Leyva (2002) afirma que o maior desafio da Sociedade da Informação é alfabetizar em informação todos os cidadãos, para que eles possam acessar, ler e usar a informação e, assim, ser possível reduzir as desigualdades. A autora ainda afirma que cabe aos governos perfilar políticas que garantam o fomento à leitura, bem como a disponibilidade e o acesso aos recursos documentais necessários para atender às necessidades informativas, educativas e sociais da cidadania.

As TIC facilitam que o direito à informação seja garantido, mas, nem a exclusão informacional pode ser vista apenas como consequência das novas tecnologias da informação e comunicação, nem a inclusão informacional será também resolvida somente através da aquisição de sofisticados aparatos tecnológicos (SILVA NETO; SERRI, 2007), pois elas não são a única solução e ferramenta que se deve utilizar no processo de inclusão informacional, uma vez que democratizar o acesso e não desenvolver atividades que visem a transformação da informação em conhecimento, ou que ensinem a população a utilizar as tecnologias para otimizar esse processo, não irá fazer muita diferença.

Pereira (2014), afirma que o direito à informação é uma forma de os indivíduos tornarem-se cientes de seus direitos e deveres, estabelecendo, assim, uma relação entre informação e cidadania, onde, por meio desse direito, esses indivíduos possam participar da esfera pública discursiva.

A informação é um bem cultural, social, político e deve ser disponibilizada para todos. Como cidadãos, temos o direito ao seu acesso e devemos lutar para que esse direito seja conquistado.

3.2 O DIREITO À INFORMAÇÃO E A CONSTRUÇÃO DO SENSO CRÍTICO DO CIDADÃO

A informação é um direito de todos e o seu acesso colabora para a formação do cidadão, bem como para o senso crítico do mesmo, permitindo que o indivíduo construa conhecimentos acerca do que acontece ao seu redor e possa fazer questionamentos sobre esses fatos, uma vez que a informação é um dos fatores que leva à formação de cidadãos responsáveis e ativos na sociedade, o que pode levar a consolidação de uma verdadeira democracia. É por meio do “intercâmbio

informativa que os sujeitos sociais se comunicam e tomam conhecimento de seus direitos e deveres e, a partir daí tomam decisões sobre suas vidas, seja em nível individual ou coletivo” (ARAÚJO, 2001, p. 32).

A Declaração Universal dos Direitos Humanos (ONU, 1948 apud PEREIRA, 2014, p.46), no artigo XIX, garante o direito à informação, quando diz que “Todo ser humano tem direito à liberdade de opinião e expressão; este direito inclui a liberdade de, sem interferência, ter opiniões e de procurar, receber e transmitir informações e ideias por quaisquer meios e independentemente de fronteiras”. A Constituição Brasileira (BRASIL, 1988) também assegura o direito à informação no âmbito dos direitos fundamentais civis. De acordo com Pereira (2014, p. 46-47), o artigo 5º outorga:

[...]
 XIV – é assegurado a todos o acesso a informação e resguardado o sigilo da fonte, quando necessário ao exercício profissional;
 [...]
 XXXIII – todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado;
 [...]

De acordo com Araújo (2001), podemos perceber que a construção da cidadania ou das práticas de cidadania passa necessariamente pela questão do acesso e do uso da informação, pois tanto a conquista de direitos políticos, como de direitos civis e sociais depende, de forma fundamental, do livre acesso à informação sobre tais direitos, de uma ampla circulação e disseminação/comunicação da informação sobre os mesmos e de um processo de discussão crítica sobre o que se desenvolve no contexto social em questão, ou seja, as condições sociais de produção do conhecimento.

Dessa forma, fica claro que a falta de acesso à informação dificulta o exercício pleno da cidadania, pois a informação não deve ser vista apenas como um bem social, mas também um direito coletivo como qualquer outro, sendo tão importante como o direito a educação, saúde, moradia, justiça e tantos outros.

Nunca houve tanta informação em circulação como nos dias atuais. Mas, sem dúvida, esta informação será valiosa apenas se soubermos onde ela está, se tivermos a capacidade de acessá-la, se soubermos como selecionar o que necessitamos e, sobretudo, entender e aplicar essa informação na tomada de decisões em nossa vida, em nosso trabalho, no mundo à nossa volta. O poder da informação reside em sua potencialidade, uma potencialidade que nem todos temos a oportunidade de atualizar, o que é um problema, porque

a informação é um elemento vital em muitos sentidos, e um deles é a participação cidadã nas instituições e na consolidação de uma verdadeira democracia (CUEVAS-CERVERO; MARQUES; PAIXÃO, 2014, p. 36).

Os cidadãos têm direito de localizar e consumir informação, de saber onde e como essa informação foi produzida, quem a produziu etc. O acesso à informação e, conseqüentemente, ao conhecimento é direito de todos e deve ser disponibilizado de forma igualitária.

O indivíduo, para considerar-se plenamente cidadão, precisa dispor de fontes informativas que lhe permitam conhecer o que se passa e, em seguida, formar juízos sobre os acontecimentos, pois, a informação contribui para o pensamento crítico e o jogo da atividade informativa estimula a expressão das opiniões e ajuda a formar juízos sobre acontecimentos e, dessa maneira desperta o espírito crítico. A informação apoia a posição tomada, muitas vezes em relação às opiniões políticas, ou colabora para a cultura pessoal, pelo enriquecimento de nosso próprio acervo ou simplesmente distrai ou diverte. A atividade informativa gera interesse pelos assuntos públicos ou, simplesmente, nos desvia deles. (BENEYTO, 1974).

Segundo Araújo (2000), os direitos de cidadania se relacionam diretamente com a convivência dos sujeitos no conjunto da sociedade, sendo este conjunto constituído a partir de questões sociais, econômicas, políticas e culturais. No contexto das sociedades letradas o estado intermedia tais questões, logo, temos que a relação entre práticas informacionais e práticas de cidadania estrutura-se a partir de uma ação diretamente política, no sentido de que é na esfera pública e, principalmente, do poder público que os sujeitos sociais desenvolvem ações que objetivam alcançar os direitos de cidadania. Assim, a informação, num contexto de cidadania, subsidia uma ação política, que tanto pode criar a possibilidade de transformação progressiva da sociedade, a partir de certos valores; como pode também gerar a possibilidade de manutenção das estruturas existentes.

Freire (2003, p. 52) defende que “para que os indivíduos passem a cidadãos, é necessário que a eles sejam oferecidas ferramentas para que se desenvolvam”. Concordando com o autor, podemos observar que os indivíduos, para se tornarem cidadãos, precisam de ferramentas que devem ser disponibilizadas pelo Estado. Como essas ferramentas podemos citar o acesso à informação, a alfabetização em informação, além de ações que façam com que os direitos e os deveres perante a sociedade sejam cumpridos. Faz-se necessário lembrar de acordo com Araújo (2001,

p. 44) que “a informação não é um objetivo em si mesma. Ela é um instrumento que pode auxiliar o sujeito social em suas questões”, uma vez que é através dela que o indivíduo construirá o seu conhecimento.

O papel da informação não é somente informar os cidadãos de uma sociedade, mas também provocar esses cidadãos para que eles repensem as práticas e estruturas sociais e, a partir daí, auxiliar, por meio do conhecimento adquirido, na mudança dos indivíduos pertencentes à sociedade e da sociedade como um todo. “Assim, a informação é um meio e como tal só poderá atingir seu potencial transformador de estruturas (mentais e sociais) através de processos de reapropriação ou de agregação de valor” (ARAÚJO, 2001, p. 44).

É, pois, através do conhecimento do mundo, adquirido, formal e informalmente, a partir de suas experiências e do convívio em sociedade, pelas trocas linguísticas e reconhecimento de símbolos, em um processo sistemático de formação intelectual e moral do indivíduo, que se processa a construção de sua dimensão enquanto cidadão (ROCHA, 2000 p. 1).

Diante disso, é possível afirmar que os cidadãos precisam ter consciência acerca dos seus direitos e deveres, sendo assim, o direito à informação é indispensável para o exercício da cidadania e consolidação da democracia, pois ele permitirá que os indivíduos sejam educados politicamente e participem da construção dessa democracia.

4 CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO E RESPONSABILIDADE SOCIAL

Pensar a responsabilidade social no âmbito da Ciência da Informação nos leva a refletir sobre os conceitos dessa ciência que, de acordo com Bernardino e Suaiden (2011, p. 35):

Estuda a informação desde a sua gênese até o processo de transformação de dados em conhecimento. Além de estudar a aplicação da informação nas organizações, estuda, também, as interações entre as pessoas e os sistemas de informação, a própria logística da Informação, seu planejamento, modelagem de dados e análise, etc.

Já Esteban Navarro (1996 apud MARTINS; MORAES, 2012), afirma que a Ciência da Informação é uma disciplina social, pois sua principal preocupação é voltada para a organização de todo tipo de veículo difusor de conhecimento e cultura. Para isso, a Ciência da Informação favorece a transmissão e a comunicação de informações voltadas para a educação, criação cultural e necessidades informacionais dos indivíduos, com a finalidade de produzir novos conhecimentos e apoiar as decisões na prática social.

Ao tratar sobre a Biblioteconomia, Butler (apud CYSNE, 1993) a defende como uma ciência social e as bibliotecas como unidades essenciais na organização social e os livros como a memória social coletiva. Destaca ainda que a Biblioteconomia necessita de uma filosofia profissional. Essa filosofia seria como um guia que facilitaria a percepção da razão de ser dessa ciência, e os passos a serem seguidos pelos seus profissionais para porem em prática sua responsabilidade social.

A objetividade da Biblioteconomia implica em trabalho com a pluralidade de fontes de informação, para criar serviços que permitam não só a que alunos, professores e pesquisadores tenham acesso a informação, mas que seja precisamente para as classes trabalhadoras, para os seus interesses também, que as informações estejam não apenas disponíveis, como dados para a solução de alguns problemas imediatos, mas que, principalmente, sejam fontes de motivações à reflexão, ao debate, à criatividade e a resistência das classes subalternas (CYSNE, 1993, p. 93).

A percepção do papel social do bibliotecário deve ser despertada ainda durante a formação desse profissional. Nas universidades deve-se explorar a temática social da profissão, onde as unidades de informação e o bibliotecário sejam vistos como agentes de transformação social, pois o próprio profissional precisa enxergar em si e na Biblioteconomia o seu caráter social.

A Biblioteconomia precisa passar por algumas transformações quanto a isso, e essas transformações devem estar focadas na satisfação das necessidades da

sociedade, pois um campo do conhecimento sem utilidade social e tecnológica de forma concatenada provavelmente não será útil para o mercado (SILVA; SILVA, 2010).

A Ciência da Informação e a Biblioteconomia têm o seu papel social amparado no uso eficaz dos registros, no acesso e uso da informação e na importância do contexto social, onde os sujeitos, ao mesmo tempo que produzem, buscam e usam informação (BERNARDINO; SUAIDEN, 2011).

A atual sociedade é baseada no uso da informação e na construção do conhecimento que colabora para o seu desenvolvimento, sendo a Ciência da Informação a responsável pelo estudo, acesso e aplicabilidade da informação, se torna bastante perceptível a sua importância e responsabilidade social para essa sociedade. Uma vez que a informação é um bem social e o seu acesso é um direito de todos, cabe à CI e aos seus profissionais se enxergarem como agentes sociais e buscarem formas de facilitar e até garantir esse acesso, fazendo com que a informação chegue a um maior número de pessoas possível, provocando mudanças positivas na vida dessas pessoas.

4.1 A BIBLIOTECA COMO ESPAÇO DE INCLUSÃO SOCIAL, CULTURAL E INFORMACIONAL

Uma biblioteca é muito mais do que um conjunto de estantes cheias de livros, ela se constitui como um espaço de alternativas que possam contribuir para a sociedade como um todo (SILVA; SILVA, 2010). Ela é um organismo totalmente carregado de um compromisso social, cultural e educacional.

Embora contenha um acervo de materiais impressos ou não impressos, organizados e disponibilizados ao público, possibilitando assim o acesso à informação e fazendo jus ao seu papel na sociedade, a maioria da população não vê a biblioteca como uma instituição socialmente útil, por não enxergar seus anseios cotidianos traduzidos nela. Ainda hoje, pode-se perceber que o potencial de atuação social, política, educativa e cultural das bibliotecas anda esquecido e adormecido (SILVA; SILVA, 2010).

A falta da prática de leitura da população, bem como a falta de interesse e de conhecimento pelos serviços oferecidos pela biblioteca, impede que ela se mostre competente. Sendo assim, ela precisa pensar em ações que levem a mudar esse quadro, utilizando-se de técnicas de marketing para “vender” o seu produto – a

informação – e de métodos que desenvolvam o gosto pela leitura (CYSNE, 1993) nos seus usuários e façam com que eles percebam a utilidade da biblioteca e dos serviços que ela oferece.

Martin (apud CYSNE, 1993) compreende a biblioteca como uma instituição que tanto contribui para a socialização do indivíduo, quanto para a sua individualização, por meio da transmissão da cultura do grupo social e da promoção da vida intelectual.

Shera (apud CYSNE, 1993) afirma que a função fundamental da biblioteca é a preservação da herança cultural da humanidade e que o papel do bibliotecário será o de maximizar sua utilização, centrando a ação no indivíduo para atingir o todo social. O autor entende ainda que o papel da biblioteca é e sempre foi determinado pela sociedade, ou pelo consenso social, e ela deve conservar e transmitir o conteúdo intelectual da cultura.

A biblioteca é um ambiente de inclusão social, de disseminação de informação e cultura, atendendo e satisfazendo as necessidades individuais dos seus usuários, ela colabora para o desenvolvimento da sociedade como um todo, onde cada um colabora de uma maneira para alcançar esse desenvolvimento.

Para atender às necessidades informacionais do seu público, a biblioteca precisa realizar um estudo da comunidade na qual está inserida, bem como dos seus usuários, pois esse estudo, como afirma Cysne (1993) é o caminho para melhorar os serviços de atendimento do público leitor e aumentar o prestígio da biblioteca e de seus profissionais.

É preciso pensar no usuário. É preciso, sobretudo, pensar na responsabilidade social da biblioteca e em sua função intermediadora entre o leitor e a informação e o conhecimento. Assim, a biblioteca poderá deixar de lado aquela imagem, muitas vezes associada à punição e passará a ser um espaço democrático de fomento ao saber. Podendo, então, inscrever um novo perfil na história, mais moderno e condizente com os anseios da comunidade usuária, ou seja, que suas intervenções sejam voltadas para as necessidades dos seus usuários (BERNARDINO; SUAIDEN, 2011).

Muita coisa já mudou e melhorou no que tange à percepção do papel social da biblioteca como um espaço de inclusão social, cultural e informacional, mas a caminhada, para que esse exercício seja pleno, ainda é longa e cheia de percalços.

4.2 O BIBLIOTECÁRIO COMO AGENTE DE TRANSFORMAÇÃO SOCIAL

Como já foi exposto ao longo do trabalho, exclusão social é um problema sério enfrentado no Brasil em todas as suas regiões. Alguém que é excluído tem menos oportunidades do que alguém que não é. Todas as pessoas precisam lutar contra esse problema, e não apenas esperar para que o Estado assuma total responsabilidade e não fazendo nada para mudar a situação.

Para lutar contra isto, há a figura do agente social que, segundo Corrêa (2014, não paginado),

trabalha para desenvolver a ação comunitária, a organização popular, onde os próprios membros da comunidade desenvolvem as alternativas e soluções possíveis, na tentativa de acionar um processo de transformação da sua realidade, ficando o agente como: assessor, mediador, facilitador e educador nos possíveis processos de mudança.

Todas as profissões devem exercer o seu papel social, inclusive o bibliotecário que já é considerado um mediador, facilitador e educador. Na era Sociedade da Informação, o bibliotecário, mais do que nunca precisa se fazer presente em todos os aspectos da comunidade em que está inserido, visando sempre melhorias para a mesma.

A exclusão social acarreta várias complicações para os indivíduos como, por exemplo, a falta de recursos para se manter e manter uma família, a falta de acesso à educação de qualidade, assim como a falta de atendimento de saúde, que também é bastante precária no país, entre outras barreiras que quem é excluído socialmente tem que enfrentar diariamente.

Outro obstáculo que essas pessoas enfrentam é o não acesso, ou acesso parcial à informação. Lemos (2005), afirma que na Sociedade da Informação existe muitas pessoas desinformadas, não por escolha própria, mas por se tratar de algo imposto a elas. Essas pessoas se veem privadas do direito à informação, já que a informação só está disponível a quem pode pagar por ela, uma vez que está contida em suportes informacionais e esses suportes, muitas vezes, ultrapassam o poder aquisitivo de grande parte da população ou mesmo não sabem como acessá-la.

Informação sempre foi sinônimo de poder, mas, atualmente, é que isso está ficando cada vez mais óbvio. Assim, as pessoas que têm mais recursos financeiros provavelmente terão o acesso à informação de forma bastante facilitada, enquanto quem vive à margem da sociedade continua vivendo na exclusão, pois alguém que não é informado não tem consciência acerca de seus direitos e deveres e aceitam o

que lhes é posto por não saberem como mudar a situação.

O incentivo à leitura e à educação pode ser um começo para o processo de inclusão social, e o bibliotecário como um educador e acima de tudo como um cidadão precisa participar ativamente deste processo.

O bibliotecário tem sido considerado um profissional passivo, com pouca inserção social, e precisa mudar esse pensamento da grande maioria da população, se tornando um profissional que pense e aja de maneira mais revolucionária (ALMEIDA JÚNIOR, 1995). Ele precisa se enxergar como um agente transformador, cuja função social vai muito além de organizar e recuperar informações, atuando como educador, um formador de pensantes-críticos e uma vez que ele se enxergue assim, a sociedade também o enxergará.

A função social desse profissional está relacionada com a necessidade de informação da população. Sendo a informação um direito de todos, o bibliotecário precisa atuar como mediador, além de ensinar a sociedade a utilizá-la como uma ferramenta na construção de conhecimentos e do seu senso crítico, para que se possa alcançar o desenvolvimento, seja cultural, social, econômico ou qualquer outro, assim o cidadão será capaz de saber onde e como acessar as informações que precisa para resolver suas questões.

Os profissionais da informação devem entender que a Sociedade da Informação, não é uma sociedade consensual, harmônica e globalizada, mas sim uma sociedade que caminha junto com outra de números bem maiores, que é a sociedade da desinformação, do analfabetismo tecnológico, dos excluídos do acesso aos diferentes bens culturais. Esses profissionais situam-se entre ambas e devem buscar a superação da segunda em relação à primeira, a fim de que num futuro próximo a distância entre as duas deixe de existir (CASTRO; RIBEIRO, 2004).

A relação sociedade da informação/desinformação nos alcança cotidianamente, nas ruas, nas praças públicas, nas conversas de bar e contrariamente nas Universidades. De um lado, encontramos cientistas que descrevem com propriedade as mais recentes descobertas nos campos da biogenética, da física, da cibernética e em direção contrária, pessoas que não sabem sequer decifrar o código escrito, quadro que exige dos profissionais da informação, uma dupla e diferenciada atuação: atender a uns poucos, que constituem a sociedade da informação e a grande maioria, os desvalidos informacionais. (CASTRO; RIBEIRO, 1995, p. 21).

O profissional da informação precisa se inserir em ambas as sociedades e atuar para diminuir as diferenças entre elas.

Castro e Ribeiro (2004, p. 49) ao tratarem sobre as competências do bibliotecário acrescentam “a competência teórico-prática, a competência política e a competência social”, por considerarem-nas fundamentais para que as outras possam existir e serem efetivadas de maneira crítica e transformadora, objetivando assim a mudança do “eu” profissional da informação em “nós” profissionais da informação. Deste modo, é possível pensarmos em uma sociedade inclusiva da informação (CASTRO; RIBEIRO, 2004).

Para esses autores, é fundamental que a educação dos profissionais bibliotecários em formação,

[...] e daqueles que se encontram no mercado de trabalho deva prepará-los para os problemas do mundo e dos antagonismos existentes, a fim de não tomar os discursos que tratam da sociedade da informação como absolutos e unilaterais, portanto, distanciados da realidade global e contextual. É necessário, acima de tudo, uma formação político-crítica e criativa que responda às necessidades e aos anseios da maioria da sociedade, aquela que não alcançou os índices mínimos de qualidade digna de vida. Qualidade digna de vida que diante da ausência de vontade política separa o Brasil dos ricos e o Brasil dos pobres, o Brasil dos informados e dos desinformados, dos alfabetizados tecnológicos e dos analfabetos tecnológicos, caracterizando assim os diferentes Brasis. (2004, p. 50)

De acordo com Suaiden (1980 apud FREITAS, 2010) o livre acesso ao conhecimento registrado é pré-requisito para a formação de comunidades autoconscientes, integradas na cultura de sua nação, ajustadas ao seu tempo e aptas a encontrar o equilíbrio na síntese das ideologias possíveis, que tornam tão variadas as opções de vida na sociedade contemporânea. Cabe ao bibliotecário promover esse livre acesso à informação, buscando uma integração entre a sociedade e as informações por elas disponibilizadas, além de disponibilizar estas informações é necessário que este profissional incentive o uso dessas informações e desperte em cada um o prazer da leitura.

Para Freitas (2010), a falta de informação e a dificuldade em acessá-la geram um grande impacto na vida das pessoas. O acesso às informações é algo indispensável na formação de cidadãos conscientes, pois torna o ser humano capaz de organizar a sua visão de mundo, facilita a sua ordenação mental e possibilita externar opiniões, tomar posicionamentos e verbalizar impressões, transformando essas informações em conhecimento. Nesse processo, o bibliotecário desempenha um papel fundamental, pois existem a sua volta várias possibilidades para amenizar o problema da exclusão social. No entanto, seu papel não é só disponibilizar todo tipo de informação, mas também levar em consideração as necessidades do usuário,

buscando programas alternativos, iniciativas diferentes, projetos de incentivo à leitura etc.

Portanto, o bibliotecário é um importante agente de mudança que pode ajudar a diminuir a exclusão social, por meio de atividades que o deixe mais próximo dos usuários, para que assim encontre alternativas para que o maior número possível de pessoas esteja incluído na tão aclamada Sociedade da Informação.

4.2.1 Ferramentas utilizadas no processo de inclusão informacional

Ciente de sua característica de agente de transformação social e da sua importância na sociedade, o bibliotecário precisa criar e desenvolver atividades voltadas para o crescimento social e a formação do cidadão. Araripe (1998), afirma que o profissional bibliotecário deve desenvolver ações políticas, pedagógicas e de pesquisa, além de atividades profissionais autônomas ou em parceria com outros profissionais de outras áreas do conhecimento, precisa, ainda, atuar de maneira interdisciplinar, criativa e dinâmica. Assim, esse profissional praticará o seu papel social e seu trabalho refletirá na formação de cidadãos críticos.

De acordo com Barros (2005), formar cidadãos consiste em torná-los capazes de tomar decisões acerca dos aspectos que o afetam na sua vida em sociedade, uma vez que o acesso à informação e ao conhecimento exige uma capacidade que não esteja restringida à cegueira política, econômica ou intelectual.

Os usuários, como afirmam Costa e Almeida Júnior (2012), devem conhecer o nível de utilização das fontes de informação e os procedimentos do seu uso, independente do suporte, e analisar as vantagens e desvantagens para tal uso e o significado que esse uso trará para si, até a apropriação que lhe assegure o resultado desse uso.

Os bibliotecários devem buscar a inclusão informacional dos usuários e uma forma de fazer isso é ensinando esses usuários a serem competentes em informação.

De acordo com a *American Library Association* - ALA (1989 apud FARIAS; BELLUZZO, 2012, p. 99),

[...] para ser competente em informação, uma pessoa deve ser capaz de reconhecer quando uma informação é necessária e deve ter a habilidade de localizar, avaliar e usar efetivamente a informação. [...] Resumindo, as pessoas competentes em informação são àquelas que aprendem a aprender. Elas sabem como aprender, pois sabem como a informação é organizada, como encontrá-la e como usar a informação de forma que outras pessoas aprendam a partir dela.

Os bibliotecários devem, segundo Carvalho (2014), investir nos leitores, para que eles sejam capazes de encontrar a informação desejada e interagir com ela, utilizando as unidades informacionais.

Para Cavalcante (2014), o acesso à informação e o desenvolvimento de competências para o seu uso, constituem fatores dominantes para o desenvolvimento e o crescimento das comunidades e, conseqüentemente, dos seus indivíduos. Para despertar o interesse dos usuários para a competência informacional e estimular o seu desenvolvimento, o bibliotecário pode promover cursos e/ou oficinas, ensinando como os serviços da biblioteca podem ser utilizados, apresentando o acervo e a instituição como um todo, mostrando onde fica localizada cada tipo de informação, entre outras, fazendo com que ele seja autossuficiente na sua busca e passe a depender cada vez menos de terceiros para encontrar a informação que necessita e usá-la de forma eficiente e eficaz.

Para pôr em prática a sua função na sociedade e no processo de inclusão informacional, o bibliotecário precisa fazer uso de ferramentas que lhe auxiliem nesse processo. A prática de incentivo à leitura é uma das ações mais importantes a serem desenvolvidas por esse profissional, pois como ressaltam Bernardino e Suaiden (2011, p. 32), “a democratização da leitura é fundamental para consolidação de uma sociedade da informação e do conhecimento”.

4.2.1.1 Do incentivo à prática da leitura: construindo o leitor

A construção de conhecimentos se dá por meio da leitura. Bernardino e Suaiden (2011, p.32), afirmam que a relevância do tema “interação entre informação e conhecimento”, para a Ciência da Informação, se manifesta quando os objetivos dessa área permanecem imbricados às práticas sociais de leitura, que dão suporte informacional para a construção de uma sociedade contemporânea que seja capaz não apenas de discutir a problemática que afeta o acesso à leitura e à informação, mas implantar e fortalecer políticas de governo que venham a minimizá-la e estabelecer conexões facilitadoras em busca de uma sociedade do conhecimento.

A biblioteca é um lugar de conservação e preservação da memória, um lugar de interação entre leitura e leitor e, para esse leitor, devem ser dedicados todos os esforços, tanto no que diz respeito à organização e tratamento da informação como à

disseminação da cultura.

Segundo Tristão de Atayde (apud CYSNE, 1993), o clássico triângulo literário – autor, crítico, leitor – exige a existência de uma quarta figura, nem sempre suficientemente reconhecida, em seu valor intrínseco e não simplesmente accidental. Essa figura é o bibliotecário, sua função não é apenas instrumental, é igualmente participante da função criadora da literatura e ele deve ter consciência de que sua tarefa, longe de ser apenas técnica, é uma tarefa para-criadora, que completa a ação do autor, do crítico e do leitor.

O bibliotecário é um mediador de leitura e deve assumir esse papel e cumpri-lo de modo competente. A leitura tem o poder de influir no comportamento das pessoas. Indivíduos que leem desenvolvem um senso crítico e passam a questionar coisas ao seu redor que antes passavam despercebidas. Quem lê, aumenta a capacidade de raciocinar, aumenta o senso crítico e passa a criticar e interferir em processos cotidianos, buscando um crescimento e uma satisfação individual e coletiva.

A leitura, de acordo com Ferreira (2014, p. 139), “proporciona à sociedade prazeres, saberes, reflexões e ações”. Através dela, o indivíduo interage com o meio em que vive, troca experiências e torna-se conhecedor do que se passa ao seu redor, para que, a partir daí, promova transformações de acordo com a sua consciência crítica (FERREIRA, 2014).

São muitas as ações que contribuem para a formação de um leitor crítico, para despertar o prazer de ler e para prover as comunidades de acesso à informação necessária para o desenvolvimento local. Para tanto, a junção de esforços familiares, escolares, sociais, comunitários e políticos torna-se condição indispensável à promoção da cidadania pelo conhecimento com origem na biblioteca. A pessoa que lê, além do desenvolvimento da capacidade da escrita, também assume papel social mais atuante e transformador da sua realidade e do grupo em que está inserida (CAVALCANTE, 2014).

Portanto, o bibliotecário deve buscar maneiras de incentivar os seus usuários a lerem, para isso ele precisa desenvolver constantemente projetos de incentivo à leitura.

Carvalho (2014) define projeto de leitura como uma tentativa de contribuir para a melhoria do ensino como um todo, por via da leitura, e afirma que a relevância de uma biblioteca está ligada ao projeto social de leitura que ela oferece a sociedade,

portanto ao falar de dinamização de bibliotecas, está se falando em acesso à informação e em promoção de leitura, nos seus mais diversos suportes.

A autora, ainda, sugere algumas atividades de incentivo à leitura que o bibliotecário pode promover na unidade de informação em que trabalha, dentre elas, a contação de história, que deve ser pensada de acordo com o público para qual será apresentada, buscando, de forma lúdica, despertar o interesse pela leitura. A contação de histórias faz bastante sucesso entre o público infantil, mas também pode ser adaptada e agradar jovens e adultos buscando textos que sejam mais direcionados para essa faixa etária. O profissional também pode promover, junto com a sua comunidade, saraus e recitais de poesia e contos, onde os indivíduos da comunidade, além de praticarem o exercício da leitura, se sentirão parte do evento e se sentirão incluídos e pertencentes à sua comunidade. Outra opção é o clube de leitura, onde os usuários escolhem um livro para todos lerem e comentarem suas observações sobre a obra em uma reunião que pode ser semanal ou mensal, dependendo do que ficar acordado com os membros do clube.

5 METODOLOGIA DA PESQUISA

Esta pesquisa, que se insere no campo da realidade social, busca responder à questão: de que maneira o bibliotecário pode exercer sua função social junto à comunidade, visando diminuir o índice de exclusão informacional? Para Gil (2008, p. 26) pesquisa é “o processo formal e sistemático de desenvolvimento do método científico”, portanto, pesquisa social é “o processo que, utilizando a metodologia científica, permite a obtenção de novos conhecimentos no campo da realidade social”, sendo a realidade social “todos os aspectos relativos ao homem em seus múltiplos relacionamentos com outros homens e instituições sociais”.

A pesquisa tem abordagem qualitativa, pois preocupa-se com aspectos da realidade que não podem ser quantificados, centrando-se na compreensão e explicação da dinâmica das relações sociais, e não com a operacionalização de variáveis (SILVEIRA; CÓRDOVA, 2009).

Do ponto de vista da Ciência da Informação, Wilsom (2000), afirma que as análises qualitativas são especialmente indicadas para pesquisas a respeito da informação, para identificar como as pessoas a obtêm, o que fazem com ela e que sentido ela agrega em suas vidas.

Para responder a questão acima, utilizou-se a pesquisa exploratória, devido ao fato de o presente tema ser um tema pouco explorado, o que torna difícil formular hipóteses acerca dele, e para que se tenha uma maior familiaridade com o problema apresentado no projeto, com o objetivo de fazer com que ele seja mais explorado a partir da construção de hipóteses sobre ele.

A pesquisa exploratória, segundo Gil (2008), tem a finalidade de desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e ideias, visando a formulação de problemas mais precisos ou hipóteses pesquisáveis para estudos posteriores, este tipo de pesquisa objetiva proporcionar uma visão geral, de tipo aproximativo, acerca de determinado fato.

O método utilizado é o funcionalismo, que é “uma corrente das ciências humanas que enfatiza as relações e o ajustamento entre os diversos componentes de uma cultura ou sociedade” (GIL, 2008, p. 18). Foi escolhido esse método, pois por meio dele foram estudadas as relações de interação entre os seres humanos e dos seres humanos com o meio em que vivem. No caso deste estudo, a interação entre o bibliotecário, os usuários e a comunidade onde eles estão inseridos, levando em

consideração que para este método “toda atividade social e cultural é funcional ou desempenha funções e é indispensável” e que “a função de toda atividade recorrente é seu papel na vida social e sua contribuição social para sustentar as estruturas” (GIL, 2008, p. 19), já que o objetivo desta pesquisa é mostrar a relevância da atuação do bibliotecário no processo de inclusão social, onde atuando neste processo, ele estaria dando sua contribuição para a sociedade, desempenhando o seu papel social.

O campo de análise foi a Biblioteca Pública Governador Menezes Pimentel – Espaço Estação. A população estudada foram os usuários dessa unidade de informação, bem como os bibliotecários que ali atuam.

“A coleta de informações exploratórias pode ser realizada através de entrevistas, de observações ou de busca de informações/dados em bancos de dados secundários, documentos etc.” (GERHARDT, 2009, p. 50). Daí o instrumento de coleta de dados selecionado ser o questionário que é,

[...] um instrumento de coleta de dados constituído por uma série ordenada de perguntas que devem ser respondidas por escrito pelo informante, sem a presença do pesquisador. Objetiva levantar opiniões, crenças, sentimentos, interesses, expectativas, situações vivenciadas. A linguagem utilizada no questionário deve ser simples e direta, para que quem vá responder compreenda com clareza o que está sendo perguntado (GERHARDT et al, 2009, p. 70).

O questionário valeu-se de questões subjetivas e objetivas, aplicados diretamente pela própria pesquisadora, tanto com os usuários, quanto com os bibliotecários.

Após a coleta, os dados foram estudados e analisados, de modo a responder as questões propostas no início deste trabalho.

A técnica de análise escolhida foi a análise de conteúdo, que, como afirma Gil (2008) é uma técnica de pesquisa utilizada para a descrição objetiva sistemática e qualitativa do conteúdo adquirido com a coleta. A seguir, serão apresentados os dados, seguidos de suas respectivas análises.

5.1 BIBLIOTECA PÚBLICA GOVERNADOR MENEZES PIMENTEL

Segundo a Secretaria de Cultura do Estado do Ceará (2013), a biblioteca foi criada em 25 de março de 1867 como Biblioteca Provincial do Ceará, hoje Biblioteca Pública Estadual Governador Menezes Pimentel (BPGMP). O prédio encontra-se integrado arquitetonicamente ao Centro Cultural Dragão do Mar, ocupando uma área

de 2.272 metros quadrados, distribuídos em cinco pavimentos e possui um acervo de aproximadamente 130 mil volumes. Porém, o atual prédio da BPGMP está passando por severa reforma, o que tornou necessária a mudança provisória de parte do acervo para outro endereço, o Espaço Estação, situado no Centro de Fortaleza.

A BPGMP tem por missão disseminar informação, cultura, educação e lazer para população cearense, de modo a contribuir com a democratização do acesso à informação e à leitura, além de permitir o acesso a obras importantes para o público cearense, como aquelas que fazem parte do acervo de obras sobre o Ceará e a Hemeroteca, entre outras.

A BPGMP também coordena o Sistema Estadual de Bibliotecas Públicas do Ceará – SEBP/CE, composto por todas as bibliotecas públicas municipais do Estado, localizadas nos 184 municípios cearenses.

5.1.1 Espaço estação

Como dito anteriormente, a BPGMP está passando por uma reforma nas suas instalações hidráulicas, elétrica e estruturais, com previsão de duração de 18 meses. Por isso, parte do acervo foi transferido e está disponível para pesquisa em um dos antigos galpões da Rede Ferroviária Federal (RFFSA), ao lado da Estação João Felipe, no Centro de Fortaleza. O atual espaço da Biblioteca provisória passou a chamar-se de Espaço Estação, tendo passado por uma reforma para receber os cerca de 50 mil livros de um total de 130 mil exemplares do acervo principal (O POVO, 2015).

Após reivindicações de alguns segmentos, a exemplo dos estudantes universitários e movimento associativo bibliotecário, a abertura do "Espaço Estação" ao público ocorreu no dia 23/04/2015 e o local, que integra as instalações da futura Pinacoteca do Estado do Ceará, passou a disponibilizar o acervo enquanto o prédio original passa por reforma.

De acordo com a Secretaria de Cultura do Estado, foram transferidos para o local os títulos mais procurados pelos frequentadores da Biblioteca. Segundo a diretora da BPGMP, foram levados para o "Espaço Estação" 12 mil títulos infantis, 10 mil sobre o Ceará ou de literatura cearense, 13 mil de literatura geral, 10 mil obras gerais (referentes às áreas de conhecimento escolares) e 2.500 volumes em braile (G1, 2015).

Os livros foram distribuídos na mesma sequência em que eles já estavam arquivados e catalogados na biblioteca. O local também possui salas de estudos,

laboratório com dez computadores com acesso à Internet para pesquisas e trabalhos. Segundo a Secretaria de Cultura, os títulos que não estiverem disponíveis no Espaço Estação, como as obras raras, podem ser acessados por meio de solicitação e agendamento prévio. O espaço funciona das 8h às 18h, de segunda a sexta-feira e, aos sábados, das 8h às 17h (G1, 2015).

5.2 ANÁLISE DOS DADOS COLETADOS

Os dados obtidos para a realização desta pesquisa foram coletados por meio de questionários aplicados nos dias 09/11/2015 e 16/11/2015, com dezoito usuários da Biblioteca Pública Governador Menezes Pimentel – Espaço Estação, e nos dias 21/11/2015 e 24/11/2015, com três bibliotecários dessa mesma instituição.

Cada questionário tinha questões voltadas para o público no qual ele seria aplicado. No questionário para os usuários, as doze questões buscaram investigar se eles têm conhecimento acerca da importância da biblioteca e dos bibliotecários para a sociedade, com que frequência vão à biblioteca, quais os serviços que utilizam, se suas necessidades informacionais são atendidas, entre outras.

E no questionário destinado aos bibliotecários, as nove questões buscaram investigar se esses profissionais se enxergam como agentes de transformação social e se eles compreendem a sua importância, bem como a da biblioteca junto a sociedade (os questionários encontram-se como apêndice).

A seguir, serão apresentadas as análises dos dados obtidos na pesquisa.

5.2.1 Análise dos dados coletados com os usuários

Para analisar esses usuários, bem como suas respostas, primeiramente delineou-se o perfil dos pesquisados. A primeira pergunta do questionário foi sobre a faixa etária dos respondentes. As respostas obtidas poderão ser vistas no quadro abaixo:

Quadro 1 – Faixa etária dos usuários pesquisados

USUÁRIOS	FAIXA ETÁRIA			
	10 – 16 ANOS	17 – 23 ANOS	24 – 30 ANOS	ACIMA DE 30 ANOS
Usuário 1				X

Usuário 2		X		
Usuário 3			X	
Usuário 4			X	
Usuário 5		X		
Usuário 6	X			
Usuário 7			X	
Usuário 8		X		
Usuário 9				X
Usuário 10	X			
Usuário 11			X	
Usuário 12		X		
Usuário 13				X
Usuário 14		X		
Usuário 15	X			
Usuário 16		X		
Usuário 17		X		
Usuário 18		X		

Fonte: Dados da pesquisa

Podemos observar que dos dezoitos usuários que responderam ao questionário, três está na faixa etária “10 - 16 anos”, oito na faixa etária “17 – 23 anos”, quatro na faixa etária “24 – 30 anos” e três na faixa etária “Acima de 30 anos”. Predominando a faixa entre 17-23 anos. Pesquisando a idade dos usuários podemos perceber qual é o público que está indo mais a biblioteca, se são crianças, jovens, adultos. Esse dado é importante para que a biblioteca conheça o público que a frequenta e que tipo de atividades devem ser ofertadas aos mesmos, além de desenvolver projetos que tragam para a biblioteca o público que não costuma visitá-la. Como já afirmado anteriormente, a biblioteca precisa realizar um estudo da comunidade na qual está inserida, bem como dos seus usuários, pois esse estudo, como afirma Cysne (1993) é o caminho para melhorar os serviços de atendimento do público leitor e aumentar o prestígio da biblioteca e de seus profissionais.

A segunda questão tratou sobre o grau de formação desses usuários, conforme se apresenta no quadro abaixo:

Quadro 2 – Grau de formação dos usuários pesquisados

USUÁRIOS	GRAU DE FORMAÇÃO				
	ENS. FUND. INCOMPLETO	ENS. MÉDIO INCOMPLETO	ENS. MÉDIO COMPLETO	ENS. SUPERIOR INCOMPLETO	ENS. SUPERIOR COMPLETO
Usuário 1				X	

Usuário 2				X	
Usuário 3					X
Usuário 4			X		
Usuário 5				X	
Usuário 6	X				
Usuário 7				X	
Usuário 8				X	
Usuário 9			X		
Usuário 10	X				
Usuário 11				X	
Usuário 12			X		
Usuário 13			X		
Usuário 14				X	
Usuário 15		X			
Usuário 16				X	
Usuário 17				X	
Usuário 18				X	

Fonte: dados da pesquisa.

Os resultados dessa questão foram: dois usuários tem o Ensino Fundamental incompleto, eles estão na faixa etária “10 – 16 anos”; um tem o Ensino Médio incompleto, e também está na faixa etária “10 – 16 anos”; quatro tem o Ensino Médio completo, desses quatro dois estão na faixa “Acima de 30 anos” e um na faixa “17 – 23 anos” e um na faixa “24 – 30 anos”; dez tem Ensino Superior incompleto, sendo essa a opção predominante, onde a maioria composta por sete usuários está na faixa “17 – 23 anos”, dois está na faixa “24 – 30 anos” e um na faixa “Acima de 30 anos”; e, apenas um tem o Ensino Superior completo e está na faixa “24 – 30 anos”. Com essa questão podemos observar que os universitários são o maior público frequentador que estão buscando a biblioteca pública, mesmo considerando que esse público tem o suporte da biblioteca universitária.

Na terceira questão, objetivou-se saber como esses usuários conheceram a Biblioteca Pública Governador Menezes Pimentel – Espaço Estação, as respostas obtidas poderão ser vistas no quadro abaixo:

Quadro 3 – Como você conheceu a Biblioteca?

USUÁRIOS	COMO CONHECEU A BIBLIOTECA?
Usuário 1	Viu o prédio quando passava por perto/em frente
Usuário 2	Por meio de amigos
Usuário 3	Por meio de amigos
Usuário 4	Por meio de amigos
Usuário 5	Sempre tive o conhecimento específico, portanto já tinha o

	conhecimento sobre a biblioteca
Usuário 6	Viu o prédio quando passava por perto/em frente
Usuário 7	Por meio de amigos
Usuário 8	Por meio de amigos
Usuário 9	Por meio de amigos
Usuário 10	Pelo interesse pelos livros
Usuário 11	Por meio de amigos
Usuário 12	Pela internet (Google)
Usuário 13	Por meio de amigos
Usuário 14	Viu o prédio quando passava por perto/em frente
Usuário 15	Por meio de amigos
Usuário 16	Viu o prédio quando passava por perto/em frente
Usuário 17	Por meio de amigos
Usuário 18	Viu o prédio quando passava por perto/em frente

Fonte: Dados da pesquisa

A maioria dos usuários pesquisados, dez usuários, respondeu que conheceu a biblioteca por meio de amigos, cinco que estavam passando por perto, viram o prédio e tiveram o interesse de entrar e conhece-lo. Nenhum usuário respondeu que conheceu a biblioteca por alguma ação que esta estivesse executando como maneira de atrair novos usuários. Talvez os profissionais que ali trabalham deveriam dar mais atenção para ações de marketing que visem a expansão da biblioteca e de seus serviços, no sentido de atrair e alcançar mais pessoas. Por outro lado, os usuários que frequentam a biblioteca se mostraram satisfeitos com o serviço oferecidos, já que estão indicando esse espaço para os seus amigos e familiares.

A quarta questão tratou sobre quanto tempo o usuário conhece e frequenta a biblioteca, as respostas obtidas poderão ser vistas no quadro abaixo:

Quadro 4 – Há quanto tempo frequenta a biblioteca?

USUÁRIOS	HÁ QUANTO TEMPO FREQUENTA A BIBLIOTECA?
Usuário 1	7 anos
Usuário 2	1 semana
Usuário 3	1 mês
Usuário 4	10 dias
Usuário 5	3 meses
Usuário 6	Mais de 3 meses
Usuário 7	2 meses
Usuário 8	5 meses
Usuário 9	7 anos
Usuário 10	Desde que a biblioteca abriu no Espaço Estação
Usuário 11	7 anos
Usuário 12	3 meses

Usuário 13	6 meses
Usuário 14	8 meses
Usuário 15	4 meses
Usuário 16	2 anos
Usuário 17	6 meses
Usuário 18	8 meses

Fonte: Dados da pesquisa

Com essa questão, quis-se verificar se a mudança para o Espaço Estação acarretou a conquista de novos usuários e se os antigos usuários continuam indo à biblioteca depois da mudança provisória de espaço físico. Com isso foi possível comprovar que a biblioteca está sim conquistando novos usuários, estando nesse novo espaço físico, sendo que doze dos usuários estudados, começaram a frequentar a biblioteca depois que ela abriu no Espaço Estação, mas também continua recebendo usuários que já a frequentava antes dessa mudança. É possível observar que a biblioteca, além atrair, ela mantém um vínculo com esses usuários, quando três usuários responderam que já frequentam essa instituição por sete anos, um por dois anos e dois por oito meses, mostrando que estão satisfeitos com os serviços a eles oferecidos e que eles gostam e precisam deste espaço.

A quinta questão buscou observar a frequência que o usuário vai a biblioteca, as respostas obtidas poderão ser vistas no quadro abaixo:

Quadro 5 – Com que frequência você visita a biblioteca?

USUÁRIOS	COM QUE FREQUÊNCIA VOCÊ VISITA A BIBLIOTECA?		
	1-5 VEZES POR MÊS	6-10 VEZES POR MÊS	MAIS DE 10 VEZES POR MÊS
Usuário 1			X
Usuário 2	X		
Usuário 3			X
Usuário 4		X	
Usuário 5			X
Usuário 6			X
Usuário 7			X
Usuário 8			X
Usuário 9			X
Usuário 10		X	
Usuário 11			X
Usuário 12	X		
Usuário 13	X		
Usuário 14			X
Usuário 15	X		
Usuário 16	X		

Usuário 17		X	
Usuário 18		X	

Fonte: Dados da pesquisa

Com essa questão foi possível observar que esses usuários vão frequentemente à biblioteca e realmente fazem uso do espaço. Cinco usuários responderam que vão à biblioteca de 1 – 5 vezes por mês, quatro que vão de 6 – 10 vezes por mês, e, nove, que visitam esse espaço mais de 10 vezes por mês, demonstrando uma frequência contínua e periódica. Então, tem-se usuários que frequentam bastante este espaço e, alguns fazem isso há bastante tempo. Assim, subentende-se que esses usuários estão satisfeitos com os serviços que a biblioteca e os bibliotecários estão oferecendo a eles, pois além de frequentar a biblioteca, eles estão indicando ela para outras pessoas, que vão conhecê-la e criam o mesmo vínculo com ela.

A sexta questão buscou investigar quais serviços da biblioteca esses usuários mais utilizam, questionando sobre as atividades que ele realiza na biblioteca, as respostas obtidas poderão ser vistas no quadro abaixo:

Quadro 6 – Que atividades você realiza na biblioteca?

USUÁRIOS	QUE ATIVIDADES VOCÊ REALIZA NA BIBLIOTECA?
Usuário 1	Quando comecei estudava História do Ceará, agora uso para pesquisar assuntos diversos, estudar e usar a rede.
Usuário 2	Leitura.
Usuário 3	Apenas estudos.
Usuário 4	Ler livros, acesso à internet para pesquisas.
Usuário 5	Leitura e busca de informações por meio dos computadores da biblioteca.
Usuário 6	Leitura e internet.
Usuário 7	Pesquisa na internet, estudar para concursos, etc.
Usuário 8	Estudo, realização de pesquisas para a faculdade e alguns momentos de descontração para desopilar.
Usuário 9	Leio jornais e acesso à internet.
Usuário 10	Internet, leitura infantil e pesquisas.
Usuário 11	Acesso à internet e uso das salas de estudos.
Usuário 12	Estudar no laboratório de informática e nas salas de estudo.
Usuário 13	Geralmente pesquisa escolar.
Usuário 14	Uso de computadores, wi-fi livre e empréstimos de livros.
Usuário 15	Leio alguns livros, pesquisas na internet, baixo vídeo aulas.
Usuário 16	Empréstimos de livros, pesquisa, estudo.
Usuário 17	Empréstimos de livros, atividades nos computadores e estudo.
Usuário 18	Usar os livros, estudar, atividades no computador.

Fonte: Dados da pesquisa

Os usuários não utilizam apenas um serviço da biblioteca, eles vão à biblioteca para estudar, mas também para se divertir e ter um momento de lazer, lendo algum livro infantil, ou outra literatura qualquer. Eles pesquisam no acervo de livros físicos e fazem uso do empréstimo, buscam informações na internet, por meio do laboratório de informática, onde podem acessar qualquer conteúdo. Além do laboratório, os usuários podem acessar informações via wi-fi que a biblioteca disponibiliza, ou ainda em outros suportes como os jornais do dia, que tem grande procura. Pois como afirma Silva e Silva (2010), uma biblioteca é muito mais do que um conjunto de estantes cheias de livros, ela se constitui como um espaço de alternativas que possam contribuir para a sociedade como um todo, ela é um organismo totalmente carregado de um compromisso social, cultural e educacional.

É interessante observar que os usuários percebem as diversas faces da biblioteca e as usufruem, seja para algo mais sério e que exija mais concentração, ou para descontrair e relaxar.

Percebeu-se que a biblioteca ajuda com os serviços que a mesma disponibiliza, mas será que esses usuários que a usam e usufruem desses serviços percebem que a biblioteca é um espaço de construção de cidadania? As respostas obtidas poderão ser vistas no quadro abaixo:

Quadro 7 – Você enxerga a biblioteca como um espaço de cidadania? Por que?

USUÁRIOS	VOCÊ ENXERGA A BIBLIOTECA COMO UM ESPAÇO DE CIDADANIA? POR QUE?
Usuário 1	Sim. É uma fonte de conhecimento, espaço de formação e desenvolvimento humano, além de ser acolhedor. Me sinto em casa.
Usuário 2	Sim. Porque facilita o acesso à informação.
Usuário 3	Sim. Porque estimula as pessoas a estudar e ter maior conhecimento sobre seus direitos e papel na sociedade.
Usuário 4	Sim. Biblioteca não serve como um espaço só de estudo, mas sim como um espaço de lazer.
Usuário 5	Sim.
Usuário 6	Sim. Direitos.
Usuário 7	Sim. Porque é útil para todas as pessoas, principalmente pra quem não tem computador.
Usuário 8	Sim. Integração com usuários, um espaço nosso, liberdade de navegação.
Usuário 9	Sim. Porque educa quem tem interesse.
Usuário 10	Sim. Porque é divertida e tem muitas coisas para fazer.
Usuário 11	Sim. Espaço onde diferentes tipos de ideologias se encontram e

	conversam sobre os mais variados temas.
Usuário 12	Sim. Pois é um espaço onde todos podem participar, interagir sem restrições de um público específico.
Usuário 13	Sim. A biblioteca tem várias maneiras de atrair o público tanto adulto quanto infantil e isso é muito interessante.
Usuário 14	Sim. Promove uma oportunidade ao ensino e à informação.
Usuário 15	Sim. Porque ajuda muito no seu conhecimento ter esse espaço.
Usuário 16	Sim. Porque democratiza o acesso à leitura.
Usuário 17	Sim. Porque há a integração de pessoas diferentes, várias fontes de conhecimento.
Usuário 18	Sim. Pois promove a integração de todos. O acesso é irrestrito.

Fonte: Dados da pesquisa

Todos os usuários pesquisados responderam que sim, que enxergam a biblioteca como um espaço de cidadania. As respostas dos usuários confirmam que eles têm conhecimento de que o acesso à biblioteca é um direito deles, que a biblioteca é um espaço para estudar, obter informações e, conseqüentemente, conhecimentos, que a biblioteca também é um lugar de lazer e que deve servir a toda a comunidade, independente de classe social.

Martin (apud CYSNE, 1993) enxerga a biblioteca como uma instituição que tanto contribui para a socialização do indivíduo, quanto para a sua individualização, por meio da transmissão da cultura do grupo social e da promoção da vida intelectual.

A democratização da leitura e do acesso à informação, além do acesso às TIC é o carro chefe da biblioteca, assim ela se configura como um espaço de cidadania na medida que transforma o seu usuário e lhe propicia novas oportunidades, pois um usuário que lê, escreve melhor, raciocina melhor, se expressa melhor; um usuário que tem acesso à informação, conhece seus direitos e seus deveres perante a sociedade em que está inserido, adquire conhecimento e passa a construir um senso crítico e uma nova visão de mundo.

O acesso às TIC inclui os usuários que não tem esse acesso em outro lugar, no mundo digital e fazem eles se sentirem mais próximos e pertencentes da sociedade em que vivem, ao passo que desfrutam de materiais que antes só quem tinha acesso eram pessoas com um maior poder aquisitivo. No laboratório de informática havia pessoas de classes sociais distintas, desde pessoas em situação de rua até o universitário de uma instituição particular, todos usando o mesmo serviço e sendo tratados do mesmo jeito, independente da sua condição social. É dever da biblioteca pública atender a todos de maneira igualitária, pois ela é um direito de todo cidadão.

Na oitava questão, questionou-se se esses usuários conhecem o bibliotecário

que trabalha naquela instituição, as respostas obtidas poderão ser vistas no quadro abaixo:

Quadro 8 – Você conhece o bibliotecário dessa instituição?

USUÁRIOS	VOCÊ CONHECE O BIBLIOTECÁRIO DESSA INSTITUIÇÃO?	
	SIM	NÃO
Usuário 1	X	
Usuário 2	X	
Usuário 3	X	
Usuário 4		X
Usuário 5		X
Usuário 6	X	
Usuário 7		X
Usuário 8	X	
Usuário 9		X
Usuário 10		X
Usuário 11		X
Usuário 12		X
Usuário 13	X	
Usuário 14		X
Usuário 15		X
Usuário 16	X	
Usuário 17	X	
Usuário 18	X	

Fonte: Dados da pesquisa

Mesmo fazendo uso dos serviços da biblioteca, nove usuários disseram que não conhecem o bibliotecário, inclusive dois dos usuários que frequentam a mesma por sete anos. Os bibliotecários devem se mostrar mais aos seus usuários e buscar manter uma relação próxima com eles, para que eles possam conhecê-los melhor e melhorar os serviços da biblioteca, de modo que atendam às necessidades dos seus usuários e tornem a profissão mais valorizada perante a sociedade.

O autor Almeida Júnior (1995) reforça esse pensamento quando diz que o bibliotecário tem sido considerado um profissional passivo, com pouca inserção social, e precisa mudar esse pensamento da grande maioria da população, se tornando um profissional que pense e aja de maneira mais revolucionária

Na nona questão, procurou-se saber se os usuários sabem qual é o papel do bibliotecário na biblioteca pública, as respostas obtidas poderão ser vistas no quadro abaixo:

Quadro 9 – Você conhece o papel do bibliotecário na biblioteca pública?

USUÁRIOS	VOCÊ CONHECE O PAPEL DO BIBLIOTECÁRIO NA
----------	--

	BIBLIOTECA PÚBLICA?
Usuário 1	Sim. Acredito que além de auxiliar nas buscas, organizar e orientar, o bibliotecário também cria um ambiente que dinamize o acervo da biblioteca.
Usuário 2	Não.
Usuário 3	Não exatamente.
Usuário 4	Mais ou menos. Acho que é para administrar e organizar, tirar dúvidas e etc.
Usuário 5	NÃO RESPONDEU.
Usuário 6	Não.
Usuário 7	Levar a todos o conhecimento que há no Brasil e no mundo.
Usuário 8	Levar cultura a todos da cidade de forma aberta e livre. Vem quem quer, vem quem gosta.
Usuário 9	Mais ou menos.
Usuário 10	Não.
Usuário 11	Não.
Usuário 12	Sim.
Usuário 13	Não.
Usuário 14	Auxilia aos visitantes.
Usuário 15	Não.
Usuário 16	Sim. Ele organiza os livros nas prateleiras, auxilia nas buscas por livros.
Usuário 17	Ele ajuda as pessoas a acharem os livros, no empréstimo e na constante saída dos livros.
Usuário 18	Não. Mas pelo o que vejo, é que sempre me auxiliam na escolha de livros. Quando não tem aqui, solicitam a outras bibliotecas públicas o livro que eu quero.

Fonte: Dados da pesquisa

Analisando essas respostas, é possível perceber que a maioria desses usuários não conhece o papel do bibliotecário em uma biblioteca pública, o que corrobora com o que foi apresentado na questão anterior. E os que acham que sabem, ligam esse papel apenas a organização dos livros nas estantes, ao empréstimo desses livros e no auxílio para encontrar algum livro. É comum o usuário associar os bibliotecários e as bibliotecas apenas aos livros. Porém, sabe-se que o papel do bibliotecário vai muito além dessa função que envolve competências técnicas, pedagógicas, culturais e sociais. Criticamente analisando, faz-se necessário repensar o papel do bibliotecário em uma biblioteca pública e o que a sua imagem representa para a comunidade a partir dessa imagem e do trabalho que ele realiza.

Assim, é papel do bibliotecário organizar e tratar a informação, mas eles fazem isso para que depois eles possam disponibilizar essas informações para os seus usuários. Então, é papel do bibliotecário na biblioteca pública, facilitar o acesso à informação e democratizar a leitura para os seus usuários em geral, para que esses

usuários se desenvolvam a partir do conhecimento que adquirirem e busquem melhores condições de vida, incluindo-se na sociedade em que está inserido e afastando-se da exclusão social.

Na décima questão, o objetivo era saber se, quando esses usuários buscam o bibliotecário, suas necessidades informacionais são atendidas, as respostas obtidas poderão ser vistas no quadro abaixo:

Quadro 10 – Suas necessidades informacionais são atendidas ao procurar a ajuda do bibliotecário? Por que?

USUÁRIOS	SUAS NECESSIDADES INFORMACIONAIS SÃO ATENDIDAS AO PROCURAR A AJUDA DO BIBLIOTECÁRIO? POR QUE?
Usuário 1	Sim. Todos são muito atenciosos.
Usuário 2	Não posso responder ainda.
Usuário 3	Sim. Pois sempre buscam me atender da melhor maneira e tirar algumas dúvidas.
Usuário 4	Não. Vejo a biblioteca um local, também calma, tranquilo para fazer algo diferente.
Usuário 5	Não.
Usuário 6	Não.
Usuário 7	Sim. Porque eu encontro tudo o que preciso.
Usuário 8	Sim. Tudo que tem, ajuda na minha vida acadêmica.
Usuário 9	Não. Não procuro.
Usuário 10	Sim. Porque é o que ele deve fazer.
Usuário 11	Não. Nunca o procurei, sempre resolvo pesquisas pela internet.
Usuário 12	Sim. Essa é uma de suas funções, portanto as informações devem ser atendidas.
Usuário 13	Sim. Aqui temos acesso aos livros e à internet.
Usuário 14	Sim. Fornece muito suporte.
Usuário 15	Sim. Pois são atenciosos e passam a informação para poder utilizar nesse espaço e há computador e etc.
Usuário 16	Sim. Porque os bibliotecários costumam ser prestativos.
Usuário 17	Sim. Sempre estão disponíveis para nos atender e sempre respondem nossas necessidades.
Usuário 18	Sim. Me auxiliam no local onde eu posso encontrar. E quando não tem, sempre colaboram para que eu possa encontrar em outra ou solicitam o livro.

Fonte: Dados da pesquisa

Nove usuários afirmaram que sempre que buscam o bibliotecário suas necessidades são atendidas e que os profissionais são sempre muito solícitos e agradáveis e que fazem de tudo para ajudá-los a encontrarem a informação que estão buscando. E nove disseram que não, mas não porque não têm suas necessidades atendidas pelo fato de os bibliotecários se recusarem de ajudá-los ou não serem

competentes a encontrarem a informação que os usuários precisam, mas pelo fato de esses usuários não conhecerem o bibliotecário e por não conhecerem, não o procuram para que possam ser auxiliados.

A décima primeira questão buscou investigar como os usuários acham que o acesso à informação ajuda na diminuição das desigualdades sociais, as respostas obtidas poderão ser vistas no quadro abaixo:

Quadro 11 – Como você acha que o acesso à informação contribui para a diminuição das desigualdades sociais?

USUÁRIOS	COMO VOCÊ ACHA QUE O ACESSO À INFORMAÇÃO CONTRIBUI PARA A DIMINUIÇÃO DAS DESIGUALDADES SOCIAIS?
Usuário 1	O acesso à informação correta forma cidadãos em direitos e deveres. A partir disso, modificam-se as opiniões, o ambiente e a consciência moral e social do indivíduo.
Usuário 2	Porque através do conhecimento é possível as pessoas entenderem a sociedade que estão inseridos.
Usuário 3	Melhora o desenvolvimento intelectual e pessoal do indivíduo, fazendo com que este busque se qualificar e procure melhores condições de vida.
Usuário 4	Conhecimento, a biblioteca passa isso para a comunidade.
Usuário 5	Sim.
Usuário 6	Não acho que contribui.
Usuário 7	Porque leva conhecimento a todos independente da classe social.
Usuário 8	Sim. Com conhecimento mudamos o mundo.
Usuário 9	Quanto menos excluídas, as pessoas se tornam mais conectadas.
Usuário 10	Por interesse.
Usuário 11	Por proporcionar acesso à informação dos mais variados tipos.
Usuário 12	Sim.
Usuário 13	Sim.
Usuário 14	Todos sem distinção conseguem aqui informação.
Usuário 15	Com a informação, as pessoas ficam com novos pensamentos e começam a criar respeito, enfim contribui de uma boa forma para as desigualdades sociais.
Usuário 16	Sim. Pois através do conhecimento o ser humano tende a ser melhor.
Usuário 17	Contribui na educação. O acesso à informação, estimula o intelecto, logo ajuda na educação que tem impacto direto com o desemprego.
Usuário 18	Ao passo que o conhecimento é o caminho mais rápido para a formação profissional, aqui posso encontrar livros que ajudam em minha formação.

Fonte: Dados da pesquisa

As respostas a essas questões tornam possível perceber que os usuários têm

consciência da importância da informação e do conhecimento para a vida das pessoas como um todo. Quando eles falam que o conhecimento desenvolve o intelecto das pessoas e transformam a visão do que está ao seu redor, e que a partir desse conhecimento, adquirido por meio do acesso à informação, as pessoas têm consciência acerca de seus direitos e deveres de cidadãos perante a sociedade e buscam melhores condições de vida. Lutam por uma educação melhor, por empregos melhores, por uma saúde de qualidade, enfim, pelos seus direitos básicos e cumprem seus deveres com o próximo.

O acesso à informação possibilita que o indivíduo perceba que todos têm os mesmos direitos perante a sociedade e que eles devem lutar para ser visto como igual, por isso que o acesso à informação deve ser democratizado, direito esse garantido pela Constituição, onde qualquer um, independente de classe social ou poder aquisitivo, tem o direito de acessar as informações que desejarem ou que precisarem.

Cavalcante (2014), reitera que o acesso à informação e o desenvolvimento de competências para o seu uso, constituem fatores dominantes para o desenvolvimento e o crescimento das comunidades e, conseqüentemente, dos seus indivíduos.

É assim que a biblioteca pública e o bibliotecário contribuem para a diminuição das desigualdades sociais, garantindo o acesso a informação para todos, de forma igualitária, para que busquem melhorias para sua vida.

Na décima segunda questão, buscou-se saber, na opinião dos usuários, que atividades/ações o bibliotecário pode desenvolver para melhorar o acesso à informação, as respostas obtidas poderão ser vistas no quadro abaixo:

Quadro 12 – Que atividades e ações o bibliotecário pode desenvolver junto ao público para melhorar o acesso à informação?

USUÁRIOS	QUE ATIVIDADES E AÇÕES O BIBLIOTECÁRIO PODE DESENVOLVER JUNTO AO PÚBLICO PARA MELHORAR O ACESSO À INFORMAÇÃO?
Usuário 1	As atividades que esta biblioteca promove são bom exemplo. Trabalhando com as diversas linguagens artísticas e proporcionando um ambiente de integração sempre com foco na literatura.
Usuário 2	Não sei responder sobre isso.
Usuário 3	Acredito que deveria haver uma melhor divulgação do que é oferecido neste espaço, pois muitos, como eu, não sabem dos benefícios.
Usuário 4	Atividades e gincanas.

Usuário 5	Sim. Com certeza.
Usuário 6	NÃO RESPONDEU.
Usuário 7	Ampliar principalmente nas periferias da cidade.
Usuário 8	Mais eventos, divulgação, espaços culturais
Usuário 9	Dando oportunidades iguais a todos.
Usuário 10	Palestras.
Usuário 11	Primeiro passo, ser uma figura bem mais vista dentro da própria biblioteca.
Usuário 12	Promover grupos de leitura, workshops literários voltados para um público específico (infantil, juvenil)
Usuário 13	NÃO RESPONDEU.
Usuário 14	Incentivando.
Usuário 15	Campanhas, troca de livros.
Usuário 16	Atrair mais leitores para a biblioteca, a fim de democratizar o acesso à educação.
Usuário 17	Pode haver mais propaganda sobre a biblioteca, mais informações de onde se encontra e o acervo de livros disponíveis.
Usuário 18	O trabalho poderia ser mais divulgado, pois poucas pessoas, até por perto, sabem da biblioteca.

Fonte: Dados da pesquisa

Dentre as sugestões dadas pelos usuários, a que mais se repetiu foi que os serviços da biblioteca precisam ser mais divulgados, a fim de que cada vez mais pessoas conheçam essa instituição e gozem do que ela tem a oferecer. Os bibliotecários podem pesquisar e pôr em prática estratégias que divulguem a biblioteca e os serviços que ela oferece para a sociedade em geral, principalmente na periferia, onde, muitas vezes, as pessoas que ali vivem, não tem acesso aos serviços que uma biblioteca oferece e nem tem conhecimento acerca desses serviços, muito menos que esses serviços são para elas também e que é um direito usufruir deles.

Os bibliotecários podem também desenvolver atividades que instiguem nos seus usuários a vontade de estar na biblioteca e utilizar esse espaço, além de atrair novos usuários. Como exemplos dessas atividades, os usuários sugeriram: campanhas de trocas de livros, grupos de leitura, workshops literários, palestras, atividades culturais, entre outras.

5.2.2 Análise dos dados coletados com os bibliotecários

Para os bibliotecários foi desenvolvido um questionário com nove questões subjetivas, onde eles poderiam se expressar melhor sobre o que estava sendo

questionado. Abaixo serão mostradas as perguntas do questionário, seguidas de suas respectivas respostas e análise.

Primeira Questão: Qual a sua opinião sobre o papel social da biblioteca e dos bibliotecários?

“A biblioteca pública é a guardiã do conhecimento dentro da comunidade e o bibliotecário deve transformar este conhecimento em informação e atrair seus usuários” (Bibliotecário 1)

“As bibliotecas no geral contribuem para a formação de opiniões e, conseqüentemente, nas ações do dia-a-dia. Desta forma, ela exerce uma grande influência nas tomadas de decisões e nas mudanças ocorridas ao seu redor. Mudanças essas, nos diversos setores, como saúde, segurança, etc.” (Bibliotecário 2)

“A biblioteca pública tem o papel social de organizar, preservar, proteger e salvaguardar a informação. E o bibliotecário tem o papel de facilitar, aos seus usuários, o acesso à informação” (Bibliotecário 3)

As respostas obtidas dos bibliotecários estão focadas na democratização do acesso à informação e em como esse acesso contribui para uma melhoria na vida das pessoas, a partir da criação de um senso crítico que poderá tirar essas pessoas de um estado de estagnação. Entretanto, parece que o discurso do bibliotecário parece ir de encontro ao que pensam os usuários acerca do papel que esse profissional tem na biblioteca pública, tendo em vista o desconhecimento do mesmo por parte dos pesquisados.

Segunda Questão: Na sua formação profissional, durante o curso, você identificou alguma disciplina/conteúdo voltados para a discussão do papel social do bibliotecário?

“Sim. História da Cultura e dos Meios de Comunicação, Introdução à Biblioteconomia e, Biblioteca e Sociedade Brasileira” (Bibliotecário 1)

“Sim. Em quase todas as disciplinas se abordava este assunto, mas posso destacar Cultura e Mídia” (Bibliotecário 2)

“As disciplinas que geraram discussão sobre o papel social do bibliotecário: Introdução à Biblioteconomia, História dos Registros do Conhecimento, Fundamentos

Teóricos da Biblioteconomia, Gestão de Unidades de Informação, Estudo de Comunidades e Usuários, Serviços de Informação, Formação e Desenvolvimento de Acervos, com destaque para Informação e Sociedade” (Bibliotecário 3)

Ao longo dos anos, os cursos de Biblioteconomia no Brasil vêm passando por mudanças importantes em seus currículos, demonstrando maior preocupação com o papel social do bibliotecário em algumas disciplinas e nas discussões e projetos de extensão. Outra preocupação que também se faz presente nos projetos pedagógicos dos cursos é a formação voltada também para o caráter tecnológico da profissão.

Assim, todos os profissionais responderam que identificaram, sim, esse conteúdo em sua formação em diversos momentos da formação e disciplinas do curso. Isso deve-se ao fato de que quando eles estavam se formando já se tinha percebido a importância social da profissão.

Terceira Questão: Na sua opinião qual a importância do acesso à informação para a cidadania?

“Na conscientização dos seus direitos e deveres dentro da sociedade”
(Bibliotecário 1)

“A informação, se obtida de forma correta, pode proporcionar ao receptor mudanças positivas na sua vida, podendo se abranger para a sua família, amigos e comunidade, dessa forma, contribuindo para o desenvolvimento do cidadão”
(Bibliotecário 2)

“A informação é o bem mais precioso do momento. Ter acesso a esse bem é ter o seu direito adquirido” (Bibliotecário 3)

As respostas dos bibliotecários se complementam ao mostrar que tudo gira em torno da informação, por isso o acesso a ela é tão importante, pois através dele o indivíduo constrói conhecimentos que contribuem para mudanças positivas na sua vida e para o desenvolvimento da comunidade.

Freitas (2010) diz que falta de informação e a dificuldade em acessá-la geram um grande impacto na vida das pessoas. O acesso às informações é algo indispensável na formação de cidadãos conscientes, pois torna o ser humano capaz de organizar a sua visão de mundo, facilita a sua ordenação mental e possibilita externar opiniões, tomar posicionamentos e verbalizar impressões, transformando

essas informações em conhecimento.

Quarta Questão: Como você acha que o acesso e a democratização da informação contribuem para a diminuição da exclusão social?

“Uma pessoa mais bem informada de seus direitos, mais instruída e com um desenvolvimento intelectual melhor, aproveitará melhor as oportunidades, como também, poderá criá-las” (Bibliotecário 1)

“Ao obtermos informações, temos a oportunidade de fazermos nossas escolhas e com isso participar dos direitos sociais. Essas oportunidades nos tiram da exclusão social” (Bibliotecário 2)

“O acesso à informação possibilita a obtenção ilimitada aos direitos sociais e civis, extinguindo a exclusão social” (Bibliotecário 3)

Com essas respostas podemos verificar que os bibliotecários compreendem que o acesso à informação contribui para a diminuição das desigualdades sociais, pois um indivíduo bem informado, conhece seus direitos e deveres. Além de desenvolver a capacidade de criticar de forma coerente situações ou atitudes que não concorda, e de ajudar na construção do conhecimento, melhorando o intelecto do indivíduo.

Um dos bibliotecários foi bem otimista ao dizer que o acesso à informação extingue a exclusão social, ele pode ser o caminho para essa extinção, mas esse é um problema bem complexo e não será resolvido apenas com a democratização do acesso à informação, mas essa democratização ajuda em grande escala, pois é um primeiro passo para a conscientização das pessoas.

Quinta Questão: Qual a sua opinião acerca da exclusão informacional?

“Acredito que começa na educação de base, faltam escolas adequadas, professores preparados e se torna um efeito dominó” (Bibliotecário 1)

“Vivemos em uma sociedade onde o acesso à informação cresce a cada dia, contudo ainda existem aqueles que a obtém de forma errada, acarretando baixo desenvolvimento social” (Bibliotecário 2)

“A exclusão informacional causa-me um descontentamento, pois ela possibilita que uma classe social detenha o poder econômico e político, controlando outra classe social” (Bibliotecário 3)

A exclusão informacional é mais um tipo de exclusão social e está muito presente na sociedade em que vivemos. Como evidenciado na resposta do Bibliotecário 3, isso contribui para que uma classe detenha o poder econômico e político e controle outra classe. A exclusão social ainda continua sendo um grave problema no Brasil.

Sexta Questão: Você se enxerga como um profissional que colabora para a diminuição das desigualdades e da exclusão social?

“Sim. No momento em que eu facilito o acesso à informação ao usuário e este a transforma em conhecimento, estando mais apto a novas oportunidades” (Bibliotecário 1)

“Sim. Trabalho em uma biblioteca pública onde frequentam pessoas de todas as classes sociais, desta forma consigo perceber que não há diferenciação entre eles, visto que o importante é o acesso à informação” (Bibliotecário 2)

“Tanto como profissional como cidadão, eu colaboro para a diminuição das desigualdades e da exclusão social porque dissemino informações efetivas” (Bibliotecário 3)

Podemos confirmar que os bibliotecários se enxergam e se consideram agentes de transformação que contribuem para a diminuição das desigualdades sociais. Ao passo que eles auxiliam no processo de disponibilizar informações que irão contribuir de maneira positiva na vida dos usuários e da comunidade.

Sétima Questão: Você acha que a comunidade que você serve lhe enxerga como um agente de transformação social?

“Não. Talvez nem todos tenham a ideia real do papel do bibliotecário” (Bibliotecário 1)

“Sim. Quando recebemos na biblioteca pessoas de diferentes classes e não fazemos diferenciação entre elas” (Bibliotecário 2)

“Eu acho que a comunidade que sirvo me enxerga como um agente de transformação social. Mas não tenho como comprovar ou invalidar essa afirmação, pois não temos nenhuma pesquisa para comprovar” (Bibliotecário 3)

Dois bibliotecários responderam que sim, e um que não. Na análise das respostas dos usuários podemos perceber que a sociedade em geral não considera o bibliotecário como um agente de transformação social, pois, na maioria das vezes, não conhece o trabalho desse profissional, e cabe ao bibliotecário se mostrar para a sociedade, bem como mostrar o seu trabalho, a fim de que a mesma o reconheça como um profissional que contribui para mudanças positivas na vida das pessoas.

Oitava Questão: Como você acha que a biblioteca contribui para a diminuição das desigualdades sociais na sua comunidade?

“Levando informação de acordo com as necessidades da comunidade, trazendo esta para dentro da biblioteca, estreitando assim sua relação com os usuários” (Bibliotecário 1)

“Ela dá acesso à informação para a comunidade em geral” (Bibliotecário 2)

“A biblioteca contribui para a diminuição das desigualdades sociais com a disponibilização gratuita do seu imenso acervo e com a sua programação cultural” (Bibliotecário 3)

Os três bibliotecários percebem que na medida que a biblioteca disponibiliza informações para a comunidade, ela está contribuindo para a diminuição das desigualdades sociais, pois aumenta as oportunidades desses indivíduos, que, se não fosse pela biblioteca, nunca teriam acesso às informações de qualidade, a cultura e ao prazer da leitura.

Nona Questão: Quais atividades você desenvolve na biblioteca visando a diminuição da exclusão informacional?

“Posso dizer que as atividades desenvolvidas pela biblioteca estão todas ligadas a levar conhecimento a comunidade. Desde o processamento técnico que não deixa a informação perdida na prateleira, até a programação cultural criada mensalmente, tudo é pensado no usuário” (Bibliotecário 1)

“Tudo se inicia quando fazemos a recepção dos frequentadores e explicamos o que a biblioteca pode oferecer para eles, sobre informação e as maneiras de conseguir essa informação” (Bibliotecário 2)

“Desenvolvo as atividades de coletar, preparar, organizar e conservar informações, para disponibilizar aos usuários de acordo com as suas necessidades informacionais. Também instruo os futuros bibliotecários, estagiários do curso de Biblioteconomia da UFC” (Bibliotecário 3)

Os bibliotecários responderam que as atividades que desenvolvem visando a diminuição da exclusão informacional são atividades voltadas ao processamento técnico e a recepção dos mesmos quando eles chegam na biblioteca. O processamento é uma atividade muito importante, pois sem ele não seria possível o acesso, já que seria inviável encontrar qualquer informação, mas os bibliotecários precisam buscar outras maneiras de diminuir essa exclusão, como, por exemplo, projetos de incentivo à leitura, programações culturais e divulgação, para atrair cada vez mais usuário para a biblioteca.

Carvalho (2014), sugere algumas atividades de incentivo à leitura que o bibliotecário pode promover na unidade de informação em que trabalha, dentre elas, a contação de história. O profissional também pode promover, junto com a sua comunidade, saraus e recitais de poesia e contos, onde os indivíduos da comunidade, além de praticarem o exercício da leitura, se sentirão parte do evento e se sentirão incluídos e pertencentes à sua comunidade, outra opção é o clube de leitura.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Por meio deste estudo, pode-se perceber que a presença das desigualdades sociais e da exclusão social e, conseqüentemente, da exclusão informacional ainda é uma realidade na sociedade em que vivemos.

Como o bibliotecário é o profissional que trabalha com a informação, é papel dele desenvolver alternativas que auxiliem a inclusão informacional, especialmente nos espaços públicos de acesso à informação, a exemplo das bibliotecas públicas. Isso pode ser feito inclusive conscientizando a população acerca do seu trabalho e da biblioteca, mostrando o quão é importante que as pessoas busquem informação para conseguirem melhores condições de vida.

Conclui-se que os objetivos desta pesquisa foram alcançados, pois pôde-se responder o problema proposto, que era descobrir de que maneira o bibliotecário pode exercer sua função social junto à comunidade, visando diminuir o índice de exclusão informacional. Para responder a esse problema buscou-se respostas na literatura existente e fez-se uma pesquisa de campo a fim de comprovar, na prática, o que foi visto na teoria.

Com este estudo, procurou-se entender como o bibliotecário, a biblioteca e o acesso à informação contribuem para a diminuição da exclusão social.

Os resultados dos objetivos específicos foram:

- a) Há bibliotecários na Biblioteca Pública Governador Menezes Pimentel – Espaço Estação;
- b) Parte da comunidade de usuários conhece esse bibliotecário e outra não;
- c) Os usuários não conhecem o papel do bibliotecário, mas entendem o da biblioteca. Porém não conseguem visualizar que um trabalho é inerente ao outro;
- d) Os bibliotecários se enxergam como profissionais que tem um papel importante na sociedade, mas ainda são tímidos no desenvolvimento de atividades que façam com que esse papel seja exercido de maneira mais plena e tenha um alcance maior;
- e) Os bibliotecários têm consciência do seu papel social, porém ainda estão ligados a questão tecnicista da profissão. Os usuários estão conseguindo encontrar um livro na estante e o bibliotecário está o auxiliando nessa busca. Mas esse profissional precisa sair da sua zona de conforto e fazer esses usuários entenderem o poder que a informação tem. O papel do bibliotecário vai muito além de encontrar um livro, é um trabalho de conscientização do indivíduo acerca dos seus direitos e

deveres e de educação para que o usuário consiga adquirir o conhecimento que precisa.

Conclui-se, portanto, que o bibliotecário contribui para diminuição da exclusão social, ao passo que ele possibilita o acesso à informação. Um cidadão bem informado consegue ter consciência acerca dos seus direitos e deveres e desenvolve o senso crítico, o que o faz sair de uma zona de conformismo e entrar num espaço de compreensão do que realmente está acontecendo ao seu redor. O acesso à informação também contribui para a construção de conhecimentos que possibilitará mudanças positivas e desenvolvimento para o indivíduo.

Além do acesso, é dever da biblioteca incentivar e democratizar a leitura, visto que um indivíduo que lê desenvolve melhor competência de leitura e escrita e se expressa melhor, sem contar na leitura por prazer, que o ajuda a agregar e disseminar conhecimentos. A democratização da leitura e do acesso à informação são o caminho para uma sociedade consciente, que luta pelos seus direitos e cumpre os seus deveres.

A partir deste trabalho, outras pesquisas podem ser desenvolvidas com o tema do papel social do bibliotecário na biblioteca pública, que é um espaço de exercício de cidadania.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. **Biblioteca pública: ambiguidade, conformismo e ação guerrilheira do bibliotecário**. São Paulo: APB, 1995. (Ensaio APB, n. 15).

ALVES, Sérgio Reis. et al. **Pensando em Sociedade**. [20--?]. Disponível em: <<http://pablo.deassis.net.br/wp-content/uploads/9-PENSANDO-EM-SOCIEDADE-S%C3%A9rgio.pdf>>. Acesso em: 18 mar. 2015.

ARAÚJO, Eliany Alvarenga de. Informação, sociedade e cidadania: práticas informacionais de organizações não governamentais – ONGs brasileiras. *Inf.Inf.*, Londrina, v. 6, n. 1, p. 31-54, jan./jun. 2001.

_____. Informação: recurso para a ação política do cidadão? **Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Florianópolis, Brasil, n.9, p.1-15, 2000.

_____. Centros de informação popular e o bibliotecário. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 2, n. 2, p. 17-23, 1997.

ARARIPE, Fátima Maria Alencar. Bibliotecário: profissional da informação (re)desenhando o perfil a partir da realidade brasileira: proposta para os países do MERCOSUL. In: *ENCUENTRO DE DIRECTORES Y SEGUNDO DE DOCENTES DE LAS ESCULEAS DE BIBLIOTECOLOGÍA DEL MERCOSUR*, 3., 1998, Santiago. [Anais...] Santiago: *Universidad Tecnológica Metropolitana*, 1998.

ARZABE, Patrícia Helena Massa. **Pobreza, exclusão social e direitos humanos: o papel do Estado**. [20--?]. Disponível em: <<http://www.dhnet.org.br/direitos/dhesc/phelena.html>>. Acesso em: 12 mar. 2015.

BARROS, Alice Monteiro de. **A mulher e o Direito do Trabalho**. São Paulo: LTR, 1995.

BARROS, Flávia Roberta dos Santos. Bibliotecário e o compromisso social: quais as possibilidades para a realização desse encontro? In: SOUTO, Leonardo Fernandes (Org.). **O profissional da informação em tempos de mudanças**. Campinas: Alínea, 2005.

BELL, Daniel. **O advento da sociedade Pós-Industrial: uma tentativa de previsão social**. São Paulo: Cultrix, 1973.

_____. *The social framework of the information society*. In: FORESTER, T. (Org.). **The microelectronics revolution**. Oxford: Blackwell, 1980.

BENEYTO, Juan. **Informação e sociedade: os mecanismos sociais da atividade informativa**. Petrópolis: Vozes, 1974.

BERNARDINO, Maria Cleide Rodrigues; SUAIDEN, Emir Jose. O papel social da biblioteca pública na interação entre informação e conhecimento no contexto da

Ciência da Informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 16, n. 4, out./dez., 2011.

BRASIL. Governo Federal. **Lai**: a lei de acesso à informação. 2012. Disponível em: <<http://www.acesoainformacao.gov.br/assuntos/conheca-seu-direito/a-lei-de-aceso-a-informacao>>. Acesso em: 08 jan. 2016.

BRASIL. Ministério da Educação. Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira. [2014?]. **Censo da educação superior – 2013**. Disponível em: <http://download.inep.gov.br/educacao_superior/censo_superior/apresentacao/2014/coletiva_censo_superior_2013.pdf>. Acesso em: 13 jan. 2016.

BUARQUE, Cristóvão. **A Revolução das Prioridades**. Brasília: INESC, 1993.

CARDOSO, Gustavo Leitão. **A mídia na sociedade em rede**: filtros, vitrines, notícias. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2007.

CARVALHO, Ana Maria Sá de. Elaboração de projetos de leitura para bibliotecas comunitárias. In: CAVALCANTE, Lidia Eugenia; ARARIPE, Fátima Maria Alencar (Org.). **Biblioteca e comunidade**: entre vozes e saberes. Fortaleza: Expressão Gráfica e Editora, 2014. p. 57-69.

CASTELLS, Manuel. **A Era da Informação**: economia, sociedade e cultura, vol. 3, São Paulo: Paz e terra, 1999.

CASTRO, César Augusto; RIBEIRO, Maria Solange Pereira. As contradições da Sociedade da Informação e a formação do bibliotecário. **Revista digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 1, n. 2, p. 41-52, jan./jun. 2004.

_____. Sociedade da informação: dilema para o bibliotecário. **Transinformação**, Campinas, v. 9, n. 1, p. 17-25, jan./abr. 1995.

CAVALCANTE, Lidia Eugenia. Bibliotecas autogeridas e participação comunitária. In: CAVALCANTE, Lidia Eugenia; ARARIPE, Fátima Maria Alencar (Org.). **Biblioteca e comunidade**: entre vozes e saberes. Fortaleza: Expressão Gráfica e Editora, 2014. p. 29-33.

CEARÁ. Secretaria da Cultura. **Biblioteca Pública Governador Menezes Pimentel**. 2013. Disponível em: <<http://www.secult.ce.gov.br/index.php/equipamentos-culturais/biblioteca-publica-governador-menezes-pimentel>>. Acesso em: 12 dez. 2015.

CONTEÚDO ESCOLA. **Exclusão social. Que bicho é esse?** [20--?]. Disponível em: <<http://www.conteudoescola.com.br/artigos/28/95-exclusao-social-que-bicho-e-esse-i>>. Acesso em: 08 maio 2014.

CORRÊA, Darcísio. **A construção da cidadania**: reflexões histórico-políticas. Ijuí: Uniljuí, 2000, p. 214.

CORRÊA, Luis Oscar Ramos. **Organização popular**: uma possibilidade de construção com participação da comunidade universitária. Departamento de educação e desenvolvimento social, Pró-reitoria de extensão, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre. [20--?]. Disponível em: <<http://www.ifil.org/rcs/biblioteca/correa2.htm>>. Acesso em: 10 abr. 2014.

COSTA, Maria de Fátima Oliveira; ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. Os conceitos de estudos de usuários e a visão do bibliotecário no processo de mediação da informação. In: CAVALCANTE, Lidia Eugenia; PINTO, Virgínia Bentes; VIDOTTI, Silvana Aparecida Borsetti Gregório (Org.). **Ciência da Informação e contemporaneidade**: Tessituras e olhares. Fortaleza: Edições UFC, 2012. p. 59-87.

COUTINHO, Clara; LISBÔA, Eliana. Sociedade da informação, do conhecimento e da aprendizagem: desafios para educação no século XXI. **Revista de Educação**, v. 18, n. 1, p. 5-22, 2011.

CUEVAS-CERVERO, Aurora; MARQUES, Márcia; PAIXÃO, Pablo Boaventura Sales. A alfabetização que necessitamos: informação e comunicação para a cidadania. **Inf. & Soc.**:Est., João Pessoa, v.24, n.2, p. 35-48, maio/ago. 2014.

CUNHA, Miriam Vieira da. O papel social do bibliotecário. **Encontros Bibli**, n. 15, p. 41-46, jan./jun. 2003.

CUNHA FILHO, Francisco Humberto. **Direitos culturais como direitos fundamentais**: no ordenamento jurídico brasileiro. Brasília: Jurídica, 2000.

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

DALLARI, Dalmo de Abreu. **Pessoa, sociedade e direitos humanos**. [20--?]. Disponível em: <<http://www.dhnet.org.br/educar/redeedh/bib/dallari2.htm>>. Acesso em: 10 mar. 2014.

_____. **Direitos Humanos e Cidadania**. São Paulo: Moderna, 1998. p. 14.

DEMO, Pedro. **Cidadania tutelada e cidadania assistida**. São Paulo: Autores associados, 1995.

DRAIBE, S. M. et al. *Políticas sociales y programas de combate a la pobreza en Brasil*. In: REDE DE CENTROS DE INVESTIGACIÓN ACONÔMICA APLICADA. **Estratégias para combater la pobreza em América Latina: programas, instituciones y recursos**. Santiago: Banco Mundial de Desarrollo, 1995, p. 97-162.

FARIAS, Gabriela Belmont de; BELUZZO, Regina Célia Baptista. Reflexões conceituais sobre conhecimento e competência: ensaio para o desenvolvimento de ações de ensino-aprendizagem. In: CAVALCANTE, Lidia Eugenia; PINTO, Virgínia Bentes; VIDOTTI, Silvana Aparecida Borsetti Gregório (Org.). **Ciência da Informação e contemporaneidade**: Tessituras e olhares. Fortaleza: Edições UFC, 2012. p. 89-115.

FERREIRA, Maria Mary. Bibliotecário mediador de leitura e de práticas culturais em comunidades vulneráveis. **Em questão**: Revista da Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação da UFRGS, Rio Grande do Sul, v. 20, n. 2, p. 130-145, jul./dez. 2014.

FREIRE, Paulo. **Pedagogia do oprimido**. 36. ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra. 2003.

FREITAS, Marília Augusta de. **A biblioteca pública como agente de inclusão social**: um estudo de caso da Biblioteca Demonstrativa de Brasília. Brasília: Universidade de Brasília, 2010.

G1. **Biblioteca Pública do Ceará será reaberta ao público nesta quinta**. 2015. Disponível em: <<http://g1.globo.com/ceara/noticia/2015/04/biblioteca-publica-do-ceara-sera-reaberta-ao-publico-nesta-quinta.html>>. Acesso em 12 dez. 2015.

_____. **Antigo galpão do centro de Fortaleza abriga acervo da Biblioteca Pública**. 2015. Disponível em: <<http://g1.globo.com/ceara/noticia/2015/04/antigo-galpao-do-centro-de-fortaleza-abriga-acervo-da-biblioteca-publica.html>>. Acesso em 12 dez. 2015.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GERHARDT, Tatiana Engel et al. Estrutura do projeto de pesquisa. In: GERHARDT, Tatiana Engel; SILVEIRA, Denise Tolfo (Org.). **Métodos de pesquisa**. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009, p. 65-88.

GERHARDT, Tatiana Engel. A construção da pesquisa. In: GERHARDT, Tatiana Engel; SILVEIRA, Denise Tolfo (Org.). **Métodos de pesquisa**. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009, p. 43-64.

KOWARICK, L. O Conceito de exclusão social. In: VÉRAS, M. P. B.. (Ed.). **Por uma sociologia da exclusão social**: o debate com Serge Paugam. São Paulo: EDUC, 1999, p. 138-142.

LEMOS, Charlene Kathlen de. **Bibliotecas comunitárias em região de exclusão social na cidade de São Paulo**. Marília: [s.n.]: 2005. 153f. (TCC – Graduação em Biblioteconomia – Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho). Disponível em: <<https://bibliotextos.files.wordpress.com/2011/08/bibliotecas-comunitarias-em-regiao-de-exclusao-social.pdf>>. Acesso em: 23 out. 2015.

MARSHALL, Thomas. **Cidadania, classe social e status**. Rio de Janeiro: Zahar, 1967.

MARTINS, Gracy Kelli; MORAES, João Batista Ernesto de. Aspectos sociais na representação da informação: concepção integradora e democratizadora a partir do âmbito da organização do conhecimento. In: CAVALCANTE, Lidia Eugenia; PINTO, Virgínia Bentes; VIDOTTI, Silvana Aparecida Borsetti Gregório (Org.). **Ciência da Informação e contemporaneidade**: Tessituras e olhares. Fortaleza: Edições UFC, 2012. p. 164-200.

MAZZUOLI, Valério de Oliveira. **Direitos Humanos e cidadania**: à luz do novo direito internacional. Campinas: Minelli, 2003, p. 7.

MELUCCI, Alberto. A experiência individual na sociedade planetária. **Lua Nova**, 1996, n. 38, p. 199-221.

MORIN, Edgar. **Os sete saberes necessários à educação do futuro**. 2. ed. São Paulo: Cortez, 2000.

NEHMY, Rosa Maria Quadros; PAIM, Isis. Repensando a sociedade da informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 7, n. 1, p. 9-21, jan./jun. 2002.

PAUGAM, Serge. O conceito de desqualificação social. In: VÉRAS, M. P. B. (Ed.). **Por uma sociologia da exclusão social**: o debate com Serge Paugam. São Paulo: EDUC, 1999. p.63-80.

PEREIRA, Patrícia Mallmann Souto. **Informação, Cidadania e inclusão digital**: estudo de comunidade na favela Santa Maria, Rio de Janeiro/RJ. 2014. 246 f. Tese (Doutorado em Comunicação e Informação) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre, 2014.

POCHMANN, Marcio. **A exclusão social no Brasil e no mundo**. [20--?]. Disponível em <<http://www.social.org.br/relatorio2004/relatorio016.htm>>. Acesso em: 08 mar. 2015.

RAMIREZ LEYVA, E. L. *Alfabetización en información y cultura de la Información*. Julho de 2002, **Informe oficial preparado para a UNESCO, a U.S. National Commission on Libraries and Information Science e o National Forum on Information Literacy para a Reunião de Especialistas acerca da Alfabetização Informacional**, Praga, República Checa. Disponível em: <http://www.cerlalc.org/redplanes/Documentos/Biblioteca/Nuevas_tecnologias_lectura_alfabetizacion_en_informacion.pdf>. Acesso em: 30 maio de 2015.

REZENDE, D. A.; ABREU, A. F. **Tecnologia da Informação Aplicada a Sistemas de Informações Empresariais**. São Paulo: Atlas, 2000.

ROCHA, Juliana Lívia da. **Aspectos gerais da exclusão social e o papel das ações afirmativas no Estado Democrático de Direito brasileiro**. 2005. Disponível em: <<http://jus.com.br/artigos/6251/aspectos-gerais-da-exclusao-social-e-o-papel-das-acoes-afirmativas-no-estado-democratico-de-direito-brasileiro>>. Acesso em 10 mar. 2015.

ROCHA, Marisa Perrone Campos. A questão cidadania na sociedade da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n. 1, p. 40-45, jan./abr. 2000.

SANTOS, Plácida Leopoldina Ventura Amorim da Costa; CARVALHO, Angela Maria Grossi de. Sociedade da Informação: avanços e retrocessos no acesso e no uso da

informação. **Informação e Sociedade**: Est., João Pessoa, v. 19, n. 1, p. 45-55, jan./abr. 2009.

SECRETARIA NACIONAL DE FORMAÇÃO POLÍTICA DO PARTIDO COMUNISTA BRASILEIRO. Curso de iniciação partidária. **Classes sociais e lutas de classes**. [20--?]. Disponível em: <<http://www.pcb.org.br/portal/docs/classessociais.pdf>>. Acesso em: 08 mar. 2015.

SILVA, Jonathas Luiz Carvalho; SILVA, Roosevelt Lins. Biblioteca, luta de classes e o posicionamento da Biblioteconomia brasileira: algumas considerações. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 16, n. 2, p. 203-217, jul./dez. 2010.

SILVA, Maria Ozanira da Silva e. Pobreza, desigualdade e políticas públicas: caracterizando e problematizando a realidade brasileira. **Revista Katálisis**, v.3, n. 2, p. 155-163, jul./dez. 2010.

SILVA NETO, Casemiro; SERRI, Raquel Hernande S. Pensamento complexo e inclusão informacional. In: PINTO, Virgínia Bentes; CAVALCANTE, Lídia Eugenia; SILVA NETO, Casemiro (Org.). **Ciência da Informação**: abordagens transdisciplinares, gêneses e aplicações. Fortaleza: Edições UFC, 2007, p. 165-182.

SILVEIRA, Denise Tolfo; CÓRDOVA, Fernanda Peixoto. A pesquisa científica. In: GERHARDT, Tatiana Engel; SILVEIRA, Denise Tolfo (Org.). **Métodos de pesquisa**. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009, p. 31-42.

SORJ, Bernardo. **Brasil@povo.com**: a luta contra a desigualdade na sociedade da informação. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editor; Brasília: UNESCO, 2003.

SPOSATI, A. Exclusão social abaixo da linha do Equador. In: VÉRAS, M. P. B. (Ed.). **Por uma sociologia da exclusão social**: o debate com Serge Paugam. São Paulo: EDUC, 1999, p. 126-138.

SUAIDEN, Emir José. A biblioteca pública no contexto da sociedade da informação. **Ciência da Informação**, v. 29, n. 2, p. 52-60, maio/ago. 2000.

ULHÔA, Joel Pimentel de. Cidadania. **Philosophos**: Revista de Filosofia, Goiás, v. 5, n. 2, p. 49-68, 2000.

VÉRAS, M. P. B. Notas ainda preliminares sobre exclusão social, um problema brasileiro de 500 anos. In: VÉRAS, M. P. B. (Ed.). **Por uma sociologia da exclusão social**: o debate com Serge Paugam. São Paulo: EDUC, 1999, p. 13-48.

WILSON, T. D. *Recent trends in user studies: action research and qualitative methods*. **Information Research**, Sheffield, v. 5, n. 3, apr. 2000.

XIBERRAS, Martine. **As Teorias da Exclusão**: Para uma construção do imaginário do desvio. Lisboa: Instituto PIAGET, 1993.

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO APLICADO COM OS USUÁRIOS DA BIBLIOTECA PÚBLICA GOVERNADOR MENEZES PIMENTEL – ESPAÇO ESTAÇÃO

Caro usuário, este questionário é parte da pesquisa de monografia do Curso de Graduação em Biblioteconomia da Universidade Federal do Ceará, intitulada “O PAPEL SOCIAL DO BIBLIOTECÁRIO E A SUA ATUAÇÃO NO PROCESSO DE INCLUSÃO SOCIAL” que será apresentada como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Biblioteconomia. Asseguro que todas as respostas serão utilizadas apenas com esse fim acadêmico e que serão mantidas em sigilo, bem como a identidade de quem as respondeu. Desde já, agradeço a sua participação.

QUESTIONÁRIO

1) Qual a sua faixa etária?

10 – 16 anos 17 – 23 anos 24 – 30 anos Acima de 30 anos

2) Qual o seu grau de formação?

Ensino Fundamental incompleto Ensino Fundamental completo

Ensino Médio incompleto Ensino Médio completo

Ensino Superior incompleto Ensino Superior completo

3) Como você tomou conhecimento da Biblioteca Pública Governador Menezes Pimentel?

4) Há quanto tempo você frequenta a biblioteca?

5) Com que frequência você visita a biblioteca?

1 – 5 vezes por mês 6 – 10 vezes por mês Mais de 10 vezes por mês

6) Que tipo de atividades você realiza na biblioteca?

7) Você enxerga a biblioteca como um espaço de cidadania? Por que?

SIM NÃO

8) Você conhece o bibliotecário dessa instituição?

SIM NÃO

9) Você conhece o papel do bibliotecário na biblioteca pública?

10) As suas necessidades informacionais são atendidas ao procurar a ajuda do bibliotecário? Por que?

SIM NÃO

11) Como você acha que o acesso à informação contribui para a diminuição das desigualdades sociais?

12) Que atividades e ações, na sua opinião, o bibliotecário pode desenvolver junto ao público para melhorar o acesso à informação?

APÊNDICE B - QUESTIONÁRIO APLICADO COM OS USUÁRIOS DA BIBLIOTECA PÚBLICA GOVENADOR MENEZES PIMENTEL – ESPAÇO ESTAÇÃO

Caro bibliotecário, este questionário é parte da pesquisa de monografia do Curso de Graduação em Biblioteconomia da Universidade Federal do Ceará, intitulada “O PAPEL SOCIAL DO BIBLIOTECÁRIO E A SUA ATUAÇÃO NO PROCESSO DE INCLUSÃO SOCIAL” que será apresentada como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Biblioteconomia. Asseguro que todas as respostas serão utilizadas apenas com esse fim acadêmico e que serão mantidas em sigilo, bem como a identidade de quem as respondeu. Desde já, agradeço a sua participação.

QUESTIONÁRIO

1) Qual a sua opinião sobre o papel social da biblioteca e dos bibliotecários?

2) Na sua formação profissional, durante o curso, você identificou alguma disciplina/conteúdo voltados para a discussão do papel social do bibliotecário?

3) Na sua opinião qual a importância do acesso à informação para a cidadania?

4) Como você acha que o acesso e a democratização da informação contribuem para a diminuição da exclusão social?

5) Qual a sua opinião acerca da exclusão informacional?

6) Você se enxerga como um profissional que colabora para a diminuição das desigualdades e da exclusão social?

7) Você acha que a comunidade que você serve lhe enxerga como um agente de transformação social?

8) Como você acha a biblioteca contribui para a diminuição das desigualdades sociais na sua comunidade?

9) Quais atividades você desenvolve na biblioteca visando a diminuição da exclusão informacional?
