



**Temática 2:** Direito à Informação, Acesso à Informação e Inclusão Social

## **A Biblioteca Pública e o Utilizador Idoso** relato da experiência portuguesa

**Fabiola Maria Pereira Bezerra**  
[fabbezerra@yahoo.com.br](mailto:fabbezerra@yahoo.com.br)  
Universidade do Porto

### **RESUMO**

A informação quando utilizada como ferramenta capaz de mudar vidas pode e deve ser apropriada como direito de todos e principalmente a uma faixa da população considerada como “excluídos”; dentre os grupos socialmente excluídos estão os idosos, personagens a serem explorados ao longo da pesquisa tendo como pano de fundo a escassez de políticas públicas voltadas para essa faixa da população. O estudo em pauta faz parte de uma pesquisa de doutoramento desenvolvido na Faculdade de Letras da Universidade do Porto, em Portugal, cujo objeto de estudo é a “Biblioteca Pública, o utilizador idoso e as políticas de infoinclusão”. A relevância da pesquisa consiste na necessidade de rever o papel social da Biblioteca Pública norteada nos seus princípios universais decretados pela UNESCO.

Relatos de experiência

### **PALAVRAS-CHAVE:**

Biblioteca Pública Portuguesa. Biblioteca Pública e Idosos. Biblioteca Inclusiva. Biblioteca Pública e Impacto Social.

## **1 Introdução**

O envelhecimento populacional tem-se tornado uma realidade mundial, decorrente de muitos fatores, a melhoria da qualidade de vida é uma delas. A esperança de vida passou de 55 anos, em 1920, para mais de 80 anos, nos dias de hoje, segundo dados da Comissão Europeia, o número de pessoas com idades compreendidas entre 65 anos e os 80 anos aumentará cerca de 40% entre 2010 e 2030.

Dentro desse contexto, Carvalho (2007, p.52) corrobora, quando afirma que esse cenário de mudança demográfica contribuiu para o “processo de reordenação da gestão da velhice,



**XXIV Congresso Brasileiro de Biblioteconomia,  
Documentação e Ciência da Informação**  
Sistemas de Informação, Multiculturalidade e Inclusão Social  
*Maceió, Alagoas, 07 a 10 de Agosto de 2011*

saindo da esfera privada da família, para a pública” onde o Estado passa a assumir a questão do envelhecimento como gestão pública.

Diante dessa realidade, cabe às Bibliotecas direcionarem seus esforços para esse segmento da sociedade. Suaiden (2000, p. 59) já apontava a segmentação de mercado, como alternativa dos novos tempos e o caminho que possibilitaria à biblioteca pública “ser uma entidade expressiva na sociedade da informação”.

As políticas públicas de preparação para a Sociedade da Informação perpassam, por questões além de infra-estrutura tecnológica, a democratização da informação tão fortemente evidenciada através da Sociedade da Informação, realçou a importância do papel social da Biblioteca Pública e seu contributo para a formação de uma sociedade mais democrata, os conceitos de **Democracia e Cidadania, Aprendizagem ao Longo da Vida, Desenvolvimento Económico e Social**, bem como a **Diversidade Cultural e Linguística**, estão evidenciados em muitos documentos produzidos nos últimos anos que destacam o papel da Biblioteca Pública na Sociedade da Informação.

A UNESCO, através de seu Manifesto sobre as Bibliotecas Públicas (IFLA/UNESCO, 1994), afirma: “a liberdade, a prosperidade e o progresso da sociedade e dos indivíduos são valores humanos fundamentais”. E mais: Estes valores só serão alcançados, quando os “cidadãos estiverem de posse das informações que lhes permitam exercer os seus direitos democráticos”. Para que isso aconteça, os serviços das bibliotecas públicas “devem ser oferecidos com base na igualdade de acesso para todos, sem distinção de idade, raça, sexo, religião, nacionalidade, língua ou condição social”. Suaiden (2000, p. 52) reforça o Manifesto da UNESCO, quando afirma:

Na sociedade da informação, o papel da biblioteca pública passa a ser de vital importância na medida em que pode se tornar o grande centro disseminador da informação, atuando principalmente para diminuir as desigualdades existentes.

Ainda sobre o papel da biblioteca pública, Correia (2005) alerta para o risco de uma “exclusão por parte de setores significativos da população”, entre eles, a população idosa, os jovens, as pessoas com deficiência. Esta exclusão também é apontada no Livro Verde sobre a Sociedade da Informação em Portugal (PORTUGAL, 1997, p.97), quando coloca a biblioteca pública como mediadora indispensável para combater e prevenir esta infoexclusão:



**XXIV Congresso Brasileiro de Biblioteconomia,  
Documentação e Ciência da Informação**  
Sistemas de Informação, Multiculturalidade e Inclusão Social  
*Maceió, Alagoas, 07 a 10 de Agosto de 2011*

É levar a cabo medidas que evitem a divisão da sociedade entre aqueles que têm acesso à Sociedade da Informação e aos seus benefícios e os outros que dela estão arredados.

Ao defender o papel da biblioteca pública, no processo de combate à infoexclusão das classes menos favorecidas, Nunes (2005) acredita que estas bibliotecas devem assumir sua “prestação e promoção de serviços”, como requisito para levar a sociedade a uma superação no processo de exclusão. A autora é mais enfática, quando reconhece a dificuldade que sempre foi enfrentada pelas bibliotecas públicas, em despertarem nas classes menos favorecidas o interesse em utilizar seus bens e serviços. Parece paradoxal esta falta de interesse, uma vez que a “biblioteca pública é um espaço de interação social e produz impacto econômico na comunidade local”. Neste contexto, é que Nunes (2005, p.4) afirma:

[...] ela é um espaço livre e seguro onde podem encontrar-se os excluídos e as minorias de todo o tipo: mulheres, reformados, desempregados...e todo o gênero de pessoas isoladas e com dificuldades financeiras que são automaticamente excluídas de outros pontos de encontro social, públicos ou privados, cuja frequência ou uso dos serviços são sempre pagos, como nos bares ou cafés, nos teatros, museus, lojas, etc. De fato, um dos aspectos mais importantes do serviço das bibliotecas públicas, não demasiado claramente afirmado no Manifesto da UNESCO, é a gratuidade, que se traduz na única maneira possível de servir eficazmente os setores da comunidade que não têm capacidade econômica para aceder aos recursos de informação.

Durante anos, a aplicação da Biblioteconomia voltava-se para questões técnicas de organização de acervos. Os novos paradigmas conduzem as bibliotecas públicas para uma atuação como organizações sociais, e passam a ser postas num novo contexto de geradoras e disseminadoras do conhecimento. Corroborando com esse pensamento, Sequeiros (2005), afirma que se devem repensar os espaços das bibliotecas públicas, sem ignorar “que grande parte da população adulta portuguesa não possui competências de literacia básicas”. A autora defende a tese de que a atuação do bibliotecário deve ocorrer como “papel de intervenção cultural” e contextualizar a biblioteca pública no processo de “transição para uma sociedade da informação”. Os questionamentos de Sequeiros (2005, p.402) estendem-se também aos deficientes:

[ ] e, referindo ainda outra situação que continua a ser de muita segregação, os deficientes que, mesmo tendo acesso a recursos económicos, não têm acesso a toda uma série de outros recursos por barreiras físicas e por estigmatização social.



**XXIV Congresso Brasileiro de Biblioteconomia,  
Documentação e Ciência da Informação**  
Sistemas de Informação, Multiculturalidade e Inclusão Social  
Maceió, Alagoas, 07 a 10 de Agosto de 2011

Analisando as bibliotecas públicas, dentro do contexto preconizado pelos autores acima citados, percebemos a importância de desenvolver pesquisa, que direcione ações concretas capazes de viabilizar a atuação das mesmas no processo de inclusão, tanto do público idoso, como de membros da sociedade, os quais, por motivos diversos, estão inseridos nos grupos de infoexclusão.

## **2 Revisão de Literatura**

A informação adquire uma dimensão social, a partir do momento em que as crenças, os novos paradigmas, as perspectivas de cada cidadão são determinadas pelo nível de acesso que ela proporciona aos indivíduos. Corroborando esse pensamento Suaiden (2005, p.6) reforça que, quando se fala de dimensão social do conhecimento, está se identificando um nível de “consciência coletiva que exige a melhor distribuição dos saberes e das riquezas geradas pela sociedade”.

Baseado no pressuposto que a inclusão da sociedade assume hoje um valor universal, e que não “existe inclusão sem cultura”, Guerreiro (2002, p.367) ressalta a importância de que as instituições culturais públicas, destacando como exemplo a biblioteca, promovam progressivamente seus serviços em prol da inclusão “mediante a superação de barreiras, disponibilizando em suportes acessíveis toda a informação necessária”. Esse pensamento também é defendido por Pimentel (2006, p. 22) quando descreve a Biblioteca como uma das unidades culturais mais importantes de disseminação e democratização da informação, enquanto Barreto *et al* (2008) afirmam que, ao democratizar a informação, a Biblioteca exerce seu papel no processo de inclusão social.

Além do papel formal de mediadora entre a informação e o utilizador, as Bibliotecas passam a ser vistas como organizações sociais, cujo espaço propicia a socialização de diferentes grupos sociais. Sequeiros (2005, p.1) afirma que “O espaço da Biblioteca é caracterizado como um espaço de interação social e cultural, o que é colocado numa perspectiva de vidas em mudança e de direitos culturais”. Pimentel (2006, p. 22) também descreve o espaço das Bibliotecas como alternativa de inclusão social, à medida que “se configura como um ambiente democrático, independentemente da condição social”, o autor acredita que a informação desempenha um importante papel de conscientização, à medida que desperta uma consciência no cidadão, em relação aos seus direitos e deveres enquanto membros de uma



**XXIV Congresso Brasileiro de Biblioteconomia,  
Documentação e Ciência da Informação**  
Sistemas de Informação, Multiculturalidade e Inclusão Social  
Maceió, Alagoas, 07 a 10 de Agosto de 2011

sociedade. Laipelt *et al* (2006, p. 225) são mais enfáticos quando afirmam que é difícil dissociar a função social da Biblioteca de “conceitos como democracia e cidadania”.

Cada biblioteca ao seu modo, independente de estar classificada na categoria de bibliotecas públicas, incorporou os princípios definidos pela UNESCO como responsáveis pela democratização cultural. Motivadas por esse princípio, é que muitas unidades de informação têm diversificado sua forma de atuar para atender as lacunas existentes e cobrir as necessidades de utilizadores com necessidades especiais, atuando cada vez mais com o caráter inclusivo.

Individualizando essa problemática para o caso português, as bibliotecas públicas portuguesas, segundo afirma Calixto (2000) embora tenham desempenhado um importante papel inclinado à inclusão social, sua atuação ainda é pouco valorizada. O autor associa algumas alterações manifestadas na sociedade portuguesa, como fator determinante para que haja um desempenho social das bibliotecas públicas, sendo elas: o baixo nível de vida de muitas famílias portuguesas, tanto nos grandes centros como no mundo rural; deficiência na condição cultural e educativa; alterações económicas que têm levado sucessivas vagas de desemprego; existência de minorias étnicas e culturais, entre outras.

### **3 Materiais e Métodos**

Para a pesquisa em questão, do ponto de vista da sua natureza, é uma pesquisa básica ou aplicada, uma vez que objetiva gerar conhecimentos para aplicação prática, dirigidos à solução de problemas específicos; no caso da pesquisa, a inclusão social dos idosos através da atuação da biblioteca pública. Do ponto de vista da forma de abordagem do problema, é combinação de pesquisa qualitativa e quantitativa, mesmo não utilizando complexos métodos e técnicas estatísticas. Do ponto de vista de seus objetivos, é uma pesquisa exploratória pois possibilitará um maior envolvimento com o problema pesquisado com aplicação prática de um estudo de caso; e finalmente do ponto de vista dos procedimentos técnicos é uma combinação de pesquisas bibliográfica; documental; estudo de caso e pesquisa participante.

Como técnicas de coleta de dados utilizámos a análise de conteúdos, a observação participante e o inquérito por questionário. A coleta através da observação é defendida por Martins e Théophilo (2007) quando afirmam que “ao mesmo tempo permite a coleta de dados



**XXIV Congresso Brasileiro de Biblioteconomia,  
Documentação e Ciência da Informação**  
Sistemas de Informação, Multiculturalidade e Inclusão Social  
Maceió, Alagoas, 07 a 10 de Agosto de 2011

de situação, envolve a percepção sensorial dos observados, distinguindo-se, enquanto prática científica de observação diária”.

Foram elaborados dois tipos de questionários: um específico para as Bibliotecas Municipais e um outro direcionado aos idosos que frequentam a Biblioteca Municipal Almeida Garrett. Para a elaboração dos questionários, foram observados os objetivos geral e específicos da pesquisa, de modo que, pudesse fornecer dados que permitissem validar as hipóteses da pesquisa. Levando-se em conta à distância geográfica das Bibliotecas a pesquisar e a impossibilidade da aplicação dos inquéritos de forma presencial, optamos por enviar o questionário às Bibliotecas Municipais utilizando o recurso do correio electrónico. No questionário dos idosos, foi feita a abordagem de forma presencial, porém deixando-os livres para responderem, havendo no entanto intervenção à medida que surgiram dúvidas ou solicitação de esclarecimento pelos mesmos.

Para definir quais Bibliotecas Públicas portuguesas deveriam fazer parte da pesquisa e posterior envio dos questionários, utilizamos como referência a lista oficial do Diretório das Bibliotecas Públicas<sup>1</sup> – Portugal. O questionário foi composto por questões abertas, fechadas e de múltipla escolha, basicamente, o questionário das bibliotecas foi dividido em três blocos: o primeiro deles identificava a Biblioteca por nome e por concelho; no segundo bloco tratou-se de averiguar a existência de utilizadores idosos na biblioteca pesquisada e, no terceiro bloco, foram levantadas as questões do problema pesquisado. O inquérito dos idosos procurou-se no primeiro bloco identificá-los por faixa etária, escolaridade e sexo; no segundo bloco procurou-se identificar qual a relação existente entre o idoso e a biblioteca e no terceiro bloco abordaram-se questões diretamente relacionadas com o assunto principal da pesquisa.

O campo de experimentação empírica foi a Biblioteca Municipal Almeida Garrett, situada na cidade do Porto, Portugal, na Rua de Entre quintas, 268, integrada nos jardins do Palácio de Cristal (atual Pavilhão Rosa Mota). Trata-se de uma biblioteca com ambiente informal, acessível e convidativo para uma boa leitura. A Biblioteca é vinculada administrativamente à Câmara Municipal do Porto.

O total do universo pretendido para a pesquisa eram 358 Bibliotecas, uma situação ocorrida no envio dos inquéritos e que merece destaque é que, desse total de Bibliotecas a pesquisar, 24 apresentaram erro no endereço electrónico. Como não foi possível obter um outro *e-mail* destas Bibliotecas, não enviamos o inquérito, sendo então reduzido o universo total da

---

<sup>1</sup> <http://bibliotecas.wetpaint.com/page/BIBLIOTECAS+P%C3%A9BLICAS+-+Lista+por+Distrito>.



**XXIV Congresso Brasileiro de Biblioteconomia,  
Documentação e Ciência da Informação**  
Sistemas de Informação, Multiculturalidade e Inclusão Social  
*Maceió, Alagoas, 07 a 10 de Agosto de 2011*

pesquisa para 334 Bibliotecas. Obtivemos 97 respostas para os questionários, o que corresponde em termos percentuais a 29,04% do universo pretendido.

#### **4 Resultados Parciais**

Como a pesquisa está em fase de andamento, apresentaremos dados parciais levantados até o presente momento, através da análise do questionário, lembrando que, as informações aqui apresentadas não representam a totalidade dos pontos de investigação levantados ao longo da pesquisa, relataremos apenas sobre a existência de idosos nas bibliotecas públicas portuguesas e a forma como as bibliotecas fazem essa interação com os usuários idosos.

No âmbito da pesquisa em foco, a faixa etária estudada na categoria de utilizadores idosos, cobriu a faixa que corresponde dos 61-90 anos. Segundo os questionários respondidos pelas Bibliotecas, 94,84% afirmaram possuir utilizadores idosos, o que comprova a teoria inicial da pesquisa quando se afirmava empiricamente a existência de utilizadores idosos no ambiente das Bibliotecas Públicas em Portugal, e vai ao encontro da realidade já comprovada em muitos estudos sobre a população portuguesa, bem como aos estudos de projeções desenvolvidos pelo Instituto Nacional de Estatística de Portugal que indicam uma estrutura etária envelhecida da população portuguesa.

No questionário, foi indagado os motivos que levam os idosos a frequentarem as Bibliotecas portuguesas, 88 das bibliotecas pesquisadas afirmou saber o motivo, o que evidencia, por parte da Biblioteca, o conhecimento da preferência de cada utilizador. Era uma questão aberta e os motivos apontados pelas Bibliotecas estão agrupados por maior quantidade de indicações, a saber:

- Interesse na leitura de publicações periódicas – 62 indicações
- Solidão; Ocupação do tempo livre; Fuga à rotina – 20 indicações
- Empréstimo domiciliar – 19 indicações
- Participação nas atividades da Biblioteca – 18 indicações
- Gosto pela leitura – 11 indicações
- Uso da Internet – 9 indicações
- Seções de cinema – 8 indicações
- Participação nas atividades direcionadas aos idosos – 7 indicações



**XXIV Congresso Brasileiro de Biblioteconomia,  
Documentação e Ciência da Informação**  
Sistemas de Informação, Multiculturalidade e Inclusão Social  
Maceió, Alagoas, 07 a 10 de Agosto de 2011

- Formações na utilização de computadores – 6 indicações
- Exposições – 6 indicações
- Aprofundar conhecimentos – 5 indicações
- Consulta diversas – 4 indicações
- Interesse em ler os livros – 3 indicações
- A procura de espaço privilegiado de informação e leitura - 3 indicações
- Acompanhar os netos – 3 indicações
- Por lazer – 2 indicações
- Leitura de livros e periódicos de forma gratuita – 2 indicações
- Colaboração entre instituições, Biblioteca e Lares/dia – 2 indicações
- Necessidade de uma rotina diária - 1 indicação
- Consulta de legislação – 1 indicação

Sobre o resultado acima, gostaríamos de comentar sobre dois itens especificamente: o primeiro deles e o quarto. Foi curioso perceber que o motivo que mais agrega motivação para utilização da Biblioteca pelos usuários idosos foi a leitura de periódicos. Já faz parte da cultura portuguesa o hábito de ler os jornais nos cafés, o que não justificaria a permanência dos idosos nas Bibliotecas apenas por esse motivo. Em 1986, por ocasião do relatório do estudo desenvolvido para implantação da Rede de Bibliotecas Municipais em Portugal foi apontada como fatores negativos das bibliotecas municipais então existentes, além do carácter estritamente conservador das bibliotecas municipais, a “inexistência de atividades de animação” bem como a utilização das bibliotecas apenas para leitura de periódicos. (MOURA, 1986, p. 12). Se em 1986 já foi considerado como fator negativo a utilização das bibliotecas apenas para a leitura de periódicos, como justificar que essa preferência dos utilizadores continue 25 anos depois? As atividades desenvolvidas pela Biblioteca ocuparam o quarto lugar, com apenas 18 indicações, o que não consideramos ser um número representativo, uma vez que deveria teoricamente encabeçar o *ranking* das preferências dos utilizadores.

Cabral (1999, p. 40), em sua obra sobre os problemas e propostas de desenvolvimento para as Bibliotecas Públicas portuguesas, já chamava atenção para algumas características que considerava típicas na realidade portuguesa, a “fraca expectativa e exigência da parte dos utilizadores relativamente à qualidade do serviço” e uma “percentagem mínima de pessoas



**XXIV Congresso Brasileiro de Biblioteconomia,  
Documentação e Ciência da Informação**  
Sistemas de Informação, Multiculturalidade e Inclusão Social  
*Maceió, Alagoas, 07 a 10 de Agosto de 2011*

que usa realmente as bibliotecas públicas”. O fato de existir pouco interesse dos idosos em relação às atividades da Biblioteca, leva-nos a um questionamento sobre que tipo de serviços e/ou atividades está sendo ofertados para eles e sobretudo a forma como esses serviços/atividades têm sido ofertados.

Vale também ressaltar que, somente 7 Bibliotecas atribuem a frequência dos idosos associada diretamente às atividades direcionadas para eles, o que evidência uma falta de rotina associada a essa prática. Munhoz (2007, p.1) acredita que “para que possamos desenvolver qualquer produto ou serviço, é necessário criarmos um conceito”. Como inexistente o "conceito" desse serviço na mente do utilizador idoso, não existe uma lacuna, e muito menos a necessidade da existência dela (atividade), o autor afirma ainda, que é através do “conceito” de um produto ou serviço, que se cria uma necessidade até então inexistente, à Biblioteca nesse aspecto não é necessária, pois não existe uma necessidade ou desejo por parte dos idosos em relação a essas atividades ou serviços.

Outro aspecto levantado na pesquisa foi sobre a existência de interação entre a Biblioteca e o utilizador idoso, resultando numa percentagem de 76,28% de respostas positivas. A interação é um processo de influência mútua, a diminuição percentual desse dado em relação as questões anteriores novamente demonstra a forma isolada que os idosos utilizam as bibliotecas, evidenciando mais uma vez uma ação sem interação entre as partes. Os entrevistados apontaram algumas situações em que pode ocorrer essa interação:

- a) Algumas Bibliotecas acreditam que através da divulgação das **ATIVIDADES** direcionadas para os idosos, podem gerar uma situação que propicia essa interação;
- b) Outras Bibliotecas utilizam como ferramenta para facilitar a interação, à **DINAMIZAÇÃO DO PROCESSO DE LEITURA.**
- c) Algumas justificativas apresentadas pelas Bibliotecas afirmam existir uma **ATENÇÃO ESPECIAL AOS IDOSOS:** umas associadas ao fato de existir uma empatia com os idosos pelo fato de eles frequentarem diariamente à Biblioteca; outras justificativas que sugerem existirem esse atendimento especial pelo simples fato de serem idosos;
- d) Outras justificativas apresentadas pelas Bibliotecas acreditam que essa interação acontece através das **ATIVIDADES INTERGERACIONAIS;**
- e) O **SERVIÇO DE REFERÊNCIA** também foi apontado por algumas bibliotecas como forma de facilitar a interação com os idosos;



**XXIV Congresso Brasileiro de Biblioteconomia,  
Documentação e Ciência da Informação**  
Sistemas de Informação, Multiculturalidade e Inclusão Social  
*Maceió, Alagoas, 07 a 10 de Agosto de 2011*

f) Outra forma utilizada por algumas Bibliotecas para interagir com os utilizadores idosos, é através das **VISITAS AOS CENTROS DIA**.

Quando falamos em interação Biblioteca X Utilizador, não advogamos a tese do Bibliotecário paternalista, mas principalmente o desempenho do profissional bibliotecário com uma base mais humanista e menos tecnicista, podendo assim exercer seu papel fundamental como agente de mudança e, como defende Cabral (1999), “através da criação progressiva de um profissionalismo activo”.

## **5 Considerações Finais**

O papel social da biblioteca, no processo de inclusão social, ficou muito mais evidenciado através da Sociedade da Informação, assim como ficou consolidado o conceito de Sociedade Inclusiva como aquela que inclui todas as pessoas independentemente de suas características pessoais e/ou socioeconómicas. Dentro desse contexto, é que o papel das bibliotecas é de suma importância, à medida que possibilita o acesso livre à informação. O que falta efetivamente nas bibliotecas públicas portuguesas são boas práticas emergentes na implantação de serviços e na sua forma de atuação, aproveitando-se de uma série de iniciativas da Comissão Europeia que destacam políticas direcionadas para a inclusão; para a melhoria dos serviços aos cidadãos e a qualidade de vida, onde potencializa a atuação das bibliotecas públicas como agentes essenciais nas estratégias de Aprendizagem ao Longo da Vida.

**ABSTRACT:** The information when used as a tool capable of changing lives can and must be appropriated as right for all and firstly to a population range considered as the “excluded”; amongst the groups socially excluded are the seniors, characters to be explored throughout the research having as background the scarcity of public policies directed toward this segment of the population. The current study is part of a PhD research developed at the University of Porto in Portugal, whose object of study is the “Public Library, the senior user and the policies of 'infoinclusion'”. The relevance of this research is based on the necessity to review the social paper of the guided Public Library in following the universal principles determined by UNESCO.

**KEYWORDS:** Portuguese public library, Public library and senior; Library inclusive; Public library and social impact



**XXIV Congresso Brasileiro de Biblioteconomia,  
Documentação e Ciência da Informação**  
Sistemas de Informação, Multiculturalidade e Inclusão Social  
Maceió, Alagoas, 07 a 10 de Agosto de 2011

### Referências

BARRETO, Angela Maria; PARADELLA, Maria Dulce; ASSIS, Sônia. Bibliotecas públicas e telecentros: ambientes democráticos e alternativos para a inclusão social. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 37, n. 1, p. 27-36, jan./abr. 2008. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/969/745>>. Acesso em: 16 jun. 2009.

CABRAL, Luís. **As bibliotecas públicas portuguesas: problemas e propostas de desenvolvimento**. Lisboa: Edições Afrontamento, 1999. 75p.

CARVALHO, Maria Clotilde Barbosa Nunes Maia de. **O diálogo intergeracional entre idosos e crianças: projecto “Era uma vez...atividades intergeracionais**. 2007. 123p. Dissertação (Mestrado em Serviço Social) – Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, 2007.

CORREIA, Zita. A biblioteca pública como espaço de cidadania. In: CONFERÊNCIA INTERNACIONAL COMEMORATIVA DO BICENTENÁRIO DA BIBLIOTECA PÚBLICA DE ÉVORA, Évora, Portugal, 2005. Disponível em: <[http://www.evora.net/BPE/2005Bicentenario/dias/27\\_out05/textos/zita.pdf](http://www.evora.net/BPE/2005Bicentenario/dias/27_out05/textos/zita.pdf)> .Acesso em: 23 abr 2007.

GUERREIRO, Augusto Deodato. Para uma comunicação mais inclusiva. **Análise Psicológica**, v.3, n.20, p. 367-371, 2002. Disponível em: <<http://www.scielo.oces.mctes.pt/pdf/aps/v20n3/v20n3a10.pdf>> Acesso em: 03 Maio 2009

IFLA/UNESCO. **Manifesto da UNESCO sobre bibliotecas públicas. 1994**. Disponível em: <<http://archive.ifla.org/VII/s8/unesco/port.htm>> Acesso em: 02 Maio 2009.

LAIPELT, Rita do Carmo Ferreira; MOURA, Ana Maria Mielniczuk de; CAREGNATO, Sônia Elisa. Inclusão digital: laços entre bibliotecas e telecentros. **Inf. & Soc.:Est.**, João Pessoa, v.16, n.1, p.223-229, jan./jun. 2006

MARTINS, Gilberto de Andrade; THEÓPHILO, Carlos Renato. **Metodologia da investigação científica para ciências sociais aplicadas**. São Paulo: Atlas, 2007.

MOURA, Maria José (Coord.) **Leitura pública, Rede de Bibliotecas Municipais: relatório**. Lisboa: Secretaria de Estado da Cultura, 1986. 52p. (mimeografado)



**XXIV Congresso Brasileiro de Biblioteconomia,  
Documentação e Ciência da Informação**  
Sistemas de Informação, Multiculturalidade e Inclusão Social  
*Maceió, Alagoas, 07 a 10 de Agosto de 2011*

MUNHOZ, Carlos Eduardo. Criação de Conceito. **Portal do Marketing**, 2007. Disponível em:< [http://www.portaldomarketing.com.br/Artigos/Criacao\\_de\\_Conceito.htm](http://www.portaldomarketing.com.br/Artigos/Criacao_de_Conceito.htm)> Acesso em: 12 Mar. 2010.

NUNES, Manuela Barreto. Navegar é preciso: A biblioteca pública entre o real e o virtual. In: CONFERÊNCIA INTERNACIONAL COMEMORATIVA DO BICENTENÁRIO DA BIBLIOTECA PÚBLICA DE ÉVORA, Évora, Portugal, 2005. Disponível em: <[http://www.evora.net/BPE/2005Bicentenario/dias/27\\_out05/textos/manuela.pdf](http://www.evora.net/BPE/2005Bicentenario/dias/27_out05/textos/manuela.pdf)> Acesso em: 23 Abr. 2007.

PIMENTEL, Maria das Graças. **Biblioteca pública e Inclusão digital: desafios e perspectivas na era da informação**. Brasília: UNB, 2006. 242p. Dissertação ( Mestrado em Ciência da Informação – Departamento de Ciência da Informação e Documentação da Universidade de Brasília).

PORTUGAL. Ministério da Ciência e da Tecnologia. Missão para a Sociedade da Informação. **Livro verde para a Sociedade da Informação em Portugal**. Lisboa, 1997. Disponível em:< <http://www.aceso.unic.pt/docs/lverde.htm>> Acesso em: 20 abr. 2007.

SEQUEIROS, Paula. Para quem abrimos as nossas portas - leitura pública e exclusão social. **Revista de Sociologia**, v.15, p. 399-411, 2005.

SUAIDEN, Emir José. A biblioteca pública no contexto da sociedade da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v.29, n. 2, p. 52-60, maio/ago. 2000. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/252/220>> Acesso em: 25 abr. 2007.