

FABÍOLA MARIA PEREIRA BEZERRA

A Biblioteca Pública, o utilizador idoso e as políticas de infoinclusão

Tese submetida à Faculdade
de Letras da Universidade do
Porto como requisito para
obtenção do grau de Doutor em
Informação e Comunicação em
Plataformas Digitais .

Orientadora: Prof.^a Dr.^a Fernanda Ribeiro

Co-Orientadora: Prof.^a Dr.^a Virgínia Bentes Pinto

Porto- Portugal

2011

B469b Bezerra, Fabíola Maria Pereira

A Biblioteca Pública, o utilizador idoso e as políticas de infoinclusão / Fabíola Maria Pereira Bezerra. - Porto, 2011.

316 f.; il. color. enc.

Orientador: Profa. Dra. Fernanda Ribeiro.

Co-orientador: Profa. Dra. Virgínia Bentes Pinto

Tese (Doutorado em Informação e Comunicação em Plataformas Digitais) - Universidade do Porto. Faculdade de Letras, 2011.

1. Biblioteca Pública – utilizador idoso 2. Biblioteca Pública - infoinclusão 3. Biblioteca Pública – Políticas públicas I. Ribeiro, Fernanda (orient.) II. Pinto, Virgínia Bentes (co-orient.) III. Universidade do Porto. Faculdade de Letras. ICPD IV. Título

CDD:027.4

Dedico este trabalho aos meus pais, modelo e referência em minha vida.

A todos os idosos da minha família, pela bênção da longevidade.

Aos meus filhos João Artur, Tiago e Taís, amores de sempre, comunhão de sonhos,
de conquistas e de partilhas.

AGRADECIMENTOS

A Deus, acima de tudo, pela força que me move, todos os dias!

À Fundação para a Ciência e Tecnologia (FCT), pelo apoio financeiro que me facultou a realização dessa pesquisa de doutoramento.

À minha orientadora Prof. Doutora Fernanda Ribeiro, pela segurança na orientação, pelas intervenções necessárias no trajecto dessa pesquisa e acima de tudo pela confiança depositada ao longo desses últimos anos no meu saber profissional.

À minha co-orientadora Prof. Doutora Virgínia Bentes Pinto, pelo incentivo e apoio profissional.

À Câmara Municipal do Porto, pela autorização para utilizar o espaço da Biblioteca Municipal Almeida Garrett como palco dessa investigação.

À Universidade Federal do Ceará, que pela segunda vez me liberou para que eu pudesse investir na minha capacitação profissional.

Às directoras da Biblioteca Municipal Almeida Garrett, na primeira fase da pesquisa, Dra. Maria João Sampaio, e na fase final do projecto, Dra. Carla Fonseca, pela credibilidade e acolhida para realização dessa pesquisa. Aos funcionários da Biblioteca: Iria Teixeira, Maria Adelaide Silva, Albina Pacheco, Helena Silva e Ana Guedes, que partilharam os espaços de trabalho e de amizade.

Aos queridos idosos, importantes personagens anónimos que contribuíram para validar as teorias pesquisadas, assim como todas as 97 Bibliotecas Públicas portuguesas que participaram dessa pesquisa na condição de inquiridos.

Agradeço o apoio da minha família, dos meus irmãos, por assumirem no meu lugar o papel de mãe e de pai dos meus filhos durante a minha ausência. Sem esse apoio e estrutura, nada seria possível.

Ao querido tio José Danilo Rubens Pereira, pela revisão deste texto, grande incentivador das muitas empreitadas profissionais que venho realizando ao longo dos anos.

À Bibliotecária Rosane Maria Costa pela revisão da Normalização desta tese.

Aos amigos de “ontem”, Ana Paula Gonçalves; Ricardo Araújo; Simone Freitas de Araújo; Ana Mariante; Nórton Oliveira; Isabel Coutinho pelo carinho e pela amizade ao longo desses últimos sete anos. Agregados aos amigos de “hoje”, companheiras e amigas do doutorado: Julce Mary Cornelsen; Majory Miranda; Virgínia Bárbara; Isabel Arruda; Luciana Moreira, Enoí Dagô, pela amizade partilhada durante essa caminhada.

A construção de uma TESE, apesar de ser um trabalho solitário e cansativo, não é realizada sozinha; à nossa volta existe uma corrente de sentimentos positivos, de orações, mesmo que algumas vezes manifestados de forma silenciosa, mas todos com um único sentimento: encorajar e fortalecer o nosso sonho. A todos os que caminharam e partilharam comigo desse trajecto, meu muito obrigado.

"Tenho em mim todos os sonhos do mundo"
Fernando Pessoa

RESUMO

Este trabalho aborda as Bibliotecas Públicas em Portugal e sua relação com os utilizadores idosos, revisando o papel socioinformacional das Bibliotecas Públicas, baseado nos princípios universais decretados pela UNESCO, bem como a escassez das políticas públicas voltadas para a população idosa. A análise dos serviços prestados pelas bibliotecas possibilitou identificar que não existe, por parte destas, uma actuação efectiva junto aos utilizadores idosos, certificando a necessidade de implantação de uma acção planeada a nível nacional e em conjunto, liderada por órgãos ligados às bibliotecas. O resultado dessa acção nacional resultaria na mudança de cenário de passividade das bibliotecas públicas em relação ao utilizador idoso. O desenvolvimento da pesquisa dá-se a partir da contextualização das Bibliotecas e seu processo histórico evolutivo, relatando a evolução conceitual de biblioteca, incluindo seu novo papel como agente de infoinclusão. Relata as políticas públicas de infoinclusão em Portugal e o processo de implantação da Rede de Bibliotecas Públicas. O diagnóstico da situação existente hoje nas Bibliotecas Públicas portuguesas e sua relação com o utilizador idoso foi obtido através da aplicação de inquérito direccionado às bibliotecas públicas. Focalizou-se também num estudo de caso prático na Biblioteca Municipal Almeida Garrett e conheceu a visão do idoso e sua relação com a biblioteca, através de aplicação de inquérito. Apontam-se propostas para implementação de políticas de infoinclusão voltadas para o utilizador idoso e indicam-se as medidas que deverão ser realizadas, visando alcançar o êxito no trabalho com idosos em bibliotecas.

Palavras-chave: Biblioteca Pública – utilizador idoso; Biblioteca Pública - infoinclusão; Biblioteca Pública – Políticas Públicas; Biblioteca Pública Portuguesa

ABSTRACT

This work focuses on Public Libraries and their relationship with aged users, reviewing the social and informational role of those libraries, based on the universal principles established by UNESCO, as well as the lack of public policies devoted to old population. The analysis of the services provided by the libraries enabled to conclude that doesn't exist, from their side, an effective action directed to aged users, and that it is necessary to implement a planned action at national level, with the leadership of the organic sectors connected to libraries. The result of such national action would promote a change in the passive scenario played by public libraries in relation to the aged user. The development of this research started from a contextualization of Libraries and their historical and evolutive process, describing the library conceptual evolution, including its new role as info-inclusion agent. It describes also the public policies of info-inclusion in Portugal and the implementation process of the Public Libraries Network. The diagnosis of the existing situation in the Portuguese Public Libraries today and their relationship with the aged user has been accomplished through a survey sent to the public libraries. It focused also in a practical case study on the Biblioteca Municipal Almeida Garrett and reached to the knowledge of the aged user vision and its relationship with the library, also through a survey. Finally there are indicated some proposals in order to the implementation of info-inclusion policies devoted to the aged user and there are mentioned the measures that shall be undertaken for a successful work with aged users inside the libraries.

Key words: Public Libraries - aged users; Public Libraries – info-inclusion;
Public Libraries - Public Policies; Public Libraries in Portugal

SUMÁRIO

ÍNDICE DE FIGURAS

ÍNDICE DE QUADROS

ÍNDICE DE TABELAS

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

	INTRODUÇÃO	1
1	AS BIBLIOTECAS PÚBLICAS E A INFOINCLUSÃO: revisão de literatura	9
1.1	Breve sinopse do processo histórico evolutivo das bibliotecas	9
1.2	Biblioteca: transição de conceitos	22
1.3	Caracterização da Biblioteca Pública segundo a UNESCO	37
1.4	O papel social das bibliotecas públicas e sua actuação como agente de infoinclusão	42
1.5	As políticas públicas de informação visando a infoinclusão	54
2	CAMINHOS METODOLÓGICOS	85
2.1	Caracterização geral da pesquisa	85
2.2	Âmbito da pesquisa	89
2.2.1	As bibliotecas públicas portuguesas	89
2.2.2	Estudo de caso: a Biblioteca Almeida Garrett	90
2.3	Instrumentos de colecta de dados	92
2.3.1	Pesquisa bibliográfica	92
2.3.2	Inquéritos por questionário	93
2.3.3	A observação não-participante	104
3	AS BIBLIOTECAS PÚBLICAS EM PORTUGAL E AS POLÍTICAS DE INFOINCLUSÃO	107
3.1	As políticas de infoinclusão em Portugal	107

3.2	Rede Nacional de Bibliotecas Públicas	120
3.3	A biblioteca pública e o utilizador idoso: inquérito por questionário às bibliotecas públicas portuguesas	129
4	A BIBLIOTECA MUNICIPAL ALMEIDA GARRETT: estudo de caso	205
4.1	Caracterização geral da biblioteca	205
4.2	Inquérito aos idosos: análise e interpretação de dados	210
5	PROPOSTAS PARA IMPLEMENTAÇÃO DE POLÍTICAS DE INFO-INCLUSÃO VOLTADAS PARA O UTILIZADOR IDOSO	246
6	CONCLUSÕES	265
7	REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	270
8	ANEXOS	294

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1	Planta da Abadia de Cluny, século XI	13
FIGURA 2	Planta da biblioteca no romance “O Nome da rosa”	31
FIGURA 3	Acessibilidade para todos: modelo da Biblioteca Pública da Noruega	48
FIGURA 4	Representatividade dos Distritos no universo da pesquisa	102
FIGURA 5	Esquema orgânico da Rede de Bibliotecas Públicas	127
FIGURA 6	Participação das Bibliotecas pesquisadas por Distritos e Concelhos	130
FIGURA 7	Existência de idosos nas Bibliotecas pesquisadas	131
FIGURA 8	Programação do Cinememória	163
FIGURA 9	Ilustração da actividade comemorativa ao Dia do avô	164
FIGURA 10	Programação anual do serviço “Gerações cruzadas” da Biblioteca Municipal Ferreira de Castro	165
FIGURA 11	Serviços desenvolvidos na Biblioteca Lúcio Craveiro da Silva - Braga	167
FIGURA 12	Biblioteca Municipal João Brandão do Concelho de Tábua - Coimbra	170
FIGURA 13	Biblioteca Municipal Aguiar da Beira - Distrito de Guarda	172
FIGURA 14	Biblioteca municipal D. Dinis	176
FIGURA 15	Biblioteca Municipal dos Olivais	177
FIGURA 16	Projecto “Dois dedos de conversa” - Biblioteca Municipal de Monforte	178
FIGURA 17	Dia do Idoso - Biblioteca Municipal de Monforte	179
FIGURA 18	Leitura Sénior	180
FIGURA 19	Bibliodorus – Biblioteca Municipal de Seixal	182
FIGURA 20	Biblioteca Municipal de Sines	183
FIGURA 21	Divulgação do serviço da Biblioteca	184
FIGURA 22	Interesse na realização dos serviços	187

FIGURA 23	Gráfico da Evolução da População de Idosos	190
FIGURA 24	Se a Biblioteca utilizou algum modelo	195
FIGURA 25	Avaliação do serviço	197
FIGURA 26	Periodicidade de realização dos serviços	198
FIGURA 27	Biblioteca Andarilha. Programa de leitura em meio rural	199
FIGURA 28	Crescimento de leitores inscritos na Biblioteca Municipal Almeida Garrett	206
FIGURA 29	As sete pessoas mais velhas do mundo, segundo o Guinness World Records	219
FIGURA 30	Distribuição dos idosos por assiduidade	225

ÍNDICE DE QUADROS

QUADRO 1	Recomendações às bibliotecas públicas europeias	78
QUADRO 2	Controlo de envio de inquéritos às Bibliotecas por Distrito	97
QUADRO 3	Controlo de envio de inquéritos às Redes Municipais de Bibliotecas	101
QUADRO 4	Resenha cronológica da Sociedade da Informação	117
QUADRO 5	Evolução do Número de Subscritores de Acesso à Internet, 1997-2001	118
QUADRO 6	Bibliotecas Municipais do Continente, por Distritos	124
QUADRO 7	Existência de utilizadores idosos	133
QUADRO 8	Serviços desenvolvidos pelas Bibliotecas de Aveiro	162
QUADRO 9	Serviços desenvolvidos pelas Bibliotecas de Beja	166
QUADRO 10	Serviços desenvolvidos pelas Bibliotecas de Braga	166
QUADRO 11	Serviços desenvolvidos pelas Bibliotecas de Bragança	168
QUADRO 12	Serviços desenvolvidos pelas Bibliotecas de Castelo Branco	168
QUADRO 13	Serviços desenvolvidos pelas Bibliotecas de Coimbra	168
QUADRO 14	Serviços desenvolvidos pelas Bibliotecas de Évora	170
QUADRO 15	Serviços desenvolvidos pelas Bibliotecas de Guarda	171
QUADRO 16	Serviços desenvolvidos pelas Bibliotecas de Leiria	172
QUADRO 17	Serviços desenvolvidos pelas Bibliotecas de Lisboa	174
QUADRO 18	Serviços desenvolvidos pelas Bibliotecas de Portalegre	178
QUADRO 19	Serviços desenvolvidos pelas Bibliotecas do Porto	179
QUADRO 20	Serviços desenvolvidos pelas Bibliotecas de Santarém	181
QUADRO 21	Serviços desenvolvidos pelas Bibliotecas de Setúbal	181
QUADRO 22	Serviços desenvolvidos pelas Bibliotecas de Viana do Castelo	183
QUADRO 23	Serviços desenvolvidos pelas Bibliotecas de Vila Real	184
QUADRO 24	Serviços desenvolvidos pelas Bibliotecas de Viseu	185
QUADRO 25	Serviços desenvolvidos pelas Bibliotecas da Região Autónoma dos Açores	185
QUADRO 26	Serviços desenvolvidos pelas Bibliotecas da Região Autónoma da Madeira	186
QUADRO 27	Escolaridade dos idosos inquiridos	215

QUADRO 28	Dados obtidos com a primeira questão do inquérito dos idosos	220
QUADRO 29	Hábito de frequentar bibliotecas	226
QUADRO 30	Tabulação das respostas da questão 5	232
QUADRO 31	Ponto de vista dos inquiridos sobre interacção	240
QUADRO 32	Grade de horário dos professores	245
QUADRO 33	<i>Matrix of Categories and Countries</i>	262
QUADRO 34	<i>Country Scorecard</i>	263

ÍNDICE DE TABELAS

TABELA 1	Frequência de utilizadores em Bibliotecas	132
TABELA 2	Caracterização social da população portuguesa com 25 e mais anos	134
TABELA 3	Frequência de leitura dos jornais diários	138
TABELA 4	Representação de idosos no universo da pesquisa	210
TABELA 5	Caracterização social da população portuguesa com 25 e mais anos	216
TABELA 6	Tabela comparativa	217
TABELA 7	Finalidades de uso da Internet	236

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

ALA	American Library Association
BAD	Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas
BMAG	Biblioteca Municipal Almeida Garrett
DGAIEC	Direcção-Geral das Alfândegas e dos Impostos Especiais sobre o Consumo
DGCI	Direcção-Geral das Contribuições e Impostos
DGITA	Direcção-Geral de Informática e Apoio aos Serviços Tributários e Aduaneiros
DGLB	Direcção-Geral do Livro e das Bibliotecas
EUA	Estados Unidos da América
FAIFE	Free Access to Information & Freedom of Expression
GNR	Guarda Nacional Republicana
GRG	Gerontology Research Group
HIV	Vírus da Imunodeficiência Humana
IFLA	Federação Internacional das Associações e Instituições Bibliotecárias
INE	Instituto Nacional de Estatística
IPL	Instituto Português do Livro
ISO	International Organization for Standardization
OMPI	Organização Mundial da Propriedade Intelectual
OMS	Organização Mundial da Saúde
ONU	Organização das Nações Unidas
OPAC	Online Public Access Catalog
PSP	Política de Segurança Pública
RICOME	Rede de Informação e Comunicações do Ministério da Educação
RITTA	Rede Informática Tributária das Tesourarias e Aduaneira
RNBP	Rede Nacional de Bibliotecas Públicas
TIC	Tecnologia da Informação e da Comunicação
UNESCO	Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura
WSIS	World Summit on the Information Society

INTRODUÇÃO

A informação quando utilizada como ferramenta capaz de mudar vidas pode e deve ser apropriada como direito de todos e principalmente de uma faixa da população considerada como excluída. 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. A relevância da pesquisa consiste na necessidade de rever o papel social da Biblioteca Pública norteada nos seus princípios universais decretados pela UNESCO (Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura).

Observamos que, por maiores que sejam as mudanças sociais, o vértice condutor é a informação, que transmite, divulga e dissemina novos conceitos, agregando valores e transformando opiniões. Tudo gira em torno da informação, seja ela registada ou transmitida verbalmente. 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 é proporcionado aos indivíduos.

Sob este prisma, as bibliotecas tornam-se instrumentos essenciais ao processo ensino/aprendizagem, uma vez que facilitam o acesso à informação e favorecem o desenvolvimento de potenciais, capacitando pessoas a formarem suas próprias ideias e a tomarem suas próprias decisões. Por isso, a biblioteca deve ser vista como um sistema de comunicação, que age no sentido de orientar o utente na utilização dos diversos tipos de documentos. As bibliotecas são concebidas como um recurso importante na busca de informações.

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, actuando 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 sectores 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:

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 exclusão 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 interacção social e produz impacto económico 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 género 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 económica para aceder aos recursos de informação.

Por ocasião do nosso Mestrado em Gestão da Informação, cumprido na Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto, em 2005/2006, tivemos como um dos objectos de estudo, a Biblioteca Pública Municipal Almeida Garrett. Na ocasião, pudemos conviver e partilhar com o dia-a-dia da biblioteca. Na qualidade de observadora, percebemos o grande número de utilizadores pertencentes à terceira idade, com frequência diária e assídua, objectivando os mais variados fins, entre eles: ler o jornal diário ou algum livro; ouvir música; encontrar os amigos; tomar um café; ou, simplesmente, sentir-se acolhidos com a receptividade dos funcionários da biblioteca.

Através de conversa informal com alguns deles, percebemos o interesse que tem em participar mais efectivamente da Biblioteca, como uma forma de se sentirem mais produtivos. Em conversa empírica trocada com a direcção da Biblioteca, manifestamos nosso interesse em desenvolver um trabalho direccionado aos idosos, tendo recebido, por parte da Direcção, muita receptividade para a nossa proposta, mesmo que, na época, apresentada informalmente.

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

Voltando ao tema dos usuários idosos, trazemos a afirmação de Sequeiros (2005), quando diz 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 actuação do bibliotecário deve ocorrer como “papel de intervenção cultural” e contextualiza 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.

Além dos aspectos referentes aos idosos, não podemos negar que também as pessoas deficientes enfrentam problemas, em relação ao acesso às bibliotecas públicas, embora se saiba que já existem muitas bibliotecas que disponibilizam infra-estrutura para que os utilizadores com deficiência possam ter acesso à informação. Isso vem ocorrendo, inclusive através da superação das barreiras, utilizando-se “parcerias, compartilhamentos de acervos virtuais [...], melhorando as condições de acesso dos cidadãos com deficiência”. (NEVES *et al*, 2006, p. 2). Os autores atribuem o papel e o compromisso ético do profissional da informação, à medida que promove a diversidade, possibilitando a inclusão de pessoas com deficiência. Entendem que se devam “[] respeitar as diferenças e reduzir as desigualdades sociais, contribuindo assim para a superação de barreiras e preconceitos”.

O papel social da biblioteca, no processo de infoinclusão, não pode ser visto apenas como mediador entre as tecnologias actualmente disponíveis no mercado, que vêm possibilitando o acesso à informação pelas pessoas com deficiências, mas, principalmente como facilitador de integração, no mercado de trabalho, das pessoas deficientes. Lopes *et al* (2006, p. 2) defendem esta teoria:

Diante da globalização e das exigências em ter profissionais qualificados no mercado de trabalho, nos dias atuais a sociedade têm seu papel fundamental para incluir profissionais que estão fora do mercado [...] os portadores de Necessidades Especiais ainda têm dificuldades em ser aceito no mercado de trabalho, pois muitas empresas desinformadas da capacidade que estes cidadãos têm em desenvolver as mesmas tarefas que são peculiares a qualquer cidadão, fora a existência do grande preconceito a estes profissionais.

Calixto (2000) é taxativo quando afirma que, embora as bibliotecas públicas portuguesas tenham desempenhado um importante papel inclinado à infoinclusão, sua actuação ainda é pouco valorizada. O autor associa algumas alterações manifestadas na sociedade portuguesa, como factor 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 elevado sucessivas taxas de desemprego; existência de minorias étnicas e culturais, entre outras.

Exemplificando a actuação das bibliotecas públicas em Portugal, através da disponibilização gratuita de seus bens e serviços, “precisamente a franjas marginais da sociedade”, Calixto (2000) comenta:

Funciona como um abrigo e local de encontro para membros da comunidade sofrendo de isolamento e dificuldades económicas. Um exemplo muito vivo desta função pode ser testemunhada pela popularidade de sectores de periódicos entre os idosos e os reformados. Através dos Serviços de Informação à Comunidade dá apoio e orientação para as instituições sociais e para os organismos de apoio comunitário.

Para que as bibliotecas possam actuar efectivamente como agente geradora de mudanças abertas às ocorrências quotidianas da comunidade, e participando verdadeiramente do processo de combate à infoexclusão, faz-se necessário que a sua forma de actuação reflecta os anseios da sociedade à qual prestam serviço.

Neste sentido, pretendemos encontrar resposta para os seguintes questionamentos:

- 1) De que forma as bibliotecas públicas portuguesas estão contribuindo no processo de infoinclusão?
- 2) A actuação das bibliotecas públicas em Portugal reforça a identidade comunitária?
- 3) Os bens e serviços prestados pelas bibliotecas públicas portuguesas reflectem os anseios da comunidade, contribuindo para a melhoria de vida da população idosa?
- 4) Quais são, efectivamente, as políticas públicas portuguesas voltadas para a actuação das bibliotecas públicas, junto aos programas de infoinclusão?

Para responder a estes questionamentos, estabelecemos como objectivo geral:

- Analisar as acções das políticas públicas portuguesas concernentes à biblioteca pública, visando a infoinclusão.

Desse objectivo geral, decorrem os seguintes objectivos específicos:

- Estudar as políticas públicas portuguesas quanto às acções das bibliotecas públicas no processo de infoinclusão;
- Identificar os obstáculos encontrados pela biblioteca pública que dificultam sua actuação no processo de infoinclusão;
- Analisar a usabilidade e a eficácia dos serviços oferecidos pela biblioteca pública, e sua actuação no processo de infoinclusão;
- Investigar os serviços oferecidos pelas bibliotecas públicas portuguesas que envolvam efectivamente a comunidade de usuários incluídos no grupo de infoexclusão.

A pesquisa em pauta foi iniciada dentro do Programa Doutoral de Ciência da Informação da Faculdade de Letras da Universidade do Porto, no ano de 1997. As alterações advindas com o Processo de Bolonha provocaram mudanças na nomenclatura e estrutura curricular do curso de doutorado. Em Agosto de 2008, um novo curso foi homologado, passando a ser designado como Curso de 3.º ciclo (Doutoramento) em Informação e Comunicação em Plataformas Digitais, ministrado, em parceria, pela Universidade de Aveiro, através do Departamento de Comunicação e Arte e pela Universidade do Porto.

As linhas de pesquisa desse novo programa doutoral estão direccionadas para área da informação e da comunicação em cenários de mediação tecnológica. Contudo, os doutorandos remanescentes do antigo curso, em Outubro de 2009, tiveram que pedir equivalência para o novo doutorado. A mudança de tema nessa altura seria totalmente inviável, o que nos levou a continuar na linha de pesquisa original.

O presente trabalho inicia pela delimitação do tema através da **Introdução**, seguido de uma revisão do estado da arte através do tópico “**As bibliotecas públicas e a infoinclusão: revisão de literatura**”. Para essa revisão de literatura, foi utilizada uma divisão de subitens, que começa contextualizando as Bibliotecas dentro de um processo histórico evolutivo; a seguir, faz um relato da evolução do conceito de biblioteca e relaciona a biblioteca no seu novo papel: como agente de infoinclusão; finaliza apresentando as políticas públicas de infoinclusão (capítulo 1 e subitens). No capítulo 2 apresenta a metodologia utilizada para elaboração da pesquisa através dos “**Caminhos metodológicos**” utilizados; apresenta a caracterização geral da pesquisa, bem como delimita o campo empírico do estudo. O capítulo 3 aborda sobre “**As políticas públicas em Portugal e as políticas de infoinclusão**” apresenta as políticas de infoinclusão em Portugal e a Rede de Bibliotecas Públicas em Portugal e integra o utilizador idoso dentro da biblioteca pública, através do diagnóstico da situação existente hoje nas Bibliotecas Públicas portuguesas. Isso, partindo da análise e discussão dos resultados obtidos com a aplicação do inquérito direccionado às bibliotecas públicas. O capítulo 4 centra-se no estudo de caso prático na Biblioteca

Municipal Almeida Garrett e a análise do inquérito aplicado aos idosos. No capítulo 5 são apresentadas “**Propostas para implementação das políticas de inclusão voltadas para o utilizador idoso**”; e no final apresenta-se as “**Conclusões**” obtidas; as “**Referências Bibliográficas**” utilizadas e os “**Anexos**”.

1 AS BIBLIOTECAS PÚBLICAS E A INFOINCLUSÃO : revisão de literatura

1.1 Breve sinopse do processo histórico evolutivo das bibliotecas

Etimologicamente, a palavra Biblioteca é originária do grego *bibliothēke*, através do latim, formada pelos termos *biblion* (livro) e *teca* (caixa, depósito). Contrapondo-se a essa definição etimológica, Mey (2004, p. 74) afirma:

No entanto, a palavra grega "biblion" não se poderia referir a livros, uma vez que eles eram inexistentes para os gregos antigos: havia apenas rolos de papiro. O papiro, este sim, vinha da cidade fenícia de Biblos (hoje no Líbano), o que nominou o tipo do suporte grego.

Ao procurar no dicionário o significado da palavra Biblioteca, encontraremos: "reunião de livros, ordenadamente dispostos; estantes ocupadas por livros; casa ou lugar, onde se depositam livros para uso público ou particular" (FIGUEIREDO, 1996).

O registo do conhecimento demanda uma longa narração de acontecimentos históricos muito anteriores à Biblioteca no formato que hoje a conhecemos. A preocupação do homem em registrar as suas ideias, remonta à Pré-História¹. A primeira forma de comunicação humana deu-se através de "grunhidos ou de gritos", segundo relata McMurtrie (1997, p. 17) utilizando-se também de gestos, criando assim uma espécie de linguagem mímica, posteriormente essa forma de comunicação já não satisfazia a necessidade do homem, recorrendo então aos desenhos e gravuras para se exprimir.

¹ Entende-se por Pré-história o período anterior ao aparecimento da escrita. Portanto, este período é anterior a 4.000 a.C., pois foi por volta deste ano que os sumérios desenvolveram a escrita cuneiforme (<http://www.suapesquisa.com/prehistoria/>).

Isto representa um passo de extraordinária importância na evolução do homem, pois foi o seu primeiro esforço para tornar visíveis o pensamento e o sentimento de uma forma duradoura. (MCMURTRIE,1997, p. 17)

Através das pinturas rupestres deixadas nas cavernas, registavam suas caças, festividades, ritos e mitos. A essa forma de representação, McMurtrie (1997, p. 18) chama de “equivalência estenográfica” ou “esboços lineares” não podendo ser considerada ainda uma forma de escrita, pois não havia uma representação textual; o autor chama atenção à força que “inconscientemente e sem saberem” os povos pré-históricos estavam a introduzir no mundo, dando assim o primeiro passo para a escrita.

Somente por volta de 4000 a.C., na antiga Mesopotâmia, os Sumérios desenvolveram, produziram e criaram a escrita cuneiforme, utilizando tabuinhas de argila onde cunhavam esta escrita. Sobre estas tabuinhas, registavam, de uma forma ordenada, seu cotidiano, bem como deixavam os registros administrativos e contábeis, decisões do governo, contratos e sentenças judiciais.

Utilizando-se do reino vegetal, animal e mineral, os Sumérios, gravaram “pensamentos e sentimentos em pedras, em papiros, em pergaminhos e em papel”, criaram sistemas de “escrita complicadíssimos (cuneiforme, hieróglifos etc.) até chegar à forma mais avançada de comunicação, que é o alfabeto” como uma forma de perpetuar as suas ideias aos seus descendentes (PEREIRA e RUTINA, 1999, p. 11).

Na Antiguidade Clássica, os documentos produzidos testemunhavam a vida administrativa, política e religiosa do Império, foram eles em argila, pedra, papiro ou outros suportes. Embora estivessem disponíveis e a serviço somente das classes dirigentes, não podiam ser chamados de Bibliotecas propriamente ditas, mas segundo afirmam Silva e Ribeiro (2010), “já eram verdadeiros arquivos, embora pelo seu conteúdo possam algumas vezes acumular a função de bibliotecas privadas”. Funcionavam mais como depósitos, uma vez que os livros permaneciam escondidos, e a própria

estrutura dos edifícios dava uma ideia de clausura, impedindo a saída dos mesmos.

Das importantes bibliotecas da Antiguidade, podem-se citar a Biblioteca de Nínive, a de Pérgamo e, principalmente, a de Alexandria. A Biblioteca de Nínive é considerada uma das bibliotecas mais imponentes da Antiguidade, sendo apontada por muitos autores como a primeira biblioteca da história, estima-se que seu acervo era composto com cerca de 25 mil placas de Argila, pertencendo ao Rei Assurbanipal II, que dotou a Biblioteca de muitos recursos. A Biblioteca de Pérgamo, também foi uma grande biblioteca da Antiguidade, pertencente a Átalo I (Rei de Pérgamo entre 241 e 197 a.C.); a Biblioteca, que fazia parte do projecto real de converter Pérgamo em um centro crítico e literário de toda a Ásia Menor, embora não tenha conseguido alcançar a reputação intelectual de Alexandria, teve importante significado histórico, uma vez que foi responsável pela invenção do pergaminho. E finalmente a Biblioteca de Alexandria, considerada a mais importante do mundo antigo (SANTOS, 2009).

A Biblioteca de Alexandria durante seis séculos foi considerada o centro cultural do mundo. Nela, se reuniam sábios procedentes de diferentes locais, que desenvolveram importantes trabalhos. Alexandria, a segunda cidade do Egito, pela sua posição geográfica estratégica, situada entre o Oriente e o Ocidente, entre o Norte e o Sul, possuía o maior porto do país. Durante o reinado dos três primeiros Ptolomeus², Alexandria chega ao ponto máximo, tornando-se o centro cultural do mundo. A Biblioteca foi criada por insistência de Demétrio de Falera, um talentoso filósofo que conseguiu convencer o rei Ptolomeu I a criar um *Museion*, ou seja, Casa das Musas, ou Academia, justificando que ele seria um governante mais estável e melhor, se conhecesse os povos que ele governava, a partir da leitura de textos sobre os povos e sobre o governo, tornando Alexandria uma rival cultural de Atenas. O interesse pela conservação da Biblioteca deu-se pelo facto de os soberanos quererem afirmar a excelência da língua e da cultura grega, sendo atribuídos a

² Soberanos Ptolemaicos: Ptolomeu I Soler; Ptolomeu II Filadelfo e Ptolomeu III Evérgeta I.

esse “centro de excelência” inúmeros avanços do conhecimento nas áreas de Gramática, Astronomia, Geometria, Mecânica e Matemática (MEY, 2004, p. 74). A Biblioteca de Alexandria chegou a possuir 700 000 volumes, em forma de rolos de papiro, mas foi sucumbida através de grandes incêndios ocorridos ao longo da sua existência.

Conforme afirma Arruda (2000, p. 2), “no início, não se fazia distinção entre arquivo e biblioteca, haja vista que uma única instituição desempenhava ambas as funções”. Entretanto, segundo Gagnon-Arguin (1999), para se compreender efectivamente a importância dos arquivos, faz-se necessário contextualizar as diferentes características que marcaram seu processo evolutivo, desde seu nascimento no Oriente, a forma de utilização nesses países, e sua posterior separação para o Ocidente, onde puderam evoluir em termos de uso administrativo e que, posteriormente, deram origem aos comportamentos contemporâneos. Afirma a autora que, na Alta Antiguidade “a vida administrativa encontra-se simplificada pelo facto de o poder ser único”, pois os faraós do antigo Egipto representavam tanto a autoridade política como a dos deuses. A Antiguidade Clássica foi caracterizada pela sua administração mais “democrática”, uma vez, que os cidadãos tinham actividades independentes do governo, e eram dirigidos por instituições que tinham o dever de testemunhar suas acções; devido a essa descentralização, também observa-se uma dispersão de documentos.

As Bibliotecas na Grécia antiga pertenciam, em sua maioria, a particulares. Já em Roma, segundo afirma Santos (2009, p. 3), estentaram “um verdadeiro avanço na representação física e crítica das chamadas “casas da sabedoria”. As bibliotecas em Roma constituíam duas formas de apresentação: as bibliotecas particulares e as bibliotecas públicas”. Pinheiro (2007) atribui a multiplicação das bibliotecas particulares, associada a um fenómeno da época relacionado a “moda, símbolo de riqueza e de prestígio”; quanto a criação das bibliotecas públicas, Gómez (1997, p. 60) atribui essa iniciativa a Júlio César.

O início da Idade Média é marcada pelo declínio do Império Romano do Ocidente, ocorrido no ano de 476. Embora não exista um consenso, alguns especialistas usam uma subdivisão temporal para esse período da história,

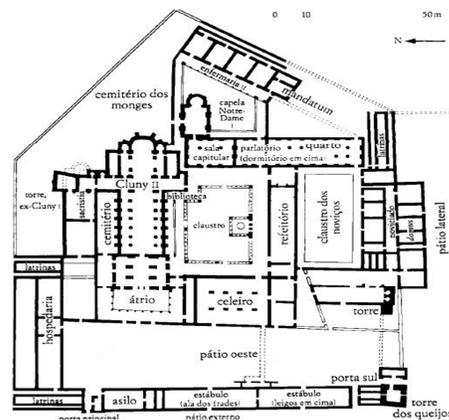
compreendendo Alta e Baixa Idade Média. A Alta Idade Média foi considerada o primeiro momento, deu-se entre os séculos 5 e 10, nesse período formaram-se os feudos e deu-se o estabelecimento e fortalecimento do poder da Igreja Católica. Segundo afirmam Morigi e Souto (2005, p. 2) “o centro da vida social e económica da população era a Igreja [...] o clero, retinha o monopólio do conhecimento”.

A Alta Idade Média é caracterizada por importantes modificações na vida económica, social e política. O parcelamento dos territórios e a criação de autoridades autónomas marcam uma importante alteração; outra característica marcante é a “diminuição do papel da escrita na vida administrativa” (GAGNON-ARGUIN, 1999, p. 31).

Segundo Santos (2009, p. 6), a Idade Média contou com três tipos de bibliotecas: as Monacais desenvolvidas dentro de mosteiros e abadias, (logo no início do período medieval), as Particulares (geralmente pertencente a reis, nobres e grandes senhores de terras) juntamente com as Bizantinas (também mantida por monges, porém predominava a literatura de conteúdo profano aos cristãos) e as Universitárias (já bem no fim da Idade Média).

A biblioteca fechada, enclausurada dentro de mosteiros, pode ser conferida através da Figura 1 apresentada na obra de Georges Duby, historiador francês, especialista da Idade Média. O próprio projecto arquitectónico da Abadia de Cluny, do século XI, apresenta a biblioteca localizada no interior do mosteiro, sem acesso para o ambiente exterior.

FIGURA 1 – Planta da Abadia de Cluny, século XI



FONTE: DUBY, Georges (1990, p. 54)

Nas Bibliotecas Monacais, os livros eram acorrentados, o acervo era composto em sua maioria por textos religiosos; e todo grande mosteiro possuía oficinas de copistas ou *scriptorium*, local onde os monges confeccionavam os livros; geralmente funcionava junto à biblioteca. Mesmo assim, Morigi e Souto (2005, p. 2) chamam atenção ao facto de que “as obras existentes em seu acervo eram controladas, pois algumas delas eram consideradas de natureza profana”, esse controle também se estendia ao trabalho dos escribas. Os monges copistas tinham dedicação exclusiva no processo de reprodução de obras; nestes manuscritos, registavam-se histórias da Bíblia, feitos históricos e noções elementares de Geografia e Ciências Naturais. Estes manuscritos eram destinados a uma minoria elitista.

As bibliotecas particulares ou privadas eram outro tipo encontrado na Idade Média, sua formação foi atribuída principalmente ao *status* que elas proporcionavam aos seus donos (OLIVEIRA e SOUSA, 2008, p. 36).

Entre os séculos XIII e XV importantes mudanças intelectuais e sociais aconteceram e afectaram o desenvolvimento das bibliotecas europeias, sendo a mais importante delas, a criação das universidades. As primeiras universidades foram criadas pelos clérigos, desse modo, o principal ensinamento era a Teologia, além de cursos de Direito e Medicina.

O desenvolvimento das universidades gerou uma demanda considerável de textos e de livros e levou ao avanço das Bibliotecas Universitárias, embora fossem consideradas quase como um santuário, e o acesso a elas era reservado para aqueles que tinham autorização para utilizá-las. Oliveira e Sousa (2008, p. 35) citam como exemplo o regulamento da Universidade de Sorbonne, que estabelecia a obrigatoriedade do uso da beca para adentrar a Biblioteca. As tradições e o aspecto sagrado da Biblioteca da Universidade de Sorbonne, também são apresentados por Morigi e Souto (2005, p. 5) através de uma citação de Jean Bonnerot, datado de 1927, apresentado na obra de Wilson Martins³.

³ MARTINS, Wilson. **A palavra escrita:** história do livro, da imprensa e da biblioteca. 3.ed. São Paulo: Ática, 2001.

[. . .] ao longo das paredes com os livros, que se consultavam em estantes alinhadas no meio da sala. Estas últimas, em número de vinte e oito, acompanhavam-se de cadeiras, assinaladas com as letras do alfabeto. Os livros, na maior parte, têm uma corrente fixada na encadernação, suficientemente longa, entretanto, para permitirem o seu transporte. À grande sala de consulta, sucede uma outra mais modesta, que serve de depósito. A meia-altura, tal como uma capela, abrem-se trinta e seis janelas, através das quais a luz filtrada anima e colore os retratos dos benfeitores do Colégio: Robert e seus sucessores ali estão, na pose atenta e imóvel que o pintor fixou no vitral; aí fazem companhia, apesar da morte, aos que continuam a sua obra, encorajando-os com a sua presença e o seu exemplo longínquo e os incitando ao trabalho. Sacer et augustus locus, diz o regulamento. Sim, trata-se de um lugar sagrado e augusto, no qual só se entra de beca e boné. Quando a leitura termina, é aconselhável reflectir e meditar, passeando devagar ao longo da galeria coberta que rodeia a biblioteca. Depois, quando as sombras da noite se adensam, cada um se recolhe a sua casa, visto ser proibido, por prudência, trazer lanternas [. . .] (BONNEROT, Jean, (1927, p. 5-6) *apud* MARTINS, 2001, p. 89-90).

Embora as bibliotecas universitárias a princípio estivessem ligadas às ordens religiosas, começaram a ampliar o conteúdo temático de seus acervos, além da religiosidade. Essa ideia é reforçada na citação de Milanesi (2003, p. 78):

A universidade, por sua vez, extrapola a doutrina e parte em busca de outros conhecimentos, avançando sobre áreas interdidas, abrindo o caminho para discussões intoleráveis, frente a rigidez monolítica dos dogmas. Livros (suporte físico de pensamentos) e religião deixaram de estar necessariamente vinculados.

O aumento do número de estudantes universitários, também levou a um aumento na produção intelectual. Nessa altura, a Idade Média entrava em decadência, a invenção da imprensa por Gutenberg, bem como a utilização dos tipos móveis por toda Europa, levam que os livros deixem de serem manuscritos, o que facilitou a divulgação da cultura e criou o estímulo ao conhecimento das letras. Corroborando esse pensamento Milanesi (2003, p.78) afirma que “Gutenberg enterrou de vez com a ideia de livro como tesouro, permitindo que os textos fossem reproduzidos de forma mais rápida e a custo menor. Assim, a circulação de ideias foi incrementada”.

Encontramos indicações que apontam alguns factores que provocaram a queda e ou destruição das bibliotecas nesse período. Um dos

motivos estar relacionado com a grande instabilidade decorrente de muitas guerras, o que levou a destruição de muitas bibliotecas existentes, muitas delas migraram para os conventos e castelos feudais. Outra indicação encontrada para uma considerável queda das bibliotecas, está associada ao facto de que os recursos destinados a adquirir e preparar o pergaminho se tornavam cada vez mais escassos, como consequência, houve período de escassez na confecção de livros. As bibliotecas perdem a característica de pública e fecham-se ao exterior e destinam-se apenas à minoria que frequenta os conventos, mosteiros e palácios.

O fim da Idade Média se deu após a tomada de Constantinopla pelos Turcos, em 1453, na Itália surgiu um movimento de ruptura das tradições medievais e expandiu-se pelo resto da Europa, dando espaço para o Renascimento. As ideias renascentistas foram reflectidas nas bibliotecas universitárias, embora ainda possuíssem o aspecto sagrado, mas o descobrimento de novas terras; o desenvolvimento das ciências; a mudança de concepção do Teocentrismo para o Antropocentrismo são factores que impulsionaram a difusão da escrita e do papel, fazendo com que as bibliotecas universitárias ganhassem mais autonomia (MORIGI e SOUTO, 2005, p. 3).

Entretanto, os processos de mudança para laicização, democratização, especialização e socialização da biblioteca ocorreram lenta e continuamente. A biblioteca moderna rompeu os laços com a Igreja católica, estendendo a todos os homens a possibilidade de acesso aos livros, com isso precisou se especializar para atender as necessidades de cada leitor ou comunidade, deixando de ser passiva, deslocando-se até o leitor, buscando entendê-lo e trazê-lo para a biblioteca (MARTINS⁴, 2001 *apud* MORIGI e SOUTO, 2005, p. 3)

Com a Renascença, nasce também a biblioteca moderna, e coloca o bibliotecário como profissional reconhecido conforme afirmação de Santos (2009, p. 8) “iniciaram de facto o seu papel de disseminadoras da informação, além de ser nesse momento que o bibliotecário assume, de facto, a posição de agente central da sustentação das bibliotecas”. Surgem também as bibliotecas

⁴ MARTINS, Wilson. – *Ob. cit.*, 14

reais: inicialmente de carácter privado e acessíveis apenas aos sábios, somente a partir do século XVII se tornam públicas.

Pode-se dizer que o Renascimento significou uma reviravolta na economia política da leitura, criando não apenas uma oferta de novos tipos de livro, mas também novas maneiras de lê-los. A colecção de livros raros e importantes e a organização em bibliotecas passam a ser uma constante na vida desses homens de letras. Os fundadores das bibliotecas renascentistas se interessavam ardentemente pelas grandes bibliotecas da antiguidade e faziam buscas intensas para encontrar livros de seu interesse ou que pudessem aumentar ainda mais seu prestígio junto aos seus pares e súbditos (BARATIN e JACOB⁵ *apud* SANTOS, 2009, p. 8-9).

Na Idade Moderna, a biblioteca assume o significado de “instituição democrática, aberta a todos os segmentos da sociedade” e como explica Cunha (2003, p. 68) entra em sintonia com o clima “quase hegemónico, de implantação dos sistemas democráticos de governo”, constituindo-se segundo Martins (1996) *apud* Cunha (2003, p. 68) “como instrumento poderoso de abolição do antigo regime”.

A primeira vez que se utilizou a expressão Antigo Regime, ou *Ancien Régime* foi em 1788, e foi criação da Revolução Francesa, ao anunciar as glórias de um novo regime que haveria de surgir em torno dos Estados-Gerais, tornando-se assim, no início de 1790, a expressão padrão para tudo o que havia vigorado antes da Revolução.

As características básicas do Antigo Regime eram que o rei governava com poder arbitrário e sem instituições representativas, e segundo afirma Doyle (1991, p. 10):

Toda a soberania, toda a autoridade e todo o poder estavam concentrados na pessoa do rei; e por seu exercício ele não era responsável perante ninguém, excepto Deus. Sob um governo desse tipo, acreditavam as pessoas de 1789, ninguém possuía direito algum, nenhuma pessoa ou propriedade estava segura, e não havia regras ou leis ajustadas que estabelecessem limites à condução dos assuntos políticos (DOYLE, 1991, p. 10).

⁵ BARATIN, Marc ; JACOM, Christian. **O poder das bibliotecas**: e memória dos livros no Ocidente. Rio de Janeiro: Ed. Da UFRJ, 2000.

Embutida a essa expressão, estava a ideia de coisas diferentes; uma delas é que o Antigo Regime era uma forma de governo; a outra estava associada a uma forma de sociedade, dominada pelo clero e nobreza, ditas como ordens privilegiadas; e finalmente o Antigo Regime foi um modo de organização religiosa e espiritual, tanto quanto política e social. A Revolução Francesa fora uma tentativa de restaurar e salvaguardar a tradição francesa de liberdade, dotando a nação de uma constituição (DOYLE, 1991, p. 10-13).

O antigo regime social, político e aristocrático da sociedade francesa, era dividido em três ordens: o clero que representava o Primeiro Estado, a nobreza que correspondia ao Segundo Estado e, finalmente, o Terceiro Estado que era representado pela burguesia e pelos camponeses. As acções revolucionárias em França levaram a queda do poderio supremo e absoluto do Rei, e a destruição da divisão do órgão representativo destas três ordens distintas foi considerada pelos revolucionários como uma de suas primeiras e maiores realizações. Como afirma Doyle (1991, p. 67), a “Revolução Francesa terminou, para sempre, com uma singular combinação de características políticas, sociais, económicas e culturais que dera à França seu carácter distintivo desde o século XVI”.

A Revolução Francesa é considerada o acontecimento que deu início à Idade Contemporânea, aboliu a servidão⁶ e os direitos feudais e proclamou os princípios universais de “Liberdade, Igualdade e Fraternidade”. Com a Revolução Francesa, começa também um modo de administração diferente, conforme afirma Gagnon-Arguin (1999):

[...] o documento já não desempenha apenas um papel jurídico, mas constitui um instrumento do poder cujo acesso é sinal do poder do povo. Esta evolução irá ter um impactante determinante nos arquivos com a criação de uma instituição nacional cujo papel é o de assegurar a guarda dos arquivos (GAGNON-ARGUIN, 1999).

⁶ Servidão é o *status* legal e económico dos camponeses, os servos são trabalhadores rurais que estão vinculados à terra, formando a classe social mais baixa da sociedade feudal. A diferença dos escravos, os servos não eram propriedade de ninguém e não podiam ser vendidos, pois não eram escravos. A servidão implica o trabalho forçado dos servos nos campos dos senhores de terras e troca de protecção e do direito arrear terras para subsistência. (VIDEOPÉDIA: a enciclopédia livre. Disponível em: <http://pt.wikipedia.org/wiki/Servid%C3%A3o>)

O livro no Antigo Regime foi o maior propagador de revolução de ideias, onde os filósofos registavam fortemente suas ideias de liberdade. A polícia controlava a censura e regulava a venda e distribuição da produção literária, fazendo constantemente apreensões em lojas e levando a prisão de livreiros. Segundo Costa (2011), “para aqueles que trabalhavam com livros, o que se entendia por “Filosofia” no Antigo Regime não era o pensamento iluminista, mas sim o dos livros ilícitos”, o autor explica ainda, através de uma citação de Robert Darnton⁷ que a legislação aplicável ao sector livreiro no Antigo Regime fazia uma distinção dos livros proibidos em três categorias: “os que ofendiam a Igreja, os que ofendiam o Estado e aqueles que atentavam contra a moralidade” (DARNTON⁸, 1998, *apud* COSTA, 2011).

Com a Revolução Francesa é garantida a liberdade de imprensa sendo suprimida a censura. A liberdade de imprensa combatida directamente pela Igreja, foi vista pelos revolucionários como “sufocadora da liberdade”. Corroborando esse pensamento, Abreu (1992, p. 262) faz referência ao pensamento de Robert Darnton:

Para Darnton, a Revolução Francesa implicou também uma revolução literária. Na medida em que a Revolução destruiu um modo de vida e criou um novo, opôs-se ao sistema cultural do Antigo Regime e transformou a cultura francesa, ela revolucionou também a literatura. Os revolucionários liberaram a imprensa, liquidaram com a corporação dos livreiros, aboliram os monopólios da Comédia Francesa e da ópera de Paris, destruíram as academias, fecharam os salões e anularam o sistema de protecção da corte (ABREU, 1992, p. 262).

Sobre o acesso ao livro e ao conhecimento, Rebelo (2002, p. 70) chama atenção ao facto de que, no início do século XIX, o pouco desenvolvimento da escolarização, desencadeou dois diferentes tipos de

⁷ Robert Darnton é historiador cultural, reconhecido como um dos maiores especialistas em História da França do século XVIII, seus estudos estão voltados para o **Iluminismo** e **Revolução Francesa**, divididas em três áreas: o papel dos intelectuais, a difusão da palavra impressa e a acção pública como força na criação de uma nova sociedade democrática.

⁸DARNTON, Robert. Pornografia filosófica. In: **Os best-sellers proibidos da França pré-revolucionária**. São Paulo: Companhia das Letras, 1998. p. 101-130.

leitura: leitura tradicional, dita “intensiva”, oral e repetitiva, e uma leitura “extensiva”, diversificada e silenciosa. Segundo o autor, “até o princípio do século XIX, a leitura tradicional, intensiva e repetitiva era dominante”, e explica que essa leitura consistia na “recitação e comentário de um pequeno número de textos, os quais passavam imutáveis de geração para geração”. Rebelo (2002, p. 70) explica que, ao contrário dessa leitura tradicional, a leitura extensiva “era dinâmica, recorria a uma grande variedade de textos e procurava a novidade, quer numa perspectiva de entretenimento quer de informação”. Atribui a revolução ocorrida nos hábitos de leitura ao crescimento potencial do público leitor à medida que se desenvolvia o processo de escolarização e afirma que “o alargamento da rede de leitura pública e a diversificação do público leitor” constituem as principais características “da evolução das bibliotecas a partir do Antigo Regime”, onde surgiu o conceito de biblioteca aberta ao público, de forma gratuita e a horas fixas.

Foi a Revolução Francesa que criou as condições para a constituição de grande número de bibliotecas locais, ao confiscar livrarias que estavam na posse do clero e de alguns particulares suspeitos e emigrados. Os livros assim nacionalizados foram depois juntos em “Depósitos Literários”, ficando a cargo das municipalidades a tarefa de os inventariar e catalogar (REBELO, 2002, p. 81).

Corroborando esse pensamento Cunha (2003, p. 68) afirma que a proliferação de criação de bibliotecas públicas no século XIX deu-se essencialmente pela “consolidação das ideias democráticas baseadas na filosofia da educação para todos”. Esse fenómeno justificaria a “estreita relação entre a biblioteca pública e a educação, seja no apoio à educação formal, seja, sobretudo, como espaço de aprendizagem continua”.

A Idade Contemporânea foi marcada por muitas mudanças: nas quais estão incluídas grandes invenções, como a lâmpada, o carro, o telefone dentre outras; marcada também por mudanças de natureza tecnológica; económica e social. O final da Segunda Guerra Mundial trouxe também o computador e a informática. A introdução dos computadores, segundo relata Martins (2002, p. 2) provoca uma “verdadeira revolução da memória: a

possibilidade da memória electrónica, distinta da memória humana por sua duração”.

A aplicação do computador como força de trabalho e sua utilização nas bibliotecas facilitou consideravelmente seu funcionamento, pouco a pouco foi diminuindo de tamanho e aumentando a sua potência, seu uso começou a ser diversificado e saiu dos ambientes de laboratórios de cientistas e passou a ser de uso pessoal (MARTINS, 2002, p. 2).

Ao longo do tempo, as bibliotecas, na sua perspectiva de expansão, vêm conseguindo fazer história, e dentro de cada época em que elas são inseridas, ocupam posições e assumem seu espaço como importante centro cultural, seja na perspectiva de preservação e conservação, seja como mediadora entre a informação e o conhecimento, e como afirma Cunha (2003, p. 69):

De guardiã do saber registado, seu primeiro papel na sociedade, ao apoio à educação formal, ao desenvolvimento cultural da sociedade e ao estímulo da convivência, a biblioteca pública incorpora as modernas tecnologias de informação e de comunicações e prossegue em contínua transformação, reflectindo as mudanças experimentais pela sociedade.

A evolução da humanidade, segundo mostra a História, é marcado por três grandes revoluções que levaram a uma mudança substancial do indivíduo dentro da sociedade. Revoluções estas ocorridas na área agrícola, industrial e finalmente no campo do conhecimento, essa última evidenciada pelo avanço dos recursos tecnológicos e electrónicos, fazendo desaparecer “as fronteiras geográficas e temporais” tornando instantânea a disseminação da informação (CUNHA, 2003, p. 70).

E finalmente o século XXI é marcado pela aceleração da mudança social, gerada a partir da expansão e fragmentação do conhecimento, onde desaparece a preocupação como o “tipo” de biblioteca, tornando-se relevante os serviços bibliotecários como um todo. A palavra de ordem passa a ser “flexibilidade, adaptabilidade, interdependência, cooperação e redes” conforme afirma Nunes (2006). Dada a imprevisibilidade que marca esse 3º milénio,

Cunha (2003, p. 71) acredita ser impossível fazer um prognóstico verdadeiro sobre quais rupturas que caracterizarão esse milénio principalmente pela extensa produção do conhecimento.

As bibliotecas são organizações de existência milenar que vêm modificando conceito, estrutura, missão e estratégias, em função das mudanças da sociedade ao longo dos séculos. É instigante se reflectir sobre a dicotomia entre a perenidade de uma parte da missão da biblioteca pública – a da preservação da memória cultural da humanidade e a imprevisibilidade de alteração do conjunto de sua missão, para atender ao seu objectivo de construir para o desenvolvimento do indivíduo e da sociedade (CUNHA, 2003, p. 73).

1.2 Biblioteca: transição de conceitos

Ao deixar de lado a origem etimológica da palavra biblioteca, e observar apenas o significado do termo, encontramos ao longo da história diferentes definições e utilidades, indo desde a função como guardião do suporte livro, para uma visão mais ampliada como guardião do conhecimento.

Na Antiguidade e na Idade Média as bibliotecas eram símbolos de poder e acúmulo de conhecimento para uma elite privilegiada. A criação das universidades na Idade Média resultou de um processo complexo ligado a factores sociais, culturais e históricos. Além de serem instituições de ensino, passaram a ser local de pesquisa e de produção do saber. O desenvolvimento das universidades decorre da ruptura da concepção do Teocentrismo para o Antropocentrismo. O conhecimento academicamente produzido e didaticamente divulgado impulsionou o crescimento das ciências. A invenção do tipo móvel impulsionou, dentre outras coisas, a divulgação das ideias renascentistas e teve papel fundamental na Revolução Científica (MORIGI e SOUTO, 2005; OLIVEIRA e SOUSA, 2008).

O conceito de Biblioteca Pública como serviço de Estado, no contexto actual não é novo, pelo contrário, está sedimentado nos princípios de liberdade e igualdade fundamentos pelas ideias revolucionárias em França do século XVIII.

A Revolução Francesa instaurou um Estado constitucional e assegurou os direitos de todos os cidadãos. A proclamação dos princípios universais de “Liberdade, Igualdade e Fraternidade” e a garantia de direitos iguais foram assegurados através da Declaração dos Direitos do Homem e do Cidadão, consolidada através da Assembleia Constituinte em Agosto de 1789, bem como invalidou todos os direitos feudais.

As ideias revolucionárias em França perpassavam por muitas questões, uma delas era a educação. Os Iluministas defendiam que somente através da instrução e do acréscimo de conhecimento, poderia haver melhoria para o indivíduo. Kant ao definir o Iluminismo escreveu:

O Iluminismo é a saída do homem da sua menoridade de que ele próprio é culpado. A menoridade é a incapacidade de se servir do entendimento sem a orientação de outrem. Tal menoridade é por culpa própria se a sua causa não reside na falta de entendimento, mas na falta de decisão e de coragem em se servir de si mesmo sem a orientação de outrem. *Sapere aude!* Tem a coragem de te servires do teu próprio entendimento! Eis a palavra de ordem do Iluminismo (KANT⁹, 1989, *apud* BOTO, 2003, p. 736).

Boto (2003, p. 736) elucida o pensamento de Kant ao dizer que a menoridade intelectual referida significava a incapacidade humana de servir-se da própria razão e conseqüentemente beneficiar-se das opiniões alheias para a formação dos próprios juízos. Destituído do conhecimento, o indivíduo privar-se-ia do próprio direito natural da liberdade.

Do ponto de vista do Iluminismo a liberdade exigia a autonomia plena da razão, uma vez que, quando o espírito não se serve do seu próprio entendimento “não obtém a maioridade da razão e a liberdade de julgamento”. A instrução era compreendida pelos Iluministas muito além de um acréscimo do conhecimento, mas a própria melhoria do indivíduo, e de uma forma geral, do povo. Finalmente os Iluministas entendiam que instruir uma nação equivalia

⁹ KANT, I. Resposta à pergunta: o que é Iluminismo? (1784). In: KANT, I. **A paz perpétua e outros opúsculos**. Lisboa: Edições 70, 1989 *apud* BOTO, Carlota. Na Revolução Francesa, os princípios democráticos da escola pública, laica e gratuita: o relatório de Condorcet. *Educ. Soc.*, Campinas, v. 24, n. 84, p. 735-762, Set. 2003.

a civilizá-la. Dessa forma, o Estado passava a ser o maior interessado na formação dos indivíduos, uma vez que a capacidade individual conduziria consequentemente a um aperfeiçoamento geral da sociedade (BOTO, 2003, p. 737-739).

O Marquês de Condorcet, filósofo, economista, matemático e político francês, ganhou reputação por ser um grande conhecedor da Matemática, destacou-se como pioneiro da “Matemática Social”. Em 1765, publicou “Do cálculo integral” tendo na época grande repercussão, a partir daí manteve contactos estreitos com intelectuais como Voltaire, Diderot, D’Alembert entre outros. Foi nomeado presidente do Comité de Instrução Pública da Assembleia Legislativa Francesa, sendo o autor do “Plano de Instrução Nacional”, apresentado na Assembleia Legislativa em 1792. Condorcet acreditava que a desigualdade entre os homens e a subordinação do mais fraco pelo mais forte ocorria pela ignorância, e somente através da instrução poderia reverter esse quadro. Nesse projecto, traçou um plano de escolarização que abrangia todas as camadas da sociedade, dando oportunidades de acesso à escola as camadas menos privilegiadas, conduzindo dessa forma uma uniformização e por consequência uma diminuição na ordem social imposta pela desigualdade de fortunas. O projecto de Condorcet residia na ideia democrática e liberal de uma escola pública através de uma escolarização laica, gratuita, pública, para ambos os sexos e universalizada para todas as crianças (BOTO, 2003, p. 740-743).

O conhecimento traria uma característica emancipatória posta na formação da consciência livre; do sujeito capaz de pensar por si mesmo, sem o recurso à razão alheia. Nesse esquadro, a instrução pública seria estratégia dos poderes seculares dirigida a promover a equidade, a razão autónoma e o primado da diferença de talentos sobre a diferença de fortunas (BOTO, 2003, p. 741).

O projecto de Condorcet construiu o arcabouço do modelo da escola do Estado-Nação: única, pública, gratuita, laica e universal. Boto (2003, p. 741-742) esclarece que, o projecto de instrução ao ser apresentado na Assembleia Legislativa de 1792, obteve “pequena repercussão naquela oportunidade”, não obtendo o debate que merecia, uma vez que a preocupação eminente na altura

era a declaração da guerra, sendo necessário “organizar a defesa do território”, embora, o modelo da instrução como direito de todos e responsabilidade do Estado foi reflectido em todo mundo.

Posteriormente, no século XIX, o mesmo plano seria alçado – pelo empenho de Jules Ferry na III República Francesa – como uma referência transnacional, pautando, como modelo, projectos e parâmetros reformadores da instrução pública nos mais variados países do continente europeu (BOTO, 2003, p. 741).

No início do século XIX, o baixo estágio de escolarização, levou o domínio e a divulgação da leitura repetitiva, segundo esclarece Rebelo (2002, p. 70) que “assentava na recitação e comentário de um pequeno número de textos, os quais passavam imutáveis de geração para geração”. O processo de propagação da leitura extensiva surgiu de forma pioneira na Alemanha, devido a existência de número significativo de elite local, segundo relata Rebelo (2002) onde a burguesia culta “contestava os monopólios da informação e da instrução detidos pelas autoridades da Igreja e do Estado”. A propagação da leitura extensiva deu-se lentamente a partir da segunda metade do século XVIII, porém generalizou-se na Europa a partir da Revolução Francesa.

No século XIX, o crescimento potencial do público leitor acompanha o desenvolvimento da escolarização, sobretudo do ensino primário, embora muitas vezes este seja mais uma consequência daquele do que o inverso (REBELO, 2002, p. 71).

Segundo Rebelo (2002, p. 80) essa propagação da rede de leitura pública e a diversificação do público leitor constituíram as principais características para a evolução das bibliotecas a partir do Antigo Regime, mas que foi através da aprovação da “Lei das bibliotecas públicas¹⁰” em 1850, que surgiram as primeiras bibliotecas públicas. O autor atribui ainda o crescimento das bibliotecas públicas durante a Revolução Francesa, ao confisco de

¹⁰ A “lei de bibliotecas públicas” permitia que as cidades com mais de 10.000 habitantes lançassem um imposto, que devia ser aprovado em plebiscito local por uma maioria de pelo menos 2/3 dos habitantes, destinado à constituição de bibliotecas públicas. Apesar de alguma oposição, logo em 1852 Manchester abriu a primeira biblioteca, dotada com 21 000 volumes. Em 1883 era já 125 bibliotecas públicas (REBELO, 2002, p.81).

livrarias, que estavam na “posse do clero e de alguns particulares suspeitos e imigrados”, sendo os livros dessa forma nacionalizados, ficando a cargo “das municipalidades a tarefa de os inventariar e catalogar”, bem como atribui à Revolução Francesa, “o conceito de biblioteca pública aberta ao público, de forma gratuita e a horas fixas” (REBELO, 2002, p. 81). Nesse mesmo sentido, Ribeiro (2008, p. 27) corrobora afirmando:

Na verdade, os revolucionários franceses tinham por ideal pôr à disposição de todos as riquezas bibliográficas que, até então, eram privilégio apenas de muito poucos e rapidamente legislaram nesse sentido, ou seja, determinando a passagem para a posse do Estado da documentação que era propriedade das classes dominantes no Antigo Regime, sobressaindo aqui as ordens monástico-conventuais.

De acordo com Ventura (2001, p. 35) as ideias revolucionárias em França constituíram a matriz da esfera pública, a medida que iniciou o processo de desenvolvimento da uma “opinião pública livre” independente do Estado e não sujeitas a “qualquer tipo de censura”, reflectidas num conjunto de “instituições capazes de corresponder a essa aspiração de liberdade”, sendo a imprensa de opinião, “a instituição mais preponderante e activa na formação desse processo”. Para o autor, o reflexo dessa matriz de esfera pública foi reflectida directamente nas seguintes instituições:

Os livros, as *coffee houses* em Inglaterra, os *salons* em França, as *Tischgesellschaften* na Alemanha e, depois, progressivamente, os clubes de leitura, os arquivos, as galerias e os museus (VENTURA, 2001, p. 35-36).

Ventura (2001, p. 36) também atribuí as bibliotecas, primeiramente as privadas e posteriormente as públicas, o importante papel no processo de formação da opinião pública, quando afirma:

De facto, para além da sua função de disponibilização de livros, as bibliotecas públicas tornam-se, na Europa, nos fins do século XIX, em instituições destinadas a promover valores da burguesia liberal como a instrução pública e a elevação moral e espiritual, transformando-se

muitas vezes, para além de espaços de acesso aos livros, em lugares de encontro, de discussão e de argumentação, livremente acessíveis a todos os públicos.

E finalmente Ventura (2001, p. 36) confere o notório carácter público às bibliotecas públicas através da gratuidade, à medida que são “abertas e acessíveis a todos os públicos”, sendo essa aspiração de “acessibilidade e de universalidade” que constituem os princípios fundamentais decretados através do Manifesto da UNESCO.

O crescimento da produção editorial impressa gerou transformações culturais e introduziu novos suportes informacionais. Segunda afirma Ribeiro (1996, p. 29) “após a revolução dos Oitocentos”, surgem “novos suportes matérias, em que a imagem e também o som se convertem em meio de registo de informação”. Sendo que a popularização de novos suportes, deu-se após a 2ª Guerra Mundial, com o fenómeno denominado “explosão documental”. As bibliotecas buscaram acompanhar essas transformações e foram ao longo do tempo criando espaços diferenciados, tais como centro de documentação, centros culturais entre outros.

Ao longo dos tempos mudaram os meios, evoluíram as técnicas, especializaram-se, conforme os casos, as componentes “de conservação” ou “de serviços”, chegando mesmo a extremar-se situações. Mas o “velho” conceito de biblioteca, esse, mantém-se inalterável na sua essência, se o pensarmos como equivalente a sistema de informação. (RIBEIRO, 1996, p. 30).

Sobre os novos suportes informacionais, Milanese (2003, p. 107) também corrobora com a seguinte citação:

Por quatro séculos, o registo de informações foi efectuado basicamente com o concurso da imprensa. Os livros, revistas e jornais eram os únicos veículos que disseminavam informações. A partir do cinema e do disco fonográfico, quebrou-se o monopólio da imprensa. As bibliotecas, hoje, antes de se identificarem apenas com uma colecção de livros, definem-se como um espaço informativo.

O processo evolutivo pelo qual têm passado as bibliotecas ao longo dos anos, com suas diferentes funções, também foi descrito por Umberto Eco.

No início, no tempo de Assurbanipal ou de Polícrates, talvez fosse uma função de recolha, para não deixar dispersos os rolos ou volumes. Mais tarde, creio que a sua função tenha sido de entesourar: eram valiosos, os rolos. Depois, na época beneditina, de transcrever: a biblioteca quase como uma zona de passagem, o livro chega, é transcrito e o original ou a cópia voltam a partir. Penso que em determinada época, talvez já entre Augusto e Constantino, a função de uma biblioteca seria também a de fazer com que as pessoas lessem (ECO, 1998, p. 15).

Rebello (2002, p. 23-24) no início de sua obra chama atenção para o facto de que, durante muito tempo, o termo biblioteca não era utilizado como expressão corrente; utilizava-se o termo livraria, como se ambas fossem a mesma coisa. Sua utilização ocorre no início do século XVIII e permanece até meados do século XIX. Continua o autor em seu relato, que, no início do século XX, autor como *Eugéne Morel*¹¹ tentou sem sucesso difundir a palavra “biblioteca” apenas para designar as instituições encarregadas pela conservação dos livros e a expressão “livraria pública”, para designar o “local onde as obras eram dadas a ler”, mas que a proposta do autor não foi bem acolhida e caiu definitivamente em desuso. Um outro termo apresentado pelo autor, e utilizado como sinónimo de biblioteca, é “Gabinete de Leitura”.

O surgimento e evolução de diferentes suportes de informação, levaram naturalmente à criação de diferentes tipologias de bibliotecas, que vão desde à Biblioteca convencional cujo acervo é constituído apenas de documentos em papel, até as variações mais modernas como as bibliotecas digital, electrónica, virtual. Segundo Martins (2002, p. 8), a Biblioteca Universal surge como sendo o modelo ideal para a recuperação da informação, uma vez que representaria a união dos acervos “reais e virtuais”, representaria uma junção de todos os modelos citados acima. Martins (2002, p. 8) afirma que a união desses acervos, e seus respectivos paradigmas, estariam ligados à realidade e a virtualidade, seus objectivos passariam do processo impresso

¹¹ Eugéne Morel, bibliotecário francês, pioneiro da biblioteca pública em França.

“para o visual, audiovisual, oral, tactual, multimídia e virtual, respeitando uma existência pacífica entre todos os tipos de suportes”.

Muitos são os organismos internacionais que definem conceitos, missão e objectivos para o desenvolvimento das bibliotecas, ressaltando sua importância para o acesso à educação, à informação e à cultura. A IFLA (Federação Internacional das Associações e Instituições Bibliotecárias) preparou diferentes documentos que salientam a importância das bibliotecas, sublinhando sua actuação na promoção e preservação da diversidade cultural e linguística, bem como a importância nos valores de liberdade de expressão e liberdade intelectual; proclama o direito universal de acesso à informação; ressalta ainda o papel fundamental das bibliotecas na construção de uma Sociedade da Informação aberta e democrática. A nível de União Europeia, destaca-se o Manifesto de Oeiras. Manifesto aprovado na Conferência Europeia PULMAN – *Europe’s network of excellence for public libraries, museums and archives*, evento realizado em Oeiras, em Março de 2003, decisores políticos e profissionais de 36 países, definiram um plano de acção que estabeleceu objectivos a alcançar na esfera das bibliotecas públicas, museus e arquivos (PORTUGAL, 2007).

Para Almeida Júnior (1995, p. 1-2), o termo Biblioteca Pública possibilita duas conotações: uma conformista e outra revolucionária, ambas associadas com o estereótipo criado pela sociedade, relacionado directamente com a actuação do profissional bibliotecário. Segundo o autor: “a Biblioteca Pública é vista pela sociedade como conformista”, evidenciado pela passividade de sua actuação e agravado pelo facto de ser um serviço público, ou melhor, pela ideia que a sociedade tem da forma de actuação do servidor e do serviço público. O autor acredita que infelizmente a “alteração desse estereótipo não é tão simples e fácil de se concretizar”, uma vez que a actuação do bibliotecário “está restrita, quase que exclusivamente à guarda e preservação de registos bibliográficos do conhecimento humano” e desta forma não atende aos anseios, reclamos e necessidades da sociedade, nem cumprindo uma “função reconhecidamente social”.

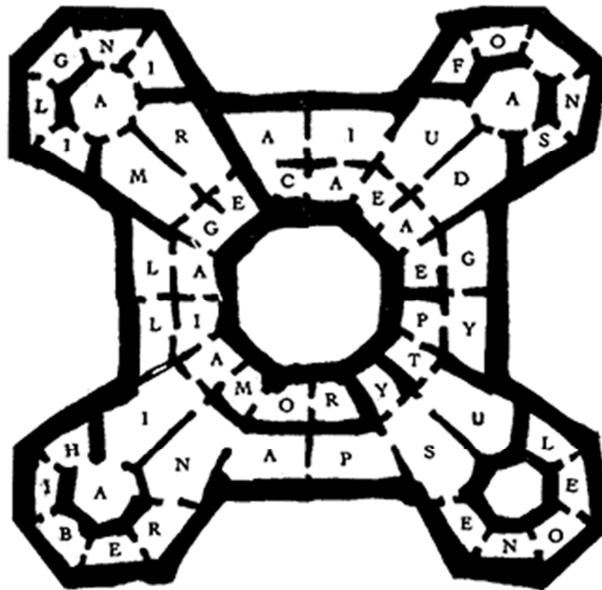
Calixto (1997, p. 142) também chama atenção para as ideias erradas e estigmatizadas de como as bibliotecas funcionam e da forma que os utilizadores são tratados, inclusive muitas vezes retratadas de forma irónica em *cartoons*:

Quase sempre as bibliotecas saem maltratadas, isto é, sublinha-se uma imagem de ineficiência, a sua preocupação enorme para que os livros não desapareçam e não se estraguem, a paranóia com o cumprimento de regras e regulamentos, o terror permanente das crianças em relação aos livros não devolvidos a tempo (CALIXTO, 1997, p. 142).

As representações sociais de Bibliotecas e de Bibliotecários estão registadas em muitas produções literárias e cinematográficas. Umberto Eco¹² em 1980 publicou pela primeira vez na Itália o romance “O Nome da Rosa”. No romance, é retratada a realidade de uma biblioteca de uma grande abadia medieval, no Norte da Itália. A biblioteca é destacada pela grandiosidade de seu acervo, em termos de quantidade e variedade, entretanto, é descrita como um grande “labirinto” inacessível, no qual somente o bibliotecário e seu ajudante tinham acesso. A ideia de labirinto pode ser visualizada através da Figura 2 que apresenta a planta da biblioteca da abadia, utilizada no romance.

¹² “O nome da Rosa” é o primeiro romance de Umberto Eco e foi através dele que o tornou mundialmente famoso, segundo afirma Rosa (2010) “a repercussão do romance foi imediata, o livro fez a volta ao mundo e foi traduzido em mais de 60 línguas, dando origem, em 1986, na Alemanha, a uma transposição cinematográfica, sob a direcção de Jean-Jacques Annaud, intitulada Der Name Der Rose”.

FIGURA 2– Planta da biblioteca no romance “O Nome da rosa”



Fonte: <http://filmeeducacao.blogspot.com/>

A inacessibilidade do acervo pode ser constatada através da fala do personagem “Malaquias de Hildesheim”:

Talvez não saibas ou tenhas esquecido que o acesso à biblioteca é consentido apenas ao bibliotecário. E portanto é justo e suficiente que apenas o bibliotecário saiba decifrar essas coisas (ECO, 2003, p. 80).

No romance também foi realçada a complexidade da estrutura organizacional da biblioteca, assim como destacou a importância do papel do bibliotecário, não como disseminador da informação, mas como centralizador do conhecimento. Observado no romance, através de uma conversa ocorrida entre “Abade” e o personagem “Guilherme de Baskerville”:

Somente o bibliotecário, além de saber, tem o direito de mover-se no labirinto dos livros, somente ele sabe onde encontrá-los e onde guardá-los, somente ele é responsável pela sua conservação [...] Somente o bibliotecário sabe da colocação do volume, do grau de

sua inacessibilidade, que tipo de segredos, de verdade ou de mentiras o volume encerra. Somente ele decide como, e se deve fornecê-lo ao monge que o está requerendo (ECO, 2003, p. 44-45).

Ainda sobre essas representações sociais, Crippa (2009) lembra algumas produções literárias e cinematográficas, cujos temas têm, como pano de fundo, as bibliotecas e a actuação dos bibliotecários, onde “evidenciam expectativas e utopias em relação ao conhecimento”. A autora ressalta que, a partir de Dom Quixote, “a biblioteca torna-se um lugar determinante nos acontecimentos de muitas narrativas” (CRIPPA, 2009, p. 152).

Estas representações citadas por Crippa (2009) foram estudadas pela autora, através de uma pesquisa que utilizou alguns filmes, tais como: “*The time machine*”, “*Fahrenheit 451*”, “O dia depois de amanhã”, “*Star Wars – a guerra dos clones*”, e os romances “*Martin Éden*”, “O homem sem qualidades”, e “A sombra do vento”.

No romance “*Martin Éden*”, o personagem da narrativa necessita de uma informação utilitária e prática, ou seja, um manual de boas maneiras. A biblioteca é ilustrada nesse romance como o lugar ideal onde *Martin Éden* poderá encontrar uma resposta para sua necessidade de informação, e o bibliotecário de referência é retratado de forma muito positiva, como a pessoa com a “capacidade de entender as exigências de *Martin*”, sendo “capaz de fornecer ao usuário a informação desejada”, e suscita grande admiração por parte de *Martin*, que se sente motivado a “frequentar a biblioteca regularmente” (CRIPPA, 2009, p. 154).

Em “*The time machine*” ilustra a biblioteca do futuro, onde “todos os livros já foram digitalizados e depositados em grandes bancos de dados conectados em rede no mundo inteiro”, a figura do bibliotecário e da biblioteca são representados por VOX:

[...] uma unidade fotônica de terceira geração com funções verbais e visuais [...] Vox realiza a utopia de um bibliotecário/biblioteca que compreende o sonho do acesso instantâneo à universalidade de todos os registos possíveis (CRIPPA, 2009, p. 155).

Uma outra imagem do bibliotecário é mostrada em “*Star Wars: a guerra dos clones*”, onde o personagem da história, *Jedi Obi-Wan Kenobi*, entra na sala do arquivo galáctico em busca de uma informação sobre um determinado planeta, e recebe do bibliotecário a informação que esse dado não aparece nos registos, logo não existe. O filme retrata “um certo estereótipo de bibliotecário pouco disponível para as exigências do usuário e ciumento do património que controla” (CRIPPA, 2009, p. 158).

No filme “O dia depois de amanhã” a *Public Library of New York* é utilizada como refúgio, depois de uma catástrofe que acomete a cidade de Nova Iorque, decorrente do efeito estufa, onde o “mundo atravessa uma repentina mudança climática, durante a qual se instaura uma nova era do gelo”; boa parte do filme acontece dentro da biblioteca. Para Crippa (2009), nesse filme, a biblioteca representa a “salvação para aqueles que resolvem nela permanecer”, e a bibliotecária é assim retratada:

É delineada como um profissional aparentemente pouco simpático mas, na verdade é essencial para que esses usuários involuntários se salvem [...] seu rosto é marcante, mas seu papel é corrente com a sua função ao longo do filme: fornece informação aos seus peculiares usuários para que eles encontrem a solução de seus problemas (CRIPPA, 2009, p. 158).

Umberto Eco, na Conferência comemorativa dos vinte e cinco anos da Biblioteca Municipal de Milão, no dia 10 de Março de 1981, também criticou severamente os exageros que são cometidos em algumas bibliotecas. O autor elaborou “um modelo negativo, em dezanove pontos de uma má biblioteca” através do seu “Mandamentos da Boa Má Biblioteca”, onde, entre muitos pontos, ressalta:

O bibliotecário deve considerar o leitor como inimigo, um vadio (senão estaria a trabalhar), um ladrão em potencial (ECO, 1988, p. 19).

Os horários devem coincidir absolutamente com os horários de trabalho, devendo ser preventivamente discutidos com os sindicatos: encerramento total aos Sábados, aos Domingos, à noite e à hora das refeições. O maior inimigo da biblioteca é o estudante-trabalhador; o seu melhor amigo é Don Ferrante, alguém que tem a sua biblioteca

pessoal, que não precisa, portanto, de ir à biblioteca e que, quando morre, a deixa em herança (ECO, 1988, p. 21-22).

Suaiden (2000, p. 57) acredita que os diversos segmentos da sociedade têm expectativas diferentes em relação ao papel da biblioteca pública, e afirma que a grande falha da biblioteca é que até hoje “o único segmento da sociedade que é atendido parcialmente, em pequena proporção, é dos estudantes”; embora a própria denominação “biblioteca pública” pressuponha uma entidade prestadora de serviços ao público em geral.

A indústria editorial acredita que o objectivo fundamental é a formação de um público leitor. Os educadores acreditam que a biblioteca deve ser o alicerce do processo ensino-aprendizagem. Os intelectuais acreditam que deve ser um espaço rico em literatura de ficção. O trabalhador comum não vê a biblioteca como um local para solucionar problemas quotidianos (SUAIDEN, 2000, p. 57).

Ainda sobre essa actuação revolucionária da Biblioteca, Almeida Júnior (1995) lembra que “revolucionar quer dizer transformar de modo radical, alterar uma ordem estabelecida” e acredita que a Biblioteca Pública participaria desse processo revolucionário à medida que sua actuação seja da seguinte forma:

Alimentando a população com informações que interfiram e tornem transparentes o jogo do poder e as relações de classes; servindo de contraponto em relação aos meios de comunicação de massa; criando novas demandas e procurando satisfazê-las em detrimento de falsas necessidades introjetadas pela sociedade de consumo; abrindo espaços que permitam à população, não só consumir, mas produzir cultura; produzindo informações que veiculem as necessidades e os interesses da população; advogando e sustentando o direito das classes dominadas de se fazerem ouvir; incentivando o surgimento em cada pessoa, da consciência da cidadania através de informações que propiciem o conhecimento dos direitos de todos aos bens mínimos que proporcionam o acesso a uma vida digna; participando da vida da comunidade que atende; privilegiando os carentes de tudo, inclusive, e principalmente, de informação, etc., etc., etc (ALMEIDA JÚNIOR, 1995, p. 4).

Nunes (2004, p. 4) também comunga com esse pensamento, quando afirma que o carácter revolucionário que as bibliotecas públicas devem assumir não está relacionado com as suas bases filosóficas, mas, nas “formas e métodos de acesso à informação e consequentemente aos documentos” e principalmente aos “vários serviços tradicionalmente prestados”. A autora afirma que essa mudança “é provocada pela tecnologia baseada nos códigos da *Web*”. As alterações de carácter revolucionário pelas quais passaram as bibliotecas com o uso das novas tecnologias, também foram manifestadas por Milanesi (2003), quando afirma que essas alterações rompem com o modelo tradicional de séculos, onde o acervo limitava-se ao espaço físico organizado.

O carácter da sacralidade tradicional diluiu-se pelas exigências contemporâneas propiciadas pelas novas tecnologias desenvolvidas para informar. Dentro de todas essas transformações, novas actividades e áreas físicas foram sendo incorporadas às funções e formas das bibliotecas públicas (MILANESI, 2003, p. 108).

Na visão de Azevedo e Gouveia (2003, p. 117), a biblioteca deve “assumir” seu papel revolucionário, à medida que define sua postura ora humana, ora tecnológica a partir das possibilidades de fontes de informação disponibilizada na *Web*, onde os autores colocam a biblioteca pública como “empresa cultural” dentro da perspectiva de um “cenário final desejável de osmose biblioteca formal/TIC”.

Um bom exemplo dessas boas práticas de mudanças de conceito e de serviços de Bibliotecas Públicas, norteadas nos seus princípios universais decretados pela UNESCO, são as Bibliotecas Públicas nórdicas, que enfrentaram o desafio de transformarem-se em modelos modernos contribuindo para a Sociedade do Conhecimento e serviram de inspiração para muitos sistemas de bibliotecas em diversos países, exactamente pela sua forma de actuação.

Os países nórdicos¹³ são reconhecidos pelos generosos gastos públicos com instituições culturais, sociais e educacionais. São considerados altamente desenvolvidos em TIC em todas as esferas da sociedade, criando regularmente estratégias para enfrentar a sociedade globalizada.

Houve grandes investimentos financeiros, a níveis de autarquias locais, desenvolvendo e criando superestruturas para a criação de redes locais, tanto a nível de serviços como de colecções, contribuindo assim para facilitar a transformação de bibliotecas convencionais em bibliotecas digitais.

As Bibliotecas nórdicas têm a tradição de serem as mais frequentadas e utilizadas em todo o mundo; de possuírem os melhores orçamentos públicos e pelo seu alto nível de qualidade, seja de serviço, ou de colecções, bem como da estrutura física dos edifícios. Se em meados da década de oitenta, as atenções voltavam-se para questões de gestão de cobrança e escolha de matérias, o centro das atenções mudou radicalmente, e foi focado para o futuro das bibliotecas. O impacto das novas tecnologias levou a um confronto que evidenciou, não só a mudança de métodos de gestão, mas o próprio valor da biblioteca. Desde então, nos países nórdicos tem havido um consenso, sobre o desenvolvimento de trabalhos estratégicos para o modelo de biblioteca híbrida e a implantação de bons serviços de biblioteca virtual, criando o conceito de bibliotecário 24/7 (THORHAUGE,2007).

A transição das Bibliotecas nórdicas deu-se de forma acelerada como estratégia política nacional, como parte de um processo de desenvolvimento, onde foram criados meios para garantir a implementação estratégica para a Sociedade da Informação. Foram fortalecidas as universidades, os locais de pesquisa, e a educação, de um modo geral, como trabalho sistemático e inovador que possibilitaria o crescimento em todos os níveis da sociedade.

As Bibliotecas acreditaram na força da informação com valor agregado, e criaram serviços que pudessem atender a vida quotidiana dos

¹³ Entende-se por países nórdicos: a Dinamarca; Finlândia; Islândia; Noruega; e Suécia, bem como as áreas autónomas as ilhas de Faroé; da Groelândia e das Ilhas Aland.

utilizadores, disponibilizando recursos electrónicos relevantes e bastante estratégicos. Citamos como exemplo o empréstimo de ficheiros de música, ou a criação de novos serviços baseados na *web* como a criação de *chat* e *email*, de serviços de informação a nível nacional baseado na filosofia “pergunte ao bibliotecário”; ou mesmo a criação de serviços de apoio aos imigrantes, onde as Bibliotecas oferecem serviços de vários tipos. O principal desafio desse novo modelo de Biblioteca Pública, foi abandonar a ideia de depósito de livros, substituindo o modelo tradicional de organização como biblioteca física, por um modelo inovador como casa multifuncional.

Sundby (2007) do *Department of Strategy and Planning Norwegian Archive, Library and Museum Authority* é enfático quando faz a comparação, afirmando que os dinossauros tiveram seus dias de glória em algum momento do passado e que decisões erradas ou a rejeição dos novos paradigmas tecnológicos poderiam forçar as bibliotecas de hoje, para aderir a esse grupo profano de amanhã como seres extintos. E que as bibliotecas públicas para garantir sua sobrevivência, têm que estar focadas em três direcções: uma para suas habilidades e competências gerais como colectoras de recursos de conhecimento; uma pela sua capacidade de actuar como facilitadora do conhecimento e por fim no desejo de investir em bibliotecas funcionais e com bonitas instalações.

1.3 Caracterização da Biblioteca Pública segundo a UNESCO

A UNESCO (United Nations Educational Scientific and Cultural Organization) através de seu Manifesto sobre as Bibliotecas Públicas (1994) define os princípios fundamentais e estabelece que “a biblioteca pública é o centro local de informação, tornando prontamente acessíveis aos seus utilizadores o conhecimento e a informação de todos os géneros”. E torna explícitas as missões chave da biblioteca pública, relacionadas com a alfabetização, a educação e a cultura, sendo elas a saber:

1. Criar e fortalecer os hábitos de leitura nas crianças, desde a primeira infância;
2. Apoiar a educação individual e a auto-formação, assim como a educação formal a todos os níveis;
3. Assegurar a cada pessoa os meios para evoluir de forma criativa;
4. Estimular a imaginação e criatividade das crianças e dos jovens;
5. Promover o conhecimento sobre a herança cultural, o apreço pelas artes e pelas realizações e inovações científicas;
6. Possibilitar o acesso a todas as formas de expressão cultural das artes do espectáculo;
7. Fomentar o diálogo inter-cultural e a diversidade cultural;
8. Apoiar a tradição oral;
9. Assegurar o acesso dos cidadãos a todos os tipos de informação da comunidade local;
10. Proporcionar serviços de informação adequados às empresas locais; associações e grupos de interesse;
11. Facilitar o desenvolvimento da capacidade de utilizar a informação e a informática;
12. Apoiar, participar e, se necessário, criar programas e actividades de alfabetização para os diferentes grupos etários (IFLA/UNESCO, 1994).

Sua versão actualizada de 1994 foi traduzida para mais de vinte países, evidenciando a importância do mesmo para o desenvolvimento das bibliotecas públicas. A relevância do Manifesto é exteriorizada por Ventura (2002, p. 82) quando classifica o mesmo como o “mais importante documento geral e de referência consensual no universo das bibliotecas públicas”.

Após a publicação da versão de 1994, do Manifesto para bibliotecas públicas, a IFLA / UNESCO através da Comissão da Secção de Bibliotecas Públicas, nomeou um grupo de trabalho, presidido por Philip Gill, para elaborar uma versão mais pormenorizada do Manifesto. Esse estudo foi motivado pelo grande impacto apresentado a nível mundial em relação ao “Manifesto” e apresentou novas linhas orientadoras através de normas práticas, para que as bibliotecas públicas pudessem utilizar no desenvolvimento dos serviços ofertados à comunidade.

Os documentos anteriormente publicados pela IFLA, em 1973, o *Standarts for public libraries*, bem como suas versões posteriores, até a sua substituição em 1986, pelo *Guidelines for public libraries*, foram considerados ultrapassados considerando o crescimento extraordinário ocorrido nos últimos

anos em relação ao desenvolvimento das tecnologias da informação. Conforme explica Gill (2003, p. 16):

Nos últimos anos, os avanços rápidos e extremamente interessantes no domínio das tecnologias da informação revolucionaram a forma como as tecnologias da informação e das comunicações está a permitir o acesso à informação de formas praticamente inimagináveis. [...] São poucos os sectores de actividades que não foram afectados, e a biblioteca pública, defronta-se com o desafio de mudanças radicais em todos os aspectos da sua organização e da prestação de serviços.

Estes documentos contemplavam normas quantitativas e qualitativas, sejam elas em relação ao tamanho das colecções, horário de abertura das bibliotecas, níveis de pessoal e normas para construção de edifícios, ou através de recomendações baseados em experiências experimentadas por bibliotecas de diferentes países, mas como estas bibliotecas, possuíam diferentes estágios de desenvolvimento, resultava inevitavelmente em recomendações pouco fiáveis. No estudo desenvolvido pelo grupo de trabalho, muitas questões foram levantadas, dentre elas se seria possível a preparação de uma nova versão que fosse de uso prático para bibliotecários cujas bibliotecas possuíam diferentes níveis de desenvolvimento, inclusivamente em relação à disponibilização das tecnologias de informação e comunicação. Com o objectivo de levantar opiniões pertinentes a estas questões, em Agosto de 1998, foi realizado um seminário em Noordwijk, na Holanda, para debater a forma que deveria apresentar essa nova edição. No evento participaram vinte e dois bibliotecários de vinte e um países, que representaram bibliotecas públicas com diferentes realidades de desenvolvimentos. Os participantes manifestaram a necessidade de incluir nessa nova versão “algumas normas práticas e não se limitasse a directivas e recomendações”. Antes da versão final do documento, algumas versões preliminares foram sendo elaboradas e a medida que iam sendo preparadas, eram encaminhadas para apreciação dos participantes do referido seminário, bem como outros a outras pessoas que manifestaram interesse em participar do projecto (GILL, 2003, p. 13-15). Finalmente em 2001 foi publicado pela

IFLA/UNESCO, o resultado desse estudo, intitulado “Os serviços da Biblioteca Pública: directrizes da IFLA/UNESCO (2001)”. Na visão de Philip Gill, o mérito do trabalho deu-se pelo seguinte motivo:

Esse processo de consulta constituiu um elemento de valor inestimável para o projecto e revelou tanto a força da biblioteca pública em todo o mundo como as semelhanças e diferenças das bibliotecas públicas em sociedades e países diversos (GILL, 2003, p. 15).

Na concepção de Furtado (1999, p.19) as modificações efectuadas no Manifesto da UNESCO na versão de 1994, não apresentaram profundas alterações em relação a anterior de 1972, verificando-se apenas uma adaptação ao “novo ecossistema” e uma “linguagem mais adequada ao novo contexto social”.

[...] a biblioteca pública, que em 1972, era uma instituição de ensino, de cultura e de informação, é agora “porta de acesso local de informação”; a missão “educação” educação é agora explicitada em vários pontos: “apoiar a educação individual e a autoformação, assim como a educação formal a todos os níveis”, “facilitar o desenvolvimento da capacidade de utilizar a informação e a informática” ou ainda “apoiar, participar e, se necessário, criar programas e actividades de alfabetização para os diversos grupos etários”, a nível cultural refere-se que a biblioteca pública deve “assegurar a cada pessoa os meios para evoluir de forma criativa”, “estimular a criatividade das crianças e dos jovens”, “promover o conhecimento sobre a herança cultural, o apreço pelas artes e pelas realizações e inovações científicas”, “possibilitar o acesso a todas as formas de expressão cultural das artes e dos espectáculos”, “fomentar o dialogo inter-cultural e a diversidade cultural” e “apoiar a tradição oral” (FURTADO, 1999, p.19).

Para Furtado (1999, p. 20) as mudanças mais significativas do Manifesto, na versão de 1994, estão relacionadas com a “questão da gratuidade de acesso”, deixando de ser “prescritivo” para ser “em princípio”; e, em relação ao enquadramento legal, onde houve alteração da frase “deve ser financiada na totalidade pelo Estado ou pelas colectividades locais” para “a biblioteca pública é de responsabilidade das autoridades locais e nacionais”. Ainda apresentou alteração em relação ao suporte impresso, em 1974 fazia

referência a outro tipo de documento, e na versão de 1994 foram incluídos os novos suportes, quando o Manifesto especifica “ as colecções e serviços devem incluir todos os tipos de suportes e tecnologias apropriadas...”

Sobre as mudanças enunciadas nas diferentes versões do Manifesto, Ventura (2001) esclarece que, em suas três actualizações (1949; 1972 e 1994) o Manifesto caracteriza às bibliotecas públicas como “lugares de esfera pública contemporânea”, e descreve:

O Manifesto de 1949 focalizava, como se referiu, o papel educativo da biblioteca pública. A versão de 1972 acrescentava à função educativa o objectivo de promover o acesso livre ao conhecimento, à cultura e ao lazer. A nova versão de 1994 enfatiza a dupla função da biblioteca pública enquanto centro cívico e “centro local de informação”, isto é, “porta de acesso local ao conhecimento” através das suas colecções e através da rede de bibliotecas a que se encontra ligada [...] outro aspecto enfatizado é o reconhecimento da crescente importância na noção de Aprendizagem ao longo da vida” (VENTURA, 2001, p. 82).

O Manifesto define a biblioteca pública como “porta de acesso local ao conhecimento”, uma vez que proporciona condições para uma aprendizagem contínua. A Sociedade da Informação colocou o conhecimento como factor competitivo crucial, a disponibilização do acesso democrático a informação facultada através dos bens e serviços da biblioteca pública é que garantirá o desenvolvimento dos indivíduos. O manifesto da UNESCO, na sua versão de 1994, já integra em seu conteúdo, os novos desafios que a Sociedade da Informação veio colocar frente às bibliotecas públicas, e segundo Ventura (2001, p. 80), atribuindo uma “factura social” bem como o “aparecimento de novos públicos, o desenvolvimento de novas formas de literacia e a emergência das novas tecnologias da informação”.

A diversidade de papéis fundamentais desempenhados pela Biblioteca Pública surge mediante a manifestação das diferentes necessidades das comunidades a que presta serviço. O objectivo base das bibliotecas públicas consiste exactamente em fornecer recursos e serviços capazes de dar resposta às necessidades dos indivíduos.

Philip Gill destaca as bibliotecas públicas como “fenómeno mundial” à medida que existem numa grande “variedade de sociedade”, com diferentes culturas assim como em estágios diferentes de desenvolvimento. A diferenciação de contextos em que as bibliotecas públicas estão inseridas, decorrentes das diferentes realidades, reflecte-se na sua forma de actuar e prestar serviços à comunidade, embora todas elas, independentemente do seu grau de desenvolvimento e contexto sociocultural, apresentam características em comum, da seguinte forma, conforme afirmação do autor:

Uma biblioteca pública é uma organização fundada, sustentada e financiada pela comunidade, quer através do governo local, regional ou nacional quer através de outras formas de organização comunitária. Proporciona o acesso ao conhecimento, à informação e a obras criativas através de um leque variado de recursos e serviços e encontra-se à disposição de todos os membros da comunidade, sem distinção de raça, nacionalidade, idade, sexo, religião, língua, deficiência, condição económica e laboral e qualificação académicas (GILL, 2003, p.19).

1.4 O papel social das bibliotecas públicas e sua actuação como agente de infoinclusão

Estamos vivendo uma Era de muitas mudanças, entre elas as tecnológicas, as científicas e as comportamentais. Temos que aprender coisas novas, diariamente, sob risco de ficarmos obsoletos. Tudo tem sido visto pelo prisma dos “novos paradigmas” e das “novas tecnologias”. Suaiden (2005, p. 3) afirma que dentro desse contexto, o conhecimento e a informação passam a ter nova importância e aponta a revolução tecnológica como a “característica primeira do novo milénio”. Segundo o autor, com tantas mudanças decorrentes desta revolução, se faz necessário “rever nossos conceitos e, acima de tudo, conceituar, de uma maneira nova, antigos valores”, e acrescenta:

Quando se pensa em informação e conhecimento na actualidade, é necessário conceituar esses valores sob a óptica da educação, da

economia e da cultura. É fundamental identificar dimensão humana, onde a educação é o cerne da questão; a dimensão tecnológica, onde o factor económico tem fundamental importância e; a dimensão social, onde a cultura se apresenta como resultado das transformações ocorridas na sociedade (SUAIDEN, 2005, p. 3).

Durante anos, a Biblioteconomia voltava-se para questões técnicas de organização de acervos. Os novos paradigmas conduzem as bibliotecas públicas para uma actuação como organizações sociais, e passam a ser postas num novo contexto de geradoras e disseminadoras do conhecimento. Para que as bibliotecas públicas possam actuar como difusoras do saber, faz-se necessário que sua forma de actuação reflecta, de facto, os anseios de sua comunidade. Sobre essa nova forma de actuação das bibliotecas públicas e dos bibliotecários, Cabral (1999, p. 56) corrobora com o seguinte pensamento:

Os novos profissionais podem exercer um papel fundamental enquanto agentes de mudança através da criação progressiva de um profissionalismo activo, contribuindo (sem mentalidade de “missionário”) para um sentido colectivo de rumo na profissão em geral e para um novo tipo de biblioteca pública (CABRAL, 1999, p. 56).

Pimentel (2006, p. 22) 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. Seguindo esse mesmo raciocínio Usherwood (1999b, p. 106) acredita que “no coração das bibliotecas públicas está a ideia de uma sociedade de informação justa” uma vez que “o seu papel é democratizar o conhecimento”.

Além do papel formal de mediadoras entre a informação e o utilizador, as Bibliotecas públicas 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 interacção social e cultural, o que é colocado numa perspectiva de vidas em mudança e de direitos culturais”. Na mesma linha de raciocínio, Pimentel (2006) corrobora quando afirma:

Conhecer a função social da Biblioteca, bem como da comunidade a qual está inserida permite construir uma relação de proximidade, fundamental para estabelecer directrizes de acções que resultem em um trabalho competente e socialmente comprometido com o fazer cultural (PIMENTEL, 2006, p. 22).

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 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”. Usherwood (1999a, p. 27) acredita que a biblioteca pública torna-se um suporte à democracia quando fornece ao cidadão respostas socioinformacionais, através do acesso às questões da actualidade; dessa forma, o indivíduo, de posse de uma informação efectiva, aumenta suas ideias e sua capacidade de criar uma consciência política.

Abram (2007) afirma de forma entusiasta que as Bibliotecas têm vivido um novo tempo, o qual o autor chama de “tempos desafiadores”. Esse “novo tempo” a que o autor se refere, é ilustrado através do resultado de várias pesquisas desenvolvidas onde apontam o impacto efectivo que a Biblioteca pode causar dentro da sociedade na sua forma de evoluir e funcionar, bem como apresenta o valor social e económico que a Biblioteca desempenha. Estes estudos foram desenvolvidos no Canadá, na Flórida, na Pensilvânia e na Carolina do Sul; nesta última, 92% afirmam que o uso da Biblioteca influenciou na qualidade de vida dos cidadãos. O autor conclui afirmando: “Bibliotecas fazem a diferença. Bibliotecas transformam a vida”¹⁴.

Outro estudo desenvolvido para avaliar o impacto e o valor social da biblioteca pública, foi realizado pelo Departamento de Informação da Universidade de Sheffield, utilizando técnicas de auditoria social. A

¹⁴ Tradução nossa.

investigação mostrou a importância da biblioteca pública no desenvolvimento da coesão social e da identidade comunitária, tendo sido encontrados “dados seguros em relação a”:

1. O papel da biblioteca pública;
2. O sentimento de pertença que as comunidades expressam pela sua biblioteca;
3. O papel educacional da biblioteca;
4. O impacto económico da biblioteca;
5. O seu impacto na leitura e na literacia;
6. O papel desempenhado pela biblioteca no desenvolvimento da identidade e confiança da comunidade;
7. A equidade na prestação do serviço (USHERWOOD, 1999b, p, 106).

Com a pesquisa foi possível detectar que as bibliotecas públicas auxiliam os indivíduos a iniciarem-se e manterem-se numa série de actividades, bem como ajudam no desenvolvimento individual e da comunidade, aumentando as oportunidades dos indivíduos em termos de educação e possibilidades de emprego, e finalmente, a pesquisa demonstrou a importância da biblioteca pública na criação de uma sociedade educada. Muitas das pessoas que participaram da pesquisa afirmaram que as bibliotecas públicas são o “coração da comunidade” (USHERWOOD, 1999b, p. 107).

O Manifesto de Alexandria sobre Bibliotecas e a Sociedade da Informação, também coloca os serviços prestados pelas Bibliotecas e Centros de informação, como um serviço vital, à medida que o indivíduo, de posse e uso do conhecimento, garante a construção de uma sociedade democrática e aberta, através da liberdade intelectual (IFLA, 2005).

Barreto (1994) também qualifica a informação como instrumento vital para a sociedade, e como instrumento modificador de consciência dessa sociedade, à medida que ela é “adequadamente assimilada” pelo indivíduo, produzindo conhecimento, modificando o estoque mental de informações e trazendo “benefícios ao seu desenvolvimento e ao desenvolvimento da sociedade em que vive”. O autor é enfático ao afirmar que a “informação

sintoniza o tempo” e associa a informação como elemento organizador e redutor de incertezas.

Contreras (2004, p. 11-12) define as Bibliotecas com um espaço dinamizador da sociedade e responsável por promover a igualdade de oportunidades e elege as bibliotecas públicas como “património da comunidade a que serve”, na medida em que elas actuam como referência e instrumento desta comunidade. Nesse mesmo sentido, Laipelt *et al* (2006, p. 225) afirmam que as bibliotecas públicas sempre desempenharam importante papel na sociedade, à medida que são voltadas para a preservação da memória da humanidade. Assim como na afirmação de Cunha (2003, p. 70), quando consolida a tese de que as bibliotecas públicas não podem abdicar de seu papel como mediadoras entre a “sociedade pela qual foi criada e o património cultural da humanidade”.

Para Barreto *et al* (2008, p. 28) as bibliotecas reflectem a sociedade de uma determinada época, e lembram que, até o início do século XIX, eram vistas apenas dentro do contexto arquivo/museu; somente a partir da segunda metade do século XX, “a biblioteca passou a ser considerada como um centro cultural e de informação [...] posteriormente, começa a ideia de uma biblioteca voltada à comunidade e para seu acesso à Informação”. Esse pensamento também é defendido por Usherwood (1999a, p. 19) quando afirma que “a biblioteca pública [...] é ao mesmo tempo causa e consequência da sua sociedade” e que “à medida que as sociedades mudam as bibliotecas também têm de mudar”.

Dentre a literatura especializada disponível, que aborda como tema as bibliotecas públicas, identificam-se sempre quatro funções básicas: educação, informação, cultura e lazer. Estas funções são apontadas pelos autores como inerentes à instituição, são unânimes também na ideia de que, dependendo do conteúdo social em que as bibliotecas estão inseridas, vão ocorrendo alterações de forma e estratégias de actuação.

O advento das novas tecnologias também impulsionou uma re (evolução) nos conceitos de bibliotecas. Aos modelos até então existentes, tais

como: bibliotecas nacionais; públicas; escolares; universitárias; especializadas; técnicas, foram agregadas outras com formatos bem mais diversificados, como as polimídia; electrónica; digital; e virtual e que muitas vezes, segundo esclarece Barreto *et al* (2008) “imbricam-se e chocam-se, podendo conter vários aspectos um dos outros”. Essas novas modalidades de bibliotecas, na verdade, apenas vieram consolidar ainda mais sua importância na sociedade como organismo inclusivo, fortalecendo a informação como questão fundamental para a cidadania.

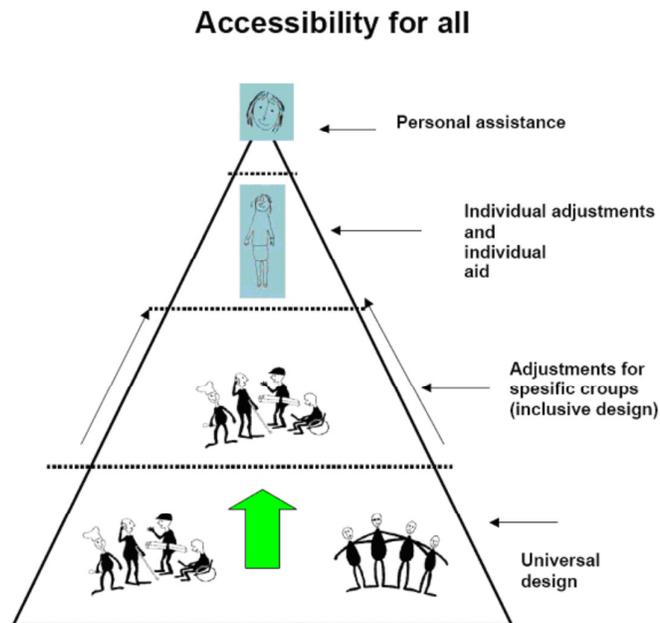
Baseado no pressuposto que a inclusão da sociedade assume hoje um valor universal, e que não “existe inclusão sem cultura”, Guerreiro (2002, p. 367) ressalta a importância de que as instituições culturais públicas, destacando como exemplo a biblioteca, promovam progressivamente seus serviços em prol da inclusão “mediante a superação de barreiras, disponibilizando em suportes acessíveis toda a informação necessária”.

Fundamentando-se no princípio de que “novas formas de pensar exigem novas formas de acção¹⁵”, a biblioteca pública da Noruega desenvolveu um projecto no sentido de reunir mudanças efectivas na sua forma de actuar. A ideia que norteia essa mudança é que a acessibilidade é para todos e deve ser vista como um direito e um princípio social. Embora não podendo ser realizado, de forma discriminatória, o objectivo é simplificar a vida para todos, tornando o ambiente da biblioteca utilizável e acessível, sem sofrer nenhum tipo de adaptação ou concepção inclusiva, fundamentalmente, transformando cada usuário em cidadão.

O modelo adoptado pela Biblioteca norueguesa pode ser melhor entendido na Figura 3, onde foi desenvolvido um modelo universal e que eles consideram estratégico. Moseid (2006) acredita que moldando o ambiente das bibliotecas na concepção do modelo proposto, poderá eliminar barreiras e aumentar o acesso aos serviços da biblioteca.

¹⁵ Tradução nossa.

FIGURA 3 – Acessibilidade para todos: modelo da Biblioteca Pública da Noruega



Fonte: MOSEID (2006, p. 4)

A divisão do modelo em secções reflecte o conceito estratégico de acessibilidade para todos, onde, ao adoptar o *design* universal, a biblioteca passa a ser utilizada por todos sem qualquer adaptação ou concepção inclusiva; na secção que apresenta o *design* inclusivo, a biblioteca deverá lançar mão de iniciativas que possam suprir as necessidades específicas das pessoas com as mesmas necessidades; na terceira secção, é proposto um ajuste individual focado nas necessidades de cada utilizador; no topo da pirâmide encontra-se a garantia individual para os utilizadores que necessitam assistência pessoal para participar de diferentes actividades desenvolvidas pela biblioteca.

Ainda sobre a ideia da biblioteca aberta a todos, outro estudo foi realizado para avaliar a capacidade das bibliotecas públicas no combate à exclusão social e sua competência para desenvolver uma sociedade mais inclusiva no Reino Unido. O estudo sugere que é necessário que haja uma modernização na sua forma de actuação, devendo exercer sua função de

forma mais ofensiva, intervencionista e como instituição educativa, tendo como objectivo que norteia suas acções a preocupação com a justiça social. O estudo conclui que as bibliotecas públicas podem desempenhar o papel fundamental no combate à exclusão social, mas, para que isso aconteça, terão que sofrer rapidamente um processo de transformação e mudanças (MUDDIMAN *et al*, 2001).

Em relação ao papel da biblioteca pública como mediadora na construção da cidadania através do acesso e uso da informação para todos, Nunes (2007a, p.50) lembra que é necessário resguardar a concretização dos objectivos das bibliotecas públicas, propostos pelo Manifesto da UNESCO, onde, apenas facilitar o acesso à informação não é suficiente, mas assegurar que essa informação se “torne útil, isto é, passível de ser transformada em conhecimento, por parte de quem a procura”, sendo este o verdadeiro papel da biblioteca pública no processo de inclusão.

Ribas e Ziviani (2007, p. 50) entendem que a protecção dos direitos do homem é a base das constituições democráticas e inserem a Ciência da Informação nesse contexto, quando afirmam que “o acesso à informação é condição fundamental para o desenvolvimento da cidadania”, sendo esse um pré-requisito para os direitos civis, políticos e sociais. Para os autores, o princípio fundamental da Ciência da Informação é a responsabilidade social de transmitir conhecimento para os que dele necessitam. Lembrando que as bibliotecas e os centros de informação, de um modo geral, devem convergir seus espaços, em “locais abertos, de diálogo e troca de informações, deixando de ser um local de consulta para se tornar um espaço de convivência”.

O direito à cidadania perpassa por muitas questões, todas elas direccionadas para a formação e a autonomia plena do cidadão. Dudziak (2007, p. 89) afirma que “a existência de cidadãos emancipados e socialmente incluídos depende da capacidade de todos (colectividade), e de cada um, de desenvolver a competência em informação”. Através de uma citação de Morin e Le Moigne utilizada por Dudziak (2007, p. 93), os autores afirmam que a superação das desigualdades sociais e económicas passa necessariamente

pelo empoderamento¹⁶ das pessoas, onde “empoderar significa dar autonomia, no sentido de tornar as pessoas emancipadas, enfatizando sua participação social e o controle activo de suas próprias vidas”. Diante dessa afirmação, o autor considera imprescindível construir a competência em informação.

A falta de competência informacional, associada ao desconhecimento e uso das Novas Tecnologias da Informação, é apontada por muitos estudiosos desta área, como factor de exclusão social. Se, por um lado, o desenvolvimento dessas tecnologias propiciou na humanidade um salto significativo, por outro lado, aumentou, com a mesma intensidade, a população de excluídos, Matos (2003) corrobora nesse sentido, afirmando que “a infoexclusão pode ampliar as desigualdades regionais e impulsionar as diferenças sectoriais de renda”. Nesse mesmo sentido, Carvalho (2009) afirma que “para alguns, as novas tecnologias trazem grandes esperanças de um

¹⁶ O termo **EMPODERAMENTO** foi desenvolvido pelo educador brasileiro Paulo Freire, embora o termo *Empowerment* já existisse na Língua Inglesa, significando “dar poder” a alguém para realizar uma tarefa sem precisar permissão de outras pessoas, o conceito de “**Empoderamento**” em Paulo Freire segue uma lógica diferente. Para o educador, a pessoa grupo ou instituição empoderada é aquela que realiza, **por si mesma**, as mudanças e acções que a levam a evoluir e se fortalecer.

Buscando a origem da palavra *Empowerment* no dicionário Oxford traz a seguinte definição: “1. authorize, licence. 2. Give power to; make able, empowerment a” (1. Autorizar, permitir. 2. Dar poder a, tornar possível). Por sua vez, o dicionário MerriamWebster tras as seguintes definições: “1.to give official authority or legal power to. 2. Enable. 3. To promote the self-actualization or influence of” (1. Dar autoridade oficial a um poder legal. 2. Habilitar, permitir, autorizar. 3. Promover a auto-atualização ou influência de). Complementando a pesquisa, o dicionário American Heritage apresenta este exemplo para o uso da palavra, segundo a definição adoptada por ele: “We want to empower ordinary citizens” (Nós queremos empoderar cidadãos comuns).

Assim, observa-se que “o termo inglês trai o sentido original da expressão: Empoderamento implica conquista, avanço e superação por parte daquele que se empodera (sujeito activo do processo), e não uma simples doação ou transferência por benevolência, como denota o termo inglês *empowerment*, que transforma o sujeito passivo” (SCHIANO e MOREIRA, 2005). Pode-se dizer então que Paulo Freire criou um significado especial para a palavra Empoderamento no contexto da filosofia e da educação, não sendo um movimento que ocorre de fora para dentro, como o *Empowerment*, mas sim internamente, pela conquista.

“Implica essencialmente a obtenção de informações adequadas, um processo de reflexão e tomada de consciência quanto à sua condição actual, uma clara formulação das mudanças desejadas e da condição a ser construída. A estas variáveis, deve somar-se uma mudança de atitude que impulsiona a pessoa, grupo ou instituição para a acção prática, metódica e sistemática, no sentido dos objectivos e metas traçados, abandona-se a antiga postura meramente reactiva ou receptiva” (SCHIANO e MOREIRA, 2005).

futuro melhor para a humanidade; para outros, elas só fazem aumentar o abismo que separa nações e, dentro delas, aqueles que detêm ou não o poder económico para ter acesso a elas”. Dentro deste contexto é que cada vez mais se tem defendido a tese que apontam a inclusão digital como essencial para a inclusão social. Para Usherwood (1999, p. 109) as tecnologias da informação colocaram a biblioteca pública numa posição privilegiada, e aumentaram a relevância social dos seus serviços, à medida que, ao disponibilizar esses recursos contribuíram para a inclusão social da comunidade; o autor ilustra sua afirmação, ao exemplificar que as bibliotecas públicas no Canadá desempenharam um papel de liderança, ao disponibilizar ao público o acesso gratuito à Internet.

Pimentel (2006, p, 20) lembra que é importante ter em mente que a inclusão digital e a inclusão social são indissociáveis. Esse pensamento também é defendido por Freire (2004, p. 190), embora o autor chame a atenção para que o uso das tecnologias não deve ser visto como “soluções mágicas para o complexo problema da desigualdade” embora reconheça que actualmente corresponda uma das condições fundamentais na integração social. Nesse sentido, considera relevante que as políticas públicas para a inclusão social sejam consideradas também as acções de inclusão digital. Silva *et al* (2005, p. 30) defendem o pressuposto que a inclusão digital deve ser vista sob o ponto de vista ético, uma vez que contribuirá para uma sociedade mais igualitária com a expectativa da inclusão social. Usherwood (1999) também corrobora com esse pensamento quando chama atenção para os debates sobre tecnologias de informação que não podem centrar exclusivamente na tecnologia.

As tecnologias de informação aumentam a relevância social do serviço das bibliotecas públicas. A inclusão social na sociedade da informação é um objectivo para o qual a biblioteca pública pode dar um contributo decisivo. A gestão da equidade social está no centro dos propósitos da biblioteca pública, na medida em que ela torna a informação, as ideias e as obras da imaginação, disponíveis para todos, independente das suas possibilidades de pagar (USHERWOOD, 1999, p. 105).

O papel social da biblioteca, no processo de inclusão social, não pode ser visto apenas como mediadora entre as tecnologias actualmente disponíveis no mercado, mas, como importante espaço da sociedade. É um facto a constatação de que estamos vivendo na Sociedade da Informação, assim também como é aceitável 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.

Não podemos negar que as pessoas deficientes enfrentam problemas, em relação ao acesso às bibliotecas, embora se saiba que já existem muitas bibliotecas que disponibilizam infra-estrutura para que os utilizadores com deficiência possam ter acesso à informação. Isso vem ocorrendo, inclusive através da superação das barreiras, utilizando-se “parcerias, compartilhamentos de acervos virtuais [...], melhorando as condições de acesso dos cidadãos com deficiência” (NEVES *et al*, 2006). Os autores atribuem o papel e o compromisso ético do profissional da informação, à medida que promove a diversidade, possibilitando a inclusão de pessoas com deficiência. Entendem que se devam “[] respeitar as diferenças e reduzir as desigualdades sociais, contribuindo assim para a superação de barreiras e preconceitos”.

As pessoas com necessidades especiais têm seus direitos garantidos pela ONU (Organização das Nações Unidas), através da Declaração dos Direitos do Deficiente, quando afirma que “O deficiente tem os mesmos direitos civis e políticos dos demais seres humanos”. Baseado nesse pressuposto e tendo como ponto de partida que as bibliotecas são organizações sociais dinâmicas, Silveira (2009) lembra que independentemente da classificação ou tipologia da biblioteca, elas devem “centrar sua missão na sua utilidade social e na sua capacidade de contribuir efectivamente para o crescimento de seres humanos, cabe-lhes promover transformações necessárias ao cumprimento adequado de sua missão”. A autora também faz um desabafo quando afirma:

Não adianta discursar a respeito de democratização de informação, direitos civis e políticos, cidadania, infinidade de recursos tecnológicos para usuários de bibliotecas, redes de informação, se na realidade o que vemos acontecer são possibilidades de acesso injustas, discriminatórias e desiguais (SILVEIRA, 2009).

Muitas são as bibliotecas em todo o mundo que têm desenvolvido serviços para atender adequadamente os utilizadores com necessidades especiais, outras, porém, vão além, quando actuam como facilitadoras de integração no mercado de trabalho. Citamos como exemplo o projecto desenvolvido pelas bibliotecas públicas na Noruega onde são oferecidos cursos para capacitação de formadores para actuarem na formação de pessoas com deficiência, capacitando-os para o mercado de trabalho (OLSEN; ROED ANDERSEN, 2009). Essa preocupação também é manifestada por Lopes *et al* (2006, p. 2-3):

Diante da globalização e das exigências em ter profissionais qualificados no mercado de trabalho, nos dias actuais a sociedade tem seu papel fundamental para incluir profissionais que estão fora do mercado [...] os portadores de Necessidades Especiais ainda têm dificuldades em serem aceitos no mercado de trabalho, pois muitas empresas desinformadas da capacidade que estes cidadãos têm em desenvolver as mesmas tarefas que são peculiares a qualquer cidadão, foram a existência do grande preconceito a estes profissionais.

Corroborando este pensamento, Bazante e Vieira (2006) afirmam que o uso adequado de novas tecnologias pode “oferecer ao usuário com deficiência melhores condições de inserção [...]”. Neste contexto, a biblioteca pode actuar como centro de apoio permanente, promovendo soluções de acessibilidade. O papel do bibliotecário será de criar soluções, promovendo “a padronização de atendimentos e, sobretudo, a manutenção dessas soluções, pois é uma característica marcante desta área que constantes mudanças se sucedem devido ao avanço tecnológico e às alterações na legislação” (BAZANTE e VIEIRA, 2006).

Os princípios de liberdade, prosperidade e desenvolvimento da sociedade e dos indivíduos decretados pela UNESCO, através de seu Manifesto sobre as Bibliotecas Públicas, destacaram a relevância do acesso livre a informação como direito democrático e sedimentou o desenvolvimento de diferentes papéis exercidos pelas bibliotecas públicas, sejam eles de carácter social, cultural ou político. A mudança significativa de paradigma alterou a forma de actuar das bibliotecas públicas, objectivando atender a um novo modelo de utilizador, com necessidades bem mais exigentes e específicas. O reflexo dessa nova forma de actuar foi reflectido em diferentes categorias de bibliotecas, e cada uma delas, independente de sua classificação, tem diversificado seus bens e serviços, actuando cada vez mais com o carácter inclusivo.

1.5 As políticas públicas de informação visando a inclusão

O conceito de Políticas Públicas é discutido em todas as áreas do conhecimento, existindo infinitas definições e conceitos criados por autores que se têm dedicado ao estudo do tema. Utilizaremos alguns desses conceitos para explicar o significado do termo “Política Pública”.

Autores como Teixeira (2002, p. 1) conceituam “Políticas Públicas” como directrizes; “princípios norteadores de acção do poder público; regras e procedimentos para as relações entre poder público e sociedade, mediações entre actores da sociedade e do Estado”. Segundo o autor, o processo de elaboração e implantação das políticas públicas traduz formas de exercício do poder público “envolvendo a distribuição e redistribuição de poder”. Essa ideia também é defendida por Cavaleiro e Juchem (2009, p. 7) quando afirmam que “os processos de elaboração, bem como os de implementação de políticas públicas são factores cruciais constitutivos da competência governativa do

Estado”. Ainda sobre o papel do Estado, Ferreira (2006, p. 114) entende o seguinte:

Garantir à população direitos fundamentais que lhe permitam viver com dignidade, superando as trevas da ignorância, tendo corpo e alma sãos, amparada pelo acesso ao sistema de saúde e utilizando os bens culturais para que possa desenvolver e apreciar o belo, e integrar-se ao meio social e ambiente e preservá-lo.

A relação do “poder público e sociedade”, efectuada, através das políticas públicas, é considerada por Ferreira (2010, p. 2) como um mecanismo necessário “utilizado pelo Estado para diminuir as distâncias sociais existentes”, respondendo assim, às reivindicações da “sociedade civil naquilo que esta estabeleceu como prioridade”.

Ferreira (2006) compreende as políticas públicas como estratégias, que possibilitam mudanças sociais, cujo princípio é a igualdade social, embora, chame a atenção que muitas vezes o Estado nega à população “esses direitos elementares”.

Segundo Cavaleiro e Juchem (2009, p. 10) as políticas públicas podem definir tanto “normas para acção como para a resolução dos eventuais conflitos entre os diversos indivíduos e agentes sociais”. Corroborando com esse pensamento, Dagnino (2002, p. 3) chama atenção para a seguinte questão: “a política envolve uma teia de decisões e o desenvolvimento de acções no tempo, mais do que uma decisão isolada”, e para se entender o conceito de política é necessário levar em conta:

1. A distinção entre política e decisão: a política é gerada por uma série de interacções entre decisões mais ou menos conscientes de diversos actores sociais (e não somente dos tomadores de decisão)
2. A distinção entre política e administração
3. Que política envolve tanto intenções quanto comportamentos
4. Tanto acção como não-acção
5. Que pode determinar impactos não esperados
6. Que os propósitos podem ser definidos *ex post*: racionalização
7. Que ela é um processo que se estabelece ao longo do tempo
8. Que envolve relações intra e inter organizações
9. Que é estabelecida no âmbito governamental, mas envolve múltiplos actores

10. Que é definida subjectivamente segundo as visões conceituais adoptadas (DAGNINO, 2002, p. 3).

Quanto aos objectivos das Políticas Públicas, Teixeira (2002, p. 2) afirma que elas visam responder “as demandas dos sectores da sociedade, considerados como marginalizados” e acredita que para se definir o tipo de actuação dessas políticas, é importante considerar alguns tipos diferentes de políticas públicas, as quais são classificadas pelo autor em três diferentes grupos:

- Quanto à natureza ou grau de intervenção, podendo ser: **estruturais** que buscam interferir em relações estruturais como renda, emprego e propriedade; **conjunturais ou emergenciais**, delimitada para agir em situações temporárias ou imediatas;
- Quanto à abrangência dos possíveis benefícios, sendo elas: **universais**, que atendem a todos os cidadãos; **segmentais**, que são direccionadas a um sector específico da sociedade caracterizado por idade, género, dentre outros.); **fragmentadas**, direccionadas a grupos sociais específicos, dentro de cada segmento;
- Quanto aos impactos que podem causar aos beneficiários ou ao seu papel nas relações sociais, tais como: **distributivas**, que visam distribuir benefícios individuais; **redistributivas**, que reorganizam os benefícios de forma que os diversos grupos sociais recebam de forma equitativa; e finalmente as **regulatórias**, que regulam o comportamento dos atores de forma a garantir os interesses da sociedade, todavia, não garantem benefícios imediatos para qualquer grupo.

Ferreira (2010,p. 2) destaca a importância de políticas públicas que actuem no campo da cultura, como ferramenta para a construção da cidadania e superação da exclusão social, a partir de equipamentos de cultura, tais como: museus, bibliotecas, salas de leitura, projectos culturais entre outros, todos ao seu modo, influenciando e gerando mudanças sociais. No entanto, Paiva (2008, p. 12) lembra que as bibliotecas públicas sempre estiveram inseridas em seus “contextos social, cultural, tecnológico, político e económico”, mas, que,

actualmente devem ser inseridas no “contexto mundial da Sociedade da Informação”, uma vez que traz em seu bojo a grande discussão sobre o acesso à informação. Nessa mesma linha de pensamento, e com o objectivo de discutir e chegar a um consenso sobre recomendações de políticas públicas, aconteceu em Novembro de 2008, em Santiago do Chile o Fórum Ibero-americano sobre o Livro, a Leitura e as Bibliotecas na Sociedade do Conhecimento, constando nas recomendações gerais do documento final produzido no evento, a seguinte citação:

A formulação de uma política pública contempla duas dimensões fundamentais: primeiro, uma representação ou imagem social da realidade na qual se deseja intervir e uns princípios que fundamentam a acção; por outro lado, um conjunto de meios e processos organizativos, financeiros, administrativos, jurídicos e humanos que permitem que uma política não fique só no nível intelectual, senão que tome forma em processos sociais concretos. Estas duas dimensões devem também estar presentes na formulação de uma política de leitura e escrita do livro e as bibliotecas para a sociedade da informação e do conhecimento (CERLALC, 2009, p. 3).

A IFLA é uma instituição não-governamental, fundada em 1927, e foi pioneira na defesa das causas biblioteconômicas, sua função básica é encorajar, patrocinar e promover a “Cooperação Internacional”, o “Debate” e a “Investigação” em todos os campos da actividade bibliotecária. É considerada como autoridade mundial e actua como voz global da profissão bibliotecária, justificando seus objectivos de universalidade, globalização e *status* representativo.

Dados como os que foram divulgados pela IFLA em 2005, mostraram em números gigantescos a realidade das bibliotecas em todo o mundo. São estimativas muito significativas que evidenciam o valor e a força das bibliotecas, instituições que conseguem mobilizar tantas pessoas devendo por isso ter o poder de também contribuir para o desenvolvimento da sociedade.

- Mais de meio milhão de pontos de serviço de bibliotecas;
- 15.000km de prateleiras de bibliotecas;
- Bem mais de meio milhão de ligações à Internet nas bibliotecas; e

- 2,5 mil milhões de utilizadores registados em bibliotecas (IFLA,¹⁷ 2005).

Segundo afirmação de Danielle Mincio, membro da IFLA e membro do conselho directivo no período 2007- 2009, desde o início de sua existência, as linhas de acção da IFLA, têm dificuldades para encontrar participantes do sector privado, na realização de projectos concretos, e apresenta parte das linhas de acção da IFLA:

- Oferecer a sua rede de bibliotecas para a consecução dos objectivos das linhas de acção nas quais as bibliotecas podem intervir.
- Fomentar a cooperação para os projectos entre as bibliotecas e também entre as bibliotecas e as outras partes envolvidas em nível mundial, regional e local.
- Tentar convencer aos associados governamentais e do sector privado a investir no desenvolvimento das bibliotecas para chegar a uma sociedade da informação e do conhecimento acessível a todos.
- Defender a liberdade de acesso e de expressão.
- Apoiar as leis sobre direitos de autor, ao mesmo tempo em que protege os interesses dos titulares desses direitos e um acesso razoável que incentiva a criatividade, inovação, investigação, formação e estudo (MINCIO, 2009, p. 5).

Para que a IFLA consiga concretizar as linhas de acção acima descrita, utiliza-se de uma série de ferramentas e documentos relevantes. Esses documentos destacam o papel das bibliotecas na promoção dos direitos fundamentais do cidadão, nomeadamente de acesso à educação, à informação e à cultura. Alguns destes documentos estão abaixo mencionados:

- Manifesto IFLA/UNESCO sobre Bibliotecas Públicas (1994)
- Manifesto da Biblioteca Escolar da IFLA/UNESCO (1999)
- Declaração da IFLA sobre as Bibliotecas e a Liberdade Intelectual (1999)
- Manifesto da IFLA sobre Internet (2002)
- *Statement on Libraries and Sustainable Development* (2002)
- *The Glasgow Declaration on Libraries, Information Services and Intellectual Freedom* (2002)

¹⁷ Tradução nossa

- *Alexandria Manifesto on Libraries, the Information Society in Action (2005)*
- *The IFLA Multicultural Library Manifesto (2006)*
- *IFLA Manifesto for Digital Libraries (2007)*
- Manifesto da IFLA sobre Transparência, Bom Governo e Combate à Corrupção (2008)
- *IFLA Library Statistics Manifesto (2010)*
- *IFLA Statement on open access (2011)*

O “Manifesto da IFLA/UNESCO sobre Bibliotecas públicas” é considerado base de referência, como documento universal que consagra os princípios e estabelece o conceito de biblioteca pública, assim como define suas missões-chave. Segundo Figueiredo (2004a, p. 186), o grande contributo do Manifesto da UNESCO foi a consagração da “biblioteca pública como instituição indispensável à democracia e ao desenvolvimento harmonioso dos indivíduos e da sociedade”. O Manifesto destacou ainda “a liberdade, a prosperidade e o desenvolvimento da sociedade como valores humanos fundamentais” e atribui o acesso à informação como condição primeira para a construção desses direitos democráticos.

Figueiredo (2004a, p. 185) ressalta o Manifesto da UNESCO e coloca-o como a base de referência, como documento universal que consagra os princípios da biblioteca pública, e lembra que o mesmo “tem suportado o desenvolvimento de outros documentos nesta área, os quais resultam principalmente de discussão e reflexão que, na última década, políticos e profissionais têm mantido sobre o papel da biblioteca pública”, contribuindo efectivamente para o reconhecimento político dessa instituição dentro da Sociedade da Informação. Dessa forma, o Manifesto da UNESCO serve de mecanismo para a formulação de uma política de bibliotecas públicas, quando afirma:

A biblioteca pública é da responsabilidade das autoridades locais e nacionais. Deve ser objecto de uma legislação específica e financiada pelos governos nacionais e locais. Tem de ser um componente essencial de qualquer estratégia a longo prazo para cultura, o acesso a informação, à alfabetização e à educação (IFLA/UNESCO, 1994).

Segundo afirma Neves (2000, p. 40), a UNESCO, através de seu Manifesto sobre as Bibliotecas Públicas, coloca as bibliotecas como o centro local de informação, e define as missões-chave da biblioteca a partir das suas quatro funções básicas: a informação; a alfabetização; a educação e a cultura. A medida que a UNESCO faz esse enunciado, integra a biblioteca pública “no seio de um conjunto de políticas para a cultura que as autoridades devem definir para o futuro, pensando no desenvolvimento das comunidades”. O autor indica ainda, que, para a formulação de uma política cultural devem-se considerar as seguintes linhas orientadoras:

- A criação de alternativas à realidade criada pelos meios de comunicação;
- A igualdade de oportunidades no acesso à cultura criando condições para alcançar aquelas que dela se encontram afastadas;
- O desenvolvimento de actividades que se baseiam em temas de interesse local (política, sociedade, economia, educação, formação profissional, artes e letras, património natural e cultural, urbanismo, saúde, paz e subdesenvolvimento, ecologia, recreio e lazer) proporcionando o encontro entre diferentes modos de encarar e fazer cultura local;
- O estabelecimento, com o desenvolvimento das actividades culturais de um novo pulsar da comunidade local.

A IFLA em muito de seus documentos e declarações tem promovido e defendido a liberdade intelectual tal como se encontra definida na Declaração Universal dos Direitos do Homem, das Nações Unidas. Considera ainda que a liberdade de pensamento e a liberdade de expressão são condições necessárias à liberdade de acesso à informação. Através da “Declaração da IFLA sobre as Bibliotecas e a Liberdade Intelectual” reforça o direito à liberdade intelectual e incentiva que os profissionais de documentação e informação promovam a concretização destes princípios, quando afirma:

- As bibliotecas proporcionam acesso à informação, às ideias e às obras da imaginação. Servem como portas de acesso ao conhecimento, ao pensamento e à cultura;

- As bibliotecas proporcionam um apoio essencial à formação contínua, para a tomada de decisão independente e para o desenvolvimento cultural dos indivíduos e dos grupos;
- As bibliotecas contribuem para o desenvolvimento e a manutenção da liberdade intelectual e ajudam a preservar os valores democráticos fundamentais e os direitos cívicos universais;
- As bibliotecas têm a responsabilidade de garantir e facilitar o acesso às expressões do conhecimento e da actividade intelectual. Com este fim, as bibliotecas devem adquirir, preservar e disponibilizar a mais ampla variedade de documentos, reflectindo a pluralidade e a diversidade da sociedade;
- As bibliotecas devem assegurar que a selecção e a disponibilidade dos documentos e dos serviços sejam regidos por considerações de natureza profissional e não por critérios políticos, morais ou religiosos;
- As bibliotecas devem adquirir, organizar e difundir a informação livremente e opor-se a qualquer forma de censura;
- As bibliotecas deverão disponibilizar os seus documentos, instalações e serviços a todos os utilizadores, de forma equitativa. Não deve haver nenhuma discriminação com base na raça, credo, sexo, idade ou em qualquer outro motivo;
- Os utilizadores das bibliotecas deverão ter o direito à privacidade e ao anonimato. Os bibliotecários e o restante pessoal das bibliotecas não deverão divulgar a terceiros a identidade dos utilizadores nem identificar os documentos por eles utilizados;
- As bibliotecas financiadas com fundos públicos e às quais o público tenha acesso deverão respeitar os princípios da liberdade intelectual;
- Os bibliotecários e outro pessoal das bibliotecas têm o dever de respeitar estes princípios;
- Os bibliotecários e outro pessoal das bibliotecas devem assumir as suas responsabilidades tanto perante a entidade patronal como perante os utilizadores. Em caso de conflito entre estas responsabilidades, prevalecerá o dever para com o utilizador (IFLA, 1999).

A importância dos valores de liberdade de expressão e de acesso à informação foram novamente reforçados pela IFLA, através do “Manifesto sobre a Internet” onde destaca o acesso livre à informação através da Internet como essencial para o exercício pleno da liberdade, da igualdade, do entendimento mundial e da paz, e atribui às bibliotecas e aos serviços de informação a responsabilidade de facilitar e promover esse acesso, bem como incentiva a comunidade internacional e os governos a apoiar o desenvolvimento da acessibilidade à Internet. E faz a seguinte declaração:

As bibliotecas e os serviços de informação são instituições actantes, que conectam as pessoas aos recursos globais de informação e às ideias e obras de criação intelectual que elas procuram. As bibliotecas e os serviços de informação (IFLA/FAIFE (2002).

Durante a comemoração do 75º aniversário da IFLA, ocorrida a 24 de Agosto de 2002 em Glasgow, Escócia, Reino Unido, foi aprovado pela Junta de Governo da IFLA, a Declaração *Statement on Libraries and Sustainable Development*. Nela se enfatiza que todo ser humano tem direito a um ambiente saudável, e coloca esse direito como fundamental; reconhece ainda a importância do compromisso com o desenvolvimento sustentável. Ao afirmar que os serviços de biblioteca e informação promovem o desenvolvimento sustentável, à medida que assegura a liberdade de acesso à informação, também convoca que os mesmos promovam esse princípio.

Um outro documento da IFLA que proclama o direito universal de acesso à informação e de liberdade de expressão e novamente estimula as bibliotecas e serviços de informação a promoção desses direitos, é a *The Glasgow Declaration on Libraries, Information Services and Intellectual Freedom*. A declaração foi preparada pelo FAIFE (*Free Access to Information & Freedom of Expression*), e aprovado pelo Conselho de Administração da IFLA, em 27 de Março de 2002, em Haia, na Holanda. Posteriormente foi proclamada pelo Conselho da IFLA em 19 de Agosto de 2002, ainda nas comemorações do 75º aniversário da IFLA, ocorrida em Glasgow, Escócia. Na declaração são enfatizados as seguintes questões:

- a) As bibliotecas e serviços de informação fornecem o acesso à informação em qualquer meio, independente de fronteiras, servindo de pontes para o pensamento, conhecimento e cultura;
- b) As bibliotecas e serviços de informação contribuem para o desenvolvimento e a manutenção da liberdade intelectual, ajudando a preservar os valores democráticos e universais dos direitos civis tal como expressos na Declaração Universal dos Direitos Humanos;
- c) As bibliotecas e serviços de informação devem adquirir, preservar e disponibilizar uma variedade de materiais, respeitando a pluralidade e a diversidade da sociedade e que a selecção desse material deve ser regida por natureza

profissional e não pelo ponto de vista político, moral ou religioso;

- d) As bibliotecas e serviços de informação devem tornar igualmente acessíveis os materiais, as instalações e os serviços a todos os utilizadores, livre de qualquer discriminação;
- e) As bibliotecas e serviços de informação devem proteger o direito à privacidade e confidencialidade de todo utilizador em relação a qualquer serviço ou informação utilizada.

O papel fundamental das bibliotecas no processo de construção da Sociedade da Informação foi destacado através do *Alexandria Manifesto on Libraries, the Information Society in Action*, proclamada a 11 de Novembro de 2005. A declaração destaca a contribuição e a importância das bibliotecas e dos serviços de informação para o bom funcionamento da sociedade da informação inclusiva.

A IFLA assim como as bibliotecas e serviços de informação, através do Manifesto, compartilharam a visão de uma Sociedade da Informação para todos, no modelo adoptado pela Cimeira Mundial sobre a Sociedade da Informação, realizada em Dezembro de 2003 em Genebra. Segundo o Manifesto, essa “visão” promove a sociedade inclusiva com base no direito fundamental dos seres humanos, no que diz respeito ao acesso e transmissão da informação sem restrições, onde todos serão capazes de criar, acessar, utilizar e compartilhar informação e o conhecimento. Finalmente aclama aos governos nacionais, regionais e locais, e aos organismos internacionais o seguinte:

- Invistam em bibliotecas e serviços de informação como elementos fundamentais em suas estratégias políticas e orçamentarias para a Sociedade da Informação;
- Actualizem e ampliem as redes de bibliotecas já existentes para obter os maiores benefícios possíveis para os seus cidadãos e comunidades;
- Promovam o acesso aberto à informação e visibilize que sejam ultrapassados os obstáculos estruturais;
- Reconheça a importância da literacia informacional e apoie vigorosamente as estratégias para criação de uma população

alfabetizada e qualificada, que pode avançar e beneficiar-se da sociedade da informação global (IFLA¹⁸, 2005).

A importância da biblioteca na promoção e preservação da diversidade cultural e linguística é destacada através do “*The IFLA Multicultural Library Manifesto*”, documento aprovado pela IFLA em Agosto de 2006 e posteriormente referenciado pela UNESCO em Abril de 2008. Esse manifesto veio complementar outros três documentos anteriores proclamados pela IFLA, sendo eles:

- a) Manifesto IFLA/UNESCO sobre Bibliotecas Públicas
- b) Manifesto da Biblioteca Escolar IFLA/UNESCO
- c) Manifesto da IFLA sobre a Internet

No manifesto está evidenciada a heterogeneidade da sociedade a nível mundial. O aumento da diversidade cultural e da composição multicultural em muitos países foi identificado no manifesto como resultante de factores característicos do século 21, e aponta a globalização como um desses factores.

A diversidade cultural e linguística foi contextualizada baseada na “Declaração Universal da UNESCO sobre a Diversidade Cultural” onde é conferida como herança comum da humanidade, logo, deve ser valorizada e preservada em benefício de todos. Dentro desse contexto, ressalta a importância da biblioteca no apoio e promoção da diversidade linguística e cultural. Estabelece como princípios que todas as bibliotecas devem servir a todos os membros da comunidade independente da sua herança cultural e linguística; que devem fornecer informações em línguas e alfabetos apropriados; serviços diversificados e que reflectam as necessidades das comunidades.

A IFLA considera a redução do fosso digital como um factor chave para atingir as Metas do Milénio da Organização das Nações Unidas. Reconhece como fundamental o acesso à informação nomeadamente a

¹⁸ Tradução nossa

conteúdos digitais, como ferramenta para o desenvolvimento cultural e económico, assim também nos campos da saúde e da educação.

O “*IFLA Manifesto for Digital Libraries (2007)*” estimulou que os governos locais e nacionais assim como as organizações internacionais desenvolvessem estratégias de digitalização e criação de bibliotecas digitais. O manifesto reitera a função das bibliotecas como agentes essenciais na promoção da paz e dos valores humanos, e destaca a importância da criação de bibliotecas digitais como um novo canal para o universo do conhecimento e da informação, conectando culturas através de fronteiras geográficas e sociais. Reforça ainda a importância da digitalização como mecanismo para criação de colecções virtuais na perspectiva de reunir materiais de todos os continentes, dando ênfase a função de preservação. Destaca a interoperabilidade e sustentabilidade como ferramentas chave para a comunicação entre as bibliotecas digitais, reforçando a importância do uso de protocolos abertos por parte das bibliotecas digitais, como forma de melhorar o acesso e a disseminação do conhecimento em todo o mundo.

O manifesto apoia ainda as iniciativas concretizadas por muitos países pela criação de programas nacionais de digitalização, segundo o que foi acordado na Cimeira Mundial sobre a Sociedade da Informação, em 2005, na Tunísia. Nas Resoluções de acções tomadas na Cimeira, sobre a instalação da sociedade da informação até 2015, está apontada a importância do papel das bibliotecas, segundo afirma Mincio (2009, p. 2):

As bibliotecas têm um papel importante nos diversos cursos de acção. Estão em primeiro plano para a formação no uso das ferramentas de acesso à informação aos conhecimentos, para a divulgação de trabalhos científicos, para a digitalização do património documental, para a difusão pública de informações certificadas sobre temas de interesse ou de emergência pública como a saúde, a meteorologia, a agricultura, a vida pública.

A IFLA mais uma vez consolida sua convicção do papel positivo que as bibliotecas exercem na sociedade, e tem feito essa ligação de forma consistente em muitos documentos e em conformidade com o princípio de

Liberdade de Acesso à Informação e Liberdade de Expressão, como encontra-se definido na Declaração Universal dos Direitos Humanos das Nações Unidas de 1948; citamos como exemplos documentos anteriormente apresentados: Manifesto da IFLA/UNESCO sobre Bibliotecas Públicas (1994); *The Glasgow Declaration on Libraries, Information Services and Intellectual Freedom* (2002), e *Alexandria Manifesto on Libraries, the Information Society in Action* (2005).

No “Manifesto da IFLA sobre Transparência, Bom Governo e combate à Corrupção (2008)”, evidencia a transparência como a base do bom governo e primeiro passo no combate à corrupção, e que ela (corrupção) arruína os “valores sociais básicos e a confiança nas instituições políticas” ameaçando o “império da lei”, atrapalhando o trabalho científico e a pesquisa, assim como enfraquece o papel das profissões e obstrui a emergência da sociedade do conhecimento, afirma ainda que a “corrupção é mais bem sucedida sob condições de segredo e ignorância geral”, desse forma, ressalta a importância das bibliotecas actuarem na defesa dos valores de transparência e de boa governação e no combate à corrupção, convoca ainda que os bibliotecários e profissionais da informação participem activamente na defesa destes valores e apoiando os seguintes programas:

1. Os bibliotecários devem se opor directamente à corrupção que afecta a Biblioteconomia, como no caso da aquisição e fornecimento de materiais para bibliotecas, designação para cargos e administração de contratos e finanças das bibliotecas. As Associações de Bibliotecários devem dar seu apoio a isso através da criação ou fortalecimento de Códigos de Ética Profissionais.
2. Os bibliotecários devem se esforçar para melhorar a situação profissional de todos os profissionais da informação e lutar para a melhoria de salários para reduzir a possibilidade de corrupção.
3. Os bibliotecários devem reafirmar seu papel na educação dos cidadãos desenvolvendo amplos acervos e facilitando o acesso à informação sobre assuntos filosóficos e sócio-econômicos ou políticos.
4. Quando um país tiver legislação sobre acesso à informação ou liberdade de informação, os bibliotecários devem se esforçar para transformar a biblioteca em um centro onde os cidadãos possam ser assistidos na redacção e solicitação de pedidos de informação.
5. Quando um país não tiver essa legislação, ou tais leis não forem eficazes, os bibliotecários deverão apoiar as iniciativas para rascunhar, emendar, promover, e proteger essa legislação do esquecimento.

6. Deve ser organizado treinamento para bibliotecários e usuários no uso do tipo de informação que melhore seu entendimento cidadão da legislação e os ajude na perseguição de justiça e de seus direitos.
7. As bibliotecas devem colectar informações produzidas por órgãos oficiais, particularmente aqueles que lidam com a justiça e os direitos dos cidadãos. Elas devem procurar tornar a informação divulgada pelos órgãos oficiais mais compreensíveis e acessíveis (com o emprego de índices, abstractos, apoio à pesquisa, etc.). Elas devem também providenciar a digitalização e outros programas de preservação para as informações oficiais relativas à legislação, justiça e direitos, e facilitar o acesso a bases de dados existentes sobre estes tipos de informação.
8. As bibliotecas devem ser vistas como locais para a promoção de direitos à informação (com o emprego de cartazes e outros métodos de publicidade) e os bibliotecários devem procurar despertar a consciência para o direito à informação.
9. As bibliotecas devem criar ou cooperar na criação de portais anti-corrupção que faça conexão com conteúdos de fontes oficiais, ONGs anti-corrupção e outras fontes importantes.
10. As bibliotecas devem apoiar os centros, existentes e planejados por ONGs anti-corrupção, para aconselhamento de cidadãos com provisão de informação, assistência técnica com bases de dados e todos os outros aspectos importantes de sua especialidade profissional (IFLA/SIDA, 2008, p. 4-5).

O manifesto intitulado “*IFLA Library Statistics Manifesto*” (2010), enfatizou a importância da realização por parte das bibliotecas, de levantamentos de dados estatísticos, como ferramenta capaz de demonstrar o valor dos serviços prestados pelas bibliotecas, aos utilizadores e à sociedade. Além de certificar a importância da estatística no processo de gestão das bibliotecas, agregou a esses dados, a influência que os mesmos podem provocar no planeamento estratégico, quando apresentados aos decisores políticos, entidades financiadoras ou ao público em geral, fortalecendo assim a confiança depositada nas bibliotecas.

A iniciativa desse documento foi atribuída a Cláudia Lux, na época presidente, na conferência da Secção, em Montreal, em Agosto de 2008. A ideia proposta no manifesto, é a colecta de dados estatísticos de bibliotecas de forma compilada, resultando numa rede de dados a níveis regionais e nacionais, assegurando que um sistema nacional de bibliotecas seja executado de forma eficaz.

Um modelo foi desenvolvido num projecto conjunto entre a IFLA, UNESCO e a ISO (*International Organization for Standardization*). Baseado no

padrão ISO, foi desenvolvido um questionário estatístico de biblioteca, com 23 perguntas, observando tanto os serviços tradicionais de bibliotecas, como os electrónicos. O modelo do questionário foi testado na América Latina e Caribe, onde demonstrou a viabilidade de utilizar o modelo proposto para recolha de estatísticas de biblioteca. A IFLA incentiva que os governos e outros organismos de tomada de decisão estabeleçam financiamentos para criação de unidades centrais de elaboração de estatísticas, conforme o modelo proposto, e apoiem as entidades locais e regionais na recolha destes dados.

E recentemente, em 2011, o “*IFLA Statement on open access*” deixa claro a sua posição e determina uma estratégia de protecção à liberdade de acesso aos conteúdos, destacando a importância do papel das bibliotecas e dos bibliotecários nessa missão. No documento, a IFLA certifica que aderiu à definição de “Acesso Aberto” conforme foi assinado pela “Declaração de Berlim¹⁹ sobre o Acesso Livre ao Conhecimento nas Ciências e Humanidades” e vai usá-lo em suas comunicações com o público e demais organizações.

Clarifica as vantagens das universidades e instituições científicas em estabelecer o acesso livre, uma vez que possibilita um aumento da visibilidade e do impacto das investigações desenvolvidas através de uma maior acessibilidade. Aponta a rapidez e o amplo compartilhamento do conhecimento como combustível para o avanço da ciência, resultando conseqüentemente em benefícios para a saúde, e economia e a sociedade como um todo. Para as pequenas universidades e instituições nos países em desenvolvimento, que possuem orçamentos limitados, a IFLA apresenta como alternativa viável para o acesso a informações cruciais.

Finalmente a IFLA comprometer-se a trabalhar de forma empenhada com organizações mundiais como a ONU, UNESCO, OMS (Organização Mundial da Saúde),OMPI (Organização Mundial da Propriedade Intelectual), WSIS (*World Summit on the Information Society*) e outras organizações, na

¹⁹ Na Declaração de Berlim sobre o Acesso Livre ao Conhecimento nas Ciências e Humanidades, realizada no dia 22 de Outubro de 2003, representantes de diversas instituições científicas europeias confirmaram o compromisso em defender e propagar a prática de depósito de arquivos de acesso livre. Onde foi estabelecido a seguinte definição para acesso livre:

“Open Access, “Acesso Livre” (ou “Acesso Aberto”) significa a disponibilização livre na Internet de cópias gratuitas, online, de artigos de revistas científicas revistos por pares (peer-reviewed), comunicações em conferências, bem como relatórios técnicos, teses e documentos de trabalho”.

promoção e divulgação do acesso aberto à pesquisa financiada por fundos públicos, recursos educativos e património culturais. Através dos contactos e cooperação com estas organizações, a IFLA vai declarar explicitamente que o acesso livre autorizado é uma ferramenta necessária para o progresso da ciência, o desenvolvimento da sociedade e da verdadeira cidadania. O acesso aberto possibilitará que os utilizadores tenham acesso ao que eles desejarem, assim como permitirá que as bibliotecas maximizem o seu papel.

Das medidas adoptadas pelos governos de todos os países para a entrada na Sociedade da Informação resultaram esforços iniciais no sentido de vencer desafios quanto às profundas mudanças que daí resultariam, uma vez que já se revelavam manifestações dessa Sociedade da Informação afectadas nos comportamentos das organizações e influenciando o pensamento estratégico das Nações. Corroborando com essa ideia, Thorhauge (2000, p. 32) afirma: “Todos os países no mundo ocidental produziram relatórios com visões e planos bem como estratégias para a sua realização. E, de um modo geral, realizaram essas visões”.

A Sociedade da Informação traz em seu bojo uma contradição potencial, à medida que valoriza o factor humano no processo produtivo, uma vez que transforma o conhecimento e a informação em capital, da mesma forma, e com a mesma intensidade, desqualifica os novos analfabetos das tecnologias de informação, possibilitando assim criar uma nova classe de excluídos. Através da criação de um conjunto de políticas de iniciativas públicas que criem condições de igualdades, é que possibilitará o combate activo a esse provável processo de exclusão, caso contrário, poderia tornar-se num impiedoso factor de exclusão social. A base da Sociedade da Informação é que ela deve ser uma sociedade para todos e a definição das medidas políticas para a construção dessa Nova Sociedade devia ser norteada baseada em condições reais de acesso e benefícios para todos.

A expressão “Sociedade da Informação” refere-se a um modo de desenvolvimento social e económico em que a aquisição, armazenamento, processamento, valorização, transmissão, distribuição e disseminação de informação conducente à criação de conhecimento e à satisfação das necessidades dos cidadãos e das empresas, desempenham um papel central na actividade económica, na criação de riqueza, na definição da qualidade de vida dos

cidadãos e das suas práticas culturais. A sociedade da informação corresponde, por conseguinte, a uma sociedade cujo funcionamento recorre crescentemente a redes digitais de informação. Esta alteração do domínio da actividade económica e dos factores determinantes do bem-estar social é resultante do desenvolvimento das novas tecnologias da informação, do audiovisual e das comunicações, com as suas importantes ramificações e impactos no trabalho, na educação, na ciência, na saúde, no lazer, nos transportes e no ambiente, entre outras (PORTUGAL, 1999, p. 5).

Simões (2005, p. 104) acredita que o alvo das políticas públicas para a Sociedade da Informação depende muito da definição dos objectivos traçados e de sua hierarquização em cada um dos países da União Europeia, sendo necessário averiguar se os objectivos dessa participação política estão definidos e principalmente qual a prioridade que lhe foi atribuída, o autor afirma que a prioridade desses objectivos políticos “estão predominantemente ligadas ao desenvolvimento económico”:

Se consultarmos a literatura existente sobre as políticas de acesso a “sociedade da informação” levadas a cabo nos diversos países europeus, verificamos que têm tido muito pouco a ver com os objectivos de (re) envolver a população na política e no fortalecimento da democracia, estando mais centradas em objectivos económicos e produtivos (SIMÕES, 2005, p. 106).

Segundo explica Simões (2005), a intervenção pública pelas autoridades governamentais, visando potencializar uma política digital, pode variar em diferentes patamares. O primeiro patamar “é o das políticas que visam o igual acesso às infra-estruturas da informação e às competências necessárias ao seu uso”, onde o autor acredita que a Sociedade da Informação tem centrado nas questões de acesso físico público. O segundo patamar são as políticas que dizem respeito “à troca e livre circulação de informação”, onde as políticas são definidas para estimular a diversidade de conteúdos, criando condições para que o acesso às informações não seja limitado por questões económicas. O terceiro patamar das políticas públicas com possibilidade de implementação “é a criação de esferas deliberativas electrónicas”, onde os cidadãos possam debater e confrontar opiniões distintas sobre as questões públicas, e finalmente o quarto patamar de políticas passíveis de serem implementadas seria as políticas que visam o “desenvolvimento da cidadania e

da participação” criando uma maior aproximação entre os governantes e os cidadãos, através de uma comunicação vertical (SIMÕES, 2005, p. 106-107).

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 democrática, 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.

As bibliotecas públicas são instituições da comunidade destinadas a possibilitar o acesso à informação, agregando benefícios ao indivíduo; sua filosofia de trabalho está fundamentada pela democratização e socialização do saber, à medida que possibilita, através do conhecimento, a tomada de decisão com vista à transformação da sociedade. Gill (2003, p. 33) lembra que, para a biblioteca pública manter o nível de serviços necessários ao desempenho das suas funções, deve ser dotada de enquadramento legal e financiamento sustentado e que o desenvolvimento dessas políticas deve privilegiar a prestação de serviços, através da oferta de um leque de serviços, de forma que possibilite responder às necessidades da comunidade.

Ferreira (2010, p. 6) corrobora com esse pensamento, quando afirma que as políticas públicas são processos dinâmicos e necessita de acções para sua implementação. Considera assim a acção cultural como uma acção política e pública, uma vez que é baseada em princípios administrativos e orçamentários, ambos direccionados para a melhoria da qualidade de vida da população. Lembra ainda que essas acções governamentais garantem a todos o acesso aos bens culturais, numa “perspectiva de apropriação, descentralização e democratização dos bens, serviços e espaços de cultura”.

Calixto (2000, p. 1) acredita que os novos papéis desempenhados pelas bibliotecas públicas, que reflectiram efectivamente em novos serviços,

possibilitaram um “alargamento relevante do conceito de biblioteca pública”, onde essas se assumem como um importante instrumento na luta pela inclusão social. O autor defende que o desenvolvimento destes papéis significou uma oportunidade impar para as bibliotecas públicas, afirmando assim a sua importância e aumentando a sua visibilidade e influência a nível social e político. Sobre a responsabilidade perante a biblioteca pública, o autor dá a seguinte ênfase ao papel das autoridades:

A biblioteca pública é de responsabilidade das autoridades locais e estaduais. Deve ser objecto de uma legislação específica e financiada pelos governos nacionais e locais. Tem de ser uma componente essencial de qualquer estratégia a longo prazo para a cultura, o acesso à informação, a literacia e a educação (CALIXTO, 2000, p. 4).

Autores como Ferreira e Pinto (2008, p. 4) acreditam na importância de aprofundar o debate sobre a informação como bem social necessário para diminuir as distâncias sociais, e apontam as bibliotecas públicas como mediadoras do conhecimento e da leitura, embora afirmem que “não se pode desconsiderar a falta de políticas públicas na área de informação e de leitura” como factores que reforçam e contribuem para a exclusão. Segundo os autores, dentro do novo contexto das relações sociais, é indispensável tratar a informação como matéria-prima, como bem social e um direito colectivo, mas que isso somente será possível se a sociedade criar mecanismo que promova esse bem social, como bem público, uma vez que a construção da “cidadania passa necessariamente pela questão do acesso e uso da informação”. Esse pensamento também é defendido por Araújo (1999, p. 155), quando coloca que a informação deve ser vista como “bem social e um direito colectivo como qualquer outro, sendo tão importante como o direito à educação, à saúde; à moradia, à justiça e tantos outros direitos do cidadão”. Ferreira e Pinto (2008, p. 5) concluem quando afirmam:

A busca pela consolidação de uma Sociedade da Informação mais equitativa depende, portanto, de implantação e/ou implementação de políticas públicas de informação e leitura como parte de uma política cultural voltada para a real inclusão do homem e da mulher enquanto

cidadãos, em um contexto em que a informação é preconizada como a nova força motriz do desenvolvimento económico, social e político FERREIRA e PINTO, 2008, p. 5).

Corroborando esse pensamento, Vieira (2003, p. 72) faz um alerta sobre a ausência de políticas estratégicas que coloquem o papel da biblioteca pública como centro de informação e de inovação na comunidade em que se insere, tendo muitas vezes “seu papel reduzido ao ponto público de acesso à *internet*, enquanto espaço de acesso e não como centro de conteúdos”. Essa preocupação também foi manifestada por Aun (1999, p. 1) quando afirma que os problemas referentes à informação estão sendo tratados por duas categorias: um grupo que o autor chama de “material” cuja acção está direccionada apenas para a “difusão de materiais informáticos, visando ao estabelecimento de redes informacionais” e um outro grupo que se preocupa com os problemas sociais e culturais ligados à informação, é o grupo que o autor chama de “imaterial” e que reflecte sobre as questões do conteúdo na Sociedade da Informação. Cunha (2003, p. 74) também defende a utilização da *Internet* como instrumento de democratização da informação, mas destaca que não deve assumir o carácter “hegemónico”, mas que possa assegurar “a universalização do acesso” possibilitando assim, reduzir os “excluídos da cultura digital”.

Aun (1999, p. 3) acredita que, ao construir uma política de informação, o que deve ser considerado como prioritário é o “desenvolvimento da sociedade de forma justa e democrática” embora reconheça a importância da estrutura tecnológica:

O desenvolvimento de uma infra-estrutura tecnológica é condição *sine qua non* para que se tenha acesso à Sociedade da Informação. Porém, precisa-se pensar o nível de prioridade da infra-estrutura na construção de políticas e programas informacionais. O desenvolvimento da infra-estrutura é o que hoje domina os programas europeus para entrada na Sociedade da Informação (AUN,1999, p. 3).

Sá (1961, p. 11) já afirmava que “não pode haver democracia sem cultura” e Gill (2003, p. 20) lembra que a UNESCO reafirma essa condição quando ressalta a importância do papel da biblioteca pública no processo de

desenvolvimento e manutenção de uma sociedade democrática, à medida que faculta ao indivíduo o “acesso a um amplo e diversificado leque de conhecimento, ideias e opiniões”. A democratização da informação é apontada por Cunha (2003, p. 72) como uma missão especial atribuída à biblioteca pública, a partir da Sociedade da Informação, à medida que assegura a democratização do “acesso em rede, a oferta de produtos e serviços de qualidade que contribuam para diminuir as desigualdades sociais” uma vez que estimula o utilizador a usar a *Internet* como instrumento de ampliação do conhecimento. Esse pensamento também é defendido por Figueiredo (2004a, p. 185) quando afirma que “a Sociedade da Informação veio realçar o papel social da biblioteca pública e potenciar as relações destes espaços com os cidadãos” à medida que consolida o contributo da biblioteca pública no processo de democratização e cidadania, quando proporciona a aprendizagem ao longo da vida, o desenvolvimento económico e social, a diversidade cultural e linguística.

A necessidade de incorporar novos conceitos à Biblioteca Pública, que atendam as exigências expressas no Manifesto da Unesco, de 1994, bem como o novo contexto e os novos desafios impostos às Bibliotecas Públicas, através da Sociedade da Informação, levaram a diferentes estudos a nível mundial. A União Europeia encomendou um estudo sobre o papel da biblioteca pública na Sociedade da Informação através da DGXIII, Direcção da União Europeia responsável por lidar com questões de regulamentação das telecomunicações e de normalização. Esse estudo intitulado *Public libraries and the information society*, mostrou diferentes realidades nas bibliotecas públicas europeias em 1997, identificando que, a maioria das bibliotecas públicas na Europa continuava desactualizada. Esse estudo também foi desenvolvido individualmente em algumas bibliotecas, resultando em cinco estudos de casos. O estudo foi desenvolvido em nove países da Europa, incluindo Portugal e alguns estudos regionais.

Esse referido estudo analisou os desafios das bibliotecas públicas na Europa para estabelecer seu papel na Sociedade da Informação, bem como evidenciou a importância da sua actuação, uma vez que, com as Tecnologias da Informação e da Comunicação (TIC), as mudanças significativas provocadas no quotidiano das pessoas, colocaram o conhecimento como factor

competitivo na Sociedade da Informação. Do mesmo modo, analisou as necessidades, os tipos de serviços possíveis, os obstáculos e as oportunidades em diferentes tipos de comunidades europeias; desenvolveu ainda uma estratégia bem fundamentada ressaltando o aspecto visionário, de como as bibliotecas públicas deveriam lidar com os desafios da Sociedade da Informação. Definiu ainda modelos, cenários e apresentou orientações práticas, bem como fez recomendações à Comissão Europeia para acções de apoio à modernização das bibliotecas públicas na Europa.

A medida que o acesso à informação proporciona novos valores e novas oportunidades, por outro lado, acentua a disparidade para aqueles que não a possuem, resultando em uma divergência cada vez mais acentuada entre os info-pobres e os info-ricos. Essas diferenças podem resultar em tensão cultural, conforme constatou o referido estudo e apontam a necessidade de adopção de medidas estratégicas tais como:

- Providenciar o acesso democrático a toda a informação publicada;
- Oferecer oportunidades de aprendizagem ao longo da vida;
- Garantir que os cidadãos saibam trabalhar com computadores e que tenham acesso ao equipamento e aos sistemas de que precisam;
- Salvar a identidade cultural num mundo em rápida mutação (COMISSÃO EUROPEIA, 1997b, p. 2 – versão traduzida).

O estudo financiado pela Comissão Europeia evidenciou, ainda diferenças significativas em relação ao desenvolvimento das bibliotecas públicas europeias, à medida que distingue as bibliotecas em dois grupos: as que estão classificadas entre as mais dinâmicas em toda Europa e aquelas que continuam desactualizadas. As diferentes realidades das bibliotecas europeias, também foram apontadas por Moura (1996, p. 5) quando afirma: “o panorama é muito variável de país para país e dentro de cada um o espectro não é uniforme”.

O documento afirma que as bibliotecas públicas mais dinâmicas da Europa “já convenceram localmente os cidadãos e os políticos de que podem

oferecer serviços eficientes em resposta às exigências da Sociedade da Informação”, mas que as bibliotecas consideradas desactualizadas devem assumir o desafio, sendo necessário estabelecer estratégias, e redefinir papéis, através da adaptação de serviços tradicionais, e a oferta de novos serviços visando satisfazer as necessidades dos utilizadores no contexto da Sociedade da Informação. Figueiredo (2004c, p. 66) também fez destaque a esse documento e à forma como ressaltou o desenvolvimento desigual entre bibliotecas em alguns países da Europa:

No entanto, segundo esse documento, a maioria das bibliotecas públicas resulta de um desenvolvimento desigual marcado por diferentes velocidades reflexo dos seguintes factores: insuficiente sensibilidade política, financiamento inadequado, falta de formação profissional e uma mentalidade conservadora (FIGUEIREDO, 2004c, p. 66).

Para classificar os diferentes estágios em que se encontravam as bibliotecas públicas na Europa em 1997, o estudo definiu três diferentes categorias e passou a analisar cada biblioteca dentro deste padrão pré-definido, sendo eles:

1. Automatização das rotinas internas, no sentido de proporcionar o acesso público ao catálogo em linha, como pré-requisito da próxima fase;
2. Acesso a bases de dados em linha para funcionários e utilizadores, incluindo o acesso à Internet,
3. Disponibilizar serviços através da página Internet da biblioteca, que é acessível à distância. (COMISSÃO EUROPEIA, 1997b, p. 3 – versão traduzida).

Ao analisar as bibliotecas públicas dentro das categorias acima definidas, o estudo conseguiu diferenciar as bibliotecas, classificando-as nas categorias de actualizada e desactualizada. Segundo o estudo, a diferenciação entre as bibliotecas públicas, estava directamente relacionada aos serviços que elas ofereciam visando a implementação local da Sociedade da Informação. Na biblioteca actualizada, o acesso ao conhecimento independente da forma; disponibiliza o acesso a redes e apoio à navegação bem como oferece

oportunidade de formação para uso das redes; dispõe espaços físicos para os utilizadores e disponibiliza serviços electrónicos de documentos. O estudo apresentou ainda uma visão prospectiva do desempenho variado da biblioteca pública, através da actuação da mesma na implementação da Sociedade da Informação e definiu os papéis fundamentais da biblioteca pública.

- um parceiro activo na salvaguarda da democracia, providenciando um acesso sem restrições a todo o material publicado,
- um suporte da educação e da aprendizagem a todos os níveis, disponibilizando a matéria-prima do conhecimento, e relativamente aos anteriores,
- um centro local de tecnologias da informação, providenciando o acesso a equipamento, sistemas e redes, dando aos cidadãos uma oportunidade para utilizar uma tecnologia nova e completamente muito disseminável, e
- uma instituição cultural (COMISSÃO EUROPEIA, 1997b, p. 3 – versão traduzida).

Os obstáculos identificados no estudo, que dificultavam que fossem todas bibliotecas públicas europeias niveladas no mesmo grau de desenvolvimento, estavam directamente relacionadas com os seguintes factores: insuficiente sensibilização política, financiamento inadequado, falta de formação profissional com habilitações em tecnologias de informação e uma mentalidade conservadora relativamente às mudanças. O estudo apresentou, nas conclusões, recomendações gerais e específicas a serem implementadas a nível europeu, entre outras de níveis nacional ou regional, mas todas direccionadas para que as bibliotecas públicas pudessem desenvolver seu potencial. Uma síntese das conclusões está ilustrada no Quadro 1 abaixo.

QUADRO 1 – Recomendações às bibliotecas públicas europeias

RECOMENDAÇÕES GERAIS – em especial para o desenvolvimento a nível nacional ou regional		RECOMENDAÇÕES ESPECÍFICAS – a serem implementadas a nível europeu	
POLÍTICAS E ESTRATÉGIAS	Cada país deve formular uma política nacional de bibliotecas públicas, em áreas fundamentais, como o empréstimo interbibliotecas e de interconexão em rede.	ACÇÕES CONCERTADAS, ESTUDOS SOBRE POLÍTICAS E PLANEAMENTO, IMPLEMENTAÇÃO DE NOVOS SERVIÇOS	Acções concertadas para desenvolver planos de alteração das prioridades políticas, desenvolver políticas nacionais e, como consequência, atrair maior financiamento, de modo a que todas as bibliotecas possam começar a atingir níveis adequados de desenvolvimento telemático;
	A política nacional de informação deve garantir o reconhecimento do papel das bibliotecas públicas.		Estudos de caso inspiradores em termos de desenvolvimento, desde a perspectiva de definição de políticas à criação de novos serviços;
	Devem desenvolver-se estratégias locais, regionais e nacionais para implementação de novos serviços e de assistência técnica.		Estudos ou projectos sobre a relação entre a nova tecnologia, os novos serviços e a mudança de padrões organizativos e de estruturas administrativas;
MELHORAR APTIDÕES: Necessidade urgente de programas actualizados de formação	Deve assegurar-se a disponibilidade e aproveitamento de uma variedade apropriada de possibilidades de educação e formação profissional continuada.		Estudo sobre o impacto da biblioteca pública nas suas diversas funções e papéis;
	Deve encorajar-se, de forma veemente, uma cooperação mais estreita entre bibliotecas de diferentes tipos - sobretudo entre bibliotecas públicas e universitárias - e com outras instituições.		Iniciação de projectos-piloto referentes a novos serviços;
			Difusão de conhecimentos sobre os desenvolvimentos das novas tecnologias
			DESENVOLVIMENTO OU APOIO À EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO
			Programas de auto-aprendizagem;

	CONTÍNUA	Formação de formadores a nível europeu;
		Um centro europeu de formação
		Um estudo sobre o desenvolvimento contínuo das estruturas administrativas e organizativas;
		Um estudo sobre custos;
		Um estudo sobre os níveis adequados de serviços a fornecer pelos diversos tipos de bibliotecas públicas;
		Projectos de novos modelos baseados em serviços em rede para pequenas bibliotecas públicas;
	ESTUDOS E PROJECTOS DE DESENVOLVIMENTO DE NOVAS FERRAMENTAS E NOVOS SERVIÇOS	Projectos para desenvolver novas ferramentas e serviços a implementar de acordo com as necessidades locais: ferramentas para formação de utilizadores, para consulta de informação, para promoção baseada nas novas tecnologias;
		Concepção universalista que proporcione o acesso a diferentes tipos de utilizadores;
		Acção prioritária do bibliotecário - organização e apresentação de informação multimédia para as redes.
	ESTIMULAR O MERCADO DE PRODUTOS TELEMÁTICOS	Estabelecimento de uma acção concertada como apoio a uma plataforma de fortalecimento do diálogo entre as bibliotecas públicas e os fornecedores de sistemas.

Fonte: Baseado em COMISSÃO EUROPEIA (1997b).

O Relatório acerca do *Green Paper* sobre o Papel das Bibliotecas na Sociedade Moderna apresenta-se como importante documento político a nível da União Europeia; de iniciativa da Comissão para a Cultura, a Juventude, a Educação e os Meios de Comunicação Social do Parlamento Europeu, teve como relatora a Deputada Mirja Ryyänen.

O Relatório é datado de 25 de Junho de 1998 e apresenta um conjunto de acções a serem desenvolvidas pelos Estados-Membros, reconhece que, na Sociedade da Informação, o conhecimento constitui o recurso principal e a informação a matéria-prima mais importante, desta forma coloca a biblioteca como elemento crucial nesse processo atribuindo a ela a missão de garantir que todos tenham a possibilidade de obter a informação e os conhecimentos culturais que desejem, e afirma que “as bibliotecas ocuparão um lugar mais importante na sociedade da informação do que tinham na sociedade industrial” (RYYNÄNEN, 1998, p. 14).

O Relatório inicia reconhecendo e considerando o papel e a importância das bibliotecas na sociedade moderna, quando afirma que “a detenção e o domínio da informação constituem um factor de integração económico, social e cultural e que é conveniente organizar e garantir o livre acesso à informação por parte dos cidadãos” (RYYNÄNEN, 1998, p. 5). Chama atenção que o modelo europeu da Sociedade da Informação deve ser tomado em consideração, além dos factores económicos e tecnológicos, as dimensões democrática, social e cultural da evolução da sociedade e ressalta o papel insubstituível das bibliotecas, no processo de organização e de acesso ao conhecimento.

No respectivo relatório foi evidenciado a importância de destacar as bibliotecas de forma apropriada nas estratégias da União Europeia sobre a Sociedade da Informação, e que as mesmas sejam incluídas em programas e orçamentos; recomenda ainda que os Estados-Membros adoptem medidas apropriadas que permitam que as bibliotecas desempenhem um papel activo no acesso à informação e à transmissão do conhecimento, solicita ainda que a Comissão acelere o processo de elaboração do Livro Verde sobre o papel das bibliotecas na Sociedade da Informação. Recomenda ainda aos Estados-Membros que todas as bibliotecas devem possuir equipamentos modernos, e em particular

ligações à Internet, e que, de acordo com as recomendações do Manifesto da UNESCO sobre as bibliotecas públicas, garantam a gratuidade dos serviços básicos, dado destaque ao material produzido com o financiamento dos contribuintes (RYYNÄNEN, 1998, p. 10-12).

Um outro momento marcante que evidenciou a preocupação em debater o futuro das Bibliotecas Públicas na Sociedade da Informação, assim como discutir sobre o Relatório acerca do *Green Paper* sobre o papel das Bibliotecas na Sociedade Moderna, aconteceu em Louven, Bélgica, em 22 de Agosto de 1998, quando 23 países europeus, estiveram reunidos em um *workshop* organizado pela “Pública: Acção Concertada para as Bibliotecas Públicas” que resultou na deliberação de acções a serem desenvolvidas pelas bibliotecas públicas. Os participantes do evento concordaram com as declarações e acções propostas, constituindo assim “uma base de trabalho comum para as políticas nacionais e europeias, no que dizem respeito às Bibliotecas Públicas” (DECLARAÇÃO DE LEUVEN, 1998, p. 1). Desse *workshop*, resultou a elaboração do documento denominado Declaração de *Leuven*, ou Comunicado de *Leuven*, onde os delegados destacaram pontos-chave necessários para a actuação das Bibliotecas Públicas na Sociedade da Informação.

- a) DEMOCRARIA E CIDADANIA – à medida que as bibliotecas públicas oferecem oportunidades estratégicas para o aumento da qualidade de vida através da democratização da informação, mediante o acesso gratuito e igual a todos os cidadãos.
- b) Desenvolvimento ECONÓMICO E SOCIAL – ao satisfazer as necessidades locais de informações das comunidades, possibilita seu crescimento e reduz as disparidades informacionais.
- c) APRENDIZAGEM AO LOGO DA VIDA – através da implantação em larga escala na Europa de Bibliotecas Públicas com infra-estruturas eficazes para uma aprendizagem permanente e para acesso fácil às redes virtuais.

- d) DIVERSIDADE CULTURAL E LINGUÍSTICA – devido à grande responsabilidade das Bibliotecas Públicas relativamente à herança cultural, à literatura e à literacia.

A Declaração e/ou Comunicado de *Leuven*, estabelecem ainda as acções a serem desenvolvidas, e definem os objectivos que devem constar nas políticas nacionais e federais das Bibliotecas Públicas, sendo elas:

- Assegurar a liberdade de acesso à informação e ao conhecimento, mantendo um justo equilíbrio entre os interesses dos produtores e dos utilizadores no que diz respeito aos direitos de autor e outros direitos;
- Melhorar o acesso dos cidadãos aos recursos de informação, chamando a atenção para os aspectos de natureza legal, técnica, económica e política que podem promover ou inibir o acesso através das Bibliotecas;
- Apoiar as Bibliotecas na satisfação das necessidades dos cidadãos, recomendando e financiando, por exemplo, infra-estruturas, acordos e acções de formação adequadas tanto para os utilizadores como para os profissionais das Bibliotecas;
- Ajudar os cidadãos a se beneficiarem da Sociedade da Informação, garantindo o fornecimento de pontos de acesso e serviços para todos os que não têm meios técnicos ou financeiros próprios;
- Minimizar algumas dificuldades de utilizadores no acesso a recursos de informação em rede nas regiões em que há debilidades ao nível das infra-estruturas técnicas;
- Trabalhar no sentido de impedir que o acesso a alguns recursos de informação fiquem na posse de interesses comerciais que levem a um aumento da distância entre os info-ricos e os info-pobres;
- Garantir a expansão dos serviços das bibliotecas na Sociedade da Informação mantendo, igualmente, de forma permanente, o acesso a recursos tradicionais e digitais (DECLARAÇÃO DE LEUVEN, 1998, p. 2).

A Declaração de Copenhaga se apresenta como um outro documento de natureza política, é resultado do encontro realizado entre os dias 14 e 15 de Outubro de 1999, com 31 decisores políticos de países europeus, onde foi debatida a importância da biblioteca pública na Sociedade da Informação, tendo como pano de fundo a Declaração de Leuven onde foram confirmadas as designações então estabelecidas sobre o papel da biblioteca pública, sendo eles: Democracia e Cidadania; Desenvolvimento Económico e Social; Aprendizagem Continua; e a Diversidade Cultural e Linguística.

Dentre as recomendações que constam da Declaração de Copenhaga, esta o apelo que foi feito para que os governos nacionais e federais implementem as acções apresentadas na declaração, bem como apelam para que a Comissão Europeia dê apoio à iniciativa do Parlamento Europeu quanto à aplicação das recomendações apresentadas no “Relatório sobre o papel das bibliotecas no mundo moderno” onde foi destacada a importância do papel fundamental das bibliotecas públicas na Sociedade da Informação e a necessidade de uma política de informação a nível europeu. Essas acções são apresentadas e comentadas por Figueiredo (2004a, p. 190-191).

- Definam uma política nacional de informação que desenvolva e coordene todos os recursos relevantes de interesse público. Essa política deve reconhecer o papel único e vital das bibliotecas públicas como pontos de acesso para a maioria dos cidadãos, sendo apoiada por legislação adequada.
- Criem uma rede de infra-estruturas que suporte o desenvolvimento de uma política nacional de informação para a Sociedade da Informação que eleve a cooperação as instituições, principalmente as que são tradicionalmente consideradas instituições de memória como as bibliotecas, arquivos e museus. Esta infra-estrutura deve encorajar uma cooperação efectiva entre bibliotecas públicas.
- Criem um programa de desenvolvimento para as bibliotecas públicas que assegure um nível básico de acesso a cada cidadão que inclua financiamento para assegurar esse acesso.
- Assegurem que as bibliotecas públicas são equipadas de modo a disponibilizarem o máximo acesso aos novos recursos informativos, a todos os cidadãos independentemente da situação económica, física ou educacional- Que estas bibliotecas tenham recursos adequados para sustentarem a continuidade dos serviços.
- Façam *lobby* no Parlamento Europeu para que as bibliotecas públicas fiquem bem posicionadas na agenda social actual e futura.
- Trabalhem no sentido de assegurar que exista um equilíbrio entre os direitos dos criadores da informação e os direitos de acesso à informação dos cidadãos (FIGUEIREDO, 2004a, p. 190-191).

Em 2000, através de uma acção articulada, foi realizada em Lisboa uma conferência internacional, organizada pelo Instituto Português do Livro e da Biblioteca, intitulada “*Bibliotecas Públicas: Inventando o futuro*”, onde foi discutida a necessidade de se criar uma rede²⁰, que “permitisse abordar problemas comuns

²⁰ NAPLE – *National Authorities on Public Libraries in Europe*

com o objectivo de articular acções e políticas na área das bibliotecas públicas na Europa (FIGUEIREDO, 2004a, p. 192).

Na perspectiva de garantir e assegurar uma Sociedade da Informação que possa trazer benefícios para todos, foi realizado em Junho de 2006 a “*Riga Ministerial Conference*”, em *Riga*, Letónia, evento este organizado pela Comissão Europeia, juntamente com o Governo de Letónia pela presidência Austríaca na União Europeia, cujo tema central versou sobre “A tecnologia da informação para uma sociedade inclusiva²¹”: Como resultado desse evento, foi aprovada uma Declaração sobre a infoexclusão, que fornece políticas para acções futuras, expressas em formato de 46 pontos que a comissão identificou como relevantes. Os pontos apontados versam basicamente que a TIC contribui para a melhoria da qualidade de vida e a participação social dos cidadãos europeus (EUROPE’S INFORMATION SOCIETY, 2006). Abaixo algumas das questões apresentadas como prioridades:

- Reduzir as disparidades geográficas para acesso às tecnologias digitais;
- Facilitar para todos a acessibilidade e usabilidade de produtos e serviços de TIC;
- Melhorar a literacia e competências digitais;
- Promover o pluralismo, a identidade cultural e a diversidade linguística no espaço digital;
- Promover a inclusão através da criação de sítios *Web* públicos;
- Mobilizar instrumentos adequados para assegurar a inclusão em conformidade com a Declaração.

Com efeito, os diferentes papéis desempenhados pelas Bibliotecas Públicas, ao longo do seu processo histórico evolutivo, possibilitaram que ela emergisse de guardiã do conhecimento para espaço democrático, aberto a todos. Ao desempenhar o papel na formação de competências, possibilita que todo cidadão exerça a sua cidadania.

²¹ Tradução nossa.

2 CAMINHOS METODOLÓGICOS

2.1 Caracterização geral da pesquisa

A realização da pesquisa científica é movida por interesse pessoal de quem a faz e cada pesquisador escolhe o seu tema baseado em suas afinidades e inclinações. O fazer bibliotecário tão presente no compromisso diário da minha profissão, levou-me a uma sensibilização da importância da actuação da biblioteca pública como agente de inclusão tendo-se em conta a lacuna existente de acções concretas por parte das bibliotecas públicas, direccionadas para os idosos. A constatação dessa deficiência materializou-se em forma de método científico e viabilizou o desenvolvimento dessa pesquisa, como esclarece Minayo e Sanches (1993, p. 240):

O conhecimento científico é sempre uma busca de articulação entre uma teoria e a realidade empírica; o método é o fio condutor para se formular esta articulação. O método tem, pois, uma função fundamental: além do seu papel instrumental, é a “própria alma do conteúdo”, como dizia Lenin (1965), e significa o próprio “caminho do pensamento”, conforme a expressão de Habermas (1987).

Antes de mais, faz-se necessário compreender o significado e distinguir metodologia e método. Ao procurar no dicionário²² o significado da palavra método, encontraremos: “caminho ou processo racional que se segue para chegar a um fim; conjunto de procedimentos técnicos e científicos”. Gil (1999) esclarece que o método científico é “o conjunto de procedimentos intelectuais e técnicos adoptados para se atingir o conhecimento”. Segundo definição de Nélo (1999), “Metodologia significa estudo dos métodos, ou da forma, ou dos instrumentos necessários para a construção de uma pesquisa científica; é uma disciplina a serviço da Ciência”.

²² PRIBERAM Dicionário on-line http://www.priberam.pt/dlpo/definir_resultados.aspx

O objectivo da pesquisa científica é de compreender e explicar os fenómenos, fornecendo respostas às questões significativas, que possibilitem a compreensão destes fenómenos. Para isso, o pesquisador manuseia criteriosamente, os diferentes métodos e técnicas para alcançar os resultados pertinentes às suas averiguações.

Não existe um método único que seja utilizado em todas as Ciências, mas uma variedade de métodos que devem ser escolhidos dentre o que melhor se adapte ao “tipo de objecto a investigar e pela classe de proposições a descobrir” (GIL, 1999). Na pesquisa científica, assegurar que se utilizou um determinado método, é o mesmo que afirmar que houve uma acção planeada, baseada em procedimentos sistematizados e previamente conhecidos.

Vários autores e estudiosos da área concordam na afirmativa de que um método não excluiu o outro. Sistemáticamente, o pesquisador acaba por utilizar métodos combinados, em conformidade com seus objectivos. Soriano (2004) corrobora com essa afirmação quando chama atenção ao facto de que “pode-se obter informação sobre um problema mediante diversos métodos e técnicas”, devendo-se escolher o mais adequado conforme a “natureza do fenómeno, os objectivos do estudo e a perspectiva de análise”.

Quanto à pesquisa em questão, do ponto de vista da sua natureza, podemos dizer que é uma pesquisa aplicada, uma vez que objectiva gerar conhecimentos para aplicação prática, dirigidos à solução de problemas específicos; no caso da pesquisa, a inclusão dos idosos através da actuação 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 objectivos, 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 e documental, utilização de questionários e estudo de um caso, com recurso a inquéritos e

observação não-participante, uma vez que no processo de observação, não ocorreu interação com o objecto de estudo, no caso, os idosos.

O estudo de caso é um dos métodos mais utilizados nas Ciências Sociais. Este método, como outras estratégias, apresenta as suas vantagens e desvantagens, que dependem de algumas condições, tais como:

1. O tipo de foco da pesquisa
2. Controle que o investigador tem sobre eventos comportamentais actuais
3. O enfoque no contemporâneo ao invés de fenómenos históricos.

Na definição de Yin²³ *apud* Bressan (2000):

O estudo de caso é uma inquirição empírica que investiga um fenómeno contemporâneo dentro de um contexto da vida real, quando a fronteira entre o fenómeno e o contexto não é claramente evidente e onde múltiplas fontes de evidência são utilizadas [...] nos ajuda a compreender e distinguir o método do estudo de caso de outras estratégias de pesquisa como o método histórico e a entrevista em profundidade, o método experimental e o *survey*.

Uma vez que o objecto deste estudo tem em seu contexto, um caso prático real, com a aplicação do Método de Estudo de Caso, seria possível utilizar, de uma forma sintética, questões básicas que são mostradas a partir deste método, segundo afirma Yin, *apud* Bressa (2000) e Gil (1999).

- Para explicar ligações causais nas intervenções na vida real que são muito complexas para serem abordadas pelos '*surveys*' ou pelas estratégias experimentais;
- Para descrever o contexto da vida real, no qual a intervenção ocorreu;
- Para fazer uma avaliação, ainda que de forma descritiva, da intervenção realizada; e
- Para explorar aquelas situações onde as intervenções avaliadas não possuam resultados claros e específicos.

²³ YIN, Robert K. - Case Study Research - Design and Methods. USA: Sage Publications Inc., 1989. *apud* BRESSAN, Flávio. O método do estudo de caso. Administração On Line. v.1, n.1, jan./ma. 2000. Disponível em: <http://www.fecap.br/adm_online/art11/flavio.htm>. Acesso em: 18 fev. 2006.

O estudo de caso é particularmente apropriado para pesquisadores individuais, pois dá oportunidade para que um aspecto de um problema seja estudado em profundidade, dentro de um período de tempo limitado.

Bressam (2000) afirma que o Método do Estudo de Caso obtém evidências, a partir de seis fontes de dados, sendo que cada uma delas requer habilidades específicas, e procedimentos metodológicos específicos, a saber:

1. **Documentos** - A documentação, pela sua própria característica, é uma importante fonte de dados
2. **Registro de arquivos** - Os dados arquivados em computador, por exemplo, podem ser relevantes para muitos estudos de caso
3. **Entrevistas** - Esta é uma das fontes de dados mais importantes para os estudos de caso, apesar de haver uma associação usual entre a entrevista e metodologia de 'survey'. A entrevista, dentro da metodologia do Estudo de Caso, pode assumir várias formas:
 - **Entrevista de Natureza Aberta-Fechada** - onde o investigador pode solicitar aos respondentes-chave a apresentação de fatos e de suas opiniões a eles relacionadas;
 - **Entrevista Focada** - onde o respondente é entrevistado por um curto período de tempo e pode assumir um carácter aberto-fechado ou se tornar conversacional, mas o investigador deve, preferencialmente, seguir as perguntas estabelecidas no protocolo da pesquisa;
 - **Entrevista do tipo Survey** - que implica questões e respostas mais estruturadas.
4. **Observação directa** - Ao visitar o local de estudo, um observador preparado pode fazer observações e colectar evidências sobre o caso em estudo.
5. **Observação participante** - Este é um tipo especial de observação, na qual o observador deixa de ser um membro passivo e pode assumir vários papéis na situação do caso em estudo e pode participar e influenciar nos eventos em estudo.
6. **Artefactos físicos** - Os artefactos físicos e culturais também se constituem em uma fonte de evidências e podem ser colectados ou observados como

parte do estudo de campo e podem fornecer informações importantes sobre o caso em estudo.

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 (actual 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, e seu horário de funcionamento durante a semana acontece da seguinte forma: às segundas-feiras, de 14h – 18.00h e de terça a sábado, seu horário é de 10h-18.00h, não funcionando aos domingos. Integra a Rede de Bibliotecas Municipais do Porto.

2.2 Âmbito da pesquisa

Este estudo envolveu uma análise de diagnóstico centrado nas bibliotecas públicas portuguesas, em que foi feita uma abordagem quantitativa, com recurso a inquérito por questionário; e socorreu-se também de um estudo de caso, que teve como objecto a Biblioteca Municipal Almeida Garrett e a população idosa que a frequenta.

2.2.1 As bibliotecas públicas portuguesas

Foram seleccionados como objecto dessa pesquisa as Bibliotecas Públicas Portuguesas, uma vez que a investigação buscou identificar de que forma as bibliotecas públicas em Portugal estão contribuindo no processo de inclusão dos idosos.

Para identificar as Bibliotecas Públicas portuguesas que deveriam fazer parte da pesquisa e posterior envio dos inquéritos, utilizamos como referência a lista oficial do Directório das Bibliotecas Públicas²⁴ – Portugal. Do total do universo inquirido, (334 bibliotecas), obtiveram-se respostas de 97 bibliotecas, o que corresponde em termos percentuais a 29,04% do universo considerado.

2.2.2 Os idosos no âmbito do estudo

Foram ainda inseridos como objecto da pesquisa, os idosos da Biblioteca Municipal Almeida Garrett. A escolha dos idosos deu-se de forma aleatória, e a medida que os mesmos utilizavam os serviços e/ou os recursos da Biblioteca. 28 Idosos constituíram o total do universo pesquisado.

Segundo informação fornecida pela direcção da Biblioteca, os utilizadores que, efectivamente, utilizam a biblioteca são em torno de 300, mas dentre esse universo, não está definida uma percentagem específica para a quantidade de utilizadores idosos, porém, se tivermos em conta esse dado, a amostra da pesquisa corresponde a 9,33% dos utilizadores da Biblioteca. Na prática, o que observamos, no período da nossa permanência na biblioteca, foi uma repetição de utilizadores, o que dificultou uma amostra mais numerosa. Ocorreu outro facto que merece destaque, os utilizadores idosos, que não são os frequentes, ao receberem o inquérito, optaram por responder em casa, nesse caso, não obtivemos nenhuma resposta posterior.

Para uma melhor compreensão do estabelecimento conceitual da idade cronológica do indivíduo para ser considerado idoso, fazem-se necessários alguns esclarecimentos.

Vieira e Nascentes (2004) chamam a atenção para o facto de que a classificação etária para definição da pessoa idosa, vem mudando ao longo dos

²⁴ <http://bibliotecas.wetpaint.com/page/BIBLIOTECAS+P%C3%A9BLICAS+-+Lista+por+Distrito>

anos, e que, em 1930 “definia-se como pessoas idosas àquelas que tinham mais de 50 anos”; em 1945, “o demógrafo *Alfred Sauvy* atribuía tal vocábulo àqueles com mais de 60 anos”; em 1978, na obra “*A França enrugada*”, o termo idoso é destinado àqueles com mais de 75 anos; no entanto, na década de 90, devido ao número crescente de pessoas activas e sadias, surgiu a necessidade de agrupamentos etários menos rígidos. Assim, os grupos específicos de idade, de 65 a 75 anos e de 75 anos e mais, são geralmente mencionados como o de “idoso jovem”, e de idoso velho”, respectivamente, ou os “envelhecidos” e os idosos”. A divisão das faixas etárias foi definida pela OMS (Organização Mundial de Saúde) em 1963, quando considerou meia-idade: 45 anos; idosos na faixa entre 60 -74; ancião entre 75 – 90 e velhice extrema entre 90 ou mais.

Corroborando esse pensamento, Mauritti (2004, p. 340) afirma que do ponto de vista estatístico, muitos são os estudos existentes e cita o trabalho desenvolvido pelo INE (Instituto Nacional de Estatística), que assume como patamar mínimo de entrada na categoria de idosos os 65 anos. Além das questões de natureza etária, a autora ressalta duas diferentes representações sobre a velhice, por um lado apresenta os discursos do que chama de velhice negativa “onde se sublinham, fundamentalmente, as situações de pobreza, isolamento social, solidão, doença e dependência”, e num segundo bloco, contrapondo-se a essas imagens, os discursos são dirigidos aos “menos jovens”, diferente do quadro anterior, e onde “os mesmos são projectados, preferencialmente, como potenciais segmentos específicos de consumo” (MAURITTI, 2004).

No âmbito da pesquisa em foco, a faixa etária estudada na categoria de utilizadores idosos, corresponde a 3 grupos: 61-70 anos; 71-80 anos e 81-90 anos.

2.3 Instrumentos de colecta de dados

Como técnica de colecta de dados, utilizamos a pesquisa bibliográfica que fundamentou todo o embasamento teórico, o inquérito por questionário e a observação não-participante.

2.3.1 Pesquisa bibliográfica e documental

O levantamento bibliográfico foi direccionado no sentido de identificar documentos relevantes que pudessem dar a fundamentação teórica para o objecto da pesquisa. Dentre estes documentos podemos citar artigos de periódicos, teses, dissertações e livros. Devido à agilidade em localizar documentos electrónicos, assim como à facilidade de acesso ao documento em tempo real, demos prioridade a informação disponibilizada na Internet.

Como recurso para a pesquisa bibliográfica, foi realizada revisão de literatura por meio da utilização de bases de dados como *Library, Information Science & Technology Abstracts with Full Text*, disponível nos recursos electrónicos da Biblioteca da Faculdade de Letras da Universidade do Porto, bem como aos periódicos electrónicos, além da pesquisa no catálogo da própria Biblioteca. Recorremos ainda aos catálogos da Biblioteca Municipal Almeida Garrett e Biblioteca Municipal do Porto. O levantamento na internet foi realizado através do Google e Google Académico que possibilitou o acesso a documentos relevantes em todo o percurso da pesquisa.

Foram priorizadas as fontes primárias, em situações em que foi inexecutável o acesso ao documento primário, utilizamos o recurso das fontes secundárias. Outro formato de levantamento utilizado e que possibilitou o conhecimento de publicações pertinentes foi através da consulta as Referências Bibliográficas apresentadas nos documentos primários.

2.3.2 Inquéritos por questionário

Foram elaborados dois tipos de inquéritos: um específico para as Bibliotecas Públicas (ANEXO - 8.1) e um outro direccionado aos idosos (ANEXO - 8.2) que frequentam a Biblioteca Municipal Almeida Garrett. Para a elaboração dos inquéritos, foram observados os objectivos geral e específicos da pesquisa, conforme foram apresentados na Introdução, de modo que, pudesse fornecer dados que permitissem validar as hipóteses da pesquisa, também apresentadas na Introdução.

Embora tenhamos encontrado indicações bibliográficas, como a de Ghiglione e Matalon (1992) que asseguram que a aplicação ideal do inquérito se dá quando o mesmo é feito de forma presencial e de preferência na casa do inquirido, optamos por enviar o inquérito às Bibliotecas Públicas, utilizando o recurso do correio electrónico, levando-se em conta a distância geográfica das Bibliotecas a pesquisar e a impossibilidade da aplicação dos inquéritos de forma presencial. Para o envio dos inquéritos, utilizamos o recurso do “Cco” (com cópia oculta), por tratar-se de uma prática comum quando do envio de *email* para uma lista longa de destinatários.

Nesse sentido, o inquérito foi respondido pelo responsável da Biblioteca, ou outra pessoa por ele indicada. No inquérito 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.

A preferência por este instrumento de colecta de dados foi baseada na teoria de Gil (1999), sobre as vantagens de se adoptar o inquérito numa pesquisa:

- a) Possibilita atingir grande número de pessoas, mesmo que sejam dispersas numa área geográfica muito extensa, já que o questionário²⁵ pode ser enviado pelo correio;
- b) Implica menores gastos com pessoal, posto que o questionário não exige o treinamento dos pesquisadores;
- c) Garante o anonimato das pessoas;
- d) Permite que as pessoas o respondam no momento em que julguem mais conveniente;
- e) Não expõe os pesquisados à influência das opiniões e do aspecto pessoal do entrevistado.

O inquérito foi composto por questões abertas, fechadas e de múltipla escolha. Na sua elaboração, seguimos as sugestões apresentadas por *Young e Lundberger*, através da citação de Silva e Menezes (2001): “o questionário deverá ser construído em blocos temáticos obedecendo a uma lógica na elaboração das perguntas”.

Basicamente, o inquérito das bibliotecas foi dividido em três blocos: o primeiro deles identificava a Biblioteca Pública 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 directamente relacionadas com o assunto principal da pesquisa.

a) Inquéritos às bibliotecas públicas

Inicialmente, foi enviado o inquérito por *e-mail* para as 316 Bibliotecas pertencentes ao Directório das Bibliotecas Públicas. No entanto, como foi possível identificar cada Biblioteca individualmente por nome e por *e-mail*, criou-se uma

²⁵ No Brasil é utilizado a palavra QUESTIONÁRIO no lugar de INQUÉRITO, como a citação acima é textual e o autor GIL (1999) é brasileiro, se fez necessário, essa nota explicativa.

tabela de controlo de envio e recebimento de inquéritos. Como ocorreu uma certa quebra de frequência de respostas recebidas, optou-se por dividir o envio dos inquéritos por momentos distintos.

O envio do inquérito foi realizado em 4 momentos, tendo início no mês de Maio de 2009, seguindo nos meses de Junho, Julho e Setembro. O motivo do envio em diferentes momentos foi utilizado com o objectivo de obter um resultado maior de respostas. Para o primeiro envio, foi feita uma breve apresentação da pesquisa e utilizamos como assunto do *e-mail* “inquérito doutoramento”; obtivemos 23 respostas.

Do envio da primeira remessa foram identificados os *e-mails* que voltaram pois apresentavam o erro no endereço electrónico. Foi feita uma consulta individual no *site* de cada Biblioteca que apresentou o referido erro, com o objectivo de localizar um outro endereço de *e-mail*. As Bibliotecas que apresentavam no *site* um endereço de *e-mail* diferente do que tínhamos obtido através do Directório, foi feito um novo envio já com a devida correcção. Nestes casos, na grande maioria, obteve-se resposta para o inquérito. Uma outra alternativa utilizada, para esses *e-mail* que voltaram foi o envio individual por Biblioteca, levando-se em conta que muitos servidores bloqueiam nas caixas de correios o recebimento de *e-mail* com grandes quantidades de endereços, pois consideram como *spam*. Depois de utilizar esses recursos, e observando que mesmo assim, alguns *e-mails* ainda voltaram, optou-se por descartar do universo da pesquisa estas Bibliotecas, o que totalizou 24 Bibliotecas, sendo elas a saber:

1. Biblioteca Municipal de Espinho
2. Biblioteca Municipal do Sever do Vouga
3. Biblioteca Municipal Luís de Camões – Alvito
4. Biblioteca Municipal de Amares
5. Biblioteca Municipal Dr. António Teixeira de Carvalho – Cabeceiras de Basto
6. Biblioteca Municipal de Vieira do Minho
7. Biblioteca Municipal Norberto Lopes – Vimioso
8. Biblioteca Municipal de Évora
9. Biblioteca Municipal de Reguengos de Monsaraz
10. Biblioteca Municipal Maria Natércia Ruivo – Almeida
11. Biblioteca Municipal de Celorico da Beira
12. Biblioteca Municipal Vergílio Ferreira – Gouveia

13. Biblioteca Municipal de Mêda
14. Biblioteca Municipal de Arronches
15. Biblioteca Municipal de Fronteira
16. Biblioteca Municipal de Gavião
17. Biblioteca Municipal de Benavente
18. Biblioteca Municipal de Coruche
19. Biblioteca Municipal de Entroncamento
20. Biblioteca Municipal de Valpaços
21. Biblioteca Municipal de Carregal do Sal
22. Biblioteca Municipal de São Pedro do Sul
23. Biblioteca Municipal do Porto Moniz
24. Biblioteca Municipal de Ourém

No segundo envio, foi elaborada uma justificativa mais detalhada sobre o inquérito e uma breve explicação para o encaminhamento do mesmo por *e-mail*. Para essa segunda etapa, utilizamos como assunto do *e-mail* “ a biblioteca pública e o utilizador idoso” e obtivemos 27 respostas. Na terceira etapa de envio, utilizámos como assunto o mesmo da etapa anterior, porém, no conteúdo do texto foi feita uma cobrança com referência aos envios anteriores; desta vez, foram obtidas 30 respostas. No mês de Agosto, por motivo das férias, optou-se por não efectuar nenhuma remessa. Em Setembro foi efectuada a quarta etapa de envio dos inquéritos, utilizando-se como assunto “Mapeamento Biblioteca Pública”, onde foi feita referência aos inquéritos anteriores bem como foi dito que entendíamos o volume de trabalho existente nas Bibliotecas Públicas, mas solicitávamos a colaboração para o envio do mesmo; desta vez, o resultado de respostas obtidas foi apenas de 9 inquéritos. Ao final da quarta etapa, entendemos que não deveríamos mais fazer uma nova remessa, uma vez que já se tornava cansativa a nossa insistência junto às bibliotecas.

No Quadro 2 é possível visualizar o controlo dos inquéritos enviados às Bibliotecas; no directório, as Bibliotecas estão distribuídas por Distritos e por isso, para uma melhor compreensão desse estudo, as Bibliotecas inquiridas serão também apresentadas por Distritos, embora, na análise dos inquéritos, não será seguida essa divisão.

QUADRO 2 – Controlo de envio de inquéritos às Bibliotecas por Distrito

N.	Distrito	Total de Bibliotecas	Bibliotecas que responderam ao inquérito	Bibliotecas cujos e-mails voltaram	% de inquéritos respondidos (eliminando os e-mail devolvidos)
1	Aveiro	19	7	2	41,17
2	Beja	14	4	2	33,33
3	Braga	15	5	3	41,66
4	Bragança	12	3	1	27,27
5	Castelo Branco	11	4	-	36,36
6	Coimbra	17	6	1	37,5
7	Évora	14	2	2	16,66
8	Faro	16	4	-	25
9	Guarda	14	2	4	20
10	Leiria	16	9	-	56,25
11	Lisboa	16	5	-	31,25
12	Portalegre	15	4	2	26,66
13	Porto	18	7	-	38,88
14	Santarém	21	5	3	27,77
15	Setúbal	13	8	-	61,53
16	Viana do Castelo	10	3	-	30
17	Vila Real	14	1	1	7,69
18	Viseu	24	5	2	22,72
19	Região Autónoma dos Açores	14	3	-	21,42
20	Região Autónoma da Madeira	23	1	1	4,54
TOTAL DE INQUÉRITOS		316	88	24	30,14%

Por ocasião da tabulação dos inquéritos, em Janeiro de 2010, foi detectado um detalhe importante, para além das Bibliotecas acima mencionadas, todas pertencentes à Rede Nacional de Bibliotecas Públicas – RNBP, existem pequenas redes de Bibliotecas Públicas vinculadas a alguns Distritos. Diante do ocorrido, foi enviado, nesse mesmo período, por *e-mail*, o inquérito para as seguintes Bibliotecas:

1. Distrito de Beja:

Rede de Bibliotecas Municipais de Serpa, composta de 3 bibliotecas, sendo que, somente foi enviado para a Biblioteca Municipal Abade Correia da Serra, pois quanto as outras duas, não foi possível localizar *e-mail*.

2. Distrito de Lisboa

Dentro do Distrito de Lisboa, existem seis Redes de Bibliotecas Municipais, sendo elas:

- a) **Rede de Bibliotecas Municipais da Amadora**, composta de três Bibliotecas, sendo que uma delas foi descartada, uma vez que o *link* para o *website* da Biblioteca não funciona e não foi possível localizar o *e-mail*. Somente a Biblioteca Municipal Fernando Piteira Santos respondeu ao inquérito.
- b) **Rede de Bibliotecas Municipais de Cascais**, rede composta por 5 Bibliotecas, foi enviado inquérito para duas, pois das outras três, uma delas é direccionada a um público infantil e juvenil; uma outra encontra-se encerrada, e a outra está em fase de estudo prévio. Somente a Biblioteca Municipal São Domingos de Rana respondeu ao inquérito.
- c) **Rede de Bibliotecas Municipais de Lisboa**, composta por 22 Bibliotecas, somente duas delas foram descartadas, uma porque o *link* para o *website* da Biblioteca não funciona e não foi possível localizar o *e-mail*, e uma outra por encontrar-se encerrada. Do primeiro envio dos inquéritos, em Maio de 2009, como havíamos utilizado o *e-mail* geral da Rede, a resposta ao inquérito foi dada também pela Rede como um todo, pois apresentou a relação de três actividades desenvolvidas por três Bibliotecas distintas, mas

somente para a questão onde foi inquirido sobre a existência de serviços direccionados para o público idoso. Por esse motivo, desse novo lote de envio dos inquéritos, foi enviado para toda a Rede. Recebemos resposta da Biblioteca Municipal de Olivais; Hemeroteca Municipal de Lisboa; Fonoteca de Lisboa e do Sistema de Bibliotecas Itinerantes.

- d) **Rede de Bibliotecas Municipais de Mafra.** Rede composta por 6 Bibliotecas. Desse total, foi descartada uma Biblioteca, uma vez que não foi possível obter o endereço electrónico. Somente a Biblioteca Municipal de Mafra respondeu ao inquérito.
- e) **Rede de Bibliotecas Municipais de Oeiras,** composta por três bibliotecas, foi enviado inquérito para as três; nenhuma delas respondeu.
- f) **Rede de Bibliotecas Municipais de Vila Franca de Xira,** a Rede é composta por seis Bibliotecas, sendo que, do envio dos inquéritos em Maio de 2009, já tinha sido enviado o inquérito para a Biblioteca Municipal de Vila Franca de Xira; desse lote enviado em Janeiro de 2010, foi enviado para as Bibliotecas restantes, ficando apenas uma de fora, pois o endereço electrónico disponível da Biblioteca continha algum tipo de erro e voltou o *e-mail* contendo o inquérito.

3. Distrito do Porto

Rede composta por duas Bibliotecas, sendo que a uma delas já tinha sido enviado o inquérito em Maio de 2009.

4. Distrito de Santarém

Dentro do Distrito de Santarém, existem três Redes de Bibliotecas Municipais, sendo elas:

- a) **Rede de Bibliotecas Municipais de Benaverde,** composta por duas Bibliotecas, sendo que nenhuma delas fará parte da pesquisa, uma, porque da remessa do primeiro lote de *e-mail* em Maio de 2009, já tinha apresentado erro no endereço electrónico e a outra porque não possui *site*

próprio da Biblioteca. As informações referentes à Biblioteca estão armazenadas no *site* da Câmara Municipal e não disponibilizam essa informação.

b) **Rede de Bibliotecas Municipais de Golegã**, composta por duas Bibliotecas embora possuam um único *e-mail* para as duas Bibliotecas. Como nos envios anteriores, em nenhum deles a Biblioteca respondeu, esse novo lote de inquérito não foi enviado.

c) **Rede de Bibliotecas Municipais de Ourém**, composta por duas Bibliotecas, nenhuma delas fará parte da pesquisa, uma delas já havia sido descartada desde o envio do primeiro lote de inquérito, pois não foi possível localizar um endereço electrónico, e a outra porque o *e-mail* disponível no Directório de Bibliotecas Públicas apresentou erro e o *e-mail* voltou.

5. Distrito de Setúbal

No Distrito de Setúbal existem duas Redes de Bibliotecas:

a) **Rede de Bibliotecas Municipais de Palmela**, composta por três Bibliotecas, uma delas foi descartada, uma vez que o *link* para a página da Biblioteca não funciona e não foi possível identificar o *e-mail*.

b) **Rede de Bibliotecas Municipais de Santiago de Cacém**, rede composta por duas Bibliotecas, somente a Biblioteca Municipal Manuel José “do Tojal” Santo André respondeu ao inquérito

6. Distrito de Viseu

a) **Rede de Bibliotecas Municipais de Vouzela**, composta por duas Bibliotecas, tendo sido descartada a **Biblioteca Infanto-Juvenil / Ludoteca**, por ter um público previamente definido.

A Biblioteca Municipal de Vouzela respondeu ao inquérito.

O Quadro 3 apresenta o controlo de envio e recebimento dos inquéritos às Redes Municipais de Bibliotecas.

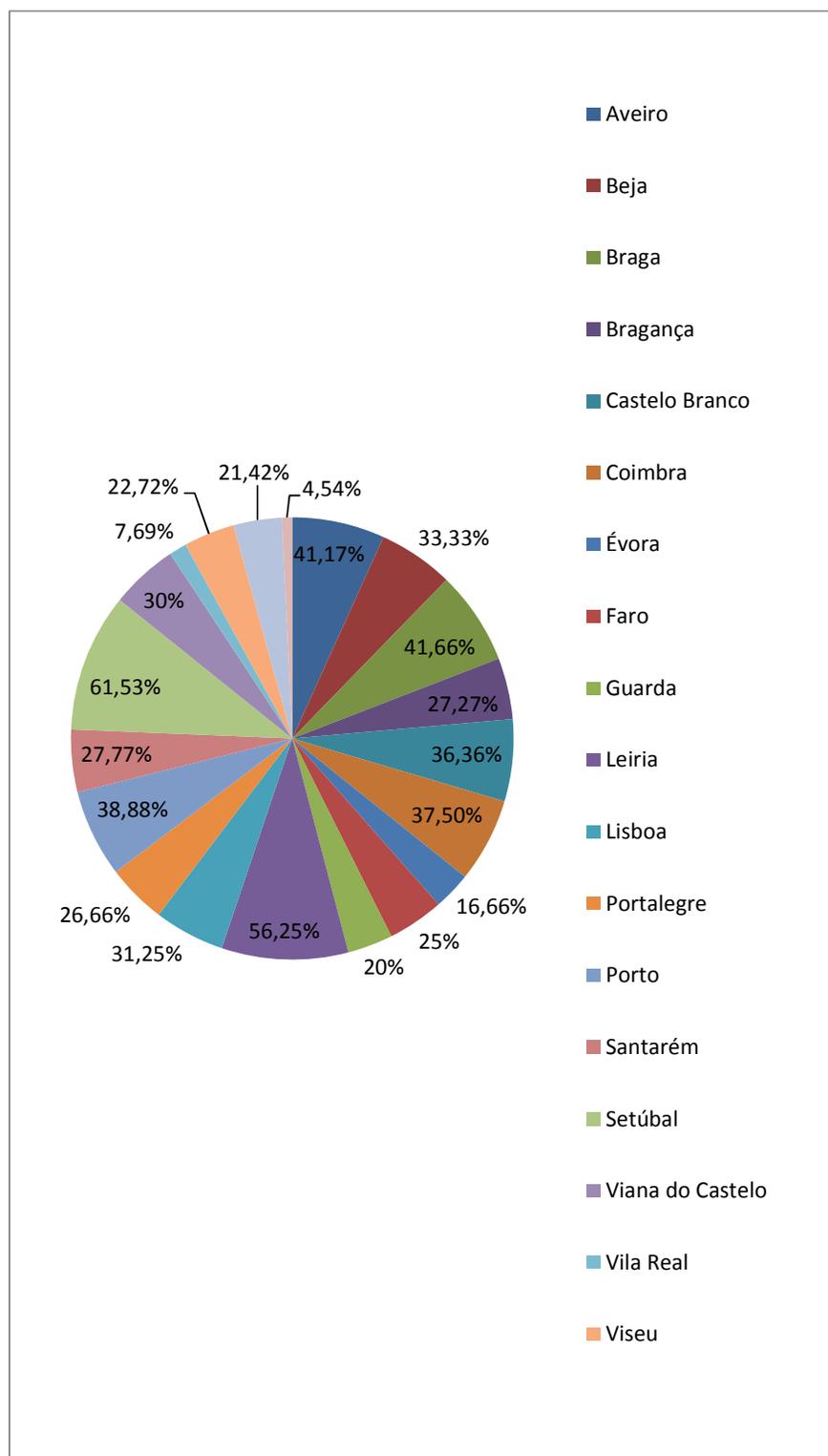
QUADRO 3 – Controlo de envio de inquéritos às Redes²⁶ Municipais de Bibliotecas

N.	Redes Municipais de Bibliotecas	Quantidade de Bibliotecas	Bibliotecas que responderam ao inquérito	% de inquéritos respondidos
1	Bibliotecas Municipais de Beja	1	0	0
2	Bibliotecas Municipais de Amadora	2	1	50
3	Bibliotecas Municipais de Cascais	2	1	50
4	Bibliotecas Municipais de Lisboa	19	4	10
5	Bibliotecas Municipais de Mafra	5	1	20
6	Bibliotecas Municipais de Oeiras	3	0	0
7	Bibliotecas Municipais de Vila Franca de Xira	4	0	0
8	Bibliotecas Municipais do Porto	1	0	0
9	Bibliotecas Municipais de Palmela	2	0	0
10	Bibliotecas Municipais de Santiago de Cacém	2	1	50
11	Bibliotecas Municipais de Vouzela	1	1	100
TOTAL DE INQUÉRITOS		42	9	21,42%

A representatividade dos Distritos no universo da pesquisa, em termos percentuais, pode ser ilustrada segundo a Figura 4 abaixo, tendo o Distrito de Setúbal a maior representação de respostas de inquéritos, com 61,53%, seguido do Distrito de Leiria com 56,25% e Braga com 41,66%; a menor representatividade na pesquisa deu-se na Região Autónoma da Madeira, com apenas 4,54% de inquéritos respondidos.

²⁶ Inclui Somente aquelas a quem foram enviados os inquéritos.

FIGURA 4 – Representatividade dos Distritos no universo da pesquisa



b) Inquérito aos idosos

Em relação ao inquérito dos idosos, é necessário o seguinte esclarecimento: o período de observação realizado na Biblioteca Almeida Garrett foi fundamental para definição do período de aplicação do inquérito, como foi dito anteriormente, constatamos através do processo de observação, que não existe uma renovação de utilizadores idosos. Levando-se em conta esta característica, não definimos um período de tempo determinado para aplicação dos inquéritos, o mesmo deu-se durante todo o ano de 1010 até final de Maio de 2011.

Dentre a maioria dos utilizadores idosos, que frequentam a Biblioteca diariamente, alcançamos boa receptividade para responder ao inquérito. Aconteceram, contudo, situações pontuais, alguns utilizadores que se recusaram participar, uns por terem problemas de audição o que dificultou a compreensão da nossa abordagem, outros porque preferiram levar e responder em casa, e nestes casos, não obtivemos devolução dos inquéritos. Dos utilizadores casuais, somente um aceitou responder ao inquérito imediatamente após a nossa abordagem, os demais, optaram por responder em casa e devolver posteriormente, o que não ocorreu de facto.

Utilizamos ainda como recurso para aumentar a representatividade de idosos na pesquisa, o convite efectuado através da sessão de 17 de Março de 2011, da “Comunidade de Leitores” da Biblioteca. Participamos como ouvinte, e ao final da sessão, apresentamos a pesquisa e solicitamos a participação de todos. Embora a Comunidade não seja destinada essencialmente para o público idoso, na prática, a idade dos membros da comunidade corresponde a faixa etária coberta na pesquisa. O corpo técnico da Biblioteca enviou o inquérito, através de *email*, para os membros da comunidade, embora não tenhamos recebido nenhuma resposta.

Um detalhe observado na altura da participação dessa sessão específica (posteriormente confirmada pela Biblioteca), e que chamou atenção na Comunidade, foi o facto de que, nenhum membro da Comunidade é utilizador usual da Biblioteca. Como essas sessões acontecem quinzenalmente e os membros participam de forma efectiva, acreditamos que poderíamos obter uma boa representatividade. Essa

característica observada, talvez justifique o motivo de não tê-los motivado a responder ao inquérito.

Em anexo ao inquérito dos idosos, foi acrescentado uma folha intitulada “A Biblioteca de cada um”, foi solicitado que os mesmos relatassem sua vivência em bibliotecas ao longo de suas vidas.

2.3.3 Observação não-participante

A colecta através da observação é defendida por Martins e Théophilo (2007) quando afirmam que “ao mesmo tempo permite a colecta de dados de situação, envolve a percepção sensorial dos observados, distinguindo-se, enquanto prática científica de observação diária”.

Ao iniciar o trabalho de campo na Biblioteca Municipal Almeida Garrett, e com o objectivo de observar a rotina dos utilizadores idosos na Biblioteca, adoptamos uma postura de observador não-participante. Infiltramo-nos no meio deles, assumindo, a princípio, o papel de simples utilizador dos serviços e do espaço da Biblioteca.

Foi interessante perceber que, no processo de observação, mesmo sem saber, estávamos sendo observada em simultâneo pelos utilizadores idosos da Biblioteca, esta revelação foi feita por eles na altura da aplicação dos inquéritos, uma vez que também começaram a observar que a minha presença na Biblioteca estava a ser diária. Tivemos o cuidado quando da aplicação dos inquéritos, de utilizar a presença de um Bibliotecário da Biblioteca Municipal para fazer a intermediação, pelo menos no que se refere à apresentação formal, uma vez que os idosos têm mais resistência em interagir com desconhecidos, e foi nessa altura que podemos ouvir de mais de um deles que já haviam se apercebido da nossa presença na Biblioteca, embora tivessem pensado se tratar de um utilizador.

No processo de observação, tivemos o cuidado de utilizar os mesmos espaços de pesquisa que os idosos usavam, fazendo uma espécie de rotatividade de assentos, o que nos facilitou a observação, chegando ao ponto de saber identificar preferências, hábitos e rotinas de uso dos serviços e dos espaços da Biblioteca por parte dos utilizadores idosos. Esse convívio nos permitiu identificar, por exemplo, que existem diferentes tipos de utilizadores idosos, sendo eles:

- a) os que utilizam a Biblioteca apenas para ler os jornais e sentam sempre nos mesmos locais;
- b) os que utilizam a Biblioteca para pesquisa em livros e fazem anotações em cadernos e ou folhas soltas, preferencialmente nos locais de assentos de costume;
- c) os que utilizam a Biblioteca para leitura de livros;
- d) os que utilizam a Biblioteca para leitura de jornais e de livros, mas que seguem sempre a mesma rotina: primeiro, lêem o jornal num determinado local e depois migram de assento para a leitura dos livros;
- e) os que utilizam a Biblioteca para a leitura de jornais mas depois, sempre vão ao café;
- f) os que utilizam a Biblioteca nos dois horários de funcionamento, respeitando sempre o horário de almoço;
- g) os que utilizam a Biblioteca sempre no mesmo período do dia, seja manhã ou tarde;
- h) os que chegam à Biblioteca no horário de abertura da mesma;
- i) os que já formaram pequenos grupos de amigadas a partir do uso contínuo da Biblioteca;
- j) a frequência escassa de utilizadoras idosas, mas essas, quando vêm é sempre no período da tarde; e

k) os utilizadores esporádicos em busca de informações utilitárias e práticas para atender a uma necessidade específica de informação. Podemos citar o caso de um idoso que, ao sair de uma consulta do seu médico e este indicou uma operação de apêndice e ele muito preocupado, procurou a Biblioteca para obter informações sobre a indicação do médico.

Perceber tantas diferenças de comportamento dos utilizadores idosos em relação ao uso dos bens e serviços da Biblioteca corroborou para uma melhor percepção na análise dos inquéritos.

3 AS BIBLIOTECAS PÚBLICAS EM PORTUGAL E AS POLÍTICAS DE INFO-INCLUSÃO

3.1 As políticas de infoinclusão em Portugal

A partir dos anos 90 que encontram evidência dos temas da Sociedade da Informação, localizamos na literatura, indicações de autores que afirmam que Portugal entrou tardiamente nos temas em relação à Sociedade da Informação (XAVIER *et al*, 2004; PORTUGAL, 1999).

Em 1996, foi lançada pelo Governo português uma política de dinamização para a Sociedade da Informação, através do Programa Operacional para a Sociedade da Informação. Em 1997, foi aprovado o *Livro Verde para a Sociedade da Informação em Portugal*, documento estratégico que definiu as principais linhas de orientação e de intervenção necessárias para a implantação da Sociedade da Informação, marcando então a entrada da sociedade portuguesa nos temas sobre a Sociedade da Informação e do conhecimento. O documento apresentou propostas a curto, médio e longo prazos que foram apresentadas à Assembleia da República, onde foi feita uma abordagem económica e tecnológica, influenciando assim as políticas, as medidas e as acções propostas nas diversas áreas sociais e em especial no campo da participação política, onde foi dada ao Estado a responsabilidade fulcral de colocar Portugal em posição competitiva à escala europeia e global.

O Livro Verde para a Sociedade da Informação, veio a ser aprovado em Conselho de Ministros em 17 de Abril de 1997. Tendo-se constituído em referência essencial para o movimento de modernização do país, combinando um vasto conjunto de grandes opções estratégicas e um corpo articulado de medidas concretas, cuja execução foi desencadeada de imediato (PORTUGAL, 1999, p. 8).

Segundo o “Livro Verde”, “Na construção da Sociedade da Informação deve ser respeitada a matriz democrática cujos princípios e regras fundamentais

estão definidos na Constituição da República Portuguesa” (PORTUGAL, 1997, p. 9), obedecendo assim aos princípios e às regras constitucionais do direito, liberdades e garantias.

O acesso à informação e ao conhecimento deve estar assegurado sem discriminações de origem social. É igualmente necessário aceitar a responsabilidade social para com os cidadãos que, por razões de natureza diversa, requerem consideração especial para ficarem excluídos dos benefícios que aquele pode oferecer (PORTUGAL, 1997, p. 9).

As propostas de acção do *Livro Verde* foram estruturadas em torno de grandes eixos de actuação, sendo eles:

1. Assegurar a democraticidade da Sociedade da Informação;
2. Dinamizar a acção estratégica e selectiva do Estado;
3. Alargar e melhorar o saber disponível e as formas de aprendizagem;
4. Organizar a transição para a economia digital;
5. Promover a investigação e desenvolvimento na Sociedade da Informação, definindo e financiando um programa nacional de I&D;
6. Garantir formas de regulação jurídica democrática do processo de transição;
7. Organizar a resposta do Estado e da Sociedade ao problema informático do ano 2000.

Para vencer o atraso histórico em relação aos demais países da Europa, Portugal, num só quadriénio, preencheu as lacunas em relação aos temas da Sociedade da Informação, definiu estratégias, impulsionou mudança de atitude social e desencadeou medidas e iniciativas, onde os resultados foram visíveis, “disparando indicadores que em 1994 situavam Portugal num estádio pré-digital e de profunda inércia” (PORTUGAL, 1999, p. 7). Dentre o conjunto de acções empreendidas destacam-se:

Lançamento do Programa Internet na Escola e a criação da Rede Ciência, Tecnologia e Sociedade, o lançamento do Programa Cidades Digitais, a aprovação da iniciativa Nacional para o Comércio Electrónico, visando a promoção da economia digital, a aprovação do programa da Iniciativa

Nacional para os Cidadãos com Necessidades Especiais na Sociedade da Informação e a prioridade dada ao Processamento Computacional da Língua Portuguesa (PORTUGAL, 2000, p. 4).

Neste quadriénio, que marcou mudanças tão significativas, transformar Portugal numa Sociedade da Informação tornou-se uma prioridade nacional, as propostas apresentadas no *Livro Verde*, foram concretizadas através das seguintes acções:

1. **Promover a massificação, combater a infoexclusão**, a concretização dessa estratégia deu-se com a prioridade absoluta no combate à infoexclusão, à medida que foi massificado o uso das tecnologias da informação através do acesso em espaços públicos, escolas e bibliotecas (PORTUGAL, 1999, p. 10-16).
 - **A criação da Rede Ciência, Tecnologia e Sociedade**, criando uma ligação das Universidades, Institutos Politécnicos e Institutos de I&D, passando a constituir um “*backbone*” nacional;
 - **O Programa Internet na Escola**, iniciativa do Ministério da Ciência e da Tecnologia, que possibilitou a ligação à *Internet* de todas as escolas do 5º ao 12º ano, tanto nas escolas públicas como nas privadas, através da Rede Ciência, Tecnologia e Sociedade (RCTS). A concretização desse programa deu-se através da instalação de computadores multimédia nas bibliotecas municipais; museus; arquivos e mediatecas nas escolas;
 - **O Programa Nónio Século XXI**, iniciativa do Ministério da Educação, que consolidou o uso das novas tecnologias da informação, através de uma parceria conjunta entre as instituições de ensino superior e as escolas de ensino básico e secundário, visando uma melhoria no ensino e no uso das novas tecnologias;

- **O Programa Inforjovem**, criando 170 centros Inforjovem em 60% dos municípios e dando formação em tecnologias da informação a mais de 300 mil jovens, encarado como factor de empregabilidade;
 - **A regulação tarifária para a promoção do acesso**, com o qual o governo dirigiu acções que promoveram a criação de tarifários com incentivo ao consumo de comunicações da *Internet*;
 - **A iniciativa computador para todos**, que visou incentivar o uso generalizado dos meios informáticos, através da redução de 20% da colecta do IRS;
 - **A iniciativa nacional para os cidadãos com necessidades especiais na sociedade da informação**, através da eliminação dos obstáculos à navegação no ciberespaço, criando acessibilidade para os cidadãos com necessidades especiais, designadamente os portadores de deficiências físicas e mentais, além dos idosos e dos acamados de longa duração, uma vez que as tecnologias da informação oferecem grande potencial para que cidadãos com deficiência obtenham melhor integração na sociedade.
2. **Criar cidades digitais**, programa que foi lançado em 1998, correspondendo a um conjunto de projectos articulados na área da Sociedade da Informação, cujas acções vão desde a melhoria da qualidade de vida urbana, ao combate à exclusão social (PORTUGAL, 1999, p. 16-18).
3. **Promover a economia digital**, onde se reconhece que a dinâmica de actividades a gerar deve ter no seu centro as tecnologias da informação e comunicação, construindo assim a base do “*Cluster*” mais dinâmico e que possibilita à conectividade a outros “*Cluster*” (PORTUGAL, 1999, p. 18-20).
- **Regime jurídico dos documentos electrónicos e da assinatura digital**, aprovado pelo Decreto-Lei n.º290-D/99,

de 2 de Agosto de 1999, que regula o reconhecimento e o valor jurídico dos documentos electrónicos e das assinaturas digitais;

Programa PRATIC, que apoiou projectos industriais no domínio das tecnologias da informação, electrónica e comunicações;

- **MOSAICO**, iniciativa desenvolvida de apoio ao desenvolvimento da indústria nacional multimédia e a criação do Instituto do Cinema Audiovisual e Multimédia;
- **INFOTUR**, estratégia que foi utilizada com o objectivo de disponibilizar a *Internet* como meio de *marketing*, através de serviços de turismo para as PME's do sector turístico;
- **Projecto Mercúrio**, desenvolvimento com o apoio do PROCOM, criou um espaço de acolhimento na *Internet*, desenvolvendo infra-estrutura de suporte ao uso das novas tecnologias da informação e comunicação no sector do comércio, durante um período limitado de tempo.

4. Multiplicar os conteúdos portugueses na *Internet*, com o objectivo de tornar Portugal com a máxima visibilidade e projecção. A estratégia foi multiplicar por mil os conteúdos portugueses no ciberespaço. A Resolução do Conselho de Ministros de n.º95/99, de 25 de Agosto consagra a obrigatoriedade para as direcções-gerais e serviços, bem como para os institutos públicos, de disponibilizar ao público, em formato digital na *Internet* suas respectivas publicações (PORTUGAL, 1999, p. 21).

5. Modernizar o Estado na Sociedade da Informação, um Estado mais aberto aos cidadãos e às empresas, contribuindo para melhorar a eficiência da Administração Pública. Durante os anos de 1995 e 1999 as acções do Governo foram marcadas pela importância atribuída ao uso das possibilidades da revolução digital pela Administração Pública (PORTUGAL, 1999, p. 21-34).

- **Nova ligação às comunidades portuguesas espalhadas pelo mundo**, através da modernização dos sistemas de informação do Ministério dos Negócios Estrangeiros, possibilitando o livre acesso dos residentes no estrangeiro à informação publicada em serviços da imprensa privada e da Administração Pública. Outra prioridade do Governo nesse sentido foi a modernização da rede consular portuguesa;
- **Mais e melhor informação aos cidadãos**, o uso das novas tecnologias por todo o serviço público, com o objectivo de prestar mais e melhor informação aos cidadãos de forma descentralizada e menos rígida. Através de projectos como: **INFOCID – Sistema Interdepartamental de Informação ao Cidadão**, reestruturação do serviço criado em 1991, que originalmente foi criado para fornecer informação de cidadania, e teve ampliação de conteúdos, satisfazendo assim os diversos públicos-alvo, oferecendo via Internet e em outros suportes digitais a uma gama de serviços de utilidade pública;
- **Modernização de infra-estruturas físicas e tecnológicas da Administração**, que possibilitou a melhoria da qualidade e da quantidade de informações disponíveis. Criando condições favoráveis à iniciativa empresarial; reduzindo o tempo de espera dos utentes em todos os serviços da Administração Pública; reduzindo as despesas públicas através da melhoria de funcionamento dos serviços; e melhorando as condições de atendimento dos cidadãos através de investimentos de beneficiação e de modernização dos espaços físicos existentes. Muitos projectos assentes no uso das tecnologias avançadas e direccionados para a população foram desenvolvidos, entres eles alguns que merecem destaque: **A Loja do Cidadão; Áreas multimédia nas lojas de museus e**

monumentos nacionais; Projecto TERRÀVISTA (que facultou o alojamento gratuito de conteúdos e a criação de uma vasta comunidade virtual de língua portuguesa); **Projecto Gentes e Lugares** (assegura condições de acesso à *Internet*, através de redes telefónicas comutadas a todos os órgãos de comunicação social locais e regionais de Portugal).

- **Melhoria da eficácia de serviços públicos de especial importância social**, tendo-se em conta que a inovação digital em algumas áreas permite melhorias qualitativas a curto prazo. Projectos direccionados à **SAÚDE**, com melhoria significativa da qualidade dos serviços e redução dos processos burocráticos e pelo rápido acesso à informação, através de projectos estruturantes, tais como: **Rede de informação de Saúde (RIS)** plataforma de comunicação que visa assegurar a interligação com qualidade, fiabilidade, eficiência e segurança das Instituições de Saúde. **Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde** cujo objectivo principal é a identificação dos cidadãos, através de um número único nacional, e a gestão dos doentes nos organismos de saúde, tanto em hospitais como em centros de saúde. Projecto direccionado à **EDUCAÇÃO**, através da **RICOME - Rede de Informação e Comunicações do Ministério da Educação**, possibilita o trabalho em grupo e a troca de informações entre instituições. Projecto na área de **EMPREGO E SEGURANÇA SOCIAL**, através de um profundo processo de modernização, utilizando-se da infra-estrutura informática, melhorando os serviços aos utentes, o Projecto TELEPORTO é um exemplo disso, o qual criou um plano regional para a área metropolitana do Porto, uma rede de telecentros em municípios, incluindo a formação de jovens

em matéria de comércio electrónico e a colocação destes em empresas como agentes de dinamização do uso das novas tecnologias. Massificação da micro-informática de forma estratégica na área da **JUSTIÇA** através da criação da **Rede de comunicação para o Ministério da Justiça**. A ideia estratégica de funcionamento da rede foi baseada em três vertentes: desenvolvimento da informática de gestão para as secretarias e a gestão de processos; desenvolvimento jurídico-documental contendo as bases de dados jurídicos de doutrina e jurisprudência; e o acesso aos serviços via REDE do Ministério da Justiça às bases de dados jurídicos e administrativos, tais como: B.I.; registo automóvel, registo nacional de pessoas colectivas entre outras. **ADMINISTRAÇÃO INTERNA**, o uso sistemático de tecnologias através da criação de *sites* institucionais, serviu de elo de comunicação entre as polícias e os cidadãos. Foi lançado ainda o **Projecto INOVAR**, que teve como objectivo específico qualificar, especializar e enquadrar na lógica do policiamento de proximidade, os serviços que a GNR e a PSP prestam aos cidadãos. No âmbito da administração eleitoral, foi lançado processo de informatização das Juntas de Freguesias, que articulou a gestão do recenseamento eleitoral, bem como a elaboração do programa **RECEfreg** que consiste na disponibilização às Comissões Recenseadoras sediadas nas Juntas de Freguesia, de recursos informáticos que permitem uma melhor gestão dos ficheiros de recenseamento. **ADMINISTRAÇÃO FISCAL**, no aspecto funcional, implicou a centralidade do contribuinte e alteração na tradicional estrutura de impostos da Administração tributária, que era voltada para o rendimento, a despesa ou o património. No novo modelo, foi adoptada uma estrutura por funções: concepção, liquidação, cobrança

e fiscalização. No aspecto orgânico, implicou três grandes alterações: o estabelecimento de múltiplas formas de articulação e cooperação entre os serviços dos impostos e das Alfândegas; a instituição de uma organização especializada no domínio das novas tecnologias, prestando serviços à DGCI (Direcção-Geral das Contribuições e Impostos) e à DGAIEC (Direcção-Geral das Alfândegas e dos Impostos Especiais sobre o Consumo). A terceira alteração deu-se através da criação de uma nova entidade, a DGITA (Direcção-Geral de Informática e Apoio aos Serviços Tributários e Aduaneiros) que teve como atribuição realçar o plano de infra-estruturas à gestão de Rede Informática Tributária e Aduaneira RITTA). Além do apoio a três projectos estratégicos: o **Cadastro Único dos Contribuintes**; a **Repartição Virtual de Finanças** e o **Sistema Local de Cobrança**.

6. Responder aos desafios jurídicos da Sociedade da Informação. O Livro Verde recomendou uma estratégia cautelosa através da regulação por via de legislação específica para a Sociedade da Informação, sublinhando, dessa forma, que deve ser respeitada a matriz democrática cujos princípios e regras fundamentais estão definidos na Constituição da República Portuguesa (PORTUGAL, 1999, p. 34-38). Em 1997, foi realizada a IV Revisão da Constituição já acolhendo novos direitos da era digital. A **Revisão do Código Penal**, especificamente a Lei n.º 65/98, de 2 de Setembro implicou revisão do artigo 221.º que trata sobre a burla informática; **Revisão do Código de Processo Penal**, Lei n.º 59/98, de 25 de Agosto passou a assegurar que o regime previsto para a intercepção de comunicações telefónicas fosse também aplicáveis às comunicações transmitidas por outros meios técnicos tais como correio electrónico. A Lei n.º 67/98, de 26 de Outubro estabelece a **protecção de dados pessoais**. A Lei

n.º 69/98, de 28 de Outubro, regulou o tratamento dos dados pessoais e a **protecção da privacidade no sector das comunicações**. O artigo Art.º 43 da Lei de Orçamento do estado incentivou a **aquisição de computadores e de outros equipamentos**. Houve alteração do regime de **aquisição de bens e serviços de informática**, bem como foi aprovado o regime jurídico dos **documentos electrónicos** e da **assinatura digital**. Foi realizado **reforma da legislação das telecomunicações**, com o objectivo de tornar o sector dinâmico, criativo e capaz de oferecer serviços e produtos inovadores, com qualidade e a baixo custo. Ainda sobre esse prisma foram efectuadas acções para **liberação das telecomunicações**; a gestão e exploração de redes de telecomunicações e a prestação de serviços de telecomunicações, foi aprovada pela Assembleia da República em 1977, e criada a Lei n.º 91/97, de 1 de Agosto, **Lei de Bases das Telecomunicações**.

7. **Enfrentar o problema informático do ano 2000** (PORTUGAL, 1999, p. 38-39). Foi desencadeado um processo de sensibilização e mobilização de recursos, estendendo-se ao *software* de base, sendo incluídos também os sistemas operativos, sistemas de gestores de bases de dados, programas-produto e utilitários, *packages* bem como ao *hardware* e *firmware*.

Para entender alguns autores, quando afirmam que Portugal entrou de forma tardia nos temas da Sociedade da Informação, Xavier *et al* (2004, p. 23-24), apresentam uma resenha cronológica e lembram que foram “necessários dois séculos para a noção de Sociedade da Informação constar de referências oriundas de organizações governamentais”. Segundo os autores, o sonho de uma sociedade governada pela informação surgiu muito antes do conceito de informação, no sentido que hoje a entendemos, e apontam que a sua génese deriva do movimento social que teve início do século XVI, que se recorria a “modelos matemáticos para racionalizar e suportar a acção e a tomada de decisões”. Na visão dos autores, dentro desse contexto, “o pensamento em termos do que é calculável e mensurável

assumia-se como o protótipo do discurso vigente e alimentava a busca de uma sociedade humana perfeita”. E apresentam, assim, uma resenha cronológica da Sociedade da Informação.

QUADRO 4 – Resenha cronológica da Sociedade da Informação

1895	Otlet e La Fontaine fundam o Instituto Internacional de Bibliografia de Bruxelas (IIB)
1951	O primeiro computador com fins não militares (Univac I) foi entregue no <i>US Bureau of the Census</i> , em Abril de 1951
1975	A Organização para a Cooperação e o Desenvolvimento Económico (OCDE), usou a noção de Sociedade da Informação pela primeira vez.
1977	O Comité para as Relações Externas do Senado Americano teve a sua primeira audição sobre a Idade da Informação. O relatório foi publicado com o título: “A Nova Ordem Mundial da Informação”.
1977	A IBM organizou a sua primeira campanha de comunicação, em cuja mensagem, a informação era considerada o factor marcante da sociedade actual: “Informação: há um entendimento crescente de que este é o nome da idade em que vivemos”.
1979	O Concelho de Ministros da Comunidade Europeia adoptou o conceito de Sociedade da Informação e tornou-o a palavra-chave de um programa experimental com a duração de cinco anos (<i>FAST – Forecasting and Assessment in the Field of Science and Technology</i>).
1980	O Concelho Europeu adoptou as linhas de orientação da privacidade e dos fluxos de dados pessoais transfronteiriços e, no mesmo ano, o OCDE adoptou uma recomendação com intenções semelhantes.
1993	O Concelho Europeu aponta o caminho da Sociedade da Informação e defende a necessidade de repensar os direitos de propriedade intelectual, segurança e privacidade na Sociedade da Informação (<i>High-Level Group on the Information Society</i> , Dezembro de 1993).
1994	Discurso do vice-presidente americano, Al Gore, que consagra e defende as vantagens políticas, económicas e sociais de uma infra-estrutura Global de Informação (<i>Telecommunications Union Development Conference</i> , Buenos Aires), Março de 1994.
1996	Conferência Ministerial do G7 discute, na África do Sul, a Sociedade da Informação (<i>Information Society And Development Conference</i> , Maio de 1996).
1997	Em 17 de Abril de 1997 foi aprovado o Livro Verde para a Sociedade da Informação em Portugal.
2000	O Plano de Acção eEurope 2002 foi anunciado no Concelho Europeu da Feira em Junho de 2000.
2002	Em 28 de Maio de 2002, a Comissão Europeia adoptou o Plano de Acção eEurope 2005.

Fonte: Xavier *et al* (2004, p. 24)

O avanço enorme ocorrido em Portugal, no processo de transformação para a Sociedade da Informação, pode ser visualizado através de muitos indicadores estatísticos. O Quadro 5 apresenta um desses indicadores.

QUADRO 5 - Evolução do Número de Subscritores de Acesso à Internet, 1997-2001

	1997	1998	1999	2000	2001	TMCA (97-01)
Nº de Subscritores	88 670	172 698	645 146	2 110 828	3 055 964	142%

Fonte: PORTUGAL (2002, p. 459)

Dentre as estratégias adoptadas para entrada na Sociedade da Informação, muitas foram direccionadas com visão prospectiva sobre as bibliotecas públicas, considerado que o conhecimento na Sociedade da Informação é factor competitivo, conforme elucida Thorhauge *et al* (1998, p. 100); por isso, foi necessário adoptar algumas estratégias:

- Providenciar o acesso democrático a toda e informação publicada;
- Oferecer oportunidades de aprendizagem ao longo da vida;
- Garantir que os cidadãos saibam trabalhar com computadores e que tenham acesso ao equipamento e aos sistemas de que precisam;
- Salvaguardar a identidade cultural num mundo em rápida mutação.

As medidas adoptadas pelos governos de todos os países para a entrada na Sociedade da Informação resultaram em diferentes estudos e relatórios. O estudo encomendado pela União Europeia sobre o papel da biblioteca pública na Sociedade da Informação, intitulado *Public libraries and the information society*, conforme foi apresentado no item 1.5, também foi desenvolvido individualmente em algumas bibliotecas, resultando em seis estudos de casos. O estudo foi desenvolvido em onze países da Europa, incluindo Portugal e também incluiu alguns estudos regionais. Relativamente a Portugal, o Ministro da Cultura, pela acção do Despacho nº55/95, de 12 de Dezembro de 1995, nomeou um Grupo de Trabalho para realizar esse estudo sobre as bibliotecas públicas, apresentado posteriormente em Março de

1996, em forma de relatório, onde seriam identificados os principais problemas nos sectores da educação, telecomunicações e problemas de carácter estrutural e administrativo (MOURA, 1996). Desse estudo, resultou ainda um outro documento, também elaborado pelo Ministério da Cultura sobre o impacto da Sociedade da Informação sobre as actividades das instituições culturais.

Na altura desse estudo, o que existia concretamente em Portugal eram 124 bibliotecas municipais, em conformidade com as normas estabelecidas pelo Programa Nacional de Bibliotecas Públicas, criado em 1987. 62 Municípios ainda não tinham sido apoiados pelo Programa Nacional de Bibliotecas Públicas e 89 outros municípios estavam sem biblioteca pública. A integração progressiva das novas tecnologias possibilitou rápidas transformações na disponibilização de documentos em diferentes suportes. A automação dos catálogos e o uso da PORBASE (Base Nacional de Dados Bibliográficos) ampliaram as capacidades de busca nas bibliotecas públicas, o desenvolvimento do empréstimo interbibliotecas, a normalização das práticas profissionais e o estabelecimento de políticas coordenadas de aquisições. (COMISSÃO EUROPEIA, 1997a – versão traduzida). O estudo também certificou que algumas bibliotecas públicas em Portugal eram pioneiras em relação às novas funções da biblioteca pública, sendo elas:

- A Biblioteca Municipal Marquesa do Cadaval de Almeirim oferecia catálogo *online* através do OPAC, circulação automatizada, acesso a *CD-ROM* e bases dados nacionais e internacionais; além de acesso à *internet*, possuía também sistema integrado de gerenciamento de aquisições, periódicos e estatísticas;
- A Biblioteca Municipal Florbela Espanca, em Matosinhos, desenvolveu acesso à *internet* através do OPAC e serviços de busca em *CD-ROM*;
- A Biblioteca Municipal de Aveiro foi a primeira biblioteca pública portuguesa a oferecer acesso à *Internet* para os utilizadores.
- A Biblioteca Municipal do Seixal apresentava serviços personalizados de informação para utilizadores;

- A Biblioteca Municipal de Setúbal actuou de forma efectiva para o surgimento da cooperação entre as bibliotecas públicas e bibliotecas escolares em Portugal.

Nesse estudo, foram identificadas as principais dificuldades e obstáculos de desenvolvimento das bibliotecas portuguesas:

- Insuficiência de recursos humanos;
- Equipamentos de informática insuficiente e obsoletos;
- Autonomia financeira insuficiente e obsoleta;
- Os estilos de gestão, incluindo a descentralização de responsabilidades;
- A cultura organizacional das prefeituras, resultando em entraves burocráticos;
- Factores técnicos de telecomunicações, por exemplo, muito poucos pontos de acesso local. (COMISSÃO EUROPEIA, 1997a, p. 3 – versão traduzida).

A criação do Instituto Português do Livro e da Leitura possibilitou criar novas perspectivas para as bibliotecas públicas e alterar radicalmente a situação vigente, abriu espaço para criação de uma política efectiva do livro e da leitura em Portugal, tratado em pormenor no item seguinte.

3.2 Rede Nacional de Bibliotecas Públicas

Uma acção que antecedeu a criação da Rede Nacional de Bibliotecas Públicas em Portugal, e que merece destaque, foi a realização do Seminário sobre “Animação de Bibliotecas”, sob a orientação do bibliotecário francês Jean Tabet. O evento foi promovido pelo Instituto Português do Livro, em colaboração com a BAD – Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas, e realizado em Lisboa, no período de 31 de Janeiro a 4 de Fevereiro de 1983.

Conforme esclarece Nunes *et al* (1998, p. 58) o Seminário ultrapassou os limites previstos para seu objectivo inicial, ao conseguir reunir grande representatividade de técnicos de bibliotecas públicas e municipais: “foi possível fazer uma reveladora radiografia das bibliotecas com aquela denominação e motivar os participantes para a necessidade de modificar a situação existente”. Do Seminário resultou a elaboração de um Manifesto em prol da Leitura Pública em Portugal, que tinha por finalidade sensibilizar a opinião pública, bem como alertar Governo e autarquias locais da importância da prática efectiva de leitura pública entre os portugueses. O documento inicia definindo o que é leitura pública:

Por leitura pública deve entender-se o estabelecimento de uma relação entre a criação e o público, com uma dupla finalidade: cultural – possibilitar o acesso de todas as camadas da população às fontes de conhecimento nas suas diversas formas, e social – contribuir para a afirmação do indivíduo na comunidade, conferindo-lhe a possibilidade de exercer plenamente o acto de escolher (A LEITURA pública em Portugal, 1983, p. 11).

O Manifesto enfatiza a actuação da biblioteca pública de forma que possa cobrir todo o universo do conhecimento e que consiga atingir toda a população sem discriminação, evidencia ainda a importância da leitura infantil e a necessidade de incorporá-la “no conjunto de serviços prestados pela biblioteca”. Destaca a relevância do acesso directo à estante, bem como o empréstimo domiciliário como práticas a serem incorporadas como “actividade principal da biblioteca pública” condição *sine qua non* para o funcionamento da leitura pública (A LEITURA pública em Portugal, 1983, p. 11).

O documento chama a atenção para importância de integrar a biblioteca pública junto da comunidade, promovendo acções de animação cultural, a partir do livro, e destaca a publicidade extensiva como forma de popularizar a biblioteca. O perfil precário das bibliotecas públicas portuguesas foi descrito no Manifesto, como “um conjunto de instituições mortas” longe de serem consideradas um sistema de bibliotecas públicas, isoladas umas das outras e distantes da comunidade.

As bibliotecas, instaladas quase sempre em edifícios velhos, acanhados e desconfortáveis, ou são encaradas como locais solenes, onde só entram os eleitos, ou então não passam de meras salas de leitura ocupadas apenas por estudantes do ensino secundário.

Raras são as bibliotecas em que existe o livre acesso às estantes, escassas aquelas em que o empréstimo domiciliário é prática corrente.

As verbas para aquisições são irrisórias, os fundos raramente são actualizados com critério.

É notório o alheamento das bibliotecas em relação às necessidades da vida quotidiana das comunidades que servem ou deveriam servir.

Actividades de animação só se efectuam em datas comemorativas, normalmente sem qualquer significado local, e são sempre demasiado elitistas ou eruditas, distantes dos reais interesses da população (A LEITURA pública em Portugal, 1983, p. 12).

Por fim, o Manifesto certifica a necessidade e a importância de mudança do *status quo* das bibliotecas públicas, e condiciona a prática de leitura pública, dentro de uma nova roupagem, “como condição indispensável para a participação democrática de cada indivíduo no desenvolvimento da sociedade”. Considera de responsabilidade nacional a elaboração de uma política²⁷ nacional de leitura pública e atribui ao Ministério da Cultura o comprometimento dessa acção (A LEITURA pública em Portugal, 1983, p. 12).

A repercussão conseguida nos meios de comunicação social estimulou a percepção sobre essa questão, assim como “as ideias que circulavam entre os profissionais acabaram por influenciar a esfera do poder político” conforme relatou Calixto (2000, p. 4), conduzindo três anos após ao Despacho de N.º 23/86 de 3 de Abril de 1986, da então Secretaria de Estado da Cultura, assinado por Maria Teresa Pinto Basto Gouveia, que determinava:

²⁷ Figueiredo (1984b, p. 114-115) contextualiza o que existia concretamente em Portugal em relação a enquadramento legal:

“Podemos concluir que desde 25 de Abril de 1974 até 1987, ano da criação do Instituto Português do Livro e da Leitura (IPLL), não possuíamos qualquer enquadramento legal para a problemática da leitura pública no nosso país, não existindo consequentemente qualquer organismo do Estado especificamente vocacionado para o fomento e coordenação das actividades neste domínio.

Apesar de terem existido anteriormente algumas iniciativas legislativas no nosso país, visando a dinamização de leitura pública e das bibliotecas públicas, estas nunca conseguiram implantar-se no panorama cultural e educativo português. As poucas que existiam antes do 25 de Abril viram ainda a sua acção profundamente limitada pelo regime salazarista. Segundo dados de um inquérito sobre bibliotecas municipais de 1958, dos 273 concelhos do continente apenas 66 declararam possuir bibliotecas em funcionamento.

Neste contexto fortemente hostil ao livro e à leitura, não podemos deixar de realçar a acção do Serviço de Bibliotecas Fixas e Itinerantes da Fundação Calouste Gulbenkian, única instituição a nível nacional que desde 1958 procurou efectivamente promover o livro e a leitura no país, substituindo-se ao Estado e constituindo verdadeiramente uma rede de leitura pública ao dispor da população de norte a sul do país”.

Com efeito, o estabelecimento de uma política nacional da leitura pública assentará fundamentalmente na implementação e funcionamento regular e eficaz de uma rede de bibliotecas municipais, assim como no desenvolvimento de estruturas que, a nível central e local, mais directamente as possam apoiar (PORTUGAL, 1986).

O Despacho considerou de carácter urgente a definição das bases para implantação dessa política de leitura pública, e nomeou um grupo de trabalho orientado e coordenado por Maria José Moura, na altura, presidente do Conselho Nacional da Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas. Esse grupo deveria apresentar o seguinte:

1. No prazo de três meses, propostas de medidas susceptíveis de serem tomadas de imediato no domínio orçamental e também no normativo, nomeadamente sobre responsabilização repartida das administrações central e autárquica, adaptação e construção de novos equipamentos, constituição de fundos bibliográficos adequados, formação profissional, dinamização do livro e da leitura e sensibilização do público.
2. No prazo de 8 meses, uma proposta de uma política nacional participada de leitura pública, estabelecendo fases, propondo os instrumentos e a articulação dos meios existentes ou a criar, eventualmente através de um conjunto de medidas de carácter legislativo e financeiro (PORTUGAL, 1986).

A missão designada através do Despacho foi aceita com entusiasmo pelos profissionais que desenvolveram o estudo, conforme explica Moura (1986, p. 1) por tratar-se da “primeira iniciativa por parte de uma entidade governamental, no sentido de equacionar a problemática da leitura pública” em Portugal.

O estudo foi direccionado apenas às bibliotecas municipais do continente; a situação mencionada no relatório apontou a existência de apenas 97 bibliotecas²⁸ municipais, distribuídas entre os 275 concelhos do continente, correspondendo aproximadamente a 35,27%, conforme apresentado no Quadro 6. Foi diagnosticado no Relatório de Moura (1986, p. 11) que a maioria dessas bibliotecas apresentava um perfil mais direccionado como bibliotecas de conservação do que propriamente

²⁸ Os dados apresentados no Relatório, sobre a quantidade de bibliotecas existentes, foram baseados no Censo de 1981.

públicas. O quadro geral das bibliotecas apontava desde a instalação em edifícios antigos e inapropriados até o número reduzido de funcionários sem formação adequada, sendo que mais de 80% das bibliotecas não possuíam bibliotecários diplomados, o que se reflectia directamente na sua actuação.

QUADRO 6 - Bibliotecas Municipais do Continente, por Distritos

DISTRITOS		CONCELHOS COM BIBLIOTECA MUNICIPAL	
Distrito	Nº Concelhos	Nº	% TOTAL
Aveiro	19	5	26,32
Beja	14	4	28,57
Braga	13	5	38,46
Bragança	12	3	25,00
Castelo Branco	11	3	27,27
Coimbra	17	4	23,53
Évora	14	4	28,57
Faro	16	4	25,00
Guarda	14	5	35,71
Leiria	16	6	37,50
Lisboa	15	8	53,33
Portalegre	15	8	53,33
Porto	17	12	70,59
Santarém	21	7	33,33
Setúbal	13	8	61,54
Viana do Castelo	10	5	50,00
Vila Real	14	1	7,14
Viseu	24	5	20,83
TOTAL NACIONAL	275	97	35,27

Fonte: Adaptado de Moura (1986, p. 14).

Baseado na conjuntura de factores negativos identificados na altura do estudo, e com propósito de modificar o cenário existente, o relatório propõe a criação de uma rede de bibliotecas, sustentado na seguinte conclusão:

[...] concluímos que os equipamentos existentes no nosso país, dependentes das autarquias locais, não podem considerar-se satisfatórios. A indefinição de objectivos, a escassez de meios financeiros e humanos, a falta de apoio técnico, a descoordenação das acções iniciadas aqui e além, são os principais motivos da ineficiência das nossas bibliotecas municipais (MOURA, 1986, p. 12).

Além do relato da situação vigente das bibliotecas municipais, o estudo apresentou um plano e propostas de acção a serem implementadas. A literatura disponível na época sobre a leitura pública em Portugal era reduzida, o que dificultou por parte do Grupo de Trabalho, a definição de parâmetros e modelos de intervenção, levando-os a uma adaptação para a realidade portuguesa, de normas existentes em países mais desenvolvidos. Baseado nesse pormenor, e com a finalidade de testar se o modelo proposto era adequado às bibliotecas portuguesas, o Grupo de Trabalho recomendava que o modelo proposto fosse colocado “à prova durante uma fase experimental” (MOURA, 1986, p. 15). Calixto (2000, p. 5) corrobora ao sintetizar o relatório:

O relatório propôs “a criação de uma rede de bibliotecas” baseada nos Municípios e financiada por dinheiros públicos, e estabeleceu parâmetros para as dimensões das bibliotecas de acordo com o número de habitantes. Foram igualmente dadas orientações claras sobre recursos humanos, colecções e actividades. Estabelece-se que as bibliotecas deverão ter um “hall” de entrada, um espaço para adultos e um outro à parte para crianças, incluindo uma zona para actividades de animação, um sector audiovisual, um auditório e sala de exposições, bem como os espaços para os serviços técnicos. As recomendações quanto aos procedimentos sublinham o livre acesso às estantes, o empréstimo domiciliário, e o facto de a biblioteca dever estar aberta à comunidade, fornecendo e promovendo os serviços. Um determinado número de técnicos é exigido para cada tipo de biblioteca, bem como é sublinhada a necessidade de um bibliotecário ser o responsável pelos serviços (CALIXTO, 2000, p. 5).

Ainda sobre a situação em que se encontravam as bibliotecas em Portugal, Nunes (1998, p. 30) acrescenta:

[...] caracterizou-se até ao início da década de oitenta por uma ausência total de planeamento, pela inexistência de uma estrutura de coordenação global e por uma extrema inadequação dos recursos financeiros e humanos aos objectivos delineados.

O modelo de Rede proposto tem sua essência concentrada numa partilha de responsabilidades, por um lado o Estado, incentivando, apoiando e garantindo a execução de uma nova política para o sector; do outro lado as autarquias como promotores directos das acções a serem desenvolvidas. A responsabilidade atribuída ao Estado aconteceu através do Instituto Português do Livro e da Leitura²⁹, na forma de apoio técnico (sejam eles de natureza estrutural, como construção e adaptação de edifícios, até a constituição de fundos documentais) e apoio financeiro às autarquias, esse deu-se através da comparticipação em 50%, a fundo perdido, dos custos da obra (NUNES, 1998, p. 32; MOURA, 1986, p. 16). O instrumento legal que oficializou a partilha de responsabilidades entre o Estado e as autarquias materializou-se em forma em contrato-programa, definido através do Decreto-Lei n.º111/87, do Ministério da Educação e da Cultura, publicado no *Diário da República* em 11 de Março de 1987, onde estabelece:

Artigo 1.º

Para a execução de uma política integrada de desenvolvimento da leitura pública no quadro da rede de bibliotecas municipais, o Ministério da Educação e Cultura é autorizado, nos termos do artigo 14.º, da Lei n.º 1/87.

²⁹ O Decreto-Lei n.º71/87, de 11 de Fevereiro, criou o Instituto Português do Livro e da Leitura (IPLL) responsável por dar continuidade de uma política mais coerente visando o livro e a leitura, recebeu como atribuição e competência a salvaguarda do património bibliográfico anteriormente atribuído ao IPPC (Instituto Português do Património Cultural) bem como os meios financeiros, humanos e materiais.

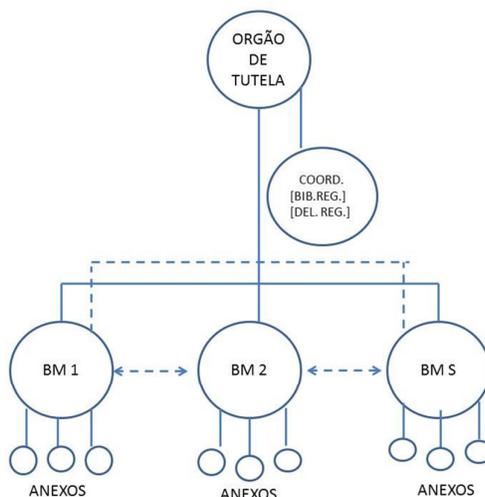
O Decreto-Lei n.º186/88, em seu **Artigo 1.º** altera a redacção do **Artigo 15.º** do Decreto-Lei n.º71/87, de 11 de Fevereiro onde determina:

Art 15º - A DSLP compreende as Divisões de Planeamento e Cooperação, de Desenvolvimento da Rede de Leitura Pública e de Património Bibliográfico, tendo como atribuições assegurar a planificação e execução da política nacional de leitura pública, através, nomeadamente, da colaboração entre a administração central e a administração autárquica (*apud* NUNES, 1998, p. 122).

De 6 de Janeiro, a estabelecer, através do Instituto Português do Livro e da Leitura, com os municípios contratos-programas nos quais se regulamenta aquilo que for necessário à intervenção complementar de ambas as partes (*apud* NUNES, 1996, p. 112).

O Grupo de Trabalho definiu ainda um conjunto de critérios que caracterizam os tipos de bibliotecas a serem projectadas. O modelo proposto incluía satisfazer as funções internacionais já consagradas para biblioteca pública e estabelecidas pela IFLA. Dentre os critérios estabelecidos, o Relatório apresentou indicações de requisitos básicos necessários para criação das futuras bibliotecas, tais como: as áreas funcionais; fundos documentais e pessoal, e como descreve Nunes (2998, p. 85) “o Grupo de Trabalho elaborou dois programas-tipo (BM 1 e BM 2) tendo como base a dimensão da população concelhia e ainda um terceiro programa concebido para casos especiais (Bibliotecas Municipais em Desenvolvimento)”. O esquema orgânico proposto para a Rede e apresentado no relatório apresenta-se ilustrado na Figura 5:

FIGURA 5 – Esquema orgânico da Rede de Bibliotecas Públicas



Fonte: Baseado em Moura (1986, p. 23)

Implantar uma Rede de Bibliotecas Públicas em Portugal compreendeu uma sequência de acções, muito além da construção de edifícios modernos e bem equipados. Dar uma nova roupagem às bibliotecas públicas, significava também criar um trabalho de base que abrangia responsáveis pelos pelouros da cultura dos municípios; profissionais do sector; capacitação de técnicos auxiliares; intercâmbio de bibliotecários em instituições em França e finalmente a comunidade, todos juntos e cada um a seu modo, tentando modificar a imagem da biblioteca pública e seu impacto junto à comunidade (NUNES *et al* 1996, p. 59-61). Dessas acções, resultaram modificações profundas no sentido de uma criação efectiva da Rede de bibliotecas públicas, conforme descreve Nunes *et al* (1996, p. 62):

- Uma associação profissional (BAD), com forte implantação nacional, que constituiu no seu seio um Grupo de Trabalho, englobando bibliotecários e outras pessoas interessadas de todo o País, que procura formar e dinamizar as estruturas existentes;
- Um organismo oficial (IPL) de criação recente, mas já com uma actividade qualitativamente apreciável neste domínio;
- Centenas de funcionários de bibliotecas fortemente empenhados na melhoria dos seus serviços de leitura pública;
- Alguns autarcas que já se aperceberam da importância fundamental das bibliotecas para a promoção cultural das suas comunidades;
- Uma instituição privada (Fundação Gulbenkian) com uma intervenção pioneira neste campo e uma experiência a estudar atentamente.

Conforme certifica Figueiredo (2004a) o panorama das bibliotecas públicas portuguesas mudou substancialmente; um novo conceito de biblioteca pública foi materializado através de um conjunto de acções, apoiado pelos seguintes princípios:

- A biblioteca não pode estar isolada do meio;
- A biblioteca não é concebida para servir uma elite;
- Nova concepção do espaço físico interior e exterior da biblioteca;
- Existência de espaços físicos para vários públicos e utilizações;
- Os espaços da biblioteca são organizados funcionalmente;
- A biblioteca possui pessoal qualificado;
- A biblioteca disponibiliza fundos documentais actualizados e diversificados; em livre acesso e para empréstimo;
- A acção da biblioteca está direccionada para os interesses e necessidades dos utilizadores (FIGUEIREDO, 2004a, p. 63).

Conhecer a trajectória percorrida pelo Programa de implantação da Rede Nacional de Bibliotecas Públicas portuguesa, possibilitou compreender a sua representação e o seu papel na sociedade actual, bem como perceber sua importância como referência a nível internacional de modelo de planeamento cultural a longo prazo. A sua actuação efectiva possibilitou, entre outras coisas, solidificar o papel central que a cultura foi assumindo nas políticas locais e nacionais em prol do desenvolvimento do país (FIGUEIREDO, 2004b; OLEIRO e HEITOR, 2010).

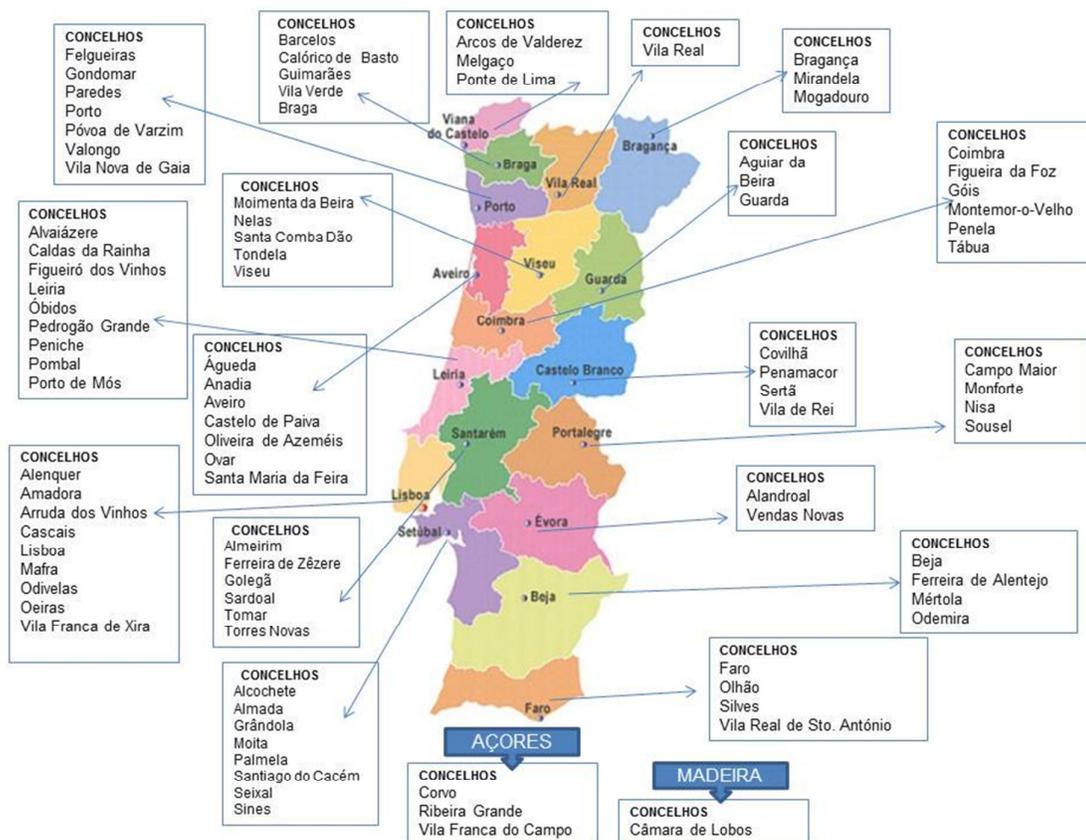
3.3 A biblioteca pública e o utilizador idoso: inquérito por questionário às bibliotecas públicas portuguesas

No seguimento do capítulo será apresentada a análise de diagnóstico feito através da aplicação de inquérito por questionário às bibliotecas públicas portuguesas. Conforme foi relatado no item 2.2, após colectada a amostra das Bibliotecas Públicas a pesquisar, mediante as respostas recebidas aos inquéritos enviados, a análise de dados foi efectuada, seguindo a ordem estabelecida na estrutura do inquérito, dividido em blocos temáticos.

A) Questões relativas à identificação da biblioteca

No Primeiro bloco do inquérito das Bibliotecas, cada uma delas foi identificada por nome e concelho onde se localiza. A Figura 6 apresenta de forma ilustrada a participação das Bibliotecas Públicas, distribuídas nos respectivos concelhos, onde é possível observar que as respostas são representativas de todos os distritos portugueses, bem como de um número significativo de concelhos. Essa representatividade faculta um mapeamento nacional mais aproximado da realidade portuguesa em relação ao assunto pesquisado.

FIGURA 6- Participação das Bibliotecas pesquisadas por Distritos e Concelhos



B) Questões relativas à identificação de utilizadores idosos

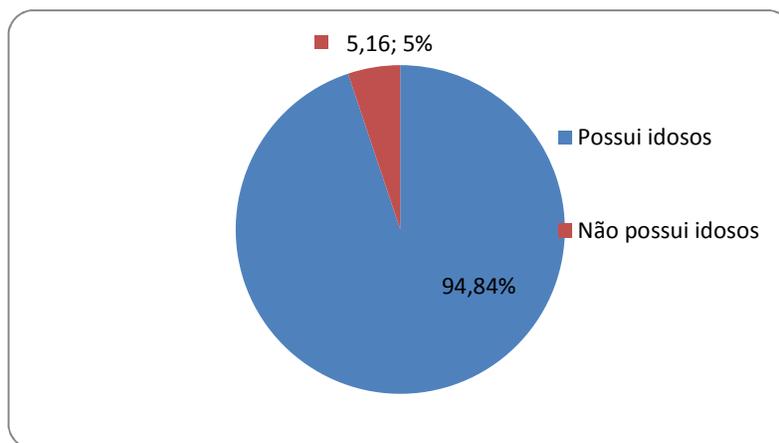
Na sequência do inquérito, no segundo bloco, **foi averiguada a existência de utilizadores idosos na Biblioteca.** Como foi apresentado anteriormente, no item “2.1 Universo da pesquisa”, sobre a classificação etária do idoso, Dias (2005) reforça a afirmativa anterior quando foi dito, que não só a definição cronológica da pessoa idosa vem modificando ao longo dos anos, mas, chama a atenção para o facto de que a figura social e cultural da velhice tem sido construída ao longo das diversas épocas sócio históricas, quando apresenta a seguinte evolução:

A Grécia Antiga, por exemplo, valorizava pouco a velhice, a qual era encarada como sendo triste e ridícula. A própria época romana, conheceu

dois períodos no que concerne nas visões sobre a velhice: um favorável, o qual era alimentado pela ideologia do *Pater Famílias*; outro desfavorável, o do tempo Imperial, que a rejeitava. Na Renascença e até ao final do século VXII é promovido o verdadeiro culto da juventude. O século XVIII vem reabilitar a velhice e os idosos, passando a reconhecê-los como pessoas completas. Tal esforço prosseguiu até à época das Luzes. Nesta altura, começou a ser encarada como uma doença social. O início do século XX assinala a (re)emergência de uma imagem altamente desvalorizada da velhice, a qual passou a estar associada à sua improdutividade [...] Sustentados ou não por essa hipótese, os discursos negativos da velhice perduraram até aos anos 80 [...] entretanto, as associações e movimentos políticos de defesa e promoção da pessoa idosa, passaram a veicular um novo entendimento de velhice (DIAS, 2005, p. 251).

Segundo os inquéritos respondidos pelas Bibliotecas Públicas, 94,84% afirmaram possuir utilizadores idosos, o que comprova a hipótese inicial da pesquisa quando se afirmava empiricamente a existência de utilizadores idosos no ambiente das bibliotecas públicas portuguesas. A Figura 7 ilustra esse percentual.

FIGURA 7 – Existência de idosos nas Bibliotecas pesquisadas



A constatação da existência de idosos em bibliotecas, também foi evidenciada na pesquisa realizada em 1995 com o objectivo “genérico de caracterizar e avaliar os hábitos de leitura dos portugueses”, conforme demonstra o Tabela 1 (FREITAS; CASANOVA e ALVES, 1997, p. 218).

TABELA 1 – Frequência de utilizadores em Bibliotecas

		Sexo		Classe Etária				
		Masculino	Feminino	15-19	20-29	30-39	40-49	50 e +
Frequência de Bibliotecas		N = 1230	N = 1276	N = 307	N = 570	N = 452	N = 390	N = 787
N = 2506		(49,1%)	(50,9%)	(12,3%)	(22,7%)	(18,0%)	(15,6%)	(31,4%)
Frequentadores	26,6	26,5	26,6	56,4	33,0	27,2	17,4	14,5

Fonte: Adaptado de FREITAS; CASANOVA e ALVES (1997, p. 218).

Sobre o envelhecimento da população portuguesa, Fernandes (1997) chama atenção, através de uma citação de J. M. Nazareth, quando o mesmo afirma que, “em 1970, Portugal era um dos países mais jovens da Europa, ainda que com profundas assimetrias regionais” e que só “a partir de 1940 é que se observaram diferenças ao nível das estruturas, nomeadamente ao nível das proporções de jovens e idosos, diferenças essas que se acentuaram até aos dias de hoje”.

Ainda sobre a população idosa portuguesa, num estudo sobre as projecções da população, realizado em 1999, o Instituto Nacional de Estatística de Portugal, indica uma estrutura etária envelhecida e faz a seguinte projecção:

Os idosos não cessarão de aumentar em valor absoluto e com importância relativa, prevendo-se que ultrapassem os jovens entre os anos 2010 e 2015. O peso dos idosos atingirá os 18,1% em 2020, enquanto a proporção de jovens diminuirá para 16,1%. Paralelamente assistir-se-á ao aumento da proporção da população com 75 anos ou mais que se elevará a 7,7% em 2020 (contra 5,6% em 1995) (SOUSA *et al*, 2003, p. 365).

A constatação da existência de idosos nas bibliotecas pesquisadas está apresentada no Quadro 7, onde é possível visualizar essa realidade em cada Distrito. Diante dessa realidade, cabe às Bibliotecas direccionarem 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”.

O tema segmentação de mercado vocacionada para Bibliotecas Públicas, também foi defendido por Pinto (2007, p. 74) quando afirmou que a biblioteca “não poderá mais encarar seus utilizadores como um todo uniforme” constituído por pessoas com necessidades iguais, onde os serviços são ofertados de formas idênticas, muito pelo contrário, essas necessidades variam dependendo de alguns factores: “cada pessoa tem as suas próprias necessidades e expectativas, dependendo da sua idade, sexo, nacionalidade, condição económico-social, etc.”, caso não haja possibilidades de ofertar serviços diferenciados e personalizados, que os mesmos sejam adequados por grupos de pessoas como necessidades e semelhanças entre si (PINTO, 2007, p. 74).

QUADRO 7 – Existência de utilizadores idosos

N.	Distrito	Quantidade de Bibliotecas pesquisadas	Responderam que possuem idosos	Responderam não possuem idosos	% de respostas positivas
1	Aveiro	7	7	-	100
2	Beja	4	4	-	100
3	Braga	5	5	-	100
4	Bragança	3	2	1	66,67
5	Castelo Branco	4	4	-	100
6	Coimbra	6	6	-	100
7	Évora	2	2	-	100
8	Faro	4	4	-	100
9	Guarda	2	2	-	100
10	Leiria	9	8	1	88,89
11	Lisboa	12	12	-	100
12	Portalegre	4	4	-	100
13	Porto	7	6	1	85,71

QUADRO 7 – Existência de utilizadores idosos Cont...					
14	Santarém	5	5	-	100
15	Setúbal	9	9	-	100
16	Viana do Castelo	3	2	1	66,67
17	Vila Real	1	1	-	100
18	Viseu	6	6	-	100
19	Região Autónoma dos Açores	3	2	1	66,67
20	Região Autónoma da Madeira	1	1	-	100
TOTAL		97	92	5	94,84%

Comparando o Quadro acima, em termos de percentagem de pessoas idosas por Distrito com o que foi apresentado por Mauritti (2004, p. 345), abaixo, no seu estudo sobre “Os padrões de vida na velhice”, onde o autor apresenta um quadro com a “Caracterização social da população portuguesa com 25 anos e mais anos”, no qual a repartição de grupos etários realça a maior proporção de pessoas idosas nas regiões do Alentejo, Algarve e Centro, vai ao encontro do resultado da nossa pesquisa.

TABELA 2 - Caracterização social da população portuguesa com 25 anos e mais anos

Caracterização social da população portuguesa com 25 e mais anos					
[QUADRO N.º 1]					
Indicadores	Grupos etários				Total global
	25-54 anos	55-64 anos	65-74 anos	> 75 anos	
Contextos territoriais					
Região Nut II					
Norte	36,7	31,1	30,4	28,9	34,3
Centro	16,6	17,9	20,1	21,1	17,7
LVT	33,8	37,9	34,4	34,3	34,6
Alentejo	4,7	5,6	7,1	7,5	5,4
Algarve	3,6	4,0	4,3	4,7	3,8
Açores	2,2	1,7	1,7	1,8	2,0
Madeira	2,4	1,8	1,9	1,7	2,2
<i>Total</i>	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Fonte: Adaptado de Mauritti (2004, p. 345)

Dentre as Bibliotecas que afirmaram possuírem utilizadores idosos, a Biblioteca Municipal de Castelo de Paiva apresenta uma situação especial: além dos utilizadores idosos que normalmente frequentam a Biblioteca, conta ainda com os alunos matriculados na Universidade Sénior³⁰, uma vez que a Universidade funciona no Edifício da Biblioteca.

As Bibliotecas que afirmaram não possuir utilizadores idosos, são as seguintes:

1. **Biblioteca Municipal de Mogadouro** – pertencente ao Distrito de Bragança. Consultando o *site* do Directório de Bibliotecas Públicas, foi possível observar que a referida Biblioteca foi inaugurada a 10 de Setembro de 2009, ou seja, posteriormente à data de envio do inquérito, que foi em 22 de Junho de 2009. Isto justifica o facto de que na altura do envio do inquérito a Biblioteca ainda não estava a funcionar e este poderá ser o motivo de ter respondido que não possuía utilizadores idosos.
2. **Biblioteca Municipal de Figueiró dos Vinhos** – pertencente ao Distrito de Leiria. A questão seguinte do inquérito estava de certa forma atrelada a essa, onde foi inquirido se a Biblioteca saberia dizer quais os motivos que levam os utilizadores idosos a frequentarem a Biblioteca. Como anteriormente a Biblioteca afirmou não existirem utilizadores idosos, para essa questão, justificou a falta desses utilizadores pelo facto de existir “elevada taxa de analfabetismo entre a população idosa”, o que nos levou a concluir que esse seria o motivo para a inexistência dos mesmos. Mesmo havendo essa afirmação por parte da Biblioteca, foi curioso constatar em seu *website*³¹ na secção INFORMAÇÃO À COMUNIDADE, uma selecção de sete *sites* direccionados aos idosos. Segundo a *website*:

Para além de possuir localmente um Serviço de Informação à Comunidade, a Biblioteca Municipal de Figueiró dos Vinhos decidiu oferecer através do seu *site* um conjunto de sites seleccionados destinados a resolver

³⁰Universidade Sénior de Castelo de Paiva <http://www.rutis.org/cgi-bin/reservado/scripts/command.cgi/?naction=7&usr=124>

³¹ <http://www.bmfigueirodosvinhos.com.pt/> Acesso em 17 de Janeiro de 2010.

problemas quotidianos. Os *sites* em questão estão agrupados tematicamente e têm indicação do autor e do idioma. Esperamos que a nossa selecção seja útil.

3. **Biblioteca Municipal de Paredes** – pertencente ao Distrito do Porto. Ao responder ao inquérito, a Biblioteca não informou qual o motivo de não possuir utilizadores idosos. Como não existe um *site* próprio da Biblioteca, não foi possível encontrar informações ou “pistas” que nos levassem a esclarecer a inexistência dessa categoria de utilizadores. No *site* oficial da Câmara Municipal possui informações gerais sobre a Biblioteca.
4. **Biblioteca Municipal de Arcos de Valdevez** – pertencente ao Distrito de Viana do Castelo. A Biblioteca também não informou o motivo de não possuir utilizadores idosos e também não possui *site* próprio.
5. **Biblioteca Municipal do Corvo** – pertencente à Região Autónoma dos Açores. A Biblioteca afirmou não saber dizer quais os motivos que levam à inexistência de utilizadores idosos em sua Biblioteca.

C) Questões relativas às razões que levam os idosos a frequentarem a biblioteca

No seguimento do inquérito, foi inquirido **se a Biblioteca saberia dizer quais os motivos que levam os idosos a frequentarem a biblioteca**. Das 92 Bibliotecas que, na questão anterior afirmaram existir essa categoria de utilizadores idosos, 88 delas souberam explicar o motivo, demonstrando assim conhecer a preferência de uso dos seus utilizadores e uma biblioteca deixou em branco. Somente três não souberam descrever o porquê dessa preferência, sendo elas: Biblioteca Municipal António Ramos Rosa, do Distrito de Faro; Biblioteca Municipal Eduardo Lourenço, do Distrito de Guarda e a Biblioteca Municipal de Alenquer, do Distrito de Lisboa.

Era uma questão aberta e os motivos³² apontados pelas Bibliotecas, foram agrupados por ordem decrescente de frequência de indicações, a saber:

- Interesse na leitura de publicações periódicas – 62 indicações
- Solidão; Ocupação do tempo livre; Fuga à rotina – 20 indicações
- Empréstimo domiciliário – 19 indicações
- Participação nas actividades da Biblioteca – 18 indicações
- Gosto pela leitura – 11 indicações
- Uso da Internet – 9 indicações
- Secções de cinema – 8 indicações
- Participação nas actividades direccionadas aos idosos – 7 indicações
- Formações na utilização de computadores – 6 indicações
- Exposições – 6 indicações
- Aprofundar conhecimentos – 5 indicações
- Consultas 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

Como se percebe da lista acima, a utilização da Biblioteca com o propósito de leitura dos periódicos, dentre os quais, os jornais diários, foi apontada pelos inquiridos como o maior motivo agregador para a frequência de idosos nos espaços das Bibliotecas Públicas. 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; essa cultura do cafezinho e do jornal é confirmada na citação de Sousa (2009):

O hábito de tomar um café é muito comum na sociedade de hoje [...] Digamos que um bom companheiro é o motivo para muitas circunstâncias. [...] Esta bebida está tão presente na nossa vida e o hábito português é tão frequente, que a cada esquina ou rua não falta um café de bairro ou um mais chique que nos convida a entrar e a tomar o gosto. [...] Sem dúvida

³² Ao indicar os motivos que levavam os idosos a frequentarem a Biblioteca, na grande maioria, foram listados mais de um motivo, por isso a quantidade de indicações referidas é superior ao número de inquiridos respondidos.

que vale a pena tomar um bom café, acompanhado de um jornal, revista ou mesmo de um bom livro. Também cai sempre bem com uma boa companhia e num sítio agradável, seja num café histórico, seja em algo mais moderno ou até mesmo numa esplanada a contemplar uma paisagem do nosso agrado. [...]

Sobre a preferência pela leitura de periódicos, a pesquisa desenvolvida por Freitas; Casanova e Alves (1997) já anteriormente referida, aponta para a mesma realidade; no *item* específico que mediu a frequência de leitura dos jornais diários, verificou-se que mais da metade dos inquiridos (55%) declarou lê-los “todos os dias”. No que se reporta às idades, conforme a Tabela 3, a “tendência desenhada para os leitores de jornais (em geral)” diários, nas percentagens encontradas, aponta uma faixa etária que vai até ao limiar dos 50 anos, porém, essa particularidade do resultado não vai ao encontro do resultado da pesquisa em curso, onde a idade estudada foi acima de 61 anos, e mesmo assim a preferência manifestada pelos idosos em relação ao uso da Biblioteca é sobre os periódicos.

TABELA 3 – Frequência de leitura dos jornais diários

		Sexo		Classe Etária				
		Masculino	Feminino	15-19	20-29	30-39	40-49	50 e +
Leitores de Jornais N = 1739		N = 1015 (58,4%)	N = 724 (41,6%)	N = 203 (11,7%)	N = 426 (24,5%)	N = 341 (19,6%)	N = 288 (16,6%)	N = 481 (27,7%)
Leitores de Diários	88,2	89,5	86,5	81,8	88,0	72,4	91,3	86,3
Leitores de Semanários	55,3	55,7	54,8	52,7	57,3	62,5	55,6	49,5

Fonte: Adaptado de FREITAS; CASANOVA e ALVES (1997, p. 191)

Foi curioso perceber que a causa que mais agrega motivação para utilização da Biblioteca pelos idosos foi a leitura de periódicos, considerando que, em 1986, por ocasião do relatório do estudo desenvolvido para implantação da Rede de Bibliotecas Municipais, foram apontados como factores negativos das bibliotecas municipais então existentes, além do carácter estritamente conservador das bibliotecas municipais, a “inexistência de actividades de animação” bem como a utilização das bibliotecas apenas para leitura de periódicos, conforme citação: “da conjugação de todos estes factores negativos, as bibliotecas municipais têm servido reduzido número e restritos sectores da população, estudantes e idosos que as frequentam sobretudo para a leitura de periódicos” (MOURA, 1986, p. 12).

Se em 1986 já foi considerada como factor negativo a utilização das bibliotecas apenas para a leitura de periódicos, como justificar que essa preferência dos utilizadores continue 24 anos depois? Vale ressaltar que o quadro em que se encontravam as bibliotecas municipais na altura era uma realidade bem diferente da que hoje se apresenta, conforme consta no relatório, onde, em sua maioria, era referido que tinham as seguintes características: “normalmente instaladas em edifícios antigos”; “sem prática do serviço de empréstimo domiciliário, nem livre acesso às estantes”; “funcionários em número reduzido e sem formação adequada” (MOURA, 1986, p. 11).

Observando uma das conclusões apresentadas no relatório de Moura (1986) onde atribuiu a eficácia dos serviços de bibliotecas às modernas instalações, e fazendo uma comparação com o resultado desta pesquisa, leva-nos a concluir que a preferência dos utilizadores não se coaduna com a realidade actual das bibliotecas portuguesas, que estão instaladas em modernos edifícios, num cenário totalmente diferente do apontado no relatório de Moura (1986).

A experiência da leitura pública noutros países mostra que a existência de um novo equipamento concebido em moldes modernos e atractivos, que corresponda com eficácia às necessidades das populações, pode ser decisiva para criar o hábito da sua utilização (MOURA, 1986, p. 12).

D) Questões relativas às actividades desenvolvidas pela biblioteca

As actividades desenvolvidas pela Biblioteca ocuparam o quarto lugar no questionário, com apenas 18 indicações, o que não consideramos ser um número representativo, uma vez que, teoricamente, deveriam 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, quando o autor ressaltou a “fraca expectativa e exigência da parte dos utilizadores relativamente à qualidade do serviço” e uma “percentagem mínima de pessoas que usa realmente as bibliotecas públicas”.

Nesse sentido, Pinto (2007, p. 65) destaca a importância do uso do *marketing* como ferramenta de difusão da informação, quando coloca a informação como produto, e atribui essa relevância ao surgimento de diferentes recursos de informação:

[...] tornou necessária a utilização de ferramentas que permitam uma melhor comunicação e difusão dos serviços oferecidos pela biblioteca para que também seja possível satisfazer melhor as crescentes e cada vez mais exigentes necessidades de informação dos utilizadores (PINTO, 2007, p. 65).

Em relação aos serviços direccionados aos idosos, Dias (2005, p. 252) chama atenção quando fala em serviços oferecidos aos idosos: “há que desafiar os idosos para novas aventuras (e.g., formação/ensino, tempo livre útil, voluntariado) e evitar que percam o vínculo a uma vida social, cultural e politicamente activa”. O facto de existir pouco interesse dos idosos em relação às actividades da Biblioteca, leva-nos a um questionamento sobre que tipo de serviços e/ou actividades estão sendo disponibilizados para eles e sobretudo a forma como esses serviços/actividades têm sido ofertados.

Já existe uma série de iniciativas que destacam as políticas efectivas para as bibliotecas públicas, chamando a atenção e ligando as boas práticas existentes e emergentes na implementação de serviços por elas desenvolvidos. Citamos como exemplo o ENTITLE, que é um projecto financiado com o apoio da Comissão Europeia, sendo um dos pilares essenciais dessa iniciativa a “inclusão, melhores serviços para os cidadãos e qualidade de vida”, onde se potencializa a actuação das 96.000 bibliotecas públicas espalhadas por toda a Europa a desempenharem seu importante papel como “agentes essenciais na génese de estratégias de Aprendizagem ao Longo da Vida”. Tendo por base os pontos fortes que lhe são atribuídos, tais como gestoras de conteúdos e provedoras de acessos, os serviços das bibliotecas públicas necessitam “sofrer de uma ampla reestruturação, enquanto fontes de oportunidades de aprendizagem dentro de um ambiente propício para tal” (ENTITLE, 2009, p. 3).

Também sobre as actividades culturais e recreativas para idosos, Mauritti (2004) faz uma reflexão nas alterações fundamentais que envolvem o início desta última fase do ciclo de vida, quando surge o conceito de envelhecimento activo, termo empregado pela ONU na década de 1990, e reforçado aquando da realização da 2.^a Assembleia Mundial sobre o Envelhecimento, que teve lugar em Madrid em Abril de 2002, tendo sido sugerida a seguinte implementação:

De medidas que facilitem o acesso dos idosos, nomeadamente nos segmentos mais vulneráveis às actividades culturais e recreativas, bem como o fomento de solidariedades intergeracionais, tanto no seio da própria família como em diversos contextos específicos da sociedade (MAURITTI, 2004, p. 341).

Vale também ressaltar que, somente 7 Bibliotecas consideram a frequência dos idosos associada directamente às actividades direccionadas para eles, o que evidencia 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 (actividade ou serviço); o autor afirma ainda que é através do “conceito” de um produto ou serviço, que se cria uma necessidade até então inexistente; a Biblioteca nesse aspecto não é necessária, pois não existe uma necessidade ou desejo por parte dos idosos em relação a essas actividades ou serviços.

Ainda sobre a importância na construção de um conceito, como parte das estratégias na construção de uma imagem empresarial, Palhares e Tófani (2007, p. 7) afirmam:

Ela deve ser construída de forma que seu conceito vá além de agregar o adjectivo de “boa empresa”, ou seja, deve ser construída de uma forma competitiva, para gerar credibilidade perante seus públicos de interesse. Isto é de grande valia não somente para somar pontos positivos à empresa, mas, sobretudo para as ocasiões de crise, caso haja conflitos com o poder público ou em qualquer crise com a opinião pública.

Assim como existem os factores que incentivam o uso e a utilização de um determinado serviço de informação, existem aqueles que são factores de empecilho. Em 1987, Figueiredo desenvolveu um estudo na literatura, e constatou que os problemas de subutilização dos serviços e de fontes de sistemas de informação, principalmente nos países em desenvolvimento, são complexos, e sujeitos a uma variedade de factores; embora, na altura do levantamento feito pela autora, ainda não tinham sido adequadamente estudados. Porém, foi possível constatar que existiam diferentes barreiras, que variavam conforme o tipo e nível e que diferem conforme o estágio da transferência e uso da informação em cada país. O diagnóstico feito pela autora apontava dois tipos distintos de barreiras existentes para o uso de serviços/sistemas de informação: um, relacionado com as barreiras institucionais, criadas ou existentes no próprio sistema de informação; outro, relativo às barreiras dos utilizadores, geradas pela falta de conhecimento dos recursos de informação. As barreiras institucionais estão abaixo enunciadas:

Colecções deficientes e não actualizadas; espaço físico insuficiente e com disposição inadequada não proporcionando ambiente conveniente; normas restritivas ao uso; serviço de referência precário; pessoal sem treinamento

apropriado; falta de realização de estudos estruturais como: de levantamento das necessidades, hábitos, demandas dos usuários; treinamento destes usuários para utilização plena dos recursos existentes; de avaliação contínua das colecções para mantê-las ajustadas aos interesses dos usuários; promoção/*marketing* dos serviços e produtos para os usuários, inclusive para os usuários em potencial (FIGUEIREDO, 1987, p.77).

As bibliotecas, enquanto organizações sociais que elaboram produtos e executam serviços para seus consumidores, devem estar preocupadas com a satisfação da clientela. Neste aspecto, Nunes (2007a, p. 49) é enfático quando afirma que “a biblioteca pública obriga-se à prestação de serviços de educação e cultura que satisfaçam as necessidades dos diversos grupos de utilizadores”.

Melhorar e propor novos serviços em bibliotecas perpassa por muitas questões, entre elas de pessoal. Um dos grandes problemas enfrentados hoje, principalmente em bibliotecas de instituições públicas, é a falta de motivação, gerada por salários, pela não realização pessoal, por falhas no relacionamento interpessoal e nos benefícios e reconhecimento. Considerando que todos os serviços em bibliotecas são voltados ao público, é necessária e indiscutível uma equipa coesa onde todos entendam a filosofia e a missão da biblioteca e se sintam elementos importantes para o funcionamento da mesma.

No caso específico das bibliotecas públicas, sua forma de actuação deve estar relacionada com a sua característica maior, como prestadora de serviço público. No processo de disseminação do conhecimento, Suaiden (2000, p. 57) ressalta a importância da biblioteca pública em “corrigir deficiências do passado” através da interacção adequada com a comunidade, através da implantação de produtos “que de facto facilitem o acesso à Sociedade da Informação”.

Dentro da estrutura organizacional das empresas, voltada para a excelência dos serviços, existe um forte canal de comunicação entre os clientes, onde as reclamações vindas a partir de suas insatisfações são vistas como uma “declaração de expectativa não satisfeita”, e são utilizadas como ferramenta primeira na elaboração de programas de *marketing*, a fim de melhorar o atendimento.

A comunicação de utentes em bibliotecas começou a desenvolver-se na década de 70, através dos programas de orientação de utentes, embora o enfoque fosse apenas dado aos produtos, através da apresentação do acervo; hoje, o que é focado é o cliente. Entretanto, Vogt (2004) lembra que:

Concentrar-se apenas no cliente seria uma visão muito estreita. Orientação a clientes é um conceito amplo, que integra pontos fundamentais para o sucesso – usuário, funcionário, produto, que estão em estreito contacto. Orientação otimizada a clientes exige, além do foco no usuário, uma apresentação otimizada dos produtos.

A satisfação a utentes em bibliotecas, dentro deste enfoque, está relacionada com o conceito de qualidade. Pinto (2007) esclarece que esse conceito deve ser entendido conforme está especificado na Norma ISO 8042: “o conjunto de propriedades e características dum produto ou dum serviço que lhe confere aptidão para satisfazer necessidades explícitas ou implícitas do cliente”, e acrescenta:

A qualidade pode ser vista como um processo que visa a satisfação de uma necessidade – também o marketing parte da identificação das necessidades dos utilizadores para definir a oferta da biblioteca, ou seja, a qualidade e o marketing andam interligados pois ambos propõem a ideia de que a biblioteca não se encontra fechada em si mesma, antes tem de integrar e privilegiar sistemática e fundamentalmente o ponto de vista do utilizador (PINTO, 2007, p. 94).

A biblioteca será o que for o seu bibliotecário; o papel desenvolvido pela biblioteca dentro da comunidade em que está inserida vai depender exclusivamente do desempenho de seu profissional. Sobre a forma de actuação dos bibliotecários, Cunha (2003, p. 73) atribui à formação contínua e ao desempenho como factores interdependentes, e afirma o seguinte:

O bibliotecário da biblioteca pública contemporânea está à procura de uma nova identidade em razão das profundas mudanças na sociedade, que vêm determinando a necessidade de inovação de produtos e serviços, novos

padrões, outras estratégias para satisfazer às demandas de um público que clama por cidadania, redução das desigualdades sociais. Há que se compreender a ideia de que os novos padrões são uma realidade; ignorá-los é permanecer na contramão da história.

Individualizando essa problemática para o caso português, Cabral (1999, p. 48) já chamava atenção para a necessidade de um processo de mudança na forma de actuação do bibliotecário.

Não só será necessário um certo número de transformações no meio ambiente [...] mas também, e muito especialmente, serão fundamentais modificações nas pessoas. Esta é a parte mais difícil de alterar e a que necessitará de mais tempo e cuidado. De facto, as modificações no pessoal estarão precisamente no centro do processo do desenvolvimento organizacional para as bibliotecas públicas portuguesas e exigirão, em paralelo, que uma melhoria substancial dos conhecimentos/competências profissionais, quer uma transformação básica de atitudes e, em grande medida também, de papéis a desempenhar.

E) Questões relativas à Interação entre a biblioteca e os utilizadores idosos

Questionamos **se existia algum tipo de interação entre a Biblioteca e os utilizadores idosos**. A ideia com essa indagação foi perceber se existia por parte da Biblioteca uma atenção especial direccionada aos idosos. Era uma pergunta que dava duas opções; o SIM e o NÃO e solicitava a indicação da forma como era feita essa interação, caso a resposta do inquirido fosse o SIM.

O resultado apresentado na tabulação dos inquéritos apontou os seguintes resultados: 74 Bibliotecas afirmaram existir essa interação, sendo que, 10 delas não esclareceram de que forma acontecia essa interação; 23 responderam NÃO, e nenhuma delas apontou o (s) motivo (s) por que isso não acontecia.

Em comparação à questão que comprovou a existência de idosos nas bibliotecas pesquisadas, que apresentou um percentual de 94,84% essa questão

actual, que mediu a existência de interacção “Bibliotecas *versus* Idosos”, o percentual caiu para 76,28%, deixando visível que o facto de existirem utilizadores idosos na maioria das bibliotecas respondentes, não significa necessariamente que exista uma interacção.

Quando foi identificado na pesquisa que a leitura das publicações periódicas é o motivo que mais foi atribuído para a utilização da biblioteca pelos idosos, evidencia mais uma vez uma acção sem interacção entre as partes. Essa falta de interacção é evidenciada na citação de Nunes (2007a, p. 53):

O grande obstáculo que se coloca às bibliotecas públicas portuguesas na concretização dos objectivos que lhes são propostos pelo Manifesto da UNESCO, à luz da sociedade contemporânea é ainda [...] a sua falta efectiva de impacto social.

A interacção é um processo de influência mútua, na biblioteca, que ocorre quando o utilizador, no momento da busca de informação, solicita o auxílio do Bibliotecário ou de algum funcionário. Chagas *et al* (2000) apontam que as questões que interferem directamente ou indirectamente na interacção entre os utilizadores e o bibliotecário tanto podem ser de natureza psicológica, como educacionais, culturais ou sociais, e afirmam ainda que essa relação pode ser ampliada ou diminuída conforme ambos os lados da interacção, e apontam alguns factores que interferem nessa interacção, provando, dessa forma, falhas no processo de busca e acesso à informação, tais como:

- Problemas decorrentes no processo de comunicação tais como: dicção, formulação de termos para pesquisa, ruídos da linguagem, ambiente.
- Imagem distorcida sobre o papel e as habilidades do bibliotecário no auxílio à realização da pesquisa.
- Expectativas sobre diversas reacções quanto ao bibliotecário e ao próprio usuário: empatia, simpatia, e apatia.
- Dificuldades em propor a questão de pesquisa onde possam ocorrer fatos como não sentir-se à vontade no diálogo para formulação da questão de referência ou surgimento da timidez.

- Impacto de serviços anteriores não-satisfatórios provocando certos medos e receios para expor novos interesses de busca, evitando causar insegurança pessoal.
- Arrogância de ambas as partes.
- Implicações culturais, sociais, econômicas e educacionais.
- Visibilidade e transparência do local de atendimento ao usuário.
- Dificuldades de encontrar o setor de referência ou quando o usuário se aproxima do profissional questionado e pergunta se ele trabalha na biblioteca, por exemplo: Você trabalha aqui?
- Alguns usuários parecem ter a sensação de estar importunando o bibliotecário (CHAGAS *et al*, 2000, p. 3).

Corroborando com esse pensamento, e direccionando esse problema de interacção para a biblioteca pública, Barnes (1985) afirma que a natureza limitada da interacção comumente observada entre utilizador e bibliotecário põe em causa a retórica da biblioteca pública "serviço para todos". Somente aqueles que foram capazes de articular claramente suas necessidades de informação em termos que se referem à organização dos recursos da biblioteca são susceptíveis de receber uma resposta completamente satisfatória.

O processo de interacção é uma via de mão dupla. Cabral (1999, p. 54) já chamava atenção para o efeito negativo da predominância do papel burocrático/administrativo exercido pelo bibliotecário, bem como “a falta de sentido de identidade e de rumo da profissão e o conflito de funções” o que dificultaria o contacto com o público, na medida em que repassa sua desilusão e desinteresse ao utilizador.

Por outro lado, mesmo quando os próprios bibliotecários estão satisfeitos com os papéis que desempenham, eles, de facto, transmitem à comunidade uma imagem bastante fraca, estática e rotineira da biblioteca pública. Por isso, é muito “natural” o grau de falta de sensibilização relativamente à biblioteca pública por parte da comunidade em geral (CABRAL, 1999, p. 55).

A interacção biblioteca utilizador dentro de uma nova abordagem direcciona o centro das atenções voltadas para eles (utentes) como verdadeiros

clientes, no sentido de serem pessoas dinâmicas e conhecedoras dos seus direitos como cidadãos. Nessa perspectiva, Pinto (2007, p. 90) faz a seguinte colocação:

Estas novas concepções têm a ver com a ideia já amplamente aceite de que as bibliotecas existem para servir o seu público. Trata-se de construir um relacionamento, de fidelizar, tal como as empresas que visam o lucro fazem com os seus clientes por terem compreendido, através da experiência, como é importante saber manter os clientes actuais.

Até ao presente momento, as Bibliotecas respondentes foram sempre identificadas pelo nome e por Distrito, porém, para análise das questões, onde forem utilizadas opiniões dos inquiridos, serão identificadas apenas por um número, para resguardar a individualidade dos inquiridos. Se faz necessário esclarecer que essa numeração foi criada no momento de envio dos inquéritos, tendo sido elaborada uma listagem por ordem alfabética do nome das Bibliotecas, com o propósito de controlo de recebimento das respostas, onde cada Biblioteca recebeu um número, para facilitar a identificação.

Ao analisar as justificativas apontadas pelos inquiridos para essa questão (interacção Biblioteca e utilizador idoso), foi observado que algumas delas apresentam ideias semelhantes, que serão apresentadas aqui, divididas em grupo, de acordo com as diferentes ideias apontadas.

a) Algumas Bibliotecas acreditam que através da divulgação das **ACTIVIDADES**³³ direccionadas para os idosos, podem gerar uma situação que propicia essa interacção:

³³ Para um maior compreensão na análise dessa questão, é necessário perceber a diferença entre **ACTIVIDADE** e **SERVIÇO**. No sentido que foi empregado no inquérito das bibliotecas e na pesquisa, está em conformidade com a definição apresentada no **Dicionário PRIBERAM da Língua Portuguesa** <http://www.priberam.pt/DLPO/>, onde:

Actividade: Realização de uma função ou operação específica

Serviço: Exercício de funções obrigatórias.

Entende-se “**actividades**” em Biblioteca acções pontuais desenvolvidas esporadicamente e para um fim específico. Exemplo: uma exposição de cartões de Natal.

“**Serviços**” são tarefas corriqueiras já incorporados nas atribuições das bibliotecas. Exemplo: empréstimo domiciliário.

No inquérito o termo e o sentido utilizado foi **SERVIÇO**, uma vez que tencionava-se averiguar se existia efectivamente um serviço, no sentido de uma acção rotineira, para idosos e de que forma era desenvolvida pela

- “Divulgação de novos documentos e actividades” – 75*
- “Actividades programadas; reserva de títulos de filmes” – 101*
- “Convite para a participação em várias actividades de animação para o público adulto” – 81*
- “As inerentes às actividades planeadas na biblioteca” – 223*
- “Planificação de actividades/projectos dirigidos a eles” – 32*
- “Sim, tertúlias. Participação nas actividades de extensão cultural, etc.” – 285*
- “Divulgação da actividade cultural e educativa da biblioteca, de modo a usufruírem” – 304*
- “Convite directo para determinado tipo de iniciativas” – 130*
- “Actividades de animação e de extensão cultural direccionadas” – 96*
- “Actividades culturais” – 34*
- “Actividades direccionadas para idosos (tertúlias, poesia popular, por exemplo), actividades elaboradas com a cooperação dos idosos” – 286*
- “Actividades do plano anual de eventos dirigidas a este público” – 200*
- “Workshops diversos; projecto “memórias com histórias” que é dirigido à comunidade de sénior do concelho, onde se desenvolvem ateliers, espectáculos, onde se contam histórias, etc “ – 284*
- “Frequentarem as nossas actividades” – 248*
- “Realização de várias actividades de animação envolvendo os idosos” – 14*

A estratégia utilizada pelas Bibliotecas, através da divulgação de serviços e actividades, também é apontada por Brasil (2008) como uma “ferramenta de

Biblioteca. Foi observado na análise dos inquéritos, que a maioria das Bibliotecas percebeu o sentido de ACTIVIDADE, onde o termo foi associando a uma iniciativa específica. Entretanto, encontramos também respostas cujo sentido estava associado a SERVIÇOS, onde podemos exemplificar: “Biblioteca Itinerante”.

comunicação efectiva”, principalmente em se tratando de órgãos públicos, bem como é sugerida a aplicação do conceito de *marketing* social, que levaria a uma mudança de comportamento social, assim como fortaleceria a imagem da Biblioteca e propiciaria um vínculo mais efectivo com seus utilizadores.

b) Outras Bibliotecas utilizam como ferramenta para facilitar a interacção, a **DINAMIZAÇÃO DO PROCESSO DE LEITURA.**

“A biblioteca organiza sessões de leitura em voz alta” – 56

“Actividades de dinamização de leitura” – 205

“Horas do Conto – inseridas num projecto “Viver activo” no mês de Maio, mês do coração” – 77

“Atelier’s, sessões de contos, adivinhas e canções” – 202

“Convívio, leitura, colocar à sua disposição literatura, jornais, revistas, bem como actividades diversas” – 195

“Integração no Clube de Leitura, visitas à Biblioteca, recitais de poesia” – 91

“São realizadas sessões de leitura em voz alta e leitura animada” – 21

“Hora do conto” – 17

“Recolha de elementos de tradição oral, a partir de um projecto desenvolvido por jovens” – 41

“Hora do conto, ateliers, cinema, literacia digital, etc.” – 120

“Projecto “um livro, um idoso” – dinamização e animação da leitura” – 69

Essas falas evidenciam o empenho de algumas Bibliotecas em utilizar técnicas de dinamização da leitura com o objectivo de interagir com os idosos. As actividades lúdicas de leitura há muito são utilizadas, por serem consideradas um dos principais meios de socialização e para estimular o hábito de leitura como fonte de lazer, principalmente na faixa etária até aos seis anos, por meio de actividades como a “Hora do Conto” e outras actividades lúdicas.

Não só as bibliotecas utilizam-se das actividades lúdicas de leitura como ferramenta para estimular crianças, muitas pesquisas e acções são direccionadas nesse sentido e encontram-se disponíveis na literatura da área, onde apontam por exemplo, a utilização dessas actividades no processo de recuperação de crianças portadoras do HIV. Na área da Gerontologia, já foi constatado também, que actividades lúdicas trazem benefícios para os idosos, embora Jacob (2009) chame atenção que, ao desenvolver essas actividades, é necessário dar uma abordagem diferenciada das actividades infanto/juvenis em quatro pontos: “estimulação permanente; relembrar o passado; o distanciamento do quotidiano e associação com a realidade”. O autor apresenta ainda resultado de um estudo realizado entre 1994 e 2001 nos EUA, com 801 idosos, divididos em 40 grupos, e posteriormente publicado no *American Medical Journal* de Fevereiro de 2002, onde foi constatado que “realizar actividades intelectualmente estimulantes reduz em 47% a possibilidade de os idosos desenvolverem a doença de Alzheimer”.

Corroborando com o que foi dito acima, exemplificamos, ilustrando com a actividade desenvolvida pela Biblioteca Municipal do Cadaval, em Fevereiro de 2010 (posterior à aplicação do inquérito), onde lançou o projecto “Uma leitura diferente³⁴”, que é um projecto itinerante da Biblioteca Municipal, que visa ir ao encontro da “população sénior institucionalizada, proporcionando-lhe a narração de um conto e promovendo uma salutar troca de experiências”. Embora tratando-se de um projecto experimental, segundo informação obtida no *site* da Câmara Municipal, “se for bem aceite pela comunidade visada, passará a contar com uma regularidade semestral ou mesmo trimestral, a actividade poderá, mais tarde, estender-se, inclusive, a outros concelhos”.

c) Algumas justificativas apresentadas pelas Bibliotecas afirmam existir uma **ATENÇÃO ESPECIAL AOS IDOSOS**, umas associadas ao facto de existir uma empatia com os idosos pelo facto de eles frequentarem diariamente a Biblioteca; outras que sugerem existir esse atendimento especial pelo simples facto de serem idosos, como foi o caso das seguintes:

³⁴ Informação recolhida no *site* da Câmara Municipal do Cadaval <http://www.cm-cadaval.pt/News/newsdetail.aspx?news=8a5f1a23-c4e2-4c16-8918-a3e91b1319`91> em 03 de Maio de 2010.

- “Apoio às necessidades” – 166*
- “Auxílio em determinadas ajudas, tais como no acesso ao jornal/revista devido a algumas barreiras” – 43*
- “Alguma atenção especial no atendimento” – 67*
- “Pelo contacto diário do atendimento personalizado e pelas sessões da hora do conto realizadas”. – 122*
- “Cuidado especial na recepção e encaminhamento” – 103*
- “O contacto quase diário com os funcionários que realizam atendimento” – 255*
- “Um atendimento personalizado, profissional, simpático e disponível” – 196*
- “Relativamente aos que vêm diariamente, a normal interacção de atendimento. Relativamente aos outros, há uma atenção mais direccionada” – 176*
- “Atendimento personalizado” – 139*
- “Sugestões de leitura; entrega ao domicílio, ajuda na locomoção, alertam por telefone que a obra pretendida está já disponível na Biblioteca” – 112*
- “Em virtude de frequentarem a Biblioteca diariamente, existe já alguma empatia com os funcionários da Biblioteca” – 46*
- “Sim, se se considera interacção um relacionamento quase familiar” – 280*
- “Apoio personalizado, quando solicitado” – 304*
- “Contacto directo para auscultação dos seus interesses” – 74*

“Relação de afectividade e partilha de informação” – 87

“Bom atendimento e boa comunicação permitem estabelecer contactos informais com os idosos, que deixam sugestões à BM” – 141

“Por vezes, uma atenção personalizada a nível da opção ou da temática que pretendem” – 188

Apenas uma Biblioteca não se enquadra nos dois modelos apresentados acima, uma vez que afirma não fazer diferença no atendimento pelo facto de serem idosos:

“Os utilizadores idosos são atendidos pelos funcionários, da mesma forma que todos os outros utilizadores da biblioteca” – 6

d) Outras justificativas apresentadas pelas Bibliotecas acreditam que essa interacção acontece através das **ACTIVIDADES INTERGERACIONAIS**.

“Promoção de actividades com as crianças em que se procura a partilha de experiências com os mais idosos “O cantinho dos avós”, “leitura de histórias”. – 61

“Encontros Intergeracionais com escolas do ensino pré-escolar do Concelho” – 17

“Trabalho com as escolas do 1º ciclo e associações de idosos com a equipa de animação da Divisão de Bibliotecas” – 174

“Participação activa dos avós nos ateliês dirigidos aos netos” – 258

“Actividades desenvolvidas pela Autarquia inseridas no projecto intergerações (leitura, conto, interacção com o público infanto-juvenil)” – 104

“Existe interação entre a biblioteca, os idosos e as crianças que são convidadas para a realização de actividades intergeracionais”.- 119

“Encontros intergeracionais” – 34

O envelhecimento populacional tem-se tornado uma realidade mundial, decorrente de muitos factores, 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, saindo da esfera privada da família, para a pública” onde o Estado passa a assumir a questão do envelhecimento como gestão pública.

A ONU vem, desde há muito tempo, debatendo com os países em desenvolvimento, a questão do envelhecimento da população com especial atenção, através da Resolução 35/52 de 14 de Dezembro de 1978, onde convocou uma Assembleia Mundial sobre o Envelhecimento, realizada posteriormente em 1982 na cidade de Viena na Áustria, quando foi concebido um Plano Internacional sobre o Envelhecimento, conforme afirma Carvalho (2007, p. 12) “para comprometer os países signatários”, resultando as seguintes metas, com tradução³⁵ livre do Professor Sérgio António Carlos, da Universidade do Rio Grande do Sul, Brasil:

Fortalecer a capacidade dos países para abordar de maneira efectiva o envelhecimento de sua população e atender às preocupações e necessidades especiais das pessoas de mais idade, e fomentar uma resposta internacional adequada aos problemas do envelhecimento com medidas para o estabelecimento da nova ordem económica internacional e o aumento das actividades internacionais de cooperação técnica, em particular entre os próprios países em desenvolvimento.

³⁵ O texto traduzido encontra-se disponível em: <http://www6.ufrgs.br/e-psico/publicas/humanizacao/index.htm> O original encontra-se no site oficial da ONU http://www.un.org/esa/socdev/ageing/vienna_intlplanofaction.html

No ano de 2002 em Madrid, a ONU realiza a II Assembleia Mundial sobre o Envelhecimento e define quais as directrizes que orientarão as políticas públicas relativas aos idosos e cria um novo conceito para velhice, construída em torno de um envelhecimento produtivo. Esse novo conceito proposto pela ONU, segundo afirmação de Fonte (2002, p. 1), representa uma “mudança radical na imagem anteriormente dominante sobre a velhice, que deixa de ser sinónimo de exclusão e incapacidade para assumir um conceito de inserção social”.

Segundo Carvalho (2007), dentre as acções propostas pela ONU na sua II Assembleia Mundial, realizada em Madrid, que visa minimizar a exclusão social do idoso e sua integração na sociedade, o tema intergeracionalidade está entre as orientações prioritárias a serem cumpridas, segundo o Plano de Acção sobre o Envelhecimento. A autora desenvolveu pesquisa onde pôde comprovar a utilização da literatura infantil como ponte de ligação entre as gerações. Propiciando o processo de construção do diálogo intergeracional, proporcionou o aumento da auto-estima dos idosos e criou maior afectividade e solidariedade entre gerações envolvidas no processo intergeracional, e afirma:

Nesse convívio a transmissão dos saberes não é linear, ambas as gerações possuem sabedorias que podem ser desconhecidas para a outra geração, e a troca de saberes possibilita vivenciar diversos modos de pensar, de agir e de sentir, e assim, poder renovar as opiniões e visões acerca do mundo e das pessoas (CARVALHO, 2007, p. 55).

Nesse sentido, pode-se definir o trabalho intergeracional como um processo de estímulo à comunicação entre as gerações, através do intercâmbio de vivências e experiências, incentivando dessa forma a transmissão de saberes através do diálogo e de diferentes formas de expressão.

e) Actividades relacionadas com a **FORMAÇÃO E UTILIZAÇÃO DAS TIC**, procurando saber se também são utilizadas pelas Bibliotecas, como ferramenta para proporcionar a interacção com os idosos.

“Formação na utilização do TIC e actividades desenvolvidas pela Biblioteca” – 54

“Ateliers e formação na utilização dos computadores” – 56

“Incentivo à utilização da Internet” – 216

“Formação em informática, Internet Sénior” – 11

“Apoio na utilização dos recursos informáticos” – 125

A alteração demográfica relatada anteriormente levanta desafios significativos à sociedade. As TIC são apontadas como ferramentas que podem desempenhar importante resposta a esses desafios. A aplicação eficaz dessas novas tecnologias pode ajudar idosos a melhorar a qualidade de vida, na medida em que proporciona uma vida mais autónoma. Observa-se a aplicação dessas tecnologias em algumas soluções inovadoras relacionadas aos campos da memória; da visão; da audição e da mobilidade, sendo esses os que mais afectam as pessoas idosas.

Em Junho de 2005 a Comissão Europeia lançou o programa i2010, estratégia onde foram definidas grandes orientações políticas para a sociedade da informação, e os meios de comunicação social, incrementando os benefícios das TIC na sociedade e na economia (SAPO, 2007). Esse programa tem três prioridades principais:

- Criação de um espaço único Europeu de informação, visando promover um mercado interno aberto e competitivo para a economia digital;
- Renovar a inovação e o investimento em pesquisa nas TIC;
- Promover a inclusão, e dar prioridade na melhoria de serviços públicos.

Integrando a iniciativa i2010, surge o plano de acção da Comissão Europeia denominado “Envelhecer melhor na Sociedade da Informação”, destinado a desenvolver programas de investigação em TIC visando melhorar a vidas das pessoas idosas com três grandes metas:

Envelhecer bem no trabalho³⁶: permanecer activo e produtivo por mais tempo, com melhor qualidade de trabalho e equilíbrio entre o trabalho e a vida privada com a ajuda de TIC de fácil acesso, de práticas inovadoras para locais de trabalho adaptáveis e flexíveis, de aptidões e competências digitais e de uma aprendizagem assistida através da Internet.

Envelhecer bem na comunidade: permanecer socialmente activo e criativo, através de soluções TIC para a criação de redes sociais, bem como do acesso aos serviços públicos e comerciais, melhorando assim a qualidade de vida e reduzindo o isolamento social.

Envelhecer bem em casa: gozar de uma vida mais saudável e de uma qualidade de vida quotidiana mais elevada por mais tempo, assistida pela tecnologia, mantendo simultaneamente um grau elevado de independência, autonomia e dignidade (SAPO, 2007).

Vale ressaltar que, o uso eficaz das TIC pelos idosos perpassa por questões que vão além de acções de incentivo de uso, questões de natureza prática, como garantir a usabilidade e funcionalidade dessas tecnologias pelos idosos, através da adequação desses recursos. Podemos citar como exemplo, a primeira acção desenvolvida nesse sentido, que foi realizada pela Microsoft, em 1999, com o objectivo de adaptar os recursos tecnológicos para um uso mais eficaz por parte da população idosa.

A Microsoft desenvolveu uma acção conjunta que envolveu agências governamentais, instituições especializadas em envelhecimento, criando orientações de *web design* atendendo às limitações da população idosa, levando-se em conta por exemplo que o idoso tem perda na percepção de cor decorrente da catarata. Analisando todas essas questões, criaram o *Effective Web Design Considerations for Older Adults*, que oferece a empresas, que desenvolvem páginas *web*, orientações específicas para a criação de *sites* acessíveis e eficazes que atendam

³⁶ Grifo nosso.

as necessidades dos idosos, tais como estilo, cor, contraste e fontes (GARCIA, 2001).

f) O **SERVIÇO DE REFERÊNCIA** também foi apontado por algumas bibliotecas como forma de facilitar a interacção com os idosos.

“Auxílio da pesquisa bibliográfica e na Web” – 103

“Apoio no âmbito da pesquisa” – 149

“Serviço de referência “ – 139

“Seleccção de livros e sugestões de leitura” – 76

“Pedidos de sugestões de leitura para a área de leitura informal” – 304

“Dando todo o apoio possível e procurar respostas para todas as questões” – 270

“Entre outras, sugestões de leitura, dando apoio a dúvidas administrativas (IRS)” – 216

“Serviço de referência; informações várias; participação nas sessões de aprendizagem” – 217

“Aquisição de bibliografia baseada em sugestões desses utilizadores; acções no âmbito da programação do livro e da leitura” – 284

A expressão SERVIÇO DE REFERÊNCIA foi originada directamente da expressão inglesa *"reference work"*, que tem como raiz o verbo referir, do latim *refere*, que significa: indicar, informar. Alguns autores citam que a primeira menção do serviço de referência associado ao auxílio ao utilizador, apareceu em 1876 por ocasião da 1ª conferência da *American Library Association*. O serviço de referência

tem como objectivo principal servir e auxiliar o utilizador aquando da recuperação da informação.

Schweitzer (2008) faz referência a dois autores e suas respectivas definições e atribuições do serviço de referência de uma biblioteca. Segundo Grogan³⁷ (1995) o serviço de referência de uma biblioteca como uma sequência lógica de acções partilhadas entre o utilizador e o bibliotecário se desenvolve da seguinte maneira: a existência de um problema → a necessidade de informação → uma questão inicial → a negociação da questão → a estratégia de busca → e a resposta → solução. Sendo que, neste processo, o papel e a competência do bibliotecário são essenciais. Na concepção de Carvalho³⁸ (2005), o serviço de referência pode ser dividido em três partes: orientação ao utilizador para que ele próprio possa encontrar o que deseja, promovendo desta maneira a educação para a busca da informação; indicação de fontes de referência; e auxílio ao utilizador que necessita de buscas mais elaboradas para encontrar o que necessita.

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

“A BMC desenvolve actividades de animação com os centros de dia das freguesias onde estão sediadas as 5 bibliotecas anexas. Na biblioteca central não são desenvolvidas actividades especialmente dirigidas aos idosos” – 161

“Biblioteca itinerante” – 17

“A Biblioteca vai ao Centro de Dia (Projecto)” – 267

³⁷ GROGAN, D. A prática do serviço de referência. 2. ed. Brasília: Briquet de Lemos, 1995. *Apud.* SCHWEITZER, F. .O serviço de referência da biblioteca central da UFSC e o programa de capacitação do usuário: desenvolvimento de uma ferramenta colaborativa com base na tecnologia wiki. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, Nova Série, São Paulo, v.4, n.1, p. 6-19, jan./jun.. 2008.

³⁸ CARVALHO, Suzana M. H. de. Reformulação da homepage da biblioteca da sociedade brasileira de dermatologia: implementação de uma biblioteca virtual com um serviço de referência online. Niterói, 2005. 70 f. Trabalho (Conclusão de Curso)- Universidade Federal Fluminense. Curso de Biblioteconomia e Documentação. *Apud.* SCHWEITZER, F. .O serviço de referência da biblioteca central da UFSC e o programa de capacitação do usuário: desenvolvimento de uma ferramenta colaborativa com base na tecnologia wiki. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, Nova Série, São Paulo, v.4, n.1, p. 6-19, jan./jun.. 2008.

“Maioritariamente esse contacto é estabelecido junto às associações a que pertencem, geralmente são utentes de lar de idosos” – 98

“Realização de actividades em parceria com associações seniores e lares, realização de actividades nas freguesias para o público idoso” – 286

“A Biblioteca visita algumas instituições concelhias, são as leituras partilhadas (era uma vez um conto, uma história, um encontro...)” – 66

Quando falamos em interacção 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”.

Bob Usherwood, em sua obra “A biblioteca pública como conhecimento público” (1999), começa narrando dois factos ocorridos na década 20 do século XX, por dois bibliotecários de biblioteca pública, que o autor chamou de “protótipo do que hoje chamaríamos bibliotecário da comunidade”, os quais exerciam importante papel dentro da sua comunidade, conquistando o respeito e a confiança desta pelo simples facto de dirigirem a “biblioteca segundo os interesses da comunidade que servia”. Parece paradoxal uma “receita” tão simples não ser utilizada como via de regra nas bibliotecas de um modo geral e mais particularmente nas bibliotecas públicas, enquanto instituição pública. A interacção é necessária à medida que provoca uma mudança radical na actuação do bibliotecário em busca de um fazer biblioteconómico, mais actuante e mais proactivo, orientado para o utilizador.

F) Questões relativas aos serviços direccionados para os utilizadores idosos

Logo na sequência do inquérito, foi perguntado se a biblioteca desenvolve algum(ns) serviço(s) direccionado(s) para o público idoso. 66,38% das Bibliotecas

pesquisadas afirmaram desenvolver esses serviços. O que foi observado nas respostas das Bibliotecas é que, mesmo algumas afirmando ter esse serviço, não nos pareceu ser um serviço consolidado na rotina da biblioteca. Essa “medida” foi baseada na inexistência de informações sobre tais serviços no *site* da Biblioteca. Utilizamos essa ferramenta para mensurar a efectivação desses serviços, assim como são apresentados os demais serviços das bibliotecas, tais como: o empréstimo, a hora do conto, as visita guiadas, entre outras.

Sobre o *site* das bibliotecas, vale ressaltar que, algumas Bibliotecas não possuem um *site* próprio. Encontramos vários casos em que as informações pertinentes à Biblioteca estão alojadas no *site* oficial da Câmara Municipal do Concelho. Foi curioso perceber a inexistência dessa ferramenta em muitas das Bibliotecas pesquisadas. Nossa surpresa é fundamentada no argumento de Nunes, M. (2004, p. 4): “nessa época e que o acesso à informação se está a transformar numa questão básica da sociedade, a capacidade de prestar serviços através da Internet é decisiva para o futuro das Bibliotecas Públicas”. Inclusivamente, a autora faz uma crítica sobre esse problema nas bibliotecas portuguesas:

Ao mesmo tempo, um país como Portugal, onde há 15 anos se desenvolveu uma rede de bibliotecas públicas elogiada em todo o mundo, não conseguiu ainda que a *performance* das suas bibliotecas, no que respeita ao acesso automatizado às colecções ou à apresentação dos seus serviços *Web*, corresponda à qualidade dessa mesma *performance* no terreno (NUNES, M., 2004, p. 5).

Ainda sobre os *sites* das Bibliotecas portuguesas, continua Nunes, M. (2004, p. 8):

Em Portugal, a existência de um sítio *Web* como um elemento mais da biblioteca pública ou da sua rede local não é ainda uma atitude habitual. Em Agosto de 2002 o número de efectivos sítios *Web* de bibliotecas públicas portuguesas na Internet não ultrapassava 24. Desses, a maior parte atingia níveis de qualidade muito fracos, quer em termos dos aspectos técnicos relacionados com a acessibilidade, a facilidade de uso ou a velocidade, quer ao nível dos conteúdos [...].

A importância da criação de *sites web* para as bibliotecas públicas também é manifestada por Vieira (2003) quando afirma que a biblioteca cria uma função que tradicionalmente não lhe diria respeito, à medida que gera informação e não apenas meta-informação.

Abrir um espaço virtual e criar uma página *internet* significa para uma biblioteca pública, não só a divulgação dos seus serviços correntes, mas representa uma oportunidade para fornecer o acesso a documentos de referência, organizar e compilar recursos *web*. Representa ainda a promoção de espaços de produção de informação por parte da própria comunidade, tornando-se um ponto de encontro e um ponto de partida (VIEIRA, 2003, p. 74).

Encontramos alguns casos pontuais em que a Biblioteca utilizou como alternativa para a inexistência de *website* oficial, a criação de *Blogs* para divulgar seus serviços e actividades; acreditamos que essas acções isoladas estão mais relacionadas com uma característica pessoal dos Bibliotecários, quando estes são pró-activos e de certa forma ousados, uma vez que foi perceptível na pesquisa o grau de subordinação e pouca autonomia das Bibliotecas.

Nos Quadros que seguem abaixo, será possível visualizar as Bibliotecas que afirmaram ter esse (s) serviço(s). As acções apontadas pelas Bibliotecas serão aqui listadas por Distrito e divididas em dois grupos: as actividades que não aparecem citadas nos *sites* das Bibliotecas e as actividades que estão citadas nos *sites*. Posteriormente a cada quadro serão ilustrados (quando as imagens estavam disponíveis nos *sites*) os serviços desenvolvidos pelas Bibliotecas.

QUADRO 8 – Serviços desenvolvidas pelas Bibliotecas de Aveiro

Distrito de AVEIRO	
Serviços que não constam nos <i>sites</i>	Serviços que são divulgadas nos <i>sites</i>
“Conversas com tempo” (<i>Biblioteca Municipal de Águeda</i>)	“Leitura sem idade e Cinemémória” - Biblioteca Municipal de Anadia
“Visitas guiadas aos centros de dia e lares que visitam o espaço da Biblioteca” (<i>Biblioteca Municipal de Aveiro</i>)	“Gerações cruzadas” - Biblioteca Municipal Ferreira de Castro
“Exposições, debates com temas indicados para a população idosa”. (<i>Biblioteca</i>	“Formação na utilização das TIC” - Biblioteca Municipal de Santa Maria da Feira

Municipal de Castelo de Paiva)	
--------------------------------	--

85,71% das Bibliotecas respondentes do Distrito de Aveiro desenvolvem actividades com idosos

1. A Biblioteca Municipal de Anadia especificou as seguintes actividades: “**Leitura sem idade**” e “**Cinememória**”. Consultando o *site* da biblioteca, não encontramos informações sobre os respectivos serviços; porém o *site* apresenta um *link* com um *folder* da programação para o mês de Setembro de 2009 para o serviço Cinememória, apresentado aqui na Figura 8. Um outro serviço que merece destaque foi desenvolvido no mês de Julho de 2009, por ocasião do Dia do avô. A Biblioteca desenvolveu pelo segundo ano o serviço que recebeu o nome de “**A arte de ser avó/avô**”. Segundo informação do *site*, “*avós e netos uniram-se através de livros e afectos*”, ilustrado na Figura 9.

FIGURA 8 – Programação do Cinememória



Fonte: Extraído do *site* oficial da Biblioteca Municipal de Anadia³⁹

³⁹ A imagem foi extraída do *site* da Biblioteca em 12 de Outubro de 2009. <http://www.bm-anadia.pt/winlib/winlib.aspx?key=&option=agenda%2C70>

FIGURA 9 – Ilustração da acção comemorativa ao Dia do avô



Fonte: Extraído do *site* oficial da Biblioteca Municipal de Anadia⁴⁰.

2. A Biblioteca Municipal Ferreira de Castro⁴¹, do concelho de Oliveira de Azeméis, desenvolve, desde o ano de 2003, o projecto “**Gerações Cruzadas**”, que inclui diversos serviços desenvolvidos para e com os idosos, através da integração de jovens e crianças. Na Figura 10 é possível visualizar o cartaz com o programa anual de 2009 do respectivo projecto.

[...] pretende ser um elo de ligação entre os mais jovens e os mais experientes, tecendo pontes que constituam patamares coesos de conhecimento entre o antigo e o moderno, entre a tradição e a novidade, entre o que foi e o que é.

Destinado à animação de grupos de cidadãos da terceira idade, o projecto visa quebrar o isolamento a que estão sujeitos na sociedade actual. A forma encontrada para tal foi levar a biblioteca à comunidade de idosos que estão institucionalizados e igualmente criar estratégias e modalidades de actividades que permitam a sua deslocação a este espaço.

⁴⁰ A imagem foi extraída do *site* da Biblioteca em 12 de Outubro de 2009. <http://www.bm-anadia.pt/winlib/winlib.aspx?skey=&option=agenda%2C70>

⁴¹ Sítio *web* oficial da Biblioteca <http://www.bm-ferreiradecastro.com/>

FIGURA 10 – Programação anual do serviço “Gerações cruzadas” da Biblioteca Municipal Ferreira de Castro ⁴²

GERAÇÕES CRUZADAS Biblioteca Municipal Ferreira de Castro

3 e 17 de Junho » 14h às 15.30h
 Actividade | Criação de porta-moedas ecológico
 Efeméride | Dia Mundial do Ambiente (5 de Junho)

01, 15 e 29 de Julho » 14h às 15.30h
 Actividade | Elaboração de corações de felpe para os amigos
 Efeméride | Dia Internacional da Amizade (20 Julho)

9 e 23 de Setembro » 14h às 15.30h
 Actividade | Peddy-paper do livro perdido
 Efeméride | Semana Europeia da Mobilidade (16 a 22 Setembro)

7 e 21 de Outubro » 14h às 15.30h
 Actividade | Tertúlia sobre os idosos do século XXI
 Efeméride | Dia Internacional das Pessoas Idosas (01 Outubro)

4 e 18 de Novembro » 14h às 15.30h
 Actividade | Produção de peça de teatro sobre "A Lenda de S. Martinho"
 Efeméride | Dia de S. Martinho (11 Novembro)

2 e 16 de Dezembro » 14h às 15.30h
 Actividade | Coro de Natal – Ensaio e Intervenção na BMFC
 Efeméride | Natal (25 Dez.)

DG LER Azeméis Biblioteca Municipal

Fonte: Site oficial da Biblioteca

3. A Biblioteca Municipal de Santa Maria da Feira afirmou desenvolver serviços para os idosos de “*formação na utilização das TIC*”. O site da Biblioteca não possui informação referente a esse serviço; porém, no *link* serviços, encontramos a

⁴² Extraído do site da Biblioteca em 09 de Outubro de 2009. http://www.bm-ferreiradecastro.com/documentos/gc_programa_2009.pdf

seguinte nota: “A biblioteca disponibiliza, em todas as salas, serviços TIC – Tecnologias de Informação e Comunicação. Para aceder aos computadores, o leitor deverá estar inscrito como tal e não ter documentos em atraso”. Na secção “**Perguntas frequentes**”, estão disponibilizadas mais informações sobre os recursos tecnológicos da Biblioteca, mas também não faz destaque a estas formações.

QUADRO 9 – Serviços desenvolvidos pelas Bibliotecas de Beja

Distrito de BEJA	
Serviços que não constam nos sites	Serviços que são divulgados nos sites
"Sessões sobre Histórias de vida; sessões sobre Museu da memória". (Biblioteca Municipal de Beja)	
"A biblioteca organiza sessões de leitura em voz alta, ateliers e formação na utilização dos computadores". (Biblioteca Municipal de Ferreira de Alentejo)	
50% das Bibliotecas respondentes no Distrito de Beja desenvolvem serviços com idosos.	

QUADRO 10 – Serviços desenvolvidos pelas Bibliotecas de Braga

Distrito de BRAGA	
Serviços que não constam nos sites	Serviços que são divulgados nos sites
"Actividades de leitura de textos bem como palestras sobre história local" (Biblioteca Municipal de Barcelos)	"Disponibiliza caixas-biblioteca aos lares e centro dia" - (Biblioteca Municipal Raul Brandão)
	"Animação do livro e algumas oficinas plásticas" - (Biblioteca Lúcio Craveiro da Silva)
60% das Bibliotecas respondentes no Distrito de Braga desenvolvem serviços com idosos.	

1. A Biblioteca Municipal Raul Brandão, do Concelho de Guimarães, afirmou que “disponibiliza caixas-biblioteca aos lares e centro de dia”. Esse serviço

encontra-se referenciado nos serviços desenvolvidos pela Biblioteca, e encontra-se assim fundamentada em seu *website*⁴³.

A Biblioteca Municipal Raul Brandão integrada na Rede Nacional de Leitura Pública tem como principal objectivo a promoção da Leitura Pública dentro dos princípios consignados no Manifesto da UNESCO sobre a Leitura Pública realizando acções e actividades que de uma forma integrada possam envolver outras instituições, quer do concelho, quer fora dele, dentro de princípios de cooperação e colaboração.

Por esse facto, foi decidido constituir-se, um acervo documental, com o qual se organizaram lotes de livros destinados a colocar à disposição das Associações, Lares, Centros de Dia, ATL's, Escolas e Infantários do Concelho interessados na divulgação do Livro e da Leitura e na Ocupação dos Tempos Livres.

2. A Biblioteca Lúcio Craveiro da Silva, do Concelho de Braga, afirmou desenvolver com os idosos “*animação do livro e algumas oficinas plásticas*”, sendo que essa última acontece “*de vez em quando*”. Visualizando o *site* da Biblioteca foi possível localizar vários serviços, representados na Figura 11 abaixo:

FIGURA 11 – Serviços desenvolvidos na Biblioteca Lúcio Craveiro da Silva - Braga



Fonte: *Website oficial da Biblioteca*⁴⁴

⁴³ *Website* oficial da Biblioteca Municipal Raul Brandão em Guimarães, na secção SERVIÇOS: <http://www.bmrb.pt/content/view/49> Acesso em: 19 Out. 2009.

⁴⁴ *Website* da Biblioteca <http://www.blcs.pt/portal/> imagens retiradas da Programação Cultural de Outubro de 2009.

QUADRO 11 – Serviços desenvolvidos pelas Bibliotecas de Bragança

Distrito de BRAGANÇA	
Serviços que não constam nos <i>sites</i>	Serviços que são divulgados nos <i>sites</i>
<i>“Sessões de cinema; empréstimo para actividades nas instituições”</i> (Biblioteca Municipal de Bragança)	
<i>“Internet sénior e leitura presencial”</i> (Biblioteca Municipal de Mirandela)	
66,67% das Bibliotecas respondentes no Distrito de Bragança desenvolvem serviços com idosos.	

QUADRO 12 – Serviços desenvolvidos pelas Bibliotecas de Castelo Branco

Distrito de CASTELO BRANCO	
Serviços que não constam nos <i>sites</i>	Serviços que são divulgados nos <i>sites</i>
<i>“Secções de sensibilização; horas do conto; exposições”</i> - (Biblioteca Municipal de Covilhã)	
<i>“Qualquer temática abordada nas actividades propostas tem sempre ateliers e actividades específicas para os idosos”</i> (Biblioteca Municipal José Cardoso Pires – Vila de Rei)	
50% das Bibliotecas respondentes no Distrito de Castelo Branco desenvolvem serviços com idosos.	

QUADRO 13 – Serviços desenvolvidos pelas Bibliotecas de Coimbra

Distrito de COIMBRA	
Serviços que não constam nos <i>sites</i>	Serviços que são divulgados nos <i>sites</i>
<i>“A BMC desenvolve actividades de animação com os centros de dia das freguesias onde estão sediadas as 5 bibliotecas anexas. Na Biblioteca central não são desenvolvidas actividades especialmente dirigidas aos idosos”.</i> (Biblioteca Municipal de Coimbra).	<i>“Actividades várias, leitura em voz alta, música e canto”</i> - Biblioteca Municipal António Barata.

QUADRO 13 – Serviços desenvolvidos pelas Bibliotecas de Coimbra Cont...	
“ <i>Actividade de animação de leitura para idosos</i> ” (Biblioteca Municipal Afonso Duarte – Concelho de Montemor-o-Velho)	“ <i>Chá com letras</i> ” - Biblioteca Municipal João Brandão
“ <i>Leituras e Contos do Arco da Velha, em regime de itinerância, nos lares de idosos e centros de dia.</i> ” (Biblioteca Municipal de Penela)	
83,33% das Bibliotecas respondentes no Distrito de Coimbra desenvolvem serviços com idosos.	

1. A Biblioteca Municipal António Francisco Barata, do Concelho de Góis, Distrito de Coimbra, afirmou desenvolver “*actividades várias, leitura em voz alta, música e canto*”. A Biblioteca não possui *website* próprio, porém, no *site* da Câmara Municipal de Góis, apresenta informações gerais sobre a Biblioteca e disponibiliza um ficheiro em *pdf* intitulado “**Programa Bimensal Novembro/Dezembro 2009**”. Nos serviços planeados para esse bimestre, é possível visualizar um “atellier” intitulado “**jogos de mesa**” cujo público-alvo são os idosos.

2. A Biblioteca Municipal João Brandão, do Concelho de Tábua, afirmou desenvolver o projecto “**Chá com letras**” e a visita semanal de uma técnica nos lares e centros de dia. Ao consultar o *site* da Biblioteca, não foi possível encontrar esses serviços, porém, dentre os serviços listados no *site*, tem uma intitulada “**Leitura para todas as idades**”:

Todos os meses existe um lugar onde se partilham leituras, brincadeiras, canções, risos, choros e muitos, muitos afectos. Onde o peso da idade e o espírito jovem se cruzam. Onde a experiência de vida é valorizada e partilhada. Este lugar onde as memórias não se desvanecem é o Centro Social e Paroquial de Midões. É aqui que, desde Setembro, a Biblioteca Municipal vai ao encontro de emoções e onde o LIVRO nunca é esquecido.

FIGURA 12 – Biblioteca Municipal João Brandão do Concelho de Tábua - Coimbra



Fonte: *Website* oficial da Biblioteca⁴⁵

QUADRO 14 – Serviços desenvolvidos pelas Bibliotecas de Évora

Distrito de ÉVORA	
Serviços que não constam nos <i>sites</i>	Serviços que são divulgados nos <i>sites</i>
“Sessões de contos”. (Biblioteca Municipal de Alandroal – Distrito de Évora)	
50% das Bibliotecas respondentes no Distrito de Évora desenvolvem serviços com idosos.	

⁴⁵*Website* da Biblioteca: <http://www.cm-tabua.pt/index.php?lop=conteudo&op=65658fde58ab3c2b6e5132a39fae7cb9&id=3806734b256c27e41ec2c6bff a26d9e7-> imagens retiradas do *site* em Janeiro de 2010.

O Distrito de **FARO** foi o único que afirmou não desenvolver serviços com idosos. Embora 4 Bibliotecas tenham participado da pesquisa, somente a Biblioteca Municipal António Ramos Rosa, do Concelho de Faro, fez a seguinte declaração:

Apenas ao nível da oferta de actividades no âmbito da promoção da leitura e da formação de utilizadores, tentando ir ao encontro dos diferentes perfis de utilizador, desenvolvendo nomeadamente cursos breves de informática, encontros intergeracionais, etc.. Acções tendencialmente dirigidas a um público com mais idade.

QUADRO 15 – Serviços desenvolvidos pelas Bibliotecas de Guarda

Distrito de GUARDA	
Serviços que não constam nos <i>sites</i>	Serviços que são divulgados nos <i>sites</i>
	“ <i>Hora do Conto</i> ” - Biblioteca Municipal Aguiar da Beira
50% das Bibliotecas respondentes no Distrito de Guarda desenvolvem serviços com idosos.	

1. A Biblioteca Municipal de Aguiar da Beira afirmou desenvolver o serviço de “***Hora do Conto***”. Ao consultar o *site* da Biblioteca, foi observado que esse serviço era direccionado para um público bem específico: ou seja, crianças com a faixa etária até 5 anos, porém, eles desenvolvem um outro serviço denominado “***Toma lá...Dá Cá***”. As fotos disponibilizadas no *site* para esse serviço, sugerem uma ideia de participação de idosos. Por esse motivo, e com o objectivo de esclarecer a dúvida entre o que foi respondido no inquérito, e o que se apresentava no *site* da Biblioteca, foi encaminhado *e-mail* à Biblioteca solicitando esclarecimento, que gentilmente foi respondido assim:

Relativamente à hora do conto, é desenvolvida na biblioteca uma vez por semana, destinada às escolas do 1ºCEB e pré-escolar (aparece 5 anos, uma vez que durante o ano são apresentadas duas histórias diferentes, uma para o 1ºCEB no 1º período e outra para o pré-escolar no 2º período)

Quanto ao "Toma lá...Dá Cá" é um projecto de itinerância de contos, desenvolvido nas escolas do 1ºCEB e IPSSs⁴⁶, com crianças e idosos.

FIGURA 13– Biblioteca Municipal Aguiar da Beira - Distrito de Guarda



Fonte: Retirado do Website oficial da Biblioteca⁴⁷

QUADRO 16 – Serviços desenvolvidos pelas Bibliotecas de Leiria

Distrito de LEIRIA	
Serviços que não constam nos sites	Serviços que são divulgados nos sites
“Visitas guiadas e comemoração do Dia Mundial da Poesia” (Biblioteca Municipal de Caldas da Rainha)	“Leituras Partilhadas” - Biblioteca Municipal de Porto de Mós

⁴⁶ “As IPSS têm em vista o exercício da acção social, a prevenção de situações de carência, exclusão social ou qualquer tipo de marginalização e, por outro lado, promovem a integração comunitária e desenvolvem actividades de apoio à família, juventude, terceira idade, deficientes e a toda a população necessitada. De acordo com o artigo nº1 do Decreto-Lei nº 119/83 de 25 de Fevereiro, as IPSS: São entidades jurídicas constituídas sem finalidade lucrativa, por iniciativa privada, com o propósito de dar expressão organizada ao dever moral de solidariedade e de justiça entre os indivíduos e desde que não sejam administradas pelo Estado ou por um corpo autárquico, para prosseguir, entre outros, os seguintes objectivos, mediante a concessão de bens e prestação de serviços:

- Apoio a crianças e jovens;
- Apoio à família;
- Apoio à integração social e comunitária;
- Protecção dos cidadãos na velhice e invalidez e em todas as situações de falta ou diminuição de meios de subsistência ou de incapacidade de auto sustento;
- Promoção e protecção, nomeadamente através de prestação de cuidados de medicina preventiva, curativa e de reabilitação;
- Educação e formação profissional dos cidadãos;
- Resolução dos problemas habitacionais das populações”.

Retirado do site da ADIC – Associação Defesa do Idoso e Crianças da Freguesia de Vilarinho. Disponível em: <http://www.adic.pt/index.php?id=ipss> Acesso em: 25 de Jan. 2010.

⁴⁷ Website da Biblioteca http://www.cm-aguiardabeira.pt/portal/page?_pageid=280,9368751&_dad=portal&_schema=PORTAL imagens retiradas do site em Janeiro de 2010.

QUADRO 16 – Serviços desenvolvidos pelas Bibliotecas de Leiria Cont...	
“Visita a Centros de idosos com a hora do conto e animação” (Biblioteca Municipal de Óbidos)	“Biblioteca Itinerante; Comemoração do Dia dos Avós; Semana da Idade Maior” - Biblioteca Municipal de Alvaiázere
Hora do Conto; Sessões de poesia e Visitas guiadas” (Biblioteca Municipal de Peniche ⁴⁸)	“Momentos SABIA; Cantinho das Histórias” - Biblioteca Municipal Afonso Lopes Vieira
66,67% das Bibliotecas respondentes no Distrito de Leiria desenvolvem serviços com idosos.	

1. A Biblioteca Municipal de Porto de Mós, listou dois serviços desenvolvidos: o Projecto “**Leituras Partilhadas: leitura de contos aos lares e centros de dia do concelho**”; “**Bibliomóvel: carrinha itinerante com documentos destinados a esse público e distribuição de bibliocaixas com fundo documental solicitado**”: No *site* da Biblioteca encontramos a seguinte informação sobre esse serviço:

Leituras partilhadas...

Os idosos das instituições do concelho serão visitados por duas contadoras de histórias. Pretende-se partilhar muitas leituras e colher muitos saberes. Quinta-feira das 14h30 às 16h00 (com marcação prévia).

2. A Biblioteca Municipal de Alvaiázere apresentou como serviços direccionados aos idosos a “**Biblioteca itinerante; Comemoração do Dia dos Avós; Semana da Idade Maior**”. No *site* apresenta informações apenas da “**Biblioteca itinerante**”, seu regulamento, seus objectivos, bem como quais instituições poderão utilizar desse serviço.

⁴⁸ Ao consultar o *site* da Biblioteca, foi observado que estas actividades são direccionadas para as escolas, sem fazer nenhuma referência aos idosos, enviamos um *e-mail* à Biblioteca solicitando informações, e recebemos a seguinte explicação:

[...] o que efectivamente acontece é essas actividades serem dirigidas para público escolar. No entanto, sempre que nos solicitam, adaptamo-las a público idoso, o que já aconteceu diversas vezes” [...] temos neste momento uma actividade específica para idosos – intitulada Contos no Lar – com regularidade mensal.

3. A Biblioteca Municipal Afonso Lopes Vieira, do Concelho de Leiria, desenvolve **“Momentos SABIA e o Cantinho das Histórias”**, segundo informações obtidas no *site*.

SABIA - Serviço de Apoio da Biblioteca a Idosos Atentos

Momentos do SABIA é uma das actividades desenvolvidas pela BMALV, dirige-se a todos os indivíduos que não estejam na vida profissional activa e se encontrem em Lares, Centros de Acolhimento e Centros de Dia do concelho de Leiria. Estas visitas mensais aos centros têm por finalidade proporcionar uma melhor comunicação com este público, estimular a imaginação, despertar o gosto pelo livro e pela leitura, assim como a vontade e o desejo de conviver, de desenvolver actividades manuais, criativas e culturais.

Durante o Momento do SABIA, o público sénior ouve histórias/contos/lendas, animadas ou simplesmente lidas pela equipa da Biblioteca. As histórias são exploradas durante a sessão através de jogos de perguntas, de imagens ou desenvolvendo trabalhos relativos às mesmas. O objectivo é estimular o diálogo, a partilha de experiências e revelar memórias de acontecimentos vividos por este público sénior e de histórias populares que marcaram a sua infância e o passado da comunidade. No ano de 2008, iniciou-se um serviço complementar, “Cantinho das Histórias”. O **“Cantinho das Histórias”** é uma actividade desenvolvida nas instalações da BMALV e consiste na leitura e animação de contos, poemas, lendas, canções, peças de teatro, entre outras actividades.

QUADRO 17 – Serviços desenvolvidos pelas Bibliotecas de Lisboa

Distrito de LISBOA	
Serviços que não constam nos <i>sites</i>	Serviços que são divulgados nos <i>sites</i>
“Leitura informal; “Percurso histórico e visitas de estudo pela cidade de Lisboa ⁴⁹)” - (Hemeroteca Municipal de Lisboa).	“ <i>Projecto Bibliófilo Vai a Casa – Serviço de Empréstimo Domiciliário</i> ” - (Biblioteca Municipal D. Dinis)
“ <i>Serviço de empréstimo; actividade de promoção de leitura</i> ” - (Serviço de Bibliotecas Itinerantes/Móveis ⁵⁰).	“ <i>Acções de formação na área das novas tecnologias; Postos de Leitura nos Lares; Projecto de animação com seniores</i> ”

⁴⁹ O *site* apresenta dentro da secção Serviços, Actividades de Promoção das Leituras, e dentro dela, um *link* para uma página denominada **“Acontece”**, lá, muitas actividades direccionadas para adultos são listadas, porém, nesta mesma secção, disponibiliza um motor de busca dentro do *site*, por tipos de público, da seguinte forma: escolas; crianças, jovens; adultos; famílias; seniores e todos, ao fazer a busca por “seniores” não foi localizada nenhuma actividade.

⁵⁰ No inquérito enviado directamente pelo Serviço de Bibliotecas Itinerantes, afirmou que desenvolvem os seguintes serviços para os idosos: “*Serviço de empréstimo; actividade de promoção de leitura*” (Serviço de Bibliotecas Itinerantes/Móveis). Porém, no inquérito recebido pela direcção da Rede Municipal de Bibliotecas de Lisboa, afirmaram que desenvolvem a actividade listada abaixo, embora não apareça no *site* da Biblioteca:

“A biblioteca vai ao Centro de Dia”: Projecto desenvolvido pelo Serviço de Bibliotecas Móveis.

Público alvo: População sénior utente dos Centros de Dia, Lares e Centros de Idosos

	<i>desenvolvidos na BMVFX</i> ” - (Biblioteca Municipal de Vila Franca de Xira)
QUADRO 17 – Serviços desenvolvidos pelas Bibliotecas de Lisboa Cont...	
“ <i>Apoio à tertúlia de Poesia; cursos de alfabetização; curso de internet e novas tecnologias para população sénior</i> ” (Biblioteca Municipal Fernando Piteira Santos)	“ <i>Cursos de informática para idosos</i> ” - (Biblioteca Municipal dos Olivais)
“ <i>Actividades culturais – visitas temáticas e ciclos de documentários – exclusivamente à segunda-feira</i> ” (Fonoteca Municipal de Lisboa).	
“ <i>Biblioteca vai a Casa</i> ” - Biblioteca Municipal Natália Correia ⁵¹	
66,67% das Bibliotecas respondentes no Distrito de Lisboa desenvolvem serviços com idosos.	

1. A Biblioteca Municipal D. Dinis apresentou como serviço o “**Projecto Bibliófilo Vai a Casa – Serviço de Empréstimo Domiciliário**”. Segundo informação fornecida pelo *site*, trata-se de:

Serviço de Empréstimo Domiciliário para residentes no concelho de Odivelas que por dificuldades motoras, visuais ou outras, não se possam deslocar, autonomamente, à Biblioteca Municipal.

Objectivos:

- Fornecer acesso à informação/documentação, e aos serviços da Biblioteca Pública a grupos com necessidades especiais, nomeadamente à população sénior utente dos Centros de Dia, Lares e Centros de Idosos;
- Promover a leitura, incentivando a ocupação positiva dos tempos livres entre a população sénior;
- Promover uma cidadania activa, através da leitura e do acesso à informação/documentação”.

⁵¹ No inquérito enviado directamente pela direcção da Rede de Bibliotecas de Lisboa, afirmou que a biblioteca Municipal Natália Correia desenvolve o seguinte serviço para os idosos:

“A biblioteca vai a Casa”:

Público alvo: Idosos residentes na área geográfica servida pela biblioteca, com dificuldades de locomoção e outras dificuldades na área da saúde e no campo sócio-afectivo e familiares que se queiram associar à iniciativa.

Objectivos:

- Fomentar a leitura e discussão de pequenos textos, imagens e a partir destes relembrar vivências e saberes;
- Promover uma vida com mais qualidade através da descoberta e partilha de emoções e saberes;
- Potenciar a partilha de experiências e vivências entre a família;
- Dinamizar a leitura como fonte de liberdade e satisfação pessoal;
- Aumentar os indicadores de empréstimo;
- Incrementar a realização dos profissionais da biblioteca e com competências em literacia da informação;
- Aprofundar a relação biblioteca/parceiros indo ao encontro das suas necessidades e expectativas

Pela forma de apresentação no *site*, pareceu bastante planeada, possuindo inclusive um folheto em anexo explicando o funcionamento do mesmo.

FIGURA 14 – Biblioteca Municipal D. Dinis



Fonte: Extraído do *site* da Biblioteca [http://www.cm-odivelas.pt/Extras/BMDD/bibliofilo/Folheto Bibliofilo vai a casa.pdf](http://www.cm-odivelas.pt/Extras/BMDD/bibliofilo/Folheto_Bibliofilo_vai_a_casa.pdf)

2. A Biblioteca Municipal de Vila Franca de Xira, listou como serviços: **“Acções de formação na área das novas tecnologias; Postos de Leitura nos Lares; Projecto de animação com seniores desenvolvidas na BMVFX”**. Consultando o *site* da Biblioteca, na secção Serviços, encontramos referência sobre os serviços acima listados, da seguinte forma:

[...] **Serviço de informação à Comunidade** que presta informações que vão desde o acesso ao ensino superior, até ao desemprego e toxicodependência; [...]

Bibliotecas Abertas à Comunidade

Projecto **"SOS Leitura"** constituído por três componentes:

- **Posto de Leitura no Hospital distrital** de Vila Franca de Xira;
- **"Biblioteca: Acesso Sempre"**, posto de informática e acesso à Internet para invisuais e amblíopes, na Biblioteca Municipal de Alverca;
- **Serviço domiciliário de Apoio à Leitura**, promovendo o empréstimo de livros, CD's, Videocassetes ou DVD's, junto de munícipes com problemas de mobilidade permanentes ou de curta duração, por motivos de saúde.

Sobre o Projecto de Animação Cultural, não foi possível visualizar no *site* nenhuma informação que indicasse a existência do mesmo.

3. A Biblioteca Municipal dos Olivais, afirmou desenvolver “**Curso de informática para idosos**” e sugeriu que visitássemos o blogue da Biblioteca. E foi a partir da consulta do blogue no endereço <http://www.bibliotecadosolivais.blogspot.com/> que pudemos perceber a forma dinâmica como a Biblioteca actua. Encontramos informações sobre o serviço listado por eles no inquérito, bem como outras informações: que esse serviço nasceu em 2003 com o nome de “**Avós on line**” e que em 2007 mudou a denominação para “**ULISSES**”; também estão disponibilizado depoimentos entusiastas de utentes desse serviço. O inquérito respondido pela direcção da Rede de Bibliotecas de Lisboa, também faz referência a esse serviço:

“Programa ULISSES”

Público alvo: Público em geral com um segmento orientado à população sénior (>64)

Objectivos: Valorizar as Bibliotecas Municipais de Lisboa como espaços de aprendizagem e pontos privilegiados de acesso à informação;

- Dotar os utilizadores das bibliotecas com competências na utilização efectiva e crítica da informação em diferentes suportes;
- Desenvolver as competências dos utilizadores em literacia da informação, de forma a potenciar a sua capacidade de aceder, pesquisar e utilizar a informação disponível em diferentes suportes;
- Contribuir para a generalização da formação básica em Tecnologias de Informação e Comunicação dos utilizadores das bibliotecas e dos munícipes em geral.

FIGURA 15– Biblioteca Municipal dos Olivais



Fonte: Extraído do *blogue* da Biblioteca <http://www.bibliotecadosolivais.blogspot.com/>

QUADRO 18 – Serviços desenvolvidos pelas Bibliotecas de Portalegre

Distrito de PORTALEGRE	
Serviços que não constam nos <i>sites</i>	Serviços que são divulgados nos <i>sites</i>
“Visualização de filmes portugueses, música portuguesa; contam histórias às crianças e testemunho de vida” (Biblioteca Municipal de Campo Maior)	“Dois dedos de conversa” - (Biblioteca Municipal de Monforte)
“Leitura de Periódicos” (Biblioteca Municipal Dr. António Garção – Conselho de Sousel, Distrito de Portalegre)	
75% das Bibliotecas respondentes no Distrito de Portalegre desenvolvem serviços com idosos.	

1. A Biblioteca Municipal de Monforte listou como serviços “**Dois dedos de conversa**”. O *site* da Biblioteca não fornece informações sobre o mesmo, porém na secção “**Galeria**” foi possível encontrar fotografias que registram o referido serviço, desenvolvido no “Centro Dia de Santo Aleixo”. Além desse serviço, localizamos um outro, um *atelier*, que foi desenvolvido por ocasião do Dia do idoso, na Santa Casa de Misericórdia de Monforte.

FIGURA 16 – Projecto “Dois dedos de conversa” - Biblioteca Municipal de Monforte



Fonte: Extraído do *site* da Biblioteca
http://rcbp.dglb.pt/pt/Bibliotecas/Sites/BM_Monforte/Galeria/Paginas/DIADOIDOSO-AtelierExposi%C3%A7%C3%A3o.aspx

FIGURA 17 – Dia do Idoso - Biblioteca Municipal de Monforte



Fonte: Extraído do site da Biblioteca:

http://rcbp.dglb.pt/pt/Bibliotecas/Sites/BM_Monforte/Galeria/Paginas/DIADOIDOSO-AtelierExposi%C3%A7%C3%A3o.aspx

QUADRO 19 – Serviços desenvolvidos pelas Bibliotecas do Porto

Distrito de PORTO	
Serviços que não constam nos sites	Serviços que são divulgados nos sites
“Acções de formação inicial em informática” (Biblioteca Municipal Almeida Garrett – Porto)	“Programa Livros Fora de Portas” - (Biblioteca Municipal Rocha Peixoto)
“Horas do Conto e Ateliês de Reciclagem e Reutilização” (Biblioteca Municipal de Valongo)	
“Lares – caixas de livros para empréstimo” (Biblioteca Municipal de Vila Nova de Gaia).	
57,14% das Bibliotecas respondentes no Distrito de Porto desenvolvem serviços com idosos. Sendo que, a Biblioteca Municipal de Gondomar não especificou qual (is) serviço (s) desenvolve.	

1. A Biblioteca Municipal Rocha Peixoto, na Póvoa de Varzim, desenvolve o serviço: **“Programa Livros Fora de Portas, leitura Sénior nas IPPS ligadas à terceira idade, centros de dia e lares de idosos do concelho poveiro”**.

FIGURA 18 – Leitura Sénior



Fonte: Extraído do *site* da Biblioteca: <http://www.cm-pvarzim.pt/biblioteca/index.php?op=event&id=425&cat=activ>

Segundo informações extraídas do *site*:

Mensalmente haverá actividades de Animação de Leitura para os utentes dos Centros de Dia e Lares de Idosos da Sede do Concelho, dinamizadas pelo Serviço Educativo em articulação com os seus profissionais.

Dia a combinar.

Na Beneficente Santa Casa da Misericórdia da Póvoa de Varzim e Centro Social Bem Estar de S. Pedro de Rates.

QUADRO 20 – Serviços desenvolvidas pelas Bibliotecas de Santarém

Distrito de SANTARÉM	
Serviços que não constam nos sites	Serviços que são divulgados nos sites
<i>“Projecto bibliocinema: projecção de 2 filmes por mês tendo como destinatários os utentes dos lares de 3ª idade do concelho”</i> (Biblioteca Municipal Marquesa de Cadaval)	
<i>“Comemoração Dia Internacional dos avós e outros”</i> (Biblioteca Municipal de Tomar)	
<i>“Serviço especial de leitura, com suportes direccionados a este público, assim como acções de formação, informais, no âmbito das tecnologias de informação e comunicação, entre outras que decorrem da nossa programação cultural”</i> (Biblioteca Municipal Gustavo Pinto Lopes)	
80% das Bibliotecas respondentes no Distrito de Santarém desenvolvem serviços com idosos, sendo que, a Biblioteca Municipal Calouste Gulbenkian de Sardoal não especificou qual (is) serviços (s) desenvolve.	

QUADRO 21 – Serviços desenvolvidos pelas Bibliotecas de Setúbal

Distrito de SETÚBAL	
Serviços que não constam nos sites	Serviços que são divulgados nos sites
<i>“Formação em informática: Internet Sénior”</i> (Biblioteca Municipal de Almada)	<i>“Atelier-geracionais para utentes da Biblioteca; Centros de Dia; Março: Dia da Mulher; Junho: Grinaldas de flores; Outubro: Dia Internacional do idoso”</i> (Biblioteca Municipal de Seixal)
<i>“Acções de promoção e animação do livro e da leitura”</i> (Biblioteca Municipal de Grândola)	<i>“Disponibilização de livros nos espaços seniores do concelho”</i> - (Biblioteca Municipal de Sines)
<i>“Sessões com autores; Colóquios; Visualização de filmes”</i> (Biblioteca Municipal Bento de Jesus Caraça – Conselho de Moita – Distrito de Setúbal)	
<i>“Acções de formação na área das TIC – noções básicas de informática e trabalho com computadores”</i> . (Biblioteca Municipal de Palmela)	
<i>“Foi criado o Projecto intitulado Partilhar Memórias”</i> (Biblioteca Municipal da Fonseca –	

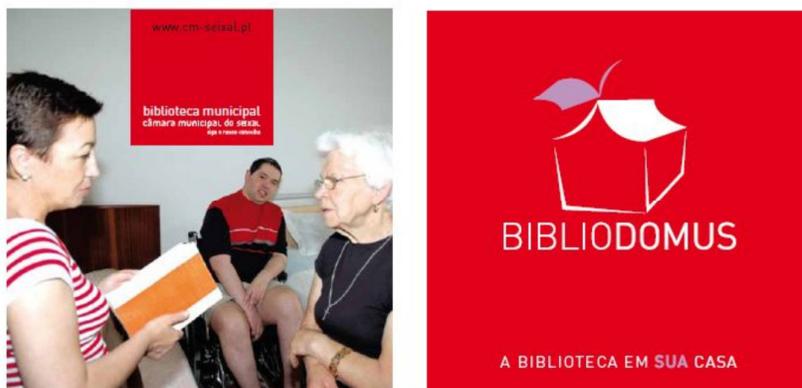
Concelho de Santiago do Cacém, Distrito de Setúbal)	
---	--

77,78% das Bibliotecas respondentes no Distrito de Setúbal desenvolvem serviços com idosos.
--

1. A Biblioteca Municipal de Seixal apresentou como serviços: **“Ateliês-geracionais para utentes da Biblioteca; Centros de Dia; Março: Dia da Mulher; Junho: Grinaldas de flores; Outubro: Dia Internacional do Idoso”**. Consultando o *site* da Biblioteca, encontramos referência ao serviço nominado **“BIBLIODOMUS”**⁵², que é um serviço domiciliário de leitura, direccionados a todos os munícipes com limitações de mobilidade, e segundo o *site*:

A iniciativa tem como objectivos garantir às pessoas condicionadas por limitações de mobilidade, mesmo que sejam temporárias, a democratização da leitura, fornecer um serviço que se adapte às necessidades dos seus utentes no acesso à informação e uso da documentação, apoiar os direitos de cidadania, valorização e crescimento das pessoas e promover a inclusão social.

FIGURA 19 - Bibliodomus – Biblioteca Municipal de Seixal



Fonte: Extraído do *site* da Biblioteca: <http://biblioteca.cm-seixal.pt/Paginas/PaginasdoSiteBiblioteca/BiblioDOMUS.aspx>

⁵² A Biblioteca fornece um *link* com informações pertinentes à actividade: <http://biblioteca.cm-seixal.pt/Documentao/Projectos/BiblioDomus%20-%20A%20Biblioteca%20em%20sua%20casa.pdf>

2. A Biblioteca Municipal de Sines afirmou desenvolver o serviço: **“Disponibilização de livros nos espaços seniores do concelho”**. Visitando o site da Biblioteca, foi possível localizar informação sobre o serviço: *“A Biblioteca Municipal de Sines lê contos em voz alta junto da comunidade mais idosa. Um projecto solidário assente na partilha do livro e da leitura”*.

FIGURA 20 - Biblioteca Municipal de Sines

Avós as Letras

Leitura de contos junto da comunidade mais idosa.

Espaços Seniores | 23, 24 e 25 de Março | 15h00 | Dur. 45m | Para o público sénior



Fonte: Extraído do site da Biblioteca:

http://www.centrodeartesdesines.com.pt/programacao/2010/201003/201003_avos_letras.htm

QUADRO 22 – Serviços desenvolvidos pelas Bibliotecas de Viana do Castelo

Distrito de VIANA DO CASTELO	
Serviços que não constam nos sites	Serviços que são divulgados nos sites
“Visita da Biblioteca aos lares e centros de convívio” (Biblioteca Municipal de Melgaço)	
33,33% das Bibliotecas respondentes no Distrito de Viana do Castelo desenvolvem serviços com idosos.	

QUADRO 23 – Serviços desenvolvidos pelas Bibliotecas de Vila Real

Distrito de VILA REAL	
Serviços que não constam nos <i>sites</i>	Serviços que são divulgados nos <i>sites</i>
	“ <i>Serviço de Biblioteca Itinerante aos Lares 3ª Idade, ateliers em conjunto com crianças</i> ” - (Biblioteca Municipal Dr. Júlio Teixeira)
100% das Bibliotecas respondentes no Distrito de Vila Real desenvolvem serviços com idosos.	

1. A Biblioteca Municipal Dr. Júlio Teixeira desenvolve o **‘Serviço de Biblioteca Itinerante aos Lares de 3ª Idade, ateliers em conjunto com crianças’**. O *site* apresenta dados estatísticos de toda movimentação de trabalho da Biblioteca no ano de 2009, e foi possível localizar no meio dos **“Serviços Educativos oferecidos pela Biblioteca”**, um serviço denominado **“Avós contam contos”**, que foi realizada duas vezes no ano de 2009, assim como o serviço comemorativo em simultâneo pelo Dia Internacional do Idoso, que já se realiza pelo segundo ano consecutivo.

FIGURA 21- Divulgação do serviço da Biblioteca

DIA MUNDIAL DA MÚSICA E DIA INTERNACIONAL DO IDOSO



Pelo segundo ano consecutivo, a Biblioteca Municipal comemora o Dia Mundial da Música e, simultaneamente, o Dia Internacional do Idoso. No próximo dia 1 de Outubro, pelas 15h30, a Orquestra do Norte interpretará, no Auditório da Biblioteca, e sob a direcção de Andrew Swinnerton, obras de Sérgio Azevedo e A. Dvorak, num concerto que tem como público-alvo os utentes dos lares de terceira idade do concelho de Vila Real.

Fonte: Extraído do *site* da Biblioteca: <http://biblioteca.cm-vilareal.pt/index.php?limitstart=12>

QUADRO 24 – Serviços desenvolvidos pelas Bibliotecas de Viseu

Distrito de VISEU	
Serviços que não constam nos sites	Serviços que são divulgados nos sites
“Fuga à rotina diária; Projecto desenvolvido entre a biblioteca e as IPSS’s, realização de visitas frequentes às IPSS’s do Concelho com a Biblioteca Itinerante” (Biblioteca Municipal Aquilino Ribeiro, do Concelho de Moimenta da Beira, Distrito de Viseu)	
“Empréstimo domiciliário aos vários Centros de Dia e Lares de Idosos” (Biblioteca Municipal Alves Mateus do Concelho de Santa Comba Dão – Distrito de Viseu)	
“Pontualmente realizamos algumas actividades de animação que envolvem directamente a população mais idosa” (Biblioteca Municipal Tomás Ribeiro do Concelho de Tondela, Distrito de Viseu)	
“Visitas guiadas, actividades de leitura, conto e outros com interactividade com crianças em idade escolar”. (Biblioteca Municipal D. Miguel da Silva – Distrito de Viseu).	
66,67% das Bibliotecas respondentes no Distrito de Viseu desenvolvem serviços com idosos.	

QUADRO 25 – Serviços desenvolvidos pelas Bibliotecas da Região Autónoma dos Açores

REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES	
Serviços que não constam nos sites	Serviços que são divulgados nos sites
“Actividades didácticas” (Biblioteca Municipal de Ribeira Grande – Região Autónoma dos Açores)	
33,33% das Bibliotecas respondentes no Região Autónoma dos Açores desenvolvem serviços com idosos.	

QUADRO 26 – Serviços desenvolvidos pelas Bibliotecas da Região Autónoma da Madeira

REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA	
Serviços que não constam nos sites	Serviços que são divulgados nos sites
<p><i>“Existe em agenda um programa anual direccionado a todas as faixas etárias, os idosos fazem parte desse programa”</i> (Biblioteca Municipal de Câmara de Lobos – Região Autónoma da Madeira).</p>	
<p>100% das Bibliotecas respondentes no Região Autónoma da Madeira desenvolvem serviços com idosos.</p>	

Dentre as 41 Bibliotecas que afirmaram não desenvolver serviços com idosos, sete delas apresentaram justificativas, sendo elas:

- *“Não especificamente”* (Biblioteca Municipal de Ovar – Distrito de Aveiro);
- *“Apesar do nível de oferta de actividades no âmbito da promoção da leitura e da formação de utilizadores, tentando ir ao encontro dos diferentes perfis de utilizador, desenvolvemos nomeadamente cursos breves de informática, encontros intergeracionais, etc., acções tendencialmente dirigidas a um público com mais idade”* (Biblioteca Municipal António Ramos Rosa – Distrito de Faro);
- *“Não, de uma forma sistemática”* (Biblioteca Municipal Irene Lisboa do Concelho de Arruda dos Vinhos – Distrito de Lisboa);
- *“Embora participem frequentemente nas oficinas de poesia, nas comunidades de leitores, nas oficinas de escrita, cursos breves, etc, estas actividades são dirigidas ao público adulto em geral, não especificamente aos idosos”* (Biblioteca Municipal de Mafra – Distrito de Mafra);
- *“As actividades para idosos estão integrados no programa que desenvolvemos mensalmente para o público geral”* (Biblioteca Municipal Dr. Miguel Mota, Concelho de Felgueiras – Distrito do Porto);
- *“Não o faz assiduamente, só esporadicamente”* (Biblioteca Municipal de Alcochete, Distrito de Setúbal);
- *“Faz parte do planeamento para 2010 dar início às actividades vocacionadas especificamente para os idosos”* (Biblioteca Municipal de Ponte de Lima – Distrito de Viana do Castelo).

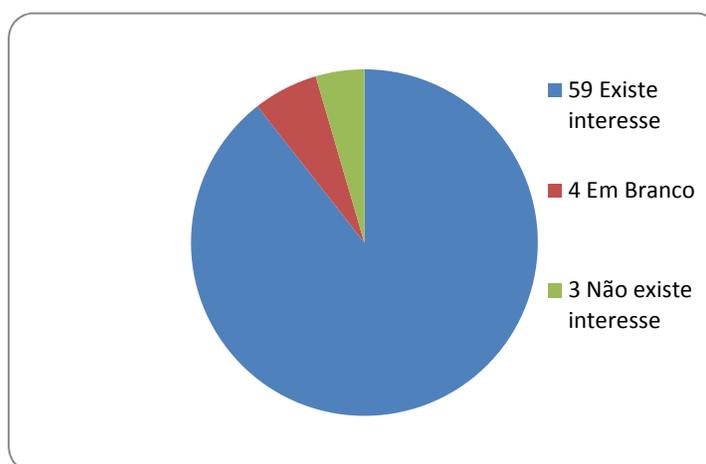
G) Questões relativas às bibliotecas detentoras de serviços direccionados para os utilizadores idosos

As questões seguintes do inquérito estavam vocacionadas para as Bibliotecas que na questão anterior tinham afirmado desenvolver serviços para os idosos.

Um outro *item* inquirido foi se **existe interesse por parte dos utilizadores idosos da biblioteca para a realização dos serviços destinadas a eles**. 59 bibliotecas afirmaram existir esse interesse; 4 deixaram em branco e 3 afirmaram não existir interesse, conforme ilustrado na Figura 22.

É interessante observar que o resultado dessa questão apresentou uma discordância em relação a uma outra anteriormente analisada. Se 59 Bibliotecas afirmaram existir interesse dos idosos pelos serviços destinados a eles, como justificar então que somente 7 Bibliotecas tenham considerado o motivo que leva o idoso a frequentar a biblioteca, associado à **participação nas actividades direccionadas** a eles? Conforme foi apresentado na página 137.

FIGURA 22 – Interesse na realização dos serviços



Não levando-se em conta essa divergência de dados, e se analisarmos essa questão isoladamente, consideramos factor agregador positivo para as Bibliotecas esse interesse por parte dos utilizadores, uma vez que já existe um estudo que foi desenvolvido pelo Instituto de Estatística de Portugal que prova exactamente o contrário.

As **actividades sócio-culturais**⁵³ registam um baixo nível de participação por parte da população idosa: 27% dos homens e 19% das mulheres afirmam ter frequentado festas populares algumas vezes e 12% e 8%, respectivamente, afirmam ter visitado museus ou exposições, também algumas vezes.[...]. A **participação social** das pessoas idosas como membros em organizações culturais ou sociais, tais como, clubes desportivos, recreativos, associações de bairro ou partidos políticos, regista valores pouco significativos, embora mais elevados nos homens: 18,7% contra 5,2% de mulheres, de acordo com o Painel dos Agregados Domésticos Privados da União Europeia (INE, 2002).

Das 3 Bibliotecas que afirmaram não existir interesse por parte dos utilizadores por esse serviço, uma delas foi a Biblioteca Municipal de Ovar, que já tinha afirmado anteriormente não possuir serviços para os idosos. Nesse *item* justificou que esse interesse “*não era perceptível*”, o que nos levou a acreditar que a falta desse interesse também é a justificativa para a Biblioteca não desenvolver nenhuma acção específica. As outras duas Bibliotecas – Fonoteca Municipal de Lisboa e Biblioteca Municipal Júlio Teixeira, do Distrito de Vila Real – não apresentaram justificativa para suas respostas, embora na questão anterior afirmassem desenvolver serviços com idosos.

Todo o serviço de bibliotecas públicas deve ser criado, visando ir ao encontro das necessidades da sua comunidade. O Manifesto da Unesco sobre as Bibliotecas Públicas já determina que:

Os serviços da biblioteca devem ser adaptados às diferentes necessidades das comunidades das zonas urbanas e rurais. O bibliotecário é um intermediário activo entre os utilizadores e os recursos disponíveis. A formação profissional contínua do bibliotecário é indispensável para assegurar serviços adequados. Têm de ser levados a cabo programas de formação de utilizadores de forma a fazê-los beneficiar de todos os recursos (IFLA, 1994).

⁵³ Grifos do autor.

H) Questões relativas às Bibliotecas que desenvolvem serviços para os idosos por iniciativa própria

No seguimento do inquérito, a partir dessa questão, somente deveriam responder as questões seguintes as Bibliotecas que desenvolvem serviços para os idosos; as que afirmavam não ter esse serviço deveriam passar para a última questão do inquérito, por esse motivo, 31 delas pularam essa questão.

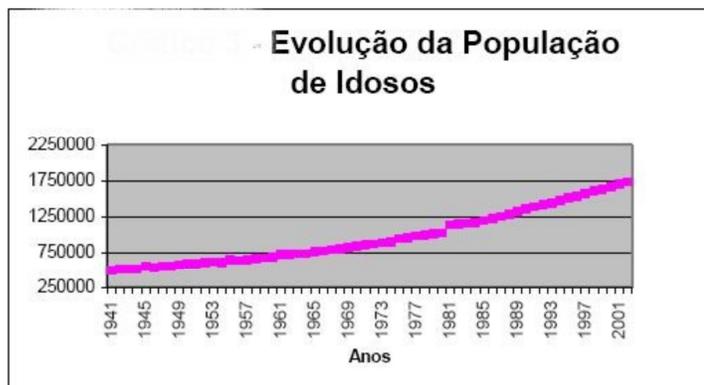
Na tentativa de perceber se as bibliotecas de facto implantaram os serviços aos idosos para atender esse segmento de utilizadores, **inquirimos se elas criaram esses serviços por iniciativa própria** e 63 das Bibliotecas respondentes afirmaram que sim, o que nos leva a crer que as Bibliotecas procuram canalizar seus esforços em prol de sua comunidade. Um outro factor relevante para a implantação em bibliotecas públicas de serviços para idosos é a própria evolução da população idosa em Portugal. Segundo afirmação de Rebelo e Penalva (2004, p. 2).

Portugal está a tornar-se num país envelhecido. O peso dos idosos e dos grandes idosos na estrutura populacional, tem vindo a aumentar de forma significativa, devido por um lado à diminuição dos nascimentos e por outro ao aumento da esperança de vida.

O Instituto Nacional de Estatística – INE, através do seu Departamento de Estatísticas Censitárias da População⁵⁴, no ano de 2002, divulgou o aumento significativo da população com idade igual ou superior a 65 anos, no período compreendido entre 1941 e 2002. Esse aumento passou de mais de meio milhão (505.600) para 1.735.542, o que corresponde a um crescimento em termos percentuais de 243,26%, ilustrado na Figura 23.

⁵⁴ Departamento Estatísticas Censitárias da População. O envelhecimento em Portugal: situação demográfica e sócio económica recente das pessoas idosas. Revista de estudos demográficos, Lisboa, n. 32, p. 185-208, 2002. *Apud*: REBELO, José; PENALVA, Helena. Evolução da população idosa em Portugal nos próximos 20 anos e seu impacto na sociedade. In: CONGRESSO PORTUGUÊS DE DEMOGRAFIA, 2, 2004. Lisboa: Instituto Politécnico de Setúbal, 2004. 21 p.

FIGURA 23 – Gráfico da Evolução da População de Idosos



Fonte: Departamento de Estatísticas Censitárias da População *apud* Rebelo e Penalva (2004, p. 6).

I) Questões relativas ao apoio recebido pelas bibliotecas para criarem serviços destinados aos utilizadores idosos

Antes da análise da próxima questão faz-se necessário o seguinte esclarecimento: a política nacional de leitura pública em Portugal resultou de um estudo desenvolvido, por um grupo de trabalho que foi criado a partir de um despacho do Secretário de Estado da Cultura, no ano de 1986. Desse estudo, deveriam sair directrizes para a “implantação e funcionamento regular e eficaz de uma rede de bibliotecas municipais, assim como no desenvolvimento de estruturas” (PORTUGAL, 2009). O planeamento; o apoio; a criação e o desenvolvimento da Rede Nacional de Bibliotecas Públicas (RNBP) são da competência da Direcção-Geral do Livro e das Bibliotecas (DGLB), que dão apoio técnico e financeiro aos Municípios, na “criação e instalação de Bibliotecas Municipais e desenvolvem serviços para as bibliotecas e para os cidadãos em geral, com recurso às tecnologias da informação e comunicação (TIC)” (PORTUGAL, 2009).

Da construção dessa Rede Nacional, ficou estabelecido que cada sede de concelho teria sua Biblioteca Municipal, de preferência em zona central ou que fosse

muito frequentada. Dependendo do número e da distribuição dos habitantes, foram definidos três programas-tipo de bibliotecas: B.M.1, B.M.2 e B.M.3:

- B.M.1 : concelhos com população inferior a 20 000 habitantes
- B.M.2 : concelhos com população entre 20 000 e 50 000 habitantes
- B.M.3 : concelhos com população superior a 50 000 habitantes (PORTUGAL, 2009).

Com o objectivo de assegurar a execução da política nacional de leitura, foi publicada legislação que fundamenta os contratos-programa com os Municípios, através do Decreto-lei n.º 111/87, de 11 de Março, e depois foi complementada com o Decreto-lei n.º 382/87, de 24 de Dezembro.

Actualmente, os contratos-programa têm um período de vigência mínimo de cinco anos. Compete aos Municípios a iniciativa da criação da biblioteca e a responsabilidade pelo seu posterior funcionamento, competindo à Administração Central o apoio técnico-financeiro que permita a sua criação e desenvolvimento. A comparticipação do Ministério da Cultura pode atingir 50% dos custos orçamentados para cada projecto, incluindo honorários da equipa projectista, obra de construção civil, mobiliário e equipamento específico, fundos documentais e tecnologias da informação e comunicação (PORTUGAL, 2009).

Embora haja o apoio legal do Município para com as Bibliotecas, gostaríamos de saber se esse apoio vai além da construção do edifício e implantação da Biblioteca. Por isso, inquirimos se as Bibliotecas recebiam apoio dos órgãos administrativos para a realização dos serviços. 64 das Bibliotecas pesquisadas, responderam também receber esse apoio.

Ao fazer a análise dos inquéritos, foi observado que, da maneira que essa questão foi formulada, não seria possível perceber que nível de apoio as Bibliotecas recebiam, além daqueles já estabelecidos entre a Rede Nacional e os respectivos Concelhos. Por esse motivo, em Abril de 2010, foi enviado um novo inquérito às 97 Bibliotecas que haviam respondido ao primeiro questionário, dessa vez com apenas 3 questões. Além dessa questão, contemplava mais duas que tinham também o

objectivo de preencher uma lacuna de informações não atendidas pelo inquérito original.

Desse envio, somente 9 Bibliotecas atenderam ao nosso apelo, ou seja, 9,28% das Bibliotecas inquiridas. As respostas recebidas, é possível agrupá-las em 3 diferentes categorias:

Algumas justificativas apresentadas estão associadas ao **apoio logístico recebido**, tais como:

“Esse apoio faz-se sentir através das verbas que sempre são disponibilizadas para actividades” – 171

“Apoio a nível de divulgação e de transportes” – 122

“A biblioteca tem apoio para adquirir materiais para dinamizar actividades com idosos; transporte para ir junto dos idosos e para trazê-los à biblioteca municipal em actividades conjuntas com outros públicos; pagamento de actividades para este tipo de público, entre outros” – 120

“Na aquisição de viatura própria para essa actividade” – 76

Outras duas Bibliotecas afirmaram receber total apoio da Câmara Municipal, sendo elas:

“A Biblioteca encontra todo o apoio e disponibilidade” – 32

“Existe um apoio total do executivo para a realização dessas actividades. São realizadas pela equipa técnica de animação da Câmara Municipal/Biblioteca, utilizando recursos já existentes” – 200.

Relativamente a essa última Biblioteca gostaríamos de comentar o seguinte: no primeiro inquérito enviado, a Biblioteca afirmou não desenvolver serviços com idosos, conforme afirmação do inquirido na altura do envio, que ocorreu em Maio de 2009. Nesse segundo inquérito, conforme citação acima, foi dito exactamente o contrário, e mais, que a Biblioteca recebe total apoio. Como existe

uma diferença temporal de aproximadamente 11 meses entre os dois inquéritos, não foi possível perceber se a Biblioteca em questão passou a desenvolver os serviços com os idosos posteriormente a Maio de 2009.

Foi possível observar ao longo da pesquisa, mesmo de forma empírica, que algumas Bibliotecas não possuem autonomia de decisão de suas acções, existindo toda uma hierarquia de poder vinculada às Câmaras Municipais. Ao receber esse segundo inquérito, foi possível observar que existe, de facto, por parte de algumas Bibliotecas, uma condicionante de suas acções atreladas à autorização por parte dos órgãos administrativos, aos quais estão subordinadas.

“A Biblioteca Municipal desenvolve actividades que são submetidas à aprovação da Assembleia Municipal e que constam do Plano de actividades da Câmara. Essas actividades requerem planeamento e por vezes também a intervenção de outros serviços municipais numa lógica de trabalho transversal aos serviços. Existe um compromisso da administração municipal no funcionamento desses serviços e na realização dessas actividades” – 11

“O apoio da inscrição dessas actividades e projectos, e dos recursos necessários à sua execução, em sede do plano de actividades anual que é apresentado à entidade tutelar da biblioteca municipal, nesse caso o executivo da Câmara Municipal” – 113

Sobre a vinculação administrativa das Bibliotecas Municipais, Cabral (1999, p. 36) afirmou:

[...] a vasta maioria das bibliotecas públicas pertence às autarquias, que em termos muito gerais (em aspecto administrativos e em alguns aspectos financeiros) são coordenadas pelo Ministério da Administração Interna.

Finalmente, a última das nove Bibliotecas que enviaram esse segundo inquérito, colocou a questão do apoio recebido sob um outro aspecto: *“O apoio*

existe, muitas vezes é necessário que haja motivação por parte de alguns profissionais da nossa área para trabalhar com essa faixa etária” – 104.

Corroborando com nosso pensamento, Calixto (1997, p. 145) afirma:

As bibliotecas portuguesas estão geralmente dependentes, orgânica e financeiramente, de outras organizações; a sua autonomia é reduzida, os recursos financeiros são quase sempre escassos para os objectivos que pretendem atingir, e sua distribuição nem sempre é feita de uma forma equitativa. Neste contexto não é surpreendente a falta de atenção aos aspectos atrás referidos embora haja outros a considerar.

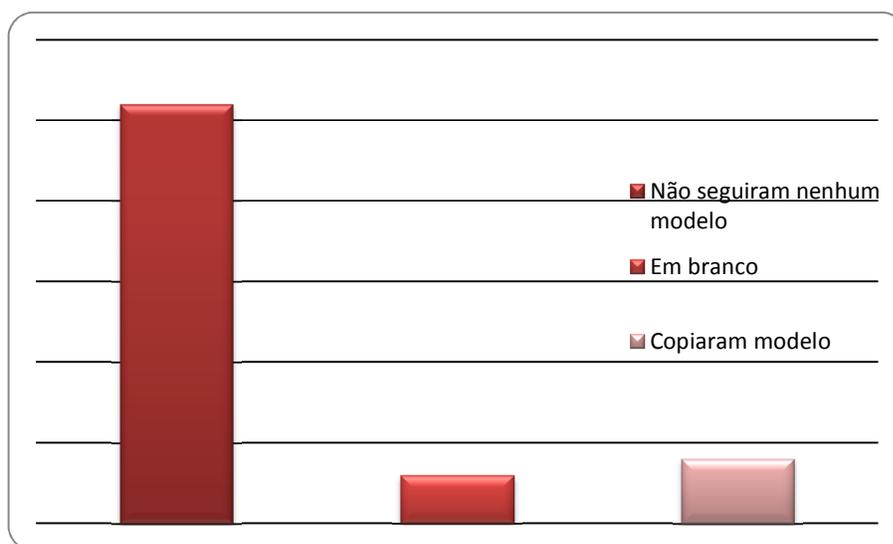
Sobre a motivação, muitos teóricos da área da administração já comprovaram que a motivação humana no ambiente do trabalho tem-se caracterizado como importante factor para uma eficiente prestação de serviços nas organizações, e passaram a valorizar esse tipo de abordagem. Em Psicologia, a motivação é a força que estimula um desejo, é o processo responsável pela intensidade, direcção e persistência do empenho de uma pessoa para alcançar uma determinada meta. Na área das Bibliotecas, a motivação para um novo fazer biblioteconômico é movida por mudanças significativas a nível internacional, na forma de actuação, que têm provocado mudanças significativas, caracterizadas como mudança de paradigma; uma série de métodos de trabalho, valores e modelos de estrutura organizacional mudaram radicalmente. Os novos papéis desempenhados pelas Bibliotecas Públicas, baseados nesses novos paradigmas, exigem novas formas de actuação bibliotecária; novos modelos de organização, às suas funções tradicionais devem ser incorporados novas funções, compatíveis com os novos paradigmas da informação.

J) Questões relativas ao modelo em que a Biblioteca se inspirou para criar serviços direccionados para os utilizadores idosos

No seguimento do inquérito, **foi perguntado se a Biblioteca se inspirou em algum modelo de outra Biblioteca na realização dos serviços.** 52 Bibliotecas afirmaram não ter seguido nenhum modelo; 37 não responderam (como foi dito

anteriormente, 31 Bibliotecas não desenvolvem serviços para idosos, e nesse caso, não deveriam responder essa questão). Dessas 37 Bibliotecas, apenas 6 Bibliotecas responderam positivamente, porém, não disseram se seguiram o modelo utilizado em alguma outra biblioteca; e, finalmente, 8 Bibliotecas afirmaram ter seguido algum modelo existente, e justificaram suas respostas.

FIGURA 24 – Se a Biblioteca utilizou algum modelo



A Biblioteca Lúcio de Craveiro da Silva, do Distrito de Braga, seguiu modelos *“de várias, nenhuma em particular”*. A Biblioteca Municipal de Bragança também afirmou ter-se inspirado em vários modelos, mas especificou as Bibliotecas de Beja e de Matosinhos. Como a Biblioteca de Matosinhos não faz parte da pesquisa, não foi possível observar semelhanças nos serviços entre as duas Bibliotecas. Consultando os serviços listados pelas Bibliotecas de Bragança e de Beja (Quadros 11 e 13), não foi possível identificar semelhanças entre elas.

A Biblioteca Municipal Fernando Piteira Santos, que faz parte da Rede de Bibliotecas de Amadora, no Distrito de Lisboa, afirmou inspirar-se na *“Rede de Leitura Pública”*; umas das actividades listadas pela Biblioteca (Quadro 19) são os

cursos sobre as Novas Tecnologias da Informação; é uma actividade que também se encontra presente em muitas outras Bibliotecas.

Do mesmo Distrito de Lisboa, a Rede Municipal de Bibliotecas, que abrange um universo de 20 Bibliotecas, afirmou ter utilizado o modelo da “*Biblioteca Municipal de Oeiras e outras boas práticas europeias ao nível da Aprendizagem ao Longo da Vida*”. Como a Biblioteca Municipal de Oeiras não fez parte da pesquisa, não foi possível averiguar se havia semelhanças.

Novamente a Rede de Leitura Pública foi citada como modelo, desta vez pela Biblioteca Municipal de Valongo, quando a mesma afirmou ter “*actividades desenvolvidas, que são comuns às bibliotecas da Rede*”. A Biblioteca Municipal de Almada disse ter seguido o modelo de “*diversas bibliotecas públicas e espaços internet*”, o que pode ser confirmado através do Quadro 23, onde foi listado pela Biblioteca, como um dos serviços, o de “**Formação em internet**”, actividade bastante comum em grande parte das bibliotecas pesquisadas.

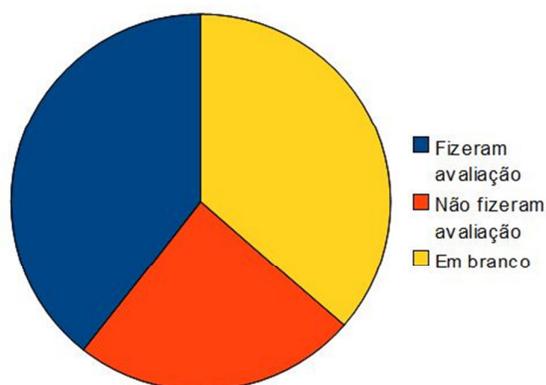
A Biblioteca Municipal Aquilino Ribeiro do Distrito de Viseu disse que observou “*vários exemplos*” e afirmou que “*o que é bom e se faz um pouco por todo o país e em Espanha*”. Observando os serviços realizados pela Biblioteca e listadas no Quadro 26, é possível constatar que a Biblioteca desenvolve parceria com alguns IPPs, serviço também desenvolvido por algumas Bibliotecas pesquisadas.

E, finalmente, a Biblioteca Municipal de Câmara dos Lobos, da Região Autónoma da Madeira, que também afirmou ter utilizado vários modelos, embora não tenha especificado nenhum em especial.

K) Questões relativas à avaliação dos serviços direccionados para os utilizadores idosos

No seguimento do inquérito, **foi inquirido se a biblioteca já fez alguma avaliação dos serviços oferecidos aos idosos**, partindo-se do princípio que, se os serviços fossem devidamente estruturados, era suposto existirem avaliações.

FIGURA 25 - Avaliação do serviço



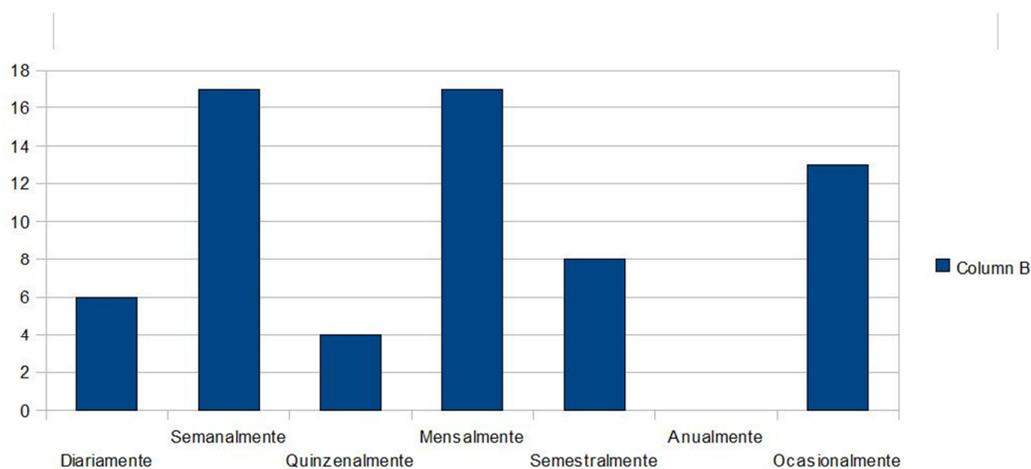
A avaliação, como ferramenta que se preocupa em estudar as causas dos efeitos observados, está cada vez mais em pauta na sociedade contemporânea, seja na visão tradicional, como elemento de “medição”, seja na perspectiva de gestão. Logo, falar em avaliação pressupõe a escolha de alguma tendência a ser observada no processo avaliativo. A avaliação na perspectiva de gestão, segundo Cardinet (1990), faz parte de toda a actividade de gestão, constituindo-se no núcleo do processo de regulação de um sistema, ou seja, pressupõe colecta de informações sobre uma realidade, confrontá-las com os objectivos (avaliação propriamente) e uma acção correctiva sobre essa realidade. Em outras palavras, avaliar, neste sentido, significa evitar desperdícios, perdas, em suma, racionalizar (BEZERRA e PINTO, 2006).

Ao ser inquirido se existia uma participação efectiva dos utilizadores idosos nesses serviços, 58,77% das Bibliotecas pesquisadas responderam que sim; 6,19% afirmaram não existir e 37,11% das Bibliotecas não responderam a essa questão. Era uma questão fechada, onde a resposta equivalia a um SIM ou ao NÃO. Mesmo assim, a Biblioteca Municipal de Coimbra acrescentou o seguinte comentário: *“Sim, sente-se um grande entusiasmo por parte das pessoas em participar nas actividades”*.

L) Questões relativas à periodicidade de realização dos serviços direccionados para os utilizadores idosos

Foi inquirido também em relação à **periodicidade de realização desses serviços** sendo criado um leque de opções que variavam em: diariamente, semanalmente, quinzenalmente, mensalmente, semestralmente, anualmente ou ocasionalmente, conforme ilustrado na Figura 26.

FIGURA 26– Periodicidade de realização dos serviços



As bibliotecas que afirmaram desenvolver serviços diários com os utilizadores idosos são as seguintes:

a) A Biblioteca Municipal de Castelo de Paiva apresentou como serviço direccionado aos idosos *“Exposições, debates com temas indicados para a população idosa”*. Como foi dito anteriormente, a Biblioteca faz cedência do seu espaço para realização das aulas da Universidade Sénior, pelo que é compreensivo, nessa questão, o inquirido afirmar que acontecem com a frequência diária.

b) Do Distrito de Beja, a Biblioteca Municipal de Ferreira do Alentejo, conforme foi listado no Quadro 11 apresentou como serviços para os idosos: ***“Sessões sobre Histórias de vida; sessões sobre Museu da memória”***. A Biblioteca não possui um *site* próprio e as informações referentes ao seu

funcionamento estão alojadas no site da Câmara Municipal⁵⁵: O *site* apresenta um calendário diário para esse serviço que chama de “**Biblioteca Andarilha. Programa de leitura em meio rural**”, onde cada freguesia recebe a visita da carrinha, a cada quinze dias; porém, a biblioteca se descola diariamente em diferentes freguesias. A programação pode ser visualizada na Figura 27 abaixo:

FIGURA 27 - Biblioteca Andarilha. Programa de leitura em meio rural




um lugar para aprender a vida...

Beja

PERCURSOS / HORÁRIOS				
Localidades	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
S. MATIAS (Lg. da Igreja)	dia: 29 (10:00h-12:00h)	dias: 13 / 27 (10:00h-12:00h)	dias: 10 / 24 (10:00h-12:00h)	dias: 22 (10:00h-12:00h)
S. BRISSOS (Lg. da Praça)	dia: 29 (14:30h-17:30h)	dias: 13 / 27 (14:30h-17:30h)	dias: 10 / 24 (14:30h-17:30h)	dias: 22 (14:30h-17:30h)
BALEIZÃO (Lg. Catarina Eufémia) (Lg. do Café Central)	dia: 30 (10:00h-11:00h) (11:00h-12:00h)	dias: 14 / 28 (10:00h-11:00h) (11:00h-12:00h)	dias: 11 / 25 (10:00h-11:00h) (11:00h-12:00h)	dias: 9 (10:00h-11:00h) (11:00h-12:00h)
B ^ª DE S. JOÃO (Lg. da Juventude)	dia: 30 (14:30h-15:30h)	dias: 14 / 28 (14:30h-15:30h)	dias: 11 / 25 (14:30h-15:30h)	dias: 9 (14:30h-15:30h)
VILA AZEDO (Lg. Central)	dia: 30 (15:45h-16:30h)	dias: 14 / 28 (15:45h-16:30h)	dias: 11 / 25 (15:45h-16:30h)	dias: 9 (15:45h-16:30h)
PORTO PELES (paragem do autocarro)	dia: 30 (16:45h-17:30h)	dias: 14 / 28 (16:45h-17:30h)	dias: 11 / 25 (16:45h-17:30h)	dias: 9 (16:45h-17:30h)
ST ^ª CLARA DO LOUREDO (Lg. da Junta)	-	dias: 1 / 15 / 29 (10:00h-12:00h)	dias: 12 / 26 (10:00h-12:00h)	dia: 10 (10:00h-12:00h)
TRINDADE (Lg. da Igreja)	-	dias: 1 / 15 / 29 (14:30h-17:30h)	dias: 12 / 26 (14:30h-17:30h)	dia: 10 (14:30h-17:30h)
TRIGACHES (Largo da Igreja)	-	dias: 2 / 16 / 30 (10:00h-12:00h)	dias: 13 / 27 (10:00h-12:00h)	dia: 11 (10:00h-12:00h)
BERINGEL (Pç. Dr ^º Carlos Moreira)	-	dias: 2 / 16 / 30 (14:30h-17:30h)	dias: 13 / 27 (14:30h-17:30h)	dia: 11 (14:30h-17:30h)
SANTA VITÓRIA (Pólo)	-	dia: 3 (14:30h-17:30h)	dia: 7 (14:30h-17:30h)	dia: 5 (14:30h-17:30h)
PENEDO GORDO (R. José Joaquim Fernandes)	-	dias: 6 / 20 (10:00h-12:00h)	dias: 3 / 17 (10:00h-12:00h)	dia: 15 (10:00h-12:00h)
MOMBEJA (Av. 25 de Abril)	-	dias: 6 / 20 (14:30h-17:30h)	dias: 3 / 17 (14:30h-17:30h)	dia: 15 (14:30h-17:30h)
N ^ª SR ^ª DAS NEVES (R. Catarina Eufémia)	-	dias: 7 / 21 (10:00h-12:00h)	dias: 4 / 18 (10:00h-12:00h)	dias: 2 / 16 (10:00h-12:00h)
MINA DA JULIANA (Largo das Bicas)	-	dias: 7 / 21 (14:30h-17:30h)	dias: 4 / 18 (14:30h-17:30h)	dias: 2 / 16 (14:30h-17:30h)
CABEÇA GORDA (Pç. Magalhães Lima)	-	dias: 8 / 22 (10:00h-12:00h)	dias: 5 / 19 (10:00h-12:00h)	dias: 3 / 17 (10:00h-12:00h)
B ^ª N ^ª SR ^ª DA CONCEIÇÃO (rotunda junto ao quiosque)	-	dias: 8 / 22 (14:30h-16:00h)	dias: 5 / 19 (14:30h-16:00h)	dias: 3 / 17 (14:30h-16:00h)
QUINTOS (Ld. do Largo da Ponte)	-	dias: 8 / 22 (16:30h-17:30h)	dias: 5 / 19 (16:30h-17:30h)	dias: 3 / 17 (16:30h-17:30h)
B ^ª DA ESPERANÇA (Centro Comunitário)	-	dias: 9 / 23 (10:00h-12:00h)	dias: 6 / 20 (10:00h-12:00h)	dia: 4 / 18 (10:00h-12:00h)
ALBERNOA (Pólo)	-	dia: 9 (14:30h-17:30h)	dia: 6 (14:30h-17:30h)	dia: 4 (14:30h-17:30h)
Salvada (Pólo)	-	dia: 10 (14:30h-17:30h)	Dia: 14 (14:30h-17:30h)	Dia: 12 (14:30h-17:30h)

■ Terças-feiras ■ Quartas-feiras ■ Quintas-feiras ■ Sextas-feiras ■ Sábados - Atividades no Pólo

Fonte: Extraído do *site* oficial da Câmara Municipal

c) Do Distrito de Braga, a Biblioteca Lúcio Craveiro da Silva, desenvolve “**Animação do livro e algumas oficinas plásticas**”, listada no Quadro 12.

d) Do Distrito de Coimbra, a Biblioteca Municipal António Francisco Barata – Góis, desenvolve “**atividades várias, leitura em voz alta, música e canto**”

⁵⁵ http://www.cm-beja.pt/portal/page?_pageid=53.36229&_dad=portal&_schema=PORTAL&actualmenu=3000005580&detalhe_docv2=30000219553&cboui=30000219553

conforme listado no Quadro 15; as informações pertinentes à Biblioteca, estão alojadas no site da Câmara Municipal; e a única informação que apresenta é um calendário de actividades, que acontecem com a periodicidade bimestral.

e) Do Distrito de Lisboa, Hemeroteca Municipal de Lisboa, cujas acções são: *“Leitura informal; Percursos históricos e visitas de estudo pela cidade de Lisboa”* listadas no Quadro 19.

f) A Biblioteca Municipal Dr. António Garção – Sousel, do Distrito de Portoalegre, apresentou: **“Leitura de Periódicos”**, conforme o Quadro 20. A leitura de periódicos é uma acção efectuada individualmente pelo utilizador, e a leitura de periódico ocorre geralmente diariamente.

g) Do Distrito do Porto, a Biblioteca Municipal de Gondomar, na questão referente aos serviços desenvolvidas, respondeu afirmativamente, embora não tenha especificado quais serviços desenvolve.

M) Questões relativas às sugestões dos utilizadores idosos

Por último, foi inquirido se **“houve por parte dos utilizadores idosos algum tipo de reivindicação ou sugestão por serviços direccionados a eles”**. Essa questão ia ao encontro de uma outra anteriormente formulada quando perguntamos se o serviço aos idosos foi criado por iniciativa da Biblioteca.

Sobre a reivindicação dos serviços da Biblioteca, uma delas afirmou que: *“Todas as sugestões e reivindicações são bem recebidas para melhorias futuras”* (67). Além do direito de reivindicar, uma outra Biblioteca afirmou ter feito consulta de interesse aos utilizadores antes da implantação dos serviços:

Para a implementação dos serviços referidos, foi feito um estudo prévio de necessidades. Este estudo inclui a auscultação, por entrevista, de utilizadores idosos. As sugestões recolhidas foram consideradas no desenvolvimento e implementação dos serviços (216)

É imprescindível uma acção participativa da comunidade para que os produtos e serviços de bibliotecas possam atender satisfatoriamente aos seus utilizadores. Já é um facto comprovado que, quando alguns serviços de informação são implantados sem um prévio conhecimento de necessidades dos utilizadores, aqueles tornam-se sub utilizados. Para que isso não aconteça faz-se necessário que as Bibliotecas desenvolvam um estudo de sua comunidade, pois através destas análises é que serão estabelecidas directrizes de actuação.

No processo de gerenciamento de uma biblioteca, conhecer as necessidades de informação, bem como as expectativas de seus utilizadores é fundamental no processo de decisão e adequação de bens e serviços.

A importância em conhecer as necessidades de informação de utilizadores é apresentada por Garcez e Rados (2002) como uma preocupação permanente das unidades informacionais, justificando que “suas necessidades de informação mudam constantemente, sendo necessário um processo de melhorias contínuas, de forma a perpetuar a organização ao longo do tempo”.

Paula (2004) acredita que dentro de uma instituição, a determinação de necessidade de informação deve acontecer de uma forma dinâmica, buscando compatibilizar de forma interactiva os objectivos da instituição com a subjectividade da comunidade, a qual presta serviços, uma vez que as necessidades dos utilizadores consistem num “processo contínuo de transformação dialéctica de suas necessidades”.

O levantamento de necessidades de informações dos utilizadores deve ser uma prática constante e corriqueira nas bibliotecas, uma vez que estas necessidades mudam constantemente. A utilização de estudos de utilizadores nos processos e planeamento de serviços de informações é uma ferramenta indispensável, uma vez que possibilitará à biblioteca conhecer as lacunas de informação de seus utilizadores, podendo assim oferecer informações e serviços que efectivamente preencham estas lacunas de informação de sua comunidade.

Era uma questão que apresentava duas situações, o SIM ou o NÃO e solicitava que fossem indicadas quais as reivindicações dos idosos, caso elas existissem. 25,77% das Bibliotecas pesquisadas afirmaram ter recebido, por parte dos idosos, reivindicações e algumas apresentaram em suas respostas o tipo de reivindicação recebida. As justificativas apresentadas por algumas Bibliotecas, podem ser agrupadas da seguinte forma:

a) Reivindicações associadas à aquisição

“Sugestão de temáticas para aquisição/reforço” – 67

“Aquisições (material livro e não livro) direccionadas para os mais idosos” – 45

“Sugestões para aquisição de livros áudio” – 129

“Assinaturas de novos jornais, por exemplo, títulos estrangeiros (espanhóis e franceses) ” – 304

“Filmes em Português” – 101

“Sugestão para aquisição de fundo documental” – 60

b) Reivindicações associadas à periodicidade dos serviços

“Periodicidade quinzenal” – 139

“Acham que as visitas mensais são poucas” – 66

c) Reivindicações associadas à quantidade de serviços

“Mais actividades e com maior duração” – 195

“Pedido de maior número de actividades/acções” – 104

“Aumento de número de visitas quer com a biblioteca itinerante, quer com o projecto “um livro, um idoso” – 69

“Desejam que se realize em maior número” – 245

“ A vontade de participar mais e mais” – 202

d) Reivindicações associadas à extensão dos serviços

“O projecto não poder ser alargado a mais instituições e freguesias” – 21

“Fazer a extensão das iniciativas às diferentes freguesias do Município” – 96

“Foi sugerida por parte dos idosos, a continuação deste tipo de actividades direccionadas a eles” – 119

e) Reivindicações associadas a continuidade dos serviços

“Que estes serviços e projectos continuem” – 216

f) Reivindicações associadas ao tipo de serviços

“Alguns utilizadores mostraram interesse em participar activamente nas sessões de contos” – 164

“Encontros geracionais” – 17

“Visitas à Biblioteca, cinema, hora do conto especial, sugestões para acções de animação” – 60

“Em relação às acções de formação na área da informática e também às actividades de promoção da leitura e troca de experiências de vida, tem vindo a contar com uma grande participação e interesse por parte da população idosa” – 174

“Mais recantos com sofás para os avós estarem a conviver e a tricotar enquanto os netos brincam. Normalmente, uma lê o jornal ou revista em voz alta, e as outras ouvem, comentam. Gostam quando fazemos ateliês que impliquem dobragem de postais festivos” – 258

2,07% das Bibliotecas não responderam essa questão e 72,17% das Bibliotecas afirmaram não ter recebido nenhuma reivindicação dos utilizadores idosos para a realização desses serviços, sendo uma iniciativa da própria Biblioteca; entretanto, somente duas das 70 Bibliotecas justificaram suas respostas.

Foi por iniciativa da BMC que as suas 5 bibliotecas anexas desenvolvem actividades de animação nesses centros de dia porque se inserem em freguesias rurais, portanto com menos acesso a cultura e à informação (161).

Solicitam as actividades acima indicadas. No entanto, devo esclarecer que o sector da Acção Social da Câmara Municipal leva a efeito actividades destinadas aos idosos e que existe no Município uma Universidade Sénior que, por vezes, colabora com a Biblioteca, especialmente o grupo coral (280).

O Capítulo seguinte apresenta um estudo de caso para analisar este tema numa situação particular, tratando-se da Biblioteca Municipal Almeida Garrett, situada na cidade do Porto.

4 A BIBLIOTECA MUNICIPAL ALMEIDA GARRETT: estudo de caso

4.1. Caracterização geral da biblioteca

Por ocasião do Mestrado em Gestão da Informação, cumprido na Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto, em 2004/2006, tivemos como um dos objectos de estudo, a Biblioteca Municipal Almeida Garrett. Na ocasião, pudemos conviver e partilhar com o dia-a-dia da biblioteca. Na qualidade de observadora, pudemos perceber o grande número de utilizadores pertencentes à terceira idade, com frequência diária e assídua, objectivando os mais variados fins, entre eles: ler o jornal diário ou algum livro; ouvir música; encontrar os amigos; tomar um café; ou, simplesmente, sentir-se acolhidos com a receptividade dos funcionários da biblioteca.

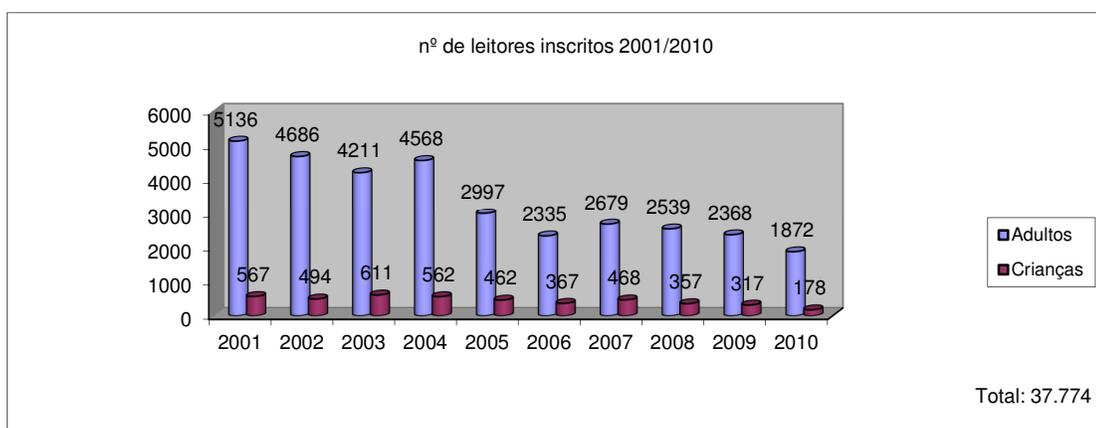
Através de conversa com alguns deles, percebemos o interesse que eles tinham em participar mais efectivamente da Biblioteca, como uma forma de se sentirem mais produtivos. Em conversa informal trocada com a Direcção da Biblioteca, manifestamos interesse em desenvolver um trabalho direccionado aos idosos, tendo recebido, por parte da Direcção, muita receptividade para nossa proposta, mesmo que, na época, apresentada informalmente.

A Biblioteca Pública Municipal Almeida Garrett foi inaugurada no dia 2 de Abril de 2001, através de um esforço conjunto da Câmara Municipal do Porto, do Instituto Português do Livro e das Bibliotecas, da empresa Unicer, bem como de fundos comunitários.

A Biblioteca é privilegiada pela sua localização nos jardins do Palácio de Cristal, tornando-a um local agradável, e teve, desde a sua inauguração, grande receptividade por parte da comunidade. A qualidade arquitectónica do edifício contribuiu para a grande aceitação da comunidade. O projecto foi de autoria do

arquitecto José Manuel Soares. O conjunto desses atributos contribuíram para a imediata adesão do público, podendo esta afirmação ser verificada pelo crescimento de leitores inscritos ao longo dos anos. Em 2006, por ocasião da aplicação dos inquéritos para o Mestrado, o universo de leitores inscritos já correspondia a um total de 23.750; em Outubro de 2009, quando iniciámos esta pesquisa não-participante os leitores correspondiam a 32.600; segundo os dados fornecidos pela Biblioteca; no final de 2010, este universo correspondia a 37.774.

FIGURA 28 – Crescimento de leitores inscritos na Biblioteca Municipal Almeida Garrett



Fonte: Dados fornecidos pela Biblioteca Almeida Garrett através de correio electrónico

Sobre o sucesso obtido junto ao público, Porto (2004) afirma que:

Para este sucesso, contribuiu a qualidade arquitectónica do edifício, [...] e o modelo de funcionamento da biblioteca, com colecções de documentos em suportes diversificados e disponibilizados em livre acesso e para empréstimo domiciliário. A facilidade de acesso às TIC, as actividades de animação regulares, que dão uma atenção especial às crianças, de modo a conquistar novos leitores, e a dinâmica da equipa de pessoal técnico, que garante o funcionamento dos serviços, são também factores primordiais para esse sucesso.

Em relação aos serviços oferecidos ao público, as secções da Biblioteca estão divididas da seguinte forma:

- Recepção e acolhimento – cujas actividades compreendem a inscrição do leitor; devolução de empréstimo; carregamento de cartões de fotocópias; informações referentes ao funcionamento da biblioteca; gestão da ocupação e cacifos; consulta aos catálogos;
- Secção de leitura geral e periódicos – corresponde a uma área de 800m². Neste espaço, estão acomodadas, de uma forma ampla e bem distribuída, as colecções de periódicos, incluindo os jornais de circulação diária; bem como o acervo de livros, enciclopédias, dicionários, funcionando em regime de livre acesso. Os serviços prestados por esta secção são:

- Consulta ao catálogo;
 - Empréstimo domiciliário;
 - Acesso à Internet (15 postos informáticos dedicados);
 - Fotocópias (regime de auto serviço);
 - Impressão e digitalização de documentos;
 - Serviço de referência: apoio e orientação dos leitores na pesquisa de informação;
 - Pesquisa da base de dados on-line do Diário da República;
 - Consulta de CD-Rom;
 - Divulgação e promoção do livro; mostras e destaques bibliográficos.
- (PORTO, 2004)

- Secção infantil/juvenil – corresponde a uma área de 370m². Seu acervo é direccionado ao público infanto-juvenil em diferentes suportes, sejam eles livros, *CD-Rom*; CD'S áudio e vídeos e estão disponíveis para consulta local ou domiciliária. No ano de 2004, seu acervo era em volta de 9300 documentos. Além dos serviços de consulta, empréstimo, acesso à Internet, secção de filmes, audição de CD'S de música, fotocópia, serviços de orientação e apoio, esta secção tem uma vasta programação de actividades de animação e promoção de leitura, que a tornou bastante requisitada pelas escolas. As actividades desenvolvidas pela secção, segundo informação recebida pela Biblioteca através de correio electrónico, são:

- **Hora do Conto | Bebeteca | Para que os meus filhos gostem de ler** - Actividade de dinamização da leitura, cujo objectivo é aproximar as crianças do livro e estimular nelas o gosto pela leitura. Trata-se de um projecto orientado para a participação activa das crianças, em conjunto com diferentes parceiros sociais, em particular a família e a escola.
 - A **bebeteca** é um programa dirigido a crianças dos 8 meses aos 3 anos e a adultos que lhe estão afectivamente próximos, que pretende proporcionar o contacto positivo das crianças com o livro/ palavra/ imagem.
 - **Para que os meus filhos gostem de ler** é um programa de promoção da leitura para famílias, que teve início em Janeiro de 2006, com o apoio da Fundação Calouste Gulbenkian.
 - Actualmente decorre o projecto **Histórias ao Ouvido** no Hospital de Crianças Maria Pia.
 - **Oficinas | Ateliers** - Espaços de aprendizagem e de ocupação de tempos livres que, para além de procurarem dinamizar o livro e a leitura junto das crianças, constituem uma oportunidade para que contactem com formas de expressão importantes para o seu desenvolvimento, nomeadamente as expressões plástica, escrita e dramática.
 - **Encontros com escritores** - No âmbito das actividades de promoção do livro e da leitura junto de crianças e jovens, a secção infantil e juvenil da BMAG têm promovido o encontro com escritores. Estas sessões são precedidas da leitura da obra do escritor convidado e são frequentemente associadas a iniciativas de âmbito nacional, como as Olimpíadas da Leitura ou o Dia Mundial do Livro.
- Secção multimédia – localiza-se no piso inferior da biblioteca, e compreende um acervo composto por 4220 títulos de CD'S e 1200⁵⁶ títulos de filmes (DVD), disponibilizando 4 televisores para possibilitar o visionamento dos filmes, além de *discmans* para empréstimo dentro do espaço da biblioteca; possui também 4 computadores para uso do *Word* e 7 outros de acesso a Internet.

Além destas secções/serviços, a Biblioteca desenvolve actividades descentralizadas de seu espaço físico, como é o caso do Bibliocarro, inaugurado em 1 de Junho de 2000, que é um serviço itinerante que disponibiliza, para consulta e empréstimo, diversas obras em diferentes locais da cidade. Podemos citar também o apoio técnico documental à rede de Bibliotecas Escolares – SABE.

A Biblioteca possui uma vasta programação de actividades culturais que vai desde as exposições de fotografias a lançamentos de livros. Disponibiliza ainda um auditório composto por 200 lugares “dotado de moderno equipamento de som, projecção e iluminação cénica. Um amplo *foyer* e *mezzaninos* laterais possibilitam a

⁵⁶ Estes dados correspondem ao ano de 2004.

realização de exposições ou actividades paralelas” (PORTO, 2004). Dentre as actividades desenvolvidas ao longo dos dez anos de Biblioteca, recebemos por intermédio do correio electrónico, informações referentes a essas actividades:

Comunidade de Leitores

Desde Maio de 2002 que, com o apoio do Instituto Português do Livro e das Bibliotecas, a BMAG tem sido o local onde, quinzenalmente, grupos informais de leitores se reúnem para partilhar o prazer dos livros, reforçar elos de sociabilidade em torno da leitura, discutir e problematizar pontos de vista não necessariamente convergentes. Estas sessões foram, inicialmente, lideradas por Manuel António Pina, que escolheu como temas o amor e a morte (e o tempo), no pressuposto de que assim “nos pudéssemos aproximar um pouco daquilo que leva os homens a escrever livros e a ler livros”. Posteriormente Mário Cláudio, Artur Jorge Pires da Silva, Rogério Sousa, Arnaldo Saraiva, Alexandre Quintanilha, Richard Zimler, Luís Miguel Duarte e recentemente Valter Hugo Mãe animaram outros tantos ciclos de leituras integrados no programa da Comunidade de leitores.

Folhas Caídas

A partir de Fevereiro de 2003 a Biblioteca passou a oferecer poesia aos seus leitores através da edição do “Folhas Caídas”. É uma edição semanal que se dedica cada mês a um poeta português. Teve início com o escritor e patrono da biblioteca, Almeida Garrett, que também serviu de inspiração para o nome da folha de poesia. Em 2006 a Unicer apoiou este projecto de divulgação de poesia, que passou a ter uma tiragem de 600 exemplares por semana. Os poemas passaram a ser seleccionados por diversas personalidades da Cidade.

Cursos

1º e 2º Cursos breves de literatura brasileira com Abel Barros Baptista

Curso «A Secreta vida das imagens» com João Barrento

Um conto a cores Oficina de escrita de um argumento de cinema de animação no âmbito da exposição Ruben A. com Dália Dias

Curso Breve da História da Banda Desenhada com João Miguel Lameiras, Marcos Farrajota e Adalberto Barreto

Caminhos de leitura na ficção portuguesa contemporânea com Maria João Reymaud I

Curso de Introdução aos Computadores e Internet com João Luciano Vieira

A criança e o livro: a descoberta da literatura portuguesa contemporânea por Ana Margarida Ramos

Como incentivar nas crianças o gosto pela leitura com José Manuel Cruchinho

Dez Réis de Gente e de Livros por Sara Reis da Silva

A Leitura em voz alta com Cristina Paiva

A Narrativa contemporânea nacional e estrangeira, para crianças e jovens por Marta Martins.

Encontros Luso-Galaico-Francófonos

Realizam-se anualmente os encontros do livro infantil e juvenil que reúnem participantes dos 3 âmbitos linguísticos, numa reflexão sobre o panorama editorial, investigação e promoção do livro para a infância e juventude. Esta iniciativa, que em cada edição selecciona um tema, dirige-se a professores, investigadores, bibliotecários, educadores e a todos os interessados nessa temática, integrando comunicações teóricas e oficinas para adultos e

crianças, exposições, encontros com escritores, apresentações e venda de livros. Regista em média a presença de cerca de 150 participantes.

Por ocasião do décimo aniversário da Biblioteca, em 2011, a “UNESCO reconheceu o trabalho realizado pela Biblioteca Municipal Almeida Garrett, no Porto, em prol do acesso dos cidadãos ao conhecimento e à cultura e da promoção de hábitos de leitura nas crianças”. Recebeu a distinção e foi certificada pela UNESCO e passou a pertencer à rede de bibliotecas associadas, sendo a sexta biblioteca portuguesa a fazer parte da Rede. Manuela Galhardo, secretária-executiva da Comissão Nacional da UNESCO, declarou: “Não é um prémio, é uma responsabilidade acrescida relativamente a tarefas que a BMAG já desempenha” (LOBO, 2011).

4.2 Inquérito aos idosos: análise e interpretação de dados

Como foi apresentado anteriormente, o inquérito aos idosos foi elaborado seguindo a divisão de blocos temáticos. No primeiro bloco procurou-se identificá-los por faixa etária, escolaridade e sexo. Em relação à **faixa etária**, a distribuição da amostra encontra-se representada na Tabela 2

Tabela 4 – Representação de idosos no universo da pesquisa

Faixa etária	N° de idosos
61 - 70	10
71 - 80	13
81 - 90	4
Não especificaram idade	1
Total	28

Segundo a OMS, a partir de 60 anos a pessoa já é considerada idosa, havendo entretanto, diferentes faixas etárias que compreendem uma variação etária até mais de 30 anos. Conforme esclarece Torres e Sá (2008, p. 2) o “envelhecimento não é igual para todos” justificando dessa forma não incluir todos num único grupo de idosos.

Conforme elucidada Azevedo *et al* (2003, p. 103) através de uma citação de Jordão Neto⁵⁷ (1997), o conceito de velhice surgiu após as Revoluções Burguesa e Industrial. Na altura, o interesse era voltado para a população economicamente activa e com vigor físico para o trabalho, uma vez que a sociedade capitalista priorizava no homem a sua capacidade de produção. A partir do momento que a pessoa não podia exercer suas funções devido a idade era então considerada velha. Corroborando com esse pensamento, Eiras *et al* (2004, p. 2) apresentam uma citação de Bosi⁵⁸ (1979) quando o mesmo afirma:

A sociedade industrial é maléfica para a velhice, pois rejeita o velho, não oferece nenhuma sobrevivência à sua obra e afasta-o do trabalho tão logo a sua produtividade diminui, transformando-o na representação mesma da desvalorização do ser humano, reforçando assim os estereótipos negativos que servem para descrever os indivíduos dessa faixa etária.

A medida que o envelhecimento da população torna-se um fenómeno de amplitude mundial, a questão do idoso adquiriu um maior enfoque na sociedade, a longevidade passou a ser vista como uma característica das sociedades modernas (SOUSA *et al*, 2003; DIAS, 2005). Embora ainda exista por parte da sociedade, conforme esclarece Nunes (2000, p. 1), uma representação negativa da velhice, as acções direccionadas por diferentes instituições a esse segmento, ressaltando a

⁵⁷ JORDÃO NETO, A. Gerontologia básica. São Paulo: Lemos Editora, 1997. *apud* AZEVEDO, Mônica Cordeiro de; GAZETTA, Maria Luísa Barca; SALIMENE, Arlete Camargo de Melo. Envelhecimento e participação social. *Acta Fisiátrica*, v.10, n.3, p. 102-106, 2003.

⁵⁸ BOSI, Ecléa. **Memória e Sociedade:** lembranças de velhos. São Paulo: T.A. Queiroz, 1979. 402p. *apud* EIRAS, Neusa Batista (Coord.) Reminiscências: três encontros com a intergeracionalidade. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE EXTENSÃO UNIVERSITÁRIA, 2, Belo Horizonte, 2004. Disponível em: <http://www.ufmg.br/congnext/Educa/Educa164.pdf> Acesso em: 10 Out. 2009.

participação social e cidadania na terceira idade, tem possibilitado que os idosos revejam estereótipos e mitos sobre a questão do envelhecimento. Esse novo modo de ser do idoso, tem propiciado o surgimento de uma nova categoria, chamada de “terceira idade”. Conforme define Nunes (2000, p. 8) é uma “negação da velhice”, e acrescenta:

A categoria “terceira idade” foi inventada na França nos anos 60 e refere-se a uma emergente realidade da velhice, ligada a um novo tempo de lazer e não mais associada à miséria, doença e decadência, o que em geral, ocorria após a aposentadoria.

Encontramos indicações de diferentes autores que defendem que as teorias do envelhecimento bem sucedido, são resultado das condições concretas de vida em fase anteriores ao ciclo vital, atreladas a uma combinação de qualidade de vida e bem estar (TORRES e SÁ, 2008; SOUSA, *et al* 2003).

Sousa *et al* (2003) esclarecem que o conceito de qualidade de vida vai desde a satisfação com a vida ou bem-estar social a “conceitos baseados em independência, controle, competências sociais e cognitivas” e que a partir de meados do século XX houve uma mudança no conceito de bem-estar. Até então o conceito estava associado à disponibilidade de bens materiais, e que actualmente relaciona-se também, com dimensões menos tangíveis, tais como:

[...] sentido de segurança, dignidade pessoal, oportunidades de atingir objectivos pessoais, satisfação com a vida, alegria, sentido positivo de si. A noção de qualidade de vida também passa pela mesma alteração, engloba os recursos a “gozar” a vida (SOUSA et al, 2008, p. 365).

Assumir o facto de ser idoso é uma dificuldade manifestada como resposta defensiva do ser humano. Percebemos isso em algumas situações no acto da abordagem do inquérito, embora sempre tivéssemos o cuidado de enaltecer esse momento da vida. Em confirmação a essa impressão sentida por nós, encontramos

no texto de Schmidt e Doll (2010, p. 3), através de uma citação de Py⁵⁹ (2004) uma indicação para essa reacção:

[...] o ser humano recusa-se a identificar-se como velho, uma vez que o medo da velhice está associado à decadência física, à doença, à dependência; à improdutividade, bem como à proximidade da morte. A velhice, assim como a morte, não habita no inconsciente do ser humano, mas são estranhos e sempre pertencentes ao outro (SCHMIDT e DOLL, 2000 *apud* PY, 2004).

Os idosos inqueridos situados numa faixa etária que varia dos 61 aos 90 anos, em sua maioria, apresentam aparente vigor físico, boa disposição e facilidade de mobilidade, apenas dois possuem dificuldades visíveis de locomoção: um por apresentar característica de quem sofreu trombose e o segundo pelo o avanço da idade.

Em relação à **escolaridade**, um detalhe que ocorreu aquando dos inquéritos somente perceptível na altura da sua aplicação e que convém comentar, foi o facto de não nos termos apercebido previamente que a estrutura de ensino em Portugal, da forma que funciona actualmente, não é a mesma que vigorava na altura em que os idosos estavam a estudar.

Na elaboração dos inquéritos, tivemos o cuidado de averiguar o esquema de divisão escolar utilizado em Portugal, porém, pelo facto de sermos estrangeira faltou-nos o conhecimento sobre a evolução da estrutura do ensino português e a sensibilidade de conjecturar essa hipótese. Poderíamos ter detectado esse pormenor se tivéssemos utilizado um pré-teste com os idosos, uma vez que antes da aplicação de inquéritos, é aconselhável utilizar o mecanismo do pré-teste, conforme sugere Gil (1999):

⁵⁹ PY, Lígia. Envelhecimento e subjectividade. In: PY, Lígia *et al.* **Tempo de envelhecer**: percursos e dimensões psicossociais. Rio de Janeiro: Nau, 2004. p. 109-136. *apud* SCHMIDT, Cristiane; DOLL, Johannes. Entre o avô e o neto: relatos coeducativos. In: SIMPÓSIO NACIONAL de EDUCAÇÃO, 2 e SEMANA da PEDAGOGIA, 21. Cascavel - Paraná, 2010. **Anais...** Cascavel: Edunioeste, 2010.

A finalidade desta prova, geralmente designada como pré-teste, é evidenciar possíveis falhas na redacção do questionário, tais como: complexidade das questões, imprecisão na redacção, desnecessidade das questões, constrangimentos ao informante, exaustão, etc.

Fomos alertados dessa particularidade somente ao fim da aplicação de todos os inquéritos, por uma idosa, que foi professora. Acreditamos ser esse o motivo que chamou atenção da mesma para esse detalhe. Ao iniciarmos a análise dos inquéritos, somente encontramos uma indicação por escrito que fizesse referência a esse detalhe, acreditamos que os demais inqueridos, ao responder a essa questão, automaticamente adaptaram para sua realidade.

“No nosso tempo na escolaridade não havia ensino básico, 1º ciclo, 2º ciclo. 3º ciclo”. (UTI⁶⁰.9)

A escolaridade dos inqueridos está representada no Quadro 29. Ao analisarmos essa questão, não podemos esquecer o facto de estarmos a inquirir utilizadores usuais de biblioteca, o que já os delimita como pessoas alfabetizadas. Chamamos atenção para esse detalhe uma vez que encontramos indicações em alguns estudos que apontam um índice muito baixo de escolarização dos idosos portugueses, conforme indicado por Mauritti (2004, p. 346):

Do ponto de vista da estrutura de qualificações, nas gerações mais idosas, os recursos muito baixo que caracterizam a generalidade da população portuguesa são ainda acentuados.

⁶⁰ Cada inquérito dos idosos foi identificado pelas letras UTI (de utilizador) e por um número

QUADRO 27 – Escolaridade dos idosos inquiridos

ESCOLARIDADE / IDADE		Sem indicação de idade	61 – 70 anos	71 – 80 anos	81 – 90 anos
Ensino Básico:1ºCiclo	Completo		3	1	
	Incompleto				
Ensino Básico:2ºCiclo	Completo				1
	Incompleto				
Ensino Básico:3ºCiclo	Completo			3	1
	Incompleto			1	
Ensino Secundário	Completo		3	2	
	Incompleto				
Ensino Superior	Completo	1	5	3	3
	Incompleto			2	
Mestrado	Completo				
	Incompleto				
Doutorado	Completo			1	
	Incompleto				
TOTAIS PARCIAIS		1	11	13	4
TOTAL GERAL		28			

No trabalho acima referido, Mauritti (2004) apresenta uma tabela elaborada pelo INE⁶¹, sobre a caracterização social da população portuguesa com 25 e mais anos. Utilizando parte dessa tabela (apenas os dados que referem-se aos níveis educacionais) analisaremos de forma comparativa.

⁶¹ INE base de microdados do Inquérito aos Orçamentos Familiares, 1999-2000. *Apud* MAURITTI, Rosário. Padrões de vida na velhice, *Análise Social*, v. 39, n. 171, p. 339-363, 2004.

TABELA 5– Caracterização social da população portuguesa com 25 e mais anos

Indicadores	Grupos etários				
	25-54 anos	55-64 anos	65-74 anos	> 75 anos	Total global
Níveis educacionais					
Sem escolaridade.....	5,1	29,3	50,5	60,1	19,9
Básico.....	72,2	63,8	44,3	35,9	63,9
Secundário/superior	22,7	6,9	5,2	3,9	16,2
Total.....	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Fonte: Mauriti (2004, p. 345)

Para efeito de comparação, não utilizaremos o primeiro escalão da Tabela do autor, uma vez que não cobre a faixa etária do nosso estudo. Tendo por base essa Tabela, e conforme esclarece o autor, no escalão de 55-64 anos cerca de um terço dos indivíduos não concluiu qualquer grau de escolaridade, são majoritários também os indivíduos que adquiriram o ensino básico (63,8%). À medida que vai aumentando a estrutura etária, “no conjunto dos indivíduos com 65-74 anos, a proporção dos que não detêm qualquer grau de instrução atinge sensivelmente 50% da distribuição, agravando-se 10 pontos percentuais na escala seguinte” (MAURITTI, 2004, p. 345).

Adaptando o nosso Quadro 29 e distribuindo os dados dentro de uma tabela, conforme o modelo usado por Mauritti (2004) embora alterando o escalão usado pelo autor, uma vez que a escala de faixa etária da pesquisa diferencia; torna-se mais visível observar que os idosos inquiridos em nossa pesquisa, não correspondem à média dos portugueses idosos.

TABELA 6 – Tabela comparativa

Indicadores	Grupos etários		
	61-70anos	71-80 anos	81-90 anos
Níveis educacionais			
Sem escolaridade.....	-	-	-
Básico.....	22,27	38,46	50
Secundário.....	27,27	15,39	-
Superior	45,46	46,15	50
Total.....	100,0	100,0	100,0

A diferença também acentua-se em dois casos: os idosos da Tabela de Mauriti (2004) no escalão de > 75 anos (corresponde a última escala), em relação ao nível de escolaridade compreendida como ensino básico, corresponde a 35,9%, em nossa pesquisa, esse percentual representa 50%. Em relação aos graus secundário e superior, mesmo considerando em nossa pesquisa ser apresentados separadamente, esse percentual varia entre 15,39% a 50%, nos dados apresentados pelo autor, o percentual varia entre os 3,9% a 6,9%.

A diferença dos dados em relação aos da nossa pesquisa também está presente num outro inquérito, que avaliou os hábitos de leitura dos portugueses (FREITAS; CASANOVA e ALVES, 1997, p. 31). Nesse estudo, o item escolaridade apontou que “nos mais velhos que se concentram as competências e os graus escolares mais baixos [...] é igualmente, nos mais idosos (com 50 e mais anos) que temos a menor percentagem daqueles que têm um curso superior (10%)”.

Segundo afirmação de Mauritti (2004, p. 346) a educação formal constitui, nas sociedades contemporâneas, um indicador das distribuições “desiguais, poderes e oportunidades, condicionando e capacitando diferentemente as pessoas para a vida social”. Se por um lado a educação formal condiciona o uso da Biblioteca, e se existe uma constatação a nível nacional que o nível de escolaridade nos idosos é baixo, cabe às bibliotecas públicas “apoiar, participar e, se necessário, criar

programas e actividades de alfabetização para os diferentes grupos etários”, conforme está estabelecido nas missões-chave da biblioteca pública através do Manifesto da IFLA/UNESCO sobre Bibliotecas Públicas.

A base da Universidade da Terceira Idade; Universidade Sénior ou Academia Sénior é desenvolver actividades socioeducativas em prol de um envelhecimento activo, direccionadas para maiores de 50 anos. Segundo Campos (2007):

As Universidades da Terceira Idade (UTI's) como movimento específico de ensino para adultos surgiu em França em 1973 na Universidade de Toulouse com o Dr. Pierre Vellas (Médico e investigador). As UTI são um modelo de formação de adultos com grande sucesso a nível mundial que lhes proporciona um grande leque de actividade culturais, recreativas, científicas e de aprendizagem.

Uma parceria entre a Biblioteca Pública e a Universidade Sénior, no sentido de criar um núcleo da Universidade no espaço da biblioteca poderia resultar de forma significativa, uma vez que já possuem todo um *know how* de trabalho com idosos. A criação desse núcleo proporcionaria uma maior consolidação do serviço da biblioteca para esse segmento, além de poder actuar conforme o indicado no Manifesto da UNESCO. Como exemplo dessa parceria, citamos a Biblioteca Municipal de Castelo de Paiva, como já foi relatado na secção 3.3.

Quanto ao **género**, na amostra utilizada nessa pesquisa, a população feminina (17,86%) e masculina (82,14%) está representada de uma forma desigual. Essa representação desigual pode ser atribuída a vários factores, pelo que é importante perceber essa questão sob diferentes aspectos.

Se consideramos o aspecto de longevidade, por exemplo, a amostra da pesquisa deveria ter mais mulheres do que homens, uma vez que já é um dado comprovado que existem mais idosos do sexo feminino do que do sexo masculino. Rebelo e Penalva (2004, p. 11) confirmam esse dado, através de uma análise da população idosa portuguesa, desenvolvida pelo Departamento de Estatísticas da População do INE, em 2002, onde foi verificado que “as mulheres são significativamente mais numerosas e que essa tendência se acentua nos grupos

etários mais elevados”. Sousa *et al* (2003, p. 365) constataram igualmente esse dado ao afirmar “tal como se verifica na generalidade dos países a população idosa tem, também, em Portugal uma percentagem superior de mulheres”. Esse dado também foi confirmado por Carrilho e Gonçalves (2004, p. 179) quando afirmam:

O número de mulheres excede o dos homens em quase todos os municípios, diferença que se reforça à medida que a idade avança. Em 2001, a relação de masculinidade da população idosa em Portugal era de 72 homens por cada 100 mulheres e nas pessoas com 85 ou mais anos descia para 46. O excedente de mulheres tenderá a atenuar-se até ao ano 2050, como resultado da aproximação da longevidade em ambos os sexos.

Também encontramos a indicação que aponta as mulheres com longevidade maior que a dos homens nos dados de *Guinness World Records* ou pelo *Gerontology Research Group* (GRG), citado na Wikipédia que apresenta duas listas: uma com 100 nomes das pessoas mais velhas do mundo (entre vivos e mortos) e uma outra lista constando apenas os nomes de sete idosos que ainda estão vivos. O título de pessoa mais velha do mundo é atribuído à francesa Jeanne Calment (122 anos). A pessoa viva mais velha do mundo é actualmente a brasileira Maria Gomes Valentim,⁶² com 114 anos.

A Figura 29 apresenta essa relação onde é possível observar que dentre os 7 idosos, 6 são mulheres.

FIGURA 29 – As sete pessoas mais velhas do mundo, segundo o Guinness World Records

Nome	Sexo	Nascimento	Idade	País
Maria Gomes Valentim ^[1]	F	9 de julho de 1896	114 anos e 339 dias	 Brasil
Besse Cooper ^[1]	F	26 de agosto de 1896	114 anos e 291 dias	 Estados Unidos
Chiyono Hasegawa ^[1]	F	20 de novembro de 1896	114 anos e 205 dias	 Japão
Venere Pizzinato ^[1]	F	23 de novembro de 1896	114 anos e 202 dias	 Itália
Shige Hirooka ^[1]	F	16 de janeiro de 1897	114 anos e 148 dias	 Japão
Dina Manfredini ^[1]	F	4 de abril de 1897	114 anos e 70 dias	 Estados Unidos  Itália
Jiroemon Kimura ^[1]	M	19 de abril de 1897	114 anos e 55 dias	 Japão

Fonte: Wikipédia⁶³

⁶² Faleceu recentemente, há 21 de Junho de 2011.

⁶³ Consulta feita ao Wikipédia, em 16 de Junho de 2011.
http://pt.wikipedia.org/wiki/Anexo:Lista_das_pessoas_mais_velhas_do_mundo

Se pensarmos esse mesmo dado tendo em conta o critério de escolarização, é compreensível que na amostra elas sejam representadas em números tão pouco representativos. Mauritti (2004, p. 345) esclarece que “entre as pessoas idosas as mulheres representam o maior segmento de não escolarizadas”. A autora atribui essa característica à provável possibilidade de a pessoa ter vivido “pelo menos durante períodos relativamente prolongados dos seus trajectos individuais” dedicados a familiares, através do casamento; do nascimento de filhos, ou ainda prestando cuidados a outros familiares doentes ou idosos.

Como foi dito anteriormente, no processo de observação, já havia sido constatada a frequência escassa de utilizadoras idosas na Biblioteca, o que nos leva a pensar que o facto de elas não serem utilizadores usuais, possa estar associada à questão da escolarização.

QUESTÃO 1

Depois dos inquiridos devidamente identificados por sexo, idade e escolaridade, indagamos na primeira questão, quais os motivos que os levavam a serem utilizadores da Biblioteca. Era uma questão de múltipla escolha, cogitamos algumas situações que poderiam determinar a preferência dos idosos pela Biblioteca Municipal Almeida Garrett. Apresentaremos, no quadro abaixo, os itens ordenados da mesma sequência do inquérito e listados com as quantidades de indicações apontadas pelos idosos.

QUADRO 28 – Dados obtidos com a primeira questão do inquérito aos idosos

Proximidade de casa	Acervo actualizado	Bom atendimento	Existência de eventos socioculturais	Ocupar tempos livres	Local agradável	Outros
13	14	17	7	15	17	7

As indicações apontadas estão em sua maioria distribuídas de maneira uniforme, o que nos leva a pensar que não existe uma preferência única dos idosos em relação a uma característica específica da Biblioteca que os motiva a serem

utilizadores. Fugindo a regra na indicação dos idosos, encontra-se o *item* “existência de eventos socioculturais”.

• Proximidade de casa – A localização física da Biblioteca Almeida Garrett, está próxima de prédios e casas residências, o que justificaria a indicação desse *item* por 46,42% dos inquiridos. Os 53,58% restantes que não indicaram esse *item* reforçam a hipótese de eles frequentarem a Biblioteca independentemente de sua localização. Sobre esse aspecto, um pormenor que vale comentar é o seguinte: do nosso percurso de casa até a Biblioteca pública, utilizávamos o autocarro; em diferentes momentos dessas idas e vindas, encontramos dentro do autocarro, também a caminho da Biblioteca, um dos idosos inquiridos; o mais curioso nessa coincidência, é o facto de ser exactamente o idoso que já havíamos referido anteriormente que apresenta dificuldade de locomoção pois mostra sinais visíveis de trombose, ou seja, mesmo condicionado fisicamente, ele frequenta a Biblioteca, independentemente de sua localização ser próxima da sua residência.

• Acervo actualizado – A Biblioteca possui assinatura de uma variedade de títulos de periódicos, tanto nacionais como estrangeiros, bem como um acervo bastante diversificado, o que justificaria a indicação desse *item* por 50% dos inquiridos. Uma outra razão que justificaria essa indicação, conforme foi apresentado anteriormente, é a preferência dos idosos pela leitura de periódicos, conforme foi apontado. Um detalhe perceptível no período de observação que também vale comentar para esse *item*, é o facto de existir uma idosa, cuja preferência em relação à leitura na Biblioteca é para o jornal “El país”. A importância de um acervo actualizado nas bibliotecas públicas, também está definida no Manifesto da IFLA/UNESCO quando afirma que a biblioteca pública deve proporcionar as “condições básicas para uma aprendizagem contínua, para uma tomada de decisão independente e para o desenvolvimento cultural dos indivíduos e dos grupos sociais”. Ainda sobre a importância de um acervo actualizado, Nunes (1998, p. 34) corrobora ao afirmar:

É essencial que as colecções e serviços sejam de elevada qualidade e adequadas às necessidades e condições locais. Os fundos bibliográficos e documentais devem reflectir as tendências actuais e a evolução da

sociedade, bem como a memória da humanidade e o produto da sua imaginação.

No relato feito pelos idosos, no anexo do inquérito, conforme foi explicado anteriormente, é possível perceber a relação que eles possuem com a leitura e demonstram o interesse pela aprendizagem contínua.

“Trabalhador estudante que fui, a partir dos 15 anos, sempre me fascinava a cultura, o saber, a aprendizagem continuo ser “aluno” de uma “Universidade Sénior”, na continuidade de meu gosto e importância do saber e na aprendizagem continuada. Sem pretensões literárias, mas para meu prazer e afirmação pessoal, tenho 5/5 “livros” escritos, não publicados, distribuídos entre amigos e familiares” (UTI-3).

“Dantes deslocava-me à Biblioteca nos jardins de São Lázaro, quando saía do emprego e ia lá ler livros de Victor Hugo, de Eça de Queiroz. de Guerra Junqueira de Dumas e outros, e quando se aproximava a hora do encerramento ficava triste por não poder acabar de ler os livros que me prendiam, até que alguém me disse que podia requisitá-los e levá-los para casa.....Bendita a hora. Agora consigo ler com tranquilidade e sinto-me feliz.....Obrigado bibliotecárias!” (UTI-21).

“Aprendi a ler com meu avô aos 3 anos. Ele gostava muito de ler e eu seguia-o. Parei praticamente de ler durante anos, não andando com leituras e estudos profissionais. Não tinha tempo para outras leituras. Retomei meu interesse por vários campos, na leitura e não só quando dispus de mais tempo. Senti que a leitura é uma forma de viajar no espaço e no tempo. A leitura transmite-me equilíbrio e prazer” (UTI-14).

• Bom atendimento - As bibliotecas públicas, pela própria estrutura e pela grande missão social que desenvolvem dentro da comunidade, interagem com seus utilizadores de uma maneira interactiva, através de actividades socioculturais, o que justifica este elevado número de indicações. Longo e Vergueiro (2003) apontam a aplicação de Gestão de Qualidade como garantia de sobrevivência das instituições, através da satisfação de seus clientes, conseguida pela “prestação de bens e serviços que atendam às suas necessidades e, de preferência excedam suas necessidades relacionadas aos bens e serviços recebidos”. Os autores acreditam que o sucesso das organizações, em termos de qualidade de serviços, só é possível através da motivação dos funcionários, uma vez que, segundo a filosofia gerencial do programa da gestão de qualidade, “não pode haver cliente externo satisfeito, sem que os clientes internos da organização vejam também reconhecidas e satisfeitas as suas necessidades e expectativas”.

• Existência de eventos socioculturais - o facto de ter havido pouca indicação para esse *item*, pode estar relacionado com uma série de factores: a falta de interesse do idoso pelos eventos promovidos pela Biblioteca. O desconhecimento da existência desses eventos; ou ainda a própria inexistência de eventos dessa natureza. Uma das missões-chave da biblioteca pública, definida pelo Manifesto da IFLA/UNESCO, já antecipa essa questão, quando define: “Possibilitar o acesso a todas as formas de expressão cultural das artes do espectáculo”; “Fomentar o diálogo intercultural e a diversidade cultural”. Nesse mesmo sentido, corroboram Ribeiro e Cunha (2006) quando afirmam que a acção cultural em bibliotecas públicas deve ser usada como forma de interacção e integração da instituição aos utilizadores na expressão da diversidade cultural, embora chamem atenção que na prática o que as bibliotecas públicas desenvolvem é animação cultural, tais como: exposições, cursos e outros eventos. Na perspectiva das autoras, essas actuações limitam-se apenas a mostrar os bens culturais, não sendo essa a característica da acção cultural; para elas, a acção proporciona a participação das pessoas na produção destes bens e cria oportunidades para o espectador elaborar sua produção.

Libertar o indivíduo de forma que ele se desenvolva, fazê-lo dialogar com os seus semelhantes, fazer com que ele se reconheça como um indivíduo dentro da sociedade é a acção cultural com o significado real [...]. O objectivo da acção cultural é fazer as pessoas tomarem consciência de si e do colectivo onde estão inseridos. [...] A animação cultural não é ruim em si mesma, mas também não é o tipo de acção que conscientiza o indivíduo. A falta de conhecimento sobre acção cultural talvez faça com que os bibliotecários sejam passivos nessa actividade (RIBEIRO E CUNHA, 2006, p. 6-7).

• Ocupar tempos livres – Com base na ideia estereotipada que temos do idoso ou da pessoa reformada em relação à ocupação do tempo livre, poderia levar-nos a pensar que esse *item* receberia uma maior indicação por parte dos inquiridos, o que na verdade não aconteceu, sendo indicado apenas por 15 inquiridos e mantendo-o na média de preferência em relação aos outros *itens*. Muitos são os programas criados por diferentes instituições cujos objectivos visam a socialização do idoso, giram em torno do lazer e da recreação, conforme esclarece Teixeira (2007, p. 170) “através de uma nova ocupação do “tempo livre”, capaz de gerar uma nova

sociabilidade contra a “marginalização” do idoso e em favor de sua valorização social”. O autor elucida ainda que o lazer tem sido discutido na literatura sociológica, segundo duas variáveis: tempo e atitude.

Em relação a esta última variável, o lazer é associado a um estilo de comportamento, podendo ser encontrado em qualquer actividade que traduza no praticante uma grande satisfação, distração, entretenimento, capaz de aliviar as tensões e eliminar o desgaste físico-mental produzido pelos compromissos quotidianos. Criticada por apresentar uma definição mais psicológica que sociológica, e em oposição, emergem as interpretações do lazer através da variável “tempo”. Essa perspectiva considera o lazer segundo as ideias de tempo livre, de liberação não só do trabalho, mas também das obrigações quotidianas, sociais, familiares ou políticas. Enfim, um tempo verdadeiramente livre, em que o lazer representa um campo de livre escolha pessoal (TEIXEIRA, 2007, p. 172).

- Local agradável - Juntamente com o *item* “Bom atendimento” foi apontado com maior indicação pelos inquiridos, com 17 indicações. O grande diferencial das bibliotecas públicas portuguesas dentro do modelo projectado através da implantação da Rede Nacional de Bibliotecas Públicas, é que estas foram instaladas em “edifícios construídos de raiz ou adaptadas para o feito, que já se tornaram uma referência arquitectónica e urbanística” conforme afirma Nunes (1996, p. 34):

O seu interior é acolhedor e atractivo, o mobiliário moderno e funcional, o acesso à informação fácil, os fundos documentais, nos mais diversos suportes, enciclopédicos, diversificados e plurais, o pessoal atento e informado (NUNES, 1996, p. 34).

- Outros – 7 inquiridos apontaram outros motivos além dos que foram apresentados no inquérito, e quatro deles especificaram esses motivos. Foi interessante perceber que até a cafetaria situada dentro da Biblioteca foi agregada como motivo para o idoso tornar-se utilizador da mesma.

“Convívio com amigos tomar o “menu” na cafetaria (café + nata + água) tá feito” (UTI – 2)

“Consultar livros para qualquer assunto que me interesse e para estar actualizado” (UTI – 16)

“ Acesso a internet” (UTI – 9)

“Utilização da Internet; consulta de jornais revistas; exposições” (UTI – 7)

“Local calmo e tranquilo, propicia boas condições para a leitura e estudo (UTI – 13)

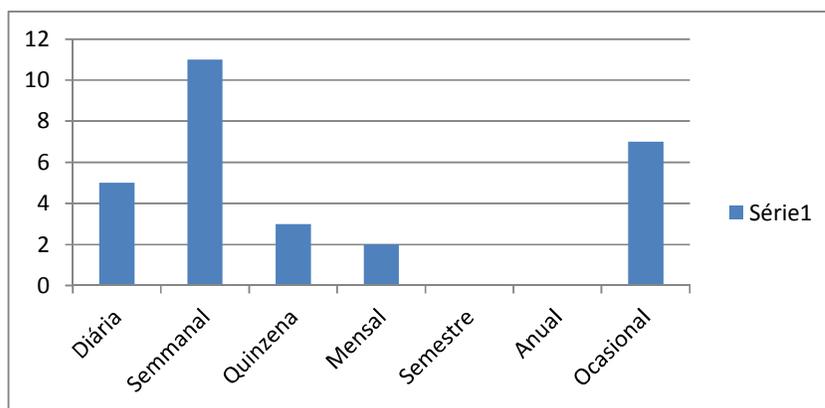
“Curso sobre uso de computador” (UTI-23)

“Diversos eventos no auditório” (UTI-25)

QUESTÃO 2

Consultamos sobre **a frequência em que os idosos utilizam a Biblioteca**. Essa questão apresentava sete opções diferentes de periodicidade, sendo elas: diariamente; semanalmente; quinzenalmente; mensalmente; semestralmente; anualmente ou ocasionalmente. A ideia com essa pergunta foi verificar a relação dos idosos com a Biblioteca através da assiduidade. Foi possível constatar que, de facto, a maioria dos idosos mantêm um relacionamento contínuo com a Biblioteca. Mesmo um dos inquiridos que afirmou frequentar a Biblioteca “semanalmente” justificou que o fazia entre “*duas e três vezes por semana*” (UTI-21); um outro que indicou frequentar a Biblioteca “quinzenalmente” justificou que era “*variável entre quinzena ou mensal*” (UTI-22). Ocorreram situações em que idosos que não são utilizadores usuais da Biblioteca, por ocasião de visita à mesma, foram convidados a responder ao inquérito, o que nos leva a crer que os 7 inquiridos que afirmaram frequentar a Biblioteca esporadicamente, são exactamente desses casos.

FIGURA 30 – Distribuição dos idosos por assiduidade



QUESTÃO 3

Na terceira questão indagou-se **há quanto tempo o utilizador tem o hábito de frequentar Biblioteca**. O objectivo dessa pergunta era perceber se já existia no idoso a prática de frequentar bibliotecas, ou se foi um hábito adquirido após a aposentação. Elencámos uma variação de tempo, da seguinte forma: menos de 1 ano; nos últimos 5 anos, nos últimos 10 anos; nos últimos 20 anos; nos últimos 30 anos; nunca teve o hábito.

A reforma em Portugal é de 65 anos de idade, em ambos os sexos, caso trabalhem no sector privado e 62,5 anos de idade para os funcionários do sector público. Tendo em conta esse dado, ao analisar essa questão, montamos um quadro onde as indicações dos inquiridos foram cruzadas com a faixa etária, pois dessa forma será possível atingir o objectivo da questão.

QUADRO 29- Hábito de frequentar bibliotecas

TEMPO	FAIXA ETÁRIA			
	61-70 ANOS	71-80 ANOS	81-90 ANOS	Idade não identificada
Menos de 1 ano	2			
Nos últimos 5 anos	3	7	1	
Nos últimos 10 anos	3	4	2	
Nos últimos 20 anos				
Nos últimos 30 anos	2	2	1	1
Nunca teve o hábito				
TOTAL PARCIAL	10	13	4	1
TOTAL GERAL	28			

Como não foi possível identificar se os idosos tinham trabalhado no sector público ou no privado, uma vez que essa informação foge ao interesse da pesquisa, utilizaremos como medida para análise dessa questão a idade de 65 anos para reforma.

A primeira faixa etária equivale a um período de dez anos, correspondente entre os 61 a 70 anos de idade; logo, os recém reformados acomodam-se nessa faixa. Esse período de tempo – “menos de 1 ano” – e “nos últimos 5 anos”, foi indicado por 50% dos inquiridos dessa faixa etária, reforçando a hipótese de que começaram a frequentar a Biblioteca após a reforma.

Esse mesmo período de tempo, entre um e cinco anos, foi indicado também por inquiridos cujas faixas etárias cobrem de 71 a 80 anos e de 81 a 90 anos. No caso da primeira faixa etária, houve indicação de 25% dos inquiridos. Baseado na idade de 65 para reforma, os inquiridos que cobrem essa faixa etária, teoricamente, já estariam, em média, reformados há dez anos, ou seja, o hábito de frequentar biblioteca surgiu uma década após a reforma (os da faixa etária seguinte estariam então há vinte anos reformados). Nesse caso, além do cruzamento do tempo com a idade, acrescentamos a escolaridade, pois havíamos observado que dois deles eram licenciados, e geralmente no seguimento de formação académica é natural que haja familiaridade com bibliotecas. No caso dos dois inquiridos, supostamente não tiveram na altura que frequentavam a universidade, nenhum contacto com a biblioteca. Um dos inquiridos dessa mesma faixa etária não completou o ensino secundário. No processo de observação não participante, foi constatado que alguns idosos frequentavam a biblioteca para desenvolver pesquisas, acompanhados de cadernos, apontamentos e coisas do género, levando-nos à suposição de que os mesmos estavam a desenvolver tarefas escolares ou algo do tipo, ou mesmo dentro do âmbito do Programa do Governo denominado “Novas Oportunidades”, o que justificaria a frequência da Biblioteca.

Numa iniciativa conjunta do Ministério da Educação e do Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social, foi apresentada à população portuguesa, em 14 de Dezembro de 2005, a Iniciativa Novas Oportunidades, cujo objectivo é ampliar a formação mínima até ao 12º ano de escolaridade para jovens e adultos. O Governo, ao longo dos últimos trinta anos, tem investido no sentido de qualificar a população em todos os níveis de ensino, objectivando recuperar o atraso que distancia Portugal dos países mais desenvolvidos. Consultando o *site* do Programa “Novas Oportunidades”, encontramos indicações que confirmam essa informação:

No entanto, a realidade actual está ainda distante da situação de grande parte dos países da União Europeia e da OCDE. Portugal continua a apresentar baixos níveis de escolarização, que atingem os segmentos das gerações mais velhas, mas também os jovens (PORTUGAL, 2011).

Dos inquiridos que afirmaram frequentar bibliotecas nos últimos 30 anos, somente um não possui nível universitário, os demais são licenciados, um deles possui doutoramento, o que justificaria a nossa teoria anterior; um dos inquiridos fez questão de frisar que utilizava a biblioteca “*nos últimos 30 anos ou mais*” (UTI-16).

Independente do factor “tempo” em relação ao hábito em frequentar bibliotecas, é importante lembrar ao analisar essa questão, que o modelo de biblioteca pública existente em Portugal, na altura da juventude e adolescência dos inquiridos idosos, correspondia ao modelo apresentado no Relatório de Moura (1986, p. 10) o que a partida já justificaria o facto de eles não terem um histórico de uso de biblioteca no seu percurso de vida pessoal ou escolar: “Pode-se afirmar com toda a certeza que a política cultural obscurantista do regime salazarista acabou por marginalizar totalmente as bibliotecas públicas (populares ou municipais) portuguesas”. Corroborando esse tema Nunes (1996, p. 84) descreve o retrato das bibliotecas públicas:

Por outro lado, a grande maioria das bibliotecas existentes ocupava edifícios antigos e desadaptados à função, os fundos bibliográficos eram reduzidos e desactualizados, o livre acesso às estantes não era permitido, não se praticava o empréstimo domiciliário, o número de funcionários era escasso e sem formação adequada, não existiam secções infantis nem de audiovisuais, a informação proposta era exígua, eram raras as actividades de animação e de cooperação.

Estas bibliotecas eram frequentadas essencialmente por estudantes (e muitas vezes não passavam de salas de estudo) e por alguns idosos, que lá iam ler os jornais.

No relato feito pelos idosos, através da folha anexa ao inquérito, através da folha anexa ao inquérito, anteriormente citada, alguns testemunharam a sua relação como utilizador de biblioteca ao longo de suas vidas:

“A minha experiência em bibliotecas foi durante bastante tempo, uma pesquisa bibliográfica sobre temas relacionados com trabalhos que tinha de desenvolver no âmbito, sobretudo, das Ciências da Educação. Hoje,

resume-se mais a leituras de revistas ou jornais e, eventualmente, de livros sobre variados temas que me interessam, porque gosto imenso de ler e de estar sempre actualizada. Pena é que não façam o empréstimo domiciliário de mais livros” (UTI – 16).

“A minha experiência de biblioteca é pouca, porque sou um cliente desta biblioteca há pouco tempo, além de não conhecer outras bibliotecas” (UTI - 10).

“Como foi dito no inquérito anexo, frequento a biblioteca para preencher tempos livres; faço-o com regularidade 1 ou 2 vezes semanais e desde há cerca de 5 anos, altura em que passei à situação de reforma, antes já visitava a biblio mas apenas para assistir a eventos (teatro, conferências, etc) ou visita a exposições (UTI – 7).

“Fui e sou utente da BPMP – S. Lázaro. Comecei ainda muito jovem e continuei por razões escolares e profissionais. Agradeço esta oportunidade e felicito o projecto” (UTI - 18).

“Na adolescência fui um utente regular. Na juventude perdi esse hábito e só nos últimos anos retomei esse vício. Considero vício pois, sinto falta da utilização da Biblioteca sempre que tal não é possível. Faz parte da minha rotina” (UTI – 4).

“Nos meus tempos de estudante frequentava a Biblioteca de S. Lázaro. Só depois de reformado é que tive tempo para voltar a frequentar Bibliotecas” (UTI - 9).

“Sou licenciado em Economia pela FEUP. Fui estudante trabalhador e sempre frequentei as diferentes bibliotecas dos estabelecimentos de ensino onde estive matriculado. Do ensino público Liceu (aulas nocturnas). Do ensino privado Colégio (aulas nocturnas). Da FEUP. Do ISCAP. Frequento actualmente o 3º Ano do PEUS na faculdade de Letras da U.P.” (UTI – 13).

“Sempre frequentei bibliotecas e sempre gostei de ler. O meu maior entretenimento é andar a inspeccionar livros em bibliotecas e livrarias. Em casa de meus pais havia uma sala com bastantes livros a que chamávamos biblioteca. Um dia comecei a catalogá-los por categorias, assinalando os meus pessoais com etiquetas de cor diferente. Desde muito cedo eu e os meus dois irmãos recebíamos assinatura de jornais infantis. O meu era “O diabrete”, e o suplemento “joaninha” permitiu-me arranjar amigos para troca de correspondência. Também recebi durante anos um jornal francês, a “Lisette” e ainda hoje conservo as duas colecções encadernadas, Interesso-me por demasiados assuntos, por isso não consigo ler tudo o que gostaria, mas ... vou tentando” (UTI – 22).

QUESTÃO 4

Na questão número 4, inquirimos o seguinte: **quando vem à Biblioteca, que serviços costuma utilizar?** Foi apresentada uma lista de opções e eles podiam marcar mais que uma resposta. Apresentamos abaixo os resultados por ordem de maior indicação pelos inquiridos:

- Leitura de jornais e diários – 18 indicações. Essa indicação em primeiro lugar na preferência dos idosos confirma a afirmativa anteriormente apresentada, quando as bibliotecas disseram que o motivo que mais leva os idosos a frequentarem a biblioteca, era a leitura de publicações periódicas.
- Leitura de livros – 14 indicações. Diferentemente do *item* anterior, o resultado dessa preferência dos idosos não correspondeu com o resultado, obtido no mesmo *item*, no inquérito das bibliotecas, onde apenas 3 bibliotecas apontaram a leitura dos livros como motivo que levava os idosos a frequentarem a biblioteca. Não sabemos afirmar se isso é uma situação pontual de preferência dos idosos da Biblioteca Almeida Garrett, bem como das outras três indicações das bibliotecas inquiridas.
- Empréstimo domiciliário – 14 indicações. Esta preferência recebeu uma boa colocação nos dois inquéritos: no dos idosos em segundo lugar e no inquérito das bibliotecas em terceiro, o que comprova ser um serviço realmente utilizado por eles. O empréstimo domiciliário foi uma conquista adquirida com a implantação da Rede Nacional de Bibliotecas Públicas, segundo consta no Manifesto sobre a Leitura Pública em Portugal (1983) “raras são as bibliotecas em que existe o livro acesso às estantes, escassas aquelas em que o empréstimo domiciliário é prática corrente”.
- Leitura de revistas – 12 indicações. Publicações periódicas é o termo técnico que engloba todas as publicações que apresentam uma periodicidade regular (diária, semanal, mensal, etc.) No inquérito dos

idosos, optamos por separar jornais de revistas para evitar uma interpretação equivocada.

- Acesso à Internet – 6 indicações. O uso da Internet também foi apontado no inquérito das bibliotecas. A Biblioteca Municipal Almeida Garrett disponibiliza um número representativo de computadores com acesso à Internet para uso dos utilizadores, gratuitamente, além de disponibilizar uma rede de acesso a Internet, para uso em computadores portáteis dos utilizadores da biblioteca. Do processo de observação não-participante, foi identificado que dentre os utilizadores idosos diários da bibliotecas, apenas um usava a Internet através de seu portátil.
- Participação em cursos – 4 indicações. Assim como no inquérito das bibliotecas, também no inquérito dos idosos, foi observado pouco interesse pelas actividades oferecidas pela biblioteca, inclusive um idoso identificado na pesquisa por (UTI-21) colocou uma “?” ao lado desse *item* e do *item* seguinte no inquérito, dando a perceber que desconhecia que a biblioteca oferecesse cursos ou eventos diversos.
- Outros – 3 indicações. Das outras indicações apontadas pelos inquiridos foram as seguintes: “*Computador (vários programas)*” (UTI-13); “*Eventos culturais*” (UTI-8); “*Visita a exposições*” (UTI-7).
- Participação em eventos diversos – 3 indicações
- Secção multimédia – 0 indicação

QUESTÃO 5

Na quinta questão indagámos sobre os serviços prestados pela biblioteca, com a seguinte pergunta: “**Dos serviços prestados pela biblioteca, existe algum (ns) oferecido (s) especificamente para a sua faixa etária?**”. O objectivo dessa pergunta era identificar através do olhar do idoso a realidade da biblioteca em relação a serviços prestados para eles. Esta era uma questão aberta e os inquiridos poderiam marcar SIM ou NÃO. Caso a resposta fosse SIM, oferecemos espaço para

que eles apontassem esses serviços. O Quadro 30 apresenta compilação das respostas recebidas.

QUADRO 30 – Tabulação das respostas da questão 5

SIM	% do SIM	NÃO	% do NÃO	Em Branco	% Branco	Total Geral de inquéritos	% GERAL
8	28,57	12	42,86	8	28,57	28	100

Dos inquiridos que afirmaram existir serviços na biblioteca para sua faixa etária, somente seis especificaram quais são:

“Palestras sobre literatura, música e teatro” (UTI-8)

“Leitura de jornais diários” (UTI-17)

“Exposições” (UTI-1)

“Iniciação à Internet” (UTI-22)

“Comunidade de leitores” (UTI-25)

Sobre o que foi listado pelos idosos, foi interessante perceber que um deles indicou a leitura de jornais diários como sendo um serviço, o que demonstra desconhecer se de facto existe tais serviços na biblioteca. Um outro indicou *“Empréstimo de livros”* UTI-27, porém, o empréstimo é facultado a todos os utilizadores da Biblioteca.

A soma das respostas apresentadas com a negativa e as respostas deixadas em branco totalizam 71,42%, uma vez que entendemos que o inquirido ao deixar a pergunta sem resposta estava automaticamente admitindo não existirem tais serviços. O que nos leva essa conclusão são algumas justificativas apresentadas nos inquéritos de quem optou por deixar a resposta em BRANCO:

“Desconheço” (UTI-9)

“?” (UTI-5)

“Não me tenho servido de outros serviços” (UTI-14)

Esse inquirido (UTI-14) já tinha afirmado na questão anterior que somente utilizava a biblioteca, para leitura de jornais e para o empréstimo domiciliário.

QUESTÃO 6

A questão número 6 complementa a questão anterior, pois inquirimos se eles gostariam que **a biblioteca criasse um serviço direccionado especificamente para a sua faixa etária**. Era uma questão aberta, onde poderiam assinalar o SIM ou o NÃO. Caso a resposta fosse o SIM, solicitámos que indicassem o porquê. 60,71% dos inquiridos afirmaram que gostariam e apresentaram suas justificativas. Algumas estavam direccionadas para as novas tecnologias, sendo eles:

“Dirigido para as novas tecnologias” (UTI- 13)

“Porque seria de utilidade na vida diária, como por exemplo, ensino de informática” (UTI- 16)

“Gostaria de trabalhar com informática” (UTI- 2)

Sobre o uso das tecnologias de informação no ambiente das bibliotecas públicas, Usherwood (1999, p. 109) concorda com o pensamento do sociólogo americano Roszack⁶⁴, quando o mesmo defende que “a biblioteca pública é o melhor lugar para as tecnologias de informação por causa da sua tradição em fornecer um acesso democrático”.

Ferreira *et al* (2010, p. 3) consideram algumas problemáticas inerentes às tecnologias que dificultam o acesso e uso de informações, “como a escassez de ambientes informacionais devidamente estruturados” conforme as necessidades de informações específicas por tipo de usuários. Um outro motivo apontado pelos

⁶⁴ ROSZACK, T. The cult of information. Cambridge: Lutterworth Press, 1986. *Apud* USHERWOOD, Bob. As tecnologias de informação e comunicação e o impacto social das bibliotecas públicas. **Liberpolis: revista das bibliotecas públicas**. Lisboa, n. 2, p. 105-115, 1999.

autores que “inferem na exclusão digital podem provir da situação-económica dos indivíduos, bem como de sua dificuldade em operar os equipamentos tecnológicos e de acessar os conteúdos digitais”; os autores direccionam essa problemática para os idosos, alertando que “os ambientes informacionais devem contemplar os elementos de acessibilidade e usabilidade específicos aos usuários da terceira idade” (FERREIRA *et al*, 2010, p. 4).

Sobre essas necessidades específicas Sei (2009, p. 3) faz uma descrição detalhada:

Para os idosos, a adaptação do computador começaria respeitando as limitações físicas (visão, audição, coordenação motora). Iluminação, tamanho do monitor, tamanho da fonte (letras do computador), mouse e teclado com *design* especial. A atenção deve ser dada também ao conforto do local onde o computador está instalado. Com o ambiente e os objectos, os obstáculos para a aprendizagem do idoso tornam-se reduzidos.

A evolução das tecnologias de informação e da comunicação é uma realidade no mundo actual, assim como o impacto dessas tecnologias em diferentes contextos, sejam eles social, cultural, educacional ou organizacional. A democratização da informação, evidenciada com o uso das tecnologias tem por outro lado provocado um fosso digital, pela falta de acesso por grande parte da população mundial. Para minimizar essa problemática de acesso e uso da informação digital, diferentes acções vão sendo implementadas visando a inclusão digital.

Considerando o envelhecimento da população a nível mundial, a inclusão digital de idosos vem recebendo atenção e torna-se objecto de estudo de algumas pesquisas. Citamos o caso da Universidade Aberta à Terceira Idade (UNATI) da Universidade Estadual de São Paulo (UNESP):

Abrangem a manipulação das tecnologias de informação e comunicação, tais como: *softwares* de apresentação, edição de textos e de imagens, *e-mail*, ferramentas de busca e, principalmente, acesso a ambientes informacionais digitais na *WEB* com enfoque à comunidade da Terceira Idade.

Por intermédio da pesquisa-acção e da pesquisa-participante, foi verificado pelos pesquisadores que “os ambientes digitais direccionados a esse público não atendem as suas necessidades de informação”, apresentando problemas estruturais sem considerar “as alterações físicas e cognitivas decorrentes do processo de envelhecimento”. A base do projecto é a identificação das necessidades informacionais dos utilizadores idosos, e tem por objectivo minimizar os “problemas encontrados nos ambientes digitais analisados”. Os pesquisadores encontraram suporte na Arquitectura da Informação para fornecer “subsídios metodológicos para o desenvolvimento do repositório digital” (FERREIRA *et al*, 2010, p. 2-3).

Além da pesquisa acima, Viana *et al* (2008) desenvolveram um estudo para conhecer os hábitos e atitudes dos idosos em relação à tecnologia da informação. Para o feito, efectuaram levantamento bibliográfico na literatura brasileira, e identificaram estudos que abordam essa problemática sobre diferentes abordagens. Estudos que analisam a terceira idade com relação à informática e *software*; outro que estuda o declínio cognitivo, a depressão na terceira idade e a relação destes com aprendizagem, além de variáveis demográficas; um outro estudo qualitativo que enfocou o idoso e o computador sob a óptica de obstáculos comunicacionais; mais outro estudo que contribuiu para o entendimento da inclusão digital no quotidiano de idosos, como possibilidade para uma concepção multidimensional do envelhecimento. Em relação a bibliografia internacional, identificaram um estudo que aponta os idosos com atitudes mais positivas sobre a Internet. Nesse mesmo estudo, identificaram idosos que usam a Internet para pesquisa comparativa de preços, bem como mediram a frequência de uso da Internet pelos idosos em termos de horas. Para os autores o interesse e motivação do idoso em relação ao uso das tecnologias acontecem como alternativa para permanecer em actividade, e afirmam:

É notório o empenho das pessoas idosas para se manterem em actividade, e o caminho que percorrem para acompanhar a evolução da sociedade que ainda as marginaliza. Torna-se necessário para elas, acompanhar os novos tempos, evitando a dependência e aumentando as possibilidades de subsistência e de inserção social (Viana *et al*, 2008, p. 3).

Na pesquisa de Viana *et al* (2008) os autores identificaram ainda os principais usos da Internet pelos idosos, conforme está representado na Tabela 7 abaixo:

TABELA 7 – Finalidades de uso da Internet

Finalidade de uso	Total %
E-mail / correio electrónico	84
Pesquisa Educativa / informações	60
Leilões / classificados/ pesquisas de preços	32
<i>Home Banking</i> / serviços financeiros	24
Jogos interactivos/ Downloads de <i>softwares</i> , jogos ou músicas	20
Bate-papo / <i>chat</i>	10
Diversão/ programação (lazer, cinema, teatro...) / cultura arte	8
Compras em lojas, <i>shoppings</i> ou supermercados	6
Serviços Públicos	5
Erotismo	3
Notícias	3

Fonte: Viana *et al* (2008, p. 12-13)

Um estudo desenvolvido pelo canadense Don Tapscott tem comprovado que os jovens nascidos na década de 80 em diante desenvolveram em seus cérebros uma condição de reflexão diferente dos seus pais e avós, consequência do uso de tecnologias desde a infância, como os computadores, *smartphones* e *videogames*, o uso intenso desses aparelhos, “libera neurotransmissores e provoca alterações nas células cerebrais, onde novas conexões são formadas”. Os jovens dessa geração são os mais afectados por essa modificação estrutural, resultado de uma vida digital, embora essas alterações estejam sendo observadas em todos. Essa mesma observação está sendo direccionada aos idosos, onde constatou a pesquisa científica, que ao usar e fazer buscas na *web*, seus circuitos neurais são incrementados (SILVA e RIBEIRO, 2010, p. 106, nota 65).

Nessa mesma linha, uma pesquisa desenvolvida por uma equipa da Universidade da Califórnia em Los Angeles (UCLA) apontou que a tecnologia digital afecta o cérebro humano e desenvolveu um experimento “para avaliar os efeitos das buscas *online* em idosos”. A pesquisa foi liderada pelo neurocientista Gary Small e recrutou voluntários na faixa de 50 a 70 anos. Descobriram que a “córtex frontal elabora estratégias cognitivas, mas e por intermédio de outras conexões ele é capaz de desenvolver estratégias de percepção e interiorização avançadas e reconstruir neurónios” (SILVA e RIBEIRO, 2010, p. 106, nota 65; GREGO, 2009).

Os idosos foram divididos em duas equipas: um grupo focou os idosos que usam computadores e no outro, os que não possuíam experiência. Todos tiveram seus cérebros analisados por “ressonância magnética enquanto realizavam uma actividade que simulava buscas na *web*” como por exemplo “pesquisar benefícios de comer chocolate ou planejar uma viagem a Galápagos”. Os cientistas observaram o seguinte:

Os cientistas da UCLA observaram que, entre os experientes em internet, a pesquisa na *web* produzia intensa actividade numa área da região frontal esquerda do cérebro, o córtex pré-frontal dorsolateral. Essa região controla a habilidade de avaliar informações complexas e tomar decisões. Nos voluntários sem familiaridade com computadores, houve pouquíssima actividade nessa área. Os cientistas pediram, então, que cada pessoa passasse uma hora por dia fazendo pesquisas na *web*, durante cinco dias. Depois desse período, repetiram o experimento. Nessa segunda avaliação, os dois grupos tiveram níveis parecidos de activação do córtex pré-frontal dorsolateral. Esse é um resultado notável. Apenas cinco horas de buscas na *web* foram suficientes para que o cérebro criasse novas conexões neurais. Os neurocientistas chegam a sugerir que pesquisar e comunicar-se na internet é uma maneira de pessoas idosas manterem o cérebro activo, reduzindo a degradação que tende a vir com a idade (GREGO, 2009).

Além do interesse manifestado pelos idosos de que a Biblioteca ofereça serviços direccionados às tecnologias da informação, o resultado alcançado com os estudos acima relatados, reforça a importância do mesmo, e deve ser visto pela biblioteca pública como uma oportunidade e incentivo para a criação de um serviço estruturado voltado para as tecnologias da informação.

Alguns inquiridos nessa questão, ao apresentarem suas justificativas sobre seus interesses na implantação de serviços para sua faixa etária, passaram a ideia de que desconhecem que tipo de serviços a biblioteca poderia oferecer, uma vez que apresentaram serviços evasivos não dando uma ideia exacta do que gostariam que fosse implementado:

“Para os que possam porventura necessitar desse serviço” (UTI- 6)

“Para aprender não há limite de idade” (UTI-18)

“Poderia ser uma actividade interessante” (UTI-12)

“Bom ambiente local” (UTI-15)

“Ocupar tempo livre” (UTI-23)

“Para procurar saber mais, facilitar convívio” (UTI-28)

Outros três inquiridos apresentaram diferentes preferências de serviços, sendo eles:

“Talvez inovar, ou expor experiências vividas” (UTI-3)

“Cursos de línguas por exemplo inglês” (UTI-19)

“Para apresentar as novidades da Biblioteca” (UTI-10)

No relato feito pelos idosos, um deles apresentou sugestão para a Biblioteca:

“Na minha opinião o responsável pela biblioteca devia convidar pessoas para falar do patrono, não esquecendo o palácio de cristal. Para terminar sugeria que se convidassem escritores” (UTI – 10).

10,72% Dos inquiridos afirmaram que não gostariam que a biblioteca criasse um serviço direccionado à sua faixa etária, dois deles não justificaram o motivo da falta de interesse; um deles, ao lado da opção NÃO, escreveu “necessariamente”, ou seja tanto faz criar ou não criar esse serviço, o outro que justificou não querer o serviço, acrescentou apenas “já existe”, desse modo

demonstrando sua satisfação pelo que a biblioteca já oferece. 14,28% foi o total de inquiridos que deixaram essa questão em branco, sendo que dois deles acrescentaram a “?” e um terceiro acrescentou a palavra “**talvez**”, o que nos levou a concluir que, nesse caso, como não tinha certeza se queria ou não o serviço, optou por não responder.

QUESTÃO 7

Foi indagado nessa questão se o inquirido **tem conhecimento da existência de actividades direccionadas para o utilizador idoso noutras bibliotecas**. Era uma questão aberta, onde poderiam assinalar o SIM ou o NÃO. Caso a resposta fosse o SIM, solicitávamos que indicassem qual(is) biblioteca(s). 92,85% dos inquiridos afirmaram NÃO ter conhecimento. Somente dois inquiridos afirmaram conhecer, e indicaram o nome das bibliotecas, sendo elas: “*Nas bibliotecas de Matosinhos, Porto (São Lázaro) e Santa Maria da Feira*” (UTI-8); “*Biblioteca de Vila Nova de Gaia*” (UTI-15).

Consultando o Quadro 10, que apresenta os serviços desenvolvidos pelas Bibliotecas de Aveiro, podemos conferir que a Biblioteca Municipal de Santa Maria da Feira de facto desenvolve serviço para os idosos “Formação na utilização das TICs”, inclusive disponibilizando no *site* da Biblioteca informações sobre esse serviço. A Biblioteca Municipal de Vila Nova de Gaia, conforme foi demonstrado no Quadro 21, afirmou desenvolver a actividade “Lares – caixas de livros para empréstimo”, mas a actividade não consta no *site* da Biblioteca. Quanto às outras duas Bibliotecas indicadas, como não fizeram parte da pesquisa, não foi possível conferir essa informação.

O índice elevado de negação para essa questão nos leva a pensar que as bibliotecas públicas que desenvolvem actividades com idosos fazem-no de forma silenciosa, não havendo divulgação do serviço. Uma acção de *marketing* bem definido estrategicamente pode ser utilizada pelas bibliotecas, com o objectivo de

implementar a promoção de serviços e produtos de forma eficaz, além de facilitar a relação da biblioteca com o utilizador.

QUESTÃO 8

Nessa questão tentamos perceber se existe relação entre o utilizador idoso e a Biblioteca Municipal Almeida Garrett, uma vez que a frequência deles na biblioteca é bastante regular, o que poderia teoricamente proporcionar alguma relação entre as partes. O conteúdo da pergunta era o seguinte: **“Existe algum tipo de interacção entre si e a biblioteca?”**. Era uma questão aberta, onde poderiam assinalar o SIM ou o NÃO; caso a resposta fosse o SIM, solicitamos que indicassem qual(is) relação(ões) existia(m).

Essa mesma questão fez parte no inquérito das bibliotecas, mas os dois inquéritos apresentaram resultados muito diferentes, mostrando nitidamente que tanto as bibliotecas como os idosos têm uma percepção diferenciada sobre a mesma situação. Agrupamos no Quadro 31 o resultado dessa questão nos dois inquéritos.

QUADRO 31 – Ponto de vista dos inquiridos sobre interacção

	SIM existe interacção	NÃO existe interacção	TOTAL %
Ponto de vista dos IDOSOS	25%	75%	100,00
Ponto de vista das BIBLIOTECAS	76,28%	23,72%	100,00

A diferença bastante acentuada nos percentuais dos dois inquéritos, conduz a uma reflexão sobre essa desigualdade. Para as bibliotecas, a interacção entre as partes existe e ela acontece por meio dos serviços prestados; por outro lado, se essa interacção fosse de facto sedimentada, haveria, por parte dos idosos, uma grande aceitação e participação nos referidos serviços, o que na prática não acontece e foi constatado anteriormente no inquérito das Bibliotecas. A falta de interesse dos idosos por esses serviços é mensurado pela ausência dos mesmos no acto do serviço.

Analisando a percentagem das respostas apresentadas pelos idosos nessa questão, confirma-se o desinteresse deles. Um dos inquiridos que afirmou não existir a interacção com a biblioteca, acrescentou ao lado da indicação do NÃO, uma “?” (UTI -5) manifestando não compreender que essa interacção fosse possível. Nesse mesmo sentido, Milanese (1997, p. 70) corrobora ao afirmar: “é improvável que as pessoas dêem um sentido a algo que nada diz a elas”. Por outro lado Suaiden (1995, p. 12) destaca o pensamento de especialistas que trabalham com a área de tendências em bibliotecas públicas, onde os mesmos “afirmam frequentemente que o futuro e o sucesso da instituição dependem basicamente da sua capacidade de se interagir com a comunidade”.

Esse olhar tão diferenciado sobre a mesma questão nos leva a fazer alguns questionamentos: Utilizadores e bibliotecários têm a mesma concepção sobre a utilidade da biblioteca pública? A verdadeira missão da biblioteca pública, no seu conceito mais actual, é também percebida pela comunidade? Será que as ideias inovadoras na forma de actuar das bibliotecas públicas existem apenas na cabeça dos bibliotecários e documentadas em artigos por especialistas da área? A resposta silenciosa da comunidade, manifestada na forma de ausência aos serviços oferecidos pelas bibliotecas, já não seria suficiente para as bibliotecas públicas reflectirem sobre sua forma de actuar? Entendemos que a biblioteca pública deve estabelecer uma relação dinâmica com a comunidade, onde ambas compreendam seus papéis.

Voltando a resposta dos inquiridos, os que afirmaram existir essa interacção, apresentaram justificativas, sendo elas:

- “*Proximidade de casa*”(UTI – 19) – essa justificativa sugere apenas a comodidade do utilizador pelo facto de morar próximo à Biblioteca;
- “*Sou subscrito n° 26.743*” (UTI – 14) – esse inquirido atribui que existe a interacção pelo facto de ser utilizador inscrito na Biblioteca;
- “*O que é escrito é para ser lido. Não acontecendo isso foi tempo perdido. Gosto muito de ler*” (UTI – 21) – a justificativa apresentada

dá uma ideia de uma relação do inquirido com a leitura, não exactamente com a Biblioteca, pelo facto de gostar de ler;

- *“Bastante interacção de variado tipo, incluindo as infelizmente extintas “Folhas caídas” e a atracção que elas representavam como úteis divulgadoras do gosto pela poesia”* (UTI – 22) – foi o único inquirido que associou à interacção com a Biblioteca através de um serviço, inclusive manifestando o lamento pelo facto de o mesmo não mais ser oferecido pela Biblioteca.
- *“Informam sobre eventos”* (UTI – 25) – confirmando a fala de algumas bibliotecas quando afirmaram utilizar a divulgação de eventos para interagir com os idosos.
- *“Enviam-me email com as actividades”* (UTI – 24)
- *“Gosto muito”* (UTI – 27) – para o inquirido o facto de gostar da biblioteca já é suficiente.

No relato feito pelos idosos, um deles manifestou a sua opinião da forma que a Biblioteca poderia interagir com os utilizadores:

“Penso que a biblio podia interagir mais acentuadamente com seus frequentadores e captar outros; exemplo: a biblio tem instalações, tem livros, tem cd’s, tem pc’s, então porque não fazer palestras sobre autores? Ou sobre música (clássica) com audição e explicação? Ou cursos mais frequentes (faz alguns esporadicamente) de informática? Sendo um organismo público, não deve ter dificuldades na colaboração de profissionais nas diferentes áreas. Poderia igualmente aumentar a colaboração com as universidades seniores (que frequento) nas áreas referidas. Criar um ficheiro de email’s para informar eventos fidelizando assim públicos” (UTI – 7).

QUESTÃO 9

“Conhece algum funcionário da Biblioteca pelo nome?”- esta era a nona questão. Baseado no pressuposto que o “nome” identifica as pessoas e que o facto de chamar alguém pelo nome já cria uma relação de confiança, o objectivo da pergunta era perceber se o facto de os idosos visitarem a biblioteca com frequência contribuía para aproximá-los dos funcionários da biblioteca, e vice-versa. Corroborando esse pensamento Morais (2007, p. 1) afirma: “nada há de mais

precioso, no campo das relações, do que chamar a pessoa pelo seu nome, mostrando com isso, interesse e consideração”.

46,42% Dos inquiridos afirmaram ter conhecimento do nome de algum funcionário, sendo que um deles reforçou sua resposta ao fazer a seguinte declaração: *“São vários/as, a quem peço aconselhamento ou com quem troco impressões sobre assuntos da biblioteca ou sobre livros de compra aconselhável”* (UTI-22). A fala do inquirido sugere uma troca harmoniosa, entre si e o funcionário (s) da biblioteca, orientando-o e atendendo sua necessidade de informação.

53,58% Indicaram não conhecer nenhum funcionário pelo nome, porém, um deles acrescentou: *“tenho empatia com 3 funcionários”* (UTI – 21). Sobre empatia, Morais (2007, p. 1) faz a seguinte contribuição:

Das habilidades que precisam ser desenvolvidas, a principal é a empatia. Esta é a palavra-chave. Empatia significa a capacidade de se colocar no lugar do outro. De nada adianta todos os instrumentos vinculados ao bom atendimento, tais como gentilezas e cortesias, respeito entre outros, se a empresa, através dos seus funcionários ou dirigentes, apenas manifestar o seu ponto de vista, expressando as suas crenças e as suas verdades, sem se colocar no lugar do outro.

QUESTÃO 10

Foi averiguado na última questão do inquérito se **“alguma vez já teve a oportunidade de participar como colaborador da Biblioteca?”**. Era uma questão aberta, onde poderiam assinalar o SIM ou o NÃO; caso a resposta fosse o SIM, solicitamos que indicassem de que forma aconteceu esse voluntariado. Somente um inquirido afirmou já ter participado: *“Num projecto inter-bibliotecas sobre História de vida”* (UTI – 22).

O trabalho voluntário para os idosos tem sido defendido por especialistas em Gerontologia como forma de manterem-se activos, além de reforçar um papel social importante, é indicado também como forma de sentirem-se valorizados, exercendo sua cidadania e cumprindo sua responsabilidade social.

A utilização do voluntariado na biblioteca pública traria benefícios em dose dupla: para a biblioteca através do reforço de mão-de-obra, geralmente carenciado de pessoal o que impossibilita muitas vezes a diversificação de serviços por falta de pessoal; e para os idosos mediante a reintegração social e elevação de auto-estima.

Podemos citar como experiência de sucesso em voluntariado em biblioteca, o Projecto “Tira-Dúvidas” criado no ano de 1995 e desenvolvido na Biblioteca Demonstrativa de Brasília, no Brasil. O projecto “tem como objectivo prestar apoio pedagógico gratuito aos usuários e frequentadores da Biblioteca, em todas as áreas do conhecimento (português, matemática, física, química, línguas estrangeiras, etc.)” (BRASIL, 2009). Os voluntários são em sua maioria professores reformados, que colaboram e garantem o sucesso do projecto; é uma iniciativa da Sociedade dos Amigos da Biblioteca Demonstrativa de Brasília, o *site* da Biblioteca apresenta inclusive um calendário de aulas, conforme demonstrado abaixo no Quando 32.

QUADRO 32– Grade de horário dos professores

	Horário	Disciplina	Professor
Seg	11h às 12h	OSM	Rubens
	14h30 às 16h	Matemática	Antônio
	18h30 às 19h30	Matemática e Física	Michel
Ter	9h às 10h	Português e Inglês	Geralda
	10h às 11h	Economia	Manoel Vieira
	16h às 18h	Espanhol	Luís Alberto
	19h às 20h	Português	Marc
Qua	16h às 18h	Espanhol	Luís Alberto
	18:30h às 19:30h	Biologia	Guilherme
Qui	11h às 12h	Português	Lorraine
	14h às 15h	Direito	Nicole
	15h às 16h	Química, Física, Biologia	Jude
	19h às 20h	Português	Taize
Sex	14h às 16h	Matemática	Antônio

Fonte: Adaptado do *website* da Biblioteca⁶⁵

Finalizamos a análise dos inquéritos dos idosos, com uma afirmação feita por um deles, que sintetiza o seu desejo em relação à biblioteca:

“A biblioteca poderá vir a ser um espaço onde cada utilizador terá uma missão/função a desempenhar” (UTI – 8).

⁶⁵ Biblioteca Demonstrativa de Brasília, *website* <http://www.bdb.org.br/frmTiraDuvidas.aspx>

5 PROPOSTAS PARA IMPLEMENTAÇÃO DAS POLÍTICAS DE INFOINCLUSÃO VOLTADAS PARA O UTILIZADOR IDOSO

A realidade do envelhecimento da população a nível mundial vem provocando nas últimas décadas, por parte dos Governos e de instituições, um olhar diferenciado sobre a velhice. O que era um problema doméstico tornou-se um assunto de interesse político e social. Segundo afirma Eiras (2004, p. 2) “iniciaram um resgate da cidadania do idoso, estabelecendo lentamente novas relações da sociedade com essa faixa etária”.

A longevidade é uma conquista da humanidade; portanto, a sociedade deve estar preparada para enfrentar os novos desafios no que diz respeito ao ambiente, práticas, de saúde, políticas sociais de atenção ao idoso, criando condições que possibilitem um envelhecimento saudável (MATOS e QUEIROZ, 2003).

Em Abril de 2002, aconteceu em Madrid, a II Assembleia Mundial sobre o Envelhecimento, ocasião em que foram definidas directrizes que deveriam orientar as políticas públicas concernentes aos idosos para o século XXI. Foi estabelecido que a solução para as questões de envelhecimento deve acontecer em cooperação entre poder público e privado.

Foi afirmado em termos muito claros e vigorosos que o envelhecimento não é um problema, mas sim uma conquista. Foi definido o desafio demográfico do século, tanto nos países desenvolvidos como nos países em desenvolvimento. É necessário um esforço idêntico para colocar as políticas de envelhecimento entre as grandes prioridades (CENTRO DE INFORMAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS EM PORTUGAL, 2002).

O Plano de Acção Internacional, aprovado na Assembleia Mundial em Madrid, solicitou à comunidade internacional uma mudança de atitude, políticas e práticas em todos os sectores, baseada no conceito de envelhecimento produtivo,

assim como afastou a questão do envelhecimento vinculado apenas às políticas de protecção social, colocando-a entre as questões de desenvolvimento. O Plano visionava garantir que os idosos concretizem os seus direitos humanos e consigam envelhecer com segurança; e previu ainda a capacitação dos idosos para que pudessem actuar de forma eficaz na vida económica, política e social, mediante o trabalho remunerado ou voluntário (CENTRO DE INFORMAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS EM PORTUGAL, 2002; FONTE, 2002).

O documento afirma claramente que a velhice não é um problema, mas sim uma conquista, e que não se trata meramente de uma questão de segurança social e de bem-estar, mas sim de desenvolvimento global e de políticas económicas. E, pela primeira vez, os Governos concordaram em que é necessário integrar a velhice noutros quadros de desenvolvimento social, económico e de direitos humanos (MENSAGEM, 2006).

O ano de 1999 foi dedicado pela ONU às pessoas idosas com o tema “Uma Sociedade para todas as idades”, cujo objectivo era a inserção dos idosos nas estruturas sociais. O dia 1 de Outubro é dedicado ao “Dia Internacional de Pessoas Idosas”. Em 2004, o tema comemorativo a essa data intitulou-se “Pessoas Idosas numa Sociedade Intergeracional”, onde foi reforçado o desafio dos países em assegurar a construção de uma sociedade intergeracional. Em 2006 o tema alusivo ao dia do idoso foi “Melhorar a qualidade de vida das pessoas idosas; promover as estratégias mundiais da ONU”, onde foi lançado o apelo para que todas as comunidades trabalhem no sentido de garantir políticas e programas capazes de melhorar as capacidades das pessoas idosas, promovendo sua independência e proporcionando apoio e cuidados adequados à medida que vão envelhecendo (CENTRO DE INFORMAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS EM PORTUGAL, 2002; FONTE, 2002).

O desafio lançado pela ONU em construção de uma sociedade para todas as idades reflecte em muitas instâncias da sociedade. Cabe às organizações do sector público, a necessidade de assegurar a equidade, conforme clarifica Usherwood (1999b, p. 107), a “justiça na prestação de serviço é um dos factores que

distingue as organizações do sector público das do sector comercial”. Para o autor, a “gestão da equidade social é central ao propósito da biblioteca pública”.

As mudanças ocorridas na sociedade em decorrência do envelhecimento populacional reflectem também no ambiente das bibliotecas públicas. O idoso tornar-se o novo modelo de utilizador. Para Usherwood (1999a, p. 19), “a biblioteca pública como instituição pública, é ao mesmo tempo causa e consequência da sua sociedade”. Diante dessa realidade mundial, cabe às bibliotecas públicas repensar sua forma de actuar para atender esse novo cenário da sociedade.

Face à sociedade actual, no aspecto que se refere ao envelhecimento populacional, a biblioteca pública enfrenta novas realidades. Esse novo modelo conduz a uma nova postura, não alterando porém a função da biblioteca pública. O contexto é diferente e, por esse motivo, impõe a reformulação e adequação de suas acções para atender essa nova realidade. Um exemplo a ser citado de reformulação e adequação das bibliotecas públicas para atender a nova realidade de utilizadores, foi levado a cabo pela ALA – *American Library Association*.

O aumento da perspectiva de vida da população alterou o perfil do idoso, a tendência emergente identificou um idoso com maior nível de educação formal e maior poder económico. O crescimento significativo da população idosa na América do Norte, dentro desse novo perfil, levou a ALA a elaborar um Guia de orientações para as bibliotecas públicas em relação a prestação de serviços para idosos. As primeiras orientações surgiram em 1970, quando bibliotecários de instituições públicas identificaram a necessidade de definir serviços básicos para idosos e fornecer orientações para bibliotecários sobre a forma como deveriam actuar com esses utilizadores. A literatura incipiente sobre essas questões, levou o RASD *Library Services to an Aging Population Committee* developed *Library Services* a elaborar o *Older Adults Guidelines* em 1975. Nessa altura muitos programas de extensão em bibliotecas começaram a ser financiados com verbas do Governo. Em 1987 estas directrizes foram revistas e ampliadas, descrevendo com maiores detalhes como deveriam ser desenvolvidos os programas e serviços para idosos. O final da década de oitenta, marcado pelo avanço tecnológico e pela introdução de

novas tecnologias em serviços de bibliotecas e na vida das pessoas de um modo geral, bem como a aprovação do *Americans with Disabilities Act* em 1992, influenciou uma revisão no Guia. A atualização dessas directrizes começou em 2005 e foi no sentido de responder às mudanças demográficas de uma população em envelhecimento (ALA/RUSA, 201-).

Nos EUA, em 2007, para cada cinco pessoas, uma possuía 55 anos ou mais, correspondendo aproximadamente 68 milhões de pessoas. O alongamento da esperança média de vida será reflectido na criação de várias gerações de adultos cada vez mais velhos, acentuando-se a diversidade étnica e linguística, tornando-se a população mais heterogénea da história dos EUA. A actualização das directrizes elaboradas pela ALA reflecte a necessidade de as bibliotecas reconhecerem essa diversidade e planearem colecções, programas e serviços para essa população em crescimento (ALA/RUSA, 201-). Seguem abaixo, as novas directrizes definidas pela ALA, apresentadas aqui através de uma tradução livre.

1. Aquisição de dados actuais sobre a população idosa e incorporá-los no planeamento e orçamento.

- a) Implantação de base de dados com informações actualizadas sobre a população idosa e os prestadores de serviços em envelhecimento dentro da respectiva da comunidade;
- b) Criação de grupo focal de estudo de utilizadores idosos dentro da comunidade, determinando necessidades e interesses, possibilitando avaliar como serviços, colecções e programas podem ser relevantes para a população;
- c) Colectar dados sobre as necessidades de informação específicas e variadas dos idosos, em relação à língua, cultura, educação, renda, acesso à Internet e habilidades de uso, identidade de género, orientação sexual e idade;
- d) Utilização dos dados colectados, em benefício das necessidades quotidianas de informações dos idosos, incluindo: saúde, cuidados de saúde, segurança social, planeamento financeiro, habitação independente, aprendizagem ao longo da vida (incluindo a alfabetização de adultos e conhecimentos de informática), serviços comunitários, participação cívica e o voluntariado. Colecções de bibliotecas; programas e serviços informativos que reflectam os diversos interesses e necessidades dos idosos;
- e) Assegurar que todos os serviços direccionados aos idosos sejam permanentes e possuam garantia de orçamento, inclusive, caso

necessário, com orçamento adicional, para aquisição de equipamentos de acessibilidade /*software* ou mesmo para pagamento de pessoal;

- f) Envolver os idosos no processo de planeamento da biblioteca através do estabelecimento de um comité consultivo.

2. Assegurar que as necessidades e interesses especiais dos idosos dentro da comunidade estejam refletidos nas colecções da biblioteca, nos programas e nos serviços.

- a) Nomear um bibliotecário para actuar como um coordenador de serviços para os idosos;
- b) Tornar a biblioteca mais visível, mais acolhedora e mais relevante para os utilizadores idosos;
- c) Divulgar os serviços da biblioteca em *sites* de jornais locais, revistas, rádio ou programas de televisão que possuam programação para idosos;
- d) Propagar com regularidade os serviços da biblioteca, nas organizações de idosos;
- e) Estabelecer ligação permanente com as agências que atendam idosos (especialmente centros sénior que empregam coordenadores de actividades) para desenvolver programação cooperativa; recrutar voluntários e amigos da biblioteca, e buscar sugestões para os programas ou serviços que incentivam o uso da biblioteca;
- f) Trabalhar com as agências estaduais que podem dar formação especializada aos profissionais das bibliotecas, para actuarem com idosos.

3. Tornar as colecções da biblioteca e as instalações físicas seguras, confortáveis e convidativas para todos os idosos.

- a) Avaliar a acessibilidade da biblioteca para idosos com deficiência física, visual, de leitura, fonética e outras deficiências, de acordo com as Accessibility Guidelines for Buildings and Facilities of the Americans with Disabilities Act;
- b) Disponibilizar pelo menos uma cadeira de rodas na biblioteca para uso público;
- c) Acomodar utilizadores com dificuldades de manterem-se em pé, disponibilizando cadeiras, perto de estantes, balcões de informações, áreas de *check-out*, terminais de computador e outras áreas. Se possível, criar um "Espaço Sénior", usando poltronas reunidos em uma área adjacente aos livros e revistas de interesse para idosos;
- d) Disponibilizar em prateleiras de fácil acesso, material usado com frequência pelos idosos;
- e) Assegurar que o espaçamento entre estantes acomode utilizadores de cadeiras de rodas;

- f) Sinalização clara, em Braille (se for o caso), e prontamente visível para todos, inclusive os utilizadores de cadeiras de rodas. Os folhetos da biblioteca devem ser, pelo menos, com o tipo de fonte de 14 pontos;
- g) Fornecer pelo menos uma estação de computador proeminente rotulados e instalado com o *software* do tipo grande para idosos com visão deduzida. Aquisição de recursos disponíveis, com tecnologia assistida, tais como uma máquina de leitura *stand-alone*, que fala o texto do livro para um leitor cego; sintetizador de voz e *software* relacionados; *low-tech* de ampliação e outros dispositivos;
- h) Fornecer sistemas de apoio para idosos com deficiência auditiva;
- i) Adquirir e produzir livros e periódicos disponíveis em letras grandes.

4. Tornar a biblioteca um ponto focal para serviços de informação para idosos.

- a) Cooperar com as agências locais na área de envelhecimento; programas de nutrição sénior; programas de voluntariado sénior e outros. Assim como cooperar com o prestador de serviços de publicidade na área de envelhecimento, tornando suas publicações e outras informações mais acessíveis. A biblioteca poderá fornecer um serviço inestimável ao organizar e consolidar informações sobre o Governo e comunidade, os programas e serviços disponíveis para idosos;
- b) Expandir o *site* da biblioteca para fornecer *links* de organizações de idosos, departamentos governamentais e agências que atendem idosos, jornais e outros *sites* cujo foco são os idosos;
- c) Certificar que a colecção da biblioteca inclui materiais que são pertinentes para os cuidadores de idosos, para os seus filhos ou outros membros da família, e para os cuidadores profissionais na comunidade.

5. Incluir a população idosa como alvo da programação da biblioteca

- a) Incorporar financiamento adequado para os programas, materiais e serviços para idosos no orçamento de funcionamento da biblioteca, e procurar activamente financiamento suplementar por meio de parcerias com outras agências, organizações e fundações interessadas em servir os idosos;
- b) Planeamento anual que vise especificamente os idosos, aumentando a capacidade de mantê-los cada vez mais independentes e hábeis dentro

da biblioteca. Divulgar tais programas pode aumentar a visibilidade da biblioteca entre a população idosa;

- c) Seleccionar temas para os programas que lidam com interesses específicos de idosos, identificados através de inquéritos aos utilizadores, grupos de foco, ou estatísticas de circulação reflectido nos padrões de empréstimos efectuados pelos idosos;
- d) Elaborar programas para faixas etárias específicas dentro da população idosa, estando ciente de que os interesses e necessidades de informação variam muito;
- e) Incluir programas intergeracionais e participar de projectos intergeracionais patrocinado por outras pessoas da comunidade. Sejam através de parcerias com as escolas locais, creches ou organizações comunitárias;
- f) Buscar outras oportunidades para a programação de cooperação com parceiros, tais como a comunidade e centros de idosos; agência na área de envelhecimento e a outros organismos comunitários e instituições educacionais que oferecem programas de educação continuada para idosos;
- g) Disponibilizar computadores dedicados para os cursos de Internet específicos para idosos, proporcionando tempo suficiente para desenvolver habilidades; prever ainda a possibilidade de que alguns idosos podem ter deficiência visual, física ou auditiva. Se possível, incluir aulas individuais fornecidos pelos colegas ou outros;
- h) Explorar oportunidades para prestar serviços e desenvolver programação para idosos fora da biblioteca, como em centros de idosos ou na comunidade, asilos e unidades de habitação sénior. Considerar a possibilidade de ofertar computadores para formação de uso da Internet nesses locais;
- i) Combater preconceito em relação aos idosos ou os estereótipos criados pela sociedade;
- j) Oferecer oportunidades para os idosos como voluntários na biblioteca;
- k) Criar oportunidades para os programas de aprendizagem ao longo da vida.

6. Abranger os serviços da biblioteca para os idosos com incapacidade de deslocar-se até a biblioteca

- a) Levantamento das necessidades da comunidade e prever o planeamento de orçamento da biblioteca para acomodar possíveis aumentos na demanda por serviços de extensão, tais como entrega de materiais da

biblioteca pelo correio e serviços de biblioteca móvel. Analisar a demografia da comunidade, as previsões da população, habitação e tendências, para atender essas necessidades de forma eficaz;

- b) Oferecer serviços da biblioteca aos serviços de assistência alternativa de idosos tais como: habitação, creche sénior, centros comunitários sénior, asilos e casas residenciais sénior ou de cuidados na comunidade. Também aquele que oferecem assistência aos idosos mas que estão confinados a residências particulares ou que são incapazes de levar para casa material de biblioteca;
- c) Anunciar serviços da biblioteca por meio da média local, agências de saúde pública e outras agências que trabalham com idosos;
- d) Eliminar listas de espera para os serviços da biblioteca, através de abordagens inovadoras para entrega dos materiais, uma redistribuição de pessoal, ou a criação de um sistema de entrega voluntária.

7. Treinar a equipa da biblioteca para atender idosos com cortesia e respeito.

- a) Proporcionar formação que crie sensibilidade na equipa da biblioteca para torná-los conscientes das dificuldades dos idosos quanto ao uso da biblioteca, e como tornar a biblioteca um lugar mais acolhedor e confortável para os idosos;
- b) Treinar pessoal para reconhecer e combater o preconceito da idade e os estereótipos sobre os idosos;
- c) Garantir que todos os funcionários estejam cientes de que quaisquer serviços especiais ofertados pela biblioteca podem ser de interesse para os idosos, como o serviço de entrega a domicílio; uma colecção de livros falando; um serviço para recuperar documentos ou renúncia de multas ou taxas;
- d) Promover a ocupação profissional de idosos dando suporte de apoio a equipa da biblioteca.

Trazendo essa problemática para o caso português, vamos relembrar o processo de transição vivido pelas bibliotecas públicas portuguesas, para então situá-las nesse contexto.

A própria história da criação da Rede de Bibliotecas Públicas em Portugal comprova a necessidade de a biblioteca pública se reestruturar no sentido de receber as mudanças advindas dessa renovação. As mudanças ocorridas no processo de transformação e desenvolvimento foram necessárias e indispensáveis

para a renovação das bibliotecas públicas portuguesas em conformidade com modelo proposto pelo Manifesto da UNESCO. As mudanças não foram apenas no sentido de renovação da estrutura física das bibliotecas, mas essencialmente na mudança de atitudes. Nunes (1998, p. 59), através de uma citação da BAD-GTBP⁶⁶ (1983) ilustra essas mudanças: “a própria transformação das mentalidades: alteração da imagem da Biblioteca Pública, mudança de atitudes dos técnicos, autarcas e demais responsáveis, luta contra o marasmo, a indiferença e a rotina”.

Um conjunto de acções no sentido de operacionalizar essa transformação foi implementado, resultado da iniciativa conjunta da BAD (por intermédio do Grupo de Trabalho de Bibliotecas Públicas) e do IPL - Instituto Português do Livro. Para profissionais da área, foram levados a cabo seminários; cursos de formação de técnicos auxiliares de BAD; criação do Curso de Especialização em Ciências Documentais, em Coimbra e Lisboa em substituição ao Curso de Bibliotecário – Arquivista; cedência de bolsas, do IPL para três bibliotecários para recolha de experiência com bibliotecas francesas. Dirigidos aos autarcas e à população de um modo geral, foram desenvolvidas exposições para dar conhecimento dos serviços da biblioteca pública; foram produzidos e divulgados textos como *Fins e objectivos das bibliotecas públicas*; bem como um estudo sobre a leitura pública em Portugal para dar conhecimento da realidade do país relativamente às bibliotecas (NUNES, 1996, p. 59-60). Os resultados dessas acções foram manifestados de forma concreta resultando na transformação das bibliotecas públicas em Portugal.

Ao longo da pesquisa foi contextualizada a realidade das bibliotecas públicas portuguesas em relação à existência do utilizador idoso no ambiente dessas mesmas bibliotecas, bem como foi retratado como cada uma, a seu modo, procura direccionar seus serviços para esse segmento. A realidade posta em revista demonstra um certo improviso por parte das bibliotecas na forma de actuar e

⁶⁶ BAD-GTBP. Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas. **Grupo de Trabalho de Bibliotecas Públicas**: objectivos e propostas de acção. Lisboa: BAD, 1983 (documento dactilografado). In: NUNES, Henrique Barreto - **Da biblioteca ao leitor**: estudos sobre a leitura pública em Portugal. 2.ed. [Prefácio de Maria José Moura]. Braga: Autores de Braga, 1996. 208p.

relacionar-se com os idosos, atestado concretamente através da divergência de opiniões sobre questões semelhantes.

A experiência vivida com sucesso pelas bibliotecas públicas em Portugal, no sentido de investir na capacitação para renovação de atitudes, bem como o “raio-x” da relação biblioteca pública & idoso contextualizada na pesquisa, demonstra novamente a necessidade de uma acção direccionada no sentido de formação do corpo técnico administrativo das bibliotecas públicas objectivando maximizar essa interacção, assim como uma acção enfocada para os idosos no sentido de eles perceberem de que forma as bibliotecas públicas poderão atender suas necessidades de informação.

Corroborando com esse pensamento, Nunes (2000, p. 6) através de uma citação de Veras e Camargo⁶⁷ (1995) afirmam que, para garantir melhoria na qualidade de vida dos idosos, é preciso enfrentar “um duplo desafio: assegurar serviços de qualidade para este segmento e desenvolver recursos humanos de excelência e conhecimento para lidar com o grupo etário que mais cresce”. Outra indicação direccionada nesse sentido foi apresentada por Leão (2009): “O paradigma contemporâneo de trabalho com idosos defende o envelhecimento com desenvolvimento e exige esforço de compreensão e intervenção interdisciplinar e multiprofissional”.

Se observarmos a actuação das Bibliotecas Públicas no sector infanto-juvenil, facilmente perceberemos que existe todo um trabalho estruturado e com resultado positivo para esse segmento. Operacionalizado através de parcerias com escolas, onde estas regularmente desenvolvem actividades no espaço das Bibliotecas. Os profissionais das Bibliotecas foram capacitando-se pouco a pouco, para compreender a linguagem das crianças e a melhor maneira de interagir com elas. Hoje, executam com sucesso, diferentes actividades e serviços, já

⁶⁷ VERAS, R. P. e CAMARGO Jr., K. Idosos e universidade: parceria para qualidade de vida. In. Veras, R. (org.) *Terceira idade: um envelhecimento digno para o cidadão do futuro*. Rio de Janeiro: Relume-Dumará - UnATI - UERJ 1995, p. *Apud*. NUNES, Alzira Tereza Garcia Lobato Serviço social e universidade de terceira idade: uma proposta de participação social e cidadania para os idosos. **Textos sobre Envelhecimento UnATI / UERJ**. Rio de Janeiro, v. 3, n. 5, p. 1- 97, 1º semestre 2000. Disponível em: <http://www.redadultosmayores.com.ar/buscador/files/BRASI004.pdf> Acesso em: 17 Jun. 2011.

consolidados e que repercutem positivamente na vida dessas crianças e na sociedade de um modo geral.

Desenvolver serviços para idosos, que possam agregar valor em suas vidas, requer um trabalho de base vocacionado para capacitação dos profissionais das Bibliotecas Públicas. O processo de formação desses profissionais poderá ser implementado, através de protocolos realizados entre as Câmaras Municipais e diferentes instituições portuguesas, que já realizam com sucesso, trabalhos e pesquisas na área da Gerontologia. Podemos citar o caso da Universidade do Porto - UP, através do Instituto de Ciências Biomédicas Abel Salazar que desenvolve um programa doutoral em Gerontologia e Geriatria, bem como a Universidade de Aveiro, que igualmente oferece o mesmo programa doutoral, envolvendo outras instituições, tais como: Faculdade de Medicina; Faculdade de Ciências da Nutrição e Alimentação; Faculdade de Desporto; Faculdade de Letras, todas elas da Universidade do Porto; e tantas outras unidades de investigação de idosos, existentes no território português.

Os programas de investigação nas universidades são norteados através de linhas de pesquisa, o protocolo a ser firmado entre as Câmaras Municipais e Universidades, serão no sentido de inserir a Biblioteca Pública dentro dessas linhas de pesquisa. Sendo utilizada como objecto de estudo prático, auxiliando aos experimentos científicos, dando suporte de investigação às pesquisas desenvolvidas.

À abertura dos espaços das Bibliotecas Públicas em parceria com universidades e institutos de pesquisas, através de protocolos oficiais, e realizado de forma habitual e contínua, diminuiria a burocracia existente que muitas vezes inviabiliza o trabalho de pesquisa. A acção rotineira oriunda dessas linhas de pesquisa, não ocasionaria a descontinuidade de acções, muitas vezes implementadas em bibliotecas públicas, para atender situações pontuais de pesquisa. A consolidação de um serviço depende da continuidade do mesmo. A concretização dessa acção conjunta traria ganho significativo, e de valor imensurável para as partes envolvidas.

O modelo da Rede de Bibliotecas Públicas portuguesa foi agraciado; fez história; tornou-se referência e foi visionado por muitos países, pela ousadia, pela eficácia e principalmente pelo arcabouço renovador. A lacuna existente nos serviços e acções, de Bibliotecas Públicas, direccionadas aos idosos, novamente requer uma actuação efectiva e de base, para que, mais uma vez, façam com que as bibliotecas públicas portuguesas avancem na vanguarda de acções estratégicas. Uma acção dessa magnitude requer novamente uma actuação conjunta entre as entidades portuguesas como a BAD, e demais instituições envolvidas com livros e bibliotecas, para que possam puxar para si a missão e responsabilidade de implementar a nível nacional, um programa direccionado para a formação de profissionais; para a adequação e implementação de espaços e serviços para idosos.

No processo de transição para entrada na Sociedade da Informação, foi evidenciado o papel da biblioteca pública através da democratização da informação e do fortalecimento à coesão social, a partir do uso das tecnologias da informação. Muitas acções foram implementadas nesse sentido, citamos como exemplo o projecto PULMAN - *Public Libraries Mobile Advanced Networks*, criado em 2003, cujo objectivo era equiparar as bibliotecas públicas europeias e as organizações culturais com a era digital. Para esse propósito, foram desenvolvidas as linhas de orientação PULMAN.

As linhas de orientação pretendem prestar assistência aos decisores políticos e profissionais, ao pensarem sobre as políticas e estratégias que os seus serviços pretendem apoiar e sobre a melhor forma de o conseguir (PULMAN, 2003, p. 6).

Na altura de implantação do projecto foram reforçados as oportunidades pelas quais as bibliotecas públicas estavam vivendo, por um lado através dos “desafios sóciais” impostas por uma agenda Europeia de alto nível, por outro lado a oferta crescente das tecnologias da informação disponíveis para a implementação de novos serviços.

É necessária uma mudança na cultura das bibliotecas para que estas adoptem medidas positivas de inclusão social. Esta mudança envolve a adaptação e alargamento do leque de serviços oferecidos pelas bibliotecas, a formação de novas ligações e parcerias na comunidade e o desafio de questionar algumas das práticas e dos valores mais tradicionais das bibliotecas. Tal processo implica o apoio activo de toda a equipa das bibliotecas (PULMAN, 2003, p. 12).

O tema “Biblioteca Pública e Inclusão Digital” fez parte na pauta de muitas discussões e de muitos estudos a nível mundial, durante o processo de entrada para a Sociedade da Informação, compreendendo uma abrangência de assuntos correlatos. Muitos pesquisadores foram unânimes em afirmar que a revolução tecnológica e o desenvolvimento da Internet ampliaram as formas de busca e acesso da informação. Na mesma proporção que aumentou a inclusão social através do conhecimento, com a mesma intensidade criou um distanciamento para as pessoas que não tinham acesso à informação, segundo Pimentel (2006, p. 21) “esta é uma situação preocupante, pois o indivíduo que não estiver apto para o acesso a estas redes, está numa situação de exclusão digital e por consequência de exclusão social”. Dentro desse contexto, a biblioteca pública foi destacada como alternativa de inclusão social baseada pela democratização de seu espaço, e muitas acções foram implementadas por Governos de diferentes países, segundo afirma Mattos e Santos (2009, p. 128) através de uma citação de Aun e Ângelo⁶⁸ (2007):

Garantir a todos o acesso às novas tecnologias passou a ser uma questão de cidadania, ética, consolidação da democracia e da inclusão social de indivíduos e grupos tradicionalmente excluídos do desenvolvimento socioeconómico, pela intensificação do *gap* entre infóricos e infopobres.

A implementação de novos serviços nas bibliotecas públicas, a partir das tecnologias da informação, preconizados por intermédio de diferentes planos de acção, deve ser entendido como uma acção a longo prazo, sem prazo de validade e

⁶⁸ AUN, M.P. ; ÂNGELO, E.S. Observatório da Inclusão Digital: descrição e avaliação dos indicadores adoptados nos programas governamentais de . Belo Horizonte: Gráfica Orion, 2007. *Apud* MATTOS, Fernando Augusto Mansor de; SANTOS, Bruna Daniela Dias Rocchetti. Sociedade da Informação e inclusão digital: uma análise crítica. **Liinc em Revista**, v.5, n.1, p. 117- 132, mar. 2009.

sem data para conclusão. Ao observar os serviços atestados pelas bibliotecas públicas inquiridas na pesquisa, foi possível visualizar situações pontuais direccionados para as tecnologias; em paralelo a essa constatação, vemos o apelo dos idosos no sentido de requerer acções concretas nesse sentido. Resta portanto as bibliotecas públicas retomarem os esforços iniciais e implantarem serviços de forma consistente e permanente.

O rápido desenvolvimento das TIC, a crescente utilização da Internet e das tecnologias Web 2.0, em conjunto com políticas mais abertas e coesas em relação à Aprendizagem ao Longo da Vida, são alguns dos factores que têm vindo a afectar as bibliotecas ao longo das últimas décadas. As bibliotecas necessitam de reagir a esta conjuntura através do desenvolvimento e da prestação de serviço (ENTITLE, 2009d, p. 3).

Não foi observado na pesquisa, nenhuma situação impactante resultante dessas acções pontuais, reforçando a tese que a disponibilização de computadores nos espaços das bibliotecas públicas, não tem acrescentado benefícios concretos para o utilizador idoso. As Bibliotecas Públicas basicamente têm disponibilizado as tecnologias apenas como mais um recurso de informação, na maioria das vezes somente disponibilizando no espaço da biblioteca, computadores com acesso à internet e para uso gratuito da comunidade. A realidade posta dessa forma apenas diferencia as bibliotecas dos *cyber café* e das *LAN house* pela gratuidade dos serviços.

A gratuidade dos serviços, que confere o carácter público às bibliotecas públicas, nesse caso específico, não tem acrescido concretamente aos utilizadores idosos, as aspirações que constituem os princípios fundamentais decretados através do Manifesto da UNESCO, ou mesmo as missões chave da biblioteca pública, relacionadas com a alfabetização, a educação e a cultura.

As pesquisas realizadas no campo da Neurociência, apresentado anteriormente no Capítulo 4, comprovam a importância da utilização das tecnologias pelo idoso, no processo de reconstrução e activação de neurónios. O resultado desses estudos, acrescidos à missão das Bibliotecas Públicas, nos seus princípios universais decretados pela UNESCO, já seriam suficientes para mover as bibliotecas públicas no sentido de incrementar serviços de base voltados para o uso prático das

tecnologias e para a literacia digital, contribuindo assim para a construção da cidadania activa dos idosos e da grande missão da biblioteca pública no processo de infoinclusão.

O Projecto ENTITLE, já anteriormente citado no Capítulo 3, é financiado com o apoio da Comissão Europeia. O projecto é focalizado na aprendizagem informal em bibliotecas públicas, na promoção da Aprendizagem ao Longo da Vida e o combate à iliteracia digital e à exclusão social. O Projecto visa “a disseminação dos resultados das iniciativas de sucesso mais significativas por toda a Europa”. Por intermédio da divulgação das boas práticas, “ajudará a convencer os decisores políticos de que as bibliotecas da Europa têm um papel-chave a este respeito, e também a determinar os seus principais pontos fortes no quadro da formulação de novos programas de aprendizagem”. O projecto ENTITLE visa identificar “questões relacionadas com a política e as práticas que necessitam ser trabalhadas” assim como “serviços utilizados para a aprendizagem no contexto das bibliotecas públicas”. Está estruturado através de seis directrizes, onde estas foram desenvolvidas com base em um conjunto de diferentes acções e resultados de projectos anteriores da União Europeia; o Projecto PULMAN foi um deles.

1. Directriz 1 – Estratégias, políticas e defesa das bibliotecas públicas na promoção da Aprendizagem ao Longo da Vida;
2. Directriz 2 – As bibliotecas e o contexto da Aprendizagem ao Longo da Vida;
3. Directriz 3 – Planeamento e gestão dos serviços de aprendizagem;
4. Directriz 4 – Recursos;
5. Directriz 5 – Avaliação;
6. Directriz 6 – O ambiente de Aprendizagem.

Segundo o Projecto ENTITLE, essas directrizes destinam-se:

- Aos decisores políticos ao nível regional, nacional e europeu, a associações e redes dentro dos sectores cultural e educativo;
- Aos departamentos de ensino municipais e regionais, assim como aos respectivos decisores políticos;

- Aos gestores das bibliotecas e profissionais dos serviços de aprendizagem;
- Aos professores e outros profissionais ao nível das escolas, da formação profissional, empresarial e de contextos e quadros de referência para adultos.

A essência do projecto ENTITLE é que a aprendizagem não está restrita às instituições oficiais de ensino como as escolas, faculdades e universidades e enquadra as bibliotecas públicas como instituições formais/informais, desempenhando papel extremamente importante nesse aspecto. Tendo em conta o número representativo de bibliotecas públicas em toda Europa elas representam um “recurso altamente valioso e de amplo acesso dentro do programa europeu de aprendizagem informal”. O Projecto chama atenção ao facto de que o potencial das bibliotecas públicas vocacionado para a Aprendizagem ao Longo da Vida “varia de forma substancial entre os vários Estados-Membros”, assim como entre os profissionais que actuam em bibliotecas; desta forma “poucas vezes é devidamente reconhecido ou utilizado como recurso por parte da comunidade” (ENTITLE, 2009c).

As políticas governamentais nacionais têm vindo gradualmente a proporcionar um contexto sólido de aceitação das bibliotecas públicas como sendo agentes essenciais na génese de estratégias de Aprendizagem ao Longo da Vida, sendo que começam entretanto também a emergir exemplos de sucesso da sua implementação. As bibliotecas públicas desempenham um papel significativo nas comunidades locais e, exploradas em pleno, são capazes de assumir dentro dessas comunidades o papel de ‘agentes provocadores da Aprendizagem ao Longo da Vida’. (ENTITLE, 2009c, p. 5).

A base do ENTITLE é centrada na recolha de dados em 12 estados membros: Áustria, Bulgária, República Checa, Dinamarca, Finlândia, Grécia, Hungria, Malta, Portugal, Roménia, Eslovénia e Reino Unido, constituindo uma excelente oportunidade para troca de experiências e aprendizado. Embora um relatório desenvolvido em 2009, envolvendo todos os participantes, comprovou que apenas à Dinamarca e ao Reino Unido “é atribuído um papel central explicitamente identificado às bibliotecas públicas nas estratégias publicadas de Aprendizagem ao

Longo da Vida”, segundo demonstra os Quadros 33 e 34, onde Portugal apresenta um resultado pouco representativo.

QUADRO 33 - *Matrix of Categories and Countries*

	Not at all	Weak references	Strong references	Central role is clearly identified
Extent to which public libraries are explicitly incorporated in published national LLL strategies	Greece Hungary Romania	Austria Bulgaria Malta Portugal Slovenia	Czech Republic Finland	Denmark United Kingdom
Extent to which provision of LLL services are explicitly incorporated in published national public library strategies	Bulgaria	Greece Hungary Malta Portugal Romania	Denmark	Austria Czech Republic Finland Slovenia United Kingdom
	Limited types, few libraries involved	Common types but unevenly implemented among libraries	Common types, widely implemented	Common types plus innovation of new services among many libraries
Extent of provision of services aimed at learners by public libraries		Austria Bulgaria Greece Hungary Malta Portugal Romania	Slovenia Czech Republic	Denmark Finland United Kingdom

Fonte: ENTITLE (2009b)

Em relação a Portugal, o Projecto divulgou na Directriz 3, como exemplo de boa prática no país, o programa Ulisses que tem como objectivo o “desenvolvimento de competências em literacia da informação, na Rede Municipal de Bibliotecas de Lisboa, através da implementação das Directrizes IFLA sobre Literacia da Informação para a Aprendizagem ao Longo da Vida” ENTITLE (2009d, p. 7).

QUADRO 34 – *Country Scorecard*

	Extent to which public libraries are explicitly incorporated in published national LLL strategies				Extent to which provision of LLL services are explicitly incorporated in published national public library strategies				Extent of provision of services aimed at learners by public libraries				Total
	Not at all	Weak reference	Strong reference	Central role is clearly identified	Not at all	Weak reference	Strong reference	Central role is clearly identified	Limited types, few libraries involved	Common types but unevenly implemented among libraries	Common types, widely implemented	Common types plus innovation of new services among many libraries	
Score	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
United Kingdom				4				4				4	12
Denmark				4			3					4	11
Finland			3					4				4	11
Czech Republic			3					4			3		10
Slovenia		2						4			3		9
Austria		2						4	2				8
Greece	1					2					3		6
Malta		2				2				2			6
Portugal		2				2				2			6
Bulgaria		2			1					2			5
Hungary	1					2				2			5
Romania	1					2				2			5

Fonte: ENTITLE (2009b)

Segundo definição do termo “aprendizagem não-formal” utilizado no Glossário ENTITLE, a característica dessa aprendizagem “envolve *workshops*, cursos para a comunidade, cursos vocacionados para interesses específicos, cursos breves ou seminários tipo conferências” ENTITLE (2009b, p. 5-6) modalidades que se enquadram perfeitamente em acções que poderão ser direccionadas para os idosos.

Diante do que foi apresentado e relembando as recomendações do Manifesto da UNESCO, onde destaca a importância da acção dos profissionais da informação através do compromisso político para tornar a informação um bem público, propomos as seguintes medidas e práticas nas bibliotecas públicas portuguesas:

1. Acção de formações para construção de competências para bibliotecários e corpo técnico das bibliotecas públicas, direccionadas ao utilizador idoso;
2. Planeamento ordenado de espaços, levando-se em conta às dificuldades físicas dos idosos;
3. Expansão do acervo, através da aquisição de livros com temas de interesse para os idosos e já adaptados para atender a esse segmento, como é o caso dos livros que possuem letras grandes ou mesmo audiolivros;
4. Implantação de serviços enfocados no utilizador idoso; incentivando-o para a prestação de trabalho voluntário; bem como a prática de acções intergeracionais;
5. Elaboração de um programa de *marketing* de serviços para dar conhecimento real a sociedade sobre suas linhas de actuação;
6. Estudo para identificar as necessidades de informação do utilizador idoso, desenvolvido individualmente nas bibliotecas públicas;
7. Proveito efectivo de um vasto conjunto de oportunidades já disponibilizadas através de projectos, programas e políticas públicas.

6 CONCLUSÕES

A ideia que originou a pesquisa em pauta foi baseada no pressuposto que tínhamos, da existência de um número representativo de utilizadores idosos no ambiente das bibliotecas públicas portuguesas com frequência diária e assídua, e da suposição de que não havia uma acção planeada por parte dessas bibliotecas em relação aos utilizadores idosos. A observação inicial foi feita de forma empírica de uma situação pontual, levando-nos a questionar se isso seria uma constante nas bibliotecas públicas portuguesas.

A análise dessa situação foi feita por intermédio de um inquérito por questionário, aplicado às bibliotecas públicas em Portugal, onde foi possível fazer um mapeamento da realidade portuguesa em relação a essa questão. Utilizamos a análise dos serviços ofertados, como medida para avaliar a interacção da biblioteca pública com o utilizador idoso. Ao conhecer individualmente a forma como as bibliotecas públicas oferecem produtos e serviços para esse segmento, foi possível a constatação de que não existe por parte das bibliotecas públicas uma actuação efectiva nesse sentido.

Colimando apresentar algumas considerações conclusivas recolhidas ao longo desta pesquisa, reconhecemos ser importante retomar os questionamentos iniciais, referidos na Introdução, tecendo comentários acerca de cada um deles.

1. De que forma as bibliotecas públicas portuguesas estão contribuindo no processo de infoinclusão?

Podemos constatar que as acções do Governo na construção da Sociedade da Informação promoveram a massificação e combate a infoexclusão. As estratégias adoptadas e direccionadas às bibliotecas públicas foram no sentido de criar estruturas por meio da viabilização de ligação à Internet, bem como a disponibilização de computadores multimédia, consolidando o uso das tecnologias da

informação em benefício da comunidade, tendo em conta que o conhecimento na Sociedade da informação é factor competitivo. Fora a criação e disponibilização da estrutura de equipamentos tecnológicos, a maioria das bibliotecas públicas portuguesas não tem acrescentado à comunidade novas competências na área de uso das tecnologias ou no combate à infoinclusão.

2. A actuação das bibliotecas públicas em Portugal reforça a identidade comunitária?

Foi certificado que a existência de utilizadores idosos no ambiente das bibliotecas públicas não provoca uma acção da mesma para esse segmento, no sentido de direccionar esforços para criação e disponibilização de serviços específicos, assim como desconhecem as necessidades e expectativas dos idosos em relação à biblioteca. Os poucos serviços existentes não conseguem ser impactantes nem tampouco despertar no utilizador idoso o interesse de participação; falta por parte das bibliotecas, uma maior divulgação desses serviços. Os utilizadores idosos usam o espaço da biblioteca pública de forma isolada e solitária, na maioria das vezes não têm conhecimento que é possível haver interacção entre as partes, ou mesmo desconhecem de que maneira seria possível isso acontecer.

3. Os bens e serviços prestados pelas bibliotecas públicas portuguesas reflectem os anseios da comunidade, contribuindo para a melhoria de vida da população idosa?

Verificamos que a biblioteca pública na forma como disponibiliza seus bens e serviços beneficia apenas os utilizadores idosos que são alfabetizados. Os que possuem iliteracia estão

automaticamente marginalizados ou ficam condicionados quanto ao uso da biblioteca.

4. Quais são, efectivamente, as políticas públicas portuguesas voltadas para a actuação das bibliotecas públicas, junto aos programas de infoinclusão?

Identificamos uma situação pontual em que a biblioteca pública conseguiu inserir-se em programas de políticas públicas da União Europeia, como foi o caso do Programa Ulisses, desenvolvido na Rede Municipal de Bibliotecas de Lisboa. Fora esse exemplo, não foi identificado nenhuma política direccionada nesse sentido. Para que as bibliotecas públicas possam ser bem-sucedidas e com papel de relevo e impacto, junto a esse segmento da sociedade, é fundamental que potencializem a introdução nas suas práticas, da oferta de bens e serviços devidamente planeados, formando, assim, um quadro de referência de serviços prestados para idosos. Acreditamos que uma acção conjunta a nível nacional deveria ser encabeçado pelos órgãos competentes, ligados às bibliotecas, tais como a Direcção Geral do Livro e das Bibliotecas e a Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas, no sentido de unir forças para que junto aos decisores políticos, implementassem políticas públicas que favorecesse o desempenho das bibliotecas públicas na realização de sua missão e no contexto de Aprendizagem ao Longo da Vida, e pudesse finalmente mudar o cenário de passividade das bibliotecas públicas em relação ao utilizador idoso.

O fenómeno de envelhecimento da população a nível mundial já justificaria por parte das bibliotecas públicas uma actuação efectiva direccionada para esse segmento, reforçado ainda pelo Manifesto da IFLA/UNESCO que declara a responsabilidade da biblioteca pública em benefício de todos os grupos etários.

Constatamos que em Portugal, as bibliotecas públicas “restringem” a utilização dos idosos, por não desenvolverem serviços voltados para a inclusão, desta forma deixam de atender a maioria da população idosa portuguesa. O INE já atestou através de estudos, que a população idosa em Portugal detém de um modo geral, baixos níveis de instrução, ou quase não possui qualquer grau de instrução, bem como constatou que desse grupo, as mulheres assentam níveis mais baixos que os homens. A medida que as bibliotecas públicas só desenvolvem bens e serviços para um público alfabetizado, dessa forma, deixam de cumprir uma das missões-chave do Manifesto da IFLA/UNESCO, quando o mesmo estabelece: “apoiar, participar e, se necessário, criar programas e actividades de alfabetização para diferentes grupos etários”.

Um estudo pormenorizado realizado em todas as bibliotecas públicas em Portugal, voltado para identificar hábitos de leitura; necessidades de informação; carências de informação; deficiências de informação e expectativas dos idosos em relação às bibliotecas públicas daria subsídios para um planeamento seguro de acções futuras a serem implementadas, afastando de vez das bibliotecas públicas portuguesas, a exclusão dos idosos que utilizam as bibliotecas de forma condicionadas, pelo facto de possuírem iliteracia básica. Assim como a capacitação do corpo técnico administrativo das bibliotecas públicas, objectivando desenvolver recursos humanos de excelência para actuar com os utilizadores idosos, é condição *Sine qua non* para garantir a qualidade de bens e serviços para esse segmento.

A pesquisa possibilitou desenvolver um estudo exploratório sobre o tema, produzindo um diagnóstico da situação a nível nacional, onde foi possível constatar a existência de uma lacuna preocupante em relação a actuação das bibliotecas públicas voltadas para o utilizador idoso. A comprovação dessa deficiência deve despertar na classe Biblioteconomica em Portugal a necessidade urgente de acções direccionadas para solucionar este problema.

A importante contribuição dessa pesquisa foi no sentido de produzir o mapeamento da realidade portuguesa relativamente a esse assunto, identificando a lacuna existente e a necessidade de uma acção por parte dos órgãos competentes para solucionar o problema identificado. Destacamos também, que a ênfase desta tese não constitui na elaboração de uma proposta de um modelo de como as

bibliotecas públicas portuguesas devem actuar em relação aos idosos, mas sobretudo chamar atenção que devem actuar. Nesse sentido, a pesquisa mostrou as medidas que deverão ser implementadas, visando alcançar o êxito no trabalho com idosos em bibliotecas.

Os resultados alcançados nessa pesquisa, estarão a partir de agora abertos para pesquisas vindouras, no sentido de provocar novos estudos que possam por em prática as medidas aqui identificadas. Que esta pesquisa possa servir de incentivo para a reflexão de um novo olhar das bibliotecas públicas portuguesas sobre sua forma de actuar com o utilizador idoso, que novos trabalhos sejam direccionados para estudos que busquem soluções mais eficazes para esta lacuna que compromete a missão da biblioteca pública como porta de acesso local ao conhecimento.

7 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABRAM, Stephen. The value of our Libraries: impact, recognition and influencing funders. **For Arkansas Libraries**, Sept. 2007. Disponível em: http://www.sirsi.dynix.com/Resources/Pdfs/Company/Abram/ArkansasLA_Value.pdf. Acesso em: 27 Ago. 2009.

ABREU, Alzira Alves de. Os intelectuais e a Revolução Francesa. **Estudos Históricos**, Rio de Janeiro, v. 5, n. 10, p. 261-271, 1992.

ALA. American *Library* Association / RUSA. Reference and User Services Association. **Guidelines for Library and Information Services to Older Adults**. [201-]. Disponível em: <http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/rusa/resources/guidelines/libraryservices.cfm> Acesso em: 02 Jun. 2009.

ALMEIDA JÚNIOR, Osvaldo Francisco de. **Biblioteca Pública: ambiguidade, conformismo e ação guerrileira do Bibliotecário**. São Paulo: APB, 1995. 12 p. (Ensaio APB, n.15, Fev. 1995).

AQUINO, Mirian de Albuquerque. Metamorfoses da cultura: do impresso ao digital, criando novos formatos e papéis em ambientes de informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 33, n.2, p. 7-14, maio/ago. 2004.

ARAÚJO, Eliany Alvarenga de. Informação, sociedade e cidadania: gestão da informação no contexto de organizações não-governamentais (ONGs) brasileiras. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n. 2, p. 155-167, mai./ago. 1999. Disponível em: < <http://www.scielo.br/pdf/ci/v28n2/28n2a08.pdf> > Acesso em 03 Jun. 2011.

ARRUDA, Guilhermina Melo. As práticas da biblioteca pública a partir das suas quatro funções básicas. In: Congresso Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação, 19, Porto Alegre, 2000. Disponível em: <<http://dici.ibict.br/archive/00000734/01/T079.pdf>> Acesso em: 17 Maio 2011.

AUN, Marta Pinheiro. A construção de políticas nacional e supranacional de informação: desafio para os Estados nacionais e blocos regionais. **Ciência da Informação**, Brasília, v.28, n.2, p. 7-14, 1999. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/276/244>> Acesso em 02 Set. 2010.

AZEVEDO, Marta; GOUVEIA, Luís Borges. Repensar a missão da biblioteca pública na gestão das TIC. In: CONFERÊNCIA IADIS IBERO AMERICANA WWW/INTERNET, 2003, Algarve, Portugal. Disponível em: <http://www.iadis.net/dl/final_uploads/200303L015.pdf>. Acesso em: 25 jul. 2010.

AZEVEDO, Mônica Cordeiro de; GAZETTA, Maria Luísa Barca; SALIMENE, Arlete Camargo de Melo. Envelhecimento e participação social. **Acta Fisiátrica**, v.10, n.3, p. 102-106, 2003.

BAGGIO Rodrigo. A Sociedade da Informação e a infoexclusão. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n. 2, 2000. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/view/248/216>>. Acesso em: 30 abr. 2009.

BAIRRÃO, Margarida. Sociabilizar e interagir: a acção da cooperação entre a Biblioteca escolar e a Biblioteca Pública. In: WORKSHOP sociedade da informação: balanço e implicações. Porto: UFP, 2003. Disponível em: <http://www2.ufp.pt/~lmbg/sinfo03/wsi03_textos.pdf>. Acesso em: 30 abr. 2009.

BARNES, M. Librarian/user interaction in public libraries: A study of library staff's responses to users' enquiries. **Social Science Information Studies**, v. 5, n. 4, p. 163-171, Oct. 1985.

BARRETO, Aldo de Albuquerque. A condição da informação. **São Paulo em Perspectiva**, São Paulo, v.16, n. 3, p. 67-74, 2002.

BARRETO, Aldo de Albuquerque. A questão da informação. **São Paulo em Perspectiva**, São Paulo, v. 8, n. 4, p. 3-8, 1994.

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.

BAZANTE, Odair José Barros; VIEIRA, Ricardo Quintão. O universitário com deficiência visual e o desafio do bibliotecário. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 14, 2006, Salvador. **Anais...** Salvador: UFBA, 2006. p. 1 - 15.

BEZERRA, Fabíola Maria Pereira; BENTES PINTO, Virginia. Considerações sobre o uso do Portal de Periódicos da CAPES na UFC. **Páginas a&b. Arquivos & Bibliotecas**, Lisboa, Portugal, v.17, p. 25-42, 2006.

BIRDI, Briony; WILSON, Kerry. Public libraries and social inclusion: how empathic are we? **Library & Information Update**, v. 7, n. 6, p. 32-34, June 2008. Disponível em: <<http://www.cilip.org.uk/publications/updatemagazine/archive/archive2008/june/wilsonbirdi.htm>>. Acesso em: 24 June 2009.

BOTO, Carlota. Na Revolução Francesa, os princípios democráticos da escola pública, laica e gratuita: o relatório de Condorcet. **Educação e Sociedade**, Campinas, v. 24, n. 84, p. 735-762, set. 2003.

BRASIL. Ministério da Educação. Fundação Biblioteca Nacional. **Biblioteca Demonstrativa de Brasília**. Disponível em <<http://www.bdb.org.br/frmTiraDuvidas.aspx>> Acesso em 26 jun. 2011.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretária Executiva. Subsecretária de Assuntos Administrativos. **Guia de divulgação de produtos e serviços de unidade de informação em saúde**. Brasília, 2008. 32 p. (Série A – Normas e Procedimentos Técnicos).

BRESSAN, Flávio. O método do estudo de caso. Administração On Line. v.1, n.1, jan./ma. 2000. Disponível em: <http://www.fecap.br/adm_online/art11/flavio.htm>. Acesso em: 18 Fev. 2006.

BUTLER, Robert. La revolución de la longevidad. **El Correo de La Unesco**, p. 18-20, enero, 1999.

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

CABRAL FILHO, Adilson Vaz. Sociedade e tecnologia digital: entre incluir ou ser incluída. **Liinc em Revista**, v.2, n.2, p.110-119, set. 2006.

CALERO, María Jesús Morillo. Hacia una Biblioteconomía responsable socialmente. **PontodeAcesso**, Salvador, v.2, n.1, p. 9-33, jun. /jul. 2008..

CALIXTO, José António. As bibliotecas públicas portuguesas: transformações, oportunidades e desafios. In: CONFERÊNCIA INTERNACIONAL BIBLIOTECAS PÚBLICAS: INVENTANDO O FUTURO, Lisboa, 2000.

CALIXTO, José António. Público, utilizadores ou clientes – a árvore e a floresta. **Leituras: Revista da Biblioteca Nacional**, Lisboa, n. 1, p. 141- 148, out.1997.

CALMEIRO, Jorge Manuel Carvalho. **A função social das bibliotecas e a sua organização interna: caso particular da Biblioteca Geral da Universidade de Évora**. 2000. 151 p. Dissertação (Mestrado em Sociologia) – Universidade de Évora, Évora, 2000.

CAMPOS, Shirley de. Importância das Universidades da Terceira Idade na qualidade de vida seniores em Portugal, 2007. Disponível em: <http://www.drashirleydecampos.com.br/imprimir.php?noticiaid=21790> Acesso em: 02 de Jun. 2011.

CARDINET, J. L'évaluation interne ou négociée? In: Conférence. Anales, Friburgo, Delval, 1990, p. 139-156.

CARRILHO, Maria José; GONÇALVES, Cristina. Dinâmicas Territoriais do Envelhecimento: análise exploratória dos resultados dos Censos 91 e 2001. In:

CONGRESSO PORTUGUÊS DE DEMOGRAFIA, 2., 2004, Lisboa. **Demografia e população: os novos desafios**. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian, 2004.

CARVALHO, José Oscar Fontanini. O papel da interação humano-computador na inclusão digital. **Transinformação**, Campinas, SP, v. 15, ed. esp., p. 75-89, set./dez. 2003

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

CARVALHO, Olívia Bandeira de Melo. Os “incluídos digitais” são “incluídos sociais”? Estado, mercado e a inserção dos indivíduos na sociedade da informação. **Liinc em Revista**, v. 5, n.1, p. 19 – 31, mar. 2009.

CAVALHEIRO, Maria Eloisa; JUCHEM, Dionise Magna. Políticas Públicas: uma análise mais apurada sobre governança e governabilidade. **Revista Brasileira de História & Ciências Sociais**, v.1, n. 1, jul. 2009.

CENTRO DE INFORMAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS EM PORTUGAL. **Segunda Assembleia Mundial Sobre Envelhecimento**. 2002. Disponível em: <www.unric.org/html/portuguese/ecosoc/ageing/idosos-final.pdf>. Acesso em: 26 jun. 2011.

CENTRO REGIONAL PARA EL FOMENTO DEL LIBRO EN AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE (CERLALC). Fórum Ibero-americano sobre os livros, a leitura e as bibliotecas na sociedade do conhecimento. **Revista Pensar o Livro 6**, Santiago do Chile, 2005. Disponível em: <http://www.cerlalc.org/revista_junio/fichas/portugues/foro_ibe.pdf>. Acesso em: 16 maio 2011.

CHAGAS, Joseane; ARRUDA, Susana, BLATTMANN, Ursula. Interação do usuário na busca de informações. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 11., Florianópolis, Santa Catarina, 2000. **Anais...** Florianópolis, 2000. Disponível em: <<http://www.ced.ufsc.br/~ursula/papers/interacao.html>>. Acesso em: 24 abr. 2010.

CLAPAROLS, Ester Omella I . Biblioteca pública y servicio de información a la comunidad: propuestas para una mayor integración. **Anales de Documentación**, n. 6, p. 203-220, 2003. Disponível em: <<http://revistas.um.es/analesdoc/article/viewFile/1951/1941>>. Acesso em: 13 maio 2009.

COMISSÃO EUROPEIA. CORDIS. **Extracts from Country Studies: Portugal**. Luxembourg, 1997a. 4 p. versão traduzida disponível no *site*. Disponível em: <<http://cordis.europa.eu/libraries/en/plis/portugal.html>>. Acesso em: 20 set. 2010.

COMISSÃO EUROPEIA. CORDIS. **Public Libraries in the Information Society**. Luxembourg, 1997b. 6 p. versão traduzida disponível no *site*.

Disponível em: <<http://cordis.europa.eu/libraries/en/plis/homeplis.html>>. Acesso em: 20 set. 2010.

CONEGLIAN, A. L. O.; CASARIN, H. C. S. Biblioteca inclusiva: perspectivas internacionais para o atendimento a usuários com surdez. In: ENANCIB- ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 7., Marília, SP, 2006. **Anais...** Marília, SP: ANCIB, 2006. p. 618-631GT 03: Mediação, Circulação e Uso da Informação.

CONTRERAS CONTRERAS, Fortunato. Bibliotecas Públicas: espacios de inclusion social. **Bibliodocencia** : Revista de Profesores de Bibliotecología, v. 1, n. 2, p. 1-14, 2004.

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

COSTA, Ana Carolina Gusmão da; TORRES, Paula Nascimento Martins. **Cartilha do Idoso**. Belo Horizonte: PROEX – Sociedade Inclusiva Núcleo PUC mais idade, 2007. Disponível em:< http://www.sociedadeinclusiva.pucminas.br/cart_idoso.php>. Acesso em: 13 maio 2009.

COSTA, Marcelo. **Livros proibidos no século XVIII**. 2011. Disponível em: <<http://www.webartigos.com/articles/57532/1/Livros-proibidos-do-Seculo-XVIII/pagina1.html>>. Acesso em: 20 mar. 2011.

CRIPPA, Giulia. Ordem e desordem nos labirintos da ficção: os bibliotecários e suas representações em alguns produtos culturais contemporâneos. **Transiforção**, Campinas, v. 21, n. 2, p. 151-161, maio/ago. 2009.

CUNHA, Vanda Angélica. A biblioteca pública no cenário da sociedade da informação. **BIBLIOS**, v. 4, n. 15, p. 67-76, abr. 2003.

CUZCANO, Alonso Estrada. La biblioteca pública: institución democrática al servicio de los ciudadanos. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa v.12 n.2, 2002.

D'ABREU, J. V. V. et al. Maquete tátil da Biblioteca Central Cesar Lattes da Unicamp: uma experiência. **Revista ACB**: Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis, v. 13, n. 1, p. 268-275, jan./jun. 2008. Disponível em: <<http://styx.nied.unicamp.br:8080/todosnos/artigos-cientificos/maquete-tatil-da-biblioteca-central-cesar-lattes-da-unicamp-uma-experiencia/view>>. Acesso em: 5 jun. 2009.

DAGNINO, R. **Metodologia de Análise de Políticas Públicas**. Madrid: OEI- Organización de Estados Iberoamericanos Para a la educación la Ciencia y la Cultura, 2002. Disponível em: <<http://www.oei.es/salactsi/rdagnino1.htm>>. Acesso em: 02 set. 2010.

DALLABRIDA, Adarzilse Mazzuco; LUNARDI, Geovana Mendonça. O acesso negado e a reiteração da dependência: a biblioteca e o seu papel no processo formativo de indivíduos cegos. **Cad. Cedes**, Campinas, v. 28, n. 75, p. 191-208, maio/ago. 2008 Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ccedes/v28n75/v28n75a04.pdf>>. Acesso em: 5 jun. 2009.

DECLARAÇÃO de Leuven. Lovaina, 1998. Disponível em: <http://rcbp.dglib.pt/pt/ServProf/Documentacao/Documents/03_Declaracao_de_Lovaina_1998.pdf>. Acesso em: 20 set. 2010.

DIAS, Isabel. Envelhecimento e violência contra os idosos. **Sociologia, Revista da Faculdade de Letras**, n. 15, p. 249-273, 2005.

DOYLE, William. **O antigo regime**. São Paulo: Ática, 1991. (Série Princípios).

DUBY, Georges. **História da vida privada**. Tradução Maria Lúcia de Machado. São Paulo: Companhia das Letras, 1990.

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

DUDZIAK, Elisabeth Adriana. Information literacy as an emancipatory process directed to social inclusion in a knowledge society. In: IFLA GENERAL CONFERENCE AND COUNCIL WORLD LIBRARY AND INFORMATION CONGRESS, 72., 2006, Seoul, South Korea.

DURRANI, Shiraz. Returning a stare: people's struggles for political and social inclusion (Social exclusion: an international perspective part 1). In: OPEN to All? the Public Library and Social Exclusion. London: Resource: The Council for Museums, Archives and Libraries, 2000. p. 87-110.

DUTCH, Martin, MUDDIMAN, Dave. The public library, social exclusion and the information society in the United Kingdom. **Libri**, v. 51, p. 183–194, 2001.

DUTCH, Martin; MUDDIMAN, Dave. Information and Communication Technologies, the public library and social exclusion. In: OPEN to All? the Public Library and Social Exclusion. London: Resource: The Council for Museums, Archives and Libraries, 2000 p. 106-127.

ECO, Umberto. **A biblioteca**. Algés, Portugal: DIFEL, 1998.

ECO, Umberto. **From Internet to Gutenberg: The Italian for Advanced Studies in America.** 1996. Disponível em: <<http://www.inf.ufsc.br/~jbosco/InternetPort.html>>. Acesso em: 30 Mar. 2006.

EIRAS, Neusa Batista; SOARES, Laura Cristina Eiras Coelho; PAULINO, Luciana Fernandes, *et al.* Reminiscências: Três Encontros com a Intergeneracionalidade. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE EXTENSÃO UNIVERSITÁRIA, 2, Belo Horizonte, 2004. Disponível em: <<http://www.ufmg.br/congrext/Educa/Educa164.pdf>> Acesso em 10 Jun. 2011.

ELEWEKE, C. Jonah; RODDA, Michael. Enhancing Inclusive Education in Developing Countries. In: ISSEC INTERNATIONAL SPECIAL EDUCATION CONGRESS. 2000, Manchester. **Abstracts...** Manchester: University of Manchester, 2000. Disponível em: <http://www.isec2000.org.uk/abstracts/papers_e/eleweke_1.htm>. Acesso em: 29 abr. 2009.

ENTITLE. Lifelong Learning Libraries. **Breve introdução às directrizes.** 2009a. Disponível em: <<http://entitlelll.eu/por/Directrizes/Breve-Introducao-as-Directrizes>> Acesso em: 10 jun. 2011.

ENTITLE. Lifelong Learning Libraries. **Categorisation of Public Libraries and LLL Results: Ver.3 (25.3.09).** 2009b. Disponível em: <<http://www.entitlelll.eu/eng/Reports/Categorisation-of-Public-Libraries-and-LLL-Results>> Acesso em 30 jun. 2011.

ENTITLE. Lifelong Learning Libraries. **Directriz 1: Estratégias, políticas e defesa das bibliotecas públicas na promoção da aprendizagem ao longo da Vida,** 2009. Disponível em: <<http://entitlelll.eu/por/Directrizes/Directriz-1>>. Acesso em: 19 abr. 2010.

ENTITLE. Lifelong Learning Libraries. **Directriz 3: Planeamento e gestão dos serviços de aprendizagem,** 2009d. Disponível em: <<http://entitlelll.eu/por/Directrizes/Directriz-3>> Acesso em 30 jun. 2011.

ESTABEL, Lizandra Brasil; MORO, Eliane Lourdes da Silva; SANTAROSA, Lucila Maria Costi. A inclusão social e digital de pessoas com limitação visual e o uso das tecnologias de informação e de comunicação na produção de páginas para a Internet. **Ciência da Informação,** Brasília, v. 35, n. 1, p. 94-101, jan./abr. 2006.

ESTRADA-CUZCANO, Alonso. La biblioteca pública: institución democrática al servicio de los ciudadanos. **Informação & Sociedade: Estudos,** João Pessoa, v. 12, n. 2, 2002.

EUROPE'S INFORMATION SOCIETY. Ministerial declaration. In: ICT FOR AN INCLUSIVE SOCIETY, 2006, Riga, Letónia. Disponível em:

<http://ec.europa.eu/information_society/activities/einclusion/events/riga_2006/index_en.htm>. Acesso em: 27 out. 2009.

FERNANDES, Ana Alexandre. **Velhice e sociedade**. Oeiras: Celta, 1997.

FERREIRA, Ana Maria Jensen Ferreira da Costa; VECHIATO, Fernando Luiz; VIDOTTI, Silvana Aparecida Borsetti Gregorio. Inclusão digital e social de indivíduos da terceira idade por meio do uso de tecnologias de informação e comunicação: o papel dos ambientes colaborativos. In: ENANCIB-ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 9., São Paulo, 2008. **Anais...**São Paulo: ANCIB, 2008.

FERREIRA, Maria Mary. Direitos culturais, bibliotecas e políticas públicas: caminho para construção de uma sociedade democrática? In: ENCUENTRO LATINOAMERICANO DE BIBLIOTECÁRIOS, ARCHIVISTAS Y MUSEOÓLOGOS, 2., Lima, Peru, 2010. **Anais...** Lima, Peru: EBAM, 2010.

FERREIRA, Maria Mary. Políticas públicas de informação e políticas culturais: e as bibliotecas públicas para onde vão? **Transinformação**, Campinas, SP, v.18, n.2, p. 113-122, maio/ago. 2006.

FERREIRA, Mary; PINTO, Michelle Silva. Bibliotecas públicas no contexto do estado democrático: continuidades e descontinuidades. In: CONGRESSO NACIONAL DE BIBLIOTECOLOGÍA Y CIENCIA DE LA INFORMACIÓN, 10.; JORNADA NACIONAL DE CAPACITACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA RED DE BIBLIOTECAS MÉDICAS – UNIRECS, 15., Bogotá, 2008. **Anais...**Bogotá: UNIRECS, 2008. Disponível em: <http://www.unirecscolombia.org/unirecsdocs/bibliotecas_publicas_no_contexto_esta_do_democratico_continuidades_descontinuidades_ponencias.pdf> Acesso em 20 Fev. 2010.

FIGUEIREDO, Fernanda Eunice. De que falamos hoje quando falamos de biblioteca pública. **N´CID. Revista de Ciências da Informação e da Comunicação**, Porto, v.1, n. 1, p.185-195, 2004a.

FIGUEIREDO, Fernanda Eunice. Rede Nacional de Bibliotecas Públicas: atualizar para responder a novos desafios. **Cadernos BAD**, Lisboa, n. 1, p. 60- 72, 2004b.

FIGUEIREDO, Fernanda Eunice. Rede Nacional de Bibliotecas Públicas: atualizar para responder a novos desafios. **Cadernos BAD**, Lisboa, n. 1, p. 60- 72, 2004c.

FIGUEIREDO, Nice Menezes. Da necessidade de promover o uso da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v.16, n.1, p. 75-79, jan./jun. 1987.

FIGUEIRÓ, Maria Lorena Selbach; SOUSA, Francisco E. P.; REBELO, Nivaldo Gomes. Organizações voluntárias: informação para a conquista da cidadania. **Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Florianópolis, n.11, p.52-72, jun. 2001.

FONTE, Isolda Belo da. **Diretrizes internacionais para o envelhecimento e suas consequências no conceito de velhice**. Disponível em: <http://www.abep.nepo.unicamp.br/docs/anais/pdf/2002/Com_ENV_PO4_Fonte_texto.pdf>. Acesso em: 13 fev. 2010

FREIRE, Isa Maria. Acesso à informação e identidade cultural: entre o global e o local. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 35, n. 2, p. 58-67, maio/ago. 2006.

FREIRE, Isa Maria. Janelas da cultura local: abrindo oportunidades para inclusão digital de comunidades. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 35, n. 3, p. 227-235, set./dez. 2006.

FREIRE, Isa Maria. O desafio da inclusão digital. **Transinformação**, Campinas, SP, v.16, n. 2, 2004.

FREITAS, Eduardo de; CASANOVA, José Luís; ALVES, Nuno de Almeida. **Hábitos de leitura**: um inquérito à população portuguesa. Lisboa: Publicações Dom Quixote, 1997. 323p.

FURTADO, José Afonso. As bibliotecas públicas as suas missões e os novos recursos de informação. **Liberpolis**: revista das bibliotecas públicas, Lisboa, n. 2, 1999.

GAGNON-ARGUIN, Louise. Os arquivos, os arquivistas e a arquivística: considerações históricas. In: ROUSSEAU, Jean-Yves; COUTURE, Carol (Coord.). **Os fundamentos da disciplina arquivística**. Lisboa: Dom Quixote, 1998. cap.1.

GARCIA, Heliéte Dominguez. **A terceira idade e a internet**: uma questão para o novo milênio. Marília, SP. 2001. 172 p. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, São Paulo, 2001.

GARCEZ, Eliane Maria Stuart; RADOS, Gregório J. Varvakis. Necessidades e expectativas dos usuários na educação a distância: estudo preliminar junto ao Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção da Universidade Federal de Santa Catarina. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 31, n. 1, jan. 2002. Disponível em: <<http://www.ibict.br/cienciadainformacao/viewarticle.php?id=199&layout=abstract>> Acesso em: 29 nov. 2005.

GHIGLIONE, Rodolphe; MATALON, Benjamin. **O inquérito**: teoria e prática. Oeiras: Celta, 1992.

Gil, António Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 1999. 206p.

GILL, Philip (Org.). **Os serviços da biblioteca pública**: directrizes da IFLA/ (2001). Lisboa: Caminho, 2003. 149p.

GLÉRIA, Célia Regina Zambaldi; ALVES FILHO, Norberto. PSIU-Projeto de Serviços e Informações Utilitárias: relato de uma experiência na Biblioteca Pública Municipal de Londrina (PR). **Inf. Inf.**, Londrina, v. 5, n. 2, p. 125-137, jul./dez. 2000.

GÓMEZ, Ofelia Requejo. **Historia do libro**. Santiago: Edicións LEA, 1997.

GONZÁLEZ, Jerónimo Martínez. La contribución de lo local e los servicios globales para los ciudadanos em la sociedade de la información. **IN'CID. Revista de Ciências da Informação e da Comunicação**, Porto, v.1, n. 1, p.213-219, 2004.

GREGO, Maurício. Cérebro 2.0: os efeitos da vida digital. **HF Informática**, Jan. 2009. Disponível em:< <http://h6.com.br/blog/cerebro-20-os-efeitos-da-vida-digital/>> Acesso em: 03 Jun. 2011.

GUERREIRO, Augusto Deodato. Comunicação aumentativa e alternativa: teorias ampliativas do paradigma comunicacional para a inclusão e a qualidade de vida. In: SOPCOM. CONGRESSO DA ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO, 5., 2007, Braga. **Actas...** Braga: Centro de Estudos de Comunicação e Sociedade, 2007. Disponível em: <<http://lasics.uminho.pt/ojs/index.php/5sopcom/article/viewFile/103/104>>. Acesso em: 10 maio 2009.

GUERREIRO, Augusto Deodato. Humor e inclusão. **Jornal Elo Digital**, Lisboa, jun. 2007. p.13, secção Opinião. Disponível em:<<http://www.adfa-portugal.com/pdf/0607/Jun13.pdf>>. Acesso em: 3 maio 2009.

GUERREIRO, Augusto Deodato. Imagem humana: facilitador a ou inibidor a da inclusão sociocomunicacional. In: SOPCOM. CONGRESSO DA ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO, 4., 2005, Aveiro. **Actas...** Aveiro: Campus Universitário de Santiago da Universidade de Aveiro, 2005. Disponível em:<<http://bocc.ubi.pt/pag/querqueiro-augusto-imagem-humana-facilitadora-inibidora.pdf>>. Acesso em: 5 maio 2009.

GUERREIRO, Augusto Deodato. **Para uma nova comunicação dos sentidos**. Lisboa, 1999.

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: 3 maio 2009.

GUIA global: cidade amiga do idoso. Genebra: Organização Mundial da Saúde, 2008. Disponível em: <<http://www.who.int/ageing/GuiaAFCPortuguese.pdf>>. Acesso em: 11 maio 2009.

GUIDELINES on library standards for people with disabilities. Australian Library and Information Association, 1998. Disponível

em:<http://www.alia.org.au/policies/disability_standards.html>. Acesso em: 4 maio 2009.

HILL, Manuela Magalhães; HILL, Andrew. **Investigação por inquérito**. Lisboa: Sílabo, 2000.

IDOSOS no Brasil: vivências, desafios e expectativas na 3ª idade. São Paulo: SESC, 2007.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTATÍSTICA PORTUGAL (INE). O Envelhecimento em Portugal: situação demográfica e socio-económica recente das pessoas idosas. **Destaque do INE**, abr. 2002.

INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS (IFLA). **Alexandria Manifesto on Libraries**: the Information Society in Action. 2005. Disponível em: <<http://archive.ifla.org/III/wsis/AlexandriaManifesto.html>>. Acesso em: 21 abr. 2009.

INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS (IFLA). **IFLA Statement on open access**. Disponível em: <<http://www.ifla.org/files/hq/news/documents/ifla-statement-on-open-access.pdf>>. Acesso em: 20 maio 2011.

INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS (IFLA). **The IFLA Multicultural Library Manifesto**. Disponível em: <<http://archive.ifla.org/VII/s32/pub/MulticulturalLibraryManifesto.pdf>>. Acesso em: 25 abr. 2009.

INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS (IFLA); ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS PARA LA EDUCACIÓN, LA CIENCIA Y LA CULTURA (UNESCO). **Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas**. Disponível em: <<http://unesdoc.unesco.org/images/0012/001246/124654S.pdf>>. Acesso em: 13 maio 2009.

INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS (IFLA)/FREE ACCESS TO INFORMATION & FREEDOM OF EXPRESSION (FAIFE). **Declaração da IFLA sobre as Bibliotecas e a Liberdade Intelectual**. 1999. Disponível em: <http://archive.ifla.org/faife/policy/iflastat/iflastat_pt.htm>. Acesso em: 21 abr. 2009.

INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS (IFLA)/FREE ACCESS TO INFORMATION & FREEDOM OF EXPRESSION (FAIFE). **The Glasgow Declaration on Libraries, Information Services and Freedom 2002**. Disponível em: <<http://archive.ifla.org/faife/policy/iflastat/gldeclar-e.html>>. Acesso em: 21 abr. 2009.

INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS (IFLA)/FREE ACESS TO INFORMATION & FREDOM OF EXPRESSION (FAIFE). **Manifesto da IFLA sobre Internet 2002**. Disponível em: <<http://www.ifla.org/files/faife/publications/policy-documents/internet-manifesto-pt.pdf>>. Acesso em: 21 abr. 2009.

INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS (IFLA)/FREE ACESS TO INFORMATION & FREDOM OF EXPRESSION (FAIFE). **Statement on Libraries and Sustainable Development 2002**. Disponível em: <<http://www.ifla.org/en/publications/statement-on-libraries-and-sustainable-development>>. Acesso em: 21 abr. 2009.

INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS (IFLA)/ SWEDISH INTERNATIONAL DEVELOPMENT COOPERATION AGENCY (SIDA). **Manifesto da IFLA sobre Transparência, Bom Governo e Combate à Corrupção (2008)**. Disponível em: <<http://www.ifla.org/files/faife/publications/policy-documents/transparency-manifesto-pt.pdf>>. Acesso em: 21 abr. 2009.

INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS (IFLA); ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS PARA LA EDUCACIÓN, LA CIENCIA Y LA CULTURA (UNESCO). **Manifesto da UNESCO sobre bibliotecas públicas. 1994**. Disponível em: <<http://www.ifla.org.sg/VII/s8/unesco/port.htm>>. Acesso em: 02 maio 2009.

JACOB, Luís. **Sobre animação de idosos**. Socialgest:o seu site de gerontologia e economia social. 02-06-2009. Disponível em: <<http://www.socialgest.pt/cgi-bin/registos/scripts/redirect.cgi?redirect=EkkIkEZyFkgfwUkJvb>> Acesso em 13 jun. 2010.

JOHNSTON, Billy; WEBER, Sheila. Como podríamos pensar: alfabetización informacional como una disciplina de la era de la información. **Anales De Documentacion**, n. 10, p. 491-504, 2007.

JORGE, Márcia de Mendonça. Idosos - experiência de inclusão. In: SEMINÁRIO INTERNACIONAL SOCIEDADE INCLUSIVA, 1,1999. Belo Horizonte. Disponível em: <<http://www.sociedadeinclusiva.pucminas.br/anaispdf/expidosos.pdf>>. Acesso em: 13 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

LEE, Young Sook. Integrating people with disabilities into mainstream library services. In: WORLD LIBRARY AND INFORMATION CONGRESS, 73rd; IFLA GENERAL CONFERENCE AND COUNCIL, 2007, Durban, South Africa.

A LEITURA pública em Portugal: Manifesto. **Cadernos de Biblioteconomia, Arquivística e Documentação**, Lisboa, v.1, p. 11- 14, 1983. Disponível em: <<http://www.apbad.pt/Downloads/Comemoracao20anosRNBp.pdf>>. Acesso em: 9 jun. 2011.

LIRA, Guilherme de Azambuja. Biblioteca Nacional: desenvolvimento do modelo brasileiro de biblioteca acessível para pessoas com deficiência e idosos **Inclusão Social**, Brasília, v. 2, n. 2, p. 10-13, abr./set. 2007. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/inclusao/index.php/inclusao/article/viewFile/93/100>>. Acesso em: 08 maio 2009.

LOBO, Andreia. Reportagens. **Educare.pt**: o portal da educação. 2011. Disponível em: <<http://www.educare.pt/educare/Atualidade/Noticia.aspx?contentid=90393CEFAD1C07B4E0400A0AB8001D4B&opsel=1&channelid=0>> Acesso em: 26 jun. 2011.

LONGO, Rose Mary Juliano; VERGUEIRO, Waldomiro. Gestão de qualidade em serviços de informação do sector público: características e dificuldades para sua implantação. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v.1, n.1, p. 39-59, jul/dez. 2003. Disponível em: <http://www.sbu.unicamp.br/seer/ojs/index.php/sbu_rci/article/viewFile/286/166> Acesso em 02 maio 2006.

LOPES, Angélica Maria Ferreira *et al.* Inclusão dos portadores de necessidades especiais em unidade de informação: o setor de cadastramento da Biblioteca do IESP. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 14., 2006, Salvador. Disponível em: <<http://www.snbu2006.ufba.br/soac/viewpaper.php?id=390>>. Acesso em: 23 abr. 2007.

LOPES, João Teixeira; AIBÉO, Barbara. Biblioteca e leitores em Santa Maria da Feira. In: LOPES, João Teixeira. **Práticas de dinamização da leitura**. Porto: SETEPÉS, 2007. p. 39-47.

LÓPEZ, Pedro López. Formación un universitaria y compromiso social em Biblioteconomía y Documentación. **PontodeAcesso**, Salvador, v.2, n.1, p. 34-44, jun. /jul. 2008.

MARTÍN, Carina Rey. la satisfacción del usuario: un concepto em alza. **Anales de Documentación**, n. 3, p. 139-153, 2000.

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

MARTINS, R. D. Perspectivas para uma biblioteca no futuro: utopia ou realidade. **Informação & Sociedade: Estudos**, v. 12, p. 1-14, 2002.

MATTOS, Carmélia Regina de; QUEIROZ, Márcio Pedro Carvalho Pataro de. Uma experiência de biblioterapia com os idosos do abrigo do Salvador. **Biblioteca on-line. Revista Informativa On-line. Universidade Estácio de Sá**, 2003. Disponível em: <<http://biblioteca.estacio.br/artigos/009.htm>> Acesso em: 30 ago. 2010.

MATTOS, Fernando Augusto Mansor de; SANTOS, Bruna Daniela Dias Rocchetti. Sociedade da Informação e inclusão digital: uma análise crítica. **Liinc em Revista**, v.5, n.1, p. 117- 132, mar. 2009.

MATTOS, Francisco Augusto. Exclusão digital e exclusão social: elementos para uma discussão. **Transinformação**, Campinas, SP, v.15, n.13, 2003. Edição Especial. Disponível em:< <http://revistas.puc-campinas.edu.br/transinfo/viewarticle.php?id=47>>. Acesso em: 13 maio 2009.

MAURITTI, Rosário. Padrões de vida na velhice. **Análise Social**, v. 39, n. 171, p. 339-363, 2004.

McMURTRIE, Douglas C. **O livro**. 3. ed. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian, 1997.

MELO Daniel Jorge Freitas. **A leitura pública no Portugal contemporâneo (1926-1987)**. 2002. 423 p. Tese (Doutorado em História Social Contemporânea) - Instituto Superior de Ciências do Trabalho e da Empresa, Lisboa, 2002.

MENSAGEM do secretário-geral da ONU Kofi Annan, por ocasião do dia internacional das pessoas idosas 01 de Outubro de 2006. Disponível em <http://www.nossosaopaulo.com.br/Reg_SP/Barra_Escolha/ONU_PessoasIdosas.htm> Acesso em 27 jun. 2011.

MEY, Eliane Serrão Alves. Bibliotheca Alexandrina. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v.1, n.2, p. 71-91, jan./jun. 2004.

MILANESI, Luís. **A casa da invenção**: Biblioteca: Centro de cultura. 4. ed. rev. ampl. São Paulo: Ateliê Editorial, 2003.

MINAYO, Maria Cecília de S.; SANCHES, Odécio. Quantitativo-Qualitativo: oposição ou complementaridade? **Cad. Saúde Públ.**, Rio de Janeiro, v. 9, n. 3, p. 239-262, jul./set. 1993.

MINCIO, Danielle. Biblioteca: a Sociedade da Informação em Acção. **Revista Pensar o Livro 6**, jun. 2009. Disponível em: <http://www.cerlalc.org/revista_junio/fichas/portugues/biblio.pdf>. Acesso em: 16 maio 2011.

MORAIS, Múcio. **Empatia e a comunicação com o cliente**. Disponível em: <<http://www.artigos.com/artigos/sociais/administracao/vendas/empatia-e-a-comunicacao-com-o-cliente-1505/artigo/>> Acesso em: 25 jun. 2011.

MORIGI, Valdir José; SOUTO, Luzane Ruscher. Entre o passado e o presente: as visões de biblioteca no mundo contemporâneo. **Revista ACB**, v.1, n.2, 2005. Disponível em: <<http://revista.acbsc.org.br/index.php/racb/article/viewArticle/432/551>>. Acesso em: 02 fev. 2011.

MOSEID, Tone Eli. Mind the gap! Library services to the disabled in a new framework. **LIBREAS** – Library Ideas 3/2006. Disponível em:< http://www.ib-berlin.de/~libreas/libreas_neu/ausgabe6/pdf/002mos.pdf>. Acesso em: 21 abr. 2009.

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

MOURA, Maria José (Coord.). **Relatório sobre as bibliotecas públicas em Portugal.** Lisboa: RCPB, 1996. Disponível em: <http://rcbp.dglib.pt/pt/ServProf/Documentacao/Documents/16_RelatorioRNBP96.pdf>. Acesso em: 30 abr. 2009.

MUDDIMAN, Dave *et al.* Open to All? The public library and social exclusion: executive summary. **New Library World**, v. 102, n. 4/5, p. 154-148, 2001.

MUNHOZ, Carlos Eduardo. Criação de Conceito. **Portal do Marketing**, 2007. Disponível em: <http://www.portaldomarketing.com.br/Artigos/Criacao_de_Conceito.htm>. Acesso em: 12 mar. 2010.

NÉLO, Ana Maria. Metodologia científica: um enfoque referente à estrutura da pesquisa científica. In: CONGRESSO INTERNACIONAL DE GESTÃO ESTRATÉGICA DE CUSTOS, 6, Braga, Portugal, 1999. Disponível em: http://www.bahai.org.br/virtual/metodologia_cientifica.htm Acesso em: 02 dez. 2005.

NEVES, Elisabete da Cruz *et al.* Acessibilidade do deficiente visual nas Bibliotecas da USP. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 14., 2006, Salvador. **Anais...**Salvador: UFBA, 2006.

NEVES, Lúcia Maria Bastos P. das; FERREIRA, Tânia Maria T. Bessone da C. O medo dos “abomináveis princípios franceses”: a censura dos livros nos inícios do século XIX no Brasil. **Acervo**, Rio de Janeiro, v. 4, n.1, p. 113-119, jan./jun. 1989.

NEVES, Rui M. Biblioteca pública municipal uma visão para o futuro. **Liberpolis:** revista das bibliotecas públicas, Lisboa, v. 3, p. 39-50, 2000.

NUNES, Alzira Tereza Garcia Lobato Serviço social e universidade de terceira idade: uma proposta de participação social e cidadania para os idosos. **Textos sobre Envelhecimento UnATI / UERJ.** Rio de Janeiro, v. 3, n. 5, p. 1- 97, 1º semestre 2000. Disponível em:

<<http://www.redadultosmayores.com.ar/buscador/files/BRASI004.pdf>> Acesso em: 17 jun. 2011.

NUNES, Henrique Barreto. A oferta pública da leitura. **OBS**, n. 3, p. 13-15, mar. 1998. Versão electrónica do artigo da publicação periódica do Observatório das Actividades Culturais.

NUNES, Henrique Barreto. **Da biblioteca ao leitor: estudos sobre a leitura pública em Portugal**. 2. ed . Braga: Autores de Braga, 1996.

NUNES, Henrique Barreto; PORTILHEIRO, Joaquim; CABRAL, Luís. Bibliotecas e leitura pública em tempo de mudança. In: NUNES, Henrique Barreto. **Da biblioteca ao leitor: estudos sobre a leitura pública em Portugal**. 2.ed . Braga: Autores de Braga, 1996. p. 39-79.

NUNES, Henrique Barreto. O livro e a leitura nas bibliotecas públicas portuguesas. **IN'CID. Revista de Ciências da Informação e da Comunicação**, Porto, v.1, n. 1, p.177-183, 2004.

NUNES, Henrique Barreto. Rede de bibliotecas públicas. In: LOPES, João Teixeira. **Práticas de dinamização da leitura**. Porto: SETEPÉS, 2007a. p. 29-38.

NUNES, Manuela Barreto. **A biblioteca através dos tempos: sistema e tradições de Bibliotecas no Mundo Ocidental**. 2006. Disponível em: <<http://www2.egi.ua.pt/cursos/files/RI/1%20-%20Hist%C3%B3ria%20das%20bibliotecas%20v2.pdf>>. Acesso em: 20 mar. 2011.

NUNES, Manuela Barreto. A biblioteca pública no espaço virtual. **IN'CID. Revista de Ciências da Informação e da Comunicação**, Porto, v.1, n. 1, p.197-212, 2004.

NUNES, Manuela Barreto. Bibliotecas públicas, leitura e inclusão social. In: LOPES, João Teixeira (Org.). **Práticas de dinamização da leitura**. Porto: Sete-Pés, Projectos Artísticos e Culturais, 2007b.

NUNES, Manuela Barreto. Leitura, literacias e inclusão social: novos e velhos desafios para as bibliotecas públicas. In: LOPES, João Teixeira (Org.). **Práticas de dinamização da leitura**. Porto: SETEPÉS, 2007. p. 48-59.

NUNES, Manuela Barreto. Do lugar físico ao sítio virtual: o fio de Ariadne nas bibliotecas públicas no mundo da *Web*. In: COLÓQUIO 2 DO DOCUMENTO À INFROMAÇÃO”, 2004, Porto. **Anais...** Porto: Faculdade de Letras da Universidade do Porto, 2004. Disponível em: <<http://ler.letras.up.pt/uploads/ficheiros/artigo5561.PDF>>. Acesso em: 02 ago. 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, 2005, Évora, Portugal. Disponível em:

<http://www.evora.net/BPE/2005Bicentenario/dias/27_out05/textos/manuela.pdf>. Acesso em: 23 abr. 2007.

OLEIRO, Margarida; HEITOR, Célia. 20 Anos da Rede Nacional de Bibliotecas Públicas: um balanço (possível) do grau de cumprimento do Programa. In: CONGRESSO NACIONAL DE BIBLIOTECÁRIOS, ARQUIVISTAS e DOCUMENTALISTAS, 10, Guimarães, 2010. Disponível em: <http://rcbp.dglib.pt/pt/ServProf/Documentacao/Documents/Comunicacao/MOleiro_CHeitor_10CongBAD.pdf> Acesso em: 13 jun 2011.

OLIVEIRA, Leivison Silva; SOUSA, Maria do Socorro Neri de. **O Labirinto**: um olhar sobre a biblioteca da baixa idade média. Monografia (Graduação em Biblioteconomia) – Universidade de Brasília, Brasília, 2008.

OLSEN, Aina; ROED ANDERSEN, Randi. **The public library**: how to include people with disabilities. Disponível em: <<http://biblioteknett.no/dtb/eng/The%20public%20library.pdf>>. Acesso em: 02 maio 2009.

PAIVA, Denise Werneck de; PEREIRA, Fernando do Amaral. Informação e inclusão social: algumas ações da EMBRAPA informação tecnológica. **PontodeAcesso**, Salvador, v.1, n.1, p. 53-70, jun. 2007.

PAIVA, Maria de Abreu Martins de Paiva. **Bibliotecas públicas**: políticas do Estado Brasileiro de 1990 a 2006. 2008. 140 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Escola de Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2008.

PALHARES, Fernanda da Silva; TÓFANI, Flávio. Novas mídias para o Endomarketing: explorar novos conceitos e oportunidades de mídia para encantar o cliente interno. **Portal do Marketing**, 2007. Disponível em: <http://www.portaldomarketing.com.br/Artigos/Novas_Midias_para_o_endomarketing_explorar_Novos_Conceitos.htm>. Acesso em: 12 mar. 2010.

PAULA, Israel Núñez. Las necesidades de información y formación: perspectivas sócio-psicológica e informacional. **ACIMED**, Ciudad de La Habana, v.12, n.5 sep/oct. 2004. Disponível em: http://www.bvs.sld.cu/revistas/aci/vol12_5_04/aci04504.htm Acesso em 05 dez. 2005.

PEREIRA, Edmeira Cristina; RUTINA, Raquel. O século XXI e o sonho da biblioteca universal: quase seis mil anos de evolução na produção, registro e socialização do conhecimento. **Perspectivas em Ciências da Informação**, Belo Horizonte, v.1, n.1, p. 5-19, jan./jun. 1999.

PIMENTEL, Maria das Graças. **Biblioteca pública e Inclusão digital**: desafios e perspectivas na era da informação. 2006. 242 p. Dissertação (Mestrado em Ciência

da Informação) – Departamento de Ciência da Informação e Documentação, Universidade de Brasília, Brasília, 2006.

PINHEIRO, Carlos. **História das bibliotecas no mundo ocidental**. 2007. Disponível em: <<http://www.slideshare.net/ladonordeste/histria-das-bibliotecas>>. Acesso em: 20 mar. 2011.

PINTO, Maria Leonor Cardoso. **O Marketing nas bibliotecas públicas portuguesas**. Lisboa: Edições Colibri, 2007. (Biblioteca – estudos & colóquios, 13).

POLL, Roswitha; PAYNE, Philip. Impact measures for libraries and information services. **Library Hi Tech**, v. 24, n. 4, p. 547-562, 2006.

PORTO. Câmara Municipal. Pelouro da Cultura. Departamento de Bibliotecas. Divisão da Rede de Leitura. **Biblioteca Municipal Almeida Garrett**. Porto, 2004.

PORTUGAL. Agência Nacional para a Qualificação, I.P. (ANQ, I.P.). **Novas oportunidades**: aprender compensa. Disponível em: <<http://www.novasoportunidades.gov.pt/np4/home.html>> Acesso em 20 jun. 2011.

PORTUGAL. Direcção-Geral do Livro e das Bibliotecas. Portal da RCBP. Lisboa: DGLB, 2007. Disponível em: <<http://rcbp.dglb.pt/pt/Paginas/default.aspx>>. Acesso em: 05 abr. 2011.

PORTUGAL. Ministério da Ciência e da Tecnologia. Missão para a Sociedade da Informação. In: LIVRO verde para a Sociedade da Informação em Portugal. Lisboa, 1997. Disponível em: <<http://www.posc.mctes.pt/documentos/pdf/LivroVerde.pdf>>. Acesso em: 20 abr. 2007.

PORTUGAL. Ministério da Ciência e da Tecnologia. Observatório das Ciências e das Tecnologias. **Portugal na sociedade da informação**. Lisboa: Observatório das Ciências e das Tecnologias, 1999.

PORTUGAL. Ministério da Ciência e da Tecnologia. Observatório das Ciências e das Tecnologias. **Sociedade da Informação em Portugal**: principais indicadores estatísticos 1995-2001. Lisboa: Observatório das Ciências e das Tecnologias, 2002.

PORTUGAL. Ministério da Ciência e da Tecnologia. **Portugal digital**: programa operacional sociedade de informação : quadro comunitário de apoio 2000-2006. Lisboa: Observatório das Ciências e das Tecnologias, 2000.

PORTUGAL. Ministério de Estado da Cultura. Direcção Geral dos Livros e das Bibliotecas. **Programa de Apoio as Bibliotecas Municipais**. Lisboa: Rede Nacional de Bibliotecas Públicas, 2009. Disponível em: <http://rcbp.dglb.pt/pt/Bibliotecas/Documents/Doc01_Programa%20de%20Apoio2009.pdf>. Acesso em: 13 out. 2009.

PORTUGAL. Ministério de Estado da Cultura. Gabinete do Secretário de Estado. Despacho nº23/86. **Diário da República**, 3 abr. 1986. II Série. Anexo A, nº 77.

PROPOSAL for The Copenhagen Declaration. In: COPENHAGEN CONFERENCE, 1999. **Something for Everyone: Public Libraries and the Information Society**. 1999. Disponível em: <<http://presentations.aakb.dk/CopenhagenConference99/Deklaration.pdf>>. Acesso em: 30 abr. 2009.

PULMAN. *Public Libraries Mobilising Advances Networks*. Linhas de orientação PULMAN: primeira edição. Disponível em <www.pulmanweb.org/dgms/DGM-Portugal-Ver-Jan03.doc> Acesso em: 15 Maio 2011.

PUPO, Deise Tallarico; CARVALHO, Sílvia Helena Rodrigues; OLIVEIRA, V.C. Educação inclusiva e bibliotecas acessíveis, na teoria e na prática: atendimento a alunos com deficiência visual na Biblioteca Central César Lattes da Unicamp. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis**, v.13, n.1, p.259-267, jan./jun. 2008. Disponível em: <<http://revista.acbsc.org.br/index.php/racb/article/viewFile/562/686>>. Acesso em: 5 jun. 2009.

RADER, Hannelore B. Alfabetización informacional en el entorno del servicio de referencia: preparándonos para el futuro. **Anales de Documentación**, n. 3, p. 209-216, 2000. Disponível em: <<http://revistas.um.es/analesdoc/article/viewFile/2541/2531>>. Acesso em: 13 maio 2009.

REBELO, Carlos Alberto. **A difusão da leitura pública: as bibliotecas populares (1870-1910)**. Porto: Campo das Letras, 2002.

REBELO, José; PENALVA, Helena. Evolução da população idosa em Portugal nos próximos 20 anos e seu impacto na sociedade. In: CONGRESSO PORTUGUÊS DE DEMOGRAFIA, 2., 2004, Lisboa. **Anais...** Lisboa: Instituto Politécnico de Setúbal, 2004.

REBELO JUNIOR, Salvador Loureiro. **Universidade aberta à terceira idade: o exercício da responsabilidade social**. Psicologia.com.pt: o portal dos psicólogos. Disponível em: <<http://www.psicologia.com.pt/artigos/textos/A0337.pdf>>. Acesso em: 14 maio 2009.

RIBAS, Cláudia S. da Cunha; ZIVIANI, Paula. O profissional da informação: rumos e desafios para uma sociedade inclusiva. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v.17, n.3, p.47-57, set./dez. 2007.

RIBEIRO, Alice; LEITE, João. Contributos para um conceito de "Biblioteca Inclusiva". **Integrar**, Lisboa, n. 19, p. 50-56, 2002.

RIBEIRO, Andréia e CUNHA, Vanda Angélica da. Acção cultural e biblioteca pública, novos caminhos para a educação e o desenvolvimento humano. In: ENCONTRO NACIONAL DE ENSINO E PESQUISA DA INFORMAÇÃO - CIFORM, 7, Salvador - Bahia, Brasil, 2007. 13p. Disponível em: <http://dici.ibict.br/archive/00001101/01/a%C3%A7%C3%A3oculturalbiblioteca.pdf> Acesso em: 14 jun. 2011.

RIBEIRO, Fernanda. **Biblioteca**: novos termos para um velho conceito. Porto: Universidade do Porto/Faculdade de Letras, 1996.

RIBEIRO, Fernanda. **Para o estudo do paradigma patrimonialista e custodial**: a inspecção das Bibliotecas e Arquivos e o contributo de António Ferrão (1887-1965). Porto: Edições Afrontamento, 2008.

RODRIGUES, Eduardo Alexandre. **A biblioteca e seus públicos**: uma proposta interpretativa. Lisboa: CIES/ISCTE, 2007. (CIES e-Working Paper n° 23/2007).

ROSA, Paulo Fernando Zaganin. Algumas considerações sobre a adaptação do romance O Nome da rosa para o cinema. In: SEL – SEMINÁRIO DE ESTUDOS LITERÁRIOS, X, Assis, São Paulo, 2010. **Anais...** Assis, São Paulo: UNESP, 2010. Disponível em: <http://www.assis.unesp.br/posgraduacao/letras/mis/sel/anais2010/paulofernando.pdf> >. Acesso em: 05 abr. 2011.

ROTHBERG, Danilo. Informação de diagnóstico, democracia e inclusão digital. **Liinc em Revista**, v.5, n.1, p. 4 – 18. mar. 2009.

RUBIN, Rhea Joyce. **Serving people with disabilities**. Different Voices, Common Quest: ALA OLOS Preconference. June 2002

RYYNÄNEN, Mirja. **Relatório sobre o papel das bibliotecas na sociedade moderna**. 1998. Parlamento Europeu – versão traduzida. Disponível em: <http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?pubRef=-//EP//TEXT+REPORT+A4-1998-0248+0+DOC+XML+V0//PT>>. Acesso em: 03 out. 2010.

SÁ, Victor de. **Cultura e democracia**. 2. ed. Braga: Edição do autor, 1961.

SANTOS, Josiel Machado. O processo histórico evolutivo das bibliotecas da Antiguidade ao Renascimento. **Vida de Ensino**, v.1, n.1, p.1-10, ago./fev. 2009/2010.

SAPO. **Novas tecnologias ajudam a envelhecer melhor**. 2007. Disponível em: <http://saude.sapo.pt/artigos/senior/ver.html?id=784030>>. Acesso em: 04 maio 2010.

SCHMIDT, Cristiane; DOLL, Johannes. Entre o avô e o neto: relatos coeducativos. In: SIMPÓSIO NACIONAL de EDUCAÇÃO, 2 e SEMANA da PEDAGOGIA, 21. Cascavel - Paraná, 2010. **Anais...** Cascavel: Edunioeste, 2010.

SCHWARCZ, Lilia Moritz; AZEVEDO, Paulo César de; COSTA, Ângela Marques da. **A longa viagem da biblioteca dos reis**. São Paulo: Companhia das Letras, 2002.

SCHWEITZER, Fernanda. O serviço de referência da biblioteca central da UFSC e o programa de capacitação do usuário: desenvolvimento de uma ferramenta colaborativa com base na tecnologia *wiki*. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, v. 4, n.1, p. 6-19, jan./jun. 2008.

SEI, Marisa. **O crescimento da terceira idade e a crescente relação com a tecnologia**. Disponível em:

<http://www.faac.unesp.br/pesquisa/idosomidia_antigo/docs/marisa/pesqidosostecnologiamarisa.doc> Acesso em 21 jun. 2011.

SELWYN, Neil. 'E-stablishing' an Inclusive Society? Technology, Social Exclusion and UK Government Policy Making. **J. Soc. Pol.**, v. 31, n.1, p. 1–20, 2002.

Disponível em:

<<http://journals.cambridge.org/action/displayFulltext?type=1&fid=97082&jid=JSP&volumeld=31&issueld=01&aid=97081>>. Acesso em: 02 maio 2009.

SEQUEIROS, Paula. El derecho a la información en la perspectiva de los Derechos Humanos y su concretización en las bibliotecas. In: FORO SOCIAL DE INFORMACIÓN, DOCUMENTACIÓN Y BIBLIOTECAS, Buenos Aires, 2004.

Disponível em: <<http://www.inforosocial.net/ponencias/eje04/67.pdf>>. Acesso em: 23 maio 2009.

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

SILVA, Edna Lúcia; MENEZES, Estera Muszkat. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação**. 3. ed. Florianópolis: Laboratório de ensino a distância UFSC, 2001.

SILVA, Armando Malheiro da; RIBEIRO, Fernanda. **Recursos de Informação: serviços e utilizadores**. Lisboa: Universidade Aberta, 2010.

SILVA, Helena; JAMBEIRO, Othon; LIMA, Jussara; BRANDÃO, Marco Antônio. Inclusão digital e educação para a competência informacional: uma questão de ética e cidadania. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 34, n. 1, p.28-36, jan./abr. 2005.

SILVEIRA, Júlia Gonçalves da. **Biblioteca inclusiva?: repensando barreiras de acesso aos deficientes físicos e visuais no Sistema de Bibliotecas da UFMG e revendo trajetória institucional na busca de soluções**. Disponível em:

<<http://www.sociedadeinclusiva.pucminas.br/anaispdf/bibliotecainclusiva.pdf>> Acesso em: 13 maio 2009.

SIMÕES, Maria João. **Política e tecnologia: tecnologias da informação e da comunicação e participação política em Portugal**. Oeiras: Celta Editora, 2005.

SIQUEIRA, Renata Lopes de; BOTELHO, Maria Izabel Vieira; COELHO, France Maria Gontijo. A velhice: algumas considerações teóricas e conceituais. **Ciência & Saúde Coletiva**, v.7, n. 4, p. 899-906, 2002.

SOUSA, Liliana; GALANTE, Helena; FIGUEIREDO, Daniela. Qualidade de vida e bem-estar dos idosos: um estudo exploratório na população portuguesa. **Revista de Saúde Pública**, v.37, n. 3, p.364-371, 2003.

SOUSA, Manuel de. Vai um cafezinho? A importância do café na vida quotidiana. **Jornal de Notícias**, Porto, 30 de jun. 2009. Secção Ponto de vista. Disponível em: <<http://jn.sapo.pt/blogs/linhadagua/archive/2009/06/30/vai-um-cafezinho-a-import-194-ncia-do-caf-201-na-vida-quotidiana.aspx>>. Acesso em: 19 out. 2009.

SOUZA, Joseilda Sampaio; BONILLA, Maria Helena Silveira. Exclusão / inclusão: elementos para uma discussão. **Liinc em Revista**, v.5, n.1, p. 133- 146, mar. 2009.

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://www.ibict.br/cionline/viewarticle.php?id=290&layout=abstract>>. Acesso em: 25 abr. 2007.

SUAIDEN, Emir José. A dimensão social do conhecimento. **Diálogo Científico**, 2005. Disponível em:< <http://dici.ibict.br/archive/00001286/01/suaiden4.pdf> >. Acesso em: 13 maio 2009.

SUAIDEN, Emir José. El impacto social de las Bibliotecas Públicas. **Anales de Documentación**, n. 5, p. 333-344, 2002. Disponível em: <<http://revistas.um.es/index.php/analesdoc/ad05/ad0519.pdf> >. Acesso em: 13 maio 2009.

SUAIDEN, Emir José; ARAÚJO JÚNIOR, Rogério Henrique de. Biblioteca pública e a excelência nos produtos e serviços: a técnica do benchmarking. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v.11, n.1, 2001.

SUNDBY, Ove. **Among digital supermarkets and customised digital services**. Copenhagen: Danish National Library Authority, 2007. Disponível em: <<http://www.bs.dk/publikationer/english/nnpl/html/chapter04.htm>>. Acesso em : 28 maio 2010.

TEIXEIRA, Elenaldo Celso. **O papel das políticas públicas no desenvolvimento local e na transformação da realidade**. Salvador: AATR, 2002.

TEIXEIRA, Solange Maria. Lazer e tempo livre na “terceira idade”: potencialidades e limites no trabalho social com idosos. **Revista Kairós**, São Paulo, v.10, n.2, p. 169-188, 2007.

TELLO, Felipe Meneses. Bibliotecas y democracia: el caso de la biblioteca pública en la construcción de una ciudadanía activa. **Anales de Documentacion**, n.11, p.

93-127, 2008. Disponível em:

<<http://revistas.um.es/analesdoc/article/viewFile/24841/24151>>. Acesso em: 13 maio 2009.

THORHAUGE, Jens. **Nordic public libraries in the knowledge society: an introduction**. Copenhagen: Danish National Library Authority, 2007. Disponível em: <<http://www.bs.dk/publikationer/english/nnpl/html/chapter02.htm>>. Acesso em: 28 maio 2010.

THORHAUGE, Jens. Um novo padrão para todas as bibliotecas. **Liberpolis revista das bibliotecas públicas**, Lisboa, n. 3, p. 29-38, 2000.

THORHAUGE, Jens; LARSEN, G.; THUN, H.P.; ALBRECHTESEN, H. *et al.* As bibliotecas públicas e a sociedade da informação. **Liberpolis: revista das bibliotecas públicas**. Lisboa, n. 1, p.100-103, 1998.

TORRES, Mabel Mascarenhas; SÁ, Maria Auxiliadora Ávila dos Santos. Inclusão social de idosos: um longo caminho a percorrer. **Revista Ciências Humanas**, Unitau, v.1, n. 2, p.1-10, 2008. Disponível em:<<http://www.unitau.br/revistahumanas>>. Acesso em: 10 set. 2009.

TOUT, Andrea. Accessibility for the disabled @ New Zealand Public libraries. **The New Zealand Library & Information Management Journal**, v. 50, n. 1, p. 44-58, Oct. 2006. Disponível em: <<http://www.lianza.org.nz/publications/journal/files/TNZLIMJOctober2006v50i01.pdf>
Acesso em:05>. 2 June 2009.

USHERWOOD, Bob. **A Biblioteca Pública como conhecimento público**. Lisboa: Editorial Caminho, 1999a.

USHERWOOD, Bob. As tecnologias de informação e comunicação e o impacto social das bibliotecas públicas. **Liberpolis: revista das bibliotecas públicas**. Lisboa, n. 2, p. 105-115, 1999b.

VÁLIO, Else Benetti Marques. Fome de ler: a leitura em movimento como processo de inclusão social. **Transinformação**, Campinas, SP, v.15, n. 3, 2003.

VALOURA, Leila de Castro. **Pulo Freire, o educador brasileiro autor do termo Empoderamento , em seu sentido transformador**. Disponível em:

[http://www.paulofreire.org/pub/Crpf/CrpfAcervo000120/Paulo Freire e o conceito d e empoderamento.pdf](http://www.paulofreire.org/pub/Crpf/CrpfAcervo000120/Paulo_Freire_e_o_conceito_d_e_empoderamento.pdf) Acesso em 28 Abr. 2011.

VENTURA, João José Belchior. **As bibliotecas e as esferas públicas**. 2001.266 p. Dissertação (Mestrado em Comunicação, Cultura e Tecnologia da Informação) - Instituto Superior de Ciências do Trabalho e da Empresa, Lisboa, 2001.

VIANNA, Nadia Wacila Hanania; BACHA, Maria Lourdes; SANTOS.Jorgina F Severino dos. Tecnologia da Informação e Terceira Idade: uma Análise na ótica de Estado de Espírito com Relação à Atual Fase da Vida e Nível de Independência. In:

SEGeT – SIMPÓSIO DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO E TECNOLOGIA, 5., **Anais...** Resende, Rio de Janeiro: Associação Educacional Dom Bosco (AEDB), 2008.

VIEIRA, João Luciano. Velhas questões, novas tecnologias. As bibliotecas públicas face à sociedade da informação. **Cadernos BAD**, Lisboa, n. 2, p.68-77, 2003.

VIEIRA, Tereza Rodrigues; NASCENTES, Claudiene. O idoso, a publicidade e o Direito do Consumidor. **Jus Navigandi**, Teresina, ano 8, n. 179, jan. 2004. Disponível em: <<http://jus2.uol.com.br/doutrina/texto.asp?id=4621>>. Acesso em: 19 abr. 2010.

VOGT, Hannelore. Conceitos de marketing para bibliotecas orientadas a clientes – bibliotecas que são verdadeiros oásis! (Palestra proferida em 2004). Disponível em: http://www.arb.org.br/hannelore_palestra.doc Acesso em: 10 Maio 2006.

WIDHARTO, Widharto Libraries and librarians in Indonesia in the information age: challenge and risks., 2006 . In: CONSAL - CONFERENCE OF SOUTH EAST ASIAN LIBRARIANS,13., 2006, Manila.

XAVIER, Jorge; GOUVEIA, Luis Borges; GOUVEIA, Joaquim Borges. Cidades e Regiões Inteligentes – uma reflexão sobre o caso português. In: GOUVEIA, Luis Borges; GAIO, Sofia (Org.). **Sociedade da Informação: balanço e implicações**. Porto: Edições Universidade Fernando Pessoa, 2004. p. 23-29.

8 ANEXOS

8.1 Inquérito aplicado nas bibliotecas públicas

Caro bibliotecário (a):

Esta pesquisa faz parte de um estudo de doutoramento em Ciência da Informação pela Faculdade de Letras da Universidade do Porto, cujo objecto de pesquisa é identificar junto às Bibliotecas Públicas portuguesas, a existência ou não de serviços direccionados para o público idoso. Agradecemos desde já a atenção em responder a este inquérito.

1) Identificação da biblioteca

1.1 Nome da biblioteca: _____

1.2 Concelho: _____

2) Questões do inquérito

2.1 Entre os utilizadores usuais da biblioteca, existe a presença de idosos?

<input type="checkbox"/>	Sim
<input type="checkbox"/>	Não

2.2 Saberia dizer quais os motivos que levam esses utilizadores idosos a frequentarem a biblioteca?

<input type="checkbox"/>	Sim
<input type="checkbox"/>	Não

Quais: _____

2.3 Existe algum tipo de interacção entre a biblioteca e esses utilizadores idosos?

<input type="checkbox"/>	Sim
<input type="checkbox"/>	Não

Quais: _____

2.4 A biblioteca desenvolve algum (uns) serviço(s) direccionado(s) para o público idoso?

<input type="checkbox"/>	Sim
--------------------------	-----

Não

Quais: _____

Caso a sua resposta anterior tenha sido NÃO, passe para a questão 2.5

2.4.1 Existe interesse dos utilizadores da biblioteca para a realização destes serviços?

 Sim
 Não

2.4.2 Esse(s) serviço(s) foi (foram) criado(s) por iniciativa da biblioteca?

 Sim
 Não

2.4.3 A biblioteca encontra apoio dos órgãos administrativos aos quais está vinculada, para a realização desses serviços?

 Sim
 Não

2.4.4 A biblioteca se inspirou em algum modelo de outra biblioteca?

 Sim De qual biblioteca? _____
 Não

2.4.5 A biblioteca já fez alguma avaliação deste (s) serviço(s)?

 Sim
 Não

2.4.6 Existe uma participação efectiva dos utilizadores idosos nesses serviços?

 Sim

Não

2.4.7 Qual a periodicidade que acontecem esses serviços?

- Diariamente
- Semanalmente
- Quinzenalmente
- Mensalmente
- Semestralmente
- Anualmente
- Ocasionalmente

2.5 Houve por parte dos utilizadores idosos algum tipo de reivindicação ou sugestão por serviços direccionados a eles?

Sim

Não

Quais? _____

8.2 Inquérito aplicado com os idosos

Caro utilizador da Biblioteca Municipal Almeida Garrett

Este inquérito faz parte de um estudo de doutoramento em Ciência da Informação pela Faculdade de Letras da Universidade do Porto, cujo objecto de estudo é a infoinclusão do utilizador idoso através da actuação da Biblioteca Pública.

Agradecemos desde já a atenção em responder a este inquérito.

Antes de começar, gostaríamos de colocar algumas questões sobre a sua pessoa

Seus dados pessoais (confidenciais)

Faixa etária:

61-70 anos 71-80 anos 81-90 anos

É reformado (a)? Sim Não

Qual o seu grau de escolaridade?

Escolaridade	Completo	Incompleto
Ensino Básico: 1º Ciclo		
Ensino Básico: 2º Ciclo		
Ensino Básico: 3º Ciclo		
Ensino Secundário		
Ensino Superior		
Mestrado		
Doutorado		

Género:

Feminino Masculino

Questão 1

O que o leva a ser utente desta Biblioteca? (Pode marcar mais de uma resposta)

- Proximidade de casa
- Acervo actualizado
- Bom atendimento
- Existência de eventos sócio-culturais
- Ocupar o tempo livre
- Pelo facto de ser um local agradável
- Outros.

Especifique _____

Questão 2

Com que frequência utiliza à Biblioteca

- Diariamente
- Semanalmente
- Quinzenalmente
- Mensalmente
- Semestralmente
- Anualmente
- Ocasionalmente

Questão 3

Há quanto tempo tem o hábito de frequentar Biblioteca?

- Menos de 1 ano
- Nos últimos 5 anos
- Nos últimos 10 anos
- Nos últimos 20 anos
- Nos últimos 30 anos
- Nunca teve o hábito

Questão 4

Quando vem à Biblioteca, quais dos serviços abaixo relacionados costuma utilizar (Pode marcar mais de uma resposta)

- Empréstimo domiciliário
- Leitura de jornais diários
- Leitura de revistas
- Leitura de livros
- Acesso à Internet

- () Secção multimédia
- () Participação em cursos
- () Participação em eventos diversos
- () Outros: Qual (is)? _____

Questão 5

Dos serviços prestados pela biblioteca, existe algum(ns) oferecidos especificamente para a sua faixa etária?

- Sim
- Não

Se SIM, diga qual _____

Questão 6

Gostaria que a biblioteca, criasse um serviço direccionado especificamente para a sua faixa etária?

- Sim
- Não

Se SIM, porquê? _____

Questão 7

Tem conhecimento da existência de actividades direccionadas para o utilizador idoso noutras Bibliotecas?

- Sim
- Não

Se SIM, qual(is)? _____

Questão 8

Existe algum tipo de interacção entre si e a biblioteca?

- Sim
 Não

Se SIM, qual (is)? _____

Questão 9

Conhece algum funcionário/bibliotecário da Biblioteca pelo nome?

- Sim
 Não

Questão 10

Alguma vez já teve a oportunidade de participar como colaborador da Biblioteca?

- Sim
 Não

De que forma? _____

8.3 Guião de observação dos utilizadores idosos

Utilizador N° _____

Sexo: M () F ()

- 1) **Período de observação:** _____
- 2) **Dias da semana que frequenta a:**
 - Segunda-feira ()
 - Terça-feira ()
 - Quarta-feira ()
 - Quinta-feira ()
 - Sexta-feira ()
- 3) **Horário que frequenta à biblioteca:**
 - Manhã ()
 - Tarde ()
- 4) **Rotinas utilizadas**
 - Leitura de jornais ()
 - Leitura de livros ()
 - Acesso à Internet ()
 - Utilização de recursos multimédia ()
 - Utilização dos serviços da cafetaria ()
 - Realização de pesquisa ()
- 5) **Local de assento:**
 - Secção de periódicos ()
 - Secção de leitura geral ()
 - Secção infantil/juvenil ()
 - Secção multimédia ()