

# Bibliotecas públicas, exclusão social e o fim da esfera pública

*José António Calixto*

Biblioteca Pública de Évora  
CIDHEUS-UÉ/FCT  
FCHS-UNL  
Largo Conde Vila Flor  
7000-804 Évora  
Tel.: 266 769330  
E-mail:  
[jacalixto2000@gmail.com](mailto:jacalixto2000@gmail.com)

*Manuela Barreto Nunes*

Universidade  
Portugalense  
CIDHEUS-UÉ/FCT  
R. Dr. António  
Bernardino de  
Almeida, 541/619  
4200-072 Porto  
Tel: 225 572193  
E-mail:  
[mnunes@upt.pt](mailto:mnunes@upt.pt)

*M. Cristina V. de Freitas*

Universidade  
Portugalense  
CIDHEUS-UÉ/FCT  
R. Dr. António  
Bernardino de  
Almeida, 541/619  
4200-072 Porto  
Tel: 225 572193  
E-mail:  
[mcvdefreitas@gmail.com](mailto:mcvdefreitas@gmail.com)

*Andreia Dionísio*

Departamento de  
Gestão  
Universidade de  
Évora  
CEFAGE-UÉ  
Largo dos Colegiais,  
2  
7000-803 Évora  
Tel.: 266 740892  
E-mail:  
[andreia@uevora.pt](mailto:andreia@uevora.pt)

## RESUMO

Esta comunicação apresenta e discute os fundamentos teóricos essenciais das bibliotecas públicas no que diz respeito à definição e real prossecução dos seus papéis sociais, explorando a utilização do conceito de capital social. Analisa igualmente de um modo crítico a sua real - ou desejada - intervenção enquanto instrumento de inclusão social e na luta ativa contra a exclusão social, bem como a conceção de biblioteca pública enquanto elemento constitutivo da esfera pública, detetando uma tendência ou um perigo do enfraquecimento progressivo desta. Esta discussão é feita com base numa revisão da literatura com origem nos países do eixo latino-americano (incluindo Portugal, Espanha, França e a América Latina em geral), anglo-saxónico e escandinavo, depois de uma secção que faz a apresentação de uma série de dados com o propósito de traçar uma caracterização de Portugal em termos socioeconómicos, concluindo pela existência e mesmo o agravamento de diversos fatores de exclusão e desigualdade social, logo de grandes assimetrias no acesso, não só aos bens materiais como à cultura e à educação. Conclui-se que a biblioteca pública pode desempenhar e tem efetivamente desempenhado, nos últimos anos, em diversas partes do mundo, importantes papéis sociais, contribuindo para aumentar o capital social das comunidades, para a inclusão e na luta contra a exclusão social. As bibliotecas são um elemento importante da esfera pública, mas todas estas funções ou atributos são muitas vezes resultado de iniciativas locais e/ou de profissionais individualmente, faltando geralmente políticas, orientações nacionais, e muitas vezes recursos para o cumprimento destes papéis. A tudo isto acresce a crescente perda de importância da esfera pública, com um grande desinvestimento nas funções sociais do Estado. É neste contexto que os profissionais podem ser decisivos na defesa e reafirmação dos valores e do impacto social das bibliotecas públicas.

**PALAVRAS-CHAVE:** Biblioteca pública; papéis sociais; inclusão social; exclusão social; capital social; esfera pública.

## ABSTRACT

This paper introduces and discusses the basic theoretical foundations of public libraries regarding the definition and the actual prosecution of their social role, exploiting the use of the conception of social capital. Equally, it critically analyses their actual - or wished for - intervention as a tool for social inclusion and for actively fighting social exclusion, as well as the conception of the public library as a realm of the public sphere, detesting a trend or a danger of its progressive weakness. This discussion is based on a review of the literature originating in Iberian and Latin American (including Portugal, Spain and the whole of Latin America), Anglo-Saxon and Scandinavian countries, after a section that provides data with the purpose of characterizing Portugal in socioeconomic terms, concluding that there are a growing number of indicators of social exclusion and inequality, hence large disparities in accessing not only material goods but also culture and education. The conclusions are that the public library may play and has played effectively in recent years in various parts of the world, important social roles, helping to increase the social capital of communities, supporting inclusion and the fight against social exclusion. Libraries are an important element of the public sphere, but all these features or attributes are often a result of local initiatives and/or professional individual, usually lacking policies, national guidelines, and often resources to fulfill these roles. These circumstances are aggravated by the growing loss of importance of the public sphere, with a large disinvestment in the social functions of the state. It is in this context that professionals may be decisive in the defence and reaffirmation of the value and social impact of public libraries.

**KEYWORDS:** Public library; social role; social inclusion; social exclusion; social capital; public sphere

## INTRODUÇÃO

Tradicionalmente encaradas como equipamentos culturais com uma forte componente educativa, as bibliotecas públicas têm visto reforçada nas últimas décadas a tese que as encara como agentes sociais, com

um papel ativo na luta contra a exclusão e pela promoção da qualidade de vida dos cidadãos, da cidadania e da aprendizagem ao longo da vida.

Esta comunicação visa estabelecer um conceito para o papel social das bibliotecas públicas, através de uma revisão da literatura mais significativa publicada ao longo dos últimos 15 anos, embora com particular incidência no quinquénio que nos antecede. Um questionamento do conceito de papel social, um reexame da asserção do carácter aberto e universal das bibliotecas públicas, e uma contextualização das bibliotecas na tendência generalizada para o enfraquecimento da esfera pública, constituem-se como bases essenciais para o enquadramento teórico de um estudo aprofundado sobre os papéis sociais das bibliotecas públicas em Portugal.

É possível organizar a literatura sobre bibliotecas públicas em três grandes conjuntos: num primeiro podem ser agrupados os diversos manifestos, proclamações e diretrizes, emanadas de organismos profissionais internacionais ou nacionais; num segundo conjunto, classificam-se as peças normativas sobre bibliotecas públicas, como leis, cartas ou uma quantidade grande de relatórios produzidos por organismos oficiais; finalmente há um vasto conjunto de textos produzidos por profissionais e investigadores. Neste último podem ainda, em traços largos, ser considerados dois subgrupos: um constituído por ensaios e textos de opinião e/ou de revisão e outro por resultados de investigação.

Para cumprir os objetivos enunciados e, num esforço por uma adequada contextualização do tema, em primeiro lugar são abordados os fatores usualmente associados à exclusão e à desigualdade social, particularizando a análise para alguns fatores e medidas adotados em Portugal, a partir da entrada no atual milénio. Em segundo lugar – e com a intenção de analisar os demais temas propostos, pela sua expressão na literatura científica de origem anglo-saxónica, escandinava e latino-americana, que se constituem em áreas de influência mundial, onde este fenómeno tem sido particularmente estudado e debatido – procede-se a uma seletiva revisão da literatura. Os dados recolhidos situam-se num período que percorre sensivelmente os 15 anos anteriores a 2012, e que consideramos suficiente para uma primeira aproximação ao tema e aos seus contornos mais recentes. As fontes de informação consultadas são, sobretudo: revistas científicas, de cunho académico ou profissional; atas de eventos científicos e/ou profissionais; monografias e trabalhos académicos (sensivelmente, teses e dissertações); documentos emanados de organismos profissionais e oficiais.

Os textos recuperados foram submetidos a um exame preliminar com a consequente separação por categorias analíticas, após o que se procedeu à análise, à interpretação e ao contraste dos conteúdos considerados relevantes, enquadrados em três grandes eixos temáticos: a biblioteca como lugar de encontro, a exclusão social e a esfera pública.

## **EXCLUSÃO E DESIGUALDADE SOCIAL - FATORES E MEDIDAS EM PORTUGAL**

O conceito de exclusão social foi introduzido por

Lenoir em 1974 (cit. por Borba e Lima, 2011), abrangendo uma grande variedade de problemas socioeconómicos. Este conceito acaba por surgir com forte ligação a um outro: a inclusão social, no qual se destaca a abordagem da solidariedade social e o envolvimento de toda a sociedade.

A maioria dos estudos consultados, nomeadamente estudos desenvolvidos no INE, Comissão Europeia e Eurostat, apontam para a fome, pobreza, desemprego, desigualdade educacional e injustiça social como os fatores principais para a exclusão social. No fundo, estes fatores de exclusão social não são mais do que a negação, a certos indivíduos, da possibilidade de igualdade de oportunidades (Almeida, 1993). Por outro lado, os fatores inerentes à inclusão social, nomeadamente emprego e justiça social, prendem-se com valores de equidade social.

O combate à exclusão social é sem dúvida uma preocupação constante e várias ações têm sido tomadas em Portugal para a sua minimização. Contudo, nem sempre as políticas são bem conseguidas, ou atingem os objetivos fixados. De acordo com Borba e Lima (2011) é essencial uma análise holística de todos os problemas sociais para se definirem eventuais medidas de combate à exclusão social.

A exclusão social é normalmente combatida através de programas de assistência próprios. Por exemplo, o Parlamento Europeu considerou que 2010 seria o Ano Europeu do Combate à Pobreza e Exclusão Social ([www.2010.combatepobreza.pt](http://www.2010.combatepobreza.pt)), com ações de reconhecimento dos direitos e promoção da coesão social (*vide* documento editado pelo INE em 2010). Apesar de tudo, a tentativa de erradicação da pobreza já havia sido alvo em 2000, no qual o Conselho Europeu extraordinário de Lisboa determinou que os Estados-membros e a Comissão Europeia deveriam elaborar políticas concretas de erradicação da pobreza e exclusão social até 2010. Este compromisso foi reafirmado em 2003 nos Planos de Ação Nacionais para a Inclusão (PAN/Inc).

No relatório elaborado pelo INE “Sobre a Pobreza, as Desigualdades e a Privação de Materiais em Portugal” publicado em 2010, verifica-se que entre 2004 e 2007 os níveis de pobreza sofreram uma ligeira diminuição mas logo estes níveis mostraram tendência de aumento, especialmente a partir de 2008 com a crise financeira do *subprime*.

Uma das formas de combate à pobreza, colocada em prática em diversos países, é a garantia de rendimento mínimo por parte das famílias mais carenciadas. Assiste-se a uma discriminação positiva, em que são visadas populações e zonas sociais específicas. No contexto nacional, a reforma do Sistema de Segurança Social e a implementação do Rendimento Mínimo Garantido (RMG), atualmente designado por Rendimento Social de Inserção, permitem observar novas orientações do campo da Ação Social. De referir os trabalhos da Comissão do Livro Branco da Segurança Social, onde são apontados como planos essenciais da intervenção da Ação Social: (i) o apoio à família; (ii) a resposta a novas problemáticas sociais, nomeadamente toxicod dependência, sem-abrigo, seropositivos, minorias étnicas; e (iii) promoção de ações de inserção e uma orientação não assistencialista muito apoiadas na articulação com o RMG (Branco,

2009).

Outro dos fatores que é normalmente alvo de políticas e medidas de combate é o desemprego. Em 2003 o relatório PAN/Inc identificou 8 desafios a cumprir pelos Estados-membros. O primeiro referia-se à garantia e ao desenvolvimento do emprego como forma de combate à exclusão social. Foi desenvolvido um plano direcionado aos mais desfavorecidos com dificuldade em aceder ao mercado laboral, nomeadamente imigrantes, ex-reclusos, toxicodependentes, alcoólicos, deficientes, sem-abrigo e jovens desempregados (Relatório Conjunto sobre Inclusão Social, 2003).

Apesar de tudo, os níveis da taxa de desemprego em Portugal atingem valores preocupantes, tendo-se registado um aumento desta a partir de 2008, ano em que o número de indivíduos empregados começou a declinar.

Os baixos índices de escolaridade e analfabetismo são por vezes os principais obstáculos ao aperfeiçoamento profissional e por isso, um motor do desemprego e da pobreza. Em Portugal tem-se assistido à implementação de projetos governamentais (Novas Oportunidades) e também a projetos com a participação de empresas e da sociedade civil com vista a criar um estímulo à aprendizagem e promoção da qualidade do ensino.

Para além de intervenções ao nível da pobreza, do emprego e da educação, a saúde é por si uma área privilegiada no combate à exclusão social. Efetivamente, a exclusão social pode ser desencadeada por problemas de saúde, assim como pode também agravá-los (Portugal, Instituto Nacional de Estatística, 2010). O PAN/Inc (2003) constatou que os principais problemas encontrados, a nível da saúde, nos Estados-membros são: (i) listas de espera; (ii) custo muito elevado dos cuidados e tratamentos a cargo dos doentes com menos recursos; (iii) dificuldades administrativas, culturais ou geográficas no acesso aos cuidados de saúde; e (iv) insuficiência em matéria de rastreio e vacinação.

Em Portugal têm sido postos em prática programas de saúde de família e campanhas preventivas, rastreios e campanhas de vacinação. O apoio aos idosos é também aqui um tópico de especial importância, dado o constante aumento da percentagem de população idosa em Portugal, em detrimento da população jovem com menos de 15 anos. Para além de cuidados de saúde específicos, a população idosa tem ainda sido alvo de diversas políticas de inclusão social, nomeadamente atividades físicas, de lazer, de entretenimento (nomeadamente universidade sénior), desporto, cultura.

Neste contexto, importa realçar a crescente preocupação com a solidão e o abandono dos idosos, facto que tem vindo a público através da descoberta de vários idosos mortos nas suas residências (muitas vezes, meses após a dita morte). Neste contexto é de singular importância a promoção de laços, de rotinas com os idosos, com vista a minimizar a solidão. Estas campanhas têm tido um forte apoio do voluntariado em Portugal.

Ao falar-se de exclusão social, acaba-se (quase obrigatoriamente) por abordar o tema da desigualdade social. Efetivamente, as desigualdades sociais são uma preocupação atual e muitas vezes são o resultado da exclusão social. São vários os indicadores utilizados para avaliar a desigualdade social e económica. Por exemplo Pateman e Vicent (2010) consideram como mais importantes os seguintes indicadores: (i) taxa de mortalidade infantil; (ii) esperança de vida; (iii) consumo tabágico; (iv) alimentação; (v) qualidade ambiental; (vi) condição de habitação; (vii) satisfação global; (viii) sentimentos positivos e negativos; (ix) bem-estar infantil; (x) saúde mental.

No relatório do INE sobre a pobreza e a desigualdade (Portugal, Instituto Nacional de Estatística, 2010) são apresentados os valores do coeficiente de Gini para os anos 2003-2008. De referir que, apesar de os valores serem relativamente elevados [1], denota-se um ligeiro decréscimo no período em análise (vide Tabela 1).

Ano de referência dos dados	2003	2004	2005	2006	2007	2008 (P <sub>0</sub> )
Coefficiente de Gini (%)	37.8	38.1	37.7	36.8	35.8	35.4
EU-SILC	2004	2005	2006	2007	2008	2009

Fonte: EU-SILC, Inquérito às Condições de Vida e Rendimento 2004 - 2009

**Tabela 1. Coeficiente de Gini, como indicador de desigualdade económica, Portugal, 2003-2008.**

De acordo com o relatório já enunciado, regista-se uma maior vulnerabilidade a situações de pobreza e desigualdade de género por parte dos indivíduos que integram famílias monoparentais e famílias onde não coabitam casais, bem como pelos indivíduos que vivem sozinhos, em especial idosos isolados. Paralelamente foi possível identificar a vulnerabilidade específica das mulheres inseridas em agregados familiares em que nenhum dos indivíduos trabalha e, de forma mais

particular, a vulnerabilidade das mulheres em idade ativa sem trabalho.

Entre 2003 e 2008, a população idosa registava, de forma constante, um risco de pobreza superior ao observado para o total da população residente. Em 2008, a taxa de risco de pobreza dos idosos era de 20,1% face a 17,9% para o total da população residente (Portugal, Instituto Nacional de Estatística, 2010, p 18).

Ainda neste mesmo relatório, de destacar, por um lado, a influência das origens de classe nas trajetórias de escolarização dos filhos, observando-se que 72,5% dos filhos de empresários, dirigentes e profissionais liberais ou de profissionais técnicos ou de enquadramento, alcançaram habilitações escolares ao nível do ensino secundário ou superior. Por outro lado, observou-se o contributo da transmissão intergeracional do capital social e escolar para a transmissão intergeracional da pobreza, concluindo-se que o risco de pobreza era menor, 12,0%, para os indivíduos que registavam mobilidade social e escolar ascendente.

Sem que seja possível estabelecer uma relação direta, não deve deixar de ser necessário aqui referir os dados recolhidos por Pateman (2011), que sugerem que é nos países com menor desigualdade social que há uma maior utilização das bibliotecas públicas, nomeadamente no que diz respeito ao número de empréstimos. Embora este aspeto não seja discutido no Relatório produzido pelo Projeto Tibidabo, que estudou os serviços de Bibliotecas Públicas de diversas cidades e regiões da Europa entre 2000 e 2003, os dados recolhidos relativamente aos empréstimos por habitante em cada região estudada levam às mesmas conclusões: nos países com menores índices de desigualdade social, a taxa de empréstimo de documentos das bibliotecas públicas é nitidamente mais elevada (Hernández Sánchez, 2005).

## **A BIBLIOTECA PÚBLICA COMO LUGAR DE ENCONTRO**

Conforme o exposto no tópico anterior, o conceito de exclusão social abrange diversos problemas socioeconómicos, conecta-se com o conceito de inclusão social e envolve vários fatores (fome, pobreza, desemprego, desigualdade educacional e injustiça social). Quanto a este último aspeto, verifica-se, em última análise, que os fatores de exclusão social significam a negação da possibilidade de igualdade de oportunidades (Almeida, 1993); já os fatores relacionados com a inclusão social (emprego e justiça social), ao contrário, prendem-se com valores de equidade social.

No âmbito de tais balizas, importa refletir sobre o papel social que a biblioteca tem, ou deveria ter, na promoção da igualdade social, especialmente tendo em consideração a sua inserção proactiva no âmbito das políticas e dos programas de combate a todas as formas de desigualdade social.

O papel social (ou será mais correto dizer os papéis sociais?) das bibliotecas públicas é um tema transversal a toda a literatura analisada. Do seu exame, emergem duas questões fundamentais: (i) os conceitos associados ao termo “papel social”; e (ii) a sua relação com as bibliotecas. No âmbito desta última questão, que interessa abordar mais de perto, verifica-se uma conceção que destaca a biblioteca pública como local e oportunidade de encontro da comunidade, ou seja, enquanto espaço de sociabilidade, no sentido do encontro e da confraternização. É este, aliás, claramente o sentido considerado pelas diretrizes da IFLA para as bibliotecas públicas que, ao referirem o “papel social da biblioteca pública”, reconhecem que ela “desempenha um papel importante como espaço público e lugar de encontro”, sendo por vezes identificada como “a sala de

estar da comunidade” (Koontz e Gubbin, 2010, p. 9). O mesmo documento orientador sugere como o uso da biblioteca pública pode originar contactos informais entre as pessoas, contactos estes que são a base para experiências sociais positivas.

Num tal sentido, Henao Henao e Giraldo Giraldo (2011) descrevem um estudo desenvolvido com crianças e famílias de comunidades pobres, situadas em zonas de elevada violência, em Medellín (Colômbia). Do trabalho no terreno constaram 11 sessões de observação, complementadas por 8 entrevistas em profundidade, realizadas com cerca de 17 famílias incluídas num programa destinado ao incentivo à leitura em crianças, de forma a comprovar o seu impacto na comunidade. Conquanto não tenha sido desenhado com o objetivo de investigar o papel que a biblioteca pode (e deve) desempenhar como local de encontro e de construção de confiança social, este estudo obtém resultados interessantes neste sentido. Conforme constata as autoras nas suas conclusões, a biblioteca pública exerce um papel de ambiente potenciador do afeto nesses contextos em que se converte praticamente no único lugar de encontro entre a criança e a leitura (transforma-se num “espaço de tregua”, num “refúgio ou numa “zona neutra”). E, ao assumir-se como tal, a biblioteca inicia um processo de construção de laços afetivos e de relações intersubjetivas. Mas, para proporcionar o encontro, que faz surgir a confiança, o carinho e o afeto pelo outro, ela tem de dispor de condições mínimas, tanto físicas quanto psicossociais.

A ideia da biblioteca pública como lugar de encontro é igualmente analisada, embora como tema secundário, por García-Romeral Pérez (2008). Ao situar a biblioteca num contexto de mudança, este autor confirma, sem entretanto aprofundar, a existência de uma “linha” que a identifica como um local de encontro, de lazer e de bem-estar; um lugar onde as pessoas são respeitadas e onde podem executar várias atividades (como, por exemplo, ouvir músicas, ler, assistir a filmes, utilizar computadores, navegar pela Internet, etc.). Deste modo, a biblioteca converte-se num sítio onde “todos podem estar” (García-Romeral Pérez, 2008, p. 49).

Considerações semelhantes são feitas, do outro lado do mundo, por Cox et al. (2000), num relatório sobre a Rede de Bibliotecas da State Library of New South Wales (Austrália), significativamente intitulado “A safe place to go”: segundo os autores, as bibliotecas são vistas pelos utilizadores como abrigos, lugares seguros que ajudam a combater o isolamento e se apresentam como ambientes libertos de tensões, mesmo sendo reflexo, tanto da cultura local, como das tensões sociais que nela coexistem.

No âmbito do discurso oficial, a Biblioteca Nacional do Brasil, entidade que assina um documento de referência que contém princípios e diretrizes para as bibliotecas públicas daquele país, admite, ainda que em linhas muito gerais e sem o aprofundamento necessário, que a biblioteca pública “deve constituir-se em um ambiente realmente público, de convivência agradável, onde as pessoas possam se encontrar para conversar, trocar ideias, discutir problemas, auto-instruir-se e participar de atividades culturais e de lazer” (Brasil, 2000, p. 17).

Na contracorrente destas ideias, naturalmente, verificam-se conceções tradicionais acerca do papel a desempenhar pelas bibliotecas públicas. Veja-se, por

exemplo, que a identificação destas como “lugares de memória” [2] pode conter uma relação potencialmente perigosa, quando desconectada do sentido próprio e contemporâneo de lugares de encontro (revestidos de afetividade, tal como referem Henao Henao e Giraldo Giraldo, 2011; ou Cardoso e Nóbrega, 2011) e, conseqüentemente, de ligação com uma boa parte das pessoas que configuram o seu (potencial) público frequentador.

Sem um alargamento do seu significado, as bibliotecas reduzem-se a uma imagem que até há bem pouco tempo as identificava e, em certos casos, ainda as identifica, como locais estáticos de preservação da memória (de que memória?), especialmente destinados à guarda e à conservação de documentos vários (com que finalidade?), representativos de uma história ou de uma cultura (sob que perspectiva?). Muito embora se reconheça a relevância desta função, há também um entendimento de que, na atualidade, não basta desempenhá-la tão-somente. É preciso contribuir com “algo mais” para, assim, afirmar uma imagem positiva da biblioteca pública na comunidade (os estudos de Bernardino e Suaiden, 2011a; Bernardino e Suaiden, 2011b; Bernardino e Suaiden, 2011c tocam com acuidade nestas questões). Este algo mais, acredita-se, é o que se vem tentando desvelar nas pesquisas mais recentes que se debruçam sobre estas matérias.

Exemplo desse olhar contemporâneo é o recente estudo de Aabø e Audunson (2012), no qual os autores concluem que, enquanto lugar de encontro que não estabelece distinções, quer sociais, quer culturais, quer económicas ou de origem étnica, etc., entre aqueles que a utilizam, a biblioteca pública assume uma particular qualidade que faz com que seja da sua natureza contribuir para a inclusão social.

### **Capital Social e Bibliotecas Públicas**

Em todas as abordagens sobre os aspetos que definem a biblioteca pública como lugar de encontro e interação social, surge implicado o conceito de “capital social”.

No primeiro tópico deste estudo, abordou-se o aspeto nefasto da influência das origens de classe nas trajetórias de escolarização, para além de questões vinculadas ao contributo da transmissão intergeracional do capital social e escolar para a transmissão intergeracional da pobreza.

Partindo das ideias já exploradas de que a biblioteca, sob um olhar contemporâneo, se apresenta como um lugar de encontros, de afetos e de intersubjetividades, convém identificar as suas possibilidades enquanto ambiente criador/potenciador de capital social.

Começando por mencionar o trabalho desenvolvido por Maciel Filho et al. (2010), com vista a identificar estudos empíricos que explorem a relação entre a biblioteca e o capital social, verifica-se que os autores se escoram na definição de capital social desenvolvida por Robert Putnam (1995; 2000 cit. por Gong, Japzon e Chen, 2008, p. 66): “conexões entre indivíduos, como normas de reciprocidade e confiança social, que facilitam a coordenação e cooperação para benefício mútuo”, para então concluírem que o capital social é algo que se encontra enraizado “nas relações interpessoais baseadas na reciprocidade e confiança

social, e que geram benefícios sociais por meio dos processos de coordenação e cooperação entre indivíduos, independentemente do grupo familiar a que eles pertençam” (Maciel Filho et al., 2010, p. 76).

Nesse sentido, ao explorar o potencial criador de capital social das bibliotecas, torna-se imprescindível explorar variáveis intervenientes, tais como cooperação, relações e interações pessoais, posto que estas, aparentemente, elevam os níveis de confiança social (específica ou inespecífica) e, conseqüentemente, de capital social (considera-se, assim: (i) haver uma relação direta entre estas variáveis; (ii) ser possível a sua mensuração).

Maciel Filho et al. (2010) mencionam estudos empíricos realizados em bibliotecas australianas, norueguesas e norte-americanas, desenvolvidos para explorar esta mesma relação, para além de um outro, que eles próprios desenvolveram no Brasil, do mesmo género e com o mesmo objetivo. Os resultados mais significativos obtidos podem resumir-se da seguinte maneira: (i) nos diferentes estudos realizados na Austrália, as bibliotecas foram identificadas, tanto por utilizadores quanto por não-utilizadores, como locais seguros (portanto, confiáveis), como agentes facilitadores da interação e da confiança social, da promoção da igualdade social e do acesso (Hillenbrand, 2005a; Hillenbrand, 2005b cit. por Maciel Filho et al., 2010, p. 78; veja-se também Cox et al., 2000); ainda no que respeita aos utilizadores, os grupos de jovens com idades compreendidas entre os 12 e os 17 anos, e os adultos e os idosos, na faixa situada acima dos 60 anos, foram identificados como excelentes possibilidades de criação de capital social nas bibliotecas (Hillenbrand, 2005a cit. por Maciel Filho et al., 2010, p. 79); (ii) nos estudos desenvolvidos nos EUA e na Noruega, as conclusões alcançadas apoiam a hipótese de que as bibliotecas são instituições que geram confiança social (sendo assim, geram capital social); trabalhos australianos como o de Cox et al. (2000) desenvolvem a mesma ideia, considerando que é da promoção do desenvolvimento de relações positivas entre os cidadãos que ressalta a relevância do conceito de “capital social” aplicado às bibliotecas públicas.

A explicação para estas conclusões comuns estará, de algum modo, no papel que as bibliotecas públicas desempenham na prestação de serviços (de forma universal e indiscriminada) e no facto de, tratando-se de espaços de acesso livre, serem tendencialmente geradoras de “confiança generalizada” (i.e., a confiança inespecífica, que ultrapassa os limites dos grupos sociais e adquire, deste modo, um carácter geral; e.g., a confiança que se deposita na sociedade). Tais constatações levam ainda a uma recomendação comum, sugerida como medida positiva: o alargamento do acesso a “novos utilizadores” (Vårheim, Steinmo e Ide, 2008 cit. por Maciel Filho et al., 2010, p. 82).

Finalmente, e como conclusão geral do seu próprio estudo empírico, Maciel Filho et al. (2010, p. 73, 79) estabelecem que os resultados obtidos nos diferentes estudos por eles descritos parecem confirmar a seguinte hipótese: as bibliotecas, ao desempenharem as suas atividades básicas ou essenciais (e.g., leitura, utilização, empréstimo e devolução de livros; pesquisa de informação, estudo; utilização das tecnologias de informação, etc.) e não básicas ou não essenciais (e.g., local de encontro, de acesso livre e gratuito; interação social; entretenimento; desenvolvimento de atividades

culturais e comunitárias, formação ao longo da vida, etc.), contribuem, em maior ou menor grau, para reforçar o processo de criação do capital social. Com base nesta constatação, e pensando particularmente na realidade brasileira, finalizam com a recomendação de que as bibliotecas devem ser incluídas no desenvolvimento de políticas públicas potenciadoras de capital social, reconhecendo-se a importância e o protagonismo que neste âmbito lhes são devidos.

Aabø, Audunson e Vårheim (2010) escolheram três municípios da cidade de Oslo para estudar a forma como as bibliotecas são usadas enquanto pontos de encontro. Os dados recolhidos permitiram aos autores identificar seis categorias: (i) como “praça pública”, (ii) como lugar onde se encontram pessoas de diferentes origens, (iii) como esfera pública, (iv) como espaço de convivência com amigos e colegas, (v) como meta lugar de encontro, e (vi) como sítio de encontros virtuais. As conclusões apontam para uma conceção complexa da biblioteca enquanto lugar de encontro, integrando todos os aspetos do conceito de terceiro lugar de Oldenburg (1999, cit. por Aabø, Audunson e Vårheim, 2010), que inclui cafés, livrarias, bares, cabeleireiros e outros espaços de encontro casual, mas apresentando também características de primeiro e segundo lugares, onde respetivamente se desenvolvem atividades familiares e profissionais; tais constatações levam finalmente ao enquadramento da biblioteca pública no conceito habermasiano de esfera pública (em Portugal explorado por Ventura (2002), e adiante desenvolvido).

Mas, ao analisar as seis categorias de encontros que se desenrolam na biblioteca pública, Aabø, Audunson e Vårheim (2010) consideram que a biblioteca pública tem um alcance ainda mais amplo do que os citados, ao proporcionar simultaneamente encontros casuais com conhecidos e amigos, e intercâmbios multiculturais com desconhecidos, estimulando o reconhecimento positivo da diferença; recuperam assim a tese anteriormente defendida por Audunson (2005), segundo a qual ela assume, tanto os aspetos de local de encontro de baixa intensidade (onde os cidadãos são expostos a valores e interesses diferentes dos seus próprios, através do contacto com pessoas de distintas origens e culturas, contribuindo para a criação de pontes, para a tolerância e o multiculturalismo), como de alta intensidade (nos quais as pessoas se envolvem de acordo com os seus valores e interesses básicos, de índole profissional, religiosa, ideológica, etc., criando identidades a partir do contacto com os semelhantes a si próprios). Tais encontros são relevantes na criação de laços entre as pessoas, ideia relacionada com o capital social exclusivo ou comunitário - “*social capital bonding*” no texto original (Audunson et al., 2007).

De facto, e na continuidade deste estudo, Aabø, Audunson e Vårheim (2010) apresentam ainda outros resultados que apontam para a existência de uma relação estreita entre a biblioteca pública e o capital social. Efetivamente, os resultados da análise da diferença e da intensidade das várias categorias de encontro no seio da biblioteca, indiciam uma menor dependência das características da localidade ou da demografia, do que da confiança nas instituições da comunidade e do grau de participação comunitária dos utilizadores: destas constatações releva a evidência de uma ligação intrínseca entre capital social e o uso da biblioteca como local de encontro.

## Encontros Virtuais e Metaencontros

Mais recentemente, o aparecimento da Web 2.0 deu ainda um outro sentido à dimensão social das bibliotecas públicas, fazendo-as equivaler à ocupação de um novo espaço nas redes sociais virtuais, que entretanto invadiram a esfera pública. Veja-se, por exemplo, o texto de Costa (2012), que realiza um estudo Delphi com 16 especialistas em bibliotecas, para saber a sua opinião a respeito do futuro das bibliotecas brasileiras, no ano de 2018. Nas suas conclusões, a autora revela que a única afirmação que obtém o consenso de todos os especialistas consultados é, não por acaso, aquela que aponta para o facto de que as bibliotecas brasileiras, tendo em vista o estreitamento do relacionamento com os seus utilizadores, incorporarão, tendencialmente, até ao ano de 2018, as “tecnologias” da Web 2.0. Conforme se sabe, tal não é possível, no presente, face aos constrangimentos por que passa aquele país, no que respeita à distribuição e ao uso das tecnologias entre as distintas camadas da população. De realçar que, para que esta tendência se realize, políticas e medidas terão de ser tomadas, o que se confirma em resultados que se vêm obtendo noutros estudos que apontam para um cenário menos otimista.

O estudo de Medeiros e Olinto (2012, p. 13), por exemplo, desenhado para avaliar a presença das bibliotecas públicas estaduais brasileiras na Internet, contém aspetos esclarecedores. Após investigar todas as bibliotecas do género, naquele país (num total de 33), as autoras atingem uma conclusão desalentadora: apesar de constatarem-se iniciativas positivas isoladas, estas instituições, no seu conjunto, “não parecem utilizar esse recurso tecnológico como expressão de uma nova visão da relação biblioteca-comunidade”, sendo, de um modo geral, “acanhadas as iniciativas neste sentido”.

Num outro trabalho desenvolvido para compreender de que forma algumas das ferramentas participativas da Web 2.0 podem potenciar a função educativa das bibliotecas e dos bibliotecários, Gómez Hernández (2008, p. 53) apresenta as seguintes conclusões: (i) a biblioteca é, na Web social, mais um agente que se integra num conjunto amplo de redes sociais e pessoais; portanto, a sua presença neste meio (positiva ou negativa) depende da repercussão que venha a obter nas comunidades de que participar; (ii) os papéis desempenhados pelos chamados “bibliotecários avançados”, i.e., aqueles que exploram e dominam completamente as ferramentas da Web 2.0, são importantes; não obstante, nas decisões de gestão, devem ser questionadas, tanto a necessidade como a legitimidade de a biblioteca marcar presença no mundo virtual, antes de cumprir prioridades no mundo real, sendo este o que de facto está próximo da comunidade e que, portanto, interessa em primeiro lugar.

Em abordagem semelhante, Eiras (2007a, p. 81) também encaminha o seu alerta, considerando que a interação possibilitada pela Web 2.0 “não se traduz numa participação ativa e efetiva de todos quantos dominam as ferramentas e têm acesso à informação, e possam tornar a Internet nesse grande espaço de partilha e interação. Se a Web 2.0 permite a abertura do ponto de vista técnico a um maior número de pessoas, temos de salvaguardar que essa abertura também será garantida do ponto de vista social”.

Possivelmente devido à sua existência recente, não há

ainda estudos que nos permitam perceber o grau, abrangência e tipo de participação dos vários atores sociais nos serviços 2.0 prestados pelas bibliotecas. Em Portugal, trabalhos como o que tem sido sistematicamente desenvolvido por Alvim (2011a; 2011b) permitem traçar um retrato da presença e das estratégias de comunicação das bibliotecas públicas na Web 2.0, mas não se debruçaram ainda sobre o seu impacto social. As conclusões dos estudos desta autora apontam, porém, para uma presença muito incipiente das bibliotecas públicas portuguesas na esfera social virtual, nomeadamente na mais popular das redes sociais, o Facebook, uma vez que “não é pelo facto de as bibliotecas aderirem ao Facebook que assumem as suas potencialidades e as usam adequadamente (...). Na verdade (...) as bibliotecas não estão a aproveitar convenientemente esta oportunidade de comunicação e a estabelecer um espaço de diálogo” (Alvim, 2011b, p. 24).

É curioso, no entanto, verificar que, em estudos sobre o uso das bibliotecas públicas como lugar de encontro desenvolvidos noutros países, e relativamente às variáveis socioeconómicas e demográficas, resulta visível uma utilização mais intensiva dos encontros de tipo virtual por parte de grupos mais jovens, imigrantes de países não ocidentais, de fracos recursos económicos e, no caso das atividades coletivas, também com baixo nível de instrução (Aabø, Audunson e Vårheim, 2010). Este tipo de constatações, embora ainda não alicerçadas em pesquisas sistemáticas e generalizadas a vários pontos do Globo, parecem apontar para uma tendência de mudança no impacto das bibliotecas públicas junto dos grupos sociais mais desfavorecidos; esta tendência deve-se à introdução das tecnologias da informação e da comunicação nos serviços que prestam, tornando-se nomeadamente mais atrativas pela presença nas redes sociais e noutras aplicações da Web 2.0, através das quais o conceito de biblioteca pública como ponto de encontro participativo e democrático se pode multiplicar indefinidamente (Seoane García, 2008).

## **AS BIBLIOTECAS PÚBLICAS CONTRA A EXCLUSÃO SOCIAL**

Num tempo de crise económica mundial, o papel das bibliotecas públicas na promoção da inclusão, da coesão social e na luta ativa contra a exclusão assume uma dimensão de particular relevância, nomeadamente pelo esforço de mediação que o novo contexto da informação, imediata e universalmente acessível, lhes exige.

Paralelamente à visão acima abordada, que destaca o papel social das bibliotecas públicas como lugar de encontro e de oportunidades, verifica-se a emergência de uma outra que acentua o papel da biblioteca pública como garante de uma redistribuição democrática da informação e do conhecimento, paladina da luta contra as desigualdades sociais, e aliada dos grupos sociais desfavorecidos na luta contra as barreiras à inclusão social. As posições sobre o real cumprimento das suas missões pelas bibliotecas públicas, são como se verá a seguir, muito diversas.

Essa visão encontra o seu fundamento nas orientações da IFLA/UNESCO que, na última versão do Manifesto Sobre as Bibliotecas Públicas (IFLA, 1994), deixam implícita a importância do papel social das bibliotecas

ao considerarem que estão “abertas a todos”, e sem qualquer tipo de discriminação; mais recentemente, o “Manifesto de Alexandria” (IFLA, 2005) realça a dimensão inclusiva das bibliotecas públicas, chegando mesmo a afirmar que “ajudam a tornar realidade as Metas de Desenvolvimento para o Milénio, incluindo a diminuição da pobreza”.

Embora sem o alcance internacional de uma declaração da IFLA ou da UNESCO, a “Declaración de Murcia sobre la acción social y educativa de las bibliotecas en tiempo de crisis” (2010) considera-as recursos fundamentais de inclusão e promoção social quando a crise económica faz aumentar o número de pessoas desempregadas ou com trabalho precário, especialmente vulneráveis e socialmente excluídas (artigo 1.º).

Igualmente, a Biblioteca Nacional do Brasil, no já referido documento com princípios e diretrizes para as bibliotecas públicas (Brasil, 2000, p. 18), alinhando-se totalmente com perspetivas da IFLA e também do Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia - IBICT, confirma que estas instituições devem atuar em comunidade e com eficácia, de modo a minimizar um dos mais graves problemas da sociedade atual, que é o risco de um recrudescimento das desigualdades sociais e, conseqüentemente, das desigualdades ao nível informacional (com base nos “princípios” de uma economia de informação que replica o que ocorre ao nível da macroestrutura económica e social).

De acordo com estes princípios, as bibliotecas públicas são apresentadas como instrumentos de inclusão social (Usherwood, 1999). Linley e Usherwood (1998) dão eloquente testemunho do papel das bibliotecas públicas na promoção da coesão social e da confiança nas comunidades, numa investigação realizada em duas cidades do Reino Unido, em que usaram um método inovador, a “auditoria social”. Um dos objetivos deste trabalho era precisamente “investigar até que ponto as atividades da biblioteca, na prática, contribuem para a consecução dos seus objectivos sociais” (p. 6). Entre as suas conclusões merecem destaque as seguintes: “with the help of other agencies, public libraries help advance and maintain individual and community development”; “libraries enrich the lives of many people”; public libraries are seen as community landmarks that reinforce community identity”; “libraries also have a ‘social and caring’ role; “use of the public library helps build confidence in individuals and groups.”

Díaz Grau e García Gómez (2002, p. 10) identificam três categorias através das quais as bibliotecas públicas respondem a situações socioeconómicas críticas, de carência transitória ou endémicas: “estrictamente bibliotecarias, de marcada función social y mediante servicios añadidos”. Como formas estritamente bibliotecárias, são consideradas as atividades tradicionais das bibliotecas, tais como a promoção da leitura, os serviços móveis, ou os serviços de informação à comunidade; já como ações de marcada função social, os autores entendem as respostas que, em contextos sociais difíceis, as bibliotecas procuram dar a problemas concretos como a falta de emprego, ou a intervenção em situações de tensão; finalmente, os serviços de valor acrescentado implicam uma atitude mais proactiva das bibliotecas, criando situações novas na comunidade, não diretamente relacionadas com as categorias anteriores, mas que promovem a

transformação social.

As categorias identificadas por estes autores permitem reconhecer diferentes tipos de ações e serviços de caráter marcadamente social desenvolvidos pelas bibliotecas públicas em todo o mundo. Por exemplo, as campanhas de alfabetização de crianças e adultos, promovidas em muitos países Africanos e da América Latina ou da Ásia, onde não existe um sistema de ensino universal, os serviços móveis que atingem as populações mais isoladas, ou que servem cidadãos em reclusão, como presos, idosos ou internados em hospitais, enquadram-se na primeira categoria.

Como respostas de marcada função social enquadram-se os serviços dirigidos a imigrantes, incluindo campanhas de solidariedade que visam a sua integração na comunidade nacional e local, campanhas contra o racismo em comunidades com conflitos étnicos, apoio no preenchimento de formulários diversos da administração central e local, sessões de sensibilização e informação sobre temas de cidadania, cuidados de saúde, contratação, etc.

Finalmente, os serviços de valor acrescentado proporcionam a mudança ou a melhoria social através de uma intervenção em áreas que não são tradicionalmente do domínio das bibliotecas e implicam por norma a colaboração com outros organismos: podem incluir-se aqui serviços de assessoramento legal aos cidadãos, serviços de informação social e económica que apoiam os cidadãos na sua relação com a administração e promovem o desenvolvimento local, coleções de informação sobre temas locais, incluindo recolhas e produção própria da biblioteca, serviços de formação específicos para desempregados, serviços de mediação e tradução para comunidades indígenas, incidindo sobretudo no campo da coesão social.

Díaz Grau e García Gómez (2002) elencam diversos projetos que podem ser definidos como de intervenção social e que são coordenados a nível nacional ou em redes de bibliotecas locais ou regionais; destes projetos institucionais são exemplos, não exaustivos:

- O programa do governo de Singapura, que criou uma rede de bibliotecas com o objetivo de erradicar o analfabetismo;
- Os programas de bibliotecas itinerantes promovidos no Chile pela DIBAM (Direção de Bibliotecas, Arquivos e Museus) ou, a nível regional, pela Comunidade Autónoma de Castilla y León;
- O programa do Comité Interministerial da Sociedade da Informação, em França, que inclui em lugar destacado as bibliotecas públicas, consideradas o espaço privilegiado para o desenvolvimento de competências de literacia da informação e literacia digital;
- O trabalho da BiblioRedes (programa da DIBAM, Chile) que pretende fazer das bibliotecas públicas centros de desenvolvimento cultural e social e superar o isolamento através da Internet e das tecnologias digitais, e que acaba de criar uma Rede de Comunicadores com a missão de fortalecer os vínculos entre as bibliotecas públicas e a comunidade através da criação de conteúdos locais de apoio ao desenvolvimento;
- O projeto Connecta't, um programa de literacia

digital para a busca de emprego promovido pela Diputació de Barcelona em parceria com o Serviço de Emprego da Catalunha, e desenvolvido na Rede de Bibliotecas Municipais da Província de Barcelona.

- Os serviços bibliotecários multilingues contemplados na Lei de Bibliotecas promulgada na Suécia em 1997.

Não obstante estes programas de índole nacional ou regional, que chegam a constar da legislação, a maior parte dos serviços de inclusão social ativa que os autores elencam, ou que foram referenciados por este estudo, resultam da iniciativa de bibliotecas isoladas, o que no essencial sustenta a tese de Dutch e Muddiman que seguidamente será discutida.

Abundam em diversos países, incluindo Portugal, os testemunhos de esforços feitos para atingir camadas mais desfavorecidas da população. Há por exemplo notícia de um crescente número de bibliotecas itinerantes que contribuem para lutar contra a exclusão provocada pelo isolamento e pela interioridade. Neste sentido, o trabalho que vem sendo desenvolvido por Marçal (2011), em Portugal, é digno de referência. Trata-se de uma iniciativa que tem por objetivo levar a biblioteca até aos mais diversos recantos e às distintas populações do Concelho de Proença-A-Nova, sendo esta uma zona do país onde se constata um elevado nível de isolamento e de afastamento geográfico. As “andanças” desta “bibliomóvel” são registadas e atualizadas num blogue criado pelo bibliotecário-ambulante responsável pelo projeto (*vide* <http://opapalagui.blogspot.com/>). No mesmo sentido vai muito trabalho feito em lares de terceira idade, prisões ou escolas em áreas pobres das cidades e dos campos.

Todo este papel desempenhado pelo bibliotecário nestes meios, de diversos modos desfavorecidos, é acompanhado por discussões que se refletem nos textos que vão sendo publicados. Veja-se, por exemplo, em Portugal, o texto de Eiras (2007b) que, com base em documentos nacionais e internacionais, discute os papéis, as funções, a orgânica e os modelos das bibliotecas, bem como o perfil dos bibliotecários, em estabelecimentos prisionais. O autor considera que esta é uma realidade de um certo modo recente em Portugal e não raro pauta acessória no país. Também considera que têm sido envidados esforços para apetrechar e fazer funcionar convenientemente estes equipamentos tão fundamentais para a reinserção social de pessoas. No entanto, reconhece uma série de fatores que contribuem para um funcionamento inadequado destas bibliotecas prisionais, entre os quais ocupam posição de destaque: (i) a indefinição de políticas, de espaços, de funções e de regras de funcionamento; (ii) a inexistência de um profissional com formação adequada à frente dos projetos; (iii) a escassez generalizada de recursos.

No Brasil, o texto de Silva Neto e Leite (2011) vai em sentido semelhante, ao advogar uma visão das bibliotecas prisionais enquanto espaços para o incremento do acesso à informação e ao desenvolvimento da cidadania, alegando que, se estas se constituem em importantes espaços para o cumprimento destas pautas, isto em muito se deve à sua evolução histórica, de locais privados e restritos a locais públicos e abertos (Morais, 2009 cit. por Silva e Leite, 2011, p. 56). Para estes autores, as bibliotecas prisionais devem, pois, ser encaradas como locais de oportunidades, de educação, de convívio social, de reintegração e, por



consequente, concluir-se-á, de inclusão social, pelo que convém estimulá-las.

Numa perspetiva complementar, Meneses Tello (2008) aborda os serviços bibliotecários direcionados aos grupos vulneráveis, à luz de orientações e de diretrizes contidas em documentos emanados de organismos profissionais. O autor tem como objetivo explorar “el papel de las bibliotecas en promover la inclusión social” (Meneses Tello, 2008, p. 45). Das suas conclusões emerge um elenco de significativas recomendações: (i) os serviços bibliotecários devem combinar, em igualdade de oportunidades, serviços para grupos vulneráveis e não-vulneráveis; (ii) os quadros profissionais devem constituir-se por pessoal com habilidade, sensibilidade e conhecimentos suficientes para abordar adequadamente o problema; (iii) a biblioteca, ao estimular estes serviços, deve atuar de forma inclusiva, conjugando espaços, projetos e atividades, de acordo com os diferentes tipos de vulnerabilidade detetados na comunidade (Meneses Tello, 2008, p. 61-63). Finalmente, apesar de reconhecer o papel relevante dos organismos internacionais, patente nos diversos documentos que assinam sobre o tema, o autor afirma que as iniciativas dirigidas a grupos vulneráveis específicos é praticamente inexistente, especialmente no que respeita ao contexto latino-americano, pelo que os mesmos deveriam prestar mais atenção a este aspeto do problema. Tal é o desafio que, a seu ver, deve lançar-se a uma comunidade de “bibliotecários progressistas”.

Conquanto não tenham um impacto generalizado, no conjunto da sociedade, tais iniciativas são de facto relevantes, sendo lícito afirmar que seria de todo necessário que as mesmas exercessem sobre a comunidade bibliotecária um efeito multiplicador.

De facto, estudos sobre o impacto de projetos de inclusão social revelam efeitos positivos na diversificação do tipo de utilizadores. Castillo Fernández (2010), analisa o projeto “Biblioteca, punto de empleo”, desenvolvido pela Biblioteca Regional de Múrcia em colaboração com o Serviço Regional de Emprego e Formação, cujo objetivo é ajudar as pessoas desempregadas ou que pretendem melhorar a sua situação laboral na pesquisa de informação adequada e, paralelamente, na aquisição de competências de uso das tecnologias da informação e comunicação. Os primeiros resultados de avaliação do projeto revelaram uma procura elevada dos programas de formação básica em orientação laboral por parte de cidadãos jovens ou de meia-idade, cerca de 40% imigrantes de países da América Latina, com pouca ou nenhuma formação no uso das tecnologias da informação, bem como um alto grau de motivação, participação e satisfação nos formandos.

De igual forma, o programa Connecta't, desenvolvido na Rede de Bibliotecas Municipais de Barcelona a partir de um convénio entre a *Diputació* de Barcelona e o Serviço de Emprego da Catalunha, com o objetivo de promover a literacia digital entre desempregados, melhorando assim as suas condições perante a busca de emprego, permitiu atrair às bibliotecas cidadãos que não eram, na sua maioria, seus utilizadores; os resultados da avaliação efetuada ao projeto permitiram perceber que, para além disso, a sua aplicação fez perceber aos utilizadores regulares que a biblioteca pública desempenhava funções que eles próprios desconheciam

(Cano Vers, 2010, p. 171).

Ao abordar um dos aspetos da inclusão social - que é, precisamente, a inclusão digital - Cardoso, Cera e Barrulas (2007, p. 1, 6) efetuam uma análise a respeito (i) dos pressupostos norteadores da sociedade da informação; (ii) dos “desafios” que perpassam, nesta dita sociedade, o quotidiano dos profissionais de informação, especialmente nas bibliotecas públicas; e (iii) dos novos paradigmas de consumo e de “apropriação do digital”. As autoras, após analisarem indicadores sociodemográficos, concluem que (i) a inclusão na sociedade da informação só acontece para uma parte da população portuguesa, tendencialmente para as gerações com “capital social suficiente” para se apropriarem mais facilmente do digital (neste caso, releva o capital inclusivo ou *bridging*); (ii) urge, pois, que a biblioteca pública se posicione para contrariar este processo, pela intervenção proactiva na comunidade, buscando a integração dos seus elementos “mais frágeis” (supostamente os não incluídos).

Esta visão positiva, por vezes mesmo entusiástica, do papel ativo e efetivo das bibliotecas públicas na luta contra a exclusão social deve ser perspetivada e antes do mais enquadrada por resultados de investigação científica. Ou seja, as bibliotecas públicas serão realmente promotoras de inclusão social, ou essas afirmações não passam de uma manifestação de vontade dos seus profissionais e dos gestores a diversos níveis, incluindo o político?

A literatura dá pouco testemunho, por exemplo, de políticas definidas nacionalmente para integrar as bibliotecas públicas na luta contra a exclusão social. Como referem Dutch e Muddiman (2001), as ações são sobretudo voluntaristas, resultados de iniciativas isoladas, e com resultados escassos quando comparados com as necessidades.

A investigação sobre o papel das bibliotecas públicas na promoção da inclusão social é escassa. Muitos abordam o tema ao nível da conceptualização do conceito, ou de conceitos associados - veja-se, a este respeito, o texto de Barreto, Paradella e Assis (2008), que defendem a articulação entre as bibliotecas públicas e os telecentros, em projetos sustentáveis de longo prazo, como ambientes democráticos e alternativos para a inclusão social e digital; na mesma linha vão as reflexões de Olinto (2011) que, com base em dados sociodemográficos recentes, apoia a intervenção das bibliotecas públicas, de modo a que funcionem como telecentros e passem a ocupar espaços que, na realidade brasileira, vêm sendo ocupados pelas *lan houses*, especialmente no que respeita ao uso da Internet pelas classes menos favorecidas do país; outros propõem o estudo de utilizadores para detetar necessidades sociais de informação (Romera Iruela, 2008). Mas poucos analisam de facto o seu impacto no combate à exclusão.

O escasso número de utilizadores das bibliotecas públicas é por si mesmo revelador de como largas camadas da população não são por elas servidas, e, ao longo dos últimos 15 anos, diversos estudos vêm demonstrando que elas continuam a ser frequentadas sobretudo por membros da classe média (Freitas, 1998; Hernández Sánchez, 2001; Moura, 2001; Cano Vers, 2010).

Uma investigação conduzida no Reino Unido mostra como é ilusória a perspetiva de uma biblioteca pública

“aberta a todos”, e sugere que são escassos os resultados efetivos do seu trabalho na luta contra a exclusão social. Dutch e Muddiman (2001) sugerem que o trabalho com os excluídos exige pessoal especializado em quantidade e altamente empenhado, que crescentemente está ausente das bibliotecas. Este trabalho deve, no entender destes autores, ser dirigido a grupos específicos, proactivo e baseado na comunidade, e não se compadece com a crença de que para lutar contra a exclusão social basta à biblioteca pública estar igualmente aberta e disponível para todos.

Estes princípios estão associados a um extenso trabalho de investigação coordenado pela Universidade Metropolitana de Leeds (Muddiman et. al., 2000) que concluiu que as bibliotecas só superficialmente estão abertas para todos, concedendo acesso passivo a materiais e recursos, mas trabalhando antes do mais para quem já é utilizador da biblioteca.

Uma perspectiva ainda mais radicalmente crítica para com as bibliotecas públicas é apresentada por Percival (2008), que as acusa de deliberadamente excluírem os mais pobres e necessitados através de um número de estratégias que vão desde os procedimentos burocráticos para obtenção do cartão de leitor até às políticas de seleção. Oportunamente, o autor usa e transcreve os diálogos de uma famosa cena de biblioteca do filme *Kes*, de Ken Loach (1969), que pode ser vista no You Tube, aliás em várias versões, algumas delas encenadas por escolas de biblioteconomia.

Uma realidade localizada a uma grande distância geográfica dá-nos um outro testemunho da exclusão em bibliotecas. Cardoso e Nóbrega (2011) descrevem uma situação experienciada numa investigação desenvolvida numa biblioteca pública do Maranhão, no Brasil, onde constataram haver recursos informacionais insuficientes na coleção no que respeita à representação da comunidade afro-brasileira. Entre as razões mais significativas desta lacuna estariam as estratégias de reforço, consoante os interesses e a ideologia dominante, ora da memória ora do esquecimento; e a falta de sensibilidade e de competências do profissional de informação para lidar com estas questões sociais.

E o “silêncio”, neste caso, personificado pela ausência de representatividade de uma comunidade expressiva da sociedade brasileira e, particularmente da sociedade maranhense (onde o negro, segundo constatam as autoras, é maioria numérica), apresenta-se como uma estratégia que, de forma consciente ou inconsciente, contribui para o reforço da exclusão social (ou, pelo menos, para a omissão quanto à necessidade de desenvolvimento de políticas inclusivas, sustentáveis e de carácter e impacto positivo).

Num outro estudo, vinculado à mesma realidade, Ferreira (2007) denuncia a evidente falta de continuidade de políticas públicas, nos sucessivos governos maranhenses, com sérias reflexões a respeito das ameaças que estas estratégias vinculadas ao poder político podem representar para a democracia cultural, de um modo geral, e para as bibliotecas públicas, de um modo particular, interrogando-se sobre os desafios que envolvem as suas reais possibilidades de cumprir os seus diferentes papéis, num contexto minado por um Estado oligárquico e povoado por “maiorias silenciosas” em condições de desigualdade social.

A conclusão essencial do estudo de Dutch e Muddiman

(2001) é que as bibliotecas públicas têm o potencial para desempenhar um papel essencial no ataque à exclusão social, mas de modo a realmente fazer a diferença elas precisam de passar por rápidas e profundas transformações. O sentido destas transformações é fornecido pelas recomendações do projeto. Referem-se aqui algumas:

- Colocar a luta contra a exclusão no centro da atividade da biblioteca, estabelecendo padrões de serviço e fazendo a sua monitorização;
- Fazer uma gestão de coleções que dê prioridade às necessidades das pessoas e comunidades excluídas;
- Formar e reciclar o pessoal de modo a torná-lo mais capaz de lidar com a exclusão, a discriminação e o preconceito;
- Direcionar e agir concertadamente em relação às pessoas e comunidades excluídas, trabalhando com elas (e não apenas para elas) numa relação muito próxima.

Recursos humanos qualificados e em quantidade parecem ser, neste como em outros casos, no que às bibliotecas diz respeito, uma questão crucial para o trabalho da biblioteca pública contra a exclusão social. Isso mesmo é sugerido por um outro estudo realizado igualmente no Reino Unido, que mostrou como é importante a designação de um técnico especializado para trabalhar na biblioteca com a função específica de conceber e coordenar ações visando combater a exclusão (Molyneux, 2005).

Como sublinham Pateman e Vincent (2010, p. 156),

“When a library service is transformed from a passive, traditional, provider driven service to a pro-active, needs based, community driven service, it is essential to provide a significant level of staff training, support and workforce development. Staff must be enabled to develop the skills they need to work in new ways.”

Em suma, pode-se sugerir que, apesar das boas intenções de manifestos, diretrizes e diversos outros documentos orientadores, apesar de muitos e louváveis esforços isolados e de muita boa intenção da parte do seus profissionais, as bibliotecas públicas no seu conjunto têm ainda um longo caminho a percorrer para a completa exploração das suas vastas potencialidades na luta contra a exclusão social.

## **AS AMEAÇAS SOBRE A ESFERA PÚBLICA E OS SEUS IMPACTOS SOBRE AS BIBLIOTECAS**

Muitos investigadores e profissionais da informação têm aderido nas últimas décadas a uma exaltação permanente daquilo que muitos designam, tão entusiástica como acriticamente, de sociedade da informação. Alguns outros levantam dúvidas crescentes sobre o tipo de sociedade que emerge nos inícios do segundo milénio, indubitavelmente marcada pelas tecnologias de informação e comunicação.

Globalização e pobreza, desindustrialização e trabalho precário, o enfraquecimento do Estado e da democracia, e o crescimento das desigualdades sociais e do autoritarismo estão na ordem do dia e não podem ser dissociados das transformações trazidas pela sociedade da informação.

Se, como defende Webster (2006), as bibliotecas públicas são uma parte fundamental de um conjunto de atividades que podem ser situadas na esfera pública (em que inclui também, entre outros, a rádio e a televisão pública, museus e galerias de arte), e se esta esfera pública está cada vez mais enfraquecida, então há todas as razões para recear que as bibliotecas públicas percam progressivamente importância e recursos, como diversas notícias e estudos dão conta.

O conceito de esfera pública, proposto originariamente por Habermas, tem sido utilizado em estudos sobre bibliotecas e que as consideram, em particular as bibliotecas públicas, como exemplos de componentes ou instrumentos desse domínio da vida em sociedade.

Uma discussão, ainda que superficial, sobre o conceito de esfera pública de Habermas e dos seus seguidores não cabe no âmbito deste texto, mas convirá registar um dos seus enunciados. Escreve Webster (2006, p. 163) que a esfera pública é

“uma arena, independente do governo (mesmo recebendo fundos do estado) e gozando também de autonomia em relação aos interesses das forças económicas, que é dedicada ao debate (i. e. ao debate e discussão que não é ‘interessado’...) e que é acessível à entrada e aberto ao escrutínio dos cidadãos.”

Assim sendo, os princípios tradicionais que inspiram e orientam o trabalho das bibliotecas públicas, sintetizados em vários documentos, manifestos e diretrizes, parecem de facto ter muitos pontos de contacto com a conceptualização da biblioteca pública enquanto componente de uma esfera pública. Princípios como os da universalidade e diversidade das coleções e do acesso, a abertura e o acesso facilitado a todas as camadas da população, com especial atenção às camadas mais desfavorecidas, a gratuitidade no fornecimento da informação, as atividades diversificadas, a própria existência da biblioteca pública como lugar de reunião e debate livre, a abertura às diversas organizações da comunidade, são todas características que facilmente integram a biblioteca pública e os seus serviços na esfera pública.

Isto mesmo constatou Ventura (2002) num estudo sobre as bibliotecas públicas portuguesas que ele próprio assume resultar “de uma visão otimista da experiência em curso” (p. 150), referindo-se à Rede Nacional de Bibliotecas Públicas.

O que muitos autores constatarem é uma “transformação da esfera pública” (Williamson, 2000), ou mesmo o seu “desmantelamento”, citando o próprio título da obra de Buschman (2003). Este autor situa o início deste processo nos anos 80 do século XX, com a “*New Public Philosophy*” que se espalhou e ganhou adeptos (também em Portugal) nos anos de governo de Reagan e Thatcher e realmente se prolonga até ao presente. Já Webster (2006) relaciona esta fragilização com o próprio desenvolvimento tecnológico e a globalização da economia capitalista. Todos estes autores coincidem na preocupação sobre os perigos que estes processos podem acarretar para a sobrevivência da própria democracia.

No que diz respeito às bibliotecas, esta transformação tem implicações cada vez mais evidentes na redução do

financiamento público e na pressão para a obtenção de recursos fora dos orçamentos (por exemplo através da cobrança de serviços). Tais constrangimentos têm repercussões mais ou menos graves ao nível da escassez de recursos humanos, da atualização das coleções e das atividades de promoção e divulgação, uma realidade aliás já reconhecida por Ventura (2002), que a evolução económica e financeira de Portugal e da Europa entretanto verificada só pode ter piorado.

Esta situação é, de alguma forma, denunciada por Morillo Calero (2008) quando argumenta que, face à realidade atual, a biblioteca pública vem passando por vários perigos que, segundo ela, atentam contra a sua essência de serviço público votado aos cidadãos.

O mesmo receio aparece em França, onde recentes intervenções de carácter nacional, como o programa de criação de mediatecas de proximidade designado “*Les Ruches*” (*As Colmeias*), lançado em 2003, parece não ter alcançado o sucesso esperado, nomeadamente no que diz respeito à implantação deste tipo de bibliotecas nos subúrbios urbanos, onde os conflitos e a exclusão social mais se fazem sentir (Chambon, 2010). Apesar de ancorado numa presunção de forte colaboração institucional entre o poder central e local, na verdade, o desinvestimento do poder central nos serviços públicos, tanto nas zonas rurais como nas urbanas, foi crucial para o desabar de um projeto que prometia aproximar as bibliotecas dos cidadãos.

A fragilização da esfera pública aparece pois como um fenómeno que ultrapassa fronteiras e enfraquece o papel social de serviços públicos como o das bibliotecas, enquadradas num conceito de democracia e de estado social que o liberalismo global está a desmantelar fortemente.

A resposta a estas situações é sugerida por Morillo Calero (2008) que defende a necessidade do estabelecimento definitivo de uma agenda profissional internacional, capaz de gerar medidas enérgicas de combate a estas ameaças, apelando-se para a atuação diária dos profissionais da área, no sentido de uma quebra da neutralidade ou da passividade. Num tal sentido, esta autora advoga a generalização de uma postura crítica, proactiva, pró-social e progressista (aludindo aos movimentos de bibliotecários progressistas, visíveis nos Estados Unidos, na Grã-Bretanha e nos países nórdicos, desde há algum tempo e, mais recentemente, no México e na Argentina), despida de uma pretensa neutralidade ideológica que, a seu ver, apenas favorece as camadas mais privilegiadas da sociedade e do *establishment*. Com isso, a autora quer dizer que o desmantelamento do setor público (cit. por Buschman, 2003) obedece a uma lógica que importa contrariar. Para complementar, dá exemplos de diversas iniciativas concretas que vêm surgindo, ao nível internacional, referindo-as como estratégias de combate a esta situação (vinculados à *American Librarian Association* - ALA, ou às organizações de bibliotecários progressistas situadas nas Américas, na Europa ou na África, entre outras).

Na verdade, as bibliotecas públicas, tal como as conhecemos e concebemos hoje, nascidas do espírito das Luzes e dos ideais das Revoluções Americana e Francesa, só podem concretizar plenamente as missões que lhes incumbem no contexto de um Estado social que, como vimos, está ameaçado. O combate pela esfera

pública é pois, também, um combate pela sobrevivência das bibliotecas.

## CONCLUSÃO

Sendo praticamente uma realidade mundial, as bibliotecas públicas estão ao mesmo tempo diretamente relacionadas com as comunidades locais e são fortemente condicionadas pelos respetivos enquadramentos políticos e administrativos a nível nacional ou regional.

As circunstâncias socioeconómicas e, particularmente, a evolução da última década, lançaram muitas ameaças, e em simultâneo enormes desafios às bibliotecas públicas.

O capitalismo internacional vive uma crise que não conhecia desde a década de 20 do século passado e os Estados (aplicando crescentemente receitas neoliberais) estão em retirada, vão sendo crescentemente fragilizados, amputados das suas funções, e em alguns casos definham à míngua de recursos.

Esta crise faz convergir duas circunstâncias paradoxais pois cria condições de grande carência económica, desemprego, fome, desigualdade social e educacional, e pobreza e, simultaneamente, priva o Estado dos instrumentos para intervir no combate à exclusão social.

Portugal vive neste contexto de grande instabilidade, e os portugueses veem-se a braços com problemas agravados pelo facto de esta sociedade ser das mais desiguais da Europa, ter uma taxa de desemprego que não conhecia há muitos anos e em crescimento permanente, ter dos mais baixos índices de escolaridade e deficiente formação profissional. Tudo isto é agravado pelo facto de não haver uma política nacional e concertada de combate à exclusão social, mas sim um conjunto de medidas avulsas e ainda assim em regressão.

Neste contexto, as bibliotecas públicas, que tinham beneficiado de um forte incremento nas duas últimas décadas do século XX, veem-se obrigadas a operar num ambiente muito desfavorável, sendo confrontadas com desafios que, a médio prazo, podem materializar-se em ameaças graves.

Tanto as linhas orientadoras de organismos internacionais como a investigação realizada em diversos países convergem na afirmação e estabelecimento de um importante e valioso papel social para as bibliotecas públicas. Este papel traduz-se genericamente no facto de elas serem um local de encontro das comunidades (fisicamente enquanto edifício público, pelas suas atividades, pelas suas extensões, como por exemplo as bibliotecas itinerantes, ou através da utilização das redes sociais), facilitando as relações sociais, e contribuindo decisivamente para o capital social. Estas funções resultam em grandes benefícios, e a investigação empírica em diversos países ilustra abundantemente o impacto individual e coletivo, a contribuição para a confiança e o bem-estar da comunidade que a biblioteca pública representa, assumindo assim desde logo um lugar na luta contra a exclusão social.

O trabalho para a elaboração deste texto recolheu e analisou uma extensa e variada gama de documentos e relatórios de estudos sobre o papel das bibliotecas

públicas na luta pela inclusão e contra a exclusão social, tendo sido detetadas posições matizadas sobre a forma como estes papéis são desempenhados, e principalmente sobre o resultado e o grau de sucesso nessa luta.

Um grande número de investigadores apresenta evidência consistente e credível sobre os modos como as bibliotecas públicas em diversas partes do mundo atuam, contínua e persistentemente, para fornecer recursos e informação a quem de outro modo a eles não teria acesso. Exemplos abundam de programas nacionais, regionais e locais no combate ao analfabetismo, na promoção da leitura, no acesso à informação. Desfavorecidos por diversas circunstâncias (pobreza, prisão, doença, idade, distância, religião, imigração...) veem as suas dificuldades minoradas por projetos, programas, iniciativas, coragem e empenho individual de muitos bibliotecários, profissionais e voluntários.

Sem negar ou minimizar estas evidências, há contudo investigadores que concluem que a biblioteca pública tem sido muitas vezes ela própria fator de exclusão, desde logo pela sua tradição de veicular uma cultura burguesa dominante e de estar organizada de modo a rejeitar quem não se enquadre nos padrões socioculturais vigentes. Esta corrente contesta a neutralidade da biblioteca pública e critica a atitude passiva de quem considera suficiente o facto de a biblioteca estar “aberta para todos”, e a verdade é que, mostram as estatísticas, estando abertas a todos, em muitos casos são realmente poucos os que entram.

Este trabalho identificou ainda uma circunstância agravante para as condições em que a biblioteca pública pode contribuir para a luta contra a exclusão social. Utilizando o conceito habermasiano de esfera pública, constatou-se uma tendência crescente, com mais de três décadas, para a fragilização da mesma, havendo mesmo quem mencione o seu desmantelamento, pela já referida tendência para o enfraquecimento do serviço público, traduzido numa crescente escassez de recursos

O trabalho realizado permite apontar algumas linhas de atuação possíveis e desejáveis, no sentido de explorar o grande potencial das bibliotecas públicas na luta contra a exclusão social. Seria recomendável que:

- Fossem definidos princípios e diretrizes a nível internacional e nacional para a intervenção das bibliotecas públicas neste campo, e que estes princípios fossem adotados pelos organismos que coordenam as bibliotecas públicas e pelas associações profissionais;
- A luta contra a exclusão social fosse assumida pelas bibliotecas como um ponto essencial da sua atuação, o que influenciaria toda a atividade da biblioteca, uma vez que o acesso universal não é por si só uma solução para a exclusão social;
- As bibliotecas fossem mais proactivas junto das comunidades desfavorecidas, trabalhando com elas e não para elas, identificando em colaboração as suas necessidades, e não se limitando a estar abertas à comunidade, mas procurando ir ao seu encontro;
- As bibliotecas trabalhassem em conjunto com outros organismos comunitários e agentes da sociedade civil, de forma a poderem fazer uma abordagem integrada à luta contra a exclusão;

- O pessoal da biblioteca tivesse formação específica para este trabalho, dado que não basta ter espaços e edifícios abertos;
- Os profissionais das bibliotecas públicas encontrassem forma de se organizar, por exemplo através das suas associações profissionais e/ou das redes sociais, de modo a discutir este tema, a partilhar experiências e divulgar no meio a necessidade de as bibliotecas assumirem plenamente as suas responsabilidades neste campo;
- Investigadores e profissionais colaborassem estreitamente no sentido de criar e disseminar conhecimento sobre este tema, encorajando a investigação e o estudo, eventualmente organizando eventos científicos que o discutam e possam para ele chamar a atenção.

A crise instala-se e os tempos que se avizinham não são fáceis. Os profissionais das bibliotecas públicas têm ao longo dos tempos e em diversas partes do mundo dado provas de grande coragem e de terem a sabedoria e a sensibilidade de escolherem o lado dos mais fracos e vulneráveis. Este é inquestionavelmente um tempo que mais uma vez porá à prova estas qualidades.

#### NOTAS

[1] O coeficiente de Gini pode assumir valores entre 0 e 1, sendo que quanto mais elevado, maior a concentração de riqueza e consequentemente, maior a probabilidade de desigualdade social e económica.

[2] Conceito, como se sabe, cunhado por Pierre Nora.

#### REFERÊNCIAS

AABØ, S.; AUDUNSON, R. (2012) – Use of library space and the library as space. *Library & Information Science Research*. ISSN 0740-8188. 34:2 (2012) 138-149.

AABØ, S.; AUDUNSON, R.; VÅRHEIM, A. (2010) – How do public libraries function as meeting places? *Library & Information Science Research*. ISSN 0740-8188. 36:1 (2010) 16-26.

ALMEIDA, J. (1993) – Integração social e exclusão social : algumas questões. *Análise Social*. 28:123-124 (1993) 829-834.

ALVIM, Luísa (2011a) – *As redes de comunicação nas bibliotecas : estudo sobre a utilização das tecnologias Web 2.0 nas estratégias de comunicação nas bibliotecas públicas e académicas portuguesas*. Porto : Universidade Portucalense. Dissertação de Mestrado em Ciência da Informação.

ALVIM, Luísa (2011b) – Impossível não estar no Facebook! O nascimento das bibliotecas portuguesas na rede social. *Cadernos BAD*. ISSN 0007-9421. 1:2 (2011) 14-26.

AUDUNSON, Ragnar (2005) – The public library as a meeting- place in a multicultural and digital context: the necessity of low-intensive meeting-places. *Journal of Documentation*. ISSN 0022-0418. 61:3 (2005) 429-441.

AUDUNSON, Ragnar [et al.] (2007) – Public libraries, social capital, and low intensive meeting places. *Information Research* [em linha]. 12:4 (2007). [Consult. 29 set. 2012]. Disponível em WWW:<URL:<http://informationr.net/ir/12-4/colis20.html>>.

BARRETO, Angela Maria; PARADELLA, Maria Dulce; ASSIS, Sônia (2008) – Bibliotecas públicas e telecentros : ambientes democráticos e alternativos para

a inclusão social. *Ciência da Informação* [em linha]. 37:1 (2008) 27-36. [Consult. 26 set. 2012]. Disponível em WWW:<URL:<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/969>>.

BERNARDINO, Maria Cleide Rodrigues; SUAIDEN, Emir José (2011a) – O papel social da biblioteca pública na interação entre informação e conhecimento no contexto da Ciência da Informação. *Perspectivas em Ciência da Informação* [em linha]. 16:4 (2011) 29-41. [Consult. 20 set. 2012]. Disponível em WWW:<URL:<http://www.scielo.br/pdf/pci/v16n4/v16n4a04.pdf>>.

BERNARDINO, Maria Cleide Rodrigues; SUAIDEN, Emir José (2011b) – Concepção de imagem pública das bibliotecas pólos do estado do Ceará. *Informação & Sociedade: Estudos* [em linha]. 21:2 (2011) 25-34. [Consult. 19 set. 2012]. Disponível em WWW:<URL:<http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000011065&dd1=5fb11>>.

BERNARDINO, Maria Cleide Rodrigues; SUAIDEN, Emir José (2011c) – Imagem da biblioteca pública na sociedade da informação. *InCID: Revista de Ciência da Informação e Documentação* [em linha]. 2:1 (2011) 130-142. [Consult. 17 set. 2012]. Disponível em WWW:<URL:<http://revistas.ffclrp.usp.br/incid/article/view/58>>.

BORBA, Andreilcy Alvino; LIMA, Herlander Mata (2011) – Exclusão e inclusão social nas sociedades modernas : um olhar sobre a situação em Portugal e na União Europeia. *Serviço Social e Sociedade* [em linha]. 106 (2011) 219-240. [Consult. 30 set. 2012]. Disponível em WWW:<URL:<http://www.scielo.br/pdf/ssoc/n106/n106a03.pdf>>.

BRANCO, Francisco (2009) – Acção social, individualização e cidadania : a construção do acompanhamento social no contexto do Estado social activo. *Cidades, Comunidades e Territórios* [em linha]. 17 (2009) 81-91. [Consult. 30 set. 2012]. Disponível em WWW:<URL:[http://www.cesss-ucp.com.pt/Public/papers/files/Branco\\_Cidades17.pdf](http://www.cesss-ucp.com.pt/Public/papers/files/Branco_Cidades17.pdf)>

BRASIL. Ministério da Cultura. Fundação Biblioteca Nacional (2000) – *Biblioteca pública : princípios e diretrizes*. Rio de Janeiro : Fundação Biblioteca Nacional, 2000.

BUSCHMAN, J. E. (2003) – *Dismantling the public sphere : situating and sustaining librarianship in the age of the New Public Philosophy*. London : Libraries Unlimited. ISBN 978-0-313-32199-3.

CANO VERS, Marta (2010) – Los planes de formación laboral de la Red de Bibliotecas de la Diputación de Barcelona. In CASTILLO FERNÁNDEZ, Javier; GÓMEZ HERNÁNDEZ, José Antonio; QUÍLEZ SIMÓN, Pedro, eds. – *La biblioteca pública frente a la recesión : acción social y educativa* [em linha]. Murcia : Ediciones Tres Fronteras; Madrid : ANABAD. ISBN 978-84-7564-5612. p. 153-172.

CARDOSO, Francilene do Carmo; NÓBREGA, Nanci Gonçalves da (2011) – A biblioteca pública na (re) construção da identidade negra. In ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 12, Brasília, 2011 – *Políticas de informação para a sociedade* [em linha]. Brasília : Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação. [Consult. 26 set. 2012]. Disponível em WWW:<URL:<http://enancib.ibict.br/index.php/xii/enancibXII/paper/view/1129>>.

CARDOSO, Margarida; CERA, Rosália; BARRULAS, Maria Joaquina (2007) – Cidadania e apropriação do

- digital. In CONGRESSO NACIONAL DE BIBLIOTECÁRIOS, ARQUIVISTAS E DOCUMENTALISTAS, 9, Ponta Delgada, 2007 – *Bibliotecas e arquivos : informação para a cidadania, o desenvolvimento e a inovação* [em linha]. Ponta Delgada : Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas. [Consult. 26 set. 2012]. Disponível em WWW:<URL: <http://www.bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad/article/view/527>>.
- CASTILLO FERNÁNDEZ, Javier (2010) – Biblioteca punto de empleo: actuaciones cooperativas de la Biblioteca Regional de Murcia con el Servicio Regional de Formación y Empleo. In CASTILLO FERNÁNDEZ, Javier; GÓMEZ HERNÁNDEZ, José Antonio; QUÍLEZ SIMÓN, Pedro, eds. – *La biblioteca pública frente a la recesión : acción social y educativa*. Murcia : Ediciones Tres Fronteras; Madrid : ANABAD. ISBN 978-84-7564-5612. p. 173-188.
- CHAMBON, Fabrice (2010) – *Le rôle social des bibliothèques : quels terrains d'action et stratégies d'alliances pour la réduction des inégalités d'accès au savoir?* [em linha]. Lyon : ENSSIB. Memória de Estudos. [Consult. 20 set. 2012]. Disponível em WWW: <URL: <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-48221>>.
- COSTA, Maira Murrieta (2012) – As bibliotecas brasileiras em 2018 : resultados da técnica de Delfos. *Perspectivas em Ciência da Informação* [em linha]. 17:1 (2012) 74-93. [Consult. 20 set. 2012]. Disponível em WWW:<URL: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1413-99362012000100005&nrm=iso&tlng=pt](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-99362012000100005&nrm=iso&tlng=pt)>.
- COX, Eva [et al.] (2000) – *A safe place to go : libraries and social capital* [em linha]. Sidney : University of Technology; State Library of New South Wales. [Consult. 24 Set. 2012]. Disponível em WWW: <URL: [http://www.sl.nsw.gov.au/services/public\\_libraries/docs/safe\\_place.pdf](http://www.sl.nsw.gov.au/services/public_libraries/docs/safe_place.pdf)>.
- DECLARACIÓN de Murcia (2010). In CASTILLO FERNÁNDEZ, Javier; GÓMEZ HERNÁNDEZ, José Antonio; QUÍLEZ SIMÓN, Pedro, eds. – *La biblioteca pública frente a la recesión : acción social y educativa*. Murcia : Ediciones Tres Fronteras; Madrid : ANABAD. ISBN 978-84-7564-5612. p. 199-201.
- DÍAZ GRAU, António; GARCÍA GÓMEZ, Francisco Javier. (2002) – La biblioteca pública como recurso ante situaciones críticas o carenciales, endémicas y transitorias. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios* [em linha]. 69 (2002) 9-24. [Consult. 10 set. 2012]. Disponível em WWW:<URL: <http://www.aab.es/pdfs/baab69/69a1.pdf> >.
- DUTCH, Martin; MUDDIMAN, Dave (2001) – The public library, social exclusion and the information society in the United Kingdom. *Libri* [em linha]. 51 (2001) 183-194. [Consult. 30 set. 2012]. Disponível em WWW:<URL: <http://librijournal.org/pdf/2001-4pp183-194.pdf>>.
- EIRAS, Bruno Duarte (2007a) – Blogs : mais que uma tecnologia, uma atitude. *Cadernos BAD* [em linha]. 1 (2007) 76-86. [Consult. 10 set. 2012]. Disponível em WWW:<URL:<http://www.apbad.pt/CadernosBAD/Cadernos12007/BEiresCBADI07.pdf>>.
- EIRAS, Bruno Duarte (2007b) – Uma janela para o mundo : bibliotecas e bibliotecários em meio prisional. In CONGRESSO NACIONAL DE BIBLIOTECÁRIOS, ARQUIVISTAS E DOCUMENTALISTAS, 9, Ponta Delgada, 2007 – *Bibliotecas e arquivos : informação para a cidadania, o desenvolvimento e a inovação* [em linha]. Ponta Delgada : Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas. [Consult. 26 set. 2012]. Disponível em WWW:<URL: <http://www.apbad.pt/Downloads/congresso9/COM59.pdf>>.
- FERREIRA, Mary (2007) – Informação e desigualdade social : desafios para pensar o Estado democrático a partir das bibliotecas públicas maranhenses. In CONGRESSO NACIONAL DE BIBLIOTECÁRIOS, ARQUIVISTAS E DOCUMENTALISTAS, 9, Ponta Delgada, 2007 – *Bibliotecas e arquivos : informação para a cidadania, o desenvolvimento e a inovação* [em linha]. Ponta Delgada : Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas. [Consult. 24 set. 2012]. Disponível em WWW:<URL: <http://www.bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad/article/download/567/383>>.
- FREITAS, Eduardo de (1998) – *As bibliotecas em Portugal : elementos para uma avaliação*. Lisboa : Observatório das Atividades Culturais. ISBN 972-84-8801-7.
- GARCÍA-ROMERAL PÉREZ, Carlos (2008) – La biblioteca pública en tiempos de cambio. *Punto de Acceso* [em linha]. 2:1 (2008) 45-50. [Consult. 15 set. 2012]. Disponível em WWW:<URL: <http://www.portalseer.ufba.br/index.php/revistaici/article/viewArticle/2665>>.
- GÓMEZ HERNÁNDEZ, José António (2008) – La función educativa de bibliotecas y bibliotecarios en el contexto de las tecnologías participativas de la Web social. *Punto de Acceso* [em linha]. 2:1 (2008) 51-71. [Consult. 15 set. 2012]. Disponível em WWW:<URL: <http://www.portalseer.ufba.br/index.php/revistaici/article/view/2666>>.
- HENAO HENAO, Doris Liliana & GIRALDO GIRALDO, Yicel Nayrobis (2011) – Darse en el abrazo para encontrarse en la palabra: la biblioteca pública como ambiente educativo potenciador del afecto. *Perspectivas em Ciência da Informação* [em linha]. 16:4 (2011) 2-15. [Consult. 20 set. 2012]. Disponível em WWW:<URL: <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/1378>>.
- HERNÁNDEZ SÁNCHEZ, Hilario (2001) – Las Bibliotecas Públicas en España, una realidad abierta. In HERNÁNDEZ SÁNCHEZ, Hilario, dir. – *Las Bibliotecas Públicas en España. Una Realidad Abierta* [em linha]. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez. [Consult. 20 set. 2012]. Disponível em WWW:<URL:<http://www.bibliotecaspublicas.info/bp/index2.html>>.
- HERNÁNDEZ SÁNCHEZ, Hilario, dir. (2005) – *Proyecto Tibidabo. Bibliotecas Públicas en ciudades y regiones de Europa. Informe 2000-2003* [em linha]. Peñaranda de Bracamonte: Fundación Germán Sánchez Ruipérez. Departamento de Análisis y Estudios. [Consult. 20 set. 2012]. Disponível em WWW:<URL: [http://www.bibliotecaspublicas.info/ebue/docs/TInfo00\\_03.pdf](http://www.bibliotecaspublicas.info/ebue/docs/TInfo00_03.pdf)>
- HILLENBRAND, Candy (2005a) – A place for all : social capital at the Mount Barker Community Library. *Australasian Public Librarians and Information Services*.18:2 (2005) 41-60.
- HILLENBRAND, Candy (2005b) – Public libraries as developers of social capital South Australia. *Australasian Public Librarians and Information*

Services. 18:1 (2005) 4-12.

IFLA (2005) – *Alexandria manifesto on libraries, the information society in action* [em linha]. [The Hague] : [IFLA], atual. 12 jul. 2012. [Consult. 30 set. 2012]. Disponível em WWW:<URL:<http://www.ifla.org/publications/alexandria-manifesto-on-libraries-the-information-society-in-action>

IFLA (1994) – *Manifesto da IFLA/UNESCO sobre bibliotecas públicas* [em linha]. [Haia] : [IFLA], atual. 03 nov. 2004. [Consult. 24 Set. 2012]. Disponível em WWW:<[URL: http://ifla.queenslibrary.org/VII/s8/unesco/port.htm](http://ifla.queenslibrary.org/VII/s8/unesco/port.htm)>.

KOONTZ, C.; GUBBIN, B., eds. (2010) – *IFLA public library service guidelines*. 2<sup>nd</sup> completely revised edition. Berlin ; New York : De Gruyter Saur. ISBN 978-3-11-023226-4.

LINLEY, R.; USHERWOOD, B. (1998) – *New measures for the new library : a social audit of public libraries*. Sheffield : Centre for the Public Library in the Information Society. ISBN 0712397124.

LOACH, Ken (1969) – *Kes Library Scene* [em linha]. [S.l.] : [s.n.]. 1 excerto de filme (48 seg.) : color. [Consult. 29 set. 2012]. Disponível em WWW:<URL:[http://www.youtube.com/watch?v=n\\_zAv7UAgVs](http://www.youtube.com/watch?v=n_zAv7UAgVs)>.

MACIEL FILHO, Adalberto Rego [et al.] (2010) – Capital social e bibliotecas públicas : estudos empíricos. *Perspectivas em Ciência da Informação* [em linha]. 15:2 (2010) 73-88. [Consult. 20 set. 2012]. Disponível em WWW:<URL:<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/1043>>.

MARÇAL, Nuno (2011) – Diário de bordo de um bibliotecário-ambulante por terras e gentes de Proença-a-Nova. *Cadernos BAD*. ISSN 007-9421. 1:2 (2011) 40-44.

MEDEIROS, Ana Lúcia Silva; OLINTO, Gilda (2012) – Bibliotecas públicas e o futuro : as bibliotecas estaduais brasileiras na era da Internet. In ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 13, Rio de Janeiro, 2012 – *A sociedade em rede para a inovação e o desenvolvimento humano* [em linha]. Rio de Janeiro : Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação. [Consult. 14 set. 2012]. Disponível em WWW:<URL:[http://www.eventosecongressos.com.br/metodo/enancib\\_2012/arearestrita/pdfs/19541.pdf](http://www.eventosecongressos.com.br/metodo/enancib_2012/arearestrita/pdfs/19541.pdf)>.

MENESES TELLO, Felipe (2008) – Servicios bibliotecarios para grupos vulnerables : la perspectiva en las directrices de la IFLA y otras asociaciones. *Información & Sociedad: Estudios* [em linha]. 18:1 (2008) 45-66. [Consult. 18 set. 2012]. Disponível em WWW:<URL:<http://www.ies.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/1639/1652>>.

MOLYNEUX, W. (2005) – A study measuring the effectiveness of outreach work as a means of increasing public library use and social inclusion in order to meet Public Service Agreement Targets. *Library & Information Research*. ISSN 0141-6561. 29:92 (2005) 52-61.

MORILLO CALERO, María Jesús (2008) – Hacia una biblioteconomía responsable socialmente. *Punto de Acceso* [em linha]. 2:1 (2008) 9-33. [Consult. 15 set. 2012]. Disponível em WWW:<URL:<http://www.portalseer.ufba.br/index.php/revistaici/article/view/2663>>.

MOURA, A. M. (2001) – *Práticas de leitura, jovens e novas tecnologias*. Lisboa : Observatório das Atividades Culturais.

MUDDIMAN, Dave [et al.] (2000) – *Open to all? The public library and social exclusion*. London : Resource. Library and Information Commission Research Report 84. ISBN 1-902394-47-X.

OLINTO, Gilda (2011) – Bibliotecas públicas e uso das tecnologias de informação e comunicação para o desenvolvimento social. *InCID: Revista de Ciência da Informação e Documentação* [em linha]. 1:1 (2010) 77-93. [Consult. 21 set. 2012]. Disponível em WWW:<URL:<http://revistas.ffclrp.usp.br/incid/article/viewArticle/7>>.

PATEMAN, J. (2011) – Public libraries, social class and social justice. *Information, Society & Justice*. ISSN 1756-1078. 4:2 (2011) 57-70. [Consult. 25 set. 2012]. Disponível em WWW:<URL:[http://www.londonmet.ac.uk/fms/MRSite/acad/dass/ISJ%20Journal/ISJ%20Volume%204:2/6\\_%20Public%20Libraries,%20social%20class%20&%20social%20justice\\_e\\_Pateman.pdf](http://www.londonmet.ac.uk/fms/MRSite/acad/dass/ISJ%20Journal/ISJ%20Volume%204:2/6_%20Public%20Libraries,%20social%20class%20&%20social%20justice_e_Pateman.pdf)>.

PATEMAN, J.; VINCENT, J. (2010) – *Public libraries and social justice*. London : Ashgate. ISBN 978-0-7546-7714-7.

PERCIVAL, D. (2008) – Public libraries : Bourgeois nostalgia and myths of neutrality. *Information, Society & Justice*. ISSN 1756-1078. 1:2 (2008) 233-236.

PORTUGAL. Instituto Nacional de Estatística, ed. (2010) – *Sobre a pobreza, as desigualdades e a privação de materiais em Portugal (2004-2009)* [em linha]. Lisboa : Instituto Nacional de Estatística. [Consult. 29 set. 2012]. Disponível em WWW:<URL:[http://www.ine.pt/ngt\\_server/attachfileu.jsp?look\\_parent\\_Boui=100474687&att\\_display=n&att\\_download=y](http://www.ine.pt/ngt_server/attachfileu.jsp?look_parent_Boui=100474687&att_display=n&att_download=y)>

*RELATÓRIO conjunto sobre a inclusão social* [em linha] (2003). [S.l.] : [s.n.], atual. 26 mar. 2007. [Consult. 24 Set. 2012]. Disponível em WWW:<URL:[http://europa.eu/legislation\\_summaries/employment\\_and\\_social\\_policy/situation\\_in\\_europe/c10616\\_pt.htm](http://europa.eu/legislation_summaries/employment_and_social_policy/situation_in_europe/c10616_pt.htm)>.

ROMERA IRUELA, María Jesús (2008) – La perspectiva de las asociaciones de inmigrantes sobre las necesidades de información de sus poblaciones en las bibliotecas públicas de la Comunidad de Madrid. *Anales de Documentación* [em linha]. 11 (2008) 219-234. [Consult. 15 set. 2012]. Disponível em WWW:<URL:<http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=63501112>>.

SEOANE GARCÍA, Catuxa (2008) – La biblioteca 2.0 : aplicaciones e implicaciones en los servicios bibliotecarios. In COLOQUIO INTERNACIONAL DE TECNOLOGÍAS APLICADAS A LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN, 9, Barquisimeto, 2008 – *Acceso abierto a la información y gestión del conocimiento: servicios de información del siglo XXI* [em linha]. Barquisimeto : Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado. Apresentação em powerpoint. [Consult. 15 set. 2012]. Disponível em WWW:<URL:<http://www.entretodas.net/2008/10/31/catuxa-seoane-la-biblioteca-20/>>.

SILVA NETO, Epitácio Gomes; LEITE, Francisca Chagas Dias (2011) – Bibliotecas prisionais enquanto espaços para o acesso à informação e à cidadania. *Biblos: Revista do Instituto de Ciências Humanas e da Informação* [em linha]. 25:1 (2011) 47-58. [Consult. 23 set. 2012]. Disponível em WWW:<URL:<http://seer.furg.br/biblos/article/view/1945>>.

USHERWOOD, Bob (1999) – *A biblioteca pública*

*como conhecimento público*. Lisboa : Caminho. ISBN 972-21-1284-8.

VENTURA, João J. B. (2002) – *Bibliotecas e esfera pública*. Oeiras : Celta. ISBN 972-774-138-X.

WEBSTER, Frank (2006) – *Theories of the information society*. 3<sup>rd</sup> ed. London : Routledge. ISBN 978-0-415-40633-8.

WILLIAMSON, (2000) - Social exclusion and the public library: a Habermasian insight. *Journal of Librarianship and Information Science*, **32**(4), 178-186. ISSN: 0961-0006.