

Artigos

Serviço de Informação à Comunidade: a Biblioteca Pública como instrumento de cidadania e ação social

Luana Aparecida Neves Severiano

Bibliotecária da Divisão de Biblioteca Pública do Município de São Bernardo do Campo - SP e Mestranda do Programa de Pós-graduação em Biblioteconomia da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO).
luanaseveriano@yahoo.com.br

Resumo: O Serviço de Informação à Comunidade como um dos pilares da Biblioteca Pública, trazendo ao profissional bibliotecário a incumbência de democratizar o acesso à informação e conhecimento. Através de parcerias com outros órgãos públicos, a Biblioteca pode sistematizar uma série de atividades que esclareça dúvidas e explique questões referentes à administração pública e à qualidade de vida, alavancando o desenvolvimento humano em seu entorno.

Palavras-chave: Biblioteca Pública; Serviço de Informação; Informação Utilitária; Administração Pública.

O mundo tem passado por transformações que, há 30 anos, encontraríamos somente no universo ficcional: as distâncias, assim como o tempo, foram reduzidas e, desse modo, a localização espacial perdeu sua importância no que tange à circulação de informação e mercadorias. Vivemos a era do imediatismo, do “*fast*”, onde tudo que “é”, não o será mais daqui a cinco minutos, expondo a fragilidade e instabilidade de um sistema em constante expansão, mas que se encontra à beira do colapso devido aos limites impostos pela natureza. Neste cenário, as instituições tradicionais e seculares que acompanham (ou buscam acompanhar) essas transformações, são colocadas na berlinda, onde tem seu passado revisitado, seu presente analisado e seu futuro questionado. A Biblioteca Pública é uma dessas instituições que tem sido bombardeada por críticos que questionam sua relevância e reavaliam seus méritos, principalmente, aqueles no âmbito da educação e cultura. Seu papel na sociedade encontra-se diminuído pela falta de recursos humanos e materiais mas, principalmente, pela falta de interlocução entre a instituição e a comunidade a qual serve, levando à escassez de ideias e ações contundentes que tragam as pessoas de volta ao seu núcleo para que estas retornem ao espaço público modificadas.

Visando retirar a Biblioteca deste confinamento autoinfligido, transpondo as barreiras que a impedem de encontrar e se comunicar com o seu público, os profissionais que direta ou indiretamente estão atrelados a ela, estão em busca de novas soluções para os problemas referentes à mediação cultural, acesso ao conhecimento e disseminação da informação, sendo que este último serviço é o que iremos discutir nesta breve explanação que pretende abordar a premente necessidade de democratizar a informação de modo que todos possam usufruir de seus benefícios, tanto na esfera pública quanto privada.

Em resposta a tantos questionamentos – “Para quê e para quem existimos?”; “Qual cultura devemos

abrigar em nossas paredes?"; ou, "Que tipo de conhecimentos devemos disseminar?" - a Biblioteca Pública busca, junto ao seu público, ferramentas que possam desmistificar a imagem de instituição sisuda, imutável, descolada da realidade e da dinâmica das pessoas comuns, comumente construída por muitos que nunca cruzaram a sua porta. Desvincular a ideia de que à Biblioteca só cabe a função de acumular livros e fornecer espaço adequado para a prática da leitura é uma tarefa árdua pois, infelizmente, muitos espaços não conseguem realizar com êxito essas duas funções básicas e primordiais de qualquer biblioteca, seja ela pública, privada, escolar ou universitária.

A noção de Biblioteca enquanto "Centro de Cálculo", preconizada por Latour, nos remete a um centro de conhecimento e informação, dois conceitos intimamente ligados, em uma relação de interdependência: o conhecimento se "alimenta" da informação que, de certa forma, deve a sua existência ao conhecimento, pois o ato de informar indica que alguém irá compartilhar algum tipo de conhecimento, seja ele de origem técnica, factual ou subjetiva. Como seres sociáveis, ou seja, indivíduos dotados com o instinto e a capacidade de interagir com nossos pares, não é um exagero afirmar que a informação é matéria vital para a vida humana, porque é através dela que podemos organizar nosso universo interior e ajustá-lo ao mundo exterior, absorvendo e reagindo a cada estímulo recebido.

Em uma sociedade que se depara com um contingente extraordinário de informação distribuída de forma desigual ao redor do globo, a informação vira instrumento de múltiplas utilidades, podendo ser utilizada para os mais diversos fins: dominação, transgressão ou manutenção do *status quo*. A informação é mercadoria valiosa que, segundo McGarry, pode ser descrita como

um quase sinônimo do termo fato; um reforço do que já se conhece; a liberdade de escolha ao selecionar uma mensagem; a matéria-prima da qual se extrai o conhecimento; aquilo que é permutado com o mundo exterior e não apenas recebido passivamente; definida em termos de seus efeitos no receptor; algo que reduza a incerteza em determinada situação. (MCGARRY, 1999).

Desse modo, fica comprovado que estamos expostos, a todo momento e em grande quantidade, aos efeitos da informação (ou da falta dela), ficando reféns de um processo chamado entropia: se a informação pode ser definida como o arranjo de dados que fazem sentido em determinado momento, para determinado indivíduo, a entropia seria a total desarticulação desses dados, produzindo, ao invés de conhecimento, ruídos que geram incertezas e ambiguidades. Tendo isto posto, podemos afirmar que o processo de democratização da informação dentro da Biblioteca Pública é um fenômeno complexo que envolve vários sujeitos, mas que tem como protagonistas principais o bibliotecário do Serviço de Referência e o usuário, que interagem em busca de soluções para eliminar ou, pelo menos, reduzir as incertezas que rondam a busca pelo conhecimento através da informação. Constantemente somos atingidos por uma avalanche de informações que invade nossos sentidos através de sons, imagens, aromas, gostos e texturas, cabendo ao nosso corpo e intelecto assimilar o que for conveniente para as nossas necessidades e rejeitar aquilo que é irrelevante. Quem procura uma biblioteca geralmente está interessada em acessar o conhecimento armazenado em algum tipo

de suporte, pressupondo que a informação esteja “ordenada, estruturada ou contida de alguma forma, senão permanecerá amorfa e inutilizável”. (MCGARRY, 1999). Com um vasto mundo de conhecimentos à sua frente, aquele que procura os serviços de uma Biblioteca Pública busca a informação de forma rápida e ordenada, mas que tipo de informação seria essa? Antes de responder, será necessário articular uma resposta para outra questão: qual o público desta biblioteca que, em teoria, deve servir a todos? Lógico que a ideia de uma biblioteca universal, que atenda de forma igualitária todos os povos é uma utopia, pois cada biblioteca é fruto da percepção de cada sociedade sobre sua própria existência: o que lhe é caro, o que lhe é valioso, ou seja, digno de ser preservado e disseminado para as gerações futuras. E o fio condutor de qualquer uma dessas narrativas que merecem ser compartilhadas é a linguagem que, dentre outras coisas, é o reflexo da identidade individual ou coletiva, permitindo a criação e o desenvolvimento de um sistema cultural que influencia o modo como vivemos e, por conseguinte, molda todas as relações sociais.

É necessário, então, que a biblioteca conheça o seu público, a comunidade em que está inserida em uma relação onde “a informação é o principal fator de interação entre a Biblioteca Pública e a comunidade e é a difusão da informação que propicia o enriquecimento da comunidade”. (SUAIDEN, 2008). Um estudo focado não só nas necessidades e preferências momentâneas, mas um diagnóstico profundo, onde as condições econômicas, sociais e educacionais são avaliadas visando à construção de um aparelho público que possa atender as necessidades reais do seu entorno. O estudo de comunidades e seus indivíduos, a partir de esforços conjuntos entre a sociedade e o poder público, deveria antever todo e qualquer planejamento referente à Biblioteca Pública e suas implicações: arquitetura do espaço, aquisição de mobiliário e equipamentos, qualificação de funcionários e, principalmente, seleção de acervo e programação cultural. A partir de uma minuciosa análise dos dados obtidos através dos instrumentos de pesquisa adequados, é que a Biblioteca Pública poderá ser delimitada, invertendo o fluxo que parece ser normal no caso dos aparelhos de cultura no país, em que primeiro vem a instalação de um órgão público que tenta, comumente sem sucesso, atingir o público em sua volta. O Estado deve estar presente sempre que a comunidade assim o requisitar, cumprindo o seu papel de zelar pela democracia e ouvir os diferentes grupos que compõem a sociedade, deixando o protagonismo para os cidadãos.

Cidadãos que não nascem prontos, mas são formados ao longo do percurso da vida, em um processo que envolve diferentes formas de se relacionar com o meio e com outros cidadãos, através de um processo contínuo de aprendizagem formal e informal que requer do Estado um aparato cultural e educacional sólido, composto por várias instituições, dentre elas, a Biblioteca Pública.

A Biblioteca Pública, mantida pelo governo, tem por objetivo primordial preservar e difundir o conhecimento, principalmente no que se refere à cultura local, e dentre todos os tipos de biblioteca é a única que possui realmente características de uma instituição social, tanto pela amplitude de seu campo de ação como pela diversificação de seus usuários. É um centro de educação permanente da pessoa. (SUAIDEN, 2008)

São várias definições e afirmações sobre a Biblioteca Pública que, como já foi dito, tem passado por

um momento de transição e transformação tendo em vista as bruscas mudanças sociais alavancadas pelas inovações tecnológicas. O manifesto da UNESCO (1994) e a publicação do “Biblioteca Pública: princípios e diretrizes” (2010), pelo Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas (SNBP), são, como os próprios nomes já indicam, uma forma de reafirmar o compromisso da Biblioteca Pública com a sociedade, discorrendo sobre os seus objetivos, direitos e deveres inerentes a sua criação. E um de seus deveres é, justamente, tornar-se um centro de informação para a comunidade.

Ao privilegiar o acesso à informação dentro de seu rol de serviços, a Biblioteca Pública se dinamiza, pois uma das características mais marcantes da informação é a velocidade em que ela se deteriora, forçando a instituição estar sempre em movimento, em busca da informação atualizada e mais completa possível. Embora o contingente de preferências e necessidades seja amplo, o serviço de informação de uma Biblioteca Pública deve ambicionar um atendimento em que seja previsto as dúvidas e incertezas de um público diversificado, passando de senhoras “donas de casa”, a crianças em idade pré-escolar, sem esquecer dos jovens universitários ou dos operários em busca das últimas notícias do futebol. A Biblioteca ganha vida ao interagir com os diversos grupos que compõem a sociedade, podendo ser estabelecido vínculos mais profundos do que uma mera relação prestador de serviço – usuário. E uma das formas de manter este vínculo é o estabelecimento formal de um Serviço de Informação à Comunidade, ancorado por uma rígida política de transparência e acesso à informação pública, que deverá contar com o apoio de um órgão coordenador que atue em qualquer esfera governamental (regional ou nacional), mas que legitime a criação de

... uma legislação que obrigue os órgãos do governo a remeter periodicamente todas as informações, normas, decretos, portarias etc., que de uma forma ou de outra possam ter importância a determinados setores da comunidade; essas informações serão remetidas a todas as bibliotecas estaduais ou municipais, dando-se sempre maior prioridade às comunidades mais interessadas naquele tipo de informação. Outra atividade do órgão coordenador será a vinculação com pessoas e instituições que deverão participar ativamente do serviço de informação à comunidade. Elaborar guias, diretórios, divulgação de serviços, avaliação das atividades, emissão de padrões, normas, treinamentos de recursos humanos etc., serão outras atividades do órgão coordenador (SUAIDEN, 2008).

Outra ação que complementa o escopo de ações de um Serviço de Informação dentro da Biblioteca é a realização de encontros periódicos entre a comunidade e o poder público representado por funcionários qualificados para discorrer sobre assuntos pertinentes à população. Profissionais do quadro administrativo ou convidados levarão informação sobre o que acontece nas diversas áreas administrativas de cada cidade ou, se for possível, de cada bairro. A parceria entre a Biblioteca e os demais órgãos públicos será de vital importância para o êxito do Serviço de Informação, podendo ser solicitada às Secretarias palestras como os exemplos a seguir:

- Secretaria de Desenvolvimento Social: Igualdade racial; Mulher e questões de gênero; Acessibilidade e Necessidades especiais; 3ª idade; Ética e cidadania; Vocação profissional; Economia sustentável; Ecologia e Qualidade de vida;

- Secretaria da Cultura: Patrimônio Histórico e Cultural local; Movimentos e Espaços culturais da cidade; Expressões Artísticas brasileiras; Arte: sua importância no desenvolvimento humano; Relação entre Cultura e Cidadania;
- Secretaria de Esporte e Lazer: Práticas Desportivas e sua importância no desenvolvimento humano; Gêneros e práticas desportivas; Esportes: como descobrir sua aptidão e onde praticar na cidade; Hora do lazer: como aproveitar melhor o tempo livre; O lazer como forma de interação social; Qualidade de vida: como obtê-la através do esporte e lazer;
- Secretaria de Meio Ambiente: Meio ambiente e qualidade de vida; Agenda 21 e Metas para o novo milênio; Ecologia e desenvolvimento sustentável; Educação Ambiental para crianças e adultos; Programas ambientais da região; Ética e questões sociais no âmbito da Ecologia;
- Secretaria de Habitação: Programas Habitacionais; Movimentos Associativos: o que são e sua importância para o município; Prevenção de desastres: enchentes, desabamentos e incêndios; Questões sobre urbanização e desenvolvimento; Relação entre Espaço Público e Cidadania;
- Secretária de Saúde: Nutrição: bons hábitos alimentares, dietas para grupos específicos (diabéticos, hipertensos, gestantes entre outros); Medicina preventiva; Prevenção de acidentes domésticos; Sexualidade e seus desdobramentos: métodos anti-contraceptivos, doenças sexualmente transmissíveis; Saúde Bucal; Saúde Mental; Medicina do Trabalho; Qualidade de vida: como obtê-la?.

Todos estes temas podem ser trabalhados antes, durante e depois do encontro de maneira indireta e lúdica, como destacar do acervo material que aborde o tema que será tratado, realizar uma mostra cinematográfica ou através de contações de história ou rodas de leitura que expliquem ou complementem as informações obtidas com os profissionais de cada área. Tudo isso faz com que a Biblioteca Pública ganhe credibilidade e passe a ser um local não só de convivência mais de reafirmação da importância da manutenção de um espaço público e a diferença que ele pode fazer na vida das pessoas quando suas ações são voltadas para a melhoria da qualidade de vida

A população não nos conhece como úteis socialmente... porque, insistimos em não reconhecer a nossa verdadeira função social que não é apenas incentivar a leitura, mas trabalhar com a informação, levá-la àqueles que dela necessitam. Através dela, permitir que a população conheça seus direitos, saiba como reivindicá-los, possua uma consciência social e política que possa transformar toda essa estrutura social" E complementa: "nós precisamos atingir a população carente de informações. Não será com essa postura apática, passiva e reacionária de hoje que o conseguiremos. Não basta espalharmos bibliotecas em cada quarteirão, em cada esquina. É preciso que o bibliotecário que atuar nessas bibliotecas seja um outro bibliotecário; é preciso que ele seja consciente de sua real função social; é preciso que ele saiba que o seu trabalho pode e deve alterar pensamentos e comportamentos; é preciso que ele vá até a população, que ele procure o povo, que ele trabalhe com a comunidade. (ALMEIDA JUNIOR, 1997).

O fortalecimento da rede de Bibliotecas Públicas no país depende, sobretudo, de uma mudança radical na postura dos profissionais que nelas atuam, buscando atingir, cada vez mais, os excluídos dos processos sociais e econômicos e oferecendo à população, de maneira geral, ferramentas para o desenvolvimento humano, estando atento aos perigos do tecnicismo excessivo que leva à alienação e ao embrutecimento das relações humanas, resultando em ações burocráticas onde há um desperdício de talento e recursos. Temos que estar cientes de que nem toda a informação é relevante ou visa o bem estar e o desenvolvimento da coletividade, sendo necessário, segundo Mostafa, processualizar a informação

Processualizar a informação é recusar o pressuposto positivista radical de separação entre fato e valor dando conta de que todo fato humano é valorado. Valorar a informação é perguntar pelos interesses dos grupos que a gerem e consomem. É perguntar pelos “pontos de vista de classe que são relativamente mais verdadeiramente que outros”. É contrapor consciência transcendental e consciência de classe, retomando a tese de uma biblioteconomia social, identificando-a mais como prática educativa e menos como prática científica desvinculada dos valores humanos. (MOSTAFA, 1985)

É preciso reavaliar constantemente nossa conduta e nossos métodos profissionais, conciliando a técnica com uma prática humanista e constituída de intenção, ou seja, norteadas pelo firme propósito de ser, também, um agente de transformação social. Terão que ser descobertas novas formas de acessar e compartilhar o conhecimento e, conseqüentemente, novas formas de interagir com o público, cujos anseios exigem que o profissional seja capaz de

facilitar o uso da informação; navegar por sistemas do conhecimento e fontes de informação ; consultar e assessorar sobre problemas de informação; gerir eficientemente os sistemas de informação; transformar os dados e os fluxos de informação entre sistemas ; aliar os aspectos sociais e culturais; educar usuários; prover recursos para a “alfabetização” informativa e apoiar políticas de informação, de estratégias e de negócios. (BARROS. 2003).

A valorização da informação à comunidade dentro da Biblioteca Pública é o compromisso da instituição com a construção de um amanhã mais justo e igualitário, sendo dever do bibliotecário estar atento aos fantasmas do fanatismo e obscurantismo, fazendo da informação o escudo da sociedade contra o medo, a ignorância e o senso comum.

REFERÊNCIAS

- ALMEIDA JUNIOR, O. F. de. **Sociedade e Biblioteconomia**. São Paulo: Polis, 1997. 129 p. (Coleção Palavra Chave, 7).
- BARROS, M. H. T. C. de. **Disseminação da informação**: entre a teoria e a prática. Marília: s.n, 2003. 108 p.
- MCGARRY, K. **O contexto dinâmico da informação**. Brasília: Briquet de Lemos, 1999.
- MOSTAFA, S. P. **Epistemologia da Biblioteconomia**. 1985. Tese (Doutorado) - Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo.
- SUAIDEN, E. **Biblioteca pública e informação à comunidade**. São Paulo: Global, 1995.