

MANIFESTAÇÕES SIMBÓLICAS DE PUNIÇÃO/PROIBIÇÃO EM BIBLIOTECAS: ESPAÇOS DE ACOLHIMENTO OU COERÇÃO?

JORGE SANTA ANNA¹

MARIA DE LOURDES FRANKLIN MAIA²

Resumo: Discute aspectos relacionados à realidade de algumas bibliotecas públicas no que se refere ao tratamento com o usuário e as normas de controle no uso dessas unidades. Através de pesquisa bibliográfica e estudo em campo, sustentado pela entrevista e observação, o artigo analisa, com base na literatura, o que o usuário deveria representar para as bibliotecas. Apresenta as bibliotecas como ambientes de acolhimento e prestadoras de serviços úteis à comunidade. Reflete, com base na literatura, as manifestações simbólicas de punição nos espaços das bibliotecas. Por fim, expõe a realidade de algumas bibliotecas públicas instaladas em um município quanto às normas de utilização de seus espaços. Conclui que, deve haver modificação das medidas de controle sobre a conduta do usuário no espaço das bibliotecas, de modo que ele não seja frustrado com medidas excessivas, de caráter punitivo e constrangedor. Evidencia-se que, a partir de práticas cordiais de acolhimento e oferta de serviços variados e úteis, busca-se pela satisfação do usuário, o que poderá despertar o crescimento dos índices de frequência e a valorização/reconhecimento da biblioteca como instituição necessária à sociedade.

Palavras-Chave: Acolhimento em bibliotecas. Punição em bibliotecas. Usuários de bibliotecas. Necessidades de informação. Normas de controle.

SYMBOLIC EXPRESSIONS OF PUNISHMENT / BAN IN LIBRARIES: SPACES OF ENFORCEMENT OR HOST?

Abstract: Discusses aspects related to the reality of some public libraries in relation to treatment with the user and control standards in the use of these units. Through literature research and field study, supported by interviews and observation, this paper analyzes, based on the literature, which you should represent for libraries. Presents libraries as host environments and providing useful services to the community. Reflects, based on the literature, the symbolic manifestations of punishment in the spaces of libraries. Finally, exposes the reality of some public libraries installed in a municipality as to the rules of use of their spaces. Concludes that there must be change of control measures on the conduct of the user space libraries, so he is not frustrated with excessive measures, punitive and embarrassing character. It is evident that, from friendly practices and offer a host of varied and useful services, we seek the satisfaction of the user, which may arouse the growth rates of frequency and the appreciation / recognition of the library as an institution necessary to society .

Keywords: Host libraries. Punishment in libraries. Library users. Information needs. Control standards.

¹ Professor do Departamento de Biblioteconomia da Universidade Federal do Espírito Santo (UFES). Bibliotecário atuante no ramo da Consultoria Informacional. E-mail: jorjao20@yahoo.com.br.

² Graduanda em Biblioteconomia pela Universidade Federal do Espírito Santo (UFES). E-mail: mariadelourdes@yahoo.com.

1 INTRODUÇÃO

A trajetória evolutiva das bibliotecas, ao longo dos tempos, vem mostrando que essas unidades de informação não constituem organismos estáticos, mas sim, dinâmicos, sobrevivendo em meio às complexas mudanças, com vistas a refletir as necessidades almejadas por diferentes e exigentes públicos.

Diferentemente do que acontecia na ambiência das bibliotecas antigas, em que se preocupava mais com a custódia dos recursos informacionais, as grandes revoluções do século XIX e XX trouxeram a necessidade de redefinição dos serviços biblioteconômicos prestados nas bibliotecas.

Figueiredo (1994) destaca, com base no contexto internacional, a inserção de um novo paradigma a ser instituído nas bibliotecas brasileiras: a biblioteca deve transferir sua atenção engessada unicamente no acervo, para constituir-se conforme a necessidade do usuário.

A partir de então, inúmeros estudos foram realizados, com o intuito de demonstrar a necessidade de adequação das unidades de informação ao perfil dos usuários a que servem. Analisando o cenário atual, no comparativo com a realidade das bibliotecas no passado, nota-se uma evolução: as bibliotecas devem ser estruturadas com base nas necessidades informacionais dos usuários da informação.

No entanto, com base nas diversas problemáticas enfrentadas pelas bibliotecas brasileiras, sobretudo no que se refere às constantes insatisfações dos usuários, infere-se que, mesmo inserindo-se em uma nova concepção paradigmática, muitas bibliotecas ainda não oferecem aquilo que o usuário procura. Almeida Junior (1997) destacou que, a causa da falta de leitores nas bibliotecas, deve-se ao fato delas não oferecerem o que o usuário pretende encontrar.

O autor vai além e destaca outro fator responsável pela ausência de usuários nos recintos dessas unidades de informação. Trata-se do uso excessivo de normas de controle. O bibliotecário é imparcial, não inova, repete procedimentos que lhe foram passados por outros bibliotecários antecessores. As medidas de controle adotadas de forma excessiva provocam uma frustração àqueles que pretendem encontrar informação, hospitalidade, cordialidade e cultura nos ambientes bibliotecários.

Com base nessa realidade e sustentando-se em constante leitura de textos sobre biblioteca pública e seu verdadeiro papel em face do novo paradigma centrado no usuário, delimitou-se a temática central deste estudo, qual seja: as manifestações de punição em bibliotecas, manifestações que, em grande parte, consolidam-se de forma implícita, sendo oriundas, na maioria das vezes, do uso excessivo de regras de controle e rigidez nos procedimentos de conduta dos usuários quanto ao uso dos bens e serviços bibliotecários e do espaço em geral.

Sendo assim, formulou-se a questão norteadora deste estudo: estariam as bibliotecas públicas da contemporaneidade adentrando-se ao paradigma do usuário, tratando-o com acolhimento e oferecendo informações conforme suas necessidades, tornando-se espaços democráticos de construção de conhecimento e formação cidadã?

Assim, buscou-se atingir o seguinte objetivo geral: discutir aspectos relacionados à realidade de algumas bibliotecas brasileiras no que se refere ao tratamento com o usuário e as normas de controle no uso dessas unidades. Para atingir esse resultado, proclamaram-se os objetivos de natureza específica, que são: analisar, com base na literatura, o que o usuário deveria representar para as bibliotecas; apresentar as bibliotecas como ambientes de acolhimento e prestadoras de serviços úteis à comunidade; discutir, com base na literatura, as manifestações simbólicas de punição nos espaços das bibliotecas; e, por fim, expor a realidade das bibliotecas brasileiras quanto às normas de utilização de seus espaços.

Como metodologia, foram utilizadas duas modalidades de pesquisa: bibliográfica e estudo em campo, sustentado pela técnica de entrevista e observação. A primeira forma de pesquisa foi elaborada com base em material publicado nas últimas décadas, tais como: livros e artigos da área de biblioteca pública, artigos esses publicados nas revistas de Biblioteconomia e Ciência da Informação no Brasil. Como mecanismos de busca, foram utilizadas as palavras-chave: “castigo em biblioteca”, “punição e medidas de controle em bibliotecas”, devidamente combinadas. A segunda modalidade de pesquisa foi feita com base nas leituras desses materiais, tendo em vista a descrever as características das bibliotecas

em face do novo paradigma, bem como a realidade vivenciada nesses ambientes. Por fim, o estudo em campo foi conduzido com base na análise da realidade de seis bibliotecas públicas instaladas em um município: três municipais, uma estadual, uma escolar e uma universitária. Essa observação foi constituída com base em relatos de experiência de bibliotecários e usuários, quanto aos desafios enfrentados no cotidiano dessas unidades.

2 O NOVO PARADIGMA DAS BIBLIOTECAS: DO ACERVO AO USUÁRIO

Com base nas discussões realizadas nas últimas décadas do século XX, percebeu-se que o usuário passou a ser o centro das atenções, sobretudo no que se refere aos serviços prestados pelas bibliotecas, no intento de satisfazer as necessidades em geral do público.

Anteriormente, o foco dos serviços biblioteconômicos estava voltado para as coleções que formavam os acervos das bibliotecas, exigindo o conhecimento por parte do profissional das técnicas e metodologias bibliotecárias. Nessa época, a profissão era de caráter tecnicista, preocupando-se com o “como fazer” e não com “a quem fazer”.

Nesse contexto, no despontar do terceiro milênio, a biblioteconomia reveste-se de um novo paradigma, voltado para o usuário e suas necessidades. Assim, a atuação do profissional adquire um aspecto mais humanista, preocupando-se com questões que extrapolam os fazeres técnicos. Os estudos de Figueiredo (1994, p. 74) anunciaram que o paradigma emergente do contexto da sociedade da informação é aquele cujas atividades do profissional são sustentadas em prol de sanar as necessidades demandadas pelas comunidades que utilizam os serviços das bibliotecas. Desse modo,

As abordagens atuais enfatizam os usuários e suas habilidades de processar a informação em detrimento do sistema de informação. [...] [é preciso], [...] saber se as necessidades de informação, por parte dos usuários de um centro de informação estão sendo satisfeitas de maneira adequada.

Com o foco voltado para o usuário, as unidades de informação adotam estratégias que visem à captação de clientes, objetivando ampliar de forma contínua o público servido. Utilizando-se de ferramentas administrativas como os modelos de gestão, a propaganda e o *marketing*, essas unidades deixaram de ser estáticas e isoladas para se tornarem dinâmicas e integradas, indo ao encontro de sua clientela (VERGUEIRO, 2002).

Desse modo, o usuário deveria representar o personagem principal de uma unidade de informação, cabendo a essas unidades e seus profissionais o compromisso de atendê-los com qualidade, oferecendo bom atendimento, prestatividade, hospitalidade e respeito. Almeida Junior (2000) e Miranda (1978) defendem que as bibliotecas, sobretudo as públicas, devem oferecer serviços e informações em prol das causas sociais, a fim de cumprir sua real missão que é construir o exercício da cidadania.

A defesa desses autores é vista com louvor, pois a prática cidadã viabiliza o cumprimento de direitos e deveres por parte dos indivíduos de uma nação. Essa afirmativa é justificada por normas nacionais e internacionais, como o manifesto da Federação Internacional de Bibliotecários (IFLA) e Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (UNESCO). Segundo esse manifesto, as bibliotecas públicas tem a missão de:

[...] assegurar a cada pessoa os meios para evoluir de forma criativa; estimular a imaginação e criatividade das crianças e dos jovens; [...] possibilitar o acesso a todas as formas de expressão cultural das artes do espetáculo; [...]; assegurar o acesso dos cidadãos a todos os tipos de informação da comunidade local; facilitar o desenvolvimento da capacidade de utilizar a informação e a informática; apoiar, participar e, se necessário, criar programas e atividades de alfabetização para os diferentes grupos etários (MANIFESTO IFLA/UNESCO, 1994, não paginado).

Semelhantemente a esse manifesto, encontra-se, em âmbito nacional, o direito de acesso à informação, disposto na Constituição Federal (CF), no art. 5, destacando que é garantindo a todos o acesso à informação e confirmando o sigilo da fonte, quando necessário às práticas profissionais (BRASIL,1988). Também encontramos na Lei 12.527, a obrigação das instituições públicas/sociais viabilizarem esse acesso (BRASIL, 2011). Especificamente às unidades de informação cabe essa missão, exercendo funções além da oferta de informação, uma vez que “[...] O cidadão comum tem o direito de utilizar o espaço físico da biblioteca para **estudo, entretenimento e cultura** [...]” (CÔRTE; BANDEIRA, 2011, p. 11, grifo nosso).

Com base nas reflexões aqui discutidas, constata-se que, no decorrer dos tempos, as bibliotecas vêm se transformando, adequando-se ao perfil da comunidade servida, devendo atender suas necessidades a fim de favorecer a construção da cidadania. Para que esse processo seja alcançado com efetividade, as bibliotecas devem atender seus usuários de forma íntegra, tornando-se ambientes de acolhimento e socialização.

2.1 AS BIBLIOTECAS COMO AMBIENTES DE ACOLHIMENTO E SOCIALIZAÇÃO

Para que os usuários sejam bem atendidos é necessário, logo de início, oferecer serviços de informação, mas também oferecer serviços de acolhimento transformando a unidade em um espaço aconchegante, receptivo e familiar. Para que essa tripla função seja efetivada, é necessário adentrar-se a questões humanas e estruturais. Almeida Junior (2012) proclama que nas bibliotecas, especificamente as públicas, devem prestar atendimento de consulta e de empréstimo, mas também é preciso oferecer um espaço melhor adequado.

O mesmo autor enfatiza que, no que se refere às questões humanas, muitas vezes, pequenas atitudes utilizadas pelos profissionais com objetivo de manter o controle, podem gerar sentimentos frustrantes ao público usuário. A partir disso, constata-se que, tais atitudes compreendem desde o pedido exagerado de silêncio que pode ser expresso por meio do tradicional “psiu”, como as frases descritas em cartazes.

No que se refere às questões estruturais, as unidades de informação devem oferecer espaços físicos, equipados com mobiliário adequado, possuindo um *layout* bem distribuído (BARROS, 2012). De acordo com Ribas e Ziviani (2007), as bibliotecas devem se tornar ambientes de convivência, oferecendo diversas atividades culturais, recreação, entretenimento e lazer, dentre outras atividades procuradas pelos cidadãos da comunidade.

No entendimento de Côrte e Bandeira (2011, p.112), no que se refere à disponibilização dos materiais informacionais, essas unidades devem disponibilizar acesso às estantes de forma livre,

[...] permitindo que os usuários tenham um contato direto com todos os documentos sobre qualquer assunto [...] restringir o acesso livre entre as estantes é impedir o crescimento intelectual e cultural dos alunos e as descobertas que possam vir a ser reveladas durante o processo de busca e consulta a vários documentos.

Além das informações materializadas nos suportes acondicionados nos acervos, é importante destacar que as bibliotecas devem oferecer informações úteis ao dia a dia da população, denominada de informação utilitária (ALMEIDA JUNIOR, 2012). A busca da comunidade por esse tipo de informação iniciou-se após as guerras mundiais. As informações utilitárias procuradas pelos usuários são das mais diversas, como: busca de emprego, informações sobre instituições hospitalares, direito do consumidor, dentre muitas outras (FIGUEIREDO, 1994).

Quanto aos serviços de atendimento, consolidados de forma interativa entre biblioteca e usuários, essas unidades devem viabilizar serviços de referência com cordialidade, aproximando o usuário na participação dos serviços, facilitando o processo comunicativo e sua satisfação frente aos produtos e serviços oferecidos. O serviço de referência constitui “[...] uma linha eficaz de **comunicação** entre a

biblioteca e seus usuários, e permite avaliar e melhorar a **qualidade do serviço** [...]” (CÔRTE; BANDEIRA 2012, p. 114, grifo nosso).

As mesmas autoras consideram esse serviço de grande valia a fim de tornar a unidade socializadora, permitindo que o usuário participe dos processos, podendo “[...] sugerir, criticar, elogiar, enfim, valer-se de seus **direitos de cidadãos**” (CÔRTE; BANDEIRA 2012, p. 114, grifo nosso).

Tendo em vista as reflexões apresentadas neste tópico, evidencia-se que os fazeres bibliotecários se ampliaram, tornando-se mais complexos, já que as bibliotecas tornaram-se ambientes polivalentes ao oferecer múltiplos serviços e produtos, adequando-se às necessidades de seus usuários. Essa discussão vai ao encontro do estudo de Martins (2001) ao proferir a trajetória evolutiva das bibliotecas, perfazendo diferentes ambiências e colocando-se a serviço de diversas atividades: laicização, especialização, democratização e socialização.

No entanto, embora a literatura descreva essa evolução e recomende a atualização constate dos serviços, tornando a unidade um espaço de acolhimento e socialização, nota-se que a realidade é bem diferente. O que ocorre na prática em diferentes ambiências é o oposto das recomendações descritas na literatura. É *práxis* observar evidências punitivas e proibitivas, consolidadas a partir do uso constate de manifestações, discursos e estruturas que expressem uma ambiência que não acolhe, que não estimula. Logo, provoca a frustração e o afastamento dos usuários da informação.

3 MANIFESTAÇÕES SIMBÓLICAS DE PUNIÇÃO EM BIBLIOTECAS

Segundo Almeida Junior (2012), as bibliotecas públicas brasileiras atravessam inúmeros problemas não conseguindo cumprir sua verdadeira missão de acolher a comunidade e disponibilizar condições adequadas. Assim, segundo o mesmo autor, a biblioteca ao invés de ser inclusiva torna-se uma instituição excludente.

Ela é excludente quando limita e restringe o acesso aos que não possuem uma iniciação, como exemplo os analfabetos e cidadãos marginalizados, levando-os à condição de não usuários, uma vez que esses indivíduos não possuem as condições básicas para usufruir, efetivamente, do que podem oferecer determinados suportes (ALMEIDA JUNIOR, 1997, 2012).

Esse fato, segundo o mesmo autor, é um dos motivos que provocam o aumento da escassez do número dos usuários nas bibliotecas. Corroboram com essa mesma ideia, Grogan (2001) e Miranda e Semeão (2006). Essas comprovações nos levam a acreditar que os usuários não procuram as bibliotecas, pois não encontram lá aquilo que realmente procuram, ou seja, informações para o seu cotidiano de vida. A biblioteca, nesse contexto, torna-se cada dia menos frequentada, consolidando-se em um espaço obscuro, silencioso, o que vai ao encontro da metáfora estabelecida por Nóbrega (1994) quando a caracteriza como: “um amontoado silencioso de livros velhos”.

Contudo, essa evasão dos usuários não se deve apenas à falta de oferta de materiais pertinentes a usuários e condições adequadas. Outros motivos que podem constituir o afastamento da clientela é a aplicação de certas medidas punitivas e proibitivas inseridas no interior da unidade. A esse respeito, discursa Almeida Junior (2012, p. 27) que

As bibliotecas também são vistas como o espaço das normas, dos regulamentos, das proibições. Bebidas e comidas são vetadas: podem sujar, estragar os livros. Bolsas e pertences pessoais devem ser deixados no guarda-volumes (controlados por funcionários da biblioteca ou não) [...].

Vê-se, a partir dessa contextualização, que as bibliotecas ultrapassam os limites ao criar suas diretrizes, regras e regulamentos. Não que as medidas de controle não devam ser estabelecidas, mas, o que tem que ser firmado é o equilíbrio evitando-se o exagero. Como exemplo excessivo de regras e medidas punitivas, novamente Almeida Junior (2012, p. 27) condena, ao proferir que:

Materiais não podem ser levados ao banheiro. Livros são emprestados apenas para os associados. Devoluções em atraso acarretam sanções (multas ou suspensões), mesmo que o material nunca tenha sido utilizado antes. Cotovelo sobre o livro; marcadores de livros muito grossos; dobrar páginas; puxar livros pelo alto da lombada; corrigir deformações rasgos, cortes, etc.) com fita adesiva ou coisa semelhantes: uso de dedos umedecidos para virar páginas [...].

Em síntese, o autor conclui que todas essas atitudes são ações repudiadas e constantes de regulamentos e cartazes expostos nas unidades de informação. Essas atitudes também fazem parte de campanhas educativas visando à diminuição da depredação de materiais.

O uso da palavra “proibição” e “punição” pode ser inadequado na ambiência das bibliotecas, uma vez que esses vocábulos, *a priori*, são mais aplicados no campo do Direito. Para os juristas, a palavra “punição” significa ação penal que possui um caráter geral negativo, consistindo no poder intimidativo que ela representa a toda a sociedade, tendo em vista a intimidação do autor do delito para que este não volte a agir do mesmo modo a fim de evitar a prática de outros delitos (NUCCI, 2006).

Já a palavra “proibição” apresenta uma significação conceitual mais leve, significando a ação ou efeito de proibir (não permitir); em que há impedimento; interdição; ação de impedir que se faça algo; interdizer; não permitir; vetar; aquilo que encerra proibição (FERREIRA, 2001).

Analisando as diferentes visões atribuídas às punições e proibições, sejam nos aspectos semânticos, jurídicos, filosóficos e sociológicos, observamos que esses discursos não se manifestam de forma explícita no contexto das unidades de informação. Esses discursos estão presentes nessas unidades de informação, mesmo sendo manifestados de forma tênue ou sutil.

De acordo com as teorias de Bourdieu (apud STIVAL; FORTUNATO, [2008]), muitas ações voltadas para estabelecer o controle social não são visivelmente praticadas com o uso da força (coerção). Esses autores defendem a manifestação desses atos expressos de forma simbólica nos discursos materializados em pequenas medidas normativas. Entende-se, nesse contexto, que o uso abusivo de normas consolida a materialização de ideias punitivas e proibitivas. Como exemplos, citam-se a fixação de cartazes pedindo silêncio, até aplicação da cobrança de multas por atraso de livros.

No âmbito das bibliotecas escolares, identifica-se como medidas punitivas a prática de castigo aplicada a alunos. Barreto (2008 p.1, grifo nosso) demonstra preocupação com esse tema em seu discurso proferido no I Encontro Regional de Bibliotecas Escolares, ao afirmar que

A biblioteca, não raras vezes, é **palco de punições**. Basta um aluno atrapalhar a aula de um professor que logo é enviado, sem aviso prévio, à biblioteca ou à sala de leitura. Por isso, é de suma importância que repensemos o papel da biblioteca dentro da escola e sua significação.

São situações permeadas por punições físicas e/ou morais que podem interferir na formação e no desenvolvimento da personalidade do sujeito (BOURDIEU apud STIVAL; FORTUNATO, 2008, p. 4). As punições podem ser consideradas como uma forma de violência simbólica, favorecendo à escola o exercício da violência mediante forças simbólicas, ou seja, “[...] pela doutrinação e dominação, que força as pessoas a pensarem e agirem de tal forma que não percebem que legitimam com isso a ordem vigente” (STIVAL; FORTUNATO, 2008, p. 4).

Aprofundando nas teorias psicológicas, encontramos a teoria do Behaviorismo³, que consiste em um estudo do comportamento, tendo como base as concepções de Skinner⁴. Desse modo, Viotto Filho, Ponce e Almeida (2009, p. 42) dizem que o conceito da punição behaviorista visa a “[...] corrigir

³ Este termo compreende uma filosofia da ciência que estuda o comportamento humano, abordando tópicos que muito prezamos e que nos tocam de perto, como por exemplo, entender por que fazemos e o que fazemos, assim como procurar explicar o que devemos e o que não devemos fazer (BRAUM, 1999).

⁴Burrhus Frederic Skinner, eminente psicólogo contemporâneo, nascido nos Estados Unidos em 1904. Desenvolveu importantes estudos acerca da Psicologia Experimental. Possui grande renome pela criação do Behaviorismo, destacando os fatores de maior interferência na formação do comportamento humano (BRAUM, 1999).

comportamentos indesejados, todavia inviabiliza a construção de comportamentos desejáveis, interferindo no crescimento psíquico do indivíduo”.

Muitas vezes, as bibliotecas, especialmente as escolares, deixam de exercer o seu papel, deixando de atuar como: “[...] um centro dinâmico, participando do processo de desenvolvimento curricular e funcionando como laboratório de aprendizagem integrado ao sistema educacional” (CÔRTE; BANDEIRA, 2011, p. 6). Entretanto, para que isso ocorra, deve ser gerida de forma “[...] aberta, interativa, e constituir-se num espaço livre para expressão genuína da criança, do adolescente e do jovem [...]” (CÔRTE; BANDEIRA, 2011, p. 2).

A partir do exposto, percebe-se que a biblioteca, de modo especial a pública, devido ao seu caráter social, cidadão e democrático, deve unir esforços no sentido de prestar serviços a uma coletividade de forma humanista e civilizatória, garantindo o respeito e a dignidade da pessoa humana como cidadãos de uma nação. Com base nessas discussões, são apresentados a seguir, alguns casos reais de punição e proibição em bibliotecas e apresentam-se algumas sugestões de melhoria, no intento de eliminar essa realidade agravante.

4 PERCURSO METODOLÓGICO: MEDIDAS PUNITIVAS E PROIBITIVAS NO CONTEXTO REAL DAS BIBLIOTECAS

A partir da metodologia adotada neste estudo, são expostos alguns relatos vivenciados nas atuais bibliotecas públicas que podem constituir fatores geradores de frustração. Logo, desencadeiam o afastamento do usuário e sua má percepção quanto aos produtos e serviços bibliotecários oferecidos nessas unidades de informação.

Sustentamos nossas ideias na tese de Almeida Junior (1997, 2012) quando enfatiza que muitas normas nas ambiências das bibliotecas podem provocar reflexos negativos no usuário, desestimulando-o a retornar à unidade. Com base nesse pressuposto, instigou-se a necessidade de ir a campo, a fim de confirmar essa afirmação, utilizando a técnica de observação e entrevista, com vistas a coletar dados sobre a realidade. Delimitaram-se, como amostragem de pesquisa, seis bibliotecas públicas localizadas em um mesmo município, dentre elas: três municipais, uma estadual, uma escolar e uma universitária. As informações foram coletadas com base no relato de experiência de profissionais bibliotecários e de usuários reais dessas unidades. Entre as três unidades municipais foram entrevistados um técnico administrativo responsável pela biblioteca (entrevistado A) e dois bibliotecários, cada um responsável por uma unidade (entrevistados B e C). No que se refere à biblioteca estadual, foi entrevistado o bibliotecário coordenador de biblioteca estadual (entrevistado D). Quanto à biblioteca escolar foi analisado o relato de um aluno dessa unidade (entrevistado E). Por fim, a fim de analisar o contexto das bibliotecas universitárias, investigou-se um bibliotecário (entrevistado F) e dois estudantes universitários (entrevistados G e H).

Observou-se que, em algumas bibliotecas públicas municipais, a falta de acolhimento constitui um dos principais entraves, pois os usuários não são tratados com receptividade. Na maioria das vezes, a falta de empenho do profissional, bem como sua insatisfação com os serviços públicos, são fatores impactantes no tratamento cordial com o público. Segundo um técnico administrativo responsável por uma biblioteca pública municipal: “[...] não tenho formação em Biblioteconomia. A prefeitura não contrata bibliotecários. Cumpro meu horário, na medida em que posso, pois estou com problemas de saúde. Prestei concurso há muitos anos para o cargo de digitador e devido a problemas de lesão por esforço repetitivo (LER) fui encaminhado para atuar na biblioteca, uma vez que o trabalho não demanda grandes esforços em digitação [...]” (entrevistado A).

Essa realidade fere as disposições legais, de que o bibliotecário, a partir da graduação em Biblioteconomia, torna-se um profissional devidamente capacitado a trabalhar com gestão e disseminação de materiais informacionais a diferentes demandas. Sem a presença e valorização do profissional, certamente as bibliotecas tornar-se-ão ambientes cada dia menos necessários na formação individual e no

desenvolvimento da sociedade; por conseguinte, a frequência dos usuários tende a reduzir constantemente (ALMEIDA JUNIOR, 1997, 2012).

Em outra biblioteca pública municipal, percebeu-se o uso excessivo de regras que permeiam o espaço da unidade de informação. Em vários locais estão disponibilizados cartazes pedindo silêncio, com letras destacadas. Constatou-se que essa unidade coloca-se a serviço do fomento à leitura silenciosa, não permitindo outras formas de leitura. Segundo proclamado pela bibliotecária do local: “[...] *algumas vezes recebemos propostas de professores que querem trazer grupos de alunos para realizar apresentação teatral de obras literárias. Achamos a ideia da dramatização muito boa, mas para outros locais, pois nossa biblioteca oferece espaço para estudo e leitura individual, o que requer, como obrigação, constante silêncio. Todos os funcionários daqui são treinados para proibir qualquer ação que compromete o silêncio [...]*” (entrevistado B).

Essa realidade acima narrada compromete a formação de leitores, pois a leitura, na atualidade, não se realiza apenas de forma silenciosa. Ao contrário, com a modernização dos meios de comunicação, bem como, com a necessidade de fomentar novas práticas de leitura, a biblioteca deve adotar medidas que favoreçam a formação de novos e diferentes leitores. Restringir a biblioteca, tão somente, a um espaço silencioso, cuja única prática de leitura realizada é a silenciosa, constitui um motivo para inibir a frequência do usuário. Assim,

Enquanto um dos espaços em que se determinam as relações entre leitores e livros, a biblioteca precisa atrair os novos leitores e abrir-se a esses “buscadores” iniciantes, no sentido de recebê-los e encorajá-los à descoberta dos leitores que são eles próprios, bem como das práticas de leitura com as quais mais se identifiquem. A tarefa da biblioteca, portanto, é também um trabalho de politização de leitores e de práticas de leitura (KLEBIS, 2009, p. 16).

Além das práticas de leitura a serem desenvolvidas nas bibliotecas, conforme comentado intensamente pela literatura, outro perfil de que nossas bibliotecas deveriam adquirir, é abrir-se para atividades que extrapolam a simples prática de leitura, estudo e pesquisa. As bibliotecas deveriam ampliar os serviços e produtos oferecidos, disponibilizando informações de interesse para o cotidiano do indivíduo - informação utilitária (SUAIDEN, 1995), além de viabilizar práticas recreativas e ações culturais (MARTINS, 2007).

A esse respeito, investigou-se como as ações culturais e práticas recreativas eram realizadas na biblioteca. A resposta do profissional proclamou uma realidade distorcida: “[...] *atravessamos muitos desafios, principalmente com a falta de recursos humanos. Percebemos válidas as atividades culturais e recreativas nos ambientes das bibliotecas, no entanto, não temos como realizar isso aqui, pois, desse modo, o espaço tornaria muito bagunçado, em virtude da falta de controle*” (entrevistado C).

Esse fato inviabiliza o alcance dos objetivos propostos pela biblioteca pública, principalmente quanto à formação da cidadania. Isso porque, o acesso à informação e à leitura é condição básica para o exercício da cidadania e para uma participação ativa da sociedade além de se constituir em condição fundamental para o desenvolvimento de práticas sociais, culturais e políticas que determinam a existência no mundo e as atuações profissionais (MARTINS, 2007).

Importante destacar, os resultados da pesquisa de Silva (2000 apud MORIGI; SOUTO, p. 196-197, grifo nosso) quando confirmam que:

[...] a imagem de Biblioteca ‘ideal’ foi ligada à ideia de um lugar de silêncio, igreja, um lugar sagrado. Consequentemente pode-se afirmar que a biblioteca esteve presente na visão do homem como parte integrante da organização social, ainda que tenha vigorado a imagem de algo intocável, divino, um templo onde o ser humano deve silenciar. Embora seja significativa essa representação, há lugar nesse templo para a pesquisa, para o **encontro e a convivência das pessoas**.

Analisando os relatos advindos da biblioteca estadual investigada, percebeu-se a preocupação da biblioteca no sentido de preservar a coleção disponibilizada à comunidade. “[...] *Não temos como não*

emitir regras. A construção de regras de condutas ao usuário visa a organizar a biblioteca para que os leitores não sejam atrapalhados, além de condicionar a preservação de nossas coleções, impedindo que as obras sejam roubadas ou que sejam danificadas pelo mau uso [...]. Além de cartazes, disponibilizamos na mesa de entrada, o manual impresso de uso da biblioteca. Nesse manual, constam as obrigações do usuário, como guardar as bolsas nos guarda-volumes, não comer e beber na biblioteca, fazer silêncio etc.” (entrevistado D).

Com efeito, as considerações de Klebis (2009) são válidas, ao afirmar que, enquanto instituições vinculadas às práticas de leitura, as bibliotecas são entendidas, no imaginário popular, como lugares regulados pela organização metódica, pelo silêncio, pelo “mistério” (ou pelo “proibido”), por uma série de regras que, de alguma forma, inibem a liberdade e a vontade do leitor “não iniciado”, afastando assim aqueles que, por uma razão ou por outra, não se consideram leitores.

Ainda tendo como base os relatos coletados nessa mesma biblioteca estadual, constatou-se, de forma implícita, a consolidação de uma prática de castigo, tornando a unidade com características assemelhadas a um cárcere. Segundo fato narrado pelo profissional bibliotecário: “[...] a mãe de um usuário deixa a criança aqui todos os dias, dizendo que vai trabalhar e não possui dinheiro para colocá-la em creche [...]. Não temos nada a fazer, senão deixar a aluna à vontade nas mesas de leitura [...]. Constantemente, encontramos-la adormecida sobre os livros [...]” (entrevistado D).

Esse fato evidencia a visão errônea que muitos indivíduos possuem da biblioteca, considerando-a como um local onde as pessoas vão por obrigação ou necessidade. Na realidade, a biblioteca deveria ser um local de liberdade, de democratização, de construção da cidadania e troca de conhecimentos, visando construir novos conhecimentos na melhoria de vida para indivíduos e sociedade (ALMEIDA JUNIOR, 2003).

Uma alternativa válida para resolver a situação acima exposta, seria a intervenção do bibliotecário na propagação do papel contemporâneo da biblioteca. Essa divulgação a toda a sociedade poderia ser consolidada por meio da aplicação de estudos de uso e de usuários da informação, tendo em vista, conhecer o perfil e as reais necessidades da comunidade servida (ALMEIDA JUNIOR, 2003), além das práticas voltadas ao *marketing* informacional (AMARAL, 1998).

Quanto aos estudos do uso e de usuários, o bibliotecário respondeu que: “[...] não realizamos estudos aprofundados e com grande extensão. Devido à escassez de recursos financeiros, colocamos apenas a caixa de sugestões e reclamações, servindo como fonte de coletas a respeito da opinião de nosso usuário [...]” (entrevistado D).

A falta de cordialidade e de atendimento humanizado também pode servir como fator interferente na frustração do usuário de bibliotecas. Esse fato foi narrado por um aluno, usuário de biblioteca escolar. Segundo esse usuário, durante sua primeira ida à biblioteca da escola onde estuda, os funcionários responsáveis pela vigilância, que ficam na porta da biblioteca, de modo geral, são agressivos quando são perguntados sobre os procedimentos a serem utilizados na biblioteca, não tratando os alunos com cordialidade. Esse usuário, ao pedir informações de como acessar a parte interna da biblioteca, foi maltratado pelo vigilante: “[...] fui abordado pelo guarda de forma agressiva, dizendo que eu não estava entendendo nada que ele falava, pois ele já havia me explicado mais de três vezes e eu não queria entender. Sabe, tive dificuldade de entender, pois era minha primeira visita na biblioteca! [...]” (entrevistado E).

O usuário entrevistado profere que ficou amedrontado com as palavras grosseiras do segurança. Sentiu vontade de não entrar na unidade, no entanto, graças a um estagiário que percebeu a situação, foi levado para o interior da unidade, e de forma acolhedora, o estagiário realizou uma visita orientada junto ao aluno, pedindo desculpas do ocorrido.

Esse fato vai ao encontro do que defende Flores ([2012?]), ao destacar a necessidade dessas unidades realizarem efetivamente a chamada educação de usuários, cuja intenção maior é apresentar a unidade, informando os direitos e deveres tanto da unidade quanto dos usuários. O mesmo autor destaca a necessidade de se realizarem treinamento de usuários, visitas guiadas, dentre outras formas de acolher

com receptividade o usuário, sem causar situações constrangedoras, descaso e até intrigas.

Quanto às investigações do tratamento com o usuário nas bibliotecas universitárias, chamou a atenção, como fator interferente no afastamento do usuário da unidade, a aplicação rigorosa de multas e penalidades, além das regras de uso do guarda-volume. Segundo um dos bibliotecários entrevistados: “[...] Aplicamos multa de R\$1,00 real por dia, no caso de atraso de obras. No caso de perda da obra ou danificação da obra, o usuário deverá repor uma obra nova e atualizada. Enquanto isso não for realizado, o usuário fica afastado do sistema [...]. As reclamações são intensas, mas não temos outra forma de manter o controle se não estabelecermos essa pequena punição” (entrevistado F).

Nesse enfoque, novamente recorremos a Almeida Junior (1997), em palestra proferida aos bibliotecários de São Paulo. Segundo esse autor, as multas e demais penalidades poderiam ser trocadas por outras medidas mais humanizadas, tendo em vista evitar a frustração e rancor por parte do usuário. Embora o autor não exemplifique quais medidas possam ser tomadas, encontraram-se relatos de algumas bibliotecas universitárias brasileiras que empreenderam projetos de sucesso nessa questão. Descobriu-se, por exemplo, uma medida adotada pelo Sistema de Bibliotecas da UNICAMP:

Entre 23 de outubro e 1 de novembro, o Sistema de Bibliotecas da Unicamp (SBU) trocou as penalidades que costuma aplicar a seus usuários pelo atraso na devolução de livros por doações em alimentos. As penas não são em dinheiro é bom lembrar. Quem não devolve não pode retirar novos livros por determinado período. A campanha de anistia redundou no retorno de mil livros atrasados e ainda arrecadou 328 latas de leite e 83 litros de leite longa vida que serão doadas [à instituição de caridade]: Centro Corsini e 328 Kg de alimentos que serão doados [à instituição de caridade]: Sobrapar [...] (SIB – UNICAMP, [2012?], sem página).

A ideia desse projeto é de grande valor ao proporcionar melhor relacionamento do usuário com a unidade de informação, tornando-o mais próximo e satisfeito com as regras de funcionamento da biblioteca. Importante frisar, também, no que se refere às adequações do sistema em face das necessidades dos usuários, um ilustre caso ocorrido na UFMG. Devido à crescente demanda em utilizar o acervo da biblioteca e o espaço para estudo, sobretudo em horários não comerciais, a biblioteca permite a possibilidade da utilização do espaço para pesquisa e leitura em finais de semana e em feriados (SIB – UFMG, [2014?]). Com efeito, esse fato garante uma das formas mais gloriosas de adequação às necessidades e condições do usuário da informação.

Convém, aqui, mencionar que, os instrumentos normativos elaborados pelas bibliotecas universitárias nem sempre apresentam textos suficientemente claros; que utilizam a suspensão e a multa como ferramenta predominante de sanção e que não evidenciam a prática da sanção como parte de programas educativos para a formação da cidadania, limitando à punição a um ato mecânico de coação aos usuários impositivos (SANTOS et al., 2013).

Quanto às críticas dos usuários no que se refere ao uso dos guarda-volumes, segundo proferido por um usuário do sistema: “[...] é um absurdo querer que guardamos nossos pertences em um armário minúsculo que cabe pouca coisa. Se a unidade já possui sistema de segurança e vigilância não há necessidade de guardarmos nossos pertences nos armários. [...] Considero a biblioteca como uma agência bancária, onde somos vigiados a todo momento, em que o interesse maior é o lucro e não a disseminação da informação e produção de conhecimento, como deveria ser esse o objetivo fim da unidade [...]” (entrevistado G).

O tratamento não cordial com o usuário pode provocar situações constrangedoras, tornando-se o motivo do afastamento do usuário da biblioteca. De forma similar ao relato acima narrado, um usuário de biblioteca universitária afastou-se da unidade em virtude de constrangimento sofrido ao ter que levar consigo uma mochila para acondicionar os livros, em virtude de possuir dificuldades de locomoção. Assim relata a usuária: “[...] Quando estive na biblioteca pela 1ª vez, não me deixaram entrar com minha mochila, porque não é permitido a ninguém [...] Me identifiquei como Portador de Necessidades Especiais (PNE), mas a pessoa que me atendeu simplesmente não considerou, e com isso me afastei da

biblioteca, pois sou impossibilitada de carregar algo nas mãos conjuntamente com o uso das bengalas, as quais me servem como apoio para me locomover. Mas, já no último semestre, tendo que fazer as pesquisas das referências para o TCC, tive que recorrer à biblioteca. E obtive a mesma resposta: de que não era permitido entrar com mochila. Só que desta vez pedi para falar com o responsável, o qual me permitiu entrar com a mochila, mas que ao sair eu abrisse e mostrasse. O que me deixou muito constrangida, e toda vez era a mesma coisa. Seria para mim mais coerente ter na carteirinha escrito: "Permitida a entrada com a mochila, face a necessidade especial" (entrevistado H).

É necessário frisar que, neste trabalho, não se pretendeu condenar as medidas de controle até então utilizadas pelas bibliotecas, mas sim, demonstrar a necessidade de rever essas medidas, reformulando-as conforme as necessidades e condições dos usuários, adotando projetos e ações em que pese com maior vigor aspectos humanizados e educadores.

Almeida Junior (1997) alerta a necessidade dos bibliotecários repensarem suas práticas no tocante ao atendimento ao usuário. Caso contrário, a tendência, em um futuro próximo, será a de que as bibliotecas não sirvam mais para nada, devido à baixa frequência de usuários, o que provocará, outrossim, inúmeros impactos à área e ao fazer profissional, viabilizando, tragicamente, os "funerais da profissão", devido à inutilidade das bibliotecas físicas, seus produtos e serviços oferecidos à sociedade.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com base nas reflexões apresentadas neste estudo, constatou-se, de modo geral, que, as bibliotecas públicas da modernidade, juntamente com os profissionais que as mantêm, embora tenham ciência da necessidade de adequação ao usuário, ainda permanecem adotando medidas inadequadas às reais condições demandadas pelo público a que serve.

O estudo demonstrou, conforme proclamado pela literatura, que os produtos e serviços ofertados pelas bibliotecas devem ser elaborados com base nas necessidades dos usuários. Assim, as bibliotecas, ao formular suas regras de conduta, devem levar em conta seus objetivos principais, tornando-se ambientes de acolhimento e prestadoras de serviços úteis à comunidade.

Confirmar-se, a partir deste estudo, que, deve haver a necessidade de modificação das medidas de controle sobre a conduta do usuário no espaço das bibliotecas, de modo que ele não seja frustrado com medidas excessivas, de caráter punitivo e constrangedor, favorecendo, a partir de práticas de acolhimento e oferta de serviços variados e úteis, a satisfação do usuário. Por conseguinte, esse fato pode viabilizar o crescimento dos índices de frequência e a valorização da biblioteca como instituição necessária à sociedade.

A partir das observações realizadas em campo, concluiu-se que as bibliotecas adotam medidas de controle rigorosas, apegadas aos itens informacionais e as regras de organização e preservação das coleções, esquecendo-se de oferecer aquilo que o usuário realmente precisa e considerar aspectos cognitivos imbuídos no ser humano que, se não gerenciados com cautela, podem desestimular o usuário a frequentar o espaço, além de sustentar uma visão frustrante em relação à prática bibliotecária.

Por fim, a partir de então, vislumbra-se a necessidade de realização de outras pesquisas sobre a temática em foco, com vistas a despertar nos bibliotecários e nas instituições mantenedoras, a necessidade de reelaboração das medidas de controle que permeiam a ambiência das bibliotecas modernas.

REFERÊNCIAS

- ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. *Sociedade e biblioteconomia*. São Paulo: Polis, 1997.
- _____. *Biblioteca Pública: avaliação de serviços*. Londrina: EdueL, 2003.
- _____. As cartografias da Biblioteca. In: BARBALHO, Célia Regina et al. *Espaços e ambientes para leitura e informação*. Londrina: ABECIN, 2012.
- AMARAL, Sueli Angélica do. *Marketing: abordagem em unidades de informação*. Brasília: Thesaurus, 1998.
- BARRETO, Cintia. Biblioteca escolar: ranços e avanços. In: *Encontro Regional de Bibliotecas*, 1. Araruama, Rio de Janeiro, 2008. Disponível em: <<http://www.educacaopublica.rj.gov.br/biblioteca/educacao/0190.html>>. Acesso em: 5 fev. 2014.
- BARROS, Maria Helena. Arquitetura de bibliotecas: modelagem proporcionada por estruturas novas, aplicações e reformas. In: BARBALHO, Célia Regina et al. *Espaços e ambientes para leitura e informação*. Londrina: ABECIN, 2012.
- BRASIL. *Constituição Federal de 1988*. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm>. Acesso em: 11 maio 2014.
- _____. *Lei n. 12.527 de 18 de novembro 2011*. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2011-2014/2011/lei/112527.htm>. Acesso em: 11 maio 2014.
- BRAUM, Willian. *Compreender o Behaviorismo*. São Paulo: Artes Médicas, 1999.
- FIGUEIREDO, Nice de Menezes. *Estudos de uso e usuários da informação*. Brasília: IBICT, 1994.
- FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. *Miniaurélio século XXI: o minidicionário da língua portuguesa*. Rio de Janeiro: Nova fronteira, 2001.
- FLORES, Anna Claudia da Costa. *Educação patrimonial para os usuários da biblioteca do centro de educação da UFSM*. [2012?]. Disponível em: <<http://jne.unifra.br/artigos/4786.pdf>>. Acesso em: 7 jul. 2014.
- GROGAN, Denis. *A prática do serviço de referência*. Brasília: Bricquette de Lemos, 2001.
- KLEBIS, Carlos Eduardo de Oliveira. Bibliotecas e leitores: as heranças culturais através da história das bibliotecas. *Revista Conteúdo*, Capivari, v.1, n.2, jul./dez. 2009. Disponível em: <[file:///C:/Users/aluno-ccje/Downloads/texto%20par a%2 0leitura.pdf](file:///C:/Users/aluno-ccje/Downloads/texto%20par%20a%20leitura.pdf)>. Acesso em: 7 jul. 2014.
- MANIFESTO DA IFLA/UNESCO sobre bibliotecas públicas, 1994. Disponível em: <<http://archive.ifla.org/VII/s8/unesco/port.htm>>. Acesso em: 11 maio 2014.

MARTINS, Leoneide Maria Brito. A formação profissional em Biblioteconomia e práticas interdisciplinares: construindo caminhos para um ensino universitário significativo nas ares de leitura e de formação de leitores. In: CASTRO, César Augusto (Org.). *Conhecimento, pesquisa e práticas sociais em Ciência da Informação*. São Luís: EDUFMA, 2007, p. 174-200.

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

MIRANDA, Antonio. A missão da biblioteca pública no Brasil. *Revista de Biblioteconomia de Brasília*, v. 6, n. 1, jan./jun. 1978, p. 69-75.

_____; SIMEÃO, Elmira (orgs.). *Alfabetização digital e acesso ao conhecimento*. Brasília: Universidade de Brasília, Departamento de Ciência da Informação e Documentação, 2006.

MORIGI, Valdir José; SOUTO, Luzane Ruscher. Entre o passado e o presente: as visões de biblioteca no mundo contemporâneo. *Rev. ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina*, v.10, n. 2, p. 189-206, jan./dez., 2005. Disponível em: <<http://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/432/552>>. Acesso em: 7 jul. 2014.

NÓBREGA, Nanci Gonçalves. *A caverna, o monstro, o medo*. 2. ed. Rio de Janeiro: Fundação Biblioteca Nacional, 1994.

NUCCI, Guilherme de Souza. *Manual de Direito Penal*. 2ª ed. São Paulo: Revista do Tribunais, 2006.

PEREIRA, Maria José. *Disciplina e Castigo na Escola: um estudo a partir da trajetória de vida de duas professoras do Ensino Fundamental*. 2000. 110 f. Mestrado em Educação (Dissertação), Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais. Belo Horizonte, 2000.

RIBAS, Claudia; ZIVIANI, Paula. O profissional da informação: rumos e desafios para uma sociedade inclusiva. *Informação & Sociedade: Estudos*. João Pessoa, v.17, n.3, p.47-57, set./dez. 2007. Disponível em: <<http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/638>>. Acesso em: 11 maio 2014.

SANTOS, Silvio Marcos Dias. Biblioteca Universitária e sanção por atraso na devolução de documentos: punir ou educar: qual é o projeto?

In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, Florianópolis, SC, Brasil, 07 a 10 de julho de 2013. Disponível em: <<file:///C:/Users/aluno-ccje/Downloads/0406.pdf>>. Acesso em: 7 jul. 2014.

SIB. UNICAMP. *Sistema de Bibliotecas troca punição por doações. Sobrapar e Corsini são beneficiados*. [2012?]. Disponível em: <<http://www.unicamp.br/unicamp/noticias/2012/11/23/sistema-de-bibliotecas-troca-punicao-por-doacoes-sobrapar-e-corsini-sao>>. Acesso em: 7 jul. 2014.

SIB. UFMG. *Biblioteca 24 horas*. [2014?]. Disponível em: <<https://www.bu.ufmg.br/produtos-e-servicos/biblioteca-24-horas>>. Acesso em: 7 jul. 2014.

STIVAL, Maria Cristina Elias Esper; FORTUNATO, Sarita Aparecida de Oliveira. *Dominação e reprodução na escola: visão de Pierre Bourdieu*. [2008]. Disponível em: <http://www.pucpr.br/eventos/educere/educere2008/anais/pdf/676_924.pdf>. Acesso em: 5 fev. 2014.

SUAIDEN, Emir. *Biblioteca pública e informação à comunidade*. São Paulo: Global. 1995.

VERGUEIRO, Waldomiro. *Qualidade em serviços de informação*. São Paulo: Arte e Ciência, 2002.

VIOTTO FILHO, Irineu Tuim; PONCE, Rosiane de Fátima; ALMEIDA, Sandro Henrique Vieira de. As compreensões do humano para Skinner, Piaget, Vygotski e Wallon: pequena introdução às teorias e suas implicações na escola. *Psicol. educ.*, São Paulo, n. 29, 2009, p. 27-55 . Disponível em: <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S141469752009000200003&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em: 10 jan. 2014.