

# **A biblioteca pública e a infoinclusão: democratização da informação para usuários idosos**

**Fabíola Maria Pereira Bezerra** (UFC) - fabbezerra@yahoo.com.br

## **Resumo:**

*Aborda as Bibliotecas Públicas em Portugal e sua relação com os usuários idosos, revisando seu papel socioinformacional, baseado nos princípios universais decretados pela UNESCO. As mudanças ocorridas na sociedade em decorrência do envelhecimento populacional refletem também no ambiente das bibliotecas públicas. O idoso tornar-se o novo modelo de utilizador, diante dessa realidade mundial, cabe às bibliotecas públicas repensar sua forma de atuar para atender esse novo cenário da sociedade. O estudo é fruto de uma pesquisa de doutorado que foi desenvolvido na Faculdade de Letras da Universidade do Porto, envolveu uma análise de diagnóstico centrado nas bibliotecas públicas portuguesas, uma vez que a investigação buscou identificar de que forma as bibliotecas públicas em Portugal estão contribuindo no processo de infoinclusão dos idosos. A análise dos serviços prestados pelas bibliotecas possibilitou identificar que não existe, por parte destas, uma atuação efetiva junto aos usuários idosos, certificando a necessidade de implantação de uma ação planejada a nível nacional e em conjunto, liderada por órgãos ligados às bibliotecas. O resultado dessa ação nacional resultaria na mudança de cenário de passividade das bibliotecas públicas em relação ao utilizador idoso.*

**Palavras-chave:** *Biblioteca Pública - utilizador idoso; Biblioteca Pública - infoinclusão; Biblioteca Pública Portuguesa*

**Área temática:** *Bibliotecas Públicas*

## **A biblioteca pública e a infoinclusão: democratização da informação para usuários idosos**

### **Resumo:**

Aborda as Bibliotecas Públicas em Portugal e sua relação com os usuários idosos, revisando seu papel socioinformacional, baseado nos princípios universais decretados pela UNESCO. As mudanças ocorridas na sociedade em decorrência do envelhecimento populacional refletem também no ambiente das bibliotecas públicas. O idoso tornar-se o novo modelo de utilizador, diante dessa realidade mundial, cabe às bibliotecas públicas repensar sua forma de atuar para atender esse novo cenário da sociedade. O estudo é fruto de uma pesquisa de doutorado que foi desenvolvido na Faculdade de Letras da Universidade do Porto, envolveu uma análise de diagnóstico centrado nas bibliotecas públicas portuguesas, uma vez que a investigação buscou identificar de que forma as bibliotecas públicas em Portugal estão contribuindo no processo de infoinclusão dos idosos. A análise dos serviços prestados pelas bibliotecas possibilitou identificar que não existe, por parte destas, uma atuação efetiva junto aos usuários idosos, certificando a necessidade de implantação de uma ação planejada a nível nacional e em conjunto, liderada por órgãos ligados às bibliotecas. O resultado dessa ação nacional resultaria na mudança de cenário de passividade das bibliotecas públicas em relação ao utilizador idoso.

**Palavras-chave:** Biblioteca Pública – utilizador idoso; Biblioteca Pública – infoinclusão; Biblioteca Pública Portuguesa.

**Temática IV:** Bibliotecas Públicas

## **1 INTRODUÇÃO**

O envelhecimento populacional tem-se tornado uma realidade mundial, decorrente de muitos fatores, a melhoria da qualidade de vida é uma delas. A esperança de vida passou de 55 anos, em 1920, para mais de 80 anos, nos dias de hoje. Segundo dados da comissão europeia, o número de pessoas com idades compreendidas entre 65 anos e os 80 anos aumentará cerca de 40% entre 2010 e 2030. O idoso tonar-se o novo modelo de utilizador, diante dessa realidade mundial, cabe às bibliotecas públicas repensar sua forma de atuar para atender esse novo cenário da sociedade. Suaiden (2000, p. 59) já apontava a segmentação de mercado, como alternativa dos novos tempos e o caminho que possibilitaria à biblioteca pública “ser uma entidade expressiva na sociedade da informação”.

A Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO), através de seu Manifesto sobre as Bibliotecas Públicas (International Federation of Library Associations and Institutions / Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, 1994), afirma: “a liberdade, a prosperidade e o progresso da sociedade e dos indivíduos são valores humanos fundamentais”. E mais: Estes valores só serão alcançados, quando os “cidadãos estiverem de posse das informações que lhes permitam exercer os seus direitos democráticos”. Para que isso aconteça, os serviços das bibliotecas públicas “devem ser oferecidos com base na igualdade de acesso para todos, sem distinção de idade, raça, sexo, religião, nacionalidade.

O Manifesto define a biblioteca pública como “porta de acesso local ao conhecimento”, uma vez que proporciona condições para uma aprendizagem contínua. É considerado base de referência, como documento universal que consagra os princípios e estabelece o conceito de biblioteca pública, assim como define suas missões-chave.

Analisando as bibliotecas públicas, dentro do contexto acima, percebemos a importância de desenvolver pesquisa, que direcione ações concretas capazes de viabilizar a atuação das mesmas no processo de inclusão. O estudo em pauta fez parte de uma pesquisa de doutorado desenvolvido na Faculdade de Letras da Universidade do Porto, em Portugal, cujo objeto de estudo foi a “Biblioteca Pública, o utilizador idoso e as políticas de infoinclusão”. A relevância da pesquisa consiste na necessidade de rever o papel social da Biblioteca Pública norteada nos seus princípios universais decretados pela UNESCO

## **2 A BIBLIOTECA PÚBLICA EM PORTUGAL E A INFOINCLUSÃO**

Falar de infoinclusão, implica necessariamente relembrar as ações implementadas no processo de preparação para a Sociedade da Informação. Essas medidas aconteceram inevitavelmente em diferentes países, no final da década de noventa, e resultou em muitos estudos em nível mundial para viabilização de ingresso nessa nova sociedade.

A democratização da informação, tão fortemente evidenciada através da

Sociedade da Informação, realçou a importância do papel social da Biblioteca Pública e seu contributo para a formação de uma sociedade mais democrática, os conceitos de **Democracia e Cidadania**, **Aprendizagem ao Longo da Vida**, **Desenvolvimento Económico e Social**, bem como a **Diversidade Cultural e Linguística**, estão evidenciados em muitos documentos produzidos nos últimos anos que destacam o papel da Biblioteca Pública na Sociedade da Informação.

Dentre os estudos desenvolvidos nas diferentes áreas, no processo de passagem para Sociedade da Informação, os que foram direcionados para as bibliotecas públicas, foram motivados a partir da necessidade de incorporar novos conceitos, já anteriormente reforçado expressamente em 1994, através do Manifesto da Unesco, bem como o novo contexto e novos desafios impostos a elas por intermédio da Sociedade da Informação.

A União Europeia encomendou um estudo sobre o papel da biblioteca pública na Sociedade da Informação através da DGXIII, Direção da União Europeia responsável por lidar com questões de regulamentação das telecomunicações e de normalização. Esse estudo intitulado *Public libraries and the information society*, mostrou diferentes realidades nas bibliotecas públicas europeias em 1997.

O estudo foi desenvolvido em nove países da Europa, incluindo Portugal e alguns estudos regionais. Relativamente a Portugal, o Ministro da Cultura, através do Despacho n.º 55/95 de 12 de Dezembro de 1995, nomeou um Grupo de Trabalho, para realizar esse estudo sobre as bibliotecas públicas, apresentado posteriormente em Março de 1996, em forma de relatório, onde seriam identificados os principais problemas nos setores da educação, telecomunicações e problemas de carácter estrutural e administrativo (MOURA, 1996). Bem como um outro documento, também elaborado pelo Ministério da Cultura sobre o impacto da Sociedade da Informação sobre as atividades das instituições culturais.

Na altura desse estudo, o que existia concretamente em Portugal eram 124 bibliotecas municipais, em conformidades, com as normas estabelecidas pelo Programa Nacional de Bibliotecas Públicas, criado em 1987. 62 Municípios ainda não tinham sido apoiados pelo Programa Nacional de Bibliotecas Públicas, e 89 outros municípios estavam sem biblioteca pública. Nesse estudo, foram identificadas as principais dificuldades e obstáculos de desenvolvimento das bibliotecas portuguesas.

Em 1996, foi lançada pelo Governo português uma política de dinamização

para a Sociedade da Informação, através do Programa Operacional para a Sociedade da Informação. Em 1997, foi aprovado o Livro Verde para a Sociedade da Informação em Portugal, documento estratégico que definiu as principais linhas de orientação e de intervenção necessárias para a implantação da Sociedade da Informação. Dentre as ações implementadas pelo Governo Português, apresentadas no Livro Verde, no qual tornou prioridade nacional a transformação de Portugal numa Sociedade da Informação, marcado por mudanças exponenciais, destacamos, as ações direcionadas para **“promover a massificação, e combater a infoexclusão”**. A concretização dessa estratégia deu-se com a prioridade absoluta no combate à infoexclusão, à medida que foi massificado o uso das tecnologias da informação através do acesso em espaços públicos, escolas e bibliotecas (PORTUGAL, 1999, p.10-16).

O avanço exponencial ocorrido em Portugal no processo de entrada para a Sociedade da Informação, ocorreu com a mesma intensidade nas Bibliotecas. O quadro desanimador que foi relatado em 1996 da situação em que encontravam-se as bibliotecas públicas portuguesas, em nada se parecia com a realidade das bibliotecas públicas após as mudanças que foram implementadas. Esse novo cenário foi decorrente de muitos fatores, tais como: o novo contexto imposto as bibliotecas públicas através da Sociedade da Informação; o papel central que a cultura foi assumindo dentro das políticas nacionais e locais que marcou substancialmente o crescimento do país; as alterações profundas ocorridas em Portugal ao longo dos anos, marcados primeiramente pela transformação da sociedade portuguesa decorrente da Revolução até a entrada na União Europeia. Entretanto, a causa essencial que gerou essa metamorfose foi essencialmente o fato de o Estado português chamar para si a responsabilidade de gerir o já existente Programa Rede Nacional de Bibliotecas Públicas, fazendo valer o estabelecido no Manifesto da UNESCO.

O papel social da biblioteca, no processo de inclusão social, ficou muito mais evidenciado através da Sociedade da Informação, assim como ficou consolidado o conceito de Sociedade Inclusiva como aquela que inclui todas as pessoas independentemente de suas características pessoais e/ou socioeconômicas. Dentro desse contexto, é que o papel das bibliotecas é de suma importância, à medida que possibilita o acesso livre à informação. O que falta efetivamente nas bibliotecas públicas portuguesas são boas práticas emergentes na implantação de serviços e na

sua forma de atuação, aproveitando-se de uma série de iniciativas da Comissão Europeia que destacam políticas direcionadas para a inclusão; para a melhoria dos serviços aos cidadãos e a qualidade de vida, onde potencializa a atuação das bibliotecas públicas como agentes essenciais nas estratégias de Aprendizagem ao Longo da Vida

### **3 METODOLOGIA DA PESQUISA**

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

Como técnicas de coleta de dados utilizamos a análise de conteúdos, a observação não participante e o inquérito por questionário. O campo de experimentação empírica foi a Biblioteca Municipal Almeida Garrett, situada na cidade do Porto, Portugal. Trata-se de uma biblioteca com ambiente informal, acessível e convidativo para uma boa leitura. Ao iniciar o trabalho de campo e com o objetivo de observar a rotina dos usuários idosos na Biblioteca, adotamos uma postura de observador não-participante. Infiltramo-nos no meio deles, assumindo, a princípio, o papel de simples utilizador dos serviços e do espaço da Biblioteca.

Foram elaborados dois tipos de questionários: um específico para as Bibliotecas Municipais e um outro direcionado aos idosos que frequentam a Biblioteca Municipal Almeida Garrett. Para a elaboração dos questionários, foram observados os objetivos geral e específicos da pesquisa, de modo que, pudesse fornecer dados que permitissem validar as hipóteses da pesquisa. Levando-se em conta à distância geográfica das Bibliotecas a pesquisar e a impossibilidade da aplicação dos questionários de forma presencial, optamos por enviar o questionário às Bibliotecas Municipais utilizando o recurso do correio eletrónico. Em relação aos idosos, foi feita a abordagem de forma presencial.

Foram selecionados como objeto da pesquisa as Bibliotecas Públicas Portuguesas, uma vez que a investigação buscou identificar de que forma as bibliotecas públicas em Portugal estão contribuindo no processo de inclusão de idosos. Para identificar as Bibliotecas Públicas portuguesas que deveriam fazer parte da pesquisa e posterior envio dos questionários, utilizamos como referência a lista oficial do Diretório das Bibliotecas Públicas – Portugal. Do total do universo pesquisado, (334 bibliotecas), obtiveram-se respostas de 97 bibliotecas, o que corresponde em termos percentuais a 29,04% do universo considerado.

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

A participação das bibliotecas portuguesas na pesquisa foram representadas por todos os distritos portugueses, bem como um número significativo de conselhos. Essa representatividade facultou um mapeamento nacional mais aproximado da realidade portuguesa em relação ao assunto pesquisado.

#### **4 O IDOSO NO ÂMBITO DA PESQUISA**

O conceito de velhice surgiu após as Revoluções Burguesa e Industrial. Na altura, o interesse era voltado para a população economicamente ativa e com vigor físico para o trabalho, uma vez que a sociedade capitalista priorizava no homem a sua capacidade de produção. A partir do momento que a pessoa não podia exercer suas funções devido a idade era então considerada velha

A divisão das faixas etárias foi definida pela OMS (Organização Mundial de Saúde) em 1963, quando considerou meia-idade: 45 anos; idosos na faixa entre 60 - 74; ancião entre 75 – 90 e velhice extrema entre 90 ou mais. Havendo entretanto, diferentes faixas etárias que compreendem uma variação etária até mais de 30 anos. Conforme esclarece Torres e Sá (2008, p. 2) o “envelhecimento não é igual para todos” justificando dessa forma não incluir todos num único grupo de idosos. Baseado nessa variação etária, no âmbito da pesquisa em foco, a faixa etária estudada na categoria de usuários idosos, corresponde a 3 grupos: 61-70 anos; 71-80 anos e 81-90 anos.

Quanto ao **nível de escolaridade** os idosos entrevistados, para as três faixas citadas anteriormente, compreendeu um elevado índice de escolarização superior, sendo assim identificados: 61-70 anos - 45,46%; 71-80 anos - 46,15%; 81-90 anos – 50%. Chamamos atenção para esse detalhe uma vez que encontramos indicações em alguns estudos que apontam um índice muito baixo de escolarização dos idosos portugueses: “Do ponto de vista da estrutura de qualificações, nas gerações mais idosas, os recursos muito baixo que caracterizam a generalidade da população portuguesa são ainda acentuados” (MAURITTI, 2004, p. 346). O fato de estarmos a entrevistar usuários de biblioteca, já os delimita como pessoas alfabetizadas.

Se por um lado a educação formal condiciona o uso da Biblioteca, e se existe uma constatação a nível nacional que o nível de escolaridade nos idosos é baixo, cabe às bibliotecas públicas “apoiar, participar e, se necessário, criar programas e atividades de alfabetização para os diferentes grupos etários”, conforme está estabelecido nas missões-chave da biblioteca pública através do Manifesto da IFLA/UNESCO(1994) sobre Bibliotecas Públicas.

## **5 QUESTIONÁRIO AS BIBLIOTECAS PÚBLICAS PORTUGUESAS**

Segundo os questionários respondidos pelas Bibliotecas, 94,84% afirmaram possuir usuários idosos, o que comprova a teoria inicial da pesquisa quando se afirmava empiricamente a existência de usuários idosos no ambiente das Bibliotecas Públicas em Portugal, e vai ao encontro da realidade já comprovada em muitos estudos sobre a população portuguesa, bem como aos estudos de projeções desenvolvidos pelo Instituto Nacional de Estatística de Portugal que indicam uma estrutura etária envelhecida da população portuguesa.

No questionário, foi indagado os motivos que levam os idosos a frequentarem as Bibliotecas portuguesas, 88 das bibliotecas pesquisadas afirmaram saber o motivo. Era uma questão aberta e os motivos apontados pelas Bibliotecas foram agrupados por maior quantidade de indicações, o “Interesse na leitura de publicações periódicas” foi apontado com maior indicação: 62 indicações.

Foi curioso perceber que o motivo que mais agrega motivação para utilização da Biblioteca pelos usuários idosos é a leitura de periódicos. Já faz parte da cultura portuguesa o hábito de ler os jornais nos cafés, o que não justificaria a permanência



dos idosos nas Bibliotecas apenas por esse motivo. Em 1986, por ocasião do relatório do estudo desenvolvido para implantação da Rede de Bibliotecas Municipais em Portugal foi apontada como fatores negativos das bibliotecas municipais então existentes, além do caráter estritamente conservador das bibliotecas municipais, a “inexistência de atividades de animação” bem como a utilização das bibliotecas apenas para leitura de periódicos (MOURA, 1986, p. 12). Se em 1986 já foi considerado como fator negativo a utilização das bibliotecas apenas para a leitura de periódicos, como justificar que essa preferência dos usuários continue 27 anos depois? Vale ressaltar que o quadro em que se encontravam as bibliotecas municipais por ocasião do relatório de Moura, no ano de 1986, era uma realidade bem diferente da que hoje se apresenta.

Observando uma das conclusões apresentadas no relatório de Moura (1986) onde atribuiu a eficácia dos serviços de bibliotecas às modernas instalações, e fazendo uma comparação com o resultado desta pesquisa, leva-nos a concluir que a preferência dos usuários não se coaduna com a realidade atual das bibliotecas portuguesas, que estão instaladas em modernos edifícios, num cenário totalmente diferente do apontado no relatório de Moura (1986, p.12).

As atividades desenvolvidas pela Biblioteca ocuparam o quarto lugar, com apenas 18 indicações, o que não consideramos ser um número representativo, uma vez que deveria teoricamente encabeçar o *ranking* das preferências dos utilizadores. Vale também ressaltar que, somente 7 Bibliotecas atribuem a frequência dos idosos associada diretamente às atividades direcionadas para eles, o que evidencia uma falta de rotina associada a essa prática. Munhoz (2007, p.1) acredita que “para que possamos desenvolver qualquer produto ou serviço, é necessário criarmos um conceito”. Como inexiste o “conceito” desse serviço na mente do utilizador idoso, não existe uma lacuna, e muito menos a necessidade da existência dela (atividade), o autor afirma ainda, que é através do “conceito” de um produto ou serviço, que se cria uma necessidade até então inexistente, à Biblioteca nesse aspecto não é necessária, pois não existe uma necessidade ou desejo por parte dos idosos em relação a essas atividades ou serviços.

Outro aspecto levantado na pesquisa foi sobre a existência de interação entre a Biblioteca e o usuário idoso, resultando numa percentagem de 76,28% de respostas positivas. As bibliotecas apontaram algumas situações em que pode

ocorrer essa interação, sendo elas: através da divulgação das **atividades**; outras Bibliotecas utilizam a **dinamização do processo de leitura**; outras afirmam existir uma **atenção especial aos idosos**; Biblioteca que acreditam existir essa interação através das **atividades intergeracionais**; outras bibliotecas apontam as atividades relacionadas com a **formação e utilização de TIC**; o **Serviço de Referência** também foi apontado por algumas bibliotecas como forma de facilitar a interação com os idosos; outra forma utilizada por algumas Bibliotecas para interagir com os usuários idosos, é através das **visitas aos centros de dia**.

Logo na sequência do inquérito, foi perguntado se a biblioteca desenvolve algum(ns) serviço(s) direcionado(s) para o público idoso. 66,38% das Bibliotecas pesquisadas afirmaram desenvolver esses serviços. O que foi observado nas respostas das Bibliotecas é que, mesmo algumas afirmando ter esse serviço, não nos pareceu ser um serviço consolidado na rotina da biblioteca. Essa “medida” foi baseada na inexistência de informações sobre tais serviços no *site* da Biblioteca. Utilizamos essa ferramenta para mensurar a efetivação desses serviços, assim como são apresentados no *website* os demais serviços das bibliotecas, tais como: o empréstimo, a hora do conto, as visita guiadas, entre outras. cujos serviços foram divulgados no *site* da Biblioteca.

Um outro *item* questionado foi se **existe interesse por parte dos usuários idosos da biblioteca para a realização dos serviços destinadas a eles**. 59 Bibliotecas afirmaram existir esse interesse; 4 deixaram em branco e 3 afirmaram não existir interesse. É interessante observar que o resultado dessa questão apresentou uma discordância em relação a uma outra anteriormente analisada. Se 59 Bibliotecas afirmaram existir interesse dos idosos pelos serviços destinados a eles, como justificar então que somente 7 Bibliotecas tenham considerado o motivo que leva o idoso a frequentar a biblioteca, associado à participação nas atividades direcionadas a eles?

## 6 QUESTIONÁRIO AOS IDOSOS

Depois dos idosos devidamente identificados por sexo, idade e escolaridade, indagamos na primeira questão, quais os motivos que os levavam a serem usuários da Biblioteca. Era uma questão de múltipla escolha, cogitamos algumas situações

que poderiam determinar a preferência dos idosos pela Biblioteca Municipal Almeida Garrett. Das indicações apontadas: proximidade de casa (8 indicações); acervo atualizado (14 indicações); bom atendimento (17 indicações); existência de eventos socioculturais (7 indicações); ocupar tempos livres (15 indicações); local agradável (17 indicações) e outros (7 indicações), estão em sua maioria distribuídas de maneira uniforme, o que nos leva a pensar que não existe uma preferência única dos idosos em relação a uma característica específica da Biblioteca que os motiva a serem usuários.

Consultamos sobre **a frequência em que os idosos utilizam a Biblioteca**. Essa questão apresentava sete opções diferentes de periodicidade. A ideia com essa pergunta foi verificar a relação dos idosos com a Biblioteca através da assiduidade. Foi possível constatar que, de fato, a maioria dos idosos mantêm um relacionamento contínuo com a Biblioteca. Mesmo um dos inquiridos que afirmou frequentar a Biblioteca “semanalmente” justificou que o fazia entre “*duas e três vezes por semana*”; um outro que indicou frequentar a Biblioteca “quinzenalmente” justificou que era “*variável entre quinzena ou mensal*”.

Indagou-se na pesquisa **há quanto tempo o utilizador tem o hábito de frequentar Biblioteca**. O objetivo dessa pergunta era perceber se já existia no idoso a prática de frequentar bibliotecas, ou se foi um hábito adquirido após a aposentadoria. 50% Dos idosos começaram a frequentar a Biblioteca após a aposentadoria. 25% Os pesquisados já estavam em média, aposentados há dez anos, os 25% restantes, frequentavam bibliotecas desde sempre, o que é perfeitamente compreensível, uma vez que dentre os idosos pesquisados, existe uma significativa amostra de idosos formados.

Ao tentar perceber sobre uso da biblioteca, questionamos o seguinte: **quando vem à Biblioteca, que serviços costuma utilizar?** Foi apresentada uma lista de opções e eles podiam marcar mais que uma resposta, sendo elas: leitura de jornais e revistas (18 indicações); leitura de livros (14 indicações); empréstimo domiciliar (14 indicações); leitura de revistas (12 indicações); acesso à Internet (6 indicações); participação em cursos (4 indicações) e outros com (2 indicações). A indicação de “Leitura de jornais e diários” em primeiro lugar na preferência dos idosos confirma a afirmativa anteriormente apresentada, quando as bibliotecas disseram que o motivo que mais leva os idosos a frequentarem a biblioteca, era a leitura de publicações periódicas.

Questionamos se eles gostariam que **a biblioteca criasse um serviço direcionado especificamente para a sua faixa etária**. 60,71% dos entrevistados afirmaram que gostariam e apresentaram suas justificativas. Por outro lado, ao indagarmos se eles **tem conhecimento da existência de atividades direcionadas para o usuário idoso noutras bibliotecas**. 92,85% dos inquiridos afirmaram NÃO ter conhecimento. A falta de conhecimento da existência de atividades direcionadas para idosos em bibliotecas públicas, comprova mais uma vez o baixo fator de impacto que essas atividades representam para os usuários idosos e, como foi dito anteriormente, inexistente o "conceito" desse serviço na mente do idoso.

Em uma outra questão, tentamos perceber se existe relação entre o usuário idoso e a Biblioteca Municipal Almeida Garrett, uma vez que a frequência deles na biblioteca é bastante regular, o que poderia teoricamente proporcionar alguma relação entre as partes. O conteúdo da pergunta era o seguinte: **“Existe algum tipo de interação entre si e a biblioteca?”**. Era uma questão aberta, onde poderiam assinalar o SIM ou o NÃO; caso a resposta fosse o SIM, solicitamos que indicassem qual(is) relação(ões) existia(m).

Essa mesma questão fez parte no questionário das bibliotecas, mas os dois apresentaram resultados muito diferentes, mostrando nitidamente que tanto as bibliotecas como os idosos têm uma percepção diferenciada sobre a mesma situação. Agrupamos no Quadro 1 abaixo o resultado dessa questão nos dois questionários.

Quadro 1– Ponto de vista dos inquiridos sobre interação

	<b>SIM</b> existe interação	<b>NÃO</b> existe interação	<b>TOTAL %</b>
Ponto de vista dos <b>IDOSOS</b>	25%	75%	100
Ponto de vista das <b>BIBLIOTECAS</b>	76,28%	23,72%	100

Fonte: dados da pesquisa

A diferença bastante acentuada nos percentuais dos dois questionários, conduz a uma reflexão sobre essa desigualdade. Para as bibliotecas, a interação entre as partes existe e ela acontece por meio dos serviços prestados; por outro lado, se essa interação fosse de fato sedimentada, haveria, por parte dos idosos, uma grande aceitação e participação nos referidos serviços, o que na prática não acontece e foi constatado anteriormente no questionário das Bibliotecas. A falta de

interesse dos idosos por esses serviços é mensurada pela ausência dos mesmos no ato do serviço.

Esse olhar tão diferenciado sobre a mesma questão nos leva a fazer alguns questionamentos: Utilizadores e bibliotecários têm a mesma concepção sobre a utilidade da biblioteca pública? A verdadeira missão da biblioteca pública, no seu conceito mais atual, é também percebida pela comunidade? Será que as ideias inovadoras na forma de atuar das bibliotecas públicas existem apenas na cabeça dos bibliotecários e documentadas em artigos por especialistas da área? A resposta silenciosa da comunidade, manifestada na forma de ausência aos serviços oferecidos pelas bibliotecas, já não seria suficiente para as bibliotecas públicas refletirem sobre sua forma de atuar? Entendemos que a biblioteca pública deve estabelecer uma relação dinâmica com a comunidade, onde ambas compreendam seus papéis.

## **7 CONCLUSÕES**

A realidade do envelhecimento da população a nível mundial vem provocando nas últimas décadas, por parte dos Governos e de instituições, um olhar diferenciado sobre a velhice. O que era um problema doméstico tornou-se um assunto de interesse político e social. O desafio lançado pela Organização das Nações Unidas – ONU, em construção de uma sociedade para todas as idades reflete em muitas instâncias da sociedade. Cabe às organizações do setor público, a necessidade de assegurar a equidade, conforme clarifica Usherwood (1999, p. 107), a “justiça na prestação de serviço é um dos fatores que distingue as organizações do setor público das do setor comercial”. Para o autor, a “gestão da equidade social é central ao propósito da biblioteca pública”.

Trazendo essa problemática para o caso português, vamos relembrar o processo de transição vivido pelas bibliotecas públicas portuguesas, para então situá-las nesse contexto. A própria história da criação da Rede de Bibliotecas Públicas em Portugal comprova a necessidade de a biblioteca pública se reestruturar no sentido de receber as mudanças advindas dessa renovação. As mudanças ocorridas no processo de transformação e desenvolvimento foram necessárias e indispensáveis para a renovação das bibliotecas públicas portuguesas em conformidade com modelo proposto pelo Manifesto da UNESCO. As mudanças não

foram apenas no sentido de renovação da estrutura física das bibliotecas, mas essencialmente na mudança de atitudes.

A experiência vivida com sucesso pelas bibliotecas públicas em Portugal, no sentido de investir na capacitação para renovação de atitudes, bem como o “raio- x” da relação biblioteca pública & idoso contextualizada na pesquisa, demonstra novamente a necessidade de uma ação direcionada no sentido de formação do corpo técnico administrativo das bibliotecas públicas objetivando maximizar essa interação, assim como uma ação enfocada para os idosos no sentido de eles perceberem de que forma as bibliotecas públicas poderão atender suas necessidades de informação. A literatura na área da gerontologia comprova que para garantir melhoria na qualidade de vida dos idosos, é preciso enfrentar um duplo desafio: assegurar serviços de qualidade para este segmento e desenvolver recursos humanos de excelência e conhecimento para lidar com o grupo etário que mais cresce.

O modelo da Rede de Bibliotecas Públicas portuguesa foi agraciado; fez história; tornou-se referência e foi visionado por muitos países, pela ousadia, pela eficácia e principalmente pelo arcabouço renovador. A lacuna existente nos serviços e ações, de Bibliotecas Públicas, direcionadas aos idosos, novamente requer uma atuação efetiva e de base, para que, mais uma vez, façam com que as bibliotecas portuguesas que avancem na vanguarda de ações estratégicas.

A ideia que originou a pesquisa em pauta foi baseada no pressuposto que tínhamos, da existência de um número representativo de usuários idosos no ambiente das bibliotecas públicas portuguesas com frequência diária e assídua, e da suposição de que não havia uma ação planeada por parte dessas bibliotecas em relação aos utilizadores idosos. Ao conhecer individualmente a forma como as bibliotecas públicas oferecem produtos e serviços para esse segmento, foi possível a constatação de que não existe por parte das bibliotecas públicas uma atuação efetiva nesse sentido. Foi certificado que a existência de utilizadores idosos no ambiente das bibliotecas públicas não provoca uma ação da mesma para esse segmento, no sentido de direcionar esforços para criação e disponibilização de serviços específicos, assim como desconhecem as necessidades e expectativas dos idosos em relação à biblioteca. Os poucos serviços existentes não conseguem ser impactantes nem tampouco despertar no utilizador idoso o interesse de participação; falta por parte das bibliotecas, uma maior divulgação desses serviços. Os

utilizadores idosos usam o espaço da biblioteca pública de forma isolada e solitária, na maioria das vezes não têm conhecimento que é possível haver interação entre as partes, ou mesmo desconhecem de que maneira seria possível isso acontecer. Verificamos que a biblioteca pública na forma como disponibiliza seus bens e serviços beneficia apenas os utilizadores idosos que são alfabetizados. Os que possuem iliteracia estão automaticamente marginalizados ou ficam condicionados quanto ao uso da biblioteca.

Constatamos que em Portugal, as bibliotecas públicas “restringem” a utilização dos idosos, por não desenvolverem serviços voltados para a infoinclusão, desta forma deixam de atender a maioria da população idosa portuguesa. O INE já atestou através de estudos, que a população idosa em Portugal detém de um modo geral, baixos níveis de instrução, ou quase não possui qualquer grau de instrução, bem como constatou que desse grupo, as mulheres assentam níveis mais baixos que os homens. A medida que as bibliotecas públicas só desenvolvem bens e serviços para um público alfabetizado, dessa forma, deixam de cumprir uma das missões-chave do Manifesto da IFLA/UNESCO, quando o mesmo estabelece: “apoiar, participar e, se necessário, criar programas e atividades de alfabetização para diferentes grupos etários”.

Um estudo pormenorizado realizado em todas as bibliotecas públicas em Portugal, voltado para identificar hábitos de leitura; necessidades de informação; carências de informação; deficiências de informação e expectativas dos idosos em relação às bibliotecas públicas daria subsídios para um planeamento seguro de ações futuras a serem implementadas, afastando de vez das bibliotecas públicas portuguesas, a exclusão dos idosos que utilizam as bibliotecas de forma condicionadas, pelo fato de possuírem iliteracia básica. Assim como a capacitação do corpo técnico administrativo das bibliotecas públicas, objetivando desenvolver recursos humanos de excelência para atuar com os usuários idosos, é condição *Sine qua non* para garantir a qualidade de bens e serviços para esse segmento.

A pesquisa possibilitou desenvolver um estudo exploratório sobre o tema, produzindo um diagnóstico da situação a nível nacional, onde foi possível constatar a existência de uma lacuna preocupante em relação a atuação das bibliotecas públicas voltadas para o utilizador idoso. A comprovação dessa deficiência deve despertar na classe Biblioteconômica em Portugal a necessidade urgente de ações direcionadas para solucionar este problema.

A importante contribuição dessa pesquisa foi no sentido de produzir o mapeamento da realidade portuguesa relativamente a esse assunto, identificando a lacuna existente e a necessidade de uma ação por parte dos órgãos competentes para solucionar o problema identificado.

## REFERÊNCIAS

INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS (IFLA); ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS PARA LA EDUCACIÓN, LA CIENCIA Y LA CULTURA (UNESCO). **Manifesto da UNESCO sobre bibliotecas públicas**. 1994. Acesso em: 02 Maio 2009. Disponível em: <http://www.ifla.org.sg/VII/s8/unesco/port.htm>

MAURITTI, Rosário. Padrões de vida na velhice. **ANÁLISE SOCIAL**, v. 39, n.171, p. 339-363, 2004.

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

MOURA, Maria José (Coord.). **Relatório sobre as bibliotecas públicas em Portugal**. Lisboa: RCPB, 1996. Acesso em: 30 Abr. 2009. Disponível em: [http://rcbp.dglib.pt/pt/ServProf/Documentacao/Documents/16\\_RelatorioRNBP96.pdf](http://rcbp.dglib.pt/pt/ServProf/Documentacao/Documents/16_RelatorioRNBP96.pdf)  
MUNHOZ, Carlos Eduardo. Criação de Conceito. **Portal do Marketing**, 2007. Acesso em 12 Mar. 2010. Disponível em: [http://www.portaldomarketing.com.br/Artigos/Criacao\\_de\\_Conceito.htm](http://www.portaldomarketing.com.br/Artigos/Criacao_de_Conceito.htm).

PORTUGAL. Ministério da Ciência e da Tecnologia. **Observatório das Ciências e das Tecnologias. Portugal na sociedade da informação**. Lisboa: Observatório das Ciências e das Tecnologias, 1999.

SUAIDEN, Emir José. A biblioteca pública no contexto da sociedade da informação. **CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**, Brasília, v. 29, n. 2, p.185-195, 2000. Acesso em 25 Abr. 2007. Disponível em: <http://www.ibict.br/cionline/viewarticle.php?id=290&layout=abstract>.

TORRES, Mabel Mascarenhas; SÁ, Maria Auxiliadora Ávila dos Santos. Inclusão social de idosos: um longo caminho a percorrer. **Revista Ciências Humanas**, Unitau, v.1, n. 2, p.1-10, 2008. Disponível em: <http://www.unitau.br/revistahumanas>. Acesso em: 10 set. 2009.

USHERWOOD, Bob. **A Biblioteca Pública como conhecimento público**. Lisboa: Editorial Caminho, 1999.