

SIMONE ZINGANO

## AS BIBLIOTECAS PÚBLICAS E O DIREITO À INFORMAÇÃO

Monografia apresentada ao Departamento de Ciência da Informação da Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul como requisito parcial para obtenção do grau de bacharel em biblioteconomia.

Orientador: Prof. Dr. Valdir Morigi

Porto Alegre  
2006

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL  
FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA E COMUNICAÇÃO  
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO**

**SIMONE ZINGANO**

**AS BIBLIOTECAS PÚBLICAS E O  
DIREITO À INFORMAÇÃO**

**Porto Alegre  
2006**

*“O direito à informação não será conquistado por meio de medidas políticas de controle, mas através das exigências da cidadania.”*

Victor Gentili

## RESUMO

Este trabalho aborda o papel das bibliotecas públicas na democratização da informação e a garantia do direito à informação para a sociedade. Neste contexto, procurou-se identificar a existência de políticas públicas de informação e suas principais finalidades. Reflete sobre o papel das bibliotecas públicas e seu auxílio no desenvolvimento e na consolidação da democracia. Com o uso cada vez mais intensivo das ferramentas tecnológicas pelas bibliotecas públicas abriu-se a possibilidade de disponibilização das informações ao cidadão, tornando estas informações acessíveis a todos. O exemplo dos telecentros associados com as bibliotecas públicas como uma solução possível, baseado no projeto do Ministério da Ciência e Tecnologia que está dando resultado. Conclui-se que adoção de políticas públicas de desenvolvimento e investimentos para as bibliotecas e para as tecnologias é fundamental para democratização da informação e sua acessibilidade a todos os cidadãos do nosso país.

**Palavras-chave:** Bibliotecas Públicas, Direito à Informação, Democracia, Políticas Públicas de Informação, Comunicação, Tecnologia da Informação e Conhecimento.

## SUMÁRIO

|                                                                                                      |           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1 INTRODUÇÃO.....</b>                                                                             | <b>1</b>  |
| <b>1.1 Contextualização.....</b>                                                                     | <b>1</b>  |
| <b>1.2 Delimitação do Problema.....</b>                                                              | <b>2</b>  |
| <b>1.3 OBJETIVOS.....</b>                                                                            | <b>4</b>  |
| 1.3.1 Objetivo Geral.....                                                                            | 4         |
| 1.3.2 Objetivos Específicos.....                                                                     | 4         |
| <b>2 DIREITO À INFORMAÇÃO.....</b>                                                                   | <b>6</b>  |
| <b>2.1 Direito à Informação e Direito à Cidadania.....</b>                                           | <b>7</b>  |
| <b>2.2 Políticas Públicas e o Direito à Informação.....</b>                                          | <b>9</b>  |
| <b>2.3 Direito à Informação e as Bibliotecas Públicas.....</b>                                       | <b>13</b> |
| <b>2.4 Bibliotecas Públicas como garantia ao Direito à Informação.....</b>                           | <b>16</b> |
| <b>3 DEMOCRATIZAÇÃO DA INFORMAÇÃO.....</b>                                                           | <b>21</b> |
| <b>4 INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO.....</b>                                                               | <b>24</b> |
| <b>4.1 Comunicação e Democratização.....</b>                                                         | <b>27</b> |
| 4.1.1 Acesso à informação e ao conhecimento através das Tecnologias de Informação e Comunicação..... | 30        |
| 4.1.2 Telecentros, as Tecnologias de Informação e Comunicação e o Direito à Informação.....          | 31        |
| <b>4.2 Comunicação, Bibliotecas Públicas e o Direito à Informação.....</b>                           | <b>32</b> |
| 4.2.1 Processo de comunicação na biblioteca pública.....                                             | 36        |
| <b>CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>                                                                     | <b>38</b> |
| <b>REFERÊNCIAS.....</b>                                                                              | <b>41</b> |

# 1 INTRODUÇÃO

## 1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO

A idéia deste trabalho é trazer a tona uma reflexão sobre a importância do direito à informação para a sociedade num todo. A garantia deste direito assegura aos indivíduos e organizações seu livre arbítrio e funcionamento, porque é através dele que a democratização das informações garante a transparência das ações das organizações, tanto públicas como privadas. O que me levou à escolha deste tema foi à reflexão sobre a importância das bibliotecas como acesso à informação, contribuindo para o direito à informação que todo cidadão tem e conseqüentemente a garantia da democracia, isto é, a concreta possibilidade participativa das bibliotecas na democratização da informação e a viabilização do acesso a ela.

As bibliotecas estão perdendo, ao longo do tempo, suas funções, como pulverizadoras de informação junto às comunidades. A realidade brasileira das bibliotecas, segundo ALMEIDA JÚNIOR (2003), não estão desempenhando seu papel, nem sua capacidade ideal de atendimento ao usuário. Para alguns autores como SUAIDEN (2000), isto se deve, provavelmente, a falta de verbas disponíveis. No entanto, o que se percebe é a falta de políticas públicas e uma falta de interesse político dos poderes chamados “Estado” para cultura e informação da população, porque o desenvolvimento de um país está diretamente ligado ao nível de intelectualidade da sua sociedade.

As bibliotecas como centros referenciais, poderiam atuar na busca de soluções para problemas de informação da vida cotidiana da comunidade,

oferecendo acesso a Internet, um acervo atualizado com um ambiente agradável.

As bibliotecas públicas, assim como outros espaços de disseminação da informação, tais como os telecentros, meios de comunicação, as novas tecnologias, sofrem com as verbas e investimentos tanto no setor público como no privado. E quando estas unidades de informação existem, geralmente estão instaladas em locais inadequados e, quase sempre, são unidades desatualizadas e mal equipadas, sem acesso a Internet, impossibilitando desta forma o acesso à informação pela comunidade.

É necessário que as bibliotecas públicas se tornem mais atuantes na sociedade, que os bibliotecários, assim como as pessoas que trabalham em bibliotecas enxerguem o grande potencial existente que este espaço tem a oferecer a sociedade e a necessidade de trabalhem em conjunto. As bibliotecas públicas, juntamente com os setores diretamente envolvidos, busariam desenvolver e garantir esta função tão fundamental que é promover e divulgar a informação.

## **1.2 DELIMITAÇÃO DO PROBLEMA**

As bibliotecas públicas possuem importante papel a cumprir junto à sociedade, que é a de disponibilizar a informação para todos os cidadãos. Todavia, este papel parece não estar sendo valorizado pelos responsáveis pela disseminação e divulgação da informação em nosso país.

A maior parte da literatura sobre o tema aponta o fraco investimento do poder público no sentido de superar as dificuldades e o completo desenvolvimento das bibliotecas, porque sem investimento financeiro e apoio político adequado, não existe possibilidade de garantir o direito à informação e a democracia.

No Brasil, os serviços e instalações das bibliotecas públicas são deficientes isso indica que as bibliotecas públicas estão pouco aparelhadas para responder a demanda de informação atualizada. Os sistemas de bibliotecas públicas dos estados e municípios são subordinados ao Ministério da Cultura e do Sistema Nacional de Bibliotecas, que tem como metas orientar e assessorar o planejamento de atividades das bibliotecas públicas estaduais e municipais de cada estado. Neste trabalho não será questionado a origem das dificuldades econômicas destes órgãos, porém tentar identificar quais as políticas públicas, e também privadas, que poderiam colocar uma biblioteca pública como fonte de informação e como garantia do direito à informação.

Um dos pontos abordados neste trabalho é identificar quais os tipos de acessos, tais como serviços e tecnologias, que uma biblioteca pública pode oferecer para garantir o direito à informação e a democracia. Neste contexto, não há como deixar de citar a importância dos meios de comunicação como auxiliares na divulgação da informação e também como garantia de uma informação que possua uma qualidade de isenção e ética como segurança de uma comunicação democrática.

Neste sentido, o objetivo central deste estudo teórico, é responder as seguintes indagações:



- ◆ Como as bibliotecas públicas podem contribuir para garantir o direito à informação?
- ◆ Qual a importância do direito à informação para garantia da democracia?
- ◆ Quais as políticas públicas necessárias para que a biblioteca pública garanta o direito à informação?
- ◆ Qual a importância da comunicação na garantia do direito à informação?

### **1.3 OBJETIVOS**

Este trabalho tem como objetivo:

#### **1.3.1 Objetivo Geral:**

Verificar o papel da biblioteca pública, como geradora de informação e conhecimento, na garantia ao direito à informação.

#### **1.3.2 Objetivos específicos:**

- ◆ Identificar quais as estratégias que as bibliotecas públicas podem utilizar para garantir o direito à informação.

- ◆ Identificar os tipos de acessos que as bibliotecas públicas podem oferecer para garantir o direito à informação.
  
- ◆ Identificar quais valores estão presentes no princípio do direito à informação.
  
- ◆ Verificar as políticas públicas adotadas para efetivação do direito à informação.
  
- ◆ Identificar as estratégias de comunicação que as bibliotecas públicas podem utilizar para divulgar o direito à informação.

## 2 DIREITO À INFORMAÇÃO

A informação é um “estar” no mundo para os dias de hoje, isto é, uma necessidade fundamental para que o cidadão esteja a par do que acontece ao seu redor. Alguns autores chamam de “necessidade social da informação”. Porém, a realidade é que todas as informações indispensáveis pra a vida em sociedade chegam de forma mediana e não direta. Isso significa que uma informação sobre saúde pública, por exemplo, não alcança grande maioria da população de forma eficiente. Isto se deve a característica da nossa sociedade que é uma sociedade de massa, uma sociedade volumosa e na sua maioria com baixo poder econômico e de baixa escolaridade.

As modernas sociedades de massas são marcadas pela posse de direitos, isto é, sabem quais são os seus direitos e onde devem buscá-los. Sua complexidade coloca a exigência da ampla difusão de informação e cria a necessidade de se tornar claro e preciso o sentido do conceito “direito à informação”.

Toda a bibliografia específica analisada para este trabalho não relaciona cidadania a direito de informação, fazendo concluir que o direito à informação seja um direito secundário, no sentido de que é um direito necessário para garantia de outros direitos, um direito “meio” e não um direito “fim”. Os textos mais recentes que tratam do tema, trabalham de maneira imprecisa com conceitos de direito à informação. Muitas vezes, o direito a informação é uma ampliação do conceito de cidadania, na opinião de GENTILLI (2005).

O direito à informação deve ser compreendido como um direito relacionado diretamente aos outros direitos: direito políticos, civis e sociais. Direitos que se configuram como prerrogativas e pressupões a liberdade de escolha do cidadão, são direitos que alargam, de uma maneira evidente, como acesso a informação. O direito à informação fomenta o exercício da cidadania e permite ao cidadão o acesso e a crítica aos instrumentos ou meios necessários ao pleno direito à informação.

Conforme GENTILLI (2005), o direito à informação deve ser pensado como o direito que inclui necessariamente as condições possíveis para formar as próprias preferências particulares, fazer suas escolhas e seus julgamentos de modo autônomo.

## **2.1 DIREITO À INFORMAÇÃO: UM DIREITO DO CIDADÃO**

Estabelecer um paralelo entre as características do direito à informação e dos direitos de cidadania é importante para observarmos a complexa interconexão existente entre estes direitos, com o objetivo de estabelecermos a importância da informação para sociedade.

O direito à informação constitui na sociedade democrática, direitos civis, políticos e sociais e as bibliotecas devem se tornar públicas, destinadas aos cidadãos, para consolidar a democracia com a efetivação do direito à informação.

Para GENTILLI (2005), “[. . .] o direito à informação pode ter características emancipatórias ou de tutela”. Direito emancipatório é um direito de liberdade,

cuja conjuntura é a liberdade de escolha e estão ligadas aos direitos civis e políticos ou os direitos de tutela.

Direito de tutela são os direitos civis cuja informação torna público os direitos sociais ou se constituem elas mesmas no próprio direito social. Como exemplo, o acesso à saúde e educação, segurança, habitação entre outros. A ampla divulgação da fórmula do soro caseiro constitui um exemplo de informação que supre o direito social. A informação sobre a possibilidade deste acesso potencializa de forma direta este direito.

A informação, no sentido de direito social, é aquela indispensável para a vida em sociedade, é a que garante os direitos de cidadania. Informação produzida através da educação, principalmente as pesquisas feitas em laboratórios das universidades, cujo repasse de informação é indispensável para um uso coletivo das conquistas humanas no campo social, sendo elas “necessárias e úteis para a manutenção da vida humana em sua dignidade mínima” (GENTILLI, 2005, p.131).

Gentilli (2005), fala em seu livro que devemos observar a necessidade que o estado tem de prover, conceder e regulamentar o acesso às informações pertencentes aos direitos sociais. Para esclarecer este argumento, o autor cita, como exemplo, o acesso à saúde e a escola. “A informação sobre as possibilidades deste acesso potencializam de forma direta este direito” (GENTILLI, 2005, p. 131).

Ainda, em outra perspectiva analisa que:

[ . . . ] a difusão de uma informação de interesse social – por exemplo, a difusão ampla da fórmula do soro caseiro – se constitui nela mesma o próprio direito numa perspectiva social. [ . . . ] trata-se de um direito a ser exercido ou regulado pelo estado. (GENTILLI, 2005, p.131).

A diferença entre o direito social e os direitos civis e políticos faz com que, o primeiro, o acesso à informação seja uma necessidade. Já os direitos civis e políticos não são universais, são privilégios que, quando exercidos em suas plenitudes garantem um amplo acesso à informação.

## **2.2 POLÍTICAS PÚBLICAS E O DIREITO À INFORMAÇÃO**

A importância da informação é evidente ao nível da capacidade performativa do poder público, na sua qualificação como verdadeiros agentes sociais, com um padrão de ação pautado por exigências racionais e reflexivas.

A força que o poder público retira da informação, que ele próprio gera, cria um poder de influência que acaba por irradiar muito para além dos seus próprios limites, impondo um reordenamento geral da vida coletiva e uma reorganização da sociedade como um todo, como afirma CUBILLO (2003) em seu artigo. O contexto próprio que determina o impulso das sociedades modernas, transforma qualquer tipo de grupos em público e, a necessidade crescente de sociabilidade, requer que os membros desta sociedade estabeleçam comunicação regular entre si através de uma corrente contínua de informações.

A importância de existirem políticas públicas voltadas para disseminação da informação é de extrema valia, porque “através dela que o país conseguirá garantir seu progresso e a democracia” é o que conclui

CUBILLO (2003). Conseqüentemente estará preservando os direitos políticos, sociais e civis de sua população.

Os sistemas de informações devem corresponder à organização das políticas públicas com o objetivo de atender as necessidades informacionais de gestores, entidades, sociedade civil e usuários. Unir um amplo espectro de informações no país faz sentido e relevância para salientar tanto processos e resultados.

Para CUBILLO (2003), a conscientização do valor da informação é uma realidade em nosso país. Hoje, os governantes sabem da importância de estabelecer políticas de desenvolvimento e de gestão dos recursos e serviços de informação.

O serviço de informação engloba o abastecimento de informação através de sistemas e redes de variados tipos, nos setores públicos e privados como, por exemplo, as bases de dados, sistemas e serviços de bibliotecas, etc. E o recurso em informação agrega os dados registrados em meios convencionais e não-convencionais como, por exemplo, os textuais, numéricos, etc.

Cubillo (2003), ressalta que as políticas públicas utilizadas para disseminação ou armazenamento da informação são estratégias, que vem através de programas, com o objetivo de desenvolver o uso destes recursos e serviços.

As políticas públicas voltadas à informação não são prioridade para os governos, mas há uma luz no fim do túnel, isto porque, a algum surgiu a Sociedade da Informação e do Conhecimento, que através de estudos e

pesquisas científicas passam a considerar à informação como um fator básico e essencial para a consolidação da democracia de um povo.

Baseado nesta avaliação se pode dizer que cada comunidade, nação ou sociedade, deve seguir uma política de informação, chamada assim por CARIDAD SEBASTIAN, MÉNDEZ RODRIGUEZ e RODRÍGUEZ MATEOS (2000) e definida como uma orientação ou diretriz, em uma determinada área, que segue princípios e estratégias que orientam uma ação para alcançar um objetivo determinado. Isto é, uma política de informação é constituída por diretrizes que regem um país a alcançar o direito à informação por parte de todos os cidadãos e conseqüentemente a garantia da democracia.

Os governos – nacional, estadual, municipal – possuem habilidades de compilar e acumular conhecimento, como exemplo, as bibliografias governamentais, os dados estatísticos, os dados cartográficos, os documentos oficiais, os documentos oficiais e outros. Para CUBILLO (2003), as políticas públicas de informação reforçam os recursos e serviços informacionais de caráter público, provocando a modernização e o desenvolvimento em diversas áreas do conhecimento.

As políticas públicas de informação devem envolver as bibliotecas em suas estratégias de desenvolvimento econômico, social e político, garantindo investigações técnico-científico em diversas esferas, permitir a publicação de estudos e as aplicações e resultados gerados pelos órgãos públicos, o que possibilita o sustento do direito à informação de todos os cidadãos.

Sendo assim, para CUBILLO (2003) uma política pública de informação para o desenvolvimento dos recursos e serviços informacionais, com a



participação das bibliotecas viabiliza a organização e planejamento das informações.

As bibliotecas públicas, como instrumento de acesso à informação, dentro das políticas públicas indicadas pela UNISIST, deve ter como metas os pontos a seguir:

- a) assegurar a utilização dos conhecimentos acumulados na ciência, na tecnologia e nas ciências sociais;
- b) garantir a disponibilidade de uma informação adequada para as decisões políticas, sociais e civis, tanto para esferas públicas, privadas ou para cidadãos comuns;
- c) atrair a atenção dos organismos públicos e privados para o problema relacionado ao acesso à informação e a sua utilização;
- d) assegurar serviços de informação que respondam às necessidades atuais e capacitados para desenvolver-se, a fim de satisfazer as necessidades futuras de quem gera, processa, difunde e utiliza informação;
- e) promover a cooperação para o intercâmbio de informações e de conhecimentos.

Nesta corrente de pensamento, CARIDAD SEBASTIAN, MÉNDEZ RODRÍGUEZ e RODRÍGUEZ MATEOS (2000), tem o mesmo pensamento quando se referem à função das políticas públicas como garantia ao direito à informação e a democracia. Citam a, a formação de profissionais da informação análise da situação existente, a definição de objetivos, a determinação dos critérios de atuação dos agentes responsáveis pelas políticas públicas de informação e a promoção do uso da informação.

Diante disto, verifica-se que as políticas públicas de informação vem ao encontro dos objetivos e metas das bibliotecas, visto que elas são unidades de informação que armazenam, tratam e disseminam a informação. As bibliotecas públicas devem ser tratadas como unidades de informação que ao desempenharem suas diversas funções fundamentais assegurarem o direito à informação.

### **2.3 AS BIBLIOTECAS PÚBLICAS E O DIREITO À INFORMAÇÃO**

O papel das bibliotecas públicas está mudando rapidamente nesta nova sociedade da informação. Entre os novos desafios está a necessidade de ensinar os cidadãos a buscar, avaliar, comparar, combinar e usar adequadamente a informação disponível.

As bibliotecas devem oferecer para seus usuários: informação, serviços físicos e virtuais, que se apóiam entre si para melhor garantir o direito à informação. Para ALMEIDA JÚNIOR (2003) nelas, os serviços essenciais que viabilizam o acesso à informação são os materiais culturais e informativos atualizados em diferentes formatos, organizados para um fácil acesso, possuir profissionais habilitados para este fim, ter um sistema de bibliotecas computadorizadas e conexões de rede, serviços de redes acessíveis e terminais ligados à internet para uso livre dos usuários.

A tradicional missão cultural e de ensino da biblioteca pública não desaparecerá, mas surgirá com serviços modernos de informação e consultoria. Almeida Júnior (2003) coloca em sua obra que a biblioteca

pública é um centro cultural local, um portal de qualidade que disponibiliza o acesso cultural e intelectual à sociedade que pode usá-lo conforme suas necessidades. Seja no acervo ou através da rede. A informação está cada vez mais disponível através de vários formatos. Tanto os serviços de informação quanto o equipamento relevante devem ter capacidade de responder às necessidades do usuário.

A visão que deve ser adotada como estratégia para garantir o direito à informação é que a biblioteca pública possua a característica de uma instituição ativa, eficaz e de fácil acesso para a sociedade. Estar aberta para todos é o que fortalece a democracia. Milanesi (1989) salienta ainda que a biblioteca pública transmita herança cultural, apóia construir uma sociedade multi cultural e promove o espírito comunitário. Oferece um ambiente de aprendizado, apoiando as pessoas de todas as idades e promove as habilidades da mídia compreensiva.

O autor conclui em seu livro que o direito à informação é um direito humano básico em qualquer nível de uma sociedade. Este direito é intrínseco para a total cidadania. Sem informação, não há democracia. E o direito à informação é indispensável para habilidades de criatividade e expressão própria dos homens. A confiança em que o sistema eficaz de bibliotecas seja um veículo importante para a promoção de valores básicos.

As bibliotecas, com a função de depositárias da informação e do conhecimento, garantem a preservação e crescimento dos mesmos, assegurando o direito à informação que para o usuário é o poder de ter a liberdade de criar sua própria identidade e escolher seu próprio caminho, a partir do conhecimento.

Para VALENTIN (2002), a maior crise a ser enfrentada pela civilização moderna é a de como transformar informação em conhecimento estruturado. As bibliotecas como armazenadoras de informação, porque elas são os meios que melhor ajudam e melhor estruturam a missão dos educadores, buscando formas de ampliar o acesso à informação.

Empregar ou colocar a tecnologia dentro das bibliotecas, para que estas cumpram o papel de “caminho de acesso” à informação. Mais do que problemas técnicos ou tecnológicos são mudar a mentalidade dos cidadãos, quanto ao fato de que ele tem o direito a esse acesso, tem como obtê-lo, na hora em que necessitar. Junto com as políticas de tecnologia deveriam estar, caminhando junto às políticas de fazer do cidadão um ser ansioso por informação com objetivo de aprofundar os avanços sociais, mesmo para classes não privilegiadas. Uma sociedade acomodada é uma sociedade mal informada. Como fala AFONSO (2000, p.1) em seu artigo intitulado Vida digital? “Não basta somente aumentar o número de usuários na internet nem de computadores, é preciso educar estes usuários para que usos destes acessos sejam feitos com qualidade e entendimento”. Quando se fala em entendimento compreenda-se benefício. Possuir uma informação é possuir o benefício do conhecimento que foi gerado pela informação.

A biblioteca pública tem a função de trabalhar para que todos os cidadãos tenham igual acesso às informações já que elas são um bem social, desde que não sejam particulares, daí sua importância.

## **2.4 BIBLIOTECAS PÚBLICAS COMO GARANTIA AO DIREITO À INFORMAÇÃO:**

As bibliotecas públicas possuem diferentes características que necessitam ser observadas, tal como, prioridade no tipo de informação, serviços que deverão ser oferecidos, porque isto depende da comunidade da qual a biblioteca faz parte, isto é, atendo ao mais variados tipos de usuários, conseqüentemente, uma biblioteca com muitas funções diferenciadas. No Manifesto da UNESCO, de 1994, uma das atividades primordiais das bibliotecas públicas é de exercer seu papel na democracia, atendendo as necessidades da informação dos cidadãos, e conceitua que:

[. . .] a biblioteca pública é o centro local de informação, disponibilizando prontamente para os usuários todo tipo de conhecimento. Os serviços fornecidos pela biblioteca pública baseiam-se na igualdade de acesso para todos, independentemente de idade, raça, sexo, religião, nacionalidade língua, status social. (Manifesto UNESCO, 1994)

A sociedade brasileira ainda não percebeu a importância das bibliotecas para seu desenvolvimento, o quanto uma biblioteca pode facilitar a vida dos seus cidadãos. Porque a visão que o cidadão tem ainda é de que a biblioteca é uma coleção de livros organizada e que serve aos que procuram livros para ler. É necessário mudar este conceito de biblioteca. Esta na hora de mostrar para a sociedade de uma biblioteca é mais do isso. Criar no povo a cultura de freqüentar a biblioteca, de buscar seus direitos e informações. Exigir uma biblioteca, assim como se exige um posto de saúde. “As bibliotecas são

normalmente construídas para o povo. Raramente são criadas a partir de reivindicações populares” (MILANESI, 1989, p.236). O autor afirma isso em seu livro no ano de 1989, estamos o ano de 2006 e nada mudou. A nação num todo deve estar voltada no objetivo de adquirir informação e conhecimento, isto significa freqüentar escolas e bibliotecas. A educação de um povo passa por estas duas unidades de informação. Sem isto, jamais será garantida a democracia, pois não há democracia com ignorância.

Entre tantas atribuições das bibliotecas públicas, MILANESI (1989) coloca a existencia de um entendimento em torno de quatro áreas principais em que se baseiam em funções informacionais, culturais, recreacionais e educacionais. Todas elas são primordiais para saúde intelectual, cultural e de direito de um país. No Brasil, se dá mais ênfase às educacionais e culturais, mesmo assim, deixando a desejar.

Em direção a isto, necessariamente, precisa-se falar nas missões das bibliotecas públicas. Segundo o Manifesto da UNESCO, de 1989, foram estabelecidas doze missões básicas.

As principais missões que se destacam são aquelas relacionadas as funções universais das bibliotecas públicas, voltadas a disponibilizar e disseminar a informação e o conhecimento, garantir o acesso dos cidadãos a todo tipo de informação e facilitar o desenvolvimento da informação através da habilidade no uso do computador. Para (AFONSO, 2000) esta idéia causa desentendimento sobre o acesso via Internet em bibliotecas públicas, todavia, a Internet é hoje uma das mais importantes ferramentas na busca de informação, e se é informação, é um direito que deve ser garantido, haja vista que muitas das obrigações e direitos civis dos cidadãos são disponibilizadas

via *Web*, como, por exemplo, inscrições para concursos, imposto de renda, recadastramentos para benefícios, informações sobre processos judiciais e administrativos entre outros.

Fornecer informação para comunidade, significa democratizar os serviços das bibliotecas, isto é, trazer uma nova visão de biblioteca como centro de referência com informações atualizadas e de caráter público, ao mesmo tempo, proporcionando lazer e suporte educacional.

Em países desenvolvidos a biblioteca pública praticamente é uma instituição prestadora de serviços para os cidadãos, com identificação e características diretas com a comunidade em que se encontra. Serviços que assistam indivíduos e grupos com resoluções de problemas do dia a dia e com participação no processo democrático. Focalizando as necessidades daqueles que não possuem pronto acesso a recursos de assistência e nos mais importantes problemas que o cidadão comum precisa enfrentar, referentes, por exemplo, a suas casas, empregos e seus direitos. O que no nosso país, ainda esta muito longe de existir.

Os telecentros foram uma tentativa de inserção do cidadão neste plano de consciência, porem não houve um resultado satisfatório. Dentro dos objetivos iniciais os telecentros ficaram a quem, principalmente pela falta de interesse dos próprios usuários e pela deturpação de seu verdadeiro uso e benefício. O serviço de informação de ter como base o assessoramento aos cidadãos, desempenhando um papel importante para prática da cidadania nas comunidades, assegurando desta forma a democratização da informação e o direito a ela.

No entanto, a realidade das bibliotecas públicas, no Brasil, tornou-se o oposto. A falta de bibliotecas escolares fez com que alunos utilizassem as bibliotecas públicas existentes e estes alunos acabaram retraindo o usuário adulto, afastando-o do uso da biblioteca pública e, conseqüentemente, ocorreu o fenômeno de escolarização destas bibliotecas, alterando seu perfil, porque priorizou o uso dos estudantes em detrimento aos outros serviços de utilidade para comunidade no geral. Conforma afirma SUAIDEN (2000, p.57):

[. . .] a própria denominação 'biblioteca pública pressupõe uma entidade prestando serviços ao público em geral, independentemente das condições sociais, educacionais e culturais. Nesse aspecto, reside a grande falha da biblioteca pública, pois, até hoje, o único segmento da sociedade que é atendido parcialmente, em pequena proporção, é o dos estudantes de primeiro e segundo graus.

Escolarizar a biblioteca pública acaba reduzindo e limitando a apenas um tipo de usuário, este é um risco que as bibliotecas públicas, no Brasil, estão sujeitas. Este seria outro aspecto a ser estudado pelas autoridades responsáveis pelas políticas públicas no que tange as bibliotecas em todos os níveis. A deficiência das bibliotecas escolares é uma realidade, por este motivo não se deve simplesmente desprezar o atendimento aos estudantes, mas tentar resolver este problema o mais rápido possível. As bibliotecas públicas, por terem, muitas vezes, que desempenhar papel de biblioteca escolar, acabam sem tempo e com pouco interesse para ações no âmbito da educação continuada.

O comportamento dos usuários diante da informação está mudando, no mundo inteiro. O livre acesso à informação, ferramentas como a Internet, tem



despertado interesse das pessoas na busca de informação. As bibliotecas públicas devem aproveitar esta transformação para transformarem-se indispensáveis na disponibilização de informações, de qualquer tipo.

Os telecentros são centros que disponibilizam exclusivamente computadores com acesso à Internet. Isto muda a percepção do usuário e o desafia a aceitar como fornecedor de informação comunitária, tradicionalmente ligado às bibliotecas no geral. No entanto, é importante ressaltar que as bibliotecas públicas não podem ser substituídas por estes centros. O ideal para os usuários é que a Internet, como ferramenta de informação, seja utilizada dentro das bibliotecas e não isoladamente.

A informação à comunidade não pode se limitar ao acesso à Internet, precisa estar presente no cotidiano da biblioteca, como um de seus serviços. Importante observar a qualidade da informação e a real utilidade desta informação, que deverá ser usada para o crescimento pessoal e da comunidade.

Refletir, garante ALMEIDA JÚNIOR (2003), sobre o papel das bibliotecas e principalmente das públicas na sociedade, impondo sua presença para que as informações cheguem aos usuários com qualidade, não importando a ferramenta, pode ser Internet, livros, periódicos, palestras é fundamental para o desenvolvimento da sociedade e como garantia do direito a estas informações e democratização das instituições.

### 3 DEMOCRATIZAÇÃO DA INFORMAÇÃO

A construção de uma sociedade democrática (a transparência das organizações) passa pela discussão da produção e difusão da informação que, através dos mais recentes meios de comunicação, não estão mais restritos ao âmbito das instituições governamentais, privadas ou de ensino. Há uma exigência natural da sociedade para que essas instituições se apresentem não apenas como simples depositárias de informação, mas como canais de acesso crítico a informação a fim de encontrar caminhos para assegurar a democracia da informação.

Para GENTILLI (2005), uma autêntica democracia exige não apenas comunicação interna, mas também uma abertura em direção a sociedade e suas necessidades, isto é, fazer com que a informação circule para fortalecer os canais de acesso ao conhecimento promovendo a distribuição e alcançando a democratização da informação.

As três principais formas de garantir o direito à informação, no século XXI, remetem a necessidade de colocar as tecnologias a serviço da ética, a responsabilidade política nas aplicações das ferramentas desenvolvidas pela ciência, as dificuldades e soluções para unir tecnologias e seres humanos em prol de uma existência digna. Estas realizações exigem pensamento democrático. Gentilli (2005) fala que todas são, igualmente, tarefas básicas da missão das instituições responsáveis por informação. Informações que viabilizam a plena democracia.

A biblioteca pública contribui para impulsionar a prática de desenvolvimento da democracia nas esferas sociais e políticas. E as esferas sociais e políticas contribuem para garantir a identidade cultural dos cidadãos, sustentadas em valores cívicos e responsabilidades sociais.

A estreita relação entre democracia e informação é complexa devido as grandes variações, que individualmente passaram nos últimos anos. Apesar disto o conceito de uma comporta o conceito da outra.

Nestas condições, GENTILLI (2005) afirma que a democracia gera o direito de informação, é, por tanto, um fator de mão dupla no processo de democratizar a democracia. Por um lado, fortalece o processo de emancipação humana na medida em que auxilia o cidadão no exercício de suas prerrogativas, por outro, consolida o conjunto dos demais direitos posto que sua difusão ao se tornar mais ampla, para tornar conseqüentemente acessível. Estabelecendo um paralelo entre as peculiaridades do direito à informação e as características da democracia, verifica-se uma completa interconexão que deve ser esclarecida.

A democracia é a “sociedade dos cidadãos”, para BOBBIO (1986) dizendo respeito ao aumento dos direitos civis, políticos e sociais. Para este autor significa também “a democracia do poder visível”. Isto é, refere-se ao imperativo democrático de dar publicidade ao que é público, de tornar público, transparente, o que é relativo á esfera pública. Demonstrar o paradoxo entre o público e privado, Bobbio, conceitua democracia como o governo do “poder público”, isto é, como o governo em que “[. . .] aquilo que não é privado não é secreto” BOBBIO (1986, p. 84). Para compreender este raciocínio, pode-se afirmar que ter acesso ao poder público e como

conseqüência a posse dos direitos, o cidadão precisa ter assegurado o acesso à informação pública. Direitos estes que se configuram como prerrogativas da liberdade de escolha do cidadão, são direitos que se alastram, garantindo o acesso à informação.

Victor Gentilli, fala que da questão ética do direito à informação seria: “[. . .] dar o máximo de publicidade a tudo o que se referir a esfera pública e manter secreto tudo aquilo que se referir à esfera privada.” (GENTILLI, 2005, p.138). Como garantir o direito à informação, num mundo onde a distinção entre o público e o privado cada vez mais se dilui, onde são crescentes os fenômenos de publicar o que é privado e privatizar o que é público.

A democratização da informação viabiliza a diminuição de incertezas no que tange o conteúdo informacional e compartilhamento social da informação, que garanta uma perspectiva transformadora.

A recepção de uma informação é sempre parcial, devido às várias estruturas informacionais disponíveis e a quem a disponibiliza, percebe-se que os dispositivos de retenção, seleção e recuperação, produzem sentido e uma mudança interior do indivíduo. Para ESTEVES (2003), a informação é uma expectativa, mas como somente podemos aguardar aquilo que já nos é conhecido, isto faz com que as novas informações sejam impostas ou mostradas sempre que surgirem e forem necessárias.

### 3.1 DEMOCRATIZAÇÃO E COMUNICAÇÃO

Todas as pessoas são livres para informar e ser informadas, o fluxo desta informação é a conquista da liberdade de comunicação, que só é possível ser alcançada quando a democracia se faz presente. Porém, isto está longe da realidade, porque este fluxo de informação não é proporcional à quantidade de informação produzida, tanto quanto ao número de indivíduos que a recebe. A parte receptora é muito maior que a parte que transmite a informação havendo um afogamento no fluxo de informação, ressalta ESTEVES (2003).

A filtragem de informação é uma prática bastante comum, com a alegação de que propicia que um maior número de pessoas possível serão atingidas pelas informações. No entanto, PINHEIRO e NASCIMENTO (2000) salientam que devemos refletir até que ponto este critério é democrático, já que temos o direito à informação? Por outro lado sabemos que é impossível divulgar e disseminar todas as informações produzidas pela humanidade, isto é, poucas informações produzidas são vinculadas, poucos produtores de informação têm o poder de informar o que querem, e poucas opções temos de receber o que de fato queremos e nos interessa.

As bibliotecas públicas possuem a capacidade de suprir este buraco de comunicação entre as pontas produtoras e receptoras de informação. Isto é possível se elas conseguirem ter um suporte tecnológico sempre atualizado e a seriedade de uma comunicação imparcial e apartidária, ter o compromisso na distribuição da informação, na democratização da informação, colocam LOPES, TOLEDO E RODRIGUES (2000).

O importante papel do Estado e da sociedade civil como provedores legítimos do processo de regulamentação do direito à informação e da democracia, onde a comunicação tem importante função de disseminação desta informação, revela a conscientização abrangente de setores representativos da sociedade civil sobre o papel determinante da democratização da comunicação, de uma comunicação plural, em que diferentes vozes possam se manifestar com plena participação na definição das políticas públicas.

A área temática da comunicação é orientada por três objetivos principais: promover o livre fluxo de idéias e o acesso universal à informação, promover a expressão do pluralismo e da diversidade cultural na mídia e nas redes mundiais de informação e promover o acesso universal às tecnologias de comunicação e informação (TIC's).

No Brasil, a UNESCO, no que se refere a comunicação e informação, realiza por meio de acordos de cooperação técnica com governos e com parcerias de organizações não governamentais, apoio a projetos de inclusão ao mundo da informação.

Projetos que, segundo a UNESCO, utilizam ações que asseguram:

- ◆ Apoio à difusão das novas tecnologias de informação e comunicação para o desenvolvimento, particularmente às ações de inclusão digital e de modernização tecnológica da administração pública.
- ◆ Estímulo ao uso de novas mídias para educação presencial e a distância.
- ◆ Promoção de conteúdos em língua portuguesa na Internet.

- ◆ Estímulo ao desenvolvimento das comunicações, particularmente pelo apoio ao treinamento de comunicadores comunitários no uso de novas mídias digitais.

- ◆ Apoio às ações que promovam e defendam a liberdade de expressão.

O direito à informação assegura a governabilidade democrática e transparência de uma nação. Para o secretário-geral da Organização dos Estados Americanos (OEA), José Miguel Insulza: “[. . .] o acesso à informação pública é um direito fundamental de qualquer sociedade democrática, baseado no pluralismo, a tolerância, a justiça e o respeito mútuo” (2005, p.1).

A responsabilidade dos governos de garantir a seus cidadãos a informação necessária para decidir na sociedade democrática assim como aproveitar a tecnologia pra promover o diálogo e garantir a transparência através de meios democráticos de comunicação, como por exemplo, as bibliotecas públicas.

#### 4 INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

O canal vital da era da informação é a comunicação. Porque a informação requer um transmissor, um receptor e um canal de comunicação. A introdução de tecnologia de informação cada vez mais sofisticada vem revolucionando este processo. O desejo é que o efeito final seja que a informação circule o mais rápido possível através de um canal apropriado, porque cada tipo de informação requer um tipo de canal, com objetivo de aproximar mais o receptor do transmissor.

Outro aspecto importante a ser observado, segundo MENEZES (2002), é o tempo que a informação permanece neste canal, isto é, reduzir o tempo de flutuação da informação. Por escolher o canal certo se faz importante. Acesso é a palavra chave para que a informação não fique a deriva, mesmo estando no canal certo, também existe o fator de não acessibilidade do maior número de pessoas para utilizar a informação.

O progresso tecnológico permite um fluxo quase incontável de informação, distribuídos pelos veículos de comunicação mais diferentes, alguns capazes de atingir incontáveis usuários do planeta ao mesmo tempo. Para PINHEIRO E NASCIMENTO (2000), a busca para democratizar estes veículos não emerge de uma ação política social, mas da dimensão institucional da sociedade civil, isto é, para não conter um sentido e sujeito único, uma organização centralizada que caracterizaria uma ação não democrática, é preciso juntar sindicatos, partidos, universidades, organizações jurídicas e de imprensa em diferentes



contextos, a fim de arrolar propostas e experiências divergentes, buscar metas comuns em alguns momentos e diferentes em outros, procurar formar a opinião pública em torno da democratização da comunicação, influir na elaboração de legislação, canalizar práticas alternativas de comunicação que se fazem presentes na dimensão do que diz respeito a garantia do direito à informação.

Lopez, Toledo e Rodrigues (2000) colocam que neste contexto de modernidade da comunicação, de onipotência e de onipresença dos veículos de informação, há a necessidade de pensar que o processo informativo não corre o risco de ser reflexivo em apenas numa das pontas da relação, que é o comunicador, que dirige uma rede de informação, por exemplo, liberando as informações que melhor sirvam seus interesses, descaracterizando a natureza de uma comunicação ética bilateral de comunicação, impedindo desta maneira a democratização da informação e o direito a ela.

É preciso que haja uma regulamentação dos poderes informativos. Os meios de comunicação jamais transmitem uma informação imparcial, porque um fato é sempre uma interpretação subjetiva, isto é, a visão com um ponto de vista ou interesse próprio.

Como informar é uma forma de educar, os meios de comunicação, para garantir o máximo de imparcialidade possível, devem ser submetidos a um controle democrático eficiente e transparente. Sem isto, a desigualdade dos cidadãos será uma consequência inevitável. Para a professora REGO (2005, p.36) “[. . .] a igualdade política da cidadania é um dos pressupostos constitutivos da vida democrática”.

É preciso salientar que as bibliotecas estão inseridas dentro deste pensamento de regulamentação, porque assim como um veículo de comunicação pode decidir sobre o que será divulgado numa biblioteca também pode determinar que tipo de linha de pensamento ela irá disponibilizar para seus usuários.

O reconhecimento do poder da informação e do conhecimento no caminho da formação de uma sociedade crítica para que acontece a sua volta, é essencial na discussão entre os limites de quem detém o poder da comunicação e o direito à informação. Se por um lado à concentração da propriedade dos veículos de comunicação limita a diversidade de informação e, conseqüentemente, a percepção pública sobre a variedade possível de enfoques nos problemas apresentados a sociedade, por outro lado, são através destes veículos que se garante o acesso às informações. Como afirma Graça Caldas, em seu artigo:

“[. . .] a conscientização mais ampla de setores representativos da sociedade civil sobre o papel determinante da democratização da comunicação plural, em que diferentes vozes possam se manifestar, garantindo, assim plena participação cidadã na definição da políticas públicas do país.” (CALDAS, 2005).

Neste contexto, a aplicação da legislação vigente no país e seu aperfeiçoamento são importantes, assim como a supervisão destas leis.

Um dos agentes determinantes da ação informacional engloba a transferência de informação, como resultado de um conjunto de ações sociais com que grupos e as instituições organizam e programam a comunicação da informação, através de procedimentos seletivos que regulam sua geração. A

eficácia destes agentes depende sempre da distribuição no espaço social como também das características dos coletivos que detêm o conhecimento e as tecnologias de informação, com objetivo de obter uma comunicação eficiente e democrática.

#### **4.1 ACESSO À INFORMAÇÃO E AO CONHECIMENTO ATRAVÉS DAS TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO**

O uso das tecnologias de informação e comunicação para o desenvolvimento mais democrático e pluralista dos cidadãos, servem para acelerar o desenvolvimento e proporcionar melhor equilíbrio na disseminação da informação. Porém, é preciso preparar os indivíduos e a sociedade para dominar as tecnologias que permeiam crescentemente todos os setores da vida.

Para isto, vários fatores devem ser levados em conta: a continuidade das tecnologias, a adaptação das ferramentas de aprendizagem e a diversidade cultural que existe dentro de cada comunidade.

Para UNESCO, um fator importante que também deve ser levado em conta em é linguagem, por ser um meio básico pra comunicar o conhecimento. A necessidade de se usar o português nas redes globais de informação, Internet, como exemplo, determina à medida que se pode participar da sociedade do conhecimento. Quando a língua não dispõe de conteúdo, grande parte da população torna-se impedidas de participar e compartilhar os benefícios do avanço tecnológico e obter informações

importantes ao seu bem-estar e desenvolvimento. Sem ações que solucionem este empecilho a informação não chegará de forma democrática, correndo-se o risco da ampliação da desigualdade social.

#### **4.2 TELECENTROS, AS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO E O DIREITO À INFORMAÇÃO:**

Um importante movimento de telecentro comunitários foi organizado com o objetivo de desenvolver e aprofundar as forma pelas quais as tecnologias da informação e comunicação (TIC's) podem ser usadas para impulsionar o desenvolvimento democrático dos cidadãos.

Os telecentros são comprometidos com o desenvolvimento social, e buscam uma forma de conectar este com o desenvolvimento crescente das TIC's. Eles têm como objetivo primordial promover a democratização tecnológica visando à melhoria da qualidade de vida das populações menos favorecidas, agregando a rede social e política das comunidades.

Um aspecto negativo e crítico dos telecentros, no Brasil, são a sustentabilidade. A avaliação ocorreu sob quatro pontos: financeira, tecnológica, política e social. Esta avaliação é importante, porque visa manter a comunidade vinculada com os telecentros.

A biblioteca pública seria uma grande aliada dos telecentros, no momento em ela também precisa estar munidas de ferramentas tecnológicas. O Ministério da Ciência e Tecnologia possui um projeto em fase de teste que tem como objetivo o casamento dos telecentros comunitários com as bibliotecas

públicas do Distrito Federal. O nome deste projeto é Projeto Telecentros Bibliotecas Públicas e pretende atingir todo o Brasil. Para MACE (2001), coordenador do projeto, as bibliotecas públicas teriam que assumir responsabilidades com a manutenção, garantir o funcionamento deixando os computadores livres, sem restrições para todos os usuários da biblioteca pública, garantindo toda a infra-estrutura necessária para seu funcionamento. O sucesso destes telecentros-bibliotecas públicas dependerá da qualidade de sua utilização.

Levantamentos já feitos mostram efeitos positivos de unir, no espaço físico, telecentros e bibliotecas públicas. Observações preliminares indicaram que cresceu as visitas às estantes que passam a contar também com o acervo de disponível na Internet.

Os telecentros ligados às bibliotecas são, hoje, centros que se dirigem para um ponto comum e convivem para servir a comunidade. Se o livro não existe na prateleira, o usuário corre para o computador. A intenção da idéia é garantir uma Internet gratuita como forma de atrair o jovem para o consumo de bens informacionais e culturais, tirando-o da rota de risco e do ócio.

O casamento dos telecentros e das bibliotecas públicas são um sucesso e vem para fortalecer a democratização da informação e do conhecimento com os novos recursos tecnológicos, levando à inclusão dos cidadãos, baseado na experiência do projeto do Ministério da Ciência e Tecnologia, denominado Telecentros Comunitários para Bibliotecas Públicas.

### **4.3 BIBLIOTECAS PÚBLICAS, COMUNICAÇÃO E O DIREITO À INFORMAÇÃO:**

As bibliotecas públicas, de forma ideal, deveriam ter o papel central como colaboradoras integrais da sociedade em garantir o seu papel na geração de conhecimento e na prestação de serviços a sociedade, por ser provedora das necessidades informacionais da comunidade, tendo a competência e dever de recuperar, tratar e disseminar a informação para auxiliar o cidadão a alcançar seus direitos à informação e os interesses para livre escolha do que é melhor para si.

Diante disto, um mundo se transforma rapidamente e as bibliotecas precisam acompanhar estas mudanças tomando atitudes, posturas e revoluções intensas clareando a visão para o futuro dos cidadãos. A necessidade de rever sua atuação, que lhe permita atingir o papel de efetivo competidor global frente às mudanças de conceitos, de idéias e de valores diante da informação e do conhecimento e suas relações no contexto mundial contemporâneo que terá que decidir seu caminho.

Estudos mostram que no alto destas transformações, a comunicação assume um enorme valor estratégico no processo de transformação das bibliotecas. Como resultado destas mudanças por práticas, atitudes e comportamentos chegar a um refinamento do processo comunicacional dentro das bibliotecas na medida em que se desprendem dos referenciais antigos e projetam na direção do futuro, isto é, da garantia de informação igual para todos.

Habermas, em 1989, disse certa vez que a necessidade de se reconsiderar o interesse comunicativo e a essência lingüística do mundo, a fim de que o homem possa apreender e dominar seu destino e conforme sua teoria, a comunicação deve ser entendida por atitudes (interativa) e por procedimento (ação), isto significa, se agirmos para transpormos as dificuldades e preconceitos com certeza superaremos os obstáculos. Querer comunicar, portanto, é o primeiro passo da ação comunicativa, exercício pleno da democracia e do direito à informação.

A fala é grande dimensão da comunicação, berço dela. A comunicação é inseparável da ação de falar, sendo verdadeiras nas comunidades onde “uns falam com os outros”, esta ação comunicativa assume o papel de intérprete do mundo real repleto de informação e conhecimento. Para Jürgen Habermas a interação humana

[. . .] cumpre dializar tal compreensão do saber com dados sócios-antropológicos como interação, comunicação, linguagem, poder. A única práxis de interesse universal e insuspeito é aquela que se destina à emancipação da humanidade. HABERMAS (1987,p.15)

O reconhecimento da importância da comunicação é o caminho para biblioteca pública contribuir sensivelmente na socialização da informação e democratização do seu acesso, lidando com as carências e necessidades de conhecimento assumindo a postura de transformadora, no que diz respeito ao progresso e evolução como meio de chegar à informação, assumindo um compromisso com a sociedade, afirma SUAIDEN (2000).

Nessa perspectiva, as novas tecnologias comprometem o exercício humano existente nas bibliotecas públicas. Isto se deve porque nem sempre

estas tecnologias estão adequadas à realidade social, desprezando a informação como bem comum e direito de todos. As bibliotecas públicas precisam ter consciência do poder que lhe é conferido para lidar em seu cotidiano com a informação e o registro do conhecimento. Para SUAIDEN (2000), converter as bibliotecas públicas num local humano e comunicativo, ao mesmo tempo, é uma tarefa complexa para os dias de hoje, devido ao tratamento diferenciado que seus usuários devem receber, por causa das diferenças sociais e culturais grandes de nossa sociedade. Quando isto não ocorre, se cria espaços e distâncias impessoais dentro da biblioteca que a afasta do objetivo de gerar informação e intercâmbio destas informações.

Assim, dizer que as bibliotecas reconhecem e compreendem o impacto da comunicação para estabelecer ligações equilibradas entre o progresso tecnológico e os contatos pessoais para desenvolver seus limites e criar novas formas de comunicação com os usuários é a única maneira de valorizar a realidade das pessoas freqüentadoras.

Se comunicação entre a biblioteca e o usuário não for adequada e equilibrada todas as proposta e objetivos dela se tornarão precários. Assim como a relação entre chefia e subordinados não permitiriam uma interação humana, inviabilizando programas e missões, transformando organizações em caos, criando um ruído de informação e conhecimento. O homem, diz SUAIDEN (2000), é aquilo que consegue comunicar com seus semelhantes, sua personalidade é seu cartão de visita, desta maneira, podemos compreender que as complexas redes organizacionais estão na dependência constante de qualidade da comunicação entre seus pares. A habilidade individual de se comunicar reflete no todo da organização, comprometendo



seus resultados, que no caso das bibliotecas é a disseminação da informação, a prestação de serviços eficientes, sempre valorizando o usuário, informando-o corretamente. O aperfeiçoamento no processo de comunicação na biblioteca conquista todos estes resultados citados.

#### **4.4 PROCESSO DE COMUNICAÇÃO NA BIBLIOTECA PÚBLICA:**

A participação individual também é importante. Denominada de interpretação, tem por objeto alcançar a fala, o ouvir, o agir que são partes indissociáveis da dinâmica comunicativa, sugerindo que o corpo inteiro fala.

Para PINHEIRO E NASCIMENTO (2000), escutar para compreender é a grande questão da comunicação: escuta-se com a mente, compreende-se com os sentidos. Entre uma mente e outra pode haver abismos, distâncias a percorrer, fronteiras a ultrapassar, sendo que em algumas ocasiões a comunicação apresenta atalhos. Tanto na comunicação entre as pessoas que trabalham na biblioteca ou entre estas pessoas e o usuário.

A maioria das bibliotecas públicas utiliza o modelo de unilateralidade. Este modelo possui um emissor e um receptor, um canal, a mensagem e outro e um canal, além é claro do ruído que quase sempre existe e é o vilão do processo. Devemos relacionar estes elementos com os da biblioteca pública: o cérebro do chefe é a fonte, as ordens e informações são as mensagens o cérebro dos colaboradores são os receptores. Esta forma de transferência de informação é chamada de vertical. O que fazer para evitar que as bibliotecas exerçam este tipo de modelo?

As bibliotecas públicas, na opinião de PINHEIRO e NASCIMENTO (2000), possuem um ótimo ambiente para experiência do uso da comunicação bilateral, isto é, colocar em prática um processo comunicacional por intermédio do qual uma ação é controlada pelo conhecimento do efeito de suas respostas entre outros detalhes relevantes como: um aceno cordial, um olhar de simpatia ou colaboração, um sorriso de afeto ou um acompanhamento prestativo. As expressões não verbais contribuem para um relacionamento sincero e produtivo entre os usuários internos e externos da biblioteca. Os serviços informacionais fluirão com qualidade se os aspectos humanos das relações forem considerados, formando uma relação explícita entre comunicação e eficiência produtiva.

Nas bibliotecas públicas, como em qualquer organização, as pessoas devem ser informadas sobre o que deverão fazer e receber orientações exatas. Reduzir as incertezas melhorando a comunicação.

Este processo de comunicação dentro de uma biblioteca é importante, porque é através do bom desempenho que a biblioteca deve oferecer para que seus usuários possam buscar e se suprir de informação e conhecimento.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Hoje a informação difundida pelos modernos meios de comunicação é, sobretudo, a principal forma de inserção de cada pessoa no mundo, no cotidiano concreto, na realidade do dia a dia. Neste sentido, concluímos que ela é indispensável para a sociedade moderna. O acesso à informação de cada um à realidade ocorre, fundamentalmente, mediada pelas bibliotecas públicas que possuem as novas tecnologias para possibilitar a concretização ao direito à informação.

Os cidadãos não devem medir esforços para conquistar o direito à informação. Nesse processo, as bibliotecas públicas podem contribuir disponibilizando seu acervo a população. As bibliotecas públicas como “forma” de comunicação para a informação, não podem ficar resumidas ao papel de guardador de livros, mas devem sim atuar diretamente na construção, disseminação e armazenamento.

A intensidade na difusão de informação não significa necessariamente que todos saberão de tudo, isso seria impossível. Vimos que não é a quantidade nem a qualidade de informação e sim garantias que passam pela existência de políticas públicas de informação, de Tecnologias de Informação e Comunicação e principalmente de bibliotecas públicas.

Este estudo propõe a reflexão sobre a adoção de políticas públicas de informação com o objetivo de formar sistemas e serviços de informação para que o direito à informação se consolide e fortaleça a democracia.

A informação gera conhecimento, promove mudanças, alavanca a produtividade e gera desenvolvimento em todas as áreas. Mostrar a

importância fundamental das bibliotecas para que tudo isto aconteça foi um dos objetivos deste trabalho.

Vimos que existem algumas ações isoladas do governo, como o projeto que une os telecentros com as bibliotecas públicas, mas ainda falta muita coisa a ser feita para que as bibliotecas definitivamente possam gerar, agregar e difundir a informação para promover a democratização da informação do país.

As reflexões trazidas através deste trabalho mostraram a necessidade de enfatizar o papel das bibliotecas públicas como mediadora do conhecimento, cabendo-lhe promover, entre os usuários, a competência de distribuir informação para que ele possa fazer uma leitura do mundo que o rodeia, intermediado pelas Tecnologias de Informação e Comunicação. O uso destas tecnologias é uma exigência decorrente do contexto atual, pontuado por mudanças profundas, constantes e aceleradas, em que são condições básicas para garantir o direito à informação e a democracia. O aprender para aprender a fim de ter uma visão que busca o entendimento integral dos sistemas do mundo. Ressalta-se, por conta disso, a relevância de mudanças das políticas públicas de informação empreendedora e de superação de dificuldades.

As tecnologias de informação e comunicação são recursos importantes, pois viabilizam o acesso as informações, no entanto as bibliotecas públicas, quando sincronizadas com as ferramentas tecnológicas, possibilitam a inserção social e digital dos usuários do processo possibilitando transformar, construir, a partir da democratização do conhecimento, do país e de suas instituições.

Enfim, são tantas as possibilidades para atingirmos a democratização da informação em nosso país. Precisamos de políticas públicas e leis de acesso à informação que garantam meios para o exercício de um direito humano

fundamental que é o direito à informação. No entanto, não basta à lei, depois de consegui-la, há muito trabalho para sua implementação. Colocar em prática toda estrutura de locais, de tecnologias e de mão de obra.

É neste ponto que está o desafio das bibliotecas públicas. Adotar uma visão estratégica, tornar-se uma instituição ativa e eficaz, facilmente acessível para o cidadão. O papel da biblioteca pública é estar “aberta” para todos, garantindo um ambiente de aprendizado, apoiando as pessoas e promovendo as habilidades no uso da tecnologia.

O direito à informação é um direito humano básico na sociedade da informação, isto é, intrínseco. Construir um sistema eficaz e de confiança de bibliotecas públicas garante um veículo importante para a promoção destes valores. Prover acesso público através das mais diversas formas e dos mais diversos canais de comunicação, de maneira que a informação possa estar ao alcance de seus usuários.

Posicionar as bibliotecas públicas, juntamente com os telecentros, como facilitadores da comunicação do conhecimento e da informação, é indispensável. A redução da desigualdade social está ligada ao nível de utilização do conhecimento e sua aplicação, hoje, inevitável, através das Tecnologias de Informação e Comunicação.

Concluir que “educar para a informação” é o centro de uma nova e desejada sociedade, onde as principais abordagens estejam relacionadas ao acesso à informação por meio das TICs e das bibliotecas públicas.

**REFERÊNCIAS:**

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. *Biblioteca pública: avaliação de serviços*. Londrina : Eduel, 2003. 288p.

BOBBIO, Norberto. *O futuro da democracia: uma defesa das regras do jogo*. Rio de Janeiro : Paz e Amor, 1986.

CALDAS, Graça. [online]. Propriedade intelectual e políticas de comunicação. In: SIMPÓSIO O PENSAMENTO COMUNICACIONAL LATINO-AMERICANO EM TEMPO DE INTEGRAÇÃO REGIONAL, 2003, São Paulo: ALAIC. Disponível em: <[http://www2.metodista.br/unesco/agora/pmc\\_forum\\_iluminando\\_graca\\_caldas.pdf](http://www2.metodista.br/unesco/agora/pmc_forum_iluminando_graca_caldas.pdf)>. Acessado em: 30/10/2005.

CEPIK, Marco. Direito à informação: situação legal e desafios. In: *Revista Informática Pública*,. Belo Horizonte, ano 2, dez., 2000. n. 2, p. 27-46.

CRUZ, Rui Paulo da .... [et al.]. *Informação e democracia*. Rio de Janeiro : EdUERJ, 2000.

CUBILLO, Julio. Políticas públicas de información en América Latina: cuánto nos hemos renovado? *DataGamaZero*, v.4, n.4, p. 1-12, ago. 2003.

ESTEVES, João Pissarra. *Espaço público e democracia*. São Leopoldo, RS : Unisinos, 2003.

FUNDAÇÃO BIBLIOTECA NACIONAL. *Biblioteca Pública: princípios e diretrizes*. Rio de Janeiro : Fundação Biblioteca Nacional, 2000. 160 p.

GENTILLI, Victor. Cidadania e direitos: o direito à informação. In: *Democracia de massas: jornalismo e cidadania: estudo sobre as sociedades contemporâneas e o direito dos cidadãos à informação*. Porto Alegre : EDIPUCRS, 2005. 125-139p.

GONZALEZ DE GOMEZ, Maria Nélida. Da representação do conhecimento ao conhecimento da representação. *Ciência da Informação*, Brasília, v.22, n.3, p. 217-222. 1993.

HABERMAS, Jürgen. *Mudança estrutural da esfera pública: investigações quanto a uma categoria da sociedade burguesa*. Rio de Janeiro : Tempo Brasileiro, 1984.

HABERMAS, Jürgen. *Lógica das ciências sociais e outros ensaios*. Rio de Janeiro : Tempo Brasileiro, 1987. p.15.

MEKSENAS, Paulo. *Cidadania, poder e comunicação*. 2. ed. São Paulo : Cortez, 2002.

MELO, Leonardo. A globalização, a democratização da informação e o papel do bibliotecário. [online]. In: *Solavanco.com*. Site com artigos de cunho sociais. Disponível em: <<http://www.solavanco.com/artigos/artigo23.html>> Acessado em: 15/10/2005.

MILANESI, Luis. *Ordenar para desordenar: centros de cultura e bibliotecas públicas*. 2. ed. Brasília : Brasiliense, 1989. 261 p.

REGO, Walquiria D. L. Democracia e informação, *CartaCapital*, São Paulo, p. 36, nov. 2005.

SUAIDEN, Emir José. *Biblioteca pública e informação à comunidade*. São Paulo : Global, 1995. 112p.

SUAIDEN, Emir José. A biblioteca pública no contexto da sociedade da informação. *Ciência da Informação*, Brasília, v.29, n.2, p.52-60, maio/ago. 2000.

UNISIST. *Objetivos de la Política de Información: propuestas del UNISIST*. Paris: UNESCO, 1974 (SC/74/WS/3).

VALENTIN, M. L. P. Informação em Ciência e Tecnologia: políticas, programas e ações governamentais – uma revisão de literatura, *Ciência da Informação*, v.31, n.3, p.92-102, set/dez. 2002.





