

# O DISCURSO DO BIBLIOTECÁRIO DA BIBLIOTECA PÚBLICA DE SANTA CATARINA SOBRE EXCLUSÃO SOCIAL

**Aline Viani Brito** (UFSC) - lini\_liviani@hotmail.com

**Ana Cláudia Perpétuo de Oliveira** (UFSC) - anacpo72@gmail.com

## **Resumo:**

*Resumo: O estudo aborda a questão dos processos de exclusão social através do discurso do bibliotecário. Objetiva analisar as representações dos bibliotecários da Biblioteca Pública de Santa Catarina a respeito dos processos de exclusão social em seu ambiente de atuação. Apresenta a Biblioteca Pública de Santa Catarina, expõe sobre o bibliotecário atuante em biblioteca pública e trata a respeito de situações de exclusão em ambientes de biblioteca. A pesquisa, do tipo qualitativa, utiliza como base metodológica a Teoria das Representações Sociais (TRS) e o tratamento por parte do Discurso do Sujeito Coletivo (DSC). Realiza a análise com base no discurso de sete bibliotecários atuantes na Biblioteca Pública de Santa Catarina. Busca informações sobre as circunstâncias culturais, sociais e econômicas em que se situam os informantes, sobre seu ambiente de trabalho, levanta posições acerca da função social da biblioteca pública e da atuação ética do bibliotecário. Por fim, analisa os conceitos de exclusão expressos por estes profissionais, fazendo a reflexão com a vivência ética prestada nos serviços e os conceitos de exclusão social.*

**Palavras-chave:** Biblioteca pública - Santa Catarina. Bibliotecário. Exclusão social.

**Eixo temático:** Eixo 3: Cultura do privilégio

## **Eixo Temático: Eixo 3: Cultura do privilégio**

### **Resumo expandido**

Os indivíduos modificam e impactam sua própria vida e a das pessoas ao seu redor no agir e no não agir, na ação e na ausência dela. O bibliotecário em seu contexto de atuação também se insere nessa dinâmica. Ele pode atuar em vários tipos de bibliotecas (escolares, públicas, especializadas, universitárias...). Os que atuam em bibliotecas públicas, por exemplo, que atendem usuários diversos, tem como responsabilidade acolher os interesses da comunidade sem qualquer tipo de distinção ou discriminação.

**Introdução:** A forma de lidar com indivíduos diversos é um desafio colocado permanentemente diante dos profissionais que atuam nestes ambientes como os de bibliotecas públicas e comunitárias. Muitas vezes os bibliotecários podem ou não estar preparados para este tipo de atendimento e, portanto, atitudes de exclusão podem influenciar a prestação de serviço que é dada ao público usuário desta categoria específica de bibliotecas, fatos revelados, por exemplo, em estudos como os de Silva (2017) e Machado (2008). Nesse sentido, seu papel enquanto aparato do mecanismo estatal para promover o acesso à informação a todos os cidadãos, pode ser afetado. O problema central abordado está apoiado na percepção dos bibliotecários que atuam nas bibliotecas públicas acerca de processos de exclusão social, já que são uma parte fundamental para construção e efetividade dos serviços prestados nestes ambientes, responsáveis por sua gestão e pela defesa do direito dos usuários, principalmente, aqueles que necessitam da informação para se colocar diante das questões cotidianas como a desigualdade social. Nesse sentido, que pensam sobre a questão? Este estudo objetivou analisar as representações dos bibliotecários que atuam nesta Instituição a respeito dos processos de exclusão social em seu ambiente de atuação.

A abordagem conceitual da pesquisa foi elaborada a partir das temáticas sobre bibliotecas públicas, mais precisamente a Biblioteca Pública de Santa Catarina, sobre os bibliotecários e a questão da exclusão social. Para ter acesso às percepções dos bibliotecários foi necessário escutar os profissionais que atuam na biblioteca pública em questão sobre a temática da exclusão nestes ambientes.

Metodologicamente, considerando uma perspectiva fenomenológica, este estudo utiliza a Teoria das Representações Sociais (TRS) de Moscovici, fazendo uso de questionário para a coleta dos dados e entrevista semiestruturada para a coleta dos discursos.

Os discursos são o material mais importante para o alcance do principal objetivo desta pesquisa. Ele foi tratado e analisado conforme a técnica do Discurso do Sujeito Coletivo (DSC) de Fernando Lefèvre e Ana Maria Lefèvre. A partir da fala coletiva resultante da aplicação desta técnica, que será referida no estudo como a fala do “sujeito coletivo”, foi possível realizar a análise para reflexão posterior nas considerações finais.

**Método da pesquisa:** Pesquisa de abordagem qualitativa em perspectiva fenomenológica e com apoio na Teoria das Representações Sociais (TRS) – teoria que valida o senso comum e saberes da vida cotidiana. Foram utilizados como instrumento metodológico o questionário e a entrevista. O questionário complementa no processo de aprofundamento e é responsável por coletar questões socioeconômicas dos entrevistados. A entrevista constitui o principal instrumento metodológico por ser mecanismo para a produção do discurso e resgate das percepções. As entrevistas foram realizadas presencialmente com o auxílio de um gravador de áudio. As entrevistas foram transcritas posteriormente para tratamento e análise dos dados que teve como técnica o Discurso do Sujeito Coletivo (DSC). No artigo, as falas transcritas aparecem em itálico.

A identidade dos respondentes foi preservada e a pesquisa se deu pautada nos pressupostos de ética na pesquisa. Foi elaborado o Termo de consentimento livre e esclarecido, assinado por todos sete entrevistados, explicando sobre o estudo e tornando-o consciente de sua participação livre e consciente. As questões elaboradas para a entrevista pretenderam provocar a percepção sobre a questão da exclusão social de sete bibliotecários que atuam na Biblioteca Pública de Santa Catarina.

**Resultados e discussão:** Nos dados coletados pelo questionário, percebe-se a predominância do sexo feminino, indivíduos solteiros, de cor branca, um coletivo que abrange duas gerações diferentes, nascidos entre 1964 e 1985. Na amostra total de sete questionários aplicados, uma pessoa se declarou como homossexual e seis como heterossexuais e nenhum se declarou deficiente. É um coletivo de indivíduos que, em sua maioria, buscou qualificação em nível de pós-graduação e que revela na atuação na Biblioteca Pública em questão, sua primeira experiência profissional como bibliotecário, via concurso público, com exceção de um entrevistado que ingressou através de indicação política. As atividades que os entrevistados julgam que ocupam mais seu tempo e que eles percebem como mais relevantes em sua função são as relacionadas ao atendimento ao usuário e ao tratamento técnico da informação.

Como resultado das entrevistas o “sujeito coletivo” manifestou o que representa como função social da biblioteca pública, como boa prática ética do Bibliotecário que atua nestes serviços, sua definição de exclusão social e a percepção destes profissionais sobre situações de exclusão que podem acontecer nas bibliotecas e fora dela. Em ideias gerais o sujeito coletivo destaca sobre a função social da biblioteca a questão do atendimento, que também é predominante nas respostas do questionário. Mais especificamente em seu discurso aparece o atendimento indiscriminado que se relaciona com as recomendações da IFLA (1994). Para além do atendimento informacional foi mencionada, também, uma atitude convidativa do bibliotecário para a frequência nestes ambientes, [...] *atender as necessidade não só de informação, mas de esclarecimento de questões do dia a dia* [...], [...] *promover oportunidade*, [...] *oferecer serviços além do contato livro e com a pesquisa e sim o diálogo a introdução as letras, a introdução ao enxergar a cidadania*[...]. De fato, Castrillón (2011) estabelece um entendimento mais ampliado destes ambientes, que promovem o encontro, propiciam o debate que incluem temas sobre maiorias e minorias e que faixas etárias diferentes, em condições diversas, leitores e não leitores, com escola e sem escola, possam encontrar resposta para seus problemas e percebam perspectivas.

Outra percepção relevante no contexto deste estudo, é a percepção de que o acolhimento também é função social da biblioteca pública. Acolher significa “receber em sua casa, receber com agrado, recolher-se, refugiar-se” (AURELIO, 2018). O acolhimento está para além do atendimento, tem algo de afeto, de bem querer. Parece atribuir ao bibliotecário ou demais agentes que atuam nestes ambientes, uma necessidade de sentir o usuário, construir proximidade, buscar o usuário para fazer parte da biblioteca e a mesma, ter o papel de local seguro para os indivíduos.

Outro contexto expressivo foi levantado como função social no discurso coletivo a [...] *questão da identidade e da memória documental* [...] (LE GOFF, 1984) trata a memória coletiva como ferramenta importante para a não dominação dos mecanismos de manipulação que se utilizam dos esquecimentos e silenciamento. “Tornar-se senhores da memória e do esquecimento é uma das grandes preocupações das classes, dos grupos, dos indivíduos que dominaram e dominam as sociedades históricas.” (LE GOFF: 1984, p.13) O sujeito coletivo destaca como boa prática ética do bibliotecário que atua nestes ambientes o atendimento e a satisfação dos usuários, bem como a questão de se manter neutro. A questão da neutralidade pode ser contestada em frase pontual de Desmond Tutu (nascido em 7 de outubro de 1931), bispo sul-africano que se tornou conhecido na década de 1980 graças à sua oposição ferrenha ao apartheid. Ganhou o prêmio Nobel da Paz em 1984. “*Se você é neutro em situações de injustiça, você escolhe o lado do opressor.*”

O sujeito coletivo define exclusão social como *a [...]não oportunidade, [...]o impedimento[...]da produção cultural, produção escolar, [...]produção [...] política[...]*. Mencionam também sobre *[...] limitar o acesso de um morador de rua[...]preconceito, discriminação com as pessoas[...]* e destacam situações de exclusão social que podem ocorrer em diversos ambientes, inclusive na biblioteca pública. Alguns processos de exclusão destacados tiveram relação com *[...]morador de rua vindo para cá malcheiroso; [...]biblioteca tem muito preconceito com moradores de rua [...] limitar a entrada de moradores de rua[...][...] ser retirado daqui[...]*. Vieira; Bezerra; Rosa, (1994), expõem que os moradores de rua são parte de um grupo inserido em processos de exclusão social, numa sociedade que os rechaçam e nutrem um preconceito.

**Considerações Finais:** Ao expressar-se o sujeito coletivo coloca questões que se relacionam com a exclusão que são relativas a ideia de não oportunidade, de preconceito, de limitação. Como trabalhar em bibliotecas públicas para romper “muros” que impedem o acesso de grupos de pessoas, se ainda trabalhamos com a ideia da neutralidade? Se desejamos ver grupos incluídos em ambientes de emancipação como é o caso das bibliotecas públicas, não podemos ser neutros. Essa ideia de neutralidade pode colaborar para uma postura de não envolvimento, de não comprometimento.

Os bibliotecários atuantes na Biblioteca Pública de Santa Catarina, destacaram como função social da biblioteca o atendimento, ficando como um desejo revelado, o atendimento para além de qualquer barreira, elevando o atendimento para a satisfação do usuário, tornando a biblioteca um local possível para todos. Outra questão bastante evidenciada foi a limitação, quando perguntado a respeito da postura ética dos profissionais, bem como nos posicionamentos a respeito das questões acerca de processos de exclusão social. A definição deste termo foi muitas vezes associada aos ambientes não acessíveis para pessoas com deficiência física ou dificuldade de locomoção, não considerando outros tipos de exclusão que possam superar essa dimensão.

Grande parte destacou a limitação, também acerca dos moradores de rua que frequentam a biblioteca, ao qual podemos agregar outros sentidos, não só a restrição de acesso ao ambiente, mas a privação de todos os outros serviços e oportunidades que a biblioteca possa vir a oferecer para esse indivíduo. Com isso, é possível perceber que o bibliotecário atuante em biblioteca pública é uma das peças mais importantes para os processos de democratização e promoção do acesso igualitário dentro do ambiente e que por vezes a exclusão social é tratada como uma questão secundária.

## Referências:

- ARANALDE, Michel Maya. A questão ética na atuação do profissional bibliotecário. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 11, n. 2, p. 337-368, jul./dez. 2005. Disponível em: <<https://seer.ufrgs.br/EmQuestao/article/view/124/82>>. Acesso em: 13 nov. 2018.
- BERNARDINO, Maria Cleide Rodrigues; SUAIDEN, Emir Jose. O papel social da biblioteca pública na interação entre informação e conhecimento no contexto da ciência da informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, MG, v.16, n.4, p.29-41, out./dez. 2011. Disponível em: <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/1257/970>>. Acesso em: 13 nov. 2018.
- BIBLIOTECÁRIO. In: MICHAELIS: dicionário brasileiro da língua portuguesa. [S.l.]: Melhoramentos, 2018. Disponível em: <<https://michaelis.uol.com.br/moderno-portugues/busca/portugues-brasileiro/bibliotec%C3%A1rio/>>. Acesso em: 13 nov. 2018.
- CALCANHAR de Aquiles. In: DICIO: dicionário online de português. [S.l.], 2018. Disponível em: <<https://www.dicio.com.br/calcanhar-de-aquiles/>>. Acesso em: 14 nov. 2018.
- CALIXTO, José António et al. Bibliotecas públicas, exclusão social e o fim da esfera pública. In: CONGRESSO NACIONAL DE BIBLIOTECÁRIOS, ARQUIVISTAS E DOCUMENTALISTAS, 11., 2012, Lisboa, PT. **Actas...** Lisboa, PT: BAD, 2012. Não paginado. Disponível em: <<https://www.bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad/article/view/340/pdf>>. Acesso em: 13 nov. 2018.
- CASTRILLÓN, Silvia. **O direito de ler e escrever**. São Paulo: Pulo do Gato, 2011.
- CONSELHO NACIONAL DE SAÚDE (Brasil). **Resolução nº 466, de 12 de dezembro de 2012**. Disponível em: <[http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/cns/2013/res0466\\_12\\_12\\_2012.html](http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/cns/2013/res0466_12_12_2012.html)>. Acesso em: 13 nov. 2018.
- INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS. **Manifesto da IFLA/UNESCO sobre bibliotecas públicas 1994**. [S.l.]: IFLA; UNESCO, 1994. Disponível em: <<https://www.ifla.org/files/assets/public-libraries/publications/PL-manifesto/pl-manifesto-pt.pdf>>. Acesso em: 13 nov. 2018.
- JODELET, Denise. Os processos psicossociais da exclusão. In: SAWAIA, Bader. **As artimanhas da exclusão: análise psicossocial e ética da desigualdade social**. 8. ed. Petrópolis: Vozes, 2008. p. 56-66.
- LE GOFF, Jacques. Memória. In: GIL, Fernando. **Memória-História**. Lisboa: Imprensa Nacional, Casa da Moeda, 1984. (Enciclopédia Einaudi, v.1). p.12-50
- LEFÈVRE, Fernando; LEFÈVRE, Ana Maria Cavalcanti. **O discurso do sujeito coletivo: um novo enfoque em pesquisa qualitativa (desdobramentos)**. 2. ed. Caxias do Sul: EDUCS, 2005.
- MACHADO, Elisa Campos; ELIAS JUNIOR, Alberto Calil; ACHILLES, Daniele. A biblioteca pública no espaço público: estratégias de mobilização cultural e atuação sócio-política do bibliotecário. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, MG, v.14, número especial, p.115-127, out./dez. 2014. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/pci/v19nspe/10.pdf>>. Acesso em: 13 nov. 2018.
- MOSCOVICI, Serge. **Representações Sociais: investigações em psicologia social**. 5. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2009.
- UNIDOS PELOS DIREITOS HUMANOS. **DEFENSORES DOS DIREITOS HUMANOS DESMOND TUTU (NASCIDO EM 1931)**. Disponível em: <<https://www.unidosparaosdireitoshumanos.com.pt/voices-for-human-rights/desmond-tutu.html>>. Acesso em: 13 nov. 2018.