



UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
CENTRO DE ARTES E COMUNICAÇÃO
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS- GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

RESPONSABILIDADE SOCIAL DOS BIBLIOTECÁRIOS: um estudo em bibliotecas
públicas na cidade do Recife

FERNANDA BERNARDO FERREIRA

Recife
2020

FERNANDA BERNARDO FERREIRA

RESPONSABILIDADE SOCIAL DOS BIBLIOTECÁRIOS: um estudo em bibliotecas
públicas na cidade do Recife

Dissertação apresentada ao Programa de Pós Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Pernambuco, como requisito parcial para a obtenção do título de Mestre em Ciência da Informação.

Área de concentração: Informação, Memória e Tecnologia

Orientadora: Profa. Dra. Sandra de Albuquerque Siebra

Recife

2020

Catálogo na fonte
Bibliotecária Jéssica Pereira de Oliveira, CRB-4/2223

F383r Ferreira, Fernanda Bernardo
 Responsabilidade social dos bibliotecários: um estudo em bibliotecas
 públicas na cidade do Recife / Fernanda Bernardo Ferreira. – Recife, 2020.
 93f.: il.

 Orientadora: Sandra de Albuquerque Siebra.
 Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal de Pernambuco. Centro
 de Artes e Comunicação. Programa de Pós-Graduação em Ciência da
 Informação, 2020.

 Inclui referências e apêndice.

 1. Responsabilidade Social. 2. Papel do Bibliotecário. 3. Função Social
 da Biblioteca. 4. Bibliotecas Públicas. I. Siebra, Sandra de Albuquerque
 (Orientadora). II. Título.

020 CDD (22. ed.)

UFPE (CAC 2021-06)

FERNANDA BERNARDO FERREIRA

RESPONSABILIDADE SOCIAL DOS BIBLIOTECÁRIOS: um estudo em bibliotecas
públicas na cidade do Recife

Dissertação apresentada ao Programa de Pós
Graduação em Ciência da Informação da
Universidade Federal de Pernambuco, como
requisito parcial para a obtenção do título de
Mestre em Ciência da Informação.

Aprovada em: 11/12/2020

BANCA EXAMINADORA

Prof^a Dr^a Sandra de Albuquerque Siebra (Orientadora)
Universidade Federal de Pernambuco

Prof^a Dr^a Edilene Maria da Silva (Examinadora Interna)
Universidade Federal de Pernambuco

Prof^a Dr^a Izabel França de Lima (Examinadora Externa)
Universidade Federal da Paraíba

Dedico à minha família por serem meu porto seguro, e em especial aos meus pais por acreditar em meus sonhos e apoiar minhas decisões.

AGRADECIMENTOS

Agradeço ao meu bom e amado Deus, autor e responsável pela minha jornada até aqui. Obrigada por me colocar em seus braços quando alguns momentos eu pensava que não conseguiria, e com seu amor de pai sempre esteve comigo, com Ele senti mais forte e preparada para ir atrás de todos os meus sonhos e desejos, até mesmo aqueles que só Ele sabia.

À minha mãezinha do céu, por sua fiel intercessão em todos os momentos da minha vida. Obrigada por tamanho amor.

À minha mamãe, Marinalva Bernardo, minha eterna gratidão por todos os momentos de apoio, de compreensão, de conselhos, de incentivo, por suas orações, por ser minha melhor amiga e por seu amor. Esta vitória é toda sua. Gratidão por acreditar em mim, quando eu mesma não acreditava. Gratidão por ter me ensinado a ser uma mulher íntegra, honesta, determinada, por ter me proporcionado a melhor educação que eu tive, sempre dando o seu melhor. Minha inspiração diária, meu amor, minha força para meus momentos de fraqueza, minha luz nos momentos de escuridão, meu esclarecimento nos momentos de dúvidas, minha paz nos momentos de angústia, meu guia na viagem chamada vida, minha heroína.

Ao meu amor, papai Benedito Ferreira (in memoriam), obrigada por seu carinho, dedicação, amor, orações, por ser o meu melhor amigo, incentivador, por ter sido o melhor pai que eu poderia ter. Tudo o que eu conquistei e ainda conquistarei é mérito seu e de mamãe. Obrigada por todo amor dedicado a nós, por sonhar conosco. Amo— te além do que possa descrever. A saudade é constante e o amor é infinito.

À minha irmã Flávia, minha amiga, irmã, filha do coração, minha menina, companheira e incentivadora. Obrigada por me incentivar e ser também a minha inspiração de coragem e garra. Obrigada por celebrar cada conquista como se fosse a sua, assim como eu comemoro cada sucesso seu. Amo— te.

Ao meu irmão Bruno obrigada por estar conosco, por me ensinar a dirigir, por vir comigo me encorajando e ensinando a enfrentar os desafios das estradas e da vida, por se alegrar com minha vitória, mais uma etapa vencida. Te agradeço pelas palavras e força que você sempre deu do seu jeitinho. Obrigada pelo nosso melhor presente da vida, nosso Bem. Amo você.

Ao meu amorzinho Benício (in memoriam), nosso Bem. Obrigada por trazer ainda mais vida e luz às nossas vidas. Sua chegada iluminou nossos corações, nos encheu de paz e força, sua partida precoce nos pegou de surpresa. Mas nós continuamos a te amar. Amo você desde sempre meu menino (Escrevi antes de você nascer, pra você saber como és importante).

Ao meu namorado e coração Lucas. Obrigada por entrar em minha vida, por trazer alegrias, desafios e conquistas. Por ter me encorajado a tomar a decisão que meu coração ansiava, mas não tinha coragem. Te agradeço por ter me proporcionado coisas que nunca imaginei e que me fizeram sorrir.

À minha querida orientadora, Sandra Siebra, minha eterna gratidão por todo o apoio, compreensão, conselhos e parceria durante todo o trabalho. Gratidão por toda paciência e carinho ao me escutar, por todas as palavras de estímulo, por acreditar em mim em todo o processo. Gratidão por ser essa pessoa de coração imenso, cheio de carinho e amor, que busca sempre o melhor de seus alunos.

Aos meus amigos, aos que se fazem presentes há anos, aos que chegaram a pouco tempo, mas todos de forma verdadeira. Obrigada por escutar meus desabafos, angústias, dúvidas, por escutar os medos do meu coração. Agradeço aqueles que se fizeram presentes em todos os momentos, não citarei nomes, mas guardo aqui bem dentro do coração. Obrigada por comemorar minha conquista e por me fortalecer quando estava fraca. Amigos são presentes de Deus. Minha eterna gratidão e amor.

A minha turma do Mestrado e as meninas do Doutorado, obrigada pelo carinho, apoio, pela ajuda nas disciplinas e dúvidas, pelo abrigo quando precisei dormir em Recife, pelas boas risadas e amizade.

A equipe da Biblioteca Setorial de Vitória de Santo Antão, pela amizade e apoio durante essa jornada.

RESUMO

Esta pesquisa teve como objetivo geral analisar as ações relacionadas à responsabilidade social desenvolvidas por bibliotecários em bibliotecas públicas na cidade do Recife. Metodologicamente caracteriza-se como uma pesquisa descritiva, quali quantitativa, bibliográfica e documental. Foram selecionadas como corpus da pesquisa três bibliotecas, incluindo a única estadual: a Biblioteca pública Estadual de Pernambuco e duas municipais: a Biblioteca Popular de Casa Amarela Jornalista Alcides Lopes e a Biblioteca Popular de Afogados Jornalista Ronildo Maia Leite, todas localizadas na cidade do Recife. Utilizou-se como instrumento de coleta de dados a aplicação de questionário enviado aos bibliotecários destas bibliotecas através de e-mail. Também foi realizado o mapeamento das atividades e serviços ofertados remotamente, por meio do uso das redes sociais, durante o período da pandemia do Covid-19, que provocou a suspensão de todas as atividades das referidas bibliotecas, devido à necessidade de isolamento social, a partir de março/2020. Aos dados coletados foi aplicada a análise de conteúdo. Como resultado foi realizado o mapeamento de dimensões e ações da função social das bibliotecas relacionadas à responsabilidade social, com base no referencial teórico, na análise documental e na análise dos questionários aplicados. Foi possível observar que a maioria das práticas de responsabilidade social mapeadas já fazem parte do fazer bibliotecário. E que as dimensões ética, política, educacional e cultural contempladas nas atividades biblioteconômicas são abrangidas pelas dimensões e ações mapeadas nesta pesquisa. Conclui-se que é notória a função social do bibliotecário e, também da biblioteca pública enquanto espaço propício à promoção da leitura, ao incentivo da cultura, da inclusão social e digital. Assim, a biblioteca deve ser um espaço “vivo” e importante de discussão, interação, aprendizado, convivência, cidadania e lazer para todos aqueles que a utilizam.

Palavras-chave: Responsabilidade Social. Papel do Bibliotecário. Função Social da Biblioteca. Bibliotecas Públicas.

ABSTRACT

This research aimed to analyze the actions related to social responsibility developed by librarians in public libraries in the city of Recife. Methodologically it is characterized as a descriptive, quali– quantitative, bibliographic and documentary research. Three libraries were selected as the research corpus, including the only state library: the Pernambuco State Public Library and two municipal ones: the Casa Amarela Popular Library Jornalista Alcides Lopes and the Afogados Popular Library Jornalista Ronildo Maia Leite, all located in the city of Recife. As a data collection instrument was used the application of a questionnaire sent to the librarians of these libraries through email. The mapping of activities and services offered remotely, through the use of social networks, was also carried out during the period of the Covid–19 pandemic, which caused the suspension of all activities of the referred libraries, due to the need for social isolation, the from March / 2020. Content analysis was applied to the collected data. As a result, the mapping of dimensions and actions of the social function of libraries related to social responsibility was performed, based on the theoretical framework, documentary analysis and, also, the analysis of applied questionnaires. It was possible to observe that most of the mapped social responsibility practices are already part of the activities of the librarian. And that the ethical, political, educational and cultural dimensions contemplated in library activities are covered by the dimensions and actions mapped in this research. It is concluded that the social function of the librarian and, also, the public library as a space conducive to the promotion of reading, the encouragement of culture, social and digital inclusion is well known. Thus, the library must be a “living” and important space for discussion, interaction, learning, coexistence, citizenship and leisure for all those who use it.

Keywords: Social Responsibility. Role of the Librarian. Social Function of the Library. Public Libraries.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

FIGURA 1 –	Linha do Tempo da responsabilidade social	19
FIGURA 2 –	Dimensões da responsabilidade social.....	29
FIGURA 3 –	Tipos de Biblioteca	34
FIGURA 4 –	Responsabilidade social e as Dimensões e Ações da Função Social das Bibliotecas Públicas.....	39
FIGURA 5 –	Responsabilidade social e as Dimensões e Ações da Função Social das Bibliotecas Públicas – após revisão bibliográfica e análise documental	49
FIGURA 6 –	Responsabilidade social e as Dimensões e Ações da Função Social das Bibliotecas Públicas – após análise dos resultados.....	62
QUADRO 1 –	Leis de incentivo a prática ética e social nos diversos segmentos	25
QUADRO 2 –	Cinco Dimensões de Dahlsrud para a RSE.....	28
QUADRO 3 –	Compreensão da responsabilidade social do bibliotecário	54
QUADRO 4 –	Parcerias/Colaborações que as bibliotecas possuem	71
QUADRO 5 –	Panorama Geral das Redes Sociais das Bibliotecas da Pesquisa.....	75

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1 –	Categorias de ações realizadas nas bibliotecas diariamente	57
GRÁFICO 2 –	Categorias de ações realizadas nas bibliotecas semanalmente	58
GRÁFICO 3 –	Categorias de ações realizadas nas bibliotecas mensalmente	59
GRÁFICO 4 –	Categorias de ações realizadas nas bibliotecas anualmente	60
GRÁFICO 5 –	Reconhecimento dos usuários pelos serviços Sociais e Biblioteconômicos ofertados	64
GRÁFICO 6 –	Dificuldades encontradas na realização das atividades	65
GRÁFICO 7 –	Impactos da realização de ações	67
GRÁFICO 8 –	Realização de atendimento de pessoas com deficiência	68
GRÁFICO 9 –	Adequabilidade do acervo existente	69
GRÁFICO 10 –	Quantidade de bibliotecários da pesquisa que desenvolvem atividades Biblioteconômicas que contemplam práticas de responsabilidade social	70

LISTA DE SIGLAS

ABNT	ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS
ADCE	ASSOCIAÇÃO DOS DIRIGENTES CRISTÃOS DE EMPRESAS
BP	BIBLIOTECA PÚBLICA
BPE	BIBLIOTECA PÚBLICA ESTADUAL DE PERNAMBUCO
BPA	BIBLIOTECA POPULAR DE AFOGADOS
BPCA	BIBLIOTECA POPULAR DE CASA AMARELA
BRAPCI	BASE DE DADOS EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
CEPE	COMPANHIA EDITORA DE PERNAMBUCO
CFB	CONSELHO FEDERAL DE BIBLIOTECONOMIA
CI	CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
CREAS	CENTRO DE REFERÊNCIA EM SERVIÇO SOCIAL
DDC	DIRETORIA DE DOCUMENTAÇÃO E CULTURA
ENEM	EXAME NACIONAL DO ENSINO MÉDIO
FUNASE	FUNDAÇÃO DE ATENDIMENTO SOCIOEDUCATIVO
ICASS	INSTITUTO CASA AMARELA SAUDÁVEL E SUSTENTÁVEL
IFLA	FEDERAÇÃO INTERNACIONAL DE ASSOCIAÇÕES E INSTITUIÇÕES BIBLIOTECÁRIAS
INL	INSTITUTO NACIONAL DO LIVRO
LIBRAS	LÍNGUA BRASILEIRA DE SINAIS
OMS	ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE
ONG's	ORGANIZAÇÕES NÃO GOVERNAMENTAIS
PDCA	PLANEJAR, FAZER, VERIFICAR, AGIR
RS	RESPONSABILIDADE SOCIAL
RSB	RESPONSABILIDADE SOCIAL DO BIBLIOTECÁRIO
SER	RESPONSABILIDADE SOCIAL EMPRESARIAL
SCIELO	SCIENTIFIC ELECTRONIC LIBRARY ONLINE
SNBP	SISTEMA NACIONAL DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS
VEPA	VARA DE PENAS ALTERNATIVAS

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	13
2	CONHECENDO A RESPONSABILIDADE SOCIAL	18
2.1	A RESPONSABILIDADE SOCIAL EMPRESARIAL (RSE)	20
2.2	A CONSTRUÇÃO DA RESPONSABILIDADE SOCIAL	21
2.3	LEGISLAÇÕES VOLTADAS À PRÁTICA SOCIAL	25
2.4	DIMENSÕES DA RESPONSABILIDADE SOCIAL	27
3	A BIBLIOTECA PÚBLICA: ESPAÇO DE CONSTRUÇÃO SOCIAL.....	32
3.1	DIMENSÕES DA FUNÇÃO SOCIAL DA BIBLIOTECA PÚBLICA.....	37
3.2	RESPONSABILIDADE SOCIAL NAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS	41
3.3	RESPONSABILIDADE SOCIAL E ÉTICA DO BIBLIOTECÁRIO	42
4	METODOLOGIA	46
5	RESULTADOS E DISCUSSÕES.....	52
5.1	CONHECENDO AS BIBLIOTECAS SELECIONADAS	52
5.1.1	Biblioteca de Afogados.....	52
5.1.2	Biblioteca de Casa Amarela	53
5.1.3	Biblioteca Pública do Estado de Pernambuco.....	53
5.2	RESULTADO DOS QUESTIONÁRIOS	54
5.3	ATUAÇÃO DAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS NO PERÍODO DA PANDEMIA DO COVID- 19	74
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	79
	REFERÊNCIAS.....	82
	APÊNDICE A- QUESTIONÁRIO APLICADO AOS BIBLIOTECÁRIOS.....	89

1 INTRODUÇÃO

As inúmeras mudanças tecnológicas e mercadológicas contribuíram para a adequação do perfil profissional do bibliotecário, que necessitou se adaptar a estas transformações, a fim de possibilitar aos seus usuários serviços mais adequados ao novo contexto e um melhor atendimento as suas necessidades de informação. De fato, a biblioteca precisa adaptar-se à realidade para potencializar e ofertar serviços e produtos inovadores e de qualidade, com o intuito de um atendimento eficaz aos seus usuários (BERNARDINO; SUAIDEN, 2011).

Na execução desses serviços e oferecimento de produtos, uma característica fundamental é a responsabilidade social (RS), que consiste na atuação e no compromisso do profissional bibliotecário em proporcionar ações voltadas às melhorias e à produção de resultados que beneficiem a todos (MORAES; LUCAS, 2012).

Nesse sentido, a RS torna-se relevante no desenvolvimento de ações educativas, informacionais, culturais, de acessibilidade, de implementação de políticas e de construção cidadã. A biblioteca atua como um espaço dinâmico, atrativo, de livre acesso à leitura e à informação, que podem conduzir ao conhecimento e à realização de ações de cunho social.

Dessa forma, o bibliotecário pode contribuir, principalmente, na construção de ideias, na formação de cidadãos conscientes e no desenvolvimento da sociedade, permitindo que o usuário seja beneficiado em relação a seus direitos e deveres, e por meio da inserção de atividades que colaborem com a sua qualidade de vida, evidenciando um olhar completo sobre o indivíduo (FERREIRA, 2015). Isso faz parte do papel social da Ciência da Informação.

Para Santa Anna (2018, p. 345) “os estudos sobre usuários e seus comportamentos no que tange à busca por informação têm demonstrado o quanto o aspecto humano e social tem sido valorizado pelas Ciências, sobretudo na Ciência da Informação”. Assim, verifica-se que diante das transformações sociais e tecnológicas, a Ciência da Informação (CI), antes voltada às atividades tecnicistas, ampliou suas atividades ao comportamento humano, evidenciando as demandas sociais presentes na sociedade da informação e na tecnologia (SANTA ANNA, 2018). Saracevic (1996, p. 41) define a CI “como um campo englobando tanto a pesquisa científica, quanto a prática profissional, pelos problemas que propõe e pelos métodos

que escolheu ao longo do tempo, para solucioná-los.” O autor aponta três características importantes da CI e que contribuíram significativamente na sua evolução. A primeira constitui-se em sua interdisciplinaridade; a segunda, em sua ligação com a tecnologia da informação e a terceira relaciona-se com “sua participação ativa na evolução da sociedade da informação” (SARACEVIC, 1996, p. 42).

Realmente, a CI é considerada interdisciplinar, e recebeu contribuições de diferentes áreas (ARAÚJO, 2014; BORKO, 1968; SARACEVIC, 1996). Ela é vista em sua abordagem social e também tecnológica, desde Paul Otlet e La Fontaine, contribuindo para a otimização das práticas que influenciam até hoje os serviços biblioteconômicos.

Capurro (2003) evidencia três tipos de paradigmas relacionados à CI: o paradigma físico, que tem suas raízes alicerçadas na Biblioteconomia e Documentação; o paradigma cognitivo, que limita-se a considerar a informação como algo distante do usuário, inibindo as questões sociais presentes na existência do ser humano e o paradigma social, que tem suas origens nas obras de Jesse Shera, que permite “o abandono da busca de uma linguagem ideal para representar o conhecimento ou de um algoritmo ideal para modelar a recuperação da informação, como aspiram o paradigma físico e o cognitivo” (CAPURRO, 2003, p.9). O autor afirma que inúmeras práticas e métodos das ciências sociais e da filosofia foram utilizados pela CI no paradigma social, destacando a análise de domínio, a hermenêutica e a tecnologia, evidenciando a informação como um fenômeno social, no qual o contexto em que o indivíduo está presente se torna de extrema relevância.

Borko (1968, p. 1) conceitua a CI como “a disciplina que investiga as propriedades e o comportamento informacional, as forças que governam os fluxos de informação e os significados do processamento da informação, visando a acessibilidade e a usabilidade ótima”. Desta forma, Borko abordou o caráter comportamental dos indivíduos, bem como a função social presente nos processos de informação que fazem parte da dinâmica da CI. Saracevic (1996) destaca a perspectiva social da CI, a partir do seu papel relacionado à disseminação da informação. Araújo (2003, p. 24) destaca que é a partir da década de 70 que a CI apresenta uma abordagem mais detalhada e específica da ciência social.

De fato, a dimensão social da CI é destacada por Saracevic (1996, p. 47) ao ampliar os processos sugeridos por Borko e evidenciar a efetividade, a comunicação

humana, o conhecimento, os registros do conhecimento, a informação (bem como suas necessidades e usos), o contexto social e os contextos institucionais, todas como áreas de grande importância na construção e desenvolvimento social da CI. Para Araújo (2009, p. 197), a função social da CI está diretamente atrelada à disseminação da informação, tida como fundamental para o desenvolvimento e prática informacional da sociedade. E essa perspectiva possibilita a construção social da comunidade na qual ela está presente, tornando-se um elemento de inclusão social, de memória e de desenvolvimento para todos os envolvidos, promovendo a responsabilidade social e a dimensão ética como relevantes na construção e fundamentação da CI.

Isso é endossado por Wersig (1993, p. 4), quando afirma que, “[...] o objetivo principal da ciência da informação é ajudar as pessoas (ou mais amplamente: atores) que estão confusas com a situação do uso do conhecimento (e que ficarão mais confusas por causa do modelo da sociedade pós-moderna)”, contribuindo em benefícios para quem dela se utiliza.

Le Coadic (2004) também destaca o aspecto social da CI, ressaltando que é uma ciência voltada à preocupação com a necessidade do indivíduo em suprir demandas de caráter cultural, social e, principalmente, informacional. De fato, a CI identifica e proporciona, por meio das pesquisas desenvolvidas, a viabilização de recursos informacionais, tecnológicos ou não, que aspirem atender os anseios dos sujeitos, através do tratamento, disponibilização, acesso e uso da informação, buscando a eficácia nessas atividades. O autor afirma ainda que a CI preocupa-se com os problemas e demandas sociais relacionados à informação, afinal é uma ciência social, envolvida em solucionar as necessidades sociais, “[...]que são o meio principal de acesso a uma compreensão do social e do cultural” (LE COADIC, 2004, p. 19). Assim, a relevância da função social na CI é justificada pela visão dos autores anteriormente citados, ao explicitarem as práticas voltadas ao acesso, disseminação e uso eficaz da informação em diferentes situações e contextos, como forma de contribuir na inclusão, socialização e no desenvolvimento científico e social da sociedade.

Dessa forma, a CI em sua essência é revelada nas características dos sujeitos e nos fenômenos sociais presentes na realidade da sociedade assim como na ciência como um todo, uma vez que tem como objeto a informação, que oferece condições necessárias para o desenvolvimento social. Assim, a função e a responsabilidade sociais tornam-se notórias frente às temáticas que abordam a informação, bem como

em inúmeras dimensões ligadas à sociedade e suas necessidades informacionais, o que viabiliza também a devolutiva das ações e reflexões promovidas pela ciência à sociedade, como uma forma efetiva de sua responsabilidade social, promovendo desenvolvimento e informação (ARAÚJO, 2003). E como integrante da área de CI o bibliotecário tem como dever exercer sua responsabilidade social para com a comunidade a qual esteja associado.

Diante disso, coloca-se como problema desta pesquisa: **quais são as práticas de responsabilidade social realizadas pelos bibliotecários, atuando em bibliotecas públicas, considerando as dimensões éticas, políticas, educacionais e culturais desempenhadas nas atividades biblioteconômicas?**

Neste contexto, esta pesquisa tem como objetivo geral analisar as ações relacionadas à responsabilidade social desenvolvida por bibliotecários em bibliotecas públicas na cidade do Recife.

Para contemplar este objetivo geral, será necessário alcançar os seguintes objetivos específicos:

- Investigar as definições, dimensões e estágios da responsabilidade social;
- Mapear as funções do bibliotecário e as características da biblioteca pública;
- Mapear e analisar as práticas de responsabilidade social desenvolvidas por bibliotecários em bibliotecas públicas;
- Identificar a relação das práticas de responsabilidade social com as atividades atribuídas ao profissional bibliotecário.

A contribuição social e científica desta pesquisa está em evidenciar o conhecimento e a prática da responsabilidade social (RS) realizada nas Bibliotecas Públicas pelos profissionais bibliotecários, bem como o papel social exercido por ambos, com o intuito de fornecer uma melhor compreensão da relação entre o papel do bibliotecário, a RS, a cultura, a informação, a inclusão, o acesso à informação e a memória presentes na Ciência da Informação (CI). Também como contribuição social, retrata-se as ações realizadas por bibliotecas públicas no contexto da pandemia do COVID-19¹, vivenciada no ano de 2020.

Além disso, os resultados dessa pesquisa possibilitarão a reflexão sobre o papel social das bibliotecas e apresentarão possibilidades de ações e atividades a

serem desenvolvidas em bibliotecas públicas em prol da cultura, da ética, da educação, da cidadania e bem estar social da comunidade atendida, o que contribuirá para o desenvolvimento de ações que promovam o bem-estar e a construção do conhecimento dos usuários desse tipo de biblioteca. Isso permite que os bibliotecários possam ir além das funções profissionais e técnicas que exercem, realmente inserindo-se na realidade da comunidade da qual a biblioteca faça parte.

Pode-se pontuar como impacto social o fato de trazer reflexões sobre a ética e a responsabilidade social e a possibilidade de dar maior visibilidade ao trabalho social, cultural e informacional do bibliotecário e da biblioteca, assim como o potencial de chamar a atenção para a prática de preservação da memória da comunidade, a representação de informação e de conhecimento, usos e impactos da informação e outras atividades que não estão ligadas diretamente aos acervos das bibliotecas. Além disso, busca-se evidenciar práticas de responsabilidade social (RS) que aproximem biblioteca e comunidade, de forma a atender às necessidades informacionais de diferentes grupos sociais.

As demais seções estão organizadas da seguinte forma: a seção dois trata da responsabilidade social, suas definições, construção e desenvolvimento no meio empresarial. Também aborda as dimensões que a compõem dentro da Ciência da Informação e na sociedade em geral, além de trazer algumas leis que tratam da responsabilidade social nos diversos segmentos. A seção três aborda a biblioteca pública, as dimensões que a compõem e traz reflexões acerca da responsabilidade social atribuída à biblioteca pública, além da responsabilidade social e ética dos profissionais bibliotecários. A seção quatro apresenta a metodologia de desenvolvimento da pesquisa e sua caracterização. A seção cinco apresenta os resultados e discussões da dissertação. E finalmente, na seção seis, as considerações finais da pesquisa.

2 CONHECENDO A RESPONSABILIDADE SOCIAL

De forma a contribuir para a compreensão do significado de responsabilidade social (RS), destaca-se a etimologia da palavra responsabilidade, que deriva do latim *respondere*, cuja tradução é responder. Segundo o Dicionário Aurélio (FERREIRA, 2000, p. 402), o termo responsabilidade significa “a obrigação de responder pelas ações próprias, pelas dos outros ou pelas coisas confiadas”. O conceito de responsabilidade relaciona-se à definição de cumprimento de regras, ao compromisso assumido por ações perante a comunidade. A denominação da palavra social origina-se do latim *sociālis* e apresenta como definição aquilo “que diz respeito à sociedade; que tem tendência para viver em sociedade; que diz respeito a uma sociedade comercial” (FERREIRA, 2000, p. 462). O termo social abrange o entendimento a respeito dos valores éticos presentes na sociedade (FERREIRA, 2015).

A construção da responsabilidade na sociedade surgiu desde os primórdios, no que se refere a uma organização social em busca de melhorias, seja na educação, na saúde, na moradia, ou em outros direitos básicos. Conforme Veloso (2005, p.5), a RS está definida como “responsabilidades éticas que correspondem a atividades, práticas, políticas e comportamentos esperados (no sentido positivo) ou proibidos (no sentido negativo) por membros da sociedade, embora não estejam presentes em leis, regulamentos ou códigos de ética profissionais”.

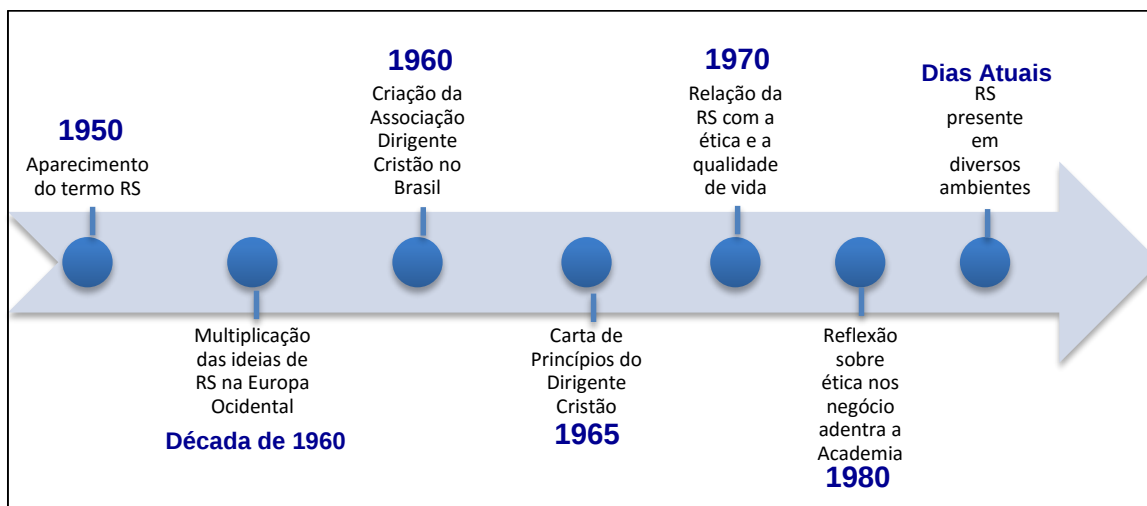
Como um fator de destaque significativo, o fim da Segunda Guerra Mundial culminou na transformação e desenvolvimento de produtos e serviços, o que favoreceu uma nova abordagem de conceitos que objetivam a competitividade, a sustentabilidade e ações responsáveis nas organizações.

Um caso que ganhou destaque foi o de Henry Ford versus Dodge, ocorrido em 1916. “Tratava-se da amplitude da autoridade de Henry Ford, presidente e acionista majoritário, em tomar decisões que contrariavam interesses de um grupo de acionistas da Ford, John e Horace Dodge” (ASHLEY; COUTINHO; TOMEI, 2000, p. 2). Ford argumentava a realização social ao não repassar os lucros esperados, direcionando tais valores para questões voltadas ao aumento salarial, investimentos à produção e fundo de reserva, devido aos cortes nos preços dos carros, o que não foi bem visto pelos acionistas. Tornou-se público o julgamento da causa na justiça americana, que

foi ganha pelos acionistas. O caso da Ford evidencia o olhar dos empresários que se voltavam apenas para si mesmos, objetivando lucro e não o bem social.

Parra (2004) destaca o aparecimento do termo responsabilidade social no manifesto ocorrido no final do século XIX, por 120 industriais ingleses. O documento explicitava a responsabilidade de todas as partes interessadas, ocasionando a melhoria e o bem-estar para a maioria dos envolvidos. O autor evidencia que “as primeiras manifestações concretas dessa ideia surgiram no início do século XX, com os americanos Charles Eliot (1906), Hakley (1907) e John Clark (1916), e em 1923 com o inglês Oliver Sheldon” (PARRA, 2004, p.66). Uma linha do tempo da responsabilidade social pode ser visualizada na Figura 1.

FIGURA 1 – Linha do Tempo da Responsabilidade social



Fonte: Baseado em MORAES; LUCAS (2012), ASHLEY (2003) e MELO; GOMES(2006).

Conforme Ashley (2003), o termo responsabilidade social apareceu pela primeira vez em uma publicação nos Estados Unidos, tendo como autor Howard Bowen, nos anos 1950, no período pós-guerra mundial. E, de fato, a partir da década de 1950, as empresas expandiram a visão em torno da prática efetiva de RS em proporcionar melhorias para as problemáticas existentes.

Na Europa, em 1960, a RS foi conceituada como as obrigações referentes às orientações e decisões dos homens de negócio. De fato, Parra (2004, p. 66) afirma que “na Europa Ocidental as ideias sobre responsabilidade social se multiplicaram a partir do final da década de 60, com artigos e notícias de jornais que refletiam a novidade oriunda dos EUA”. Porém, apenas na década de 70 é que se ampliaram as

dimensões em relação à temática da RS, passando a ter relação maior com a ética empresarial e à qualidade de vida no ambiente de trabalho. A RS teve origem na Administração, área responsável pelo estudo e sistematização das práticas utilizadas no gerenciamento das organizações, mas também é desenvolvida nos campos das Ciências Políticas, da Economia e da Gestão, apresentando desta forma uma interdisciplinaridade, o que favoreceu a ampliação sobre a aplicabilidade da RS a todas as organizações (SILVA, 2017). No Brasil, o termo ganhou repercussão a partir dos anos 60, com a criação da Associação dos Dirigentes Cristãos de Empresas (ADCE), que em 1965 aprovou a Carta de Princípios do Dirigente Cristão de Empresa, iniciando a conscientização dos empresários brasileiros sobre RS. Porém, só a partir da década de 90 que a ideia de RS ganhou impulso. Como principal objetivo estava a promoção do debate do balanço social e a criação de instituições que promovessem orientações sobre responsabilidade social Empresarial (RSE) (MELO; GOMES, 2006).

2.1 A RESPONSABILIDADE SOCIAL EMPRESARIAL (RSE)

O contexto social, político, econômico e ambiental culminou em um posicionamento e adoção de atitudes sociais por parte das empresas, que buscam a adequação de atitudes responsáveis perante a sociedade. Empresas socialmente responsáveis são aquelas que buscam um olhar abrangente sobre os diversificados aspectos que a compõem (ABNT ISO 26000, 2010).

“Responsabilidade Social Empresarial (RSE) é um conjunto de práticas da organização que integra sua estratégia corporativa e que tem como finalidade evitar danos e/ou gerar benefícios para todas as partes envolvidas na atividade da empresa” (VALLAEYS, 2006, p. 36). O Instituto Ethos (2007, p. 78), define RSE como:

[...] a forma de gestão que se define pela relação ética e transparente da empresa com todos os públicos com os quais ela se relaciona e pelo estabelecimento de metas empresariais compatíveis com o desenvolvimento sustentável da sociedade, preservando recursos ambientais e culturais para as gerações futuras, respeitando a diversidade e promovendo a redução das desigualdades sociais.

A RSE supera as expectativas econômicas e atividades sociais. Ela desenvolve suas ações com o intuito maior de beneficiar a organização e o ser humano. Portanto, a RSE passou a fazer parte das atividades fixas e indispensáveis das empresas que

ampliaram seu modo de agir, expandido assim suas perspectivas de atuação, de modo que suas atividades são pautadas na transparência e no agir ético em todas as suas esferas.

Uma questão importante é diferenciar a RSE da filantropia, pois a primeira não se limita a doações financeiras ou caridosas. Já a filantropia não realiza planejamento com o social, nem se preocupa com a sua continuidade. Essa ação de doações foi além e modificou o conceito de RSE, pensamento este enfatizado por Vallaey (2006, p.36), “já que estes são conceitos que não se sustentam ao longo do tempo, não guardam relação com a própria atividade da organização e não permitem uma visão integral da sociedade e do lugar nela ocupado pela organização”.

A questão da Filantropia integra-se a noção de RS, muitas vezes confundindo estes conceitos, devido ao fato dos empresários realizarem ações de filantropia no intuito de favorecimento lucrativo e não de ações que visem à melhoria social. Daí a importância da diferenciação de filantropia e de Responsabilidade social.

Segundo Ashley, Coutinho e Tomei (2000, p.2) “a filantropia corporativa e o investimento na imagem da corporação para atrair consumidores poderiam ser realizados, na medida em que favorecessem os lucros dos acionistas”. O início do século XX é composto por empresas voltadas a ações filantrópicas. A responsabilidade da empresa ocorria através dessas ações, já que o importante era haver benefício para o acionista.

De acordo com Moraes e Lucas (2012, p.110) “o uso do conceito de responsabilidade social no meio empresarial possui suas raízes no período que se convencionou denominar de Revolução Industrial, a qual vem ocasionando diversas mudanças sociais e nos processos laborais desde o seu surgimento”. De fato, a evolução do conceito de RS tem sua fundamentação nas questões éticas. Mendonça (2003, p. 205) destaca que “a ética é a base de sustentação da RS e se expressa por meio dos princípios e valores adotados pela organização.” Assim como Veloso (2006) enfatiza a necessidade das empresas ampliarem sua atenção para as questões éticas, morais e sociais e não apenas a econômica e legal.

2.2 A CONSTRUÇÃO DA RESPONSABILIDADE SOCIAL

Durante muito tempo a RS foi vista como a obrigação de prestar contas por parte dos administradores. Lourenço e Schroder (2003) veem a RS como

responsabilidade para com a sociedade. A corporação desenvolve não apenas suas obrigações legais e econômicas, mas participa de todos os processos que envolvem empresa, funcionários e clientes.

O aumento da aplicação da RS ocorreu devido a inúmeros fatores, como a globalização e os avanços tecnológicos, que possibilitaram o conhecimento acerca das decisões desenvolvidas pelas organizações e também pelos diversos tipos de exclusão, desemprego, fatores ambientais e desigualdades sociais que se tornaram evidentes, principalmente nas áreas menos desenvolvidas e esquecidas pelos governantes (ABNT ISO 26000, 2010).

Assim, o conceito de responsabilidade social se torna abrangente e permite que os sujeitos compreendam a presença da ética e da moral numa atuação socialmente responsável. Como consequência, a RS abarca diversificados ambientes da sociedade, deixando de circular apenas nos ambientes empresariais e tornando-se parte das esferas educacionais, adentrando no espaço das bibliotecas e, consequentemente, nas atividades dos profissionais da informação.

A abordagem dessas desigualdades torna-se um gatilho para a aplicação efetiva de RS por parte das empresas e instituições. É o agir responsável que possibilita as modificações. Vista principalmente no ambiente organizacional, a RS desempenha um papel voltado não apenas ao perfil econômico, mas busca estar presente em contextos ambientais, sustentáveis e no agir ético.

Para Bicalho *et al.* (2003, p. 368), “[...] o conceito de RS é muito mais amplo, implicando acima de tudo um modelo de gestão que vai além da simples filantropia”. Uma empresa socialmente responsável contempla em suas práticas o cumprimento das leis e, principalmente, o impacto das suas atividades nas comunidades. Parra (2004) considera empresas socialmente responsáveis aquelas que cumprem suas obrigações legais, conforme uma das dimensões apresentadas por Carroll (1991).

Para Vijesh e Mohanan (2018, p. 82) “a RS é uma estrutura ética que sugere que uma entidade, seja ela organização ou indivíduo, tem a obrigação de agir para beneficiar a sociedade em geral”. Considerando desta forma, todos somos responsáveis por condutas éticas e responsáveis. Os autores apontam ainda que a RS envolve modificações em relação às necessidades humanas, sejam elas de diferentes tipos e que devem ser atendidas, enfatizando “uma preocupação com as dimensões sociais do serviço de informação que tem a ver com a melhoria da qualidade de vida” (VIJESH; MOHANAN, 2018, p. 82).

Discussões referentes à RS e à ética têm sido constantes nos mais diversificados ambientes, devido às transformações ocorridas no mundo e sua enorme relevância na construção de uma sociedade justa e igualitária, na busca por seus direitos e deveres. De acordo com Du Mont (1991), a RS é um conceito ético que abrange noções de modificações, e que prioriza as necessidades humanas e a forma de supri-las. A RS refere-se ao compromisso ético adotado pelas instituições ou organizações, sejam elas públicas ou privadas, que realizam suas atividades baseadas em leis, ou seja, viabilizando um cumprimento legal. A ética associada à RS tem como objetivo contribuir para a melhoria de ações, a procura do bem-estar dos indivíduos, permitindo englobar não apenas seus valores morais (FERREIRA, 2015).

O retorno informacional transmitido à sociedade se constitui efetivamente em uma ação socialmente responsável, o que é corroborado por autores como Cunha (2003) e Garcia, Targino e Dantas (2012), que enfatizam as atitudes de pesquisadores como uma via de mão dupla desempenhada pelos profissionais que buscam e transmitem a informação, revelando a função social presente na Ciência da Informação.

A Ciência da informação vista como uma ciência social apresenta como função o atendimento das demandas informacionais e sociais provenientes da carência da sociedade, bem como a relação da informação com o fluxo, organização, disseminação e recuperação. Sendo assim, o papel social destes profissionais são percebidos e efetivamente realizados na resolução dos problemas advindos das necessidades de informação da sociedade. A pesquisa voltada às necessidades sociais revelam a prática social da CI, assumindo o compromisso na busca por uma qualidade informacional e no bem-estar da sociedade.

Por exemplo, inicialmente a função primordial dos bibliotecários estava voltada para a responsabilidade física dos acervos que formavam a coleção da biblioteca. Desta forma, preocupavam-se não apenas com os aspectos físicos dos acervos, mas com todo o contexto patrimonial, a guarda da informação como bem precioso. A responsabilidade social é exposta em quatro estágios, conforme Du Mont (1991): preservação de acervos, envolvimento dos funcionários, usuários da informação e sociedade.

O primeiro estágio, apontado por Du Mont (1991), abrange as noções éticas relacionadas às atividades desenvolvidas pelos profissionais da informação. A preservação refere-se às atividades desempenhadas pelos profissionais,

relacionadas ao desenvolvimento e a preocupação com o acervo encontrado nas bibliotecas. O bibliotecário é responsável por promover ações de segurança e durabilidade dos materiais, colaborando para uma ação responsável da manutenção da coleção. As competências do bibliotecário são aplicadas neste estágio, já que possibilita a preservação e a função da memória através dos materiais ofertados e resguardados naquele ambiente.

O envolvimento dos funcionários demonstra a participação do fator humano em relação à disseminação da informação. Refere-se aos funcionários como base dentro do ambiente organizacional. A preocupação, portanto, volta-se às questões de educação e treinamento destes profissionais, à responsabilidade em promover um ambiente ético e propício para o desenvolvimento dos serviços, ao despertar motivacional, com base numa educação e capacitação voltadas para as melhorias das condições de trabalho, com foco na eficiência, eficácia e efetividade, papéis que também são do bibliotecário.

No terceiro estágio, a responsabilidade é voltada aos usuários com o intuito de promover serviços que contribuam para uma relação efetiva entre o profissional e o usuário. Disseminar a informação nos mais variados suportes, contribuir com a formação cultural e cidadã dos usuários da biblioteca e da comunidade do entorno são ações responsáveis e funções do bibliotecário. Dizem respeito ao atendimento de usuários reais e potenciais, evidenciando a importância da realização de serviços de qualidade, com um bom relacionamento.

No último estágio apontado pela autora, o profissional da quarta fase identifica a prática da responsabilidade social em todas as etapas de suas atividades, que objetivam o desenvolvimento do bem à sociedade. A biblioteca e os profissionais ampliam a ideia de qualidade e bom relacionamento ao ultrapassar a atuação para além das estruturas físicas das unidades de informação, que é contribuir para a prestação de serviços e para o desenvolvimento da sociedade de forma ampla.

A associação efetiva desses estágios contribui com a promoção da justiça social, da realização cultural, do apoio às demandas políticas, na diminuição das desigualdades sociais e na disseminação de serviços de qualidade, o que amplia as competências e expande os horizontes da Biblioteconomia com olhar social. O agir ético e socialmente responsável deve tornar-se uma parte incontestável nas ações dos bibliotecários, na visão de Du Mont (1991).

Dessa forma, a ação de RS tornou-se uma condição primordial para a visibilidade positiva das empresas e das instituições, que buscam uma atitude ética e social, viabilizando um comportamento legal. Machado Filho (2013) aponta para a crescente participação da RS na sociedade, à medida que as instituições se consolidam, permitindo a compreensão das mudanças organizacionais em relação às suas ações. Veloso (2005) aponta as mudanças ocorridas no mundo e o aumento dos interesses da sociedade, que ampliam o acesso à informação e o desejo pelas demandas sociais, assim como ressalta o olhar para as diversificadas causas éticas, culturais, ambientais, políticas e socioeconômicas. É necessário, pois, que haja exigências por parte dos cidadãos para que o Estado e o mercado tenham posturas sustentáveis, de forma que as empresas sintam-se pressionadas a adotar valores éticos e agir com responsabilidade social.

2.3 LEGISLAÇÕES VOLTADAS À PRÁTICA SOCIAL

Objetivando melhorias e soluções dos problemas existentes na sociedade, políticas são institucionalizadas, refletindo em leis e regulamentos nos âmbitos internacional, nacional, estadual e municipal. A formulação de tais políticas exige um padrão ético que esteja em consonância com os valores da sociedade. Destacam-se no Quadro 1 algumas dessas leis que formulam meios de incentivar novas ações baseadas na prática ética e social.

QUADRO 1 – Leis de incentivo a prática ética e social nos diversos segmentos

LEI	DATA	DESCRIÇÃO
Lei 4084	30 de junho de 1962–	Dispõe sobre a profissão do Bibliotecário e seu exercício
Constituição da República Federativa do Brasil,	05 de outubro de 2013	Lei fundamental e suprema do Brasil, servindo de parâmetro de validade a todas as demais espécies normativas
Lei nº 8.078	11 de setembro de 1990	Código de Defesa do Consumidor
Decreto nº 4.281	25 de junho de 2002	Regulamenta a Lei nº 9.795, de 27 de abril de 1999, que institui a Política Nacional de Educação Ambiental, e dá outras providências
Decreto nº 5.940/06	25 de outubro de 2006	Estabelece a exigência de separação dos resíduos recicláveis dos órgãos e entidades da administração pública federal direta e indireta, e sua destinação às associações e cooperativas dos catadores de materiais recicláveis
Decreto 6.226	4 de outubro de 2007	Trata do Programa mais cultura

Portaria nº 61	15 de maio de 2008	Estabelece práticas de sustentabilidade ambiental a serem observadas pelo Ministério do Meio Ambiente e suas entidades vinculadas quando das compras públicas sustentáveis e dá outras providências;
ABNT NBR ISO 26000	2010	Diretrizes sobre Responsabilidade social
Decreto Nº 7.559	1 de setembro de 2011	Plano nacional do livro e da leitura
Decreto 7724	16 de maio de 2012	Regulamenta a Lei de Acesso à informação (Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011), que dispõe sobre o acesso a informações e Aplicação na Administração Pública Federal;
ABNT NBR 16001	2012	Norma Brasileira de Gestão da Responsabilidade social;
Lei nº 13.146	6 de julho de 2015–	Institui a Lei Brasileira de Inclusão da pessoa com deficiência
Código de Ética e Deontologia do Bibliotecário brasileiro	09 de dezembro de 2018	Fixa as normas orientadoras de conduta no exercício de suas atividades profissionais
Lei de incentivo à cultura– instrução normativa nº 2	23 de abril de 2019	Estabelece procedimentos para apresentação, recebimento, análise, homologação, execução, acompanhamento, prestação de contas e avaliação de resultados de projetos culturais financiados por meio do mecanismo de Incentivo Fiscal do Programa Nacional de Apoio à Cultura (Pronac).

Fonte: Elaborado pela autora com dados da Casa Civil, Diário Oficial da União, República Federativa do Brasil, 2019.

Além disso, com o desejo de promover ações de RS nas organizações, em 2010 foi publicada a ISO 26000, que almeja instituir– se como um guia para as organizações que desenvolvem ações responsáveis. Esta norma objetiva ações com comportamento ético que orientam as organizações de todos os tipos sobre a prática responsável. Ela destaca um fator relevante da RS ao enfatizar suas ações, além das questões legais e suas obrigações, envolvendo os valores éticos e morais presentes na sociedade. Logo, objetivando a prática efetiva de ações sustentáveis e éticas pelas organizações, a ISO 26000 (2010) estabelece sete princípios que norteiam as atividades organizacionais, tendo por base as diversidades culturais, políticas, econômicas e sociais de cada comunidade, de forma a nutrir uma uniformidade com as normas internacionais. São eles (ABNT ISO 26000, 2010, p.10– 14):

Accountability– prestação de contas de suas ações e impactos gerados na sociedade;

Transparência– Divulgação de suas políticas, decisões e práticas;

Comportamento ético– Implica no agir ético que se estende as pessoas, comunidade e organizações;

Respeito pelos interesses das partes interessadas– Consideração da organização a todos os interessados;

Respeito pelo estado de direito– Nenhuma organização está acima da lei, devendo, portanto, deve estar em conformidade com a lei;

Respeito pelas normas internacionais de comportamento– a organização necessita esforçar– se para respeitar no mínimo as normas internacionais de comportamento;

Respeito pelos direitos humanos– todo ser humano merece ser respeitado independente de sua condição, cor, raça, sexo.

Portanto, a ABNT ISO 26000 (2010, p. 18) define RS como: “a disposição da organização de incorporar considerações socioambientais em seus processos decisórios, bem como a responsabilização pelos impactos de suas decisões e atividades na sociedade e no meio ambiente.” Outro conceito para RS é apresentado pela ABNT 160001 (2012, p. 1), ao defini– la como “a responsabilidade de uma organização pelos impactos de suas decisões e atividades na sociedade e no meio ambiente, por meio de um comportamento ético e transparente”.

A ISO 26000 utiliza o modelo de Planejar, Fazer, Verificar e Agir, o PDCA (Plan– Do– Check– Act) (ABNT ISO 26000, 2010). A utilização desta metodologia facilita a integração com outros sistemas existentes. O modelo PDCA caracteriza uma normalização das ações desempenhadas pelas empresas, priorizando a prática responsável, visando o comprometimento ético com a cidadania, a sustentabilidade e o respeito às partes envolvidas.

2.4 DIMENSÕES DA RESPONSABILIDADE SOCIAL

A responsabilidade social empresarial (RSE), já discutida previamente neste trabalho, é definida pelo Conselho Empresarial Mundial para o Desenvolvimento Sustentável (*World Business Council for Sustainable Development – WBCSD*) como o compromisso contínuo da empresa a se comportar de forma ética, contribuindo tanto para o desenvolvimento econômico de sua região quanto para a melhoria da

qualidade de vida dos funcionários, de suas famílias, da comunidade local e da sociedade em geral (FLAHERTY, 1998; COOK; GELDENHUYS, 2018)

Dahlsrud (2008) afirmou que a RSE é uma construção social e, ao estudar as semelhanças e as diferenças entre as várias definições existentes na época, apontou que se referem basicamente a cinco dimensões: ambiental, social, econômica, voltada para as partes interessadas e voluntariado. Essas dimensões, que foram posteriormente adaptadas e descritas por Cook e Geldenhuys (2018), estão resumidas no Quadro 2.

QUADRO 2 – Cinco Dimensões de Dahlsrud para a RSE

Dimensão	Descrição
Ambiental	Remete à ideia de impacto ambiental, de um ambiente limpo, do uso feito dos recursos naturais.
Social	Remete à relação entre a empresa/instituição e a sociedade, com foco em contribuir para uma sociedade melhor, integrando as preocupações com o social nas atitudes/ações empresariais.
Econômica	Abrange aspectos sócio econômicos ou financeiros com foco em contribuir com o desenvolvimento econômico da empresa, visando a lucratividade.
Voltada para as partes interessadas	Remete à necessidade de interação com e entre as partes interessadas; à forma como a empresa interage com empregados, fornecedores, usuários/clientes e com a comunidade.
Voluntariado	Remete ao fato da empresa ir além das obrigações legais, com base em valores éticos.

Fonte: Baseado em Cook; Geldenhuys (2018).

A motivação para se engajar em ações de RSE é sempre impulsionada por algum tipo de interesse próprio, independentemente da atividade ser estrategicamente direcionada apenas para fins comerciais ou, mesmo que parcialmente, impulsionada por razões altruístas. Outro ponto motivador são os incentivos ou pressões voltadas às empresas para que melhorem e/ou ampliem suas práticas socialmente responsáveis (KLOPPERS, 2014).

Para Carroll e Shabana (2010) os motivos por trás das práticas de RSE surgem de um ou mais dos quatro aspectos da RSE: econômico, legal, ético ou filantrópico (CARROLL; SHABANA, 2010). Na realidade, as dimensões sociais destacadas por Carroll (1979) e por Machado Filho (2013) – com base na obra de Carroll) – evidenciam as dimensões sociais da responsabilidade social nas empresas e ampliam a visão para sua prática em todas as áreas da sociedade. Assim, de acordo com estes

autores, o conceito de RS abarca quatro dimensões: econômica, legal, ética e discricionária, como pode ser visualizado na Figura 2.

FIGURA 2 – Dimensões da Responsabilidade social



Fonte: Baseado em Carroll (1979) e Machado Filho (2013).

Na **dimensão econômica**, enquadram-se os empresários e as grandes instituições. Tal dimensão evidencia o interesse lucrativo que uma empresa socialmente responsável traz consigo. As práticas mercadológicas objetivam a lucratividade, sem deixar de se preocupar com a imagem da organização social que perpassa todos os níveis da empresa. É apresentada por Carroll (1979) como a mais importante das dimensões, tendo como foco a responsabilidade de produzir bens e produtos voltados à sociedade com fins lucrativos. A RS conduz mudanças, mas pode colaborar com uma visão estrategista de sua visibilidade, uma vantagem competitiva que favorece sua boa imagem no meio organizacional. Ao tornar-se uma organização que busca práticas sociais positivas, há um aumento do público consumidor (PAULA, 2011).

Na **dimensão legal**, espera-se o cumprimento das obrigações legais por parte das empresas. Carroll (1991, p.5) reforça que “as responsabilidades legais refletem uma visão de ‘ética codificada’ no sentido de que incorporam noções básicas de operações justas.” O autor supracitado considera esta dimensão como a responsabilidade que articula as leis e os regulamentos presentes nas instituições, sendo sua execução realizada de forma simultânea (CARROLL, 1979). As leis são incluídas no convívio da sociedade e das empresas com o intuito de que, sendo

aceitas, padrões de conduta sejam estabelecidos e seguidos, contribuindo com a segurança e integridade das ações realizadas (FERREL, 2001).

A **dimensão ética** é fazer o que é certo e justo. Promove a reflexão e a compreensão dos valores para a sociedade, para a empresa e também para todos que compõem as instituições. Segundo Carroll (1979), há comportamentos e atividades que não são apresentados nos regulamentos que regem empresas e sociedades, mas que são esperados pelos membros das instituições e da comunidade. Um exemplo de ação ética é o fornecimento de acesso a informações úteis a toda sociedade. Na verdade, todas as ações profissionais devem ser compostas por atitudes éticas, ou seja, a ética deve estar na prática do fazer profissional, independente de área. Tomando como exemplo o bibliotecário, as ações de decidir qual material irá compor o acervo; de preservar uma coleção e, conseqüentemente, a memória coletiva; de disseminar informação e de fortalecer o vínculo com a comunidade estão totalmente entrelaçadas com o agir ético (DU MONT, 1991).

Os impactos éticos e responsáveis são relevantes para toda a sociedade, permitindo o bem estar social e as melhorias nas relações e na qualidade de vida. Relacionar a dimensão ética com a classe biblioteconômica significa uma mudança nos serviços ofertados e nas atividades desenvolvidas, em que a preocupação sai do foco do acervo, das técnicas e busca-se, principalmente, a qualidade dos serviços e da conduta profissional, evidenciando a satisfação dos usuários, dos funcionários e da sociedade.

A **dimensão discricionária** refere-se às ações baseadas na filantropia, que atendem as necessidades da comunidade, mas que são dotadas de percepções e conceitos diferenciados da RS. Carroll (1979, p. 500) relata que “existem expectativas da sociedade para que as empresas assumam papéis sociais”. É o olhar sobre a dinâmica social da sociedade, abrangendo questões sociais e de qualidade de vida. É uma filantropia estratégica. Autores como Carroll (1991) e Parra (2004) destacam a diferença que há entre uma prática e outra, como já mencionado na subseção anterior.

De forma resumida, pode-se afirmar que as responsabilidades econômica e legal referem-se às obrigações de uma empresa de gerar lucro para os acionistas e cumprir as leis e os regulamentos estabelecidos. Já as responsabilidades ética e discricionária abrangem o comprometimento dos recursos da empresa com iniciativas a fim de melhorar a comunidade (CARROLL; SHABANA, 2010). Assim, pensar sobre

RS significa preocupar-se com questões sociais em diversos níveis, permitindo a prática e a vivência do exercício da cidadania. E os diversificados contextos das áreas de conhecimento permitem uma variação da RS, possibilitando uma RS própria para cada segmento. Contudo, segundo Carrol (1979), para que diferentes tipos de abordagens de responsabilidade social sejam realizadas de forma simultânea, as empresas tendem primeiro a ter um olhar voltado às questões econômica e legal e uma preocupação posterior com as dimensões ética e discricionária (CARROLL, 1979).

No entendimento de Dantas e Garcia (2013, p. 4) “as funções desempenhadas pela biblioteca contribuem para a construção dos indícios de RS na CI e suas teorias e práticas”. Dessa forma, nessa pesquisa a reflexão recai sobre a RS no contexto das bibliotecas públicas, que serão exploradas na próxima seção.

3 A BIBLIOTECA PÚBLICA: ESPAÇO DE CONSTRUÇÃO SOCIAL

A biblioteca surge com o intuito de contribuir na organização do que é produzido e do conhecimento armazenado. Conforme Milanesi (2013), a função da existência da biblioteca está em facilitar a busca pelo que se quer encontrar na organização proposta nestes ambientes informacionais, garantindo a eficiência na oferta de seus serviços. Tal afirmação corrobora com o pensamento que a “[...] ideia mais primitiva da biblioteca: o resultado do desejo e da necessidade quase intuitiva de poder utilizar várias vezes uma informação que pudesse ser significativa” (MILANESI, 2013, p.23).

Conforme Cunha e Cavalcanti (2008), a biblioteca tem por definição a coleção de material que objetiva o estudo e a pesquisa. Os autores abordam a biblioteca como uma:

coleção organizada de registros da informação, assim como os serviços e respectivo pessoal, que têm a atribuição de fornecer e interpretar esses registros, a fim de atender às necessidades de informação, pesquisa, educação e recreação de seus usuários. Neste contexto, a palavra biblioteca abrange os objetivos e funções de outros tipos de serviços de informação, que seriam qualificados como centros de documentação, serviços de informação, unidades de informação, entre outros (CUNHA; CAVALCANTE, 2008, p.48).

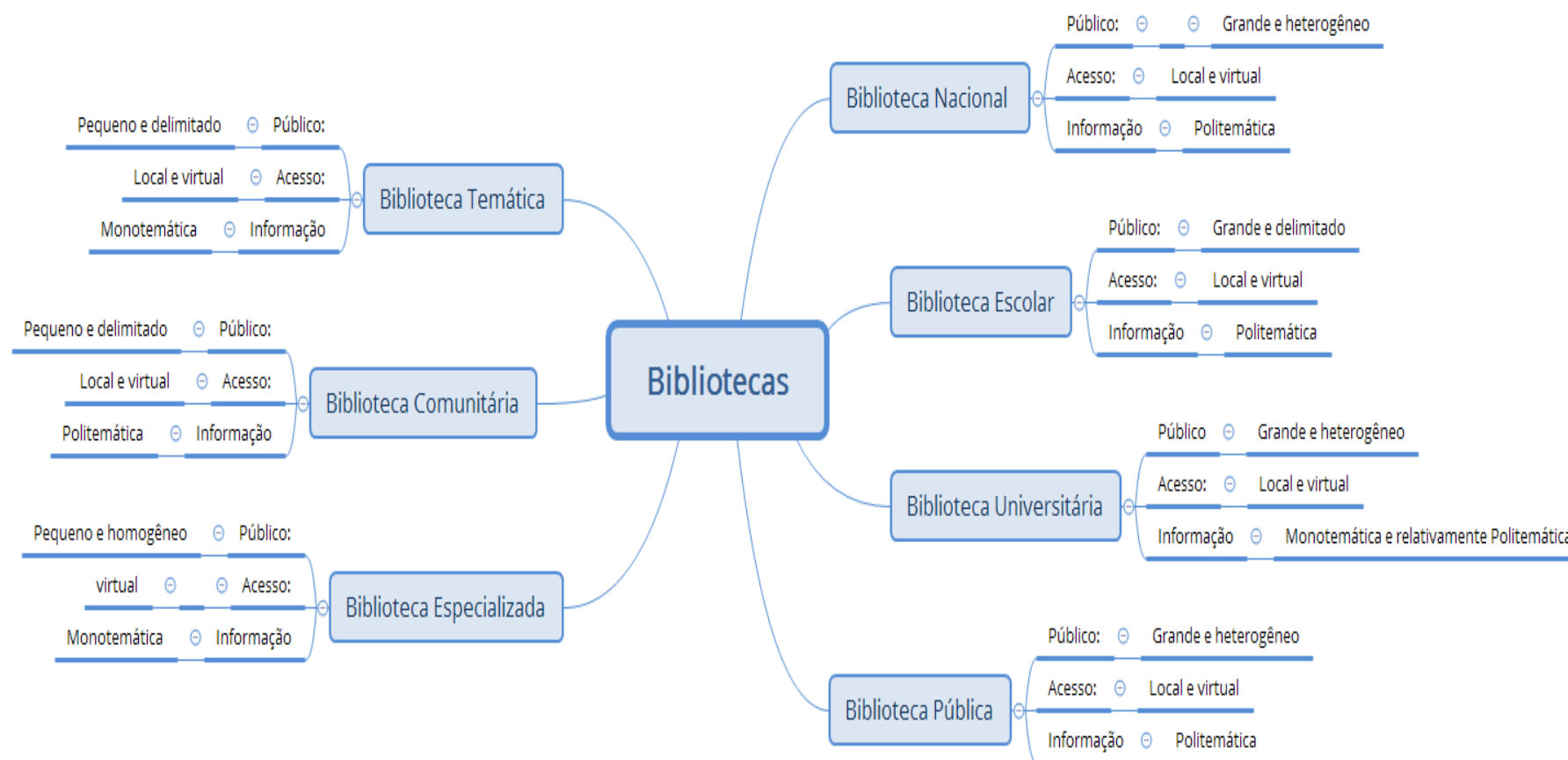
O pensamento da leitura como necessidade e instrumento necessário na construção e crescimento no âmbito educacional firma-se no Brasil durante a década de 1970 (MILANESI, 2013), evidenciando, assim, a importância da informação no desenvolvimento dos cidadãos. A biblioteca, então, torna-se ainda mais necessária e abrange diversificados públicos. Também permite diferentes usos das informações nela encontradas, dessa maneira indo ao encontro do pensamento de Ranganathan (2009), ao afirmar em sua quinta lei que a biblioteca é um organismo em crescimento, destacando o seu papel social e ativo, que com tal vivacidade permite ser presente nas inúmeras áreas: social, cultural, econômica e histórica.

Diante das abordagens, serviços e funções que as bibliotecas oferecem, de acordo com o público que atende e pelo vínculo que possui, as bibliotecas apresentam tipologias diferentes. De acordo com Milanesi (2013), a biblioteca pode ser: Nacional, Escolar, Universitária, Temática, Comunitária, Especializada ou Pública, conforme apresentado na Figura 3. Entre essas, o foco dessa pesquisa recai sobre as bibliotecas públicas.

A biblioteca pública nasce por volta do século XIX. Na Inglaterra e Estados Unidos seu surgimento é baseado em controvérsias. Uns enfatizam a necessidade de mão de obra, devido à Revolução Industrial, outros a questão da necessidade da sociedade. Conforme Barros (2002, p.129), “biblioteca pública é o espaço público que tem como função democratizar e estimular a cultura na sociedade, um lugar onde os cidadãos socializam seus saberes e trocam experiências”. Logo, a biblioteca pública como lugar propício à construção do saber, da informação e do conhecimento, tem seus serviços oferecidos a todos sem distinção de cor, classe ou raça. Seu principal serviço é contribuir com a inclusão nas mais diversificadas variáveis e contextos sociais, evidenciando a importância do olhar criterioso. Ou seja, seus serviços são oferecidos baseados também na necessidade apresentada por cada indivíduo. São as especificidades que identificam a biblioteca pública como um lugar acessível para todos (IFLA/UNESCO, 1994).

Para Almeida Júnior (2013, p. 66), “as características dessa biblioteca, que a diferenciavam das anteriores, podem ser divididas em três grandes aspectos: mantida integralmente pelo Estado, com funções específicas e com a intenção de atender a toda sociedade”. O autor destaca a forma tradicional e tecnicista da biblioteca pública, que exaltava a preservação e negligenciava a disseminação informacional.

FIGURA 3 – Tipos de Biblioteca



Fonte: Adaptado de Milanesi (2013).

De acordo com Almeida Júnior (2013, p. 68), “durante sua história, a biblioteca pública preocupou– se, em essência, com a preservação, esquecendo ou relegando a disseminação”. O autor aponta alguns fatores que a tornaram assim:

a passividade; o isolamento; a falta de interesse em promover mudanças; o apego incondicional ao tecnicismo; a defesa de uma pretensa neutralidade e imparcialidade; o enfoque prioritário e exclusivo no livro e na leitura; a ideia de que os problemas são resolvidos dentro apenas de seu pequeno espaço; o discurso que advoga a democratização da informação, mas inteiramente dissociado de uma prática voltada para o atendimento de uma ínfima parcela da população; a falta de uma participação efetiva na vida do país; todos esses pontos resultaram numa biblioteca pública com um perfil tradicional (ALMEIDA JÚNIOR, 2013, p. 69).

Diversos autores atribuem inúmeras funções às bibliotecas públicas. Nesse contexto, Cunha e Cavalcanti (2008, p. 6) definem a ação cultural no Dicionário de Biblioteconomia e Arquivologia como “serviço de extensão bibliotecária”, e enfatiza a relação da biblioteca pública com o exercício da cidadania. Portanto, são vários os contextos e funções atribuídos à biblioteca pública, tornando– a lugar de práticas culturais, de memória, de acessibilidade, de lazer, de educação, de informação e de sustentabilidade. Isso é endossado por Almeida Júnior (2013, p. 70) quando destaca as quatro funções fundamentais e pilares da biblioteca pública, que se encontram em: [...] avaliação de serviços educacionais, função cultural, função de lazer ou recreacional e função informacional”.

O Manifesto da Federação Internacional das Associações e Instituições Bibliotecárias (IFLA), elaborado em 1994, define a biblioteca pública como “[...] porta de acesso local ao conhecimento – fornece as condições básicas para uma aprendizagem contínua, para uma tomada de decisão independente e para o desenvolvimento cultural dos indivíduos e dos grupos sociais” (IFLA, 1994, p.1). Destacam– se algumas missões relatadas nesse Manifesto em relação à biblioteca pública, são elas:

1. Criar e fortalecer os hábitos de leitura nas crianças, desde a primeira infância;
2. Apoiar a educação individual e a auto formação, assim como a educação formal a todos os níveis;
3. Assegurar a cada pessoa os meios para evoluir de forma criativa;

4. Estimular a imaginação e criatividade das crianças e dos jovens;
5. Promover o conhecimento sobre a herança cultural, o apreço pelas artes e pelas realizações e inovações científicas;
6. Possibilitar o acesso a todas as formas de expressão cultural das artes do espetáculo;
7. Fomentar o diálogo intercultural e a diversidade cultural;
8. Apoiar a tradição oral;
9. Assegurar o acesso dos cidadãos a todos os tipos de informação da comunidade local;
10. Proporcionar serviços de informação adequados às empresas locais, associações e grupos de interesse;
11. Facilitar o desenvolvimento da capacidade de utilizar a informação e a informática;
12. Apoiar, participar e, se necessário, criar programas e atividades de alfabetização para os diferentes grupos etários. (IFLA/UNESCO, 1994, p.2).

Um dos destaques do Manifesto está na relevância da participação do bibliotecário na disponibilização de informações, na contínua especialização e na busca por crescimento profissional, que contribuirá no oferecimento de serviços adequados. Compreende-se, assim, que a biblioteca pública deverá fornecer subsídios que promovam o desenvolvimento e a construção social de seus cidadãos, o que deixa clara a participação necessária e desafiadora do papel social do bibliotecário em contribuir com ações reais e relevantes.

As transformações da biblioteca pública decorrem das mudanças sociais e tecnológicas ocorridas no meio na qual está inserida. Conforme Bernardino e Suaiden (2011, p. 31), “o papel social da biblioteca pública é permeado pelo acesso e disponibilidade da informação”. A relevância atribuída à biblioteca pública desempenha hoje uma função primordial referente à sociedade. Torna-se um ambiente propício à disseminação informacional e cultural, um espaço de interação, de construção e de debates sobre as demandas sociais presentes em seu entorno. O papel social da biblioteca pública e sua relevância, conforme Tello (2013) não está presente apenas em seu acervo, mas no crescimento e enriquecimento da sociedade através dos inúmeros serviços por ela ofertados. Cunha (2003) relata que o atendimento das necessidades de informação do cidadão em uma biblioteca

reflete— se, via de regra, na conquista de direitos básicos de cidadania; se os pesquisadores têm suas necessidades de informação atendidas, isto reflete— se no progresso científico do país; o atendimento eficaz de alunos de escolas primárias por parte dos bibliotecários pode vir a despertar o gosto pela leitura, o prazer pelo estudo e a curiosidade por novas descobertas; a participação de bibliotecários na definição de políticas nacionais de informação, de projetos nacionais como o Programa Sociedade da Informação pode fazer diferença, por exemplo, nos critérios de definição das prioridades deste programa, na ênfase à participação das bibliotecas públicas neste processo, etc. (CUNHA, 2003, p. 4).

De fato, a biblioteca pública apresenta novas concepções, paradigmas modernos e criativos, incluindo a ação cultural, ética, de disseminação informacional e tecnológica, fatores que atribuem relevância e contribuição na busca por ações de qualidade voltadas para demonstração e valorização da profissão e, principalmente, na promoção de ações que contribuam para que haja modificações positivas para toda a sociedade.

3.1 DIMENSÕES DA FUNÇÃO SOCIAL DA BIBLIOTECA PÚBLICA

Ferraz e Dumont (2018) consideram doze dimensões como essenciais na biblioteca pública, destacando como fundamentais para cumprir a sua função social: o **acervo**, os **serviços ofertados**, o **incentivo à leitura**, a **preservação da memória**, a **disponibilização da informação**, a biblioteca como **lugar de aprendizado**, o **acesso às tecnologias**, o **conhecimento da comunidade**, a **interlocução com esta**, a biblioteca como **espaço de encontro**, a **construção cidadã** e o por último a importância do **perfil bibliotecário**. Ressalta— se que esta última se refere ao fato de que o profissional bibliotecário não deve apenas desempenhar bem a sua função técnica, mas precisa se preocupar em conhecer a sua comunidade, em ter conhecimento sobre as políticas públicas que afetam o seu trabalho, deve estar preocupado com causas sociais e estar sempre aprendendo, se atualizando, pois só assim ele poderá desempenhar bem o seu papel, contribuindo com a dimensão social da biblioteca pública (FERRAZ; DUMONT, 2018).

Para Romero— Sánchez, Gómez— Hernández e Hernández— Pedreño (2019), a função social das bibliotecas públicas é “por essência, social”, uma vez que sua missão principal é promover o acesso a todos sem restrições e promover a disseminação da informação. Ser essencialmente social difunde a perspectiva e

missão da biblioteca, por meio de ações pautadas no acesso livre, que contempla a interação com um cenário mais amplo. Os autores supracitados apresentam as dimensões da função social da biblioteca, caracterizando– as conforme seu principal objetivo, englobando **acesso**, **ações culturais** e **sustentabilidade**. Outra forte dimensão social da biblioteca pública está na **disseminação informacional**, que permite o **incentivo à leitura**, a **participação cidadã**, o **uso do espaço**, o **conhecimento de seus deveres e direitos**, a **preservação da memória** local e de sua própria história (ROMERO– SANCHÉS; GÓMES– HERNÁNDEZ; HERNÁNDEZ– PEDREÑO, 2019).

Devido ao fato dos autores supracitados serem os que explicitamente pontuam essas dimensões, mesmo que textualmente, eles foram tomados como base para a elaboração da Figura 4. Nela, a responsabilidade social está relacionada com as dimensões da função social da biblioteca. Na criação da figura, cada **DIMENSÃO** é representada em letra maiúscula e negrito e foi verificado que algumas ditas dimensões poderiam ser colocadas embaixo de outras e se caracterizavam mais como ações dentro da referida dimensão. Por exemplo, a dimensão ACESSO possui embaixo dela as ações Acesso ao Acervo e Acesso às Tecnologias. Também na criação da figura procurou– se padronizar as nomenclaturas utilizadas pelos dois grupos de autores, por exemplo, o conhecimento de deveres e direitos foi enquadrado como parte da construção cidadã.

A criação dessa figura foi importante para que ela fosse tomada como base, posteriormente, para a elaboração da coleta de dados que seria executada em paralelo com a finalização da revisão de literatura e análise documental.

FIGURA 4 – Responsabilidade social e as Dimensões e Ações da Função Social das Bibliotecas Públicas



Legenda: ■ Eixo Central

■ Dimensões e ações criadas com base nos autores indicados na fonte

OBSERVAÇÃO: Em letras maiúsculas e negrito estão representadas as **DIMENSÕES**, os demais retângulos são Ações.

Fonte: Baseado em Ferraz; Dumont (2018) e Romero– Sanchés; Gómes– Hernández; Hernández– Pedreño (2019).

Refletir sobre as dimensões sociais que regem as bibliotecas públicas nos faz considerar os diversos elementos sociais e externos que a constituem. Estas dimensões ampliam a visão sobre o papel social realizado nas bibliotecas públicas que desempenham sua função com o objetivo principal de possibilitar melhorias e crescimento a seus usuários. Seu caráter público garante o acesso livre e se caracteriza principalmente por atender e incluir todos os tipos de públicos, o que favorece a inclusão nos diversificados contextos, seja cultural, informacional, tecnológico e/ou físico.

Diante desses contextos sociais, destaca-se também o importante papel realizado nas bibliotecas em relação à questão ambiental: a conscientização de seus usuários por um ambiente sustentável, o que permite a construção ética em diversificados pontos.

Na conceituação sobre RS e biblioteca pública, há uma predominância de argumentos teóricos na qual autores como Romero– Sánchez, Gómez– Hernández e Hernández– Pedreño (2019) e Bernardino e Suaiden (2011) definem a responsabilidade social presente nas bibliotecas públicas ao conceituar suas ações voltadas à inclusão digital, com a informação e a cultura, à sustentabilidade e ao conhecimento sobre a dimensão social da biblioteca e sobre o papel social do bibliotecário e da biblioteca. Logo, ao se pensar em biblioteca pública na sociedade da informação, Machado, Elias Junior e Achilles (2014, p.124) consideram que se torna necessário “levar em consideração todos os elementos constituintes dessa configuração social, política, econômica e cultural. Ou seja, é importante refletir sobre os processos relativos ao universo dessas bibliotecas de acordo com a sua missão, função, organização e administração”.

De acordo com Alvin e Calixto (2013), a biblioteca pública, com base no manifesto da IFLA (1994), apresenta um forte papel social e ativo em relação à sociedade, de forma a contribuir para o desenvolvimento cidadão, o acesso, a educação, a cultura e a liberdade, o que vem ao encontro da nossa constituição que permite liberdade e igualdade aos cidadãos, favorecendo a execução da função social da biblioteca pública.

3.2 RESPONSABILIDADE SOCIAL NAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS

As bibliotecas constituem– se como um espaço favorável à informação, à cultura, à memória, à leitura, às práticas culturais e de RS. Seu papel social está intimamente conectado com a missão de organizar, preservar e disseminar a informação e a cultura, promovendo a construção de uma memória coletiva e possibilitando que a cultura e a história de um povo sejam continuadas. Desta forma, Machado, Elias Junior e Achilles (2014) corroboram com o pensamento de Bernardino e Suaiden (2011) ao definir a importância da biblioteca pública como um espaço sociocultural. Logo, a biblioteca pública como um espaço contribuidor na prática social é vista como:

o resultado de determinados processos sócio históricos e assume diversas funções, conforme o contexto no qual está inserida: memória; preservação e fomento da cultura; organização e disponibilização dos registros do conhecimento; acesso e produção de conhecimento; difusão da informação à comunidade; dentre outros. São entendidas como instituições sociais, porque servem a propósitos sociais, tais como: educação, cultura, lazer, informação, entre outros (MACHADO; ELIAS JUNIOR; ACHILLES, 2014, p. 116).

A RS atrelada às bibliotecas públicas proporcionam, além das condições físicas e informacionais, uma porta para a disseminação informacional, social e cultural. Colabora desta forma com a execução efetiva das ações, viabilizando a relação e o compromisso social que ambas possuem, assumindo seu papel na transformação e construção cidadã. Barros (2002) corrobora com a contribuição do papel das bibliotecas na ampliação dos sentidos e das ações na vida social de todos os atores envolvidos, favorecendo o crescimento e a compreensão acerca das inúmeras situações da sociedade.

As bibliotecas públicas presentes no contexto da sociedade tornam– se fundamentais no processo de transformação de suas comunidades, de seus usuários, onde a leitura, as atividades culturais, a socialização, a inclusão e a oferta de serviços adequados despontariam o desenvolvimento crítico e cidadão. Essa percepção amplia o olhar sobre o papel social e a RS das bibliotecas, evidenciando o papel transformador que elas possuem. Discutir a relevância social da biblioteca pública nos dias atuais permite a ampliação de suas práticas, bem como a ressignificação deste

ambiente no olhar dos profissionais e dos usuários que a frequentam. Até porque, na CI, os olhares para a visão social e RS configuram– se na resolução prática de problemas referentes à informação em todas as suas fases, seja na produção, representação, na disseminação e no uso e reuso desta associada às demandas sociais existentes.

A biblioteca pública torna– se, então, um lugar propício à prática do diálogo, da socialização, do exercício da cidadania e da expressão cultural e de memória ao permitir o acesso livre e sem restrições à comunidade em seu entorno (BERNARDINO; SUAIDEN, 2011). Abrir a biblioteca ao convívio comunitário, além dos já citados benefícios, permite um ambiente de prevenção à violência e também objetiva a conscientização de que esse espaço pertence a todos.

Porém, é preciso inserir as atividades de acordo com as necessidades da sociedade, o que deve ser um trabalho construído diariamente e em conjunto com representantes da comunidade, de forma a fomentar uma relação de entrega e de abertura para o atendimento dessas demandas.

Também é preciso refletir sobre o papel do bibliotecário nesse contexto da responsabilidade social das bibliotecas públicas. De acordo com Pajo e Lee (2010), uma das maneiras pelas quais as instituições e empresas podem demonstrar a sua responsabilidade social é incentivando e apoiando o envolvimento dos seus funcionários em programas e ações que incluam a comunidade. Esta reflexão será feita na próxima subseção.

3.3 RESPONSABILIDADE SOCIAL E ÉTICA DO BIBLIOTECÁRIO

Inúmeros conceitos e interpretações são atribuídas à ética, podendo esta ser compreendida por meio das condutas humanas adequadas e na valorização do ser humano. De acordo com Souza (2007, p.137), a ética possui dois caminhos em torno de sua conceituação, a primeira como “conjunto dos princípios que podem ser invocados como fundamentos para se compreender e justificar as escolhas” e a segunda como forma de condução das ações humanas para viver em sociedade, logo, a ética é vista “[...] como a normatização da conduta humana”.

Conforme Valls (2013), a ética é algo referente ao comportamento humano e as suas ações. Por isso, a ética e a responsabilidade social (RS) são questões pertinentes e corriqueiras na sociedade e no campo profissional, o que é corroborado

por Vázquez (2010, p. 23) ao afirmar que “a ética é a teoria ou ciência do comportamento moral dos homens em sociedade”.

No entendimento das autoras Mischiati e Valentim (2005), o profissional bibliotecário é responsável pela prática e relevância da ética e da RS no convívio humano e nas suas condutas, observando a transformação da ética e dos valores de acordo com o tempo. Tais modificações ocorrem dependendo do contexto e das características de cada comunidade. Percebe-se, dessa maneira, que a ética vista como orientação do agir em sociedade também é levada para o âmbito profissional, o que permite a reflexão da ética bibliotecária expressa nas atividades diárias biblioteconômicas.

A ética, como afirma Du Mont (1991), fundamenta a atuação dos profissionais da informação com práticas de RS. De fato, a ética permeia todas as profissões e também se faz presente nas práticas bibliotecárias (BRAYNER, 2018). Ela é base primordial na construção das atividades que promovem tanto o bem estar social quanto a melhoria das relações trabalhistas, tornando-se meio indissociável da prática responsável, o que contribui na busca por melhores estratégias e políticas a serem adotadas.

Mukherjee (1966, p.11), pioneiro na Biblioteconomia, “destaca que a Biblioteconomia é um processo social indissociável da vida de uma comunidade no mesmo sentido e valor que a educação”. O autor referiu-se ao termo RS relacionando-o à prática ética do profissional, ao funcionamento e à função social da Biblioteca. Desse modo, a Biblioteconomia torna-se um elo relevante entre a informação e a população, assumindo o papel social em realizar ações de RS.

Diante da dimensão ética e social presente na atividade bibliotecária, Shera (1977) enfatizou a relação relevante entre o bibliotecário e as questões sociais na atuação profissional

[...] a Biblioteconomia deve servir à sociedade em toda extensão de suas potencialidades, deve ser muito mais do que um monte de truques para encontrar um determinado livro numa estante particular, para um consulente particular. Certamente é isso também, mas fundamentalmente Biblioteconomia é a gerência do conhecimento. [...] Pois o bibliotecário fará mal sua tarefa se não compreender todo o papel do conhecimento na sociedade que ele serve e a parte que as máquinas podem realizar no processo da ‘ligação do tempo’. O bibliotecário é o supremo ligador do tempo, e a sua disciplina é a mais interdisciplinar de todas, pois é a ordenação, relação e estruturação do conhecimento e dos conceitos (SHERA, 1977, p. 11).

Acerca da responsabilidade atribuída à prática profissional do bibliotecário e da Biblioteconomia, Fonseca e Garcia (2009, p.2) enfatizam que o bibliotecário deve “exercer ações profissionais da informação, em consonância com a sociedade da informação, sendo esse agente responsável por si, pela instituição e pela sociedade em geral”. O bibliotecário se apresenta como um transformador social ao desempenhar seu papel educativo na transmissão da informação para os indivíduos, na construção cidadã, social, cultural e profissional. Portanto, torna-se necessário que o bibliotecário saiba da relevância e necessidade de sua prática ao mediar, disseminar e compartilhar a informação, contribuindo com o desenvolvimento em todas as etapas do indivíduo.

Nesse contexto, os códigos de ética que norteiam as profissões estimulam o fortalecimento de ações que promovam a autonomia profissional, bem como atividades que visam às boas práticas. O código de ética do bibliotecário (CFB, 2018, p.1), pautado através do Conselho Federal de Biblioteconomia (CFB), propõe o lado humanista da profissão e consiste em orientar atividades do bibliotecário perante os usuários, destacando-se um ponto fundamental em seu artigo terceiro, que afirma que a

atuação do bibliotecário fundamenta-se no conhecimento da missão, objetivos, áreas de atuação e perfil sociocultural do público alvo da instituição onde está instalada a unidade de informação em que atua, bem como das necessidades e demandas dos usuários, tendo em vista o desenvolvimento dos indivíduos e da sociedade (CFB, 2018, p.1).

As modificações no contexto informacional permitem ao bibliotecário inúmeras maneiras de utilizar e disseminar a informação, apresentando a RS do profissional bibliotecário na execução de competências e técnicas, como a prática humanizada, voltada para as necessidades dos usuários.

Considerando que a Biblioteconomia está intrinsecamente relacionada à CI e que esta, em seu conceito, considera a origem ou criação, a disseminação, coleção, recuperação, interpretação e uso da informação (CAPURRO; HJORLAND, 2007), admite-se que a RS da Biblioteconomia deve se envolver com essas funções e não somente intermediar a informação para quem dela necessite. Portanto, é preciso pensar “a biblioteca como um ambiente de relações, a informação como um bem social e o bibliotecário como um ator social imerso num sistema ocupacional e num mundo do trabalho em processo de mudanças constantes” (RASCHE, 2003, p. 22–

23). É uma visão que amplia a definição tradicional, oferecendo outras funções às áreas que se acham imbricadas e mais condizentes com os tempos atuais e com as práticas de RS.

No entanto, a prática da responsabilidade social do bibliotecário (RSB) não é recente, conforme afirma Moraes e Lucas (2012), visto que o cuidado do acervo é uma ação responsável. A RSB surge em paralelo com as discussões acerca da Responsabilidade Social Empresarial. Nesse ponto, pode-se afirmar que “a responsabilidade social é uma postura que deveria perpassar as atividades de quaisquer profissionais, entre elas, a do bibliotecário” (MORAES; LUCAS, 2012, p. 114).

Diante disso, Ferreira (2015) realça a ética e a sua ligação com a RS, tornando-se condutora das práticas das bibliotecas públicas e dos bibliotecários, permitindo a oferta, o acesso, uso e disseminação da informação, bem como a realização de práticas que promovam o social, o cultural e a prática cidadã, enfatizando o compromisso ético e social de suas funções.

4 METODOLOGIA

De acordo com os objetivos, trata-se de uma pesquisa descritiva e qualitativa (KAUARK; MANHÃES; MEDEIROS, 2010). Com relação aos procedimentos técnicos, a pesquisa caracteriza-se como bibliográfica (KAUARK; MANHÃES; MEDEIROS, 2010). Ela foi realizada por meio de livros, dissertações e artigos dos assuntos relacionados, a partir da busca em bases de dados como BRAPCI, *Scientific Eletronic Library Online* (SCIELO) e em repositórios Institucionais, usando como termos de busca Responsabilidade social, papel social dos Bibliotecários, Bibliotecas Públicas, ética do bibliotecário e a função da biblioteca e do bibliotecário, tanto em português como em inglês e espanhol. Esse levantamento foi realizado e posteriormente atualizado, no período de março de 2019 a setembro de 2020. Configura-se também como documental, pois foi realizado um levantamento de documentos relacionados às leis e normativas que abranjam a temática proposta. Também foram analisados os documentos normativos e de descrição das atividades das bibliotecas selecionadas para o estudo.

Para a melhor percepção da prática da RS nas bibliotecas públicas serão realizados estudos de casos múltiplos (KAUARK; MANHÃES; MEDEIROS, 2010) em bibliotecas públicas na cidade do Recife. Optou-se por esse tipo de biblioteca por terem um público diversificado e um leque mais amplo de possibilidades de atividades a serem realizadas do que uma biblioteca universitária ou comunitária.

Atualmente, de acordo com o Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas, em sua última pesquisa realizada em 2015, existem cerca de “6057 bibliotecas públicas no Brasil entre bibliotecas municipais, distritais, estaduais e federais, nos 26 estados e no Distrito Federal” (FUNDAÇÃO BIBLIOTECA NACIONAL, 2020, p.1). Dentre estas, 196 bibliotecas públicas municipais e apenas uma estadual encontram-se no estado de Pernambuco.

Foram selecionadas como *corpus* da pesquisa três bibliotecas: a Biblioteca Pública Estadual de Pernambuco e duas municipais: a Biblioteca Popular de Casa Amarela Jornalista Alcides Lopes e a Biblioteca Popular de Afogados Jornalista Ronildo Maia Leite, todas localizadas na cidade do Recife. A primeira biblioteca foi selecionada por ser a única biblioteca pública estadual e a mais antiga do Estado. Já as bibliotecas municipais foram selecionadas por fazerem parte da Rede de

Bibliotecas Pela Paz² da Secretaria de Segurança Urbana da Prefeitura da Cidade do Recife. Segundo o site da Prefeitura do Recife “as bibliotecas da Rede de Bibliotecas pela Paz enquadram– se no conceito de ‘Biblioteca Viva’. Sua configuração se aproxima de um centro cultural, inserindo a leitura como algo natural na vida das pessoas”. Essa rede de bibliotecas se destaca na cidade pelo formato e estrutura que as torna propícias à troca de informações, interação com a comunidade, divulgação de conhecimento e realização de ações sociais. A rede é composta por quatro bibliotecas das quais foram selecionadas uma da zona norte do Recife (a de Casa Amarela) e outra da zona sul (a de Afogados).

Como objeto de estudo delimitou– se as práticas de responsabilidade social realizadas pelos bibliotecários nas bibliotecas públicas selecionadas. A coleta de dados nas bibliotecas foi realizada no período de março de 2020 a julho de 2020; por meio da observação dos serviços oferecidos remotamente e do uso das redes sociais pelas bibliotecas selecionadas e pela aplicação de um questionário aos bibliotecários atuantes nas bibliotecas selecionadas. Esse questionário abrangeu questões abertas e fechadas direcionadas a mapear o perfil do respondente, as práticas de responsabilidade social por ele executadas, assim como sua opinião sobre essa temática (ver Apêndice A).

Tomou– se como base para a construção do questionário as dimensões da RS especificadas na Figura 4 do capítulo 3 desta dissertação. Depois de sua produção, foi construído e enviado via e– mail aos bibliotecários das bibliotecas selecionadas. Destaca– se que houve o contato telefônico e de forma presencial com alguns bibliotecários para explicar a pesquisa e motivar a resposta ao questionário. Com relação à coleta, também foi obtida a autorização com a coordenação das bibliotecas para que fosse realizado o mapeamento das atividades e dos serviços ofertados remotamente por meio do uso das redes sociais, durante o período da pandemia do Covid– 19³.

Porém, vale ressaltar que essa não era a intenção original do projeto. No planejamento inicial seriam realizadas visitas e haveria a participação da autora em eventos presenciais nas bibliotecas, com observação *in loco* das atividades, além de entrevistas presenciais com os bibliotecários. Porém, devido à pandemia do Covid–

² <http://www2.recife.pe.gov.br/servico/bibliotecas-pela-paz?op=MTMx>

³ <https://covid.saude.gov.br/>

19, ocorrida desde o início de 2020, que causou o isolamento social e a suspensão dos atendimentos presenciais nas bibliotecas a partir de março/2020, a metodologia de desenvolvimento da pesquisa precisou ser refeita e todas as atividades que seriam realizadas de forma presencial precisaram ser replanejadas.

Para a análise dos dados coletados foi utilizada a análise de conteúdo, definida por Bardin (2009), já que privilegia a subjetividade individual e grupal, tornando-se uma ferramenta útil à interpretação da realidade social presente na pesquisa. Esta análise foi realizada no período de julho a setembro de 2020. Franco (2005, p.20) destaca que a análise de conteúdo é um procedimento de pesquisa que se situa em um delineamento mais amplo da teoria da comunicação e tem como ponto de partida a mensagem. Ela é

Um conjunto de técnicas de análise das comunicações que utiliza procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens... A intenção da análise de conteúdo é a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção e de recepção das mensagens, inferência esta que recorre a indicadores (quantitativos, ou não) (BARDIN, 1977 apud FRANCO, 2005, p.20).

Para a análise foram executadas as seguintes fases (FRANCO, 2005; BARDIN, 2009):

a) A **pré-análise** – esta fase foi iniciada a partir das leituras flutuantes de textos, artigos e dissertações relacionadas à RS, dimensões da RS e da função social da biblioteca pública e da ética do bibliotecário, tendo como foco pontos que se relacionavam com o objetivo da pesquisa. Desta forma, buscou-se nestas leituras identificar dimensões da função social da biblioteca pública que pudessem dar origem às categorias iniciais de análise. Assim, foram criadas as categorias iniciais expressas na Figura 4 do capítulo 3, que serviram de base, inclusive, para elaboração do questionário aplicado na coleta de dados.

b) A **definição das categorias de análise** – a partir das leituras realizadas nos textos completos ao final da revisão de literatura, do resultado da análise documental e tomando como base as dimensões iniciais de Romero– Sánchez, Gómez– Hernández e Hernández– Pedreño (2019) e Ferraz e Dumont (2018) a Figura 4 do Capítulo 3 tomada como referência inicial foi complementada dando origem a novas dimensões e ações, conforme pode ser visualizado na Figura 5. Essas categorias foram as utilizadas para a análise da coleta de dados.

FIGURA 5 – Responsabilidade social e as Dimensões e Ações da Função Social das Bibliotecas Públicas – após revisão bibliográfica e análise documental



Legenda: ■ Eixo Central ■ Dimensões e ações criadas a partir dos autores base ■ Dimensões e ações acrescentadas ao final do levantamento bibliográfico e da análise documental

OBSERVAÇÃO: Em letras maiúsculas e negrito estão representadas as **DIMENSÕES**, os demais retângulos são Ações.

Fonte: Baseado em Almeida Júnior (2013), Alvin; Calixto (2013), Araújo (2009), Barros (2002), Bernardino e Suaiden (2011), Cook; Geldenuys (2018), Cunha (2003), Cunha; Cavalcante (2008), Dahlsrud (2008), Du Mont (1991), Ferraz; Dumont (2018), IFLA (1994), Milanesi (2013), Moraes; Lucas (2012), Ranganathan (2009), Romero– Sanchés; Gómez– Hernández; Hernández– Pedreño (2019), Tello (2013), Valls (2013).

Em especial na análise dos questionários respondidos pelos bibliotecários, procurou-se encaixar o conteúdo das respostas dadas em questões abertas e as marcações das alternativas, nas dimensões da Figura 5. Logo, nesta pesquisa estas dimensões foram consideradas as categorias de análise. Dessa forma, cada uma das questões do questionário foi lida e buscou-se encaixar as respostas dentro das categorias. Quando as respostas dadas não se encaixavam em uma categoria previamente existente, uma nova categoria era criada, dando origem a uma nova dimensão ou ação dentro da dimensão de RS e da função social da biblioteca, o que poderá ser visualizado na seção de resultados.

c) **O tratamento dos resultados e a interpretação dos dados obtidos** – para uma melhor visualização dos resultados da análise, foram criados quadros, gráficos e figuras com a organização das respostas divididas nos seguintes grupos: compreensão da responsabilidade social do bibliotecário; ações realizadas de forma diária, semanal, mensal e anual; reconhecimento das atividades realizadas; Dificuldades para realização das práticas; Impactos destas ações; Atendimento a pessoas com deficiência; acervo; atividades da prática diária da biblioteconomia e por último as parcerias e colaborações. Na sequência, estes elementos foram discutidos à luz do referencial teórico. Em alguns momentos, as falas dos sujeitos da pesquisa que endossassem a discussão foram destacadas.

Os sujeitos da pesquisa foram identificados com a letra B acrescida de um número em ordem sequencial de 01 a 12, correspondendo ao total dos respondentes do questionário, ficando assim, B01, B02, etc.

Por envolver questionário aplicado aos bibliotecários, a observação de serviços oferecidos remotamente pela biblioteca e o uso das redes sociais, essa pesquisa foi submetida ao Comitê de Ética da Universidade Federal de Pernambuco e se encontra registrada sob o protocolo CAAE 21308419.9.0000.5208, tendo sido aprovada em 07 de novembro de 2019. Adicionalmente, a coordenação das três bibliotecas públicas assinaram uma Carta de Anuência autorizando a aplicação dos questionários e uso dos mesmos para fins científicos. A pesquisadora também assinou um Termo de Compromisso e Confidencialidade, no qual foi garantido o sigilo e a privacidade dos sujeitos da pesquisa, foi assegurada a publicação anônima dos resultados, além de ter sido especificado o compromisso da guarda e preservação dos dados coletados na pesquisa pelo prazo de cinco anos.

Ressalta-se que após a análise dos questionários se verificou que as respostas dos bibliotecários trouxeram um novo olhar sobre as dimensões de responsabilidade e função social da biblioteca. Devido a isso, houve a necessidade de inserir outras categorias, além das previamente criadas na Figura 5, que se mostraram pertinentes para representar as ações relacionadas à responsabilidade social da biblioteca, o que será descrito no capítulo de resultados e discussões.

5 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Para a apresentação e discussão dos resultados, esse capítulo está subdividido em seções. Na seção 5.1 as bibliotecas selecionadas para estudo são apresentadas. Na seção 5.2 apresenta-se o resultado da aplicação do questionário aos bibliotecários. E na seção 5.3 são comentadas as atividades realizadas remotamente pelas bibliotecas no período da pandemia do Covid-19.

5.1 CONHECENDO AS BIBLIOTECAS SELECIONADAS

A seguir são descritas as 3 bibliotecas selecionadas para estudo.

5.1.1 Biblioteca de Afogados

A Biblioteca de Popular de Afogados JORNALISTA RONILDO MAIA LEITE está localizada no bairro de Afogados, na cidade do Recife, e foi inaugurada em 12 de janeiro de 1955. Sua origem se deu a partir das experiências vivenciadas por outras bibliotecas populares nas cidades do Rio de Janeiro e de São Paulo. Sua implantação foi realizada através da Prefeitura da Cidade do Recife, através da Diretoria de Documentação e Cultura (DDC) na década de 50, constituindo-se como forte referência e marco cultural da sociedade pernambucana. Atualmente, a biblioteca faz parte da Rede de Bibliotecas Pela Paz, pertencente à Secretaria de Segurança Urbana da Prefeitura da Cidade do Recife. Uma forte questão das bibliotecas públicas dessa rede está nas parcerias firmadas para a realização de suas ações, bem como o vínculo que é fortalecido quando permite que a comunidade seja parceira em seu espaço (RECIFE, 2020).

Seu horário de funcionamento é das 9 às 17h. Apresenta um acervo diversificado, incluindo “livros didáticos, técnicos, universitários, crônicas, biografias, literatura brasileira e clássicos da literatura universal, assinaturas de jornais locais, e revistas” (RECIFE, 2020, p. 1).

Possui aproximadamente 16 000 volumes em seu acervo, o que possibilita o atendimento a um público tão diversificado, contemplando o público infantil, profissionais de educação, estudantes e a população em geral.

Em relação aos serviços oferecidos, além do empréstimo de livros e ações de leitura, são ofertadas atividades de ações culturais, educativas, informações e cursos de interesse da comunidade. A biblioteca promove diariamente o atendimento à comunidade e o empréstimo de livros. Semanalmente, a biblioteca oferece Hora do Conto, cursos, exposições literárias e ações de cidadania e de conscientização. As atividades mensais e anuais incluem apresentações teatrais, musicais e de dança, palestras, rodas de conversas, preparatórios para o Enem, troca de livros com os usuários e reforço escolar.

5.1.2 Biblioteca de Casa Amarela

A Biblioteca Popular de Casa Amarela JORNALISTA ALCIDES LOPES, localizada no bairro de Casa Amarela, na cidade do Recife, foi autorizada através da Lei nº 436 de 1949 pela Prefeitura da Cidade do Recife, sendo fundada no ano de 1949 e reformada no ano de 2016. Recebeu seu nome em homenagem ao jornalista pernambucano através do projeto de Lei 17119 (RECIFE, [2020]).

Também faz parte da Rede de Bibliotecas Pela Paz pertencente à Secretaria de Segurança Urbana da Prefeitura da Cidade do Recife, o que estabelece uma forte parceria com as outras bibliotecas da rede e que tem como missão “prevenir a violência e fortalecer a cidadania, fomentando a relação cotidiana da comunidade com a leitura, a escrita e o aprendizado” (RECIFE, [2020], p. 1).

O horário de funcionamento é das 9 às 17h, atendendo a um público composto por estudantes em geral, comunidade e concurseiros. No acervo encontram-se cerca de 14 mil livros, CDs, DVDs, revistas, jornais e acervo em braile.

A biblioteca desenvolve ações educativas, contações de histórias, apresentações teatrais, oficinas de arte, desenho e culturais. Possui perfil no Facebook e no Instagram, nos quais divulga as ações que executa. A Biblioteca Popular de Casa Amarela busca inserção e parceria com a comunidade para que assim possa ganhar visibilidade e promova o bem estar social da sociedade.

5.1.3 Biblioteca Pública do Estado de Pernambuco

A Biblioteca Pública do Estado de Pernambuco (BPE) localizada no bairro de Santo Amaro, na cidade do Recife, foi criada em 1841, sendo inaugurada em 5 de

maio de 1852, sob a administração do Conde da Boa Vista, através da lei nº 293. Teve sua primeira instalação sediada junto ao Liceu Provincial (BPE, 2020; VAINSENER, 2009).

A biblioteca disponibiliza aos seus usuários um espaço para realização de eventos, além de serviços como empréstimo de livros, setor de obras raras e acesso à internet. Possui um acervo de 270 mil livros e aproximadamente 370 mil volumes de periódicos (BPE, 2020).

O horário de funcionamento é das 8 às 20:45h, com atendimento para diferentes públicos que a frequentam.

5.2 RESULTADO DOS QUESTIONÁRIOS

O perfil dos 12 bibliotecários que participaram da pesquisa abrangeu 9 (nove) pessoas do sexo feminino e 3 (três) do sexo masculino. A faixa etária predominante foi de 30 a 50 anos. Quanto à formação, 8 (oito) bibliotecários possuíam apenas graduação e 4 (quatro) possuíam especialização. Quanto ao tempo de serviço como bibliotecário, 9 pessoas trabalham como bibliotecários entre 5 e 10 anos, e os outros três trabalham como bibliotecários há mais de 20 anos. Em relação ao vínculo empregatício, apenas duas possuem cargo comissionado e os demais são concursados.

O Quadro 3 apresenta as respostas relacionadas à compreensão do conceito de responsabilidade social por parte dos bibliotecários. Destacou-se a essência de cada resposta e procurou-se relacioná-las com as dimensões de RS previamente mapeadas na Figura 5.

QUADRO 3 – Compreensão da responsabilidade social do bibliotecário

Bibliotecários	Conhecimento acerca da Responsabilidade social do Bibliotecário	Dimensões Identificadas
B01	Respeitar as diferenças individuais e coletivas	Inclusão Acesso Perfil Bibliotecário
B02	Incluir o cidadão na sociedade da informação através dos serviços biblioteconômicos.	Disseminação Informacional Função Social Acesso

		Perfil Bibliotecário
B03	Contribuir com o desenvolvimento de políticas públicas	Função Social Acesso Perfil Bibliotecário
B04	Aumentar o uso e a satisfação das necessidades de informação o acesso à informação dos cidadãos	Disseminação Informacional Função Social Acesso Perfil Bibliotecário Lugar de Aprendizado
B05	Levar a informação segura, viável e responsável	Disseminação Informacional Acesso Perfil Bibliotecário
B06	Ser agente transformador da sociedade, acesso informacional do cidadão.	Acesso Inclusão Função Social Perfil Bibliotecário
B07	Favorecer e contribuir que essa informação seja instrumento de inclusão social	Função Social Acesso Inclusão
B08	Ser o agente facilitador da informação e o agente de transformação social	Disseminação Informacional Acesso Função Social Perfil bibliotecário
B09	Comprometer-se com a ética e a cidadania na sociedade.	Função Social Acesso Inclusão Perfil bibliotecário
B10	Planejar suas ações pensando na questão social. Identificar o público	Função Social Inclusão Perfil bibliotecário Conhecimento e interlocução com a comunidade
B11	Prestar serviços à sociedade de acordo com suas necessidades de informação.	Disseminação Informacional Função Social Acesso Inclusão Ações culturais Perfil bibliotecário Lugar de aprendizado Preservação da Memória
B12	Contribuir no acesso dos usuários à informação	Disseminação Informacional Função Social Acesso Inclusão Perfil bibliotecário

Fonte: Elaborado pela autora, 2020.

Ao explicitarem o conhecimento sobre a responsabilidade social do bibliotecário, os respondentes fazem uma menção ao sentido do papel transformador e social que o profissional bibliotecário realiza, o que está posto na fala dos respondentes B06 e B08.

A partir do Quadro 3, verifica-se que os respondentes B01, B02 e B07 destacam a relação com a inclusão dos cidadãos, seja ela inclusão social ou digital e enaltecem o respeito às diferenças, além de apontar o benefício dessa prática na sociedade. Isso vai ao encontro da ética e da cidadania, visto que a ética fundamenta as ações de RS de forma a garantir direitos e deveres (DU MONT, 1991).

Outro ponto bastante citado está relacionado à disponibilidade do acesso à informação explicitado pelos respondentes B04, B05, B08, B09 e B11, que traduzem a RSB como voltada tanto à disseminação da informação, quanto a atender às necessidades informacionais dos usuários. Isso endossa o afirmado por Moraes e Lucas (2012) que a RSB está presente em inúmeras funções bibliotecárias. Logo, o profissional, como também foi comentado pelos respondentes, precisa valorizar o seu perfil e estar atento à postura ética na realização de suas atividades, as quais deve realizar com empenho, além de se preocupar em conhecer as necessidades de seus usuários.

A função social da biblioteca pública e do bibliotecário também são citadas pelos respondentes, no que se refere à necessidade de informação e cidadania que conforme Cunha (2003), contribuem na disponibilização do acesso à informação, remetendo às doze dimensões da biblioteca pública (FERRAZ; DUMONT, 2012).

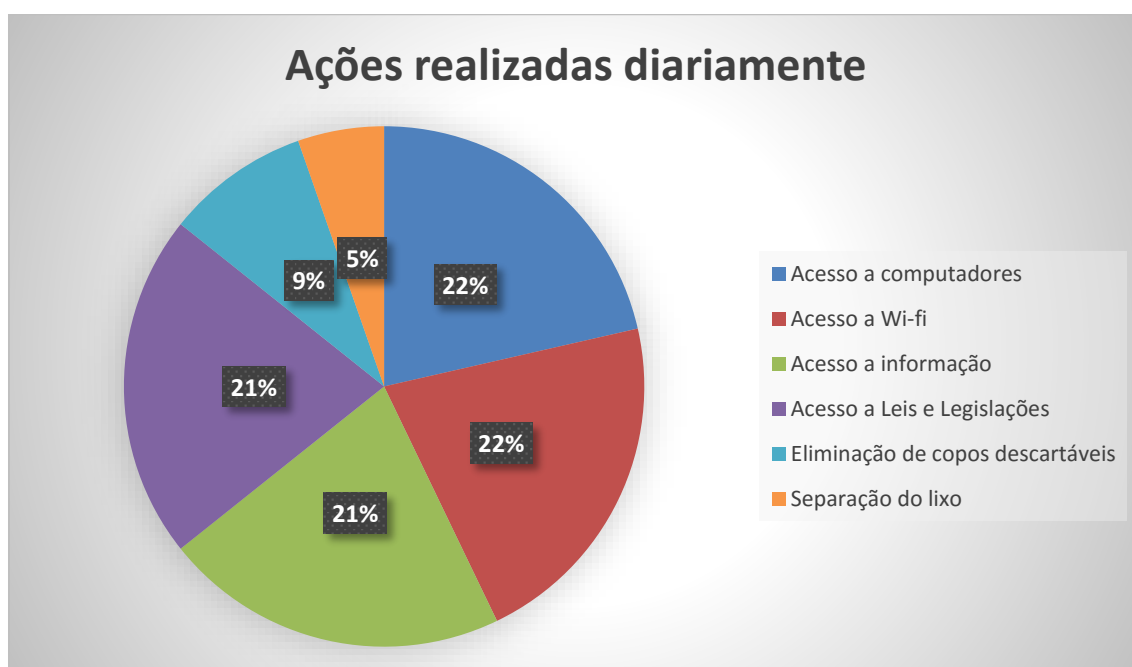
Romero– Sanchés, Gómes– Hernández e Hernández– Pedreño (2019) e outros autores presentes na fundamentação teórica dessa dissertação afirmam que é possível identificar que a prática social bibliotecária está em consonância com as dimensões da responsabilidade social definidas por Carroll (1979;1991) e Machado Filho (2013).

Portanto, é possível identificar que as ações realizadas pelos bibliotecários se alinham com as dimensões econômica, legal, ética e discricionária, previamente identificadas, uma vez que há a realização e prática de atividades que evidenciam as políticas públicas, o desenvolvimento cidadão, as questões sociais, o compromisso ético, dentre outras. Porém, na prática, percebe-se pelas falas dos bibliotecários que eles possuem ainda uma visão limitada da temática da responsabilidade social e falta-

lhes, muitas vezes, a percepção de que as ações que realizam em seu cotidiano estão contextualizadas com esse conceito.

O Gráfico 1 representa as atividades que são desenvolvidas no cotidiano dos profissionais bibliotecários nas bibliotecas públicas pesquisadas. Ressalta-se que foram especificadas nas respostas do questionário ações diárias, semanais, mensais e anuais que deram origem aos Gráficos 2, 3, 4 e 5. Verifica-se que muitas das ações indicadas pelos bibliotecários estão em consonância com as ações mapeadas a partir da literatura e análise documental e expressas na Figura 5.

GRÁFICO 1 – Categorias de ações realizadas nas bibliotecas diariamente



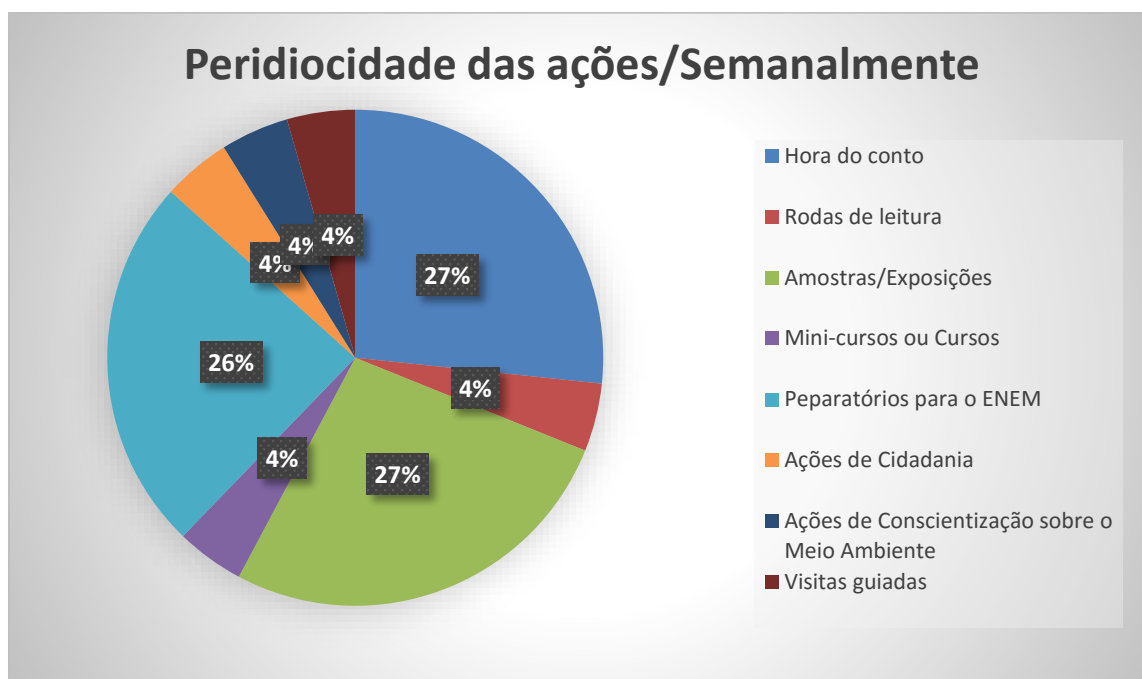
Fonte: Elaborado pela autora, 2020.

Conforme o manifesto da IFLA (1994), as bibliotecas devem proporcionar o acesso livre ao espaço, bem como desenvolver atividades de cunho cultural e social. Tal afirmação corrobora com os pensamentos de autores como Almeida Júnior (2013) e se entrelaça com as respostas anteriormente dadas pelos bibliotecários sobre a compreensão sobre a RSB, pois diversos deles mencionaram ações voltadas ao bem estar dos cidadãos e para o desenvolvimento destes. Ressalta-se que todos os bibliotecários participantes apontaram em suas respostas atividades que contemplam a inclusão informacional e digital, o acesso à leis e legislações e ações

socioambientais, o que enfatiza a função social do bibliotecário e da biblioteca pública em seu agir com ações responsáveis.

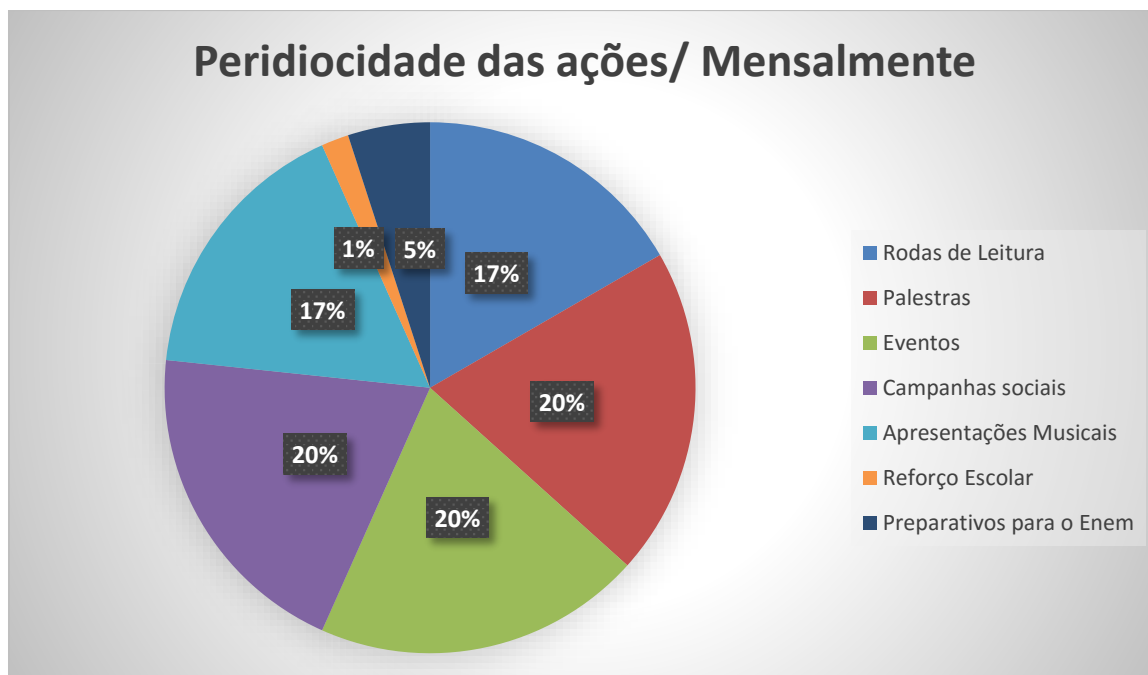
O Gráfico 2 apresenta as atividades biblioteconômicas e de RS realizadas semanalmente, nas quais pode ser observado o foco em ações socioculturais. Dentre as atividades semanais destacadas pelos bibliotecários B03, B06 e B08 estão a Hora do Conto, as amostras e exposições, e os preparatórios para o ENEM, além dos minicursos ou cursos de curta e média duração. Também foram destacadas as ações de cidadania e de conscientização explicitadas pelos respondentes B06 e B12. O respondente B08 apontou como uma atividade semanal – não mencionada por outros bibliotecários – as visitas guiadas na biblioteca na qual está inserido.

GRÁFICO 2 – Categorias de ações realizadas nas bibliotecas semanalmente



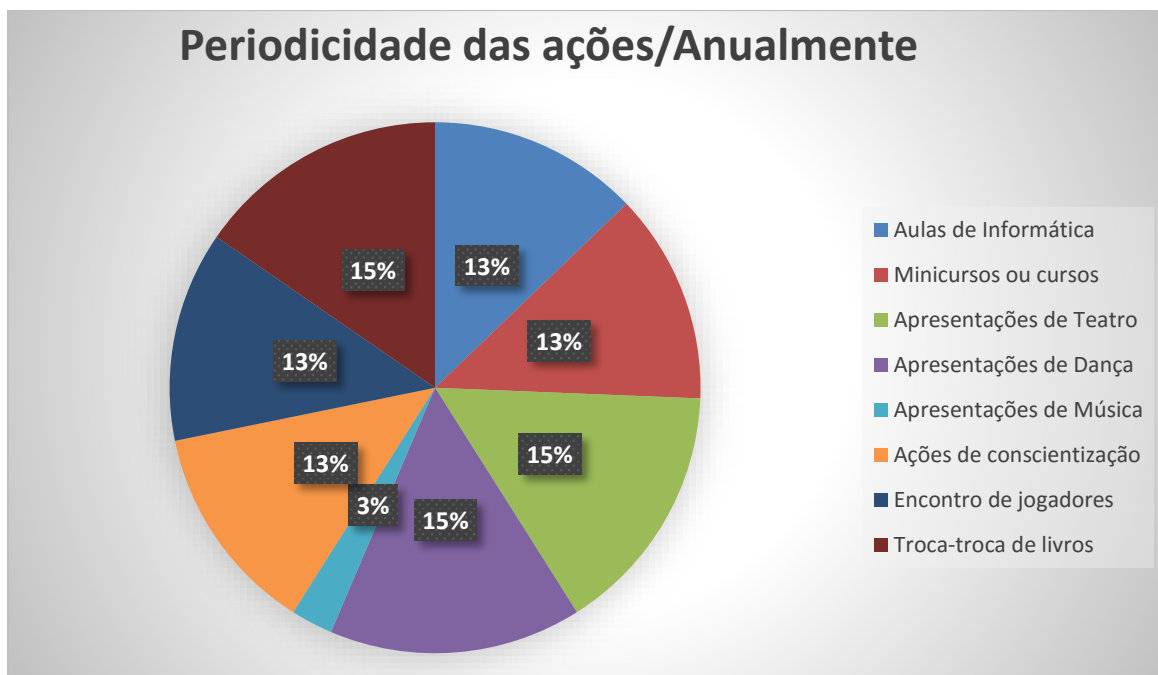
Fonte: Elaborado pela autora, 2020.

Destacadas no Gráfico 3 estão as atividades desenvolvidas mensalmente, conforme o planejamento das bibliotecas, que são destacadas pela maioria dos respondentes. Assim, foram destacadas as rodas de leitura, as palestras e/ou rodas de conversa, os eventos de diferentes tamanhos realizados no espaço que a biblioteca disponibiliza para este fim, a realização de campanhas sociais, as apresentações musicais e os preparativos do Enem. De forma particular, os respondentes B06 e B12 enfatizaram o reforço escolar como uma das atividades mensais relevantes.

GRÁFICO 3 – Categorias de ações realizadas nas bibliotecas mensalmente

Fonte: Elaborado pela autora, 2020.

Apresentadas no Gráfico 4 estão atividades pertencentes à prática anual das bibliotecas e apontadas pela maior parte dos respondentes. Entre elas estão atividades relacionadas à aulas de informática, a minicursos ou cursos ofertados aos usuários sobre temáticas diversas e as apresentações de teatro, música e dança. Algumas dessas atividades não são exatamente anuais, pelo que foi possível perceber tanto em conversa com gestores, quanto em registros das bibliotecas, mas possuem uma periodicidade maior, com intervalo de meses, sendo executadas de uma a três vezes ao ano. Supõe-se que, por isso, foram encaixadas pelos bibliotecários como atividades anuais. Destaca-se também no gráfico os encontros de jogadores, que é uma forma de utilizar o espaço para socialização de usuários da comunidade circunscrita e de fora dela, o que tem conseguido atrair o público jovem à biblioteca. Outra atividade destacada por alguns bibliotecários foi o troca-troca de livros que tem funcionado como uma ação de incentivo à leitura.

GRÁFICO 4 – Categorias de ações realizadas nas bibliotecas anualmente

Fonte: Elaborado pela autora, 2020.

É possível observar que as atividades semanais, mensais e anuais desenvolvidas nas bibliotecas contribuem com o desenvolvimento cultural, intelectual e de cidadania de seus usuários, pois elas trazem momentos reflexivos, de aprendizado e também de lazer e cultura. Isso é bastante relevante para a comunidade e contempla o apontado pela IFLA (1994) e por Bernardino e Suaiden (2011) quando afirmam que o espaço da biblioteca deve estar disposto a promover interações diversificadas, através do estímulo ao conhecimento, à cultura, à memória e ao livre acesso, o que foi observado na prática nas bibliotecas estudadas.

Observa-se, também, que as atividades realizadas se encaixam nas dimensões da biblioteca pública apontadas por Ferraz e Dumont (2018), quando esclarecem que a biblioteca pública tem a função de estimular a cultura, as ações de conscientização que envolvam questões sociais, cidadãs (como as ações de conscientização sobre direitos especificados em legislações) e/ou relacionadas ao meio ambiente, além de promover o acesso aos meios de informação. Assim como as atividades explicitadas tornam a biblioteca um espaço de socialização, também remetem à atividades prazerosas, atraindo assim a comunidade local.

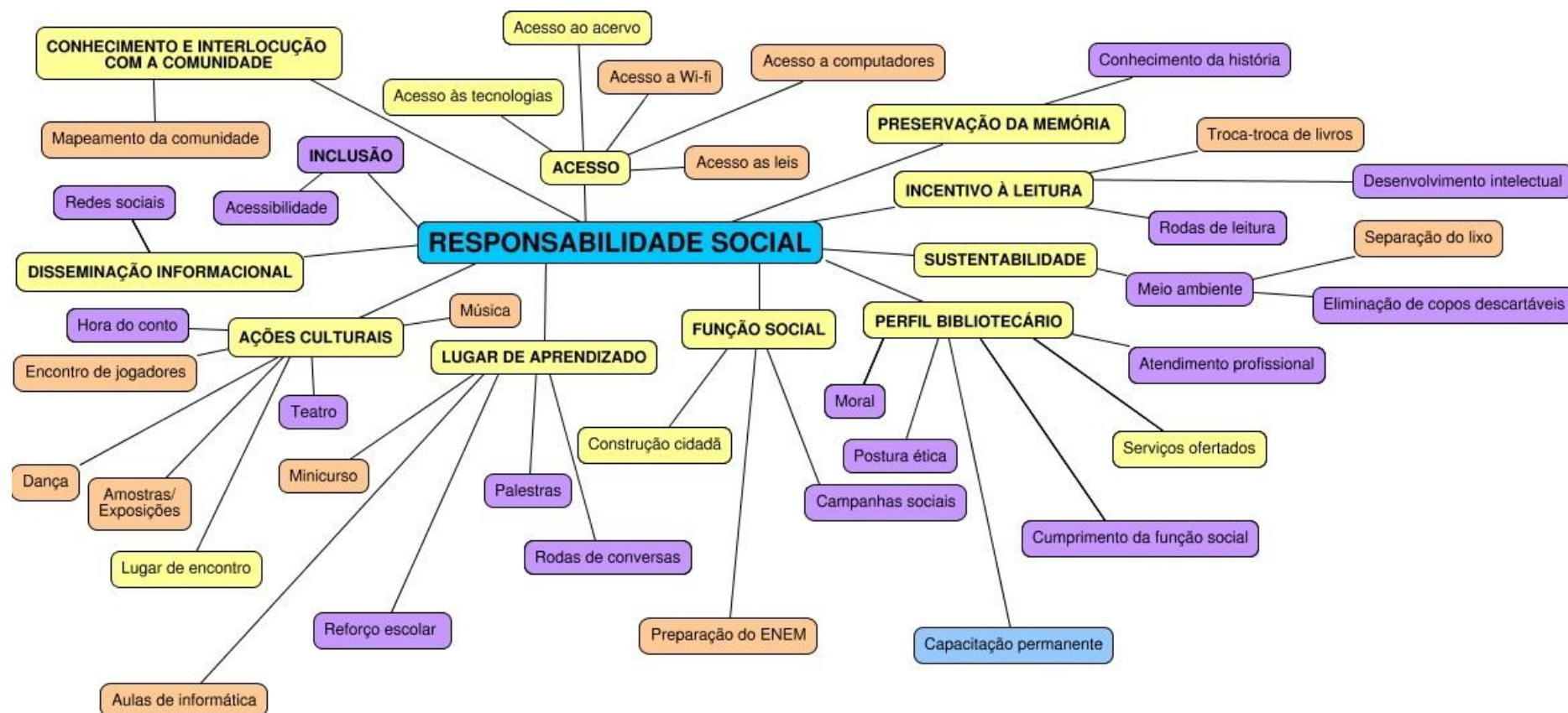
Ao observar as categorias de ações efetivamente realizadas, é possível observar que elas corroboram com as ações mapeadas na literatura e na análise

documental e expressas na Figura 5 e se encaixam bem dentro das dimensões lá identificadas, não sendo necessária a criação de nenhuma nova dimensão. Assim, foram acrescentadas apenas novas ações à Figura 5, dando origem à Figura 6. Por fim, verifica-se o destacado por Bernardino e Suaiden (2011), que o papel social da biblioteca está na prática efetiva de ações que favoreçam o desenvolvimento social, intelectual e informacional dos seus usuários.

Apesar disso, vale a pena destacar que a realidade de cada biblioteca e de cada bibliotecário tem suas particularidades. Assim, dependendo do contexto da biblioteca e do setor no qual o bibliotecário está inserido, a forma de realização das ações é modificada. Considera-se que para a realização das atividades mencionadas anteriormente, o usuário e a comunidade atendida devem ser vistos como o centro do planejamento, para que, além de sua participação efetiva, ocorra também a criação de um vínculo próximo e positivo em relação à biblioteca. Isto é destacado pelos autores que abordam a RS e a ética do bibliotecário, tais como Moraes e Lucas (2012) e pelo CFB (2018) ao enfatizar que a ação bibliotecária deve ser baseada na missão de proporcionar serviços de acordo com as demandas da comunidade, ou seja, que se busque atender às suas necessidades e expectativas com relação à biblioteca.

Na Figura 6, além da inclusão de novas ações mencionadas nos questionários analisados, foi incluída pela pesquisadora a ação “Capacitação Permanente”, visto que como mencionado pelas autoras Ferraz e Dumont (2018) para desempenhar bem as suas atividades e cumprir com a sua função social o bibliotecário precisa estar atento a se manter atualizado, seja realizando cursos (minicursos, cursos de extensão, capacitação, entre outros, etc), quanto aprimorando sua formação acadêmica (especializações, mestrado, doutorado). Deve também estar atualizado quanto às políticas públicas que afetam o seu trabalho cotidiano ou a comunidade circunscrita. Ressalta-se que a Figura 6 mostra-se com uma contribuição desta pesquisa, na medida em que ilustra todas as possibilidades de ações, em suas respectivas dimensões, que podem ser realizadas pelas bibliotecas a fim de cumprir sua função social, assumindo, assim, a sua responsabilidade social.

FIGURA 6 – Responsabilidade social e as Dimensões e Ações da Função Social das Bibliotecas Públicas – após análise dos resultados



Legenda: ■ Eixo Central ■ Dimensões e ações baseadas nos autores da fonte ■ Dimensões e ações acrescentadas a partir do levantamento bibliográfico e análise documental ■ Ações inseridas a partir da análise dos questionários. ■ Ação inserida pela pesquisadora

OBSERVAÇÃO: Em letras maiúsculas e negrito estão representadas as **DIMENSÕES**, os demais retângulos são Ações.

Fonte: Baseado em Almeida Júnior (2013), Alvin; Calixto (2013), Araújo (2009), Barros (2002), Bernardino e Suaiden (2011), Cook; Geldenhuys (2018), Cunha (2003), Cunha; Cavalcante (2008), Dahlsrud (2008), Du Mont (1991), Ferraz; Dumont (2018), IFLA (1994), Milanesi (2013), Moraes; Lucas (2012), Ranganathan (2009), Romero– Sanchés; Gómes– Hernández; Hernández– Pedreño (2019), Tello (2013), Valls (2013).

Algumas sugestões foram apresentadas pelos respondentes no questionário no intuito de melhorar as práticas desenvolvidas, e percebeu-se o interesse dos bibliotecários em pensar no que o usuário precisa. O respondente B03 apresentou a sugestão relativa à biblioteca realizar ações ligadas à comunicação mais efetiva por meio de redes sociais, tais como lives e bate papo direto com usuário nas referidas redes. O respondente B06 destaca como sugestão a implementação de cursos voltados para concursos e para o Exame Nacional do Ensino Médio (ENEM) e da indicação de bibliografias presentes na própria biblioteca que poderiam ajudar nos estudos para estas provas. O respondente B10 aponta como sugestão a iniciativa de parcerias com instituições privadas e universidades para desenvolvimento de projetos conjuntos em benefício da comunidade. O respondente B9 relata que outras ações culturais por meio do serviço de extensão são desenvolvidas de forma bimestral, como a ação chamada **“Caixa Estante – Quem se informa está mais forte”**⁴. Este respondente também frisa a necessidade de mapear a comunidade, visando identificar os possíveis parceiros para realização de ações, o que contribuiria com o planejamento e a execução de ações ainda mais voltadas para as necessidades da comunidade, acarretando o reconhecimento e valorização destas ações. Nas sugestões explicitadas pelos bibliotecários, observa-se a necessidade de captação de recursos e de colaboradores para proporcionar o desenvolvimento das atividades, além de apontar o que poderia ser enquadrado na Figura 6 na ação Campanhas Sociais.

O viés social que permeia a Ciência da Informação vem sendo cada vez mais exigido e explorado. Isso tem destacado a relevância da adaptação às mudanças por parte das bibliotecas e de seus profissionais, uma vez que o perfil dos usuários é dinâmico, o que faz surgir novas necessidades informacionais por parte deles. O trabalho e as ações desenvolvidas pela biblioteca e pelos bibliotecários também têm sido impactados pela evolução tecnológica, que traz novas possibilidades de atuação e de desenvolvimento de ações. Um exemplo claro tem sido a necessidade das bibliotecas se fazerem presentes por meio de redes sociais, por ser um meio muito utilizado pelos usuários no contexto atual, em especial o público mais jovem. Este cenário corrobora com o pensamento de Ranganatham (2009) ao identificar a

⁴ Serviço de Extensão da Biblioteca pública do Estado de Pernambuco, implantado em 1992, com o intuito de fomentar a leitura

biblioteca como um organismo vivo, que deve estar em constante transformação, juntamente com aqueles que a utilizam.

Adicionalmente, ressalta-se que no contexto vivenciado neste ano de 2020, com a pandemia do Covid-19, a necessidade de adaptação ficou ainda mais evidente. Essa atenção com a mudança de contextos e com a dinamicidade do perfil dos seus usuários pode permitir a prática da RS, de forma a possibilitar a oferta de ações e serviços adequados e de qualidade para os usuários.

O Gráfico 5 explora a percepção dos bibliotecários sobre o reconhecimento dos usuários acerca das ações realizadas na biblioteca.

GRÁFICO 5 – Reconhecimento dos usuários pelos serviços Sociais e Biblioteconômicos ofertados



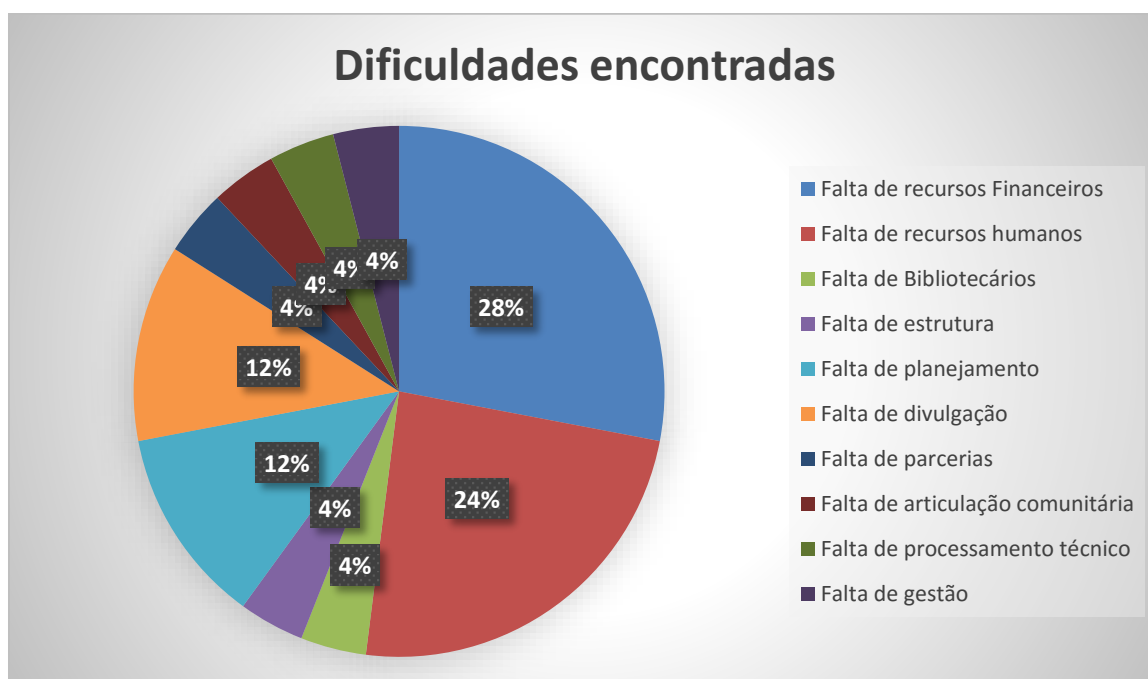
Fonte: Elaborado pela autora, 2020.

Os respondentes pontuaram como forma de percepção da valorização das ações/serviços ofertados a ocupação do espaço social da biblioteca crescente e visível, o uso dos serviços oferecidos, bem como o feedback entre usuário e profissional por meio de conversas e comentários. Destaca-se que a interação entre profissional e usuário permite esclarecer compreensões e interpretações e possibilita contribuições com relação ao entendimento do perfil do usuário e de possibilidades de melhoria dos serviços, ações, assim como do atendimento oferecido.

Nesse contexto de valorização do que é ofertado está a percepção do que constitui o fazer bibliotecário. Ou seja, o desempenho do papel social da biblioteca, bem como a atuação do profissional bibliotecário refletem, na prática, o que é sentido pelo usuário ao terem suas necessidades, sejam elas informacionais ou não, atendidas. O atendimento eficaz e a execução com ética e responsabilidade dos diferentes serviços e ações desenvolvidas contribuem na efetivação do papel social da biblioteca, conforme explicitado pelos autores Bernardino e Suaiden (2011), e tem potencial para atrair a comunidade e criar um vínculo com a mesma.

Porém, para a execução das ações também são encontradas dificuldades por parte dos bibliotecários, conforme pode ser visualizado no Gráfico 6. Algumas dessas inclusive impedem o desenvolvimento de ações na biblioteca.

GRÁFICO 6 – Dificuldades encontradas na realização das atividades



Fonte: Elaborado pela autora, 2020.

O respondente B03 frisa a questão do espaço como um dos entraves para prática de ações sociais e culturais. Já o respondente B06 aborda inúmeras dificuldades, tais como: o quadro funcional limitado, a falta de estratégias por parte dos gestores, a falta de articulação comunitária, a falta ou limitação no planejamento das ações e eventos, além do processamento técnico do acervo e da gestão da biblioteca. Isso é complementado pelas falas dos respondentes B02, B07, B09 e B11

que destacam a falta de recursos, que acabam por afetar tanto a questão financeira para realização de ações, quanto a possibilidade de ampliação do quadro de pessoal, fatos também endossados pelos respondentes B01, B06 e B10.

Os respondentes B01 e B09 destacam a necessidade de ampliação de parcerias e endossam que, muitas vezes, há ausência de planejamento (anual/semestral) na estruturação das ações/atividades e projetos. Colocam ainda como dificuldade a deficiência/limitação na divulgação de algumas ações/atividades desenvolvidas.

O respondente B04 retratou como dificuldades a defasagem de bibliotecários (recursos humanos insuficientes) para execução de projetos/ações e redução do intervalo de execução de determinadas ações de interesse da comunidade. Também pontuou a falta de visibilidade da biblioteca na comunidade e a insegurança e despreparo dos bibliotecários para realização de ações diferentes das atividades técnicas convencionais como um dos entraves na realização das atividades sócio/culturais nas bibliotecas.

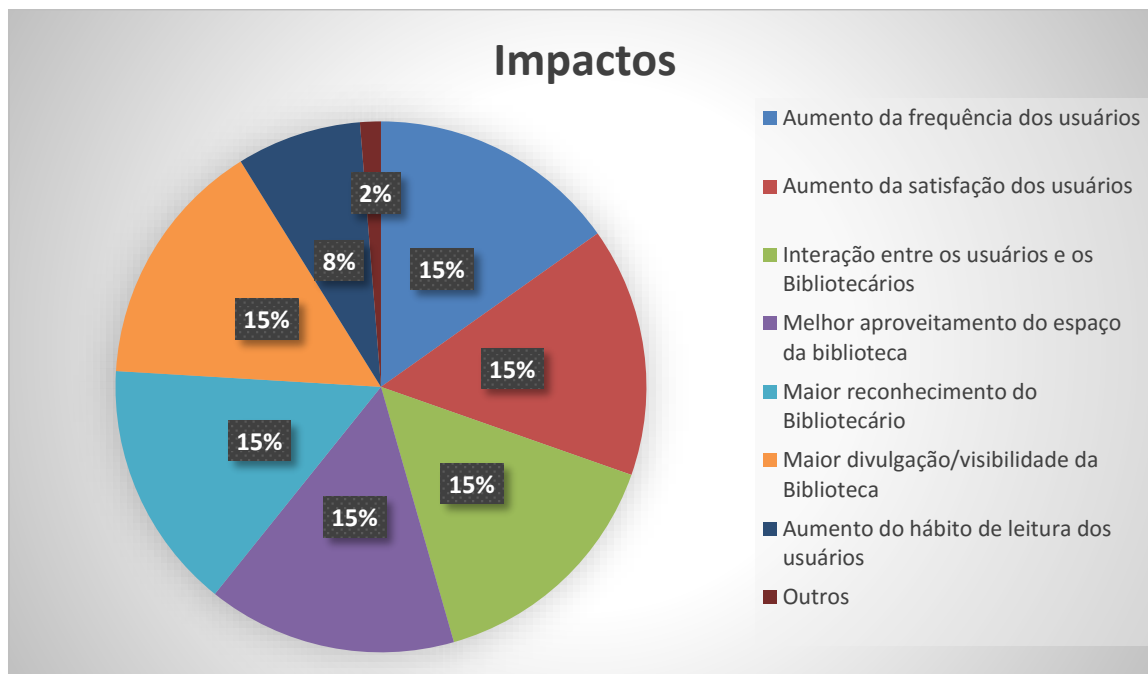
Um fato curioso é que foi possível observar que apesar de fazerem parte de uma mesma biblioteca as realidades e dificuldades enfrentadas pelos bibliotecários dependem do setor ao qual estão alocados. Isso é confirmado pelo fato dos respondentes B05 e B08, apesar de serem da mesma biblioteca que outros respondentes, mas de setores diferentes, não terem pontuado dificuldade alguma, enquanto seus colegas pontuaram diversas.

Questionados sobre o impacto que eles acham que a realização de ações socioculturais estão tendo na relação entre a biblioteca e a comunidade, os respondentes pontuaram o apresentado no Gráfico 7.

Diante das ações socioculturais realizadas nas bibliotecas, é notório, de acordo com a maioria das respostas, um aumento na frequência dos usuários e da satisfação destes. Todos também admitem que a execução de práticas sociais possibilita não apenas a satisfação por parte dos usuários, mas favorece a visibilidade da prática bibliotecária e amplia o fortalecimento do papel social da biblioteca e do bibliotecário, além de aproximar os bibliotecários de seus usuários e do contexto no qual estão inseridos, possibilitando a prestação de serviços mais adequados. Dentre os impactos, B04 destaca o “aumento do conhecimento dos usuários e o aumento da obtenção de insumos para os usuários exercerem a sua cidadania”. Isso é destacado por Cunha (2003) e Garcia, Targino e Dantas (2012) quando relatam que a realização

de ações de RS pelo profissional da informação pode trazer impactos positivos tanto para a sociedade, quanto para o próprio profissional.

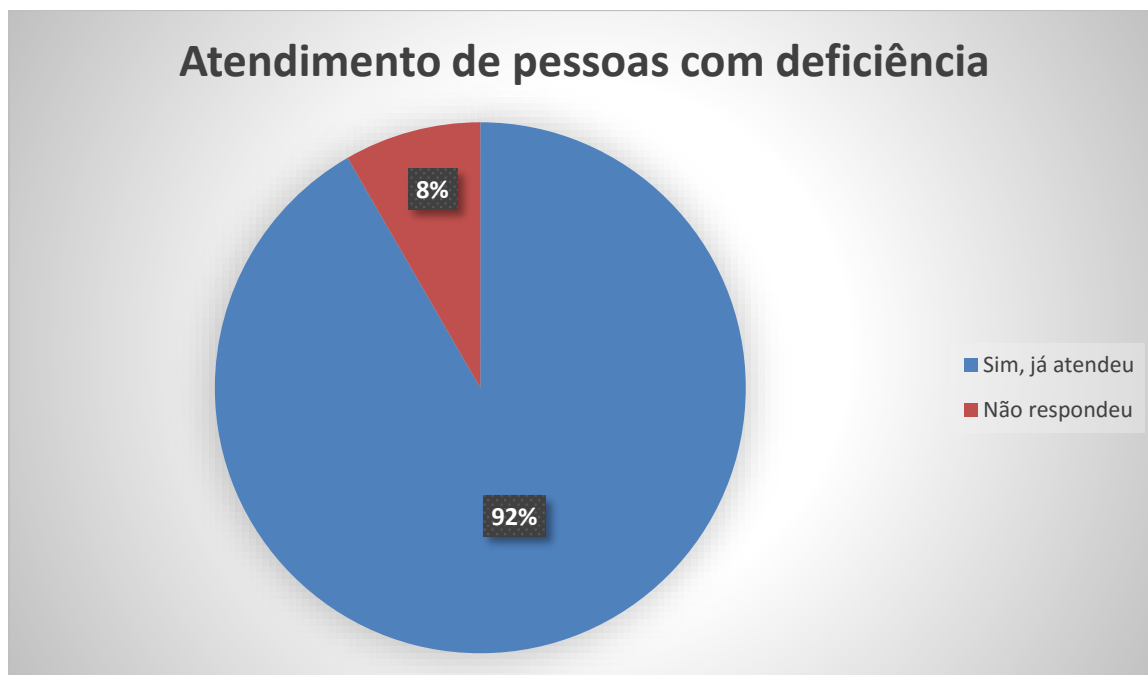
GRÁFICO 7 – Impactos da realização de ações



Fonte: Elaborado pela autora, 2020.

O Gráfico 8 oferece a visualização dos bibliotecários que já realizaram e/ou realizam atendimento de pessoas com deficiência, trazendo à tona a questão da acessibilidade em seus mais variados contextos, sendo essa uma das funções da RS e da biblioteca pública, o de promover informação, acesso, cultura e lazer a todos, independente de limitações, conforme explicitado por Romero– Sánchez, Gómez– Hernández e Hernández– Pedreño (2019).

A função da acessibilidade está ligada à RS, o que se relaciona de forma direta com as políticas públicas e a dimensão ética presente tanto na RS como na RSB. O atendimento a pessoas com deficiência precisa estar presente em diferentes segmentos das atividades biblioteconômicas, seja na forma de disponibilização das informações e acervos, na preparação para o atendimento adequado (por exemplo, atendimento na Língua Brasileira de Sinais – LIBRAS), assim como na adaptação da estrutura física (ex: largura das portas, elevadores, rampas de entrada, etc) e digital (site com acessibilidade) da biblioteca para atender a esse público.

GRÁFICO 8 – Realização de atendimento de pessoas com deficiência

Fonte: Elaborado pela autora, 2020.

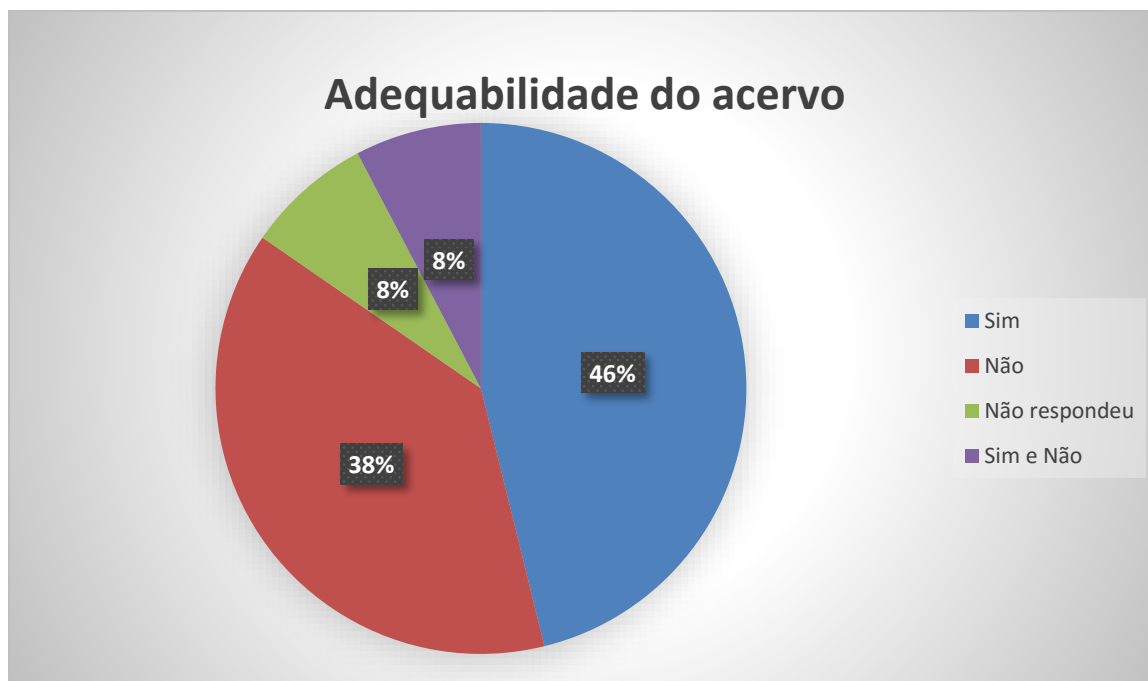
Ressalta-se que os bibliotecários que responderam que fazem atendimento a pessoas com deficiência não relacionaram problema algum na disponibilização de serviços ou na realização de ações. Vale destacar que a Biblioteca Pública do Estado conta com um bibliotecário deficiente visual, que realiza suas atividades no setor Braile, o que pode facilitar o atendimento às necessidades dos usuários com deficiência visual.

Outro ponto analisado foi a adequabilidade da formação do acervo da biblioteca pública para o público alvo (sua comunidade/usuários), como pode ser observada no Gráfico 9. A formação do acervo é uma das etapas fundamentais e que requer atenção da instituição, visto que deverá atender às necessidades não apenas informacionais, mas educativas e de lazer da comunidade atendida.

Devido ao fato das bibliotecas terem um público heterogêneo, terem contextos e recursos financeiros diferentes para aquisição de acervo e ao fato que alguns materiais/acervos são recebidos por doação, nem sempre o acervo existente mostra-se adequado à comunidade atendida. Isso pode ser observado no Gráfico 9, no qual mais de 46% dos respondentes afirmam que o acervo se apresenta adequado e 38% dos bibliotecários responderam que o acervo não se mostra conveniente. Inclusive sente-se falta de que sejam mais bem estabelecidos os critérios de composição do

acervo, a fim de atender às necessidades informacionais da comunidade de cada biblioteca.

GRÁFICO 9 – Adequabilidade do acervo existente



Fonte: Elaborado pela autora, 2020.

Entre os respondentes que afirmam que o acervo disponibilizado na biblioteca é adequado estão B03, B06 e B08. Os respondentes B03, B07 e B09 retratam a questão da falta de investimento governamental para a melhoria dos acervos. B09 ainda enfatiza a falta de políticas públicas para atualização e modernização dos acervos (inclusive com a disponibilização de biblioteca digital de acesso remoto) como um dos entraves para se ter um acervo suficientemente adequado para atender a comunidade. Essas dificuldades podem prejudicar a função da biblioteca pública que, segundo Milanesi (2013) está em possibilitar acesso para todos e contribuir no processo de disseminação da informação.

O Gráfico 10 corresponde às atividades biblioteconômicas que remetem, em sua essência, à RS. Verifica-se que, na prática, todas as ações diárias desenvolvidas pelo bibliotecário envolvem RS: o ato de catalogar, classificar, informar, disponibilizar diversos, disseminar informação, atender às necessidades da comunidade podem ser consideradas atividades com cunho social, especialmente se são realizadas de forma ética e com foco nos usuários. Isso é mencionado por Bernardino e Suaiden (2011)

ao relatar a prática de um atendimento eficaz em seu texto. Nesse contexto, observa-se que as atividades voltadas à disseminação da informação, pesquisa informacional, orientação e educação para os usuários são atividades desenvolvidas por todos os 12 bibliotecários da pesquisa, como pode ser visualizado no Gráfico 10. Já as atividades como indexação, catalogação, construção da memória, preservação do acervo e visitas na instituição não são praticadas por todos os bibliotecários, dependendo da biblioteca a qual ele está vinculado. Isso porque cada instituição possui sua própria divisão de atividades a serem desenvolvidas por cada setor que a compõe.

GRÁFICO 10 – Quantidade de bibliotecários da pesquisa que desenvolvem atividades Biblioteconômicas que contemplam práticas de responsabilidade social



Fonte: Elaborado pela autora, 2020.

Adicionalmente, entre outras atividades que foram destacadas pelos respondentes B01, B02, B04, B05, B08, B09 e B10 estão as atividades culturais e sociais, que alguns mencionam como atividades de extensão. Ressalta-se que o trabalho exercido pelos bibliotecários nos diferentes espaços e instituições variam justamente de acordo com o meio e a realidade na qual estão inseridos, bem como

diante dos recursos e parcerias que possuem. Também é importante pontuar, como anteriormente mencionado, que a diversidade de visões e ações atribuídas aos profissionais bibliotecários varia de acordo com a divisão de trabalhos da biblioteca estudada, do espaço em que o bibliotecário está lotado e dos fatores externos e internos ligados ao contexto da biblioteca e do bibliotecário, como por exemplo, as particularidades da comunidade, os recursos recebidos e as parcerias estabelecidas.

Por isso mesmo, em uma última questão apresentada no questionário aplicado aos bibliotecários buscou-se conhecer as parcerias, colaborações e estratégias utilizadas pelas bibliotecas para poder realizarem suas atividades e dinamizar seu espaço. O Quadro 4 apresenta as parcerias/colaborações das bibliotecas estudadas.

QUADRO 4 – Parcerias/Colaborações que as bibliotecas possuem

Bibliotecários que responderam	Parcerias/Colaborações realizadas entre as Bibliotecas
B01	Universidade Federal de Pernambuco, Consulados, ONG'S, Academia Pernambucana de Letras e Conservatório de Música de Pernambuco,
B02	Não possui
B03	Produtora cultural Bersato e algumas ONGs
B04	Parcerias com escritores e editoras.
B05	Não possui
B06	Instituto Casa Amarela Saudável e Sustentável (ICASS); parcerias dentro das secretarias da Prefeitura do Recife; voluntários e produtores culturais.
B07	Bibliotecas Municipais; Consulados; Museus e Espaços Culturais; Escolas Públicas, Municipais e particulares e Editoras diversas.
B08	Não possui
B09	Universidade Federal de Pernambuco; Academia Pernambucana de Letras; Conservatório de Música de Pernambuco
B10	Não possui
B11	Companhia Editora de Pernambuco (CEPE), FUNASE, Universidade Federal de Pernambuco, Centro de Referência em Serviço Social (CREAS), Vara de Penas Alternativas (VEPA)
B12	Parcerias dentro das secretarias da Prefeitura do Recife; voluntários e produtores culturais.

Fonte: Elaborado pela autora, 2020.

O respondente 06 relata parcerias com o Instituto Casa Amarela Saudável e Sustentável (ICASS), composto por moradores associados que buscam melhorias para o bairro de Casa Amarela; parcerias dentro das secretarias da Prefeitura do

Recife; voluntários e produtores culturais, enfatizando a participação da comunidade como parceira.

Conforme menciona o respondente B07, dependendo do setor e das ações que serão desenvolvidas as parcerias são efetivadas, tendo como exemplo Bibliotecas Municipais, Consulados (Alemanha, França e China), Museus e Espaços Culturais (Museu de Arte Moderna e o Espaço Pasárgada), além das escolas públicas (estaduais ou municipais) e particulares e editoras diversas.

Curiosamente, os respondentes B02, B05, B08 e B10 apontam não existirem parcerias com a biblioteca, apesar de fazerem parte da mesma biblioteca na qual outros respondentes pontuaram algumas parcerias. Tal realidade reforça a ideia já mencionada que, dependendo do setor em que está alocado, o bibliotecário pode vivenciar experiências diversas com relação às atividades desenvolvidas.

A formação de parcerias estratégicas para as bibliotecas fortalece o alcance dos recursos financeiros necessários para a efetivação de algumas ações, como as atividades socioculturais e o material para realização de cursos, oficinas e eventos, constituindo-se como alternativas positivas de interação e desenvolvimento de atividades. As parcerias apontadas por B01, B03 e B11 demonstram a articulação desenvolvida por meio de projetos organizados e realizados anualmente nessas instituições. Percebe-se a parceria de algumas bibliotecas com a comunidade na qual está inserida, o que destaca o envolvimento das bibliotecas estudadas não apenas com instituições governamentais, mas também com organizações não governamentais (ONGs), produtores locais e escolas públicas. Buscar parcerias faz parte da função social da biblioteca, o que é endossado por Vijesh e Mohanan (2018, p. 83) quando afirmam que “uma biblioteca que é uma instituição social mantém relações com diversificados públicos e setores”, pois as parcerias fortalecem as ações desenvolvidas e aproxima os diferentes públicos e instâncias da biblioteca.

Para finalizar, pode-se observar nas ações e atividades das bibliotecas as dimensões da RS apontadas por Carrol (1979) e Machado Filho (2013): dimensões econômica, ética, legal e discricionária, e que essas ações trazem benefícios aos usuários e também para a própria biblioteca.

5.3 ATUAÇÃO DAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS NO PERÍODO DA PANDEMIA DO COVID– 19

A doença causada pelo Corona vírus, denominada Covid– 19, teve sua primeira identificação na China, em dezembro de 2019, sendo declarada como epidemia em janeiro de 2020 e pandemia em março de 2020. No Brasil, o primeiro caso ocorreu na cidade de São Paulo, no dia 26 de fevereiro de 2020, acometendo um homem. Na mesma cidade em 17 de março de 2020 ocorreu o primeiro óbito (OLIVEIRA *et al.*, 2020). Assim, medidas precisaram ser adotadas pelo Ministério da Saúde (MS) com o intuito de proteger a população, entre elas o distanciamento social, que provocou a suspensão do funcionamento de diversos tipos de estabelecimentos tais como escolas, universidades, lojas, shoppings, fábricas, bibliotecas, entre outros, sendo mantidos apenas os serviços considerados essenciais, entre eles: farmácias, supermercados, hospitais, mercadinhos, etc. Dessa forma, o mundo todo foi surpreendido pela crise social, econômica, política e de saúde mundial causada pela pandemia da Covid– 19.

Ressalta– se que até 17 de setembro de 2020, houve 28,9 milhões de casos confirmados de COVID– 19 globalmente, com 921.801 mortes relatados à Organização Mundial de Saúde (OMS). (OMS, 2020).

Nesse cenário, as bibliotecas também tiveram de adotar as medidas de isolamento social necessárias para a prevenção e diminuição da propagação do vírus, sendo obrigadas a cancelar suas atividades presenciais e encerrar a visita a seus espaços. Assim, precisaram se reinventar a fim de ofertar serviços e realizar atendimentos e ações por meio do digital, usando recursos tecnológicos e a internet como principais ferramentas de trabalho.

Diante da disseminação rápida da Covid– 19 e seguindo as orientações da OMS, o Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas (SNBP) apresentou algumas medidas a serem adotadas pelas bibliotecas. São destacadas, a seguir, as doze medidas descritas na página do SNBP (FUNDAÇÃO BIBLIOTECA NACIONAL, 2020, p.1).⁵

⁵ Disponível em: [http://snbp.cultura.gov.br/novas- orientacoes- a- bibliotecas- publicas- e- comunitarias- covid- 19/](http://snbp.cultura.gov.br/novas-orientacoes-a-bibliotecas-publicas-e-comunitarias-covid-19/).

1. Atividades em bibliotecas: limpeza, higienização e desinfecção. Orientações produzidas pela Agência USP de gestão da informação acadêmica da Universidade de São Paulo. <http://www.aguia.usp.br/noticias/atividades-em-bibliotecas-limpeza-higienizacao-e-desinfeccao/>
2. Como higienizar os acervos de bibliotecas durante uma pandemia? Artigo da Revista Biblio no qual especialistas analisam os mistérios do manuseio de materiais bibliográficos durante o período da COVID- 19. <https://biblio.cartacapital.com.br/como-higienizar-os-acervos-de-bibliotecas-durante-uma-pandemia/>
3. COVID- 19: orientações práticas para salvaguarda de acervos em bibliotecas. [http://www.crb8.org.br/covid- 19- recomendacoes- para-salvaguarda-de-acervos-em-bibliotecas/](http://www.crb8.org.br/covid-19-recomendacoes-para-salvaguarda-de-acervos-em-bibliotecas/)
4. Mais do que nunca manter o ambiente da biblioteca e o acervo higienizados será fundamental para a boa saúde da equipe e dos leitores. Artigo (p.15) com procedimentos de higienização de acervos publicado pelo projeto Conservação Preventiva em Bibliotecas e Arquivos. http://arqsp.org.br/wp-content/uploads/2017/08/1_9.pdf
5. Sete medidas a serem consideradas para criar um protocolo de ação ao reabrir as bibliotecas, artigo de Julián Marquina. <https://drive.google.com/file/d/1V0dI6zatnStmngBVRAkTjL8x1Q6CWJB/view>
6. Manter os usuários informados sobre os cuidados será vital para a contenção do vírus. Usem cartazes e informações de fontes confiáveis, como os do Ministério da Saúde. <https://www.saude.gov.br/campanhas/46452-coronavirus>
7. Persistência do coronavírus no ambiente: como evitar transmissão indireta por superfícies? <https://pebmed.com.br/persistencia-do-coronavirus-no-ambiente-como-evitar-transmissao-indireta-por-superficies/>
8. Preparação das bibliotecas ante ao coronavírus: saiba como sua unidade de informação pode proceder. <http://abdf.org.br/gidj/noticias/item/46-preparacao-bibliotecas-corona-virus>
9. Ofício do Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas com orientações a bibliotecas públicas e comunitárias COVID-19. [http://snbp.cultura.gov.br/orientacoes-a-bibliotecas-publicas-e-comunitarias-covid- 19/](http://snbp.cultura.gov.br/orientacoes-a-bibliotecas-publicas-e-comunitarias-covid-19/)
10. Coronavírus e resíduos sólidos: como lidar com a questão em tempos de pandemia. Deve-se tomar bastante cuidado com os resíduos sólidos gerados nas bibliotecas que podem estar contaminados. <http://www.ibict.br/sala-de-imprensa/noticias/item/2112-coronavirus-e-residuos-solidos-como-lidar-com-a-questao-em-tempos-de-pandemia>

11. Com o objetivo de combater as mensagens falsas e reforçar as fontes confiáveis e seguras, a biblioteca do Senado lançou um guia de fontes primárias de informação sobre a pandemia da COVID-19. http://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/570174/Coronavirus_COVID-19_Fontes_primarias.pdf?sequence=9&isAllowed=y

12. Para manter as pessoas informadas sobre as atitudes de prevenção contra a COVID-19, a Fiocruz disponibiliza materiais que podem ser compartilhados no Facebook, WhatsApp e no Instagram. São materiais produzidos pela campanha de comunicação Se liga no Corona!, que tem como foco a prevenção da doença considerando as condições de vida e habitação de populações em situação de vulnerabilidade socioambiental. <https://portal.fiocruz.br/se-liga-no-corona>; <http://mareonline.com.br/>

Para as bibliotecas, assim como para diversos outros setores que não estavam preparados para um trabalho totalmente remoto, muitas adaptações precisaram ser feitas. Isso se apresentou como um grande desafio, pois a realização de atividades online requer planejamento e disponibilidade de recursos como uma internet de qualidade e equipamentos computacionais como computador ou notebook, câmera, microfone por parte dos funcionários, além do conhecimento do manuseio e uso de equipamentos, recursos e aplicativos.

Nesta pesquisa, como não foi possível realizar uma observação in loco das atividades desenvolvidas pelas bibliotecas por causa da pandemia do Covid-19, buscou-se observar e mapear as ações realizadas pelas bibliotecas selecionadas em meio digital.

Observou-se que as bibliotecas estudadas passaram a fazer um uso mais intenso das redes sociais (Facebook e Instagram) para disponibilizar ações educativas, lúdicas e informativas. No Quadro 5 é apresentado um panorama das redes sociais das bibliotecas estudadas.

QUADRO 5 – Panorama Geral das Redes Sociais das Bibliotecas da Pesquisa

REDES SOCIAIS			
	BPE (Estadual)	BPCA (Casa Amarela)	BPA (Afogados)
Facebook	Criada em 2012 4.884 seguidores 4.833 curtidas	Criada em 2016 909 seguidores 871 curtidas (Rede de Bibliotecas pela paz)	Criada em 2016 909 seguidores 871 curtidas (Rede de Bibliotecas pela paz)

	(Biblioteca pública do Estado de Pernambuco)		
Instagram	1ª publicação em 19/06/2018 1.592 seguidores @bibliotecadepe	1ª publicação em 06/10/2017 1.606 seguidores @bibliotecaspelapaz	1ª publicação em 06/10/2017 1.606 seguidores @bibliotecaspelapaz

Fonte: Elaborado pela autora, 2020.

A equipe da **Rede de Bibliotecas pela Paz, que engloba as bibliotecas populares de Casa Amarela e de Afogados**, no período de isolamento social em função da Covid- 19 passou a realizar atividades como:

- Produção de vídeo pelos arte educadores para veiculação nas redes sociais, com sugestão de atividades para as crianças desenvolverem em casa. Os vídeos foram postados nas redes sociais do Compaz e da Rede de Bibliotecas Pela Paz, a partir de abril/2020.
- Campanha “Fique em casa, leia um livro!” realizada de 21 de março a 08 de maio – abrangia postagens nas redes sociais da Rede de Bibliotecas com indicação de livros para estímulo à leitura no período de isolamento social.
- Entrevista da arte educadora da Biblioteca de Afogados para a Rádio Clube – concedida ao vivo, no dia 14 de abril, às 14:30, sobre a importância das atividades manuais com materiais que se tem em casa e do estímulo à ludicidade no período de isolamento social.
- Produção de vídeos para veiculação em TVs – os vídeos englobavam contação de histórias e outras atividades para crianças, ofertados a canais de televisão.
- Campanha arrecadação de cestas básicas para as bibliotecas comunitárias – planejamento e coordenação de campanha para arrecadação de cestas básicas, em parceria com a ONG Novo Jeito, para distribuição em 11 bibliotecas comunitárias (data de início: da campanha: 21 de abril). A Rede de Bibliotecas efetuou a entrega das cestas nos dias 05, 12 e 14 de maio. Cada biblioteca recebeu 25 cestas. Na semana de 23 a 26 de junho, ocorreu uma segunda rodada de entrega de cestas, sendo 30 para cada biblioteca.
- Participação na Semana do Bebê da Prefeitura do Recife – planejamento e produção de ações da Rede de Bibliotecas na Semana do Bebê, versão virtual.

Do dia 11 ao dia 23 de maio/2020, a equipe planejou e preparou os vídeos referentes à informações voltadas para a fase da primeira Infância e suas famílias e providenciou o material de divulgação. Os vídeos foram veiculados nos dias 25 e 29 de maio.

Verificou-se que no período de pandemia as dimensões da função social exploradas foram: Incentivo à leitura, Disseminação da Informação, Ações Culturais, Lugar de Aprendizado e Função Social. A Inclusão não foi praticada nas bibliotecas, uma vez que em suas redes sociais não foram percebidos elementos de acessibilidade. E a dimensão Perfil Bibliotecário estava sendo atendida apenas parcialmente, visto que muitas atividades do fazer bibliotecário não estavam sendo realizadas.

A Biblioteca Pública Estadual de Pernambuco (BPE) também passou a utilizar mais fortemente as redes sociais para estar em contato com seus usuários e divulgar suas atividades. Nas redes sociais (Facebook e Instagram), a BPE indica atividades e dá orientações, além de divulgar lives, tanto da própria biblioteca, quanto de outros profissionais da área e afins, abrangendo diversificados assuntos de interesse da comunidade. Destacam-se entre as atividades realizadas:

- Contação de histórias realizada por diferentes profissionais através de lives;
- Live sobre a Leitura na quarentena e o mercado literário, com o próprio gerente da Biblioteca;
- Educação socioemocional através de plataformas como o Google Meet;
- Divulgação do documento de protocolo de reaberturas das bibliotecas;
- Assuntos voltados aos profissionais Bibliotecários como reabertura das bibliotecas, conservação e restauração de livros raros através de lives e Bate papo sobre Biblioteca;
- Espaço Pársagada com a realização de saraus;
- Divulgação de Lives sobre a literatura e o equilíbrio emocional em todas as fases da vida;
- Lives com diferentes temáticas em formato de Webinar;
- Lives sobre a relação entre a criatividade e o brincar;
- Live Rede Ilha da Literatura, Bibliotecas e pandemia
- Divulgação de ações da Compaz e da rede de bibliotecas;

- Fornecimento de dicas de livros de incentivo a leitura, por meio de postagens nas redes sociais;
- Postagem de posts informativos e de conscientização sobre o meio ambiente, sobre o dia da Biodiversidade e em datas comemorativas diversas.

Na BPE verificou-se que, no período de pandemia, as dimensões da função social abrangidas foram: Incentivo à leitura, Disseminação da Informação, Ações Culturais, Lugar de Aprendizado, Sustentabilidade e Perfil Bibliotecário.

A partir do acompanhamento feito é possível mencionar que as bibliotecas poderiam ter utilizado esse novo contexto para mapear melhor as necessidades (talvez novas necessidades) dos seus usuários e criar um vínculo maior em meio digital. Porém, isso não foi realizado a contento. Também é possível notar que cada perfil de rede social para manter o interesse dos usuários precisa ser atualizado com frequência, o que poderia ser melhor planejado nas bibliotecas, talvez por meio de um rodízio entre bibliotecários para não sobrecarregar um setor específico, visto que as redes sociais não faziam parte das atividades convencionais dos bibliotecários. O planejamento também poderia englobar que outros tipos de atividades poderiam ser realizadas via redes sociais e fazer uma programação para a sua realização.

É importante notar a necessidade de se reinventar do bibliotecário e das próprias bibliotecas para ter flexibilidade para se adaptar às mudanças sociais, tecnológicas e às situações adversas e imprevisíveis, como a da pandemia do Covid-19. Verificou-se a dificuldade de alguns bibliotecários terem em suas casas os recursos (hardware e software necessário e internet de qualidade) para cumprir suas atividades remotas, bem como a falta de experiência sobre como explorar o potencial das redes sociais utilizadas como uma forma de prestar serviços e se comunicar com os usuários, pois esse não era um contexto que a maioria dos bibliotecários estivesse acostumado.

Frisa-se ainda que o registro das atividades e das ações desenvolvidas pelas bibliotecas nesse período poderá servir de registro histórico e mostrar a capacidade de adaptação dessas instituições

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Analisar a RSB e a RS das bibliotecas públicas e a função social desempenhadas por elas traz a possibilidade de refletir sobre a relevância de tais ações para a sociedade e, especificamente, para os usuários das bibliotecas.

A atualidade e suas transformações exigem das instituições e dos profissionais tanto o cumprimento de suas funções essenciais como a adaptação e uso de estratégias e atividades que agreguem valor e contemplem as novas necessidades da comunidade, atentando para as questões éticas e sociais.

Entre as funções sociais da BP e dos bibliotecários está contribuir na inclusão digital e social dos indivíduos, bem como promover o bem-estar físico e social da comunidade através das inúmeras atividades realizadas pela biblioteca (ALVIN; CALIXTO, 2013). Uma outra finalidade das ações de RSB e que também se faz presente na RS, em geral, está vinculada à busca por atividades que proporcionem qualidade de vida, satisfação aos usuários e desenvolvimento social e cidadão. Isso é observado através das dimensões da RS e da sua relação com a função social da biblioteca pública e com as atividades biblioteconômicas. De acordo com os autores Alvin e Calixto (2013) e de acordo com a IFLA (1994), entre as atividades da biblioteca pública estão também aquelas relacionadas diretamente à educação, que promovam diálogo, cultura, conhecimento e informação sobre o mundo e a sociedade da qual faz parte. A afirmação vem ao encontro do código de ética do bibliotecário e de sua responsabilidade social na construção de uma sociedade ética, considerando as singularidades e as questões sociais pertinentes.

Pode-se então afirmar, com base nos resultados e nas dimensões e ações relacionadas à responsabilidade social atendidas pelas bibliotecas estudadas, que elas cumprem sua função social e tanto têm se aproximado de seus usuários, como têm conseguido atraí-los para participar das ações empreendidas, causando impacto na comunidade a qual pertencem.

Logo, nota-se que tanto o objetivo geral quanto os específicos desta pesquisa foram contemplados, assim como a questão de pesquisa foi respondida.

Os objetivos específicos “Investigar as definições, dimensões e estágios da Responsabilidade social” e “Mapear as funções do bibliotecário e as características da Biblioteca pública” foram alcançados por meio da revisão de literatura e análise documental, que deu origem aos capítulos 2 e 3.

O objetivo específico “Mapear e analisar as práticas de responsabilidade social desenvolvidas por bibliotecários em bibliotecas públicas” tanto foi alcançado pelas dimensões e ações mapeadas da revisão de literatura e análise documental, quanto pela análise do resultado da coleta de dados, dando origem à Figura 6, onde as ações mapeadas podem ser consideradas práticas de responsabilidade social.

Nas práticas de RS mapeadas, foi possível observar que a maioria delas já faz parte do fazer bibliotecário, já são atividades que são desempenhadas por esse profissional em seu cotidiano e são mencionadas na literatura e normativas como tal. Além disso, as dimensões éticas, políticas, educacionais e culturais desempenhadas nas atividades biblioteconômicas são contempladas nas dimensões de RS mapeadas nesta pesquisa. Porém, vale destacar que os bibliotecários participantes da pesquisa não parecerem ter uma completa noção da relação entre suas atividades e as dimensões e práticas de RS, o que foi percebido na definição expressa por eles sobre RS nos questionários. Com estas observações, foi contemplado o objetivo específico “Identificar a relação das práticas de responsabilidade social com as atividades atribuídas ao profissional bibliotecário”.

Apesar de atender aos objetivos definidos, alguns problemas e dificuldades impactaram o andamento da pesquisa. Destacam-se entre eles: o tempo limitado para dedicação à pesquisa – pois a pesquisadora está realizando o mestrado em pleno exercício de suas atividades profissionais; os poucos materiais relacionados diretamente à responsabilidade social do bibliotecário encontrados no levantamento bibliográfico, trazendo a dificuldade inicial da construção da fundamentação teórica; além da necessidade de contar com a disponibilidade dos colegas bibliotecários para responder ao questionário (Apêndice A). Outro fator que acabou por ter grande impacto sobre a pesquisa foi a pandemia do COVID-19, que ocorreu justamente no momento de início da coleta de dados, trazendo a necessidade de reajustes nas atividades planejadas e impedindo a observação dos eventos programados nas bibliotecas, como inicialmente planejado. Ressalta-se que, durante a pandemia as bibliotecas ficaram fechadas e todos os eventos presenciais planejados foram cancelados.

Apesar do mapeamento de ações ter sido amplo, esta pesquisa tem como limitação a quantidade de bibliotecas estudadas e o fato delas fazerem parte de uma única cidade: o Recife, pois bibliotecas públicas que possuam contextos diferentes, sejam de outras cidades ou regiões, podem apresentar um conjunto de ações

relacionadas à RS ainda mais amplo. Ainda assim, ressalta-se que esta pesquisa traz este mapeamento inicial de dimensões e ações relacionadas à responsabilidade social e à função social da BP como contribuição, uma vez que não há similar na literatura consultada, e a metodologia de trabalho pode ser tomada como base para uma pesquisa mais ampla em bibliotecas espalhadas por uma região ou por todo o território nacional.

Além disso, indica-se como sugestão de trabalho futuro analisar o quanto a formação curricular dos bibliotecários os prepara para a execução das ações relacionadas com RS, pois em conversa com alguns bibliotecários durante a realização da pesquisa, foi descoberto que muitos aprenderam a realizar as ações por meio da própria execução e que, inicialmente, não se sentiam preparados para tal ou visualizavam algumas das ações como possibilidades para cumprir a função social da sua profissão e contribuir com o papel da biblioteca pública. Logo, faz-se relevante destacar a importância da RS para os bibliotecários e linkar esse conceito com o conteúdo de disciplinas como Informação e Cultura, Seminários de Leitura, Informação e Meio Ambiente, Libras, Ética, entre outras.

Diante de todo o exposto na presente pesquisa, é notória a função social da biblioteca pública como um espaço propício à promoção da leitura, à inclusão social e digital e dessa relação efetiva, onde a biblioteca se constitui como espaço vivo e importante de discussão, interação, aprendizado, convivência, cidadania e lazer para todos aqueles que a utilizam. E essa função social também se faz presente na ética do profissional bibliotecário que desempenha seu papel social através de diferentes práticas biblioteconômicas, fazendo com que os serviços ofertados estejam em consonância com as necessidades dos usuários da biblioteca onde atua.

REFERÊNCIAS

- ALVIN, L.; CALIXTO, J. A. The social function of the Public Library in the world of social networks and of the crisis of the Welfare State. *In: International Conference on Qualitative and Quantitative Methods in Libraries*, 5., 2013, Cidehus. **Anais [...]** Cidehus: University of Évora, 2013.
- ARAÚJO, C. A. A. a Ciência da Informação como ciência social. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 2, n. 3, p. 21– 21, set./dez. 2003.
- ARAÚJO, C. A. A. O que é Ciência da Informação? **Inf. Inf.**, Londrina, v. 19, n. 1, p. 01 – 30, jan./abr. 2014.
- ARAÚJO, C. A. A. Correntes Teóricas da Ciência da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 38, n.3, p. 192– 204, set./dez. 2009.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR ISO 26000. Diretrizes de Responsabilidade social**. Rio de Janeiro: ABNT, 2010.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 16001**. Rio de Janeiro: ABNT, 2012.
- ALMEIDA JÚNIOR, O. F. **Biblioteca pública: avaliação de serviços** [livro eletrônico]. Londrina: Eduel, 2013.
- ASHLEY, P. **Ética e responsabilidade social nos negócios**. São Paulo: Atlas, 2003.
- ASHLEY, P. A.; COUTINHO, R. B. G.; TOMEI, P. A. Responsabilidade social corporativa e cidadania empresarial: uma análise conceitual comparativa. *In: ENCONTRO ANUAL DA ANPAD*, 24., 2000, Florianópolis. **Anais [...]** Florianópolis: ANPAD, 2000. 1 CD– ROM.
- BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 2009.
- BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 1977.
- BARROS, Paulo. **A biblioteca pública e sua contribuição social para a educação do cidadão**. Ijuí: Ed. Unijuí, 2002.
- BERNARDINO, M. C. R.; SUAIDEN, E. J. O papel social da biblioteca pública na interação entre informação e conhecimento no contexto da ciência da informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Minas Gerais, v.16, n.4, p.29– 41, out./dez. 2011.
- BICALHO, A. G. D. *et al.* **Responsabilidade social das Empresas: a contribuição das universidades**. São Paulo: Peirópolis: Instituto Ethos, 2003.
- BORKO, H. Information Science: What is it? **American Documentation**, [S.l.], v.19, n.1, p.3– 5, Jan. 1968.

BRASIL. Código de Ética e Deontologia do Bibliotecário brasileiro – fixa as normas orientadoras de conduta no exercício de suas atividades profissionais. **Diário Oficial da União**: Seção 1, Brasília, DF, p.155– 156, 09 nov. 2018. Disponível em: <http://www.cfb.org.br/wp-content/uploads/2018/11/Resolu%C3%A7%C3%A3o-207-C%C3%B3digo-de-%C3%89tica-e-Deontologia-do-CFB-1.pdf>. Acesso em: 25 maio 2019.

BRASIL. [Constituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: Presidência da República, [2016]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm. Acesso em:

BRASIL. Decreto nº 4.281, de 25 de junho de 2002. Regulamenta a Lei nº 9.795, de 27 de abril de 1999, que institui a Política Nacional de Educação Ambiental, e dá outras providências. **Diário Oficial da União**: Seção 1, Brasília, DF, p. 13, 25 jun. 2002. Disponível em: <https://www2.camara.leg.br/legin/fed/decret/2002/decreto-4281-25-junho-2002-459149-norma-pe.html>. Acesso em: 15 jun. 2019.

BRASIL. **Decreto nº 5.940/06, de 25 de outubro de 2006**. Institui a separação dos resíduos recicláveis descartados pelos órgãos e entidades da administração pública federal direta e indireta, na fonte geradora, e a sua destinação às associações e cooperativas dos catadores de materiais recicláveis, e dá outras providências. Brasília, DF: Casa Civil, 2006. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/decreto/d5940.htm. Acesso em: 25 maio 2019.

BRASIL. **Decreto 6.226 de 4 de outubro de 2007**. Programa mais cultura. Brasília, DF: Casa Civil, 2007.

BRASIL. **Decreto Nº 7.559, de 1 de setembro de 2011**. Plano nacional do livro e da leitura. Brasília, DF: Casa Civil, 2011. Disponível em: http://legislacao.planalto.gov.br/legisla/legislacao.nsf/Viw_Identificacao/DEC%207.559-2011?OpenDocument. Acesso em: 25 maio 2019.

BRASIL. **Decreto 7724 de 16 de maio de 2012**. Regulamenta a Lei de Acesso à informação (Lei no 12.527, de 18 de novembro de 2011), que dispõe sobre o acesso a informações e Aplicação da na Administração Pública Federal. Brasília, DF: Casa Civil, 2012.

BRASIL. **Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015**. Institui a Lei Brasileira de Inclusão da pessoa com deficiência. Brasília, DF: Casa Civil, 2015.

BRASIL. Lei de incentivo à cultura– instrução normativa nº 2, de 23 de abril de 2019. **Diário Oficial da União**: seção 1, Brasília, DF, n. 8, p. 3, 23 abr. 2019. <http://www.in.gov.br/web/dou/-/instru%C3%87%C3%83o-normativa-n%C2%BA-2-de-23-de-abril-de-2019-84797797>. Acesso em: 30 maio 2019.

BRASIL. **Lei n. 4.084, de 30 de junho de 1962**. Dispõe sobre a profissão de bibliotecário e regula seu exercício. Brasília, DF, 30 jun. 1962. Câmara dos Deputados: Brasília, 1962. Disponível em:

<https://www2.camara.leg.br/legin/fed/lei/1960-1969/lei-4084-30-junho-1962-353848-norma-pl.html>. Acesso em: 15 jun. 2019.

BRASIL. Lei n. 8.078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. **Diário Oficial da União**. Brasília, DF, 12 set.1990. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078.htm. Acesso em: 20 jun. 2019.

BRASIL. Ministério da Cidadania. **Orientações gerais para Bibliotecas Públicas – COVID- 19**. Ofício circular nº 1/2020/secult/sec/dlllb/cgsnbp/mc. Brasília: Ministério da Cidadania, 2020.

BRASIL. Ministério do Meio Ambiente. **Portaria nº 61, de 15 de maio de 2008**. Estabelece práticas de sustentabilidade ambiental a serem observadas pelo Ministério do Meio Ambiente e suas entidades vinculadas quando das compras públicas sustentáveis e dá outras providências. Brasília: Ministério do Meio Ambiente, 2008.

CAPURRO, Rafael. Epistemologia e ciência da informação. *In*: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB, 5., 2003, Belo Horizonte. **Anais [...]** Belo Horizonte: UFMG, 2003.

CAPURRO, R.; HJORLAND, B. O conceito de informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 12, n. 1, p. 148– 207, 2007.

CARROLL, A. A Three– Dimensional Conceptual. Model of. Corporate Performance. **The Academy of Management Review**, [S.l.], v. 4, n. 4, p. 497– 505, out. 1979.

CARROLL, A. The Pyramid of Corporate Social Responsibility: Toward the Moral Management of Organizational Stakeholders. **Business Horizons**, [S.l.], v.34, 39– 48, 1991.

CARROLL, A. B.; SHABANA, K .M. The business case for corporate social responsibility: A review of concepts, research and practice. **International Journal of Management Reviews**, São Paulo, v. 12, n.1, p. 85–105, 2010. Disponível em: <https://doi.org/10.1111/j.1468-2370.2009.00275.x>. Acesso em: 15 set. 2020.

CENTRO DE PESQUISA E DOCUMENTAÇÃO DE HISTÓRIA CONTEMPORÂNEA DO BRASIL. **Diretrizes do Estado Novo (1937 – 1945) > Instituto Nacional do Livro**. Rio de Janeiro: FGV, 2017. Disponível em: <https://cpdoc.fgv.br/producao/dossies/AEraVargas1/anos37-45/EducacaoCulturaPropaganda/INL>. Acesso em: 16 jun. 2019.

COOK, G.; GELDENHUYS, D.J. The experiences of employees participating in organisational corporate social responsibility initiatives. **SA Journal of Industrial Psychology/SA Tydskrif vir Bedryfsielkunde**, Johannesburg, v. 44, n. 0, p. 1– 10, 2018. Disponível em: <https://doi.org/10.4102/sajip.v44i0.1481>. Acesso em: 15 set. 2020.

CUNHA, M. B.; CAVALCANTI, C. R. O. **Dicionário de biblioteconomia e arquivologia**. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2008.

CUNHA, M. V. O papel social do bibliotecário. **Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Florianópolis, n. 15, 1º sem. 2003. Disponível em: <http://www.encontros-bibli.ufsc.br/>. Acesso em: 10 abr. 2019.

DAHLSTRUD, A. How corporate social responsibility is defined: An analysis of 37 definitions. **Corporate Social Responsibility and Environmental Management**, [S.l.], v. 15, n. 1, p. 1– 13, 2008.

DANTAS, E. R.; GARCIA, J. C. R. Do tradicional ao atual conceito de Responsabilidade social da Ciência da Informação. **Biblionline**, João Pessoa, v. 9, n. 2, p. 3– 18, 2013.

DU MONT, R. R. Ethics in Librarianship: a management model. **Library Trends**, Maryland, v. 40, n.2, p. 201– 205, 1991.

FERRAZ, M. N.; DUMONT, L. M. M. Dimensões essenciais das bibliotecas públicas. **Ci. Inf. Rev.**, Maceió, v.5, n.1 p. 11– 28, jan./abr. 2018.

FERREIRA, A. B. H. **Dicionário da Língua Portuguesa Miniaurélio**. 4.ed. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 2000.

FERREIRA, F. B. **A Biblioterapia como instrumento de Responsabilidade social dos profissionais Bibliotecários**: uma visão de alunos Pré– concluintes. 2015. Trabalho de conclusão de Curso (Monografia)– Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2015.

FERREL, O. C. *et al.* **Ética**: dilemas, tomadas de decisões e casos. Rio de Janeiro: Reichmann & Afonso Ed., 2001.

FLAHERTY, M. Summary of stakeholder dialogue session. In Corporate social responsibility: Meeting changing expectations (The Netherlands, 06–08 September 1998). **Anais [...]** Geneva: World Business Council for Sustainable Development (WBCSD), 1998.

FONSECA, J. S.; GARCIA, J.C.R. Responsabilidade ética e social do profissional da informação. **BIBLIONLINE**, João Pessoa, v. 5, n. ½, p. 2009.

FRANCO, M. L. P. **Análise de conteúdo**. Brasília, DF : Liber Livro, 2005.

FREIRE, P. **Ação cultural para a liberdade**: e outros escritos. 5. ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1981.

FUNDAÇÃO BIBLIOTECA NACIONAL. Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas. **Novas orientações a bibliotecas públicas e comunitárias covid– 19**. Brasília: FBN, 2020. Disponível em: <http://snbp.cultura.gov.br/novas-orientacoes-a-bibliotecas-publicas-e-comunitarias-covid-19/>. Acesso em: 28 jun. 2020.

GARCIA, J. C. R.; TARGINO, M. G.; DANTAS, E. R. Conceito de Responsabilidade social da Ciência da Informação. **Inf. Inf.**, Londrina, v. 17, n. 1, p.1 – 25, jan./jun. 2012.

IFLA. INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS. **Manifesto da IFLA/UNESCO sobre bibliotecas públicas, 1994.** Disponível em: <https://www.ifla.org/files/assets/public-libraries/publications/PL-manifesto/pl-manifesto-pt.pdf>. Acesso em: 5 maio 2019.

INSTITUTO ETHOS. **Indicadores ethos de Responsabilidade social empresarial.** São Paulo: Instituto Ethos, 2007. Disponível em: https://www3.ethos.org.br/wp-content/uploads/2013/07/IndicadoresEthos_2013_PORT.pdf. Acesso em:

KAUARK, F.; MANHÃES, F.; MEDEIROS, C. H. **Metodologia da pesquisa:** guia prático. Itabuna : Via Litterarum, 2010.

KLOPPERS, H. Driving corporate social responsibility through black economic empowerment. **Law, Democracy and Development**, Cape Town, v. 18, p. 58–79, 2014.

LE COADIC, Yves– François. **A Ciência da Informação.** 2. ed. Brasília: Briquet de Lemos, 2004.

LOURENÇO, A. G.; SCHRODER, D. S. Vale a pena investir em responsabilidade social? Stakeholders, ganhos e perdas. *In: Responsabilidade social das empresas: A contribuição das universidades.* v. 2. 2. ed. São Paulo: Peirópolis, Instituto Ethos, 2003.

MACHADO FILHO, C. P. **Responsabilidade social e Governança:** o debate e as implicações: Responsabilidade social, instituições, governança e reputação. São Paulo: Cegage, 2013.

MACHADO, E.; ELIAS JUNIOR, A.; D. ACHILLES. A biblioteca pública no espaço público: estratégias de mobilização cultural e atuação sócio– política do bibliotecário. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v.14, número especial, p.115– 127, out./dez. 2014.

MELO, C. M; GOMES, E. R. NBR 16001: A norma brasileira de gestão da Responsabilidade social. *In: SIMPÓSIO DE EXCELENCIA EM GESTÃO E TECNOLOGIA*, 3., 2006, Rio de Janeiro. **Anais [...]** Rio de Janeiro: [s.n.], 2006.

MENDONÇA, R. R. S. As dimensões da Responsabilidade social: uma proposta de instrumento para avaliação. *In: Responsabilidade social das Empresas: a contribuição das universidades.* São Paulo: Peirópolis: Instituto Ethos, 2003.

MILANESI, L. **Biblioteca.** 3. ed. Cotia, SP: Ateliê, 2013.

MISCHIATI, A. C.; VALENTIM, M. L. P. Reflexões sobre a ética e a atuação profissional do Bibliotecário. **Transinformação**, Campinas, v.17, n.3, p. 209– 220, set./dez., 2005. Disponível em:

<http://periodicos.puccampinas.edu.br/seer/index.php/transinfo/article/view/686>. Acesso em: 28 set. 2018.

MORAES, M. B.; LUCAS, E. O. A Responsabilidade social na formação do bibliotecário brasileiro. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 18, n. 1, p. 109– 124, 2012.

MUKHERJEE, A. K. **Librarianship**: its philosophy and history. Bombay: AsiaPubl., 1966.

OLIVEIRA, W. K.; DUARTE, E.; FRANÇA, G. V. A.; GARCIA, L. P. Como o Brasil pode deter COVID 19. **Epidemiologia Serv. Saúde**, Brasília, v. 29, n. 2, p. 1– 8, 2020.

PAJO, K.; LEE, L. Corporate sponsored volunteering: A work design perspective. **Journal of Business Ethics**, [S.l.], v. 99, p. 467–482, 2010. Disponível em: <https://doi.org/10.1007/s10551-010-0665-0>. Acesso em: 15 set. 2020.

PARRA, M. F. L. **Responsabilidade Corporativa**: entre o social e o regulado estudo de um setor da siderurgia brasileira. 224f. 2004. Tese (Doutorado em Administração)– Escola Brasileira de Administração Pública e de Empresas, Rio de Janeiro, 2004.

PAULA, S. L. **Responsabilidade social em Instituições de Ensino Superior**: a construção da impressão de organização socialmente responsável. Recife: Ed. Universitária da UFPE, 2011.

RANAGANATHAN, S. R. **As cinco leis da Biblioteconomia**. Tradução de: Tarcisio Zandonade. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2009.

RASCHE, F. Questões éticas para bibliotecários. **Enc. Bibli: R. Eletrônica bibliot. C. Inf.**, Florianópolis, n.19, p. 21– 33, 2005.

RECIFE. SECRETARIA DE CULTURA DO RECIFE. FUNDAÇÃO DE CULTURA CIDADE DO RECIFE. **Áreas Culturais**. Recife: SCR, [2020]. Disponível em: <http://www.recife.pe.gov.br/fccr/bibliotecas.php>. Acesso em: 20 mar. 2020.

ROMERO– SANCHÉS, E.; GÓMES– HERNÁNDEZ, J– A.; HERNÁNDEZ– PEDREÑO, M. La función social de las bibliotecas públicas: la perspectiva profesional. **RICI: R. Ibero– amer. Ci. Inf.**, Brasília, v. 12, n. 2, p. 341– 360, maio/ago. 2019.

SANTA ANNA, J. Aspectos epistemológicos da ciência da informação e o Comportamento Informacional: diálogos com Borko, Le Coadic e Saracevic. **RDBCI: Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 16, n. 2, p. 344– 364, 2018.

SARACEVIC, T. Ciência da Informação: origem, evolução e relações. **Perspec. Ci. Inf.**, Belo Horizonte, v. 1, n. 1, p. 41– 62, jan./jun. 1996.

SILVA, E. N. **A responsabilidade social da biblioteconomia nas ações de extensão universitária**. 2017. 249 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação)– Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2017.

SOUZA, Francisco das chagas de. Ética bibliotecária no contexto atual. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 12, n. 1, p. 136– 147, jan./abr. 2007.

TELLO, F. M. Bibliotecas y Sociedad: el paradigma social de la biblioteca pública. **Investigación Bibliotecológica: Archivonomía, Bibliotecología e Información**, México, v.27, n. 61, p. 157– 173, 2013.

VALLS, Álvaro L. M. **O que é ética**. São Paulo: Brasiliense, 2013.

VALLAEYS, François. O que significa responsabilidade social universitária? **Estudos: Revista da ABMES**, Brasília, v. 24, n. 36, p. 35– 56, jun. 2006.

VELOSO, L. H. M. Ética, valores e cultura: especificidades do conceito de Responsabilidade social corporativa. In: ASHLEY, P. **Ética e Responsabilidade social nos negócios**. 2.ed. São Paulo: Saraiva, 2005.

VIJESH, P. V.; MOHANAN, N. Social Responsibilities of academic Libraries: Rajagiri College of social Sciences Library: **Kalamassery kerala**: a case Study. Publisher: Astral, 2018.

WERSIG, G. Information science: The study of postmodern knowledge usage, **Information Processing & Management**, [S.l], v. 29, n. 2, p.229– 239, 1993.

WORLD HEALTH ORGANIZATION. **COVID– 19**. Geneva: OMS, 2020. Disponível em: <https://www.who.int/emergencies/diseases/novelcoronavirus-2019/situation-reports>. Acesso em: 17 set.. 2020.

APÊNDICE A– QUESTIONÁRIO APLICADO AOS BIBLIOTECÁRIOS

RESPONSABILIDADE SOCIAL DOS BIBLIOTECÁRIOS: UM ESTUDO NAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS NA CIDADE DO RECIFE

Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE)

Sou Fernanda Bernardo Ferreira, aluna de Mestrado do Programa de Pós– Graduação em Ciência da Informação (PPGCI/UFPE) (<https://www.ufpe.br/ppgci>) da Universidade Federal de Pernambuco (UFPE), sob a orientação da Profa. Dra. Sandra Siebra de Albuquerque.

Minha dissertação tem como objetivo geral analisar as ações desenvolvidas pelos bibliotecários nas Bibliotecas Públicas da cidade do Recife, relacionadas à Responsabilidade social (RS), evidenciando o papel social das bibliotecas. E para isso, estamos coletando as ações de responsabilidade social que já vem sendo desempenhadas em bibliotecas públicas pelos bibliotecários. Por isso, solicito a sua colaboração respondendo o questionário a seguir.

Este questionário está estruturado em três seções:

Parte 1: Perfil do respondente.

Parte 2: Percepção do respondente acerca da temática proposta.

Parte 3: Ações realizadas na biblioteca.

Saliento que a participação nesta pesquisa é inteiramente voluntária e o questionário terá duração de aproximadamente dez (10) minutos. Caso deseje, você poderá interromper as respostas a qualquer momento, mesmo que tenha concordado anteriormente.

O risco relacionado à sua participação na pesquisa refere– se ao sentimento de desconforto que poderá decorrer da manifestação sobre assunto pessoal. Nesse sentido, informo que sua identificação não será solicitada e reforço que você poderá se abster de responder a qualquer questão, caso a considere muito pessoal ou confidencial.

Os dados e resultados desta pesquisa estarão sempre sob sigilo ético. Os arquivos serão armazenados no computador pessoal da pesquisadora e em HD externo, por um período mínimo de 5 anos, de forma a preservar o acesso indevido ao seu conteúdo.

Os resultados serão publicados em uma dissertação de Mestrado a ser defendida na UFPE, que, posteriormente, estará disponível no Repositório Digital da UFPE– Atena (<https://repositorio.ufpe.br>) e terá a sua divulgação ampliada por meio de publicações e apresentação de trabalhos.

Em termos de benefícios, a sua contribuição é imprescindível para atingir os objetivos da pesquisa. Esta proposta foi revisada e aprovada pelo Comitê de Ética em Pesquisa (CEP) da Universidade Federal de Pernambuco, cuja finalidade é “certificar– se que os participantes da pesquisa estejam protegidos perante qualquer risco ou prejuízo à sua pessoa”.

Os pesquisadores responsáveis por este estudo se comprometem a esclarecer qualquer dúvida que eventualmente o participante venha a ter antes, durante e após a pesquisa, por meio dos seguintes contatos: Fernanda Bernardo Ferreira (fernandabernardferreira@gmail.com) e Sandra de Albuquerque Siebra (profa.ssiebra@gmail.com).

*** Declaro que li e entendi todas as informações presentes neste Termo de Consentimento Livre e Esclarecido e tive a oportunidade de discutir as informações relacionadas à pesquisa.**

Por fim, fui orientada/o a respeito do que foi mencionado neste Termo e compreendo a natureza e o objetivo do estudo e manifesto meu livre consentimento em participar, estando totalmente ciente de que não há nenhum valor econômico a receber ou a pagar por minha participação.

Escolha uma das seguintes respostas:

- ☐ Estou de acordo e concordo em participar da pesquisa
- ☐ Não estou de acordo e não concordo em participar da pesquisa

PERFIL DO RESPONDENTE

Sexo: () masculino () feminino () Prefiro não responder

Faixa Etária:

- () Entre 20 a 24 anos () Entre 25 e 29 anos
- () Entre 30 e 34 anos () Entre 34 a 39 anos
- () Entre 40 a 49 anos () Mais de 50 anos

Grau de escolaridade:

- () Graduação () Especialização () Mestrado () Doutorado

Tempo de atuação como bibliotecário:

- () Menos de 1 ano () 2 a 5 anos () 5 a 10 anos () Outro: _____

Vínculo empregatício: () Concursado () Prestador de Serviços () CLT

OPINIÃO DO RESPONDENTE

1. Na sua concepção, o que você considera como Responsabilidade social do Bibliotecário?

SOBRE AS AÇÕES SOCIAIS/CULTURAIS REALIZADAS NA BIBLIOTECA

2. Quais das ações abaixo especificadas são realizadas na biblioteca diariamente?

AÇÃO _____

☐ Acesso a computadores
☐ Acesso a Wi- fi
☐ Acesso a Leis e legislações
☐ Disponibilização da Informação à comunidade (acesso à informação)
☐ Uso de copos individuais permanentes (eliminação de copos descartáveis)
☐ Separação do lixo (reciclável e não- reciclável)

3.Quais das ações abaixo especificadas são realizadas na biblioteca periodicamente ou a biblioteca disponibiliza constantemente?

AÇÃO	PERIODICIDADE DA AÇÃO
☐ Hora do conto	☐ semanalmente ☐ quinzenalmente ☐ mensalmente ☐ semestralmente
☐ Aulas de informática	☐ semanalmente ☐ quinzenalmente ☐ mensalmente ☐ semestralmente
☐ Roda de Leitura	☐ semanalmente ☐ quinzenalmente ☐ mensalmente ☐ semestralmente
☐ Amostras/ Exposições (livros, objetos, poesias, trecho de livros, sinopses, etc)	☐ semanalmente ☐ quinzenalmente ☐ mensalmente ☐ semestralmente
☐ Palestras e/ou roda de conversa sobre temáticas diversas	☐ semanalmente ☐ quinzenalmente ☐ mensalmente ☐ semestralmente
☐ Eventos (seminários, mesas-redondas, etc)	☐ semanalmente ☐ quinzenalmente ☐ mensalmente ☐ semestralmente
☐ Mini- curso ou Cursos (artesanato, profissionalizantes, temáticas acadêmicas, etc)	☐ semanalmente ☐ quinzenalmente ☐ mensalmente ☐ semestralmente
☐ Preparatórios para ENEM e/ou Vestibular	☐ semanalmente ☐ quinzenalmente ☐ mensalmente ☐ semestralmente
☐ Ações de cidadania (orientação sobre e/ou emissão de documentos, orientação jurídica, etc)	☐ semanalmente ☐ quinzenalmente ☐ mensalmente ☐ semestralmente
☐ Campanhas sociais (agasalhos, enchentes, natal, etc)	☐ semanalmente ☐ quinzenalmente ☐ mensalmente ☐ semestralmente
☐ Apresentações de teatro	☐ semanalmente ☐ quinzenalmente

() mensalmente () semestralmente	
() Apresentações de Dança	() semanalmente () quinzenalmente () mensalmente () semestralmente
() Apresentações Musicais	() semanalmente () quinzenalmente () mensalmente () semestralmente
() Reforço Escolar	() semanalmente () quinzenalmente () mensalmente () semestralmente
() Ações de Conscientização para com o Meio Ambiente (ex: coleta seletiva de lixo, descarte correto de óleo, etc)	() semanalmente () quinzenalmente () mensalmente () semestralmente
() Encontro de jogadores (ex: RPG, jogos online, etc)	() semanalmente () quinzenalmente () mensalmente () semestralmente
() Troca– troca de livros	() semanalmente () quinzenalmente () mensalmente () semestralmente

() Há outras ações fora as citadas sendo realizadas? Se sim, por favor especifique:_____

Você tem sugestões de ações que poderiam ser realizadas na biblioteca, além das citadas?

4. A comunidade manifesta reconhecimento e/ou satisfação com as ações realizadas pela biblioteca?

() Sim () Não () Às vezes

5. Quais as principais dificuldades encontradas no desenvolvimento de atividades sociais/culturais na biblioteca em que você atua?

6. Na sua percepção, quais os impactos e/ou benefícios identificados na comunidade, a partir da realização das atividades sociais/culturais desempenhadas na sua biblioteca?

() Aumento da frequência dos usuários

() Aumento da satisfação dos usuários

- () Aumento da interação entre os usuários e os bibliotecários
- () Melhor aproveitamento do espaço da biblioteca
- () Maior reconhecimento do Bibliotecário
- () Maior divulgação/visibilidade da Biblioteca
- () Aumento do hábito de leitura dos usuários
- () Outros Quais? _____

SOBRE O COTIDIANO DA BIBLIOTECA

7. No cotidiano da biblioteca há atendimento de pessoas com deficiência?

- () Sim () Não () Apenas esporadicamente

Em caso de haver atendimento, há dificuldade para fazê-lo?

- () Sim () Não

8. Você considera que o acervo existente contempla as necessidades/expectativas dos usuários da biblioteca?

- () Sim () Não

Em caso negativo, qual o motivo? _____

9. Que atividades da prática diária da Biblioteconomia você acha que podem ser consideradas práticas de Responsabilidade social?

- | | |
|--------------------------------|-----------------------------|
| () Disseminação da Informação | () Indexação |
| () Pesquisa informacional | () Orientação aos usuários |
| () Educação dos usuários | () Memória |
| () Preservação do acervo | () Catalogação |
| () Uso das tecnologias | () Visitas dirigidas |
| () Outras: Especificar: _____ | |

10. Há alguma parceria da biblioteca com órgãos/instituições públicas ou empresas privadas?

- () Sim () Não Se sim, com quais?

Obrigada por sua participação!