

Navegar é preciso: A biblioteca pública entre o real e o virtual

Manuela Barreto Nunes
Universidade Portucalense
R. Dr. António Bernardino de Almeida, 541 /619
4200-072 PORTO
mnunes@mail.uportu.pt

“Bibliotecas para todos e para cada um”

Portugal. Decreto de 2 de Agosto de 1870

Quando falamos de bibliotecas públicas referimo-nos, como tão bem expressava o Real Decreto de 2 de Agosto de 1870, a “bibliotecas para todos e para cada um”. Ou, e citando ainda o mesmo decreto, de bibliotecas que, “por assim dizer, levem o livro ao leitor”.

O nosso real decreto, tão explícito nas intenções, não foi porém bem sucedido na prática, como não o foi, 40 anos mais tarde, a lei republicana que de novo preconizava a criação de bibliotecas públicas em todos os municípios do país.

Foi preciso esperar até ao final dos anos 80 do século XX para que um programa bem delineado, suportado pelos meios financeiros indispensáveis, começasse a povoar o país de bibliotecas públicas, equipamentos básicos de acesso à leitura e à informação sem os quais nenhuma sociedade pode afirmar-se verdadeiramente democrática.

Apesar de não estarem ainda, em 2005, todos os Concelhos cobertos com bibliotecas públicas, e de muitas funcionarem com sérias deficiências, a verdade é que, hoje em dia, parte substancial do país pode já responder a necessidades básicas de acesso universal à cultura, à informação, à educação e ao lazer, conforme preconizado pelo Manifesto da UNESCO.

O próximo e urgente passo, a par da necessidade de tentar equilibrar a qualidade dos serviços prestados por estas bibliotecas, demasiado entregues a si próprias e às flutuações económicas e do poder político – o próximo e urgente passo, dizia, é começar a prestar serviços virtuais que aproveitem as potencialidades das novas tecnologias da informação e comunicação e contribuam para inserir efectivamente as bibliotecas públicas na sociedade informacional em que hoje vivemos. Efectivamente, o impacto social das bibliotecas públicas em Portugal é ainda muito reduzido, aparecendo como cada vez mais urgente a necessidade de investir em serviços que as aproximem dos cidadãos, nomeadamente dos mais desfavorecidos, daqueles que mais necessitam de apoio na aquisição de competências de literacia, de apoio à auto-formação e de orientação num mundo onde demasiada informação tende a excluir em vez de incluir. Este passo, para ser consequente, deverá ser concretizado em rede, coordenado a partir de um centro que assegure por um lado a actualização da formação dos profissionais de bibliotecas e, por outro, a prestação de serviços electrónicos básicos de qualidade e a coordenação do seu enriquecimento com o contributo específico de cada membro individual – este é um projecto que a Rede de Bibliotecas Públicas está já começou a desenvolver e que saudamos com alegria, esperando que se desenvolva.

Para melhor compreendermos a complexidade da situação que enfrentamos, exploremos um pouco o tema dos desafios que enfrentam as bibliotecas públicas numa sociedade em que a matéria-prima com que trabalham as bibliotecas – a informação ou, melhor dizendo, o conhecimento – se transformou num novo e determinante factor de produção, e a importância de as conceber globalmente como ambientes alfabetizadores, inclusivos e promotores de literacia.

A sociedade informacional caracteriza-se por um permanente e exponencial aumento dos fluxos de informação. As bibliotecas públicas que, ao longo da segunda metade do século XX, tiveram que acompanhar a diversificação dos suportes documentais, adaptando colecções, equipamentos e serviços aos diferentes materiais e tecnologias através dos quais a informação é transmitida (do tradicional material impresso aos documentos sonoros, logo aos audiovisuais e ao multimédia), chegam ao alvorecer do terceiro milénio confrontadas, não só com os novos suportes digitais da informação, mas também com a flexível, incerta, incontrolável, enciclopédica e permanentemente actualizada massa da informação produzida em linha e disponível para todo o mundo.

Assumindo cada vez mais a responsabilidade pelos princípios e ideais que justificaram o seu nascimento e desenvolvimento ao longo de quase dois séculos (a educação popular, a igualdade no acesso à informação e ao conhecimento, o compromisso com a cidadania democrática...), as bibliotecas públicas enfrentam consequências de gestão e administração que vão muito mais além da transição entre a fase mecanizada e a fase automatizada¹, da substituição dos catálogos manuais por Web OPACs, ou mesmo da inclusão de colecções digitais e recursos de Internet nos seus acervos. Na realidade, elas têm que descobrir a forma mais adequada de se integrarem e interagirem num mercado mundial que funciona em rede e presta serviços de informação a preços cada vez mais baixos. A sua participação neste mercado atractivo mas de tendência excludente², implica a transformação em produtoras de informação, capazes de estender os seus serviços em tantas dimensões quantas exige e, ao mesmo tempo, proporciona uma sociedade dominada por tecnologias avançadas de informação e comunicação.

Apesar dos ideais de promoção da alfabetização e das literacias e de apoio aos mais desfavorecidos no acesso à informação, a verdade é que as bibliotecas públicas são frequentadas sobretudo pelas classes médias e desde sempre enfrentaram sérias dificuldades em exercer alguma força de atracção sobre aqueles que mais necessitariam dos seus serviços³. No entanto, numa sociedade em que os graus de exclusão assumem uma dimensão

¹ Segbert, M. (1997), op. cit.

² Segundo Pierre Bourdieu, “L’analyse statistique des usages et des usagers de l’informatique montre que la coupure est très forte entre les «interacteurs» et les «interagis» et qu’elle a pour principe la distribución inégale du capital culturel, donc, en dernier ressort, le système scolaire et la transmission familiale du capital » (Bourdieu (2001), op. cit., p.49), o que é uma expressão de um novo sistema social que « se caracteriza por una tendencia a aumentar la desigualdad y la polarización sociales » e que tende para a exclusão social, entendida como « la disvinculación existente entre los individuos como tales y los individuos como trabajadores/consumidores en la dinámica del capitalismo informacional a escala global » (Castells, Manuel (1998), *La era de la información*. Vol. 3, p. 414).

³ Em Espanha, só 9% da população da classe média-baixa frequenta as bibliotecas públicas, contra 78% de utilizadores da classe média-média: Hernández, Hilario (2001), *Las bibliotecas públicas en España*, p. 82. Diferenças do mesmo tipo caracterizam a frequência de BIBLOTECAS PÚBLICAS em Portugal: respectivamente 8 e 18% dos utilizadores de bibliotecas têm um estatuto económico muito baixo e baixo, contra 35 e 28% com estatutos económicos médios e altos. (Freitas, Eduardo de (1998), *As bibliotecas em Portugal: elementos para uma avaliação*, p. 88) .

informativa importante, este é um dos factores que as deve obrigar a um reequacionamento das suas formas tradicionais de prestação e promoção de serviços.

Na Introdução às *Linhas de orientação da IFLA/ UNESCO para o Desenvolvimento de Serviços de Bibliotecas Públicas*, Phillip Gill chama a atenção para a desigualdade crescente entre nações, nomeadamente ao nível da alfabetização e do desenvolvimento tecnológico, mas também entre diferentes grupos dentro dos mesmos países e para o papel desempenhado pelas bibliotecas públicas neste contexto: “Para tirar partido das oportunidades que apresentam as tecnologias da informação e da comunicação, é imprescindível que a população esteja alfabetizada, que possua noções de informática e que exista uma rede de telecomunicações segura. O risco de um fosso cada vez maior entre os que possuem informação e os que carecem dela nunca foi tão grande. (...) As bibliotecas públicas têm diante de si uma apaixonante oportunidade de ajudar a que todos possam aceder ao intercâmbio mundial de informação combatendo aquilo que se tem designado como o “fosso digital”. (...) No entanto, para cumprir o princípio do acesso universal, também devem continuar a prestar serviços que oferecem informação de maneiras diferentes, por exemplo, em forma impressa, ou as tradições orais, que é muito provável que continuem a ser de vital importância num futuro próximo. Ainda que o converter-se em portais para o mundo da informação electrónica deva ser um objectivo primordial das bibliotecas públicas, elas devem esforçar-se por não fechar as outras portas através das quais se podem proporcionar conhecimentos e informações. Estes elementos constituem um grande desafio para as bibliotecas públicas e as respostas que elas sejam capazes de dar determinarão a sua viabilidade futura.”⁴

Neste sentido, uma das questões de mais complexa equação está na demonstração do tipo de impacto público que as bibliotecas públicas podem conseguir na promoção da inclusão social e, concretamente, na promoção de competências de informação⁵.

É possível considerar a Biblioteca Pública, por definição ligada à comunidade local⁶, como um espaço que contribui para a promoção da coesão social, já que toda a sua actividade se orienta para a aceitação do indivíduo no seio da comunidade, reconhecendo e aceitando a diversidade⁷. O seu impacto social pode ser avaliado a partir de dois pontos de vista diferentes, os quais, segundo as épocas, os locais e as condições de funcionamento, definem a sua importância para o desenvolvimento local.

Em primeiro lugar, a Biblioteca Pública é um ponto de encontro cultural. Este é um dos aspectos que melhor definem a tradição das bibliotecas públicas nos países do sul da Europa, já que a formação das primeiras bibliotecas públicas no século XIX está intimamente ligada às incorporações dos bens das ordens religiosas⁸ e, em consequência, à conservação e difusão do património histórico e cultural. Nesse sentido, elas são, não apenas lugares privilegiados de contacto com as manifestações do génio criador humano e de conhecimento do mundo, mas também de promoção e conhecimento da memória e da identidade locais⁹. Não obstante, o seu papel cultural nas sociedades modernas é algo mais complexo: se, por um lado, as bibliotecas

⁴ Gill, Phillip (2001) - *Introducción* [a las Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo de servicios de bibliotecas públicas].

⁵ Kerslake, Evelyn; e Kinnell, Margaret (1998). *Reviewing the literature on public libraries and social inclusion*, p.1

⁶ *Manifiesto da UNESCO Sobre la Biblioteca Pública* (1994)

⁷ Kerslake, Evelyn; e Kinnell, Margaret (1998), op. cit., p.5

⁸ Nunes, Henrique Barreto (1996), op. cit.; García Ejarque, Luis (2000), op. cit.

⁹ Nunes, Henrique Barreto (1996), *A biblioteca e a memória da vida local*; Martínez González, Jerónimo (2003), *La contribución de lo local a los servicios globales para los ciudadanos en la sociedad da información*.

públicas tendem a ser um centro de difusão das ideologias culturais e sociais dominantes, promovendo os produtos culturais dessas tradições, por outro elas são muitas vezes o único lugar de uma comunidade onde se podem encontrar os produtos das culturas marginais; elas próprias se afirmam e actuam como difusoras de produtos culturais destinados a todos os sectores da população (por ex., os imigrantes, as minorias étnicas, etc.)¹⁰. Quer isto dizer que, ao mesmo tempo que os conteúdos principais das bibliotecas reflectem inevitavelmente o mercado editorial e os conteúdos ideológicos dominantes na sociedade, o chamado “mainstream” (capitalista, sexista, consumista, heterossexual, apesar de, em teoria, politicamente correcto), os seus princípios fundadores não aceitam qualquer tipo de censura e implicam a criação de espaços específicos para os produtos e as manifestações culturais das culturas minoritárias (políticas, étnicas, de estilos de vida, de interesses individuais...) e, sobretudo, das crianças e dos deficientes.

Em todo o caso, as bibliotecas públicas não são mais do que organizações que funcionam em contextos políticos e culturais nacionais e transnacionais que as ultrapassam, e os princípios humanistas e solidários que as orientam confrontam-se com uma organização social na qual, segundo Pierre Bourdieu, “à mitologia da diversificação extraordinária dos produtos, podemos opor a uniformização da oferta”, sendo muito difícil escapar aos efeitos das tendências de concentração dos grupos económicos dominantes nas redes de informação e comunicação, bem como ao predomínio da difusão sobre a produção, que impõe uma verdadeira censura económica.¹¹

Assim chegamos ao segundo ponto de vista, segundo o qual a Biblioteca Pública é um espaço de interacção social e tem um impacto económico na comunidade local. Mesmo no contexto dos condicionalismos sociais que acabámos de apontar, ela é um espaço livre e seguro onde podem encontrar-se os excluídos e as minorias de todo o tipo: mulheres, reformados, desempregados... e todo o género de pessoas isoladas e com dificuldades financeiras que são automaticamente excluídas de outros pontos de encontro social, públicos ou privados, cuja frequência ou uso dos serviços são sempre pagos, como nos bares ou cafés, nos teatros, museus, lojas, etc. De facto, um dos aspectos mais importantes do serviço das bibliotecas públicas, não demasiado claramente afirmado no Manifesto da UNESCO¹², é a gratuitidade, que se traduz na única maneira possível de servir eficazmente os sectores da comunidade que não têm capacidade económica para aceder aos recursos de informação.

De uma forma ideal, e se as opções políticas dos governos nacionais, regionais e locais o permitissem, o impacto da Biblioteca Pública na comunidade poderia traduzir-se tanto no apoio à identidade das comunidades locais, como no apoio aos mais desfavorecidos – por exemplo ajudando os desempregados a regressar ao mercado de trabalho –, a pessoas com ocupações ligadas aos novos mercados de trabalho – os tele-trabalhadores – ou àqueles cujas actividades não se enquadram no mercado de trabalho – os considerados inactivos –, ou inclusive funcionando como a fonte de informação privilegiada em épocas de crise e facilitando o uso democrático dos novos meios de informação.

¹⁰ Kerslake, Evelyn ; e Kinnell, Margaret (1998), op. cit., p.1.

¹¹ Bourdieu, Pierre (2001), op. cit., p. 77–78

¹² *Manifesto da UNESCO sobre la Biblioteca Pública* (1994): “os serviços da biblioteca pública são tendencialmente gratuitos.”

Num relatório publicado em 1995 sobre os serviços da biblioteca pública em Inglaterra e no País de Gales¹³ afirma-se que as bibliotecas públicas “not only provide for cultural and leisure activities, but have an important role to play in economic regeneration through support for rural business, and provision of employment and training information”¹⁴. De acordo com este relatório, as bibliotecas públicas conquistam importância económica no desenvolvimento das comunidades locais através da prestação de serviços de informação às pequenas e médias empresas e de formação e apoio à integração no mercado de trabalho, contribuindo assim para a diminuição da pobreza ao nível individual e regional, e assegurando a sobrevivência de um leque de produtores culturais locais.

Inclusiva, formadora, a missão da biblioteca pública implica o reconhecimento da importância que todos os tipos de literacia têm para a qualidade de vida nos nossos dias. Tradicionalmente, as bibliotecas públicas procuram corresponder às necessidades educativas de crianças, jovens e adultos em aspectos relacionados com a alfabetização, as literacias e a formação contínua, prevenindo o analfabetismo futuro nos adultos através da promoção de uma cultura de leitura nas crianças e apoiando os adultos nos seus esforços de aquisição de competências de literacia e formação ao longo da vida¹⁵. Actualmente, a questão da eficácia do trabalho das bibliotecas no combate contra a exclusão social já não se limita à promoção de hábitos e competências de leitura e escrita. Elena Zapata citava José Rivero há um pouco mais de dez anos, num dos seminários preparatórios da mais recente versão do Manifesto da UNESCO Sobre Bibliotecas Públicas: “ellos son excluidos por no saber leer y no saben leer porque son excluidos”¹⁶. Hoje, poderíamos falar de formas mais sofisticadas de exclusão: excluídos por não saber usar as tecnologias da informação e comunicação (TIC), excluídos por não possuir os equipamentos necessários para aceder à informação, excluídos por não saber pesquisar, seleccionar, avaliar, processar informação. Inclusive sem falar das competências necessárias para realizar a maior parte dos trabalhos no mercado de emprego actual, a verdade é que quase todos os serviços, públicos e privados, utilizam hoje em dia alguma forma de TIC – os bancos, o comércio, a administração pública, os museus, as telecomunicações... –, o que transforma os vários novos tipos de literacia, nomeadamente a informática e a informacional, em capacidades essenciais para a vida quotidiana dos cidadãos.

É assim que a simples existência de computadores e acesso à Internet nas bibliotecas públicas faz delas um factor de inclusão social: contra todas as expectativas, a tendência de evolução destes equipamentos na sociedade informacional não implica o abandono da sua utilização física por parte de um grupo dominante de utilizadores de classe média que a substituem pelos seus serviços virtuais ou por outros recursos de Internet; ao contrário, reforça a sua utilização como redes de apoio social onde podem encontrar-se todo o tipo de pessoas, incluindo aquelas que são marginalizadas por outras organizações e que encontram aqui um serviço capaz de combater as deficiências sociais em aquisição de informação e na fruição de produtos culturais ou de lazer diversos¹⁷.

Esta tendência articula-se inevitavelmente com os grandes desafios, que podem entender-se como as grandes obrigações das bibliotecas públicas contemporâneas, relativamente ao acesso

¹³ Aslib (1995), *Review of the public library service in England and Wales for the Department of National Heritage*.

¹⁴ Aslib (1995), op. cit., p.62

¹⁵ Zapata, Maria Elena (1993), *The role of public libraries in literacy education*, p.124

¹⁶ Rivero, José. *Alfabetización, derechos humanos y democracia en lectura y vida*, cit. por Zapata (1993), op. cit., p. 71

¹⁷ Skot-Hansen, Dorte (2002), *The public library in the service of civic society*.

e à escala dos seus serviços. Um dos benefícios mais evidentes dos preços relativamente baratos dos computadores e das redes de telecomunicações é a facilidade de distribuição do acesso, facto que lhes proporciona uma distinção fundamental frente a outros organismos de acesso à informação: a propriedade colectiva e o uso colectivo das tecnologias e dos recursos de informação¹⁸. Nesse aspecto, este tipo de bibliotecas, como as escolas, representam um sistema de distribuição comunitária de recursos, que disponibiliza a todos os membros da comunidade, sem discriminação, um bem comum. Por outro lado, o baixo preço dos sistemas de informação é em muitos casos só aparente, pois apesar da facilidade de produção e distribuição de recursos de informação, os custos de alimentação de servidores potentes, de subscrição de serviços de informação, de actualização de equipamentos e programas informáticos e inclusive da digitalização de documentos acabam por implicar um aumento efectivo de investimento em serviços bibliotecários. A rentabilização dos serviços de acesso à informação significa aqui a capacidade de fazer um uso efectivo das tecnologias e da informação electrónica de acesso remoto, no sentido da democratização do acesso à informação e à formação de massas: a ideia de escala implica princípios democráticos fundamentais e é por isso um desafio económico de ampla complexidade¹⁹. O conceito, nascido há 150 anos, de biblioteca pública como organismo comprometido com a promoção das literacias, da liberdade individual e da participação cidadã numa sociedade democraticamente informada, tem na sociedade informacional possibilidades de realização nunca antes imaginadas.

No entanto, as bibliotecas públicas de todo o mundo, incluindo os países com mais tradição bibliotecária e onde a “informatização” da sociedade está mais avançada, têm vindo a demonstrar demasiada lentidão na compreensão da melhor maneira de utilizar as tecnologias da informação e comunicação para estabelecer um compromisso com os mais necessitados. De acordo com um recente relatório da Library and Information Commission Research do Reino Unido²⁰, uma atitude interventora por parte das bibliotecas públicas na informatização da sociedade, e a partir de uma visão de combate à exclusão social, implica sobretudo a articulação dos modelos de prestação de serviços na área das TIC: o modelo institucional, que dá prioridade ao acesso universal a redes e tecnologias e que se empenha principalmente na actualização dos serviços prestados pelas bibliotecas; e o modelo alternativo, que começa, ao contrário, pela enumeração das necessidades dos utilizadores locais, especialmente os que têm mais dificuldades de acesso às tecnologias, à informação à formação, dando prioridade às necessidades de aprendizagem e investindo na participação dos utilizadores, tanto reais como potenciais.

Efectivamente, do ponto de vista das Ciências da Educação, o paradigma contemporâneo da aprendizagem é versátil e organizado em diversos níveis: formal e informal, colectivo e individual, público e privado²¹. Assim, o processo educativo formal cada vez menos pode ser entendido como a única forma de aquisição de conhecimentos, o que significa que há que encontrar processos e procedimentos de formação de adultos que permitam aos cidadãos participar e utilizar as novas tecnologias em tempo real, estejam onde estiverem.

A pesquisa de informação é uma actividade complexa que requer o acesso às diversas fontes de informação de que cada um necessita, não só para aprofundar os seus conhecimentos, mas também para lidar com problemas pessoais, sociais ou de trabalho. Apesar da proliferação de

¹⁸ Bennett, Scott (2001). *The golden age of libraries*, p.256

¹⁹ Ídem, *ibídem*.

²⁰ Muddiman et al. (2000), *Open to all? The public library and social exclusion*.

²¹ Bargellini, Maria Laura, y Bordoni, Luciana (2001), *The role of the library in a new learning scenario*, p. 153.

novas formas e tecnologias de acesso à informação, a sua utilização efectiva por parte da população, concretamente aqueles que têm mais dificuldades económicas e sociais, depende de serviços concretos de formação e ajuda, significando 'ajuda' muito mais do que a simples descrição das técnicas de uso dos ambientes de pesquisa e recuperação da informação.

No âmbito do reequacionamento dos seus serviços e da aproximação aos sectores sociais que mais necessitam deste apoio, a biblioteca pública deve em primeiro lugar questionar-se sobre os destinatários do seu trabalho e sobre a adequação da sua relação com o meio enquanto canal de acesso à informação. O norte-americano E. Chatman, autor de um importante estudo sobre o acesso das populações desfavorecidas à informação²², alerta para o facto de que uma perspectiva de literacia ou de eficácia na transmissão da informação no caso das populações mais desfavorecidas deve partir do princípio de que "the process of understanding [their needs] begins with research that looks at their social environment and that defines information from their perspective²³", já que a tendência oficial da difusão da informação é, ainda que inconscientemente, discriminativa e desatenta relativamente aos destinatários. Em consequência, as classes baixa e média baixa procuram canais de informação informais (conversas com vizinhos e amigos, por exemplo) preferencialmente aos formais (bibliotecas e outros centros de informação e seus produtos), empobrecendo o leque de recursos de informação a que têm acesso e distanciando-se dos canais que podem ajudá-los e apoiá-los na aprendizagem de competências de informação.

Cabe aqui reafirmar que a importância da informação e da formação contínua na sociedade actual não se reduzem à aquisição ou actualização de conhecimentos profissionais, mas relacionam-se com todos os aspectos da vida quotidiana, que é onde aqueles que têm mais dificuldades se tornam também cada vez mais excluídos. Coisas tão simples como a facilidade de acesso e compreensão da informação sobre actividades e serviços comunitários, cuidados básicos e campanhas de saúde pública, sistemas de educação e recursos para crianças, trabalho, etc. estabelecem o ponto a partir do qual uma pessoa se torna pobre em informação e, conseqüentemente, um marginal da sociedade. De facto, a info-pobreza é muitas vezes equivalente a uma quebra no sistema de comunicação, quebra essa que tende a expandir-se (já que a exclusão leva a mais exclusão) através de atitudes como a recusa em correr riscos, o secretismo e a decepção relativamente aos canais de comunicação formais da comunidade²⁴.

As qualidades interactivas da informação em linha são especialmente adequadas ao desenvolvimento de programas de promoção de competências informacionais e de apoio aos info-excluídos, sobretudo no sentido da sua integração social, evitando o aparecimento de "guetos", que é uma das tendências mais perigosas da sociedade global²⁵.

Neste sentido, as bibliotecas públicas poderão desenvolver projectos que partem da criação de sítios Web próprios, acessíveis como tal tanto desde a biblioteca, como de qualquer outro local da comunidade ou do mundo, a partir dos quais se podem criar centros de ajuda para os trabalhos de casa das crianças, centros de aprendizagem e alfabetização funcional familiar, centros de apoio em linha aos deficientes visuais, aos sem abrigo ou aos desempregados e onde poderão ancorar-se sítios Web comunitários, de associações, etc.²⁶.

²² Chatman, E. (1996), *The impoverished life-world of outsiders*.

²³ Ídem, *ibidem*, p.205.

²⁴ Chatman, E. (1996), *op. cit.*

²⁵ Borja, Jordi y Castells, Manuel (2000), *Local y global*.

²⁶ Experiências realizadas no Reino Unido: Dutch, Martin; e Muddiman, Dave (2001). *The public library, social exclusion and the information society in the United Kingdom*, p.188

Ser uma porta aberta, “a porta local de acesso ao conhecimento” de que fala o Manifesto da UNESCO, e não uma barreira é, cada vez mais, a missão da biblioteca pública. Porém, ela não existe sozinha na comunidade, e a sua acção depende das políticas de acesso à informação e de combate à info-exclusão promovidas pelos governos locais, regionais e nacionais. A ausência de políticas aplicadas de acesso à informação para pessoas em situação de desvantagem social é um factor claramente obstaculizante do êxito de qualquer actividade nesse sentido desenvolvida pela biblioteca, não só pelo que isso significa em termos de falta de investimentos em recursos adequados, mas também porque a vida dos cidadãos, e muito particularmente daqueles a que nos vimos referindo, é condicionada pela administração pública, no que se refere aos serviços públicos, aos serviços de assistência, às burocracias administrativas, etc.²⁷

A argumentação que vem sendo seguida privilegia o papel da biblioteca pública enquanto factor de integração social e parte do princípio de que, numa sociedade em que o motor da economia é a informação, ou a produção de conhecimento, ela pode assumir um estatuto de significativa importância no apoio às populações, nomeadamente no combate à info-exclusão e na promoção do desenvolvimento local.

Para que isso aconteça, ela terá que compreender na sua plenitude os mecanismos da sociedade informacional e dominar as tecnologias que lhe permitem estar disponível para os seus utilizadores 24 horas por dia, sete dias na semana, recreando-se como um ambiente de apoio esclarecido e esclarecedor na navegação pelos caminhos interactivos, flexíveis e caóticos constituídos pelas redes de informação.

Na vanguarda desta revolução nas formas de prestação de serviços e de relação com os utilizadores, estão actualmente muitas bibliotecas públicas norte-americanas e canadianas, através da prestação de serviços virtuais que utilizam com grande rigor e eficácia as potencialidades oferecidas pelo extraordinário meio de armazenamento e comunicação da informação que é a Internet.

Alguns sítios Web de bibliotecas públicas, começando pela New York Public Library, mas de que também podemos destacar as bibliotecas públicas de Los Angeles, Arizona, San Francisco, ou de Brantford, uma pequena cidade no Canadá, podem funcionar como modelos para a construção de novos sítios Web, quer pela variedade de serviços prestados pela Internet, quer pela sua qualidade e aproveitamento das facilidades proporcionadas pelo hipermedia, quer até mesmo pela simplicidade na organização da informação, que se presta a uma utilização intuitiva e rápida, que se pressupõe inerente ao meio virtual.

Deixámo-vos com alguns exemplos interessantes que apontam para essa possibilidade extraordinária de criar ambientes virtuais alfabetizadores, promotores de literacia e a partir dos quais a nova biblioteca pública pode efectivamente começar a acompanhar aqueles que mais necessitam dos seus serviços e da sua mediação no acesso, uso e processamento da informação.

²⁷ Spink, Amanda, e Code, Charles (2001). *Information and poverty: information-seeking channels used by African American low-income households*.