

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

Andreia Petró da Rosa

**A BIBLIOTECA PÚBLICA E A INCLUSÃO SOCIAL:
UM INSTRUMENTO DE AVALIAÇÃO**

Porto Alegre
2016

Andreia Petró da Rosa

**A BIBLIOTECA PÚBLICA E A INCLUSÃO SOCIAL:
UM INSTRUMENTO DE AVALIAÇÃO**

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado ao Curso de Biblioteconomia
da Faculdade de Biblioteconomia e
Comunicação da Universidade Federal do
Rio Grande do Sul, como requisito parcial
para obtenção do grau de Bacharel em
Biblioteconomia

Orientador: Prof. Dr. Rodrigo Silva Caxias
de Sousa

Porto Alegre

2016

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL

Reitor: Prof. Dr. Rui Vicente Oppermann

Vice Reitora: Profa. Dra. Jane Fraga Tutikian

FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA E COMUNICAÇÃO

Diretora: Profa. Dra. Ana Maria Mielniczuk de Moura

Vice Diretor: Prof. Dr. André Iribure Rodrigues

DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO

Chefe: Prof. Dr. Moisés Rockembach

Chefe Substituto: Prof. Dr. Valdir José Morigi

COMISSÃO DE GRADUAÇÃO DO CURSO DE BIBLIOTECONOMIA

Coordenador: Prof. Dr. Rodrigo Silva Caxias de Sousa

Vice Coordenador: Prof. Dr. Jackson da Silva Medeiros

CIP - Catalogação na Publicação

Rosa, Andreia Petró da
A Biblioteca pública e a inclusão social: um
instrumento de avaliação / Andreia Petró da Rosa. --
2016.

100 f.

Orientador: Rodrigo Silva Caxias de Sousa.

Trabalho de conclusão de curso (Graduação) --
Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Faculdade
de Biblioteconomia e Comunicação, Curso de
Biblioteconomia, Porto Alegre, BR-RS, 2016.

1. Biblioteca Pública. 2. Inclusão Social. 3.
Estratégia de Inclusão. I. Sousa, Rodrigo Silva
Caxias de , orient. II. Título.

Elaborada pelo Sistema de Geração Automática de Ficha Catalográfica da UFRGS com os dados fornecidos pelo(a) autor(a).

DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO

Rua Ramiro Barcelos, 2705

Bairro Santana, Porto Alegre, RS

CEP: 90035-007

Telefone: (51) 3308.5067

E-mail: fabico@ufrgs.br

Andreia Petró da Rosa

**A BIBLIOTECA PÚBLICA E A INCLUSÃO SOCIAL:
UM INSTRUMENTO DE AVALIAÇÃO**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Biblioteconomia da Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, como requisito parcial para obtenção do grau de Bacharel em Biblioteconomia.

Orientador: Prof. Dr. Rodrigo Silva Caxias de Sousa

Examinado em 06 de Dezembro de 2016.

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dr. Rodrigo Silva Caxias de Sousa
Universidade Federal do Rio Grande do Sul
Orientador

Profa. Me. Eliane Lourdes da Silva Moro
Universidade Federal do Rio Grande do Sul
Examinadora

Bel. Morganah Marcon
Biblioteca Pública do Estado do Rio Grande do Sul
Examinadora

AGRADECIMENTOS

Agradeço à Universidade Federal do Rio Grande do Sul, por me proporcionar cursar o ensino superior, público, gratuito e de qualidade.

Agradeço aos docentes do curso de Biblioteconomia, especialmente às professoras Marlise Giovanaz, Eliane Moro, Martha Bonotto, Samile Vanz e Sonia Caregnato por me fazerem apaixonar por cada faceta da Biblioteconomia.

Ao meu orientador queridíssimo, Rodrigo Caxias, pelos ensinamentos ao longo das disciplinas e principalmente ao longo do projeto e da execução deste trabalho. Obrigada pela confiança e pelo incentivo constante.

Ao meu colega querido, Vítor Vasatta, pela parceria nos trabalhos e artigos, por dividir comigo seus conhecimentos e contribuir para o meu crescimento acadêmico. Muito, muito obrigada.

À Vanessa Likoski, pelo apoio e incentivo antes e durante o vestibular e por dividir comigo a alegria de encontrar o meu nome, e depois o dela no listão.

À Paula Brasil pelo primeiro sorriso amigável no portão da Fabico, e à Ana Cláudia por ter se juntado a nós, no primeiro dia de aula. Obrigada pelos tantos sorrisos, gargalhadas, conversas, histórias, cafés e cervejas que dividimos no pátio da Fabico ao longo da graduação. A amizade de vocês é o presente mais bonito que a Biblioteconomia me concedeu.

Às minhas Teresas, especialmente à Franciele Reche por ter nos reunido. Obrigada por tornarem a vida mais florida, colorida e próxima do Céu, amo todas e a cada uma.

Ao Vinicius Dutra, minha melhor companhia, pela amizade e amor que me transbordam, por estar presente a cada passo dado fazendo o caminho mais seguro e mais apaixonante. Agradeço também por compartilhar comigo a sua família, que me recebeu com tanto carinho e hoje me atrevo a chamar de minha.

Agradeço à minha família, as mulheres da minha vida, meu amparo e minha força. Agradeço especialmente à minha avó Maria, pela sua dedicação e amor incondicionais, sem os quais eu nada seria.

Agradeço a Deus por sua infinita bondade e providência.

Ao longo da história, todos os ditadores, tiranos e opressores, fossem arianos, negros, orientais, árabes ou eslavos, fosse qual fosse a cor da sua pele, quer defendessem a revolução popular, os privilégios dos ricos, o primado de Deus ou a disciplina sumária dos militares, fosse qual fosse a sua ideologia, tiveram uma coisa em comum: todos, sem exceção, perseguiram os livros com uma sanha feroz. Os livros são perigosos, fazem pensar.

A Bibliotecária de Auschwitz, Antonio G. Iturbe

RESUMO

Relaciona desigualdades sociais na participação dos indivíduos no ciclo de desenvolvimento, produção e fruição de conhecimento, bens e serviços, com a exclusão social. Discute a relação entre exclusão social e inclusão social. Destaca a necessidade de políticas públicas que promovam maior equidade social. Aponta o acesso a educação, a informação e a tecnologia como meio de superação de desigualdades sociais. Saliencia a importância do bibliotecário e da biblioteca pública para a inclusão social. Apresenta o conceito de biblioteca pública, elenca suas respectivas funções, e aborda seu papel social. Destaca a biblioteca pública enquanto espaço de inclusão social. Expõe limites enfrentados por essas bibliotecas no desempenho de suas funções. Apresenta a metodologia utilizada para o estudo, caracterizada por uma pesquisa bibliográfica, de natureza básica, objetivos exploratórios e abordagem qualitativa. Descreve o processo de análise das Diretrizes da IFLA para bibliotecas públicas (2012), e ainda os processos de composição do *checklist*, de validação por parte dos avaliadores e de correção do *checklist*. Propõe a versão final do *checklist*, a fim de instrumentalizar a avaliação da promoção de inclusão social em bibliotecas públicas. Sugere para estudos futuros a aplicação do *checklist* e a posterior análise dos resultados, bem como a construção e proposição de indicadores para avaliar quantitativamente as perguntas.

Palavras-chave: Biblioteca Pública. Inclusão Social. Estratégia de Inclusão.

ABSTRACT

It relates social inequalities in the participation of individuals in the cycle of development, production and enjoyment of knowledge, goods and services, with social exclusion. It discusses the relationship between social exclusion and social inclusion. It highlights the need for public policies that promote greater social equity. It points to access to education, information and technology as a means of overcoming social inequalities. Stresses the importance of the librarian and public library for social inclusion. Presents the concept of a public library, lists its respective functions, and addresses its social role. It highlights the public library as a space for social inclusion. It exposes limits faced by these libraries in the performance of their functions. Presents the methodology used for the study, characterized by a bibliographical research, of basic nature, exploratory objectives and qualitative approach. Describes the process of analysis of the IFLA Guidelines for public libraries, as well as the processes of composition of the checklist, validation by the evaluators and correction of the checklist. It proposes the final version of the checklist, in order to instrumentalize the evaluation of the promotion of social inclusion in public libraries. It suggests for future studies the application of the checklist and the subsequent analysis of the results, as well as the construction and proposal of indicators to quantitatively evaluate the questions.

Key words: Public Library. Social Inclusion. Inclusion Strategy.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	9
1.1 IDENTIFICAÇÃO DO PROBLEMA E JUSTIFICATIVA	10
1.2 OBJETIVOS	10
2 INCLUSÃO SOCIAL	12
3 BIBLIOTECAS PÚBLICAS	18
3.1 CONCEITO E FUNÇÕES DA BIBLIOTECA PÚBLICA	18
3.2 PAPEL SOCIAL DA BIBLIOTECA PÚBLICA	21
3.3 BIBLIOTECA PÚBLICA COMO ESPAÇO DE INCLUSÃO SOCIAL	23
3.4 LIMITAÇÕES PARA O DESEMPENHO DA BIBLIOTECA PÚBLICA	25
4 METODOLOGIA	28
4.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA	28
4.2 PROCESSO DE ANÁLISE DAS DIRETRIZES DA IFLA PARA BIBLIOTECAS PÚBLICAS	29
4.3 COMPOSIÇÃO DO <i>CHECKLIST</i>	30
4.4 VALIDAÇÃO DO <i>CHECKLIST</i>	30
4.5 CORREÇÃO DO <i>CHECKLIST</i>	31
5 CHECKLIST PARA AVALIAÇÃO DA PROMOÇÃO DE INCLUSÃO SOCIAL EM BIBLIOTECAS PÚBLICAS	35
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS	45
REFERÊNCIAS	48
APÊNDICE A – ANÁLISE DAS DIRETRIZES DA IFLA PARA BIBLIOTECAS PÚBLICAS (2012)	51
APÊNDICE B – COMPOSIÇÃO DO <i>CHECKLIST</i>	69
APÊNDICE C – APRESENTAÇÃO E VALIDAÇÃO DO <i>CHECKLIST</i>	79

1 INTRODUÇÃO

A inclusão social constitui um processo, pelo qual se tenciona integrar na sociedade grupos sociais menos favorecidos, os quais se encontram em situação de exclusão, em decorrência das condições desiguais de participação social a que estão submetidos. A fim de dirimir tais condições de desigualdade, compete ao governo e as instituições sociais o desenvolvimento de ações que promovam uma maior equidade para os diferentes grupos que integram a sociedade.

Por sua vez, as bibliotecas públicas enquanto instituições sociais, multifuncionais atuam na democratização do acesso a informação, ao conhecimento e ao progresso científico e tecnológico, bem como na promoção da prática da leitura e no apoio a educação e ao desenvolvimento pessoal. Ademais seus espaços, recursos e serviços se estendem a toda a comunidade, sem distinção de idade, gênero, etnia, orientação sexual, condição física, mental, econômica ou social.

Por conseguinte essas bibliotecas detêm grande potencial de impacto sobre sua comunidade e contribuem através de sua infraestrutura, produtos e serviços para o desenvolvimento da consciência coletiva, do senso crítico, da autonomia, bem como para ampliação da participação social e superação de desigualdades e conseqüentemente para inclusão social.

No entanto o potencial da biblioteca pública por vezes não se efetiva em decorrência da escassez de recursos destinados ao seu funcionamento, bem como pela ausência de profissionais qualificados atuando em seu espaço e gerenciando suas atividades, e ainda pela falta de diálogo com a comunidade para identificação e atendimento de suas respectivas necessidades.

A partir do exposto surge o interesse em avaliar quanto do potencial de ação das bibliotecas públicas para promoção de inclusão social realmente se efetiva e o quanto se abstém, identificando pontos positivos e negativos.

Para tanto se propõe a composição de um *checklist*, a partir das Diretrizes da IFLA para bibliotecas públicas (2012), a fim de instrumentalizar a avaliação da ação dessas bibliotecas para a inclusão social de seus usuários, verificando quais requisitos são atendidos por essas bibliotecas e quais são negligenciados.

1.1 IDENTIFICAÇÃO DO PROBLEMA E JUSTIFICATIVA

Tendo em vista a composição de um *checklist* para avaliar a promoção de inclusão social em bibliotecas públicas se apresenta o seguinte problema de pesquisa: **Quais requisitos a serem atendidos por bibliotecas públicas para promoção da inclusão social através de suas infraestrutura, produtos e serviços?**

A proposição de um instrumento de avaliação para bibliotecas públicas se justifica pelo interesse em operacionalizar e verificar em que medida a infraestrutura, produtos e serviços dessas instituições contribuem para inclusão social de seus usuários reais e potenciais.

A escolha por essa tipologia de biblioteca se justifica pelo grande potencial de transformação social dessas instituições decorrente da amplitude e diversidade do público a que se estendem seus produtos e serviços, no qual se incluem minorias sociais e grupos marginalizados.

Ao compor um *checklist* para avaliar estratégias de inclusão social em bibliotecas públicas se pretende contribuir para futura análise e comparação entre o potencial de ação e a ação atualmente promovida por essas bibliotecas para promoção de inclusão social

Paralelamente se pretende que futuras aplicações do *checklist* possam subsidiar a captação de recursos suficientes ao funcionamento das bibliotecas públicas bem como a contratação de profissionais capacitados para sua gestão a fim de se efetivar todo potencial de inclusão social dessas bibliotecas.

Ressalva-se que o estudo não se propõe a ser exaustivo quanto a condições específicas de acessibilidade tendo em vista a existência de outro estudo que contempla tais especificidades (NICOLETTI, 2010). Distintamente, analisa-se de modo geral e abrangente as questões concernentes a inclusão social de pessoas e grupos sociais partindo dos requisitos elencados nas Diretrizes da IFLA para bibliotecas públicas (2012).

1.2 OBJETIVOS

O objetivo geral deste estudo consiste em subsidiar a avaliação da promoção de inclusão social no âmbito da biblioteca pública propondo um

checklist a partir de elementos teóricos provenientes das Diretrizes da IFLA para bibliotecas públicas (2012).

Por conseguinte, são seus objetivos específicos:

- a) Discutir a relação e a dinâmica entre a inclusão social e a biblioteca pública;
- b) Elencar a partir da bibliografia requisitos para promoção de inclusão social em bibliotecas públicas;
- c) Compor um *checklist* para avaliar a promoção de inclusão social em bibliotecas públicas;
- d) Validar e corrigir o *checklist* a partir da avaliação de um especialista em Biblioteconomia e de um bibliotecário atuante em biblioteca pública.

2 INCLUSÃO SOCIAL

As sociedades, em suas diversas conjunturas e configurações, se compõem por diferentes grupos sociais, os quais apresentam condições sociais, econômicas e educacionais distintas. Por conseguinte tais condições influem na participação desses grupos, bem como na participação de seus integrantes, no ciclo de desenvolvimento, produção e fruição de conhecimento, bens e serviços.

Sob este prisma, os indivíduos que integram os diferentes grupos sociais segundo suas respectivas condições, se encontram mais ou menos inseridos neste ciclo e conseqüentemente, na sociedade como um todo. Nesse sentido grupos em condições menos favorecidas, possuem menor oportunidade de participação na sociedade, sendo conduzidos a possíveis situações de exclusão social.

Segundo Calixto et al. (2012) a exclusão social se relaciona com uma série de problemas sociais, dentre eles a fome, a pobreza, o desemprego e a educação díspar, que resultam na negação da possibilidade de igualdade de oportunidades para os indivíduos. Para os autores “Os baixos índices de escolaridade e analfabetismo são por vezes os principais obstáculos ao aperfeiçoamento profissional e por isso, um motor do desemprego e da pobreza.” (CALIXTO et al., 2012, p.3).

De modo consonante, segundo Almeida e Gonçalves (2013) se encontram excluídos socialmente os indivíduos que sobrevivem em condições indesejáveis, de miséria, desemprego, analfabetismo dentre outras condições que impossibilitem a participação na sociedade.

Evidencia-se assim, a correlação entre as condições desiguais de acesso a educação, a capacitação profissional e aos meios de produção de capital com a exclusão social. Ao passo que sendo limitadas as suas oportunidades, os indivíduos incorrem a exclusão, e estando excluídos cerceiam-se ainda mais suas oportunidades.

De acordo com Fernandez (2010), a exclusão social, sob o viés da pobreza deve ser considerada além das transferências sociais, ao passo que a capacidade produtiva e de integração dos indivíduos são variáveis, sendo

assim necessárias medidas para o fortalecimento dos componentes mais frágeis.

Por outro lado, pessoas com deficiência - PcD, por vezes se encontram em situação de exclusão, devido à falta de adaptação dos espaços públicos para sua circulação, ao despreparo para comunicação por parte de seus interlocutores e ao preconceito em relação a sua condição física, sensorial ou mental.

De acordo com Mazzota e D'Antino (2011, p. 379) "Historicamente, as pessoas que apresentam diferenças muito acentuadas em relação à maioria das pessoas constituem-se alvo das mais diversas estratégias de violência simbólica." A violência simbólica, segundo os autores, se manifesta em diversas formas de discriminação, segregação, marginalização e exclusão social de indivíduos que não se enquadram nos estereótipos e padrões ideais socialmente construídos. Dentre os indivíduos vitimados se encontram tanto pessoas com deficiência, quanto minorias étnicas e culturais.

São diversas as formas e as causas da exclusão social, porquanto segundo Fernandez (2010, p. 131) "Em todas as sociedades, sempre haverá indivíduos que nela não se integrem, por uma variedade de razões, até pela incapacidade de aceitação de normas." No entanto, o autor destaca que a persistência de desigualdades exageradas, as quais apresentam efeitos sociais que não podem ser contornados e superados pelo esforço próprio do indivíduo são prejudiciais a sociedade. Em suas palavras:

É necessário eliminar obstáculos que dificultam a participação da pessoa nos benefícios que pode oferecer à sociedade em que vive, e também podem tolher a sua contribuição individual para o bem estar geral – em suma, o dar e receber que define a plena participação do indivíduo na sua comunidade (FERNANDEZ, 2010, p. 125).

A este propósito desponta como alternativa reparatória à exclusão social, o desenvolvimento de ações que promovam inclusão social. Segundo Calixto et al. (2012) enquanto a exclusão se refere à impossibilidade de igualdade de oportunidades, a inclusão social se refere a promoção de equidade.

Paralelamente Almeida e Gonçalves (2013) destacam a existência de uma correlação entre inclusão social e exclusão social, tendo em vista que a necessidade de ação em favor da inclusão social decorre de uma situação de exclusão.

Tendo em conta o círculo vicioso aonde a desigualdade de acesso conduz a exclusão, resultando em mais desigualdade, e no aprisionamento do indivíduo em uma situação de impossibilidade de transformação social, compete ao governo e as instituições sociais intervirem em favor desses indivíduos, adotando políticas que tencionem a superação da condição de exclusão.

Nesse sentido, segundo Calixto et al. (2012) para dirimir a situação de desigualdade devem ser empregadas políticas públicas que busquem promover um situação de maior equidade para os indivíduos e grupos componentes de uma sociedade.

Similarmente de acordo com Rezende (2005) políticas públicas de difusão e democratização do acesso ao conhecimento científico e tecnológico, contribuem para transposição do abismo socioeconômico e assim para inclusão de indivíduos e grupos marginalizados.

Em consonância na Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, em seu Título I - Dos princípios fundamentais, artigo terceiro, constam como objetivos fundamentais ao país:

I - construir uma sociedade livre, justa e solidária; II - garantir o desenvolvimento nacional; III - erradicar a pobreza e a marginalização e reduzir as desigualdades sociais e regionais; IV - promover o bem de todos, sem preconceitos de origem, raça, sexo, cor, idade e quaisquer outras formas de discriminação (BRASIL, 1988, não paginado)

E ainda consta em seu Título II - Dos Direitos e Garantias Fundamentais, Capítulo I – Dos Direitos e Deveres individuais e coletivos, artigo quinto:

Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros

residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade [...] (BRASIL, 1988, não paginado)

A partir do exposto sobre os objetivos e garantias fundamentais da Constituição da República Federativa do Brasil, se evidencia o compromisso do país em extinguir as desigualdades nas condições vividas pelos cidadãos.

Para tanto, Takahashi (2005) salienta a necessidade de se estabelecerem diretrizes e metas pelo governo federal, para nortear a implantação de projetos, bem como a priorização de aplicação de recursos para promoção de inclusão social.

Em complemento ao considerar as diferentes formas de exclusão social, Almeida e Gonçalves (2013) destacam que para o alcance da inclusão devem ser contempladas questões relativas à economia, educação e tecnologia.

Por tanto a promoção de inclusão social tem de congrega as diversas facetas da sociedade: a economia e seu ciclo de produção e consumo, a educação e o desenvolvimento pessoal dos indivíduos; o progresso científico e tecnológico e seu impacto social e ainda a atuação governamental. De modo que possibilite ao cidadão se inserir e participar conscientemente na sociedade como um todo.

A este respeito Freire (2008) coloca que a inclusão social consiste em um movimento tanto educacional, quanto político e social, que visa defender o direito de todos os indivíduos de participar consciente e responsavelmente na sociedade que integram, sendo aceitos e respeitados em suas diferenças.

Quanto maior o acesso a educação, e educação de qualidade, bem como o acesso a informação e ao conhecimento, tanto maior a capacidade de ação e participação, bem como o potencial de transformação social por parte do indivíduo sobre si e sobre seu contexto.

Segundo a IFLA/UNESCO (1994, não paginado) “A participação construtiva e o desenvolvimento da democracia dependem tanto de uma educação satisfatória, como de um acesso livre e sem limites ao conhecimento, ao pensamento, à cultura e à informação.”

Ao acessar informação o indivíduo amplia sua perspectiva e sua compreensão sobre a dinâmica da sociedade, desenvolve sua consciência,

criticidade e autonomia, favorecendo sua inserção e participação social. Sendo assim “A informação é muito importante para o desenvolvimento do cidadão e da sociedade e a tecnologia da informação proporciona razoável capacidade de ação àqueles que a ela têm acesso e dela fazem uso.” (IFLA, 2012, p. 6).

Por sua vez, as Tecnologias de Informação e Comunicação – TIC, ao ampliarem o acesso e a disseminação da informação também podem contribuir para a inclusão social e para autonomia do indivíduo. No entanto, Albagli (2006) ressalva que a infraestrutura necessária para utilização dessas tecnologias se mostra insuficiente para entendimento de todos os grupos sociais, resultando em exclusão para aqueles que não dispõem desta infraestrutura.

Para Fernandez (2010) a exclusão digital é sinônima a pobreza, ao atraso tecnológico e a falta de acesso satisfatório ao universo da informação, sendo a falta de acesso o mais impactante considerando o valor capital intrínseco a informação.

Sob estes aspectos a exclusão digital simultaneamente reflete e acentua a exclusão social, pelo que se faz necessária a adoção de medidas resolutórias, as quais promovam o acesso as Tecnologias de Informação e Comunicação e incluam o indivíduo no universo informacional no âmbito digital. Ademais, Takahashi (2005) indica a adoção de medidas concomitantes de inclusão socioeconômica e digital como estratégia para produção de serviços, geração de renda e ampliação de oportunidade de educação.

A inclusão social e digital proporciona ao indivíduo subsídios para o seu desenvolvimento pessoal, bem como para contribuir com o desenvolvimento socioeconômico, científico e tecnológico de onde se insere.

Nas palavras de Rezende:

O desenvolvimento social e econômico de uma nação está fortemente vinculado ao progresso científico e tecnológico e à situação da educação da população. O conhecimento em ciência e tecnologia é, hoje, um dos principais instrumentos de superação das desigualdades. (REZENDE, 2005, p. 1)

Evidencia-se assim um novo ciclo, no qual o indivíduo ao obter acesso a educação, a informação e a tecnologia, se qualifica para agir em favor do

desenvolvimento socioeconômico e do progresso científico e tecnológico, e assim se inserir na sociedade e transpor desigualdades.

Por tanto, segundo Freire (2007) a esperança para inclusão social reside na aliança entre educação e informação, bem como entre professores e demais profissionais responsáveis pela transmissão e mediação da informação a quem dela necessita para seu desenvolvimento pessoal e social.

Destaca-se aqui o protagonismo do bibliotecário enquanto mediador da informação, e da biblioteca pública enquanto espaço de disseminação e democratização do acesso a informação. Segundo Calixto et al. (2012) a relevância da biblioteca pública para promoção de coesão e inclusão social se encontra na mediação e redistribuição democrática da informação, em tornar a informação imediata e universalmente acessível, e ainda em servir de local de encontro e de oportunidades para comunidade.

Sobre a biblioteca pública se observa que “Ela contribui para a criação e manutenção de uma sociedade bem-informada e democrática, e ajuda a empoderar as pessoas para que se aprimorem e desenvolvam suas vidas e a comunidade onde vivem.” (IFLA, 2012, p. 12).

Assim sendo a biblioteca pública por meio de seus produtos e serviços, bem como por meio de sua infraestrutura se apresentam como importante motriz à inclusão social desde que atenta aos requisitos necessários para sua promoção: o respeito às diferenças, o acesso a informação e ao conhecimento, e o amparo a educação e ao desenvolvimento pessoal sem quaisquer restrições.

3 BIBLIOTECAS PÚBLICAS

Segundo definição da Fundação Biblioteca Nacional (1999), o termo biblioteca designa uma coleção organizada de livros e por extensão demais suportes de informação, sejam escritos ou audiovisuais, físicos ou digitais, que tem por objetivo a guarda, conservação e recuperação de informação para consulta.

Ainda segundo a Fundação Biblioteca Nacional (1999) as diversas tipologias de bibliotecas se diferenciam de acordo com o público a que se direcionam, com a especificidade de seus assuntos e das funções desempenhadas. Sob estes aspectos, as bibliotecas públicas se distinguem das demais pela grande amplitude e diversidade de seu acervo bem como de seu público.

Quanto ao acervo as bibliotecas públicas abrigam vasta gama de assuntos, desde literatura até informações de interesse comum a sociedade, sobre as estruturas políticas e governamentais, os serviços públicos de saúde e educação ou os meios de produção (BIBLIOTECA NACIONAL, 1999). Quanto ao público, as bibliotecas públicas não se restringem a um grupo específico, estando abertas e estendendo seus serviços a todos os cidadãos.

Tanto a amplitude e diversidade do acervo quanto do público tornam a biblioteca pública uma instituição complexa e multifuncional. Segundo Suaiden (1995) essa amplitude ainda caracteriza a biblioteca pública como instituição social. Para compreensão dessa instituição, as seções que seguem apresentam o conceito e as funções da biblioteca pública, bem como seu papel social, e ainda a biblioteca pública enquanto espaço de inclusão social e os limites para o seu desenvolvimento.

3.1 CONCEITO E FUNÇÕES DA BIBLIOTECA PÚBLICA

Desde sua denominação a biblioteca pública pressupõe uma instituição aberta a todos os públicos sem distinção quanto à condição social, cultural ou educacional conforme ressalta Suaiden (2000).

De modo consonante de acordo com a Biblioteca Nacional (2000, p. 17) “O conceito de biblioteca pública baseia-se na igualdade de acesso para todos,

sem restrição de idade, raça, sexo, status social, etc. e na disponibilização à comunidade de todo o tipo de conhecimento.”

Ainda de acordo com a Biblioteca Nacional (1999, p. 85) “A biblioteca pública é uma entidade cultural sem fins lucrativos, aberta ao atendimento da comunidade em geral, podendo qualquer pessoa frequentá-la livre e gratuitamente.”

Segundo o Manifesto IFLA/UNESCO sobre bibliotecas públicas:

A biblioteca pública é o centro local de informação, tornando prontamente acessíveis aos seus utilizadores o conhecimento e a informação de todos os gêneros. Os serviços da biblioteca pública devem ser oferecidos com base na igualdade de acesso para todos, sem distinção de idade, raça, sexo, religião, nacionalidade, língua ou condição social. (IFLA/UNESCO, 1994, documento não pagina)

Em complemento segundo Diretrizes da IFLA para bibliotecas públicas:

Ela proporciona acesso ao conhecimento, a informação, a educação permanente e as obras da imaginação por meio de uma variedade de recursos e serviços e se coloca a disposição de modo igualitário a todos os membros da comunidade, independente de raça, nacionalidade, idade, gênero, religião, língua, dificuldade física, condição econômica e social e nível de escolaridade. (IFLA, 2012, p. 1-2)

Ao analisar os conceitos e definições supracitados, evidencia-se que a biblioteca pública se dedica a proporcionar livre acesso à informação e ao conhecimento, bem como promover a cultura e a educação, se dispondo a atender toda a comunidade, de modo igualitário, sem distinção de idade, gênero, etnia, orientação sexual, crença, nacionalidade, nível de instrução, condição física, econômica ou social.

Por conseguinte a gratuidade no acesso e utilização da sua infraestrutura, produtos e serviços da biblioteca pública se mostra consonante a sua proposta de atender a toda comunidade, sem restrições, possibilitando a todos usufruírem da biblioteca pública independente de seu poder econômico.

As Diretrizes da IFLA para bibliotecas públicas (2012) elencam como funções da biblioteca pública apoiar a educação, e estimular e fortalecer a prática da leitura em crianças, desde a primeira infância; contribuir para construção de uma sociedade informada, livre de censura e democrática, sendo o centro local de disseminação de informação; empoderar os cidadãos para seu aprimoramento pessoal e para colaborar com o aprimoramento da comunidade; e ainda promover o desenvolvimento cultural e a identidade cultural, bem como a criatividade individual.

Observa-se que as funções da biblioteca pública elencadas pelas Diretrizes da IFLA se pautam intimamente na conexão da biblioteca com a comunidade em seu entorno, e no relacionamento biblioteca-usuário. Para estabelecer essa conexão e esse relacionamento, o atendimento ao público e a promoção de ações em comunidade se mostram imprescindíveis.

No que concerne ao atendimento ao público, Suaiden (2002) destaca que para que as bibliotecas públicas se tornem um meio de acesso mais eficaz para inclusão social de indivíduos marginalizados, se faz necessária uma equipe de profissionais capacitados para serem mediadores nesse processo de inclusão e de informação.

Assim, além de capacitação técnica para tratamento e recuperação da informação para atendimento das demandas dos usuários, segundo a Biblioteca Nacional (2000) se requer dos profissionais atuantes em bibliotecas públicas habilidades linguísticas para atendimento de usuários estrangeiros, sejam eles residentes ou visitantes no país, assim como se requer conhecimento da Língua Brasileira de Sinais para atendimento da comunidade surda.

A desconstrução de preconceitos relacionados à etnia, gênero, orientação sexual, crença, condição física, mental ou sócio econômica é igualmente imprescindível para os profissionais atuantes em bibliotecas públicas, para que adquiriam uma atitude inclusiva e atendam todos os usuários de modo igualitário.

A Biblioteca Nacional (1999) se refere ao atendimento ao público como o cartão de visita da biblioteca pública. Por seu atendimento, a biblioteca pode cativar ou repelir usuários. Sendo assim os atendentes devem estar

comprometidos em prestar um bom atendimento e mediar o processo de informação.

Suaiden (1995) destaca que a biblioteca ainda deve atentar para seus não usuários, empregando metodologias para sua integração e para seu atendimento.

As ações culturais, por sua vez, constituem um instrumento imprescindível para conectar e fortalecer a biblioteca junto à comunidade no contexto social atual “onde é preciso estimular as comunidades e a cada indivíduo a usar a informação como instrumento de crescimento individual e transformação social.” (BIBLIOTECA NACIONAL, 1999, p. 70).

Segundo a Biblioteca Nacional (1999) para estreitamento da relação com a comunidade o planejamento das ações culturais deve ser participativo de modo a engajar a todos. Ao convidar a comunidade para planejar e desenvolver ações culturais a biblioteca pública demonstra abertura e receptividade, bem como preocupação com as necessidades e interesses de seu público.

A Biblioteca Nacional (1999) menciona como exemplos de ações culturais clubes de leitura, hora do conto, exposições, teatros e encenações, apresentações de artistas e de grupos artísticos, entre outros. Estas ações culturais promovem o interesse pela literatura, dramaturgia e demais manifestações artísticas. Ademais as ações culturais estendem a imagem da biblioteca, do local silencioso e restrito à leitura, para um espaço vivo, de lazer, interação e desenvolvimento social.

3.2 PAPEL SOCIAL DA BIBLIOTECA PÚBLICA

A Ciência da Informação constitui uma ciência social aplicada, centrada na produção, tratamento, recuperação e uso da informação. Segundo Bernardino e Suaiden (2011), sua existência se condiciona pelas demandas sociais relativas à necessidade, busca e uso de informação.

Nesse sentido a Ciência da informação e a Biblioteconomia compartilham do mesmo papel social relacionado ao registro, recuperação, acesso e uso da informação, de modo eficaz, considerando seu contexto social e seus sujeitos. Sendo esses sujeitos ora usuários de informação, ora

produtores dela, a Ciência da Informação ao desempenhar esse papel social participa do processo de apropriação de informação e construção de conhecimento por parte dos sujeitos (BERNARDINO; SUAIDEN, 2011).

Por sua vez, a biblioteca pública conforme Bernardino e Suaiden (2011) congrega em seu papel social os mesmo valores da Ciência da Informação e Biblioteconomia ao constituir o espaço social de ocorrência do processo de construção do conhecimento e ao promover o acesso à informação para todos os sujeitos sem distinção.

De acordo com as Diretrizes da IFLA para bibliotecas públicas (2012), essas bibliotecas desempenham papel de agentes de transformação e desenvolvimento social. Enquanto agente de transformação social, segundo Suaiden (1995), a biblioteca pública proporciona ao indivíduo subsídios para participar do desenvolvimento do país bem como para refletir e debater sobre essa participação.

Observa-se que a atuação da biblioteca pública em favor da transformação social ocorre indiretamente, de modo que a biblioteca por meio da promoção do acesso à informação proporciona ao indivíduo as fontes necessárias para sua formação enquanto ser social, político e cultural. Por conseguinte, essa formação torna o indivíduo capaz de atuar diretamente em favor da melhoria de sua condição e do desenvolvimento do país.

Ao considerar essa dinâmica se evidencia que:

[...] as bibliotecas públicas representam uma condição indispensável para a formação educativa e cultural, assim como para o aperfeiçoamento da qualidade de vida e a tomada de decisões em todas as esferas da vida administrativa e econômica. Por isso, a biblioteca pública se converte cada vez mais em um dos fatores de maior peso no desenvolvimento e na vida independente dos povos (SUAIDEN, 1995, p. 42).

Paralelamente, as bibliotecas públicas exercem o papel de promotoras da prática da leitura. Segundo a Biblioteca Nacional (2000), as bibliotecas públicas por meio da promoção e do incentivo à leitura e da formação de leitores seletivos e críticos servem de apoio à educação e contribuem para formação do cidadão.

Ainda segundo a Biblioteca Nacional (2000), ao cumprir o papel de centro de leitura e informação as bibliotecas públicas passam a atuar de modo a minimizar o risco de se aprofundarem as desigualdades entre ricos e pobres, ao passo que a economia da informação e a economia produtora de riquezas se regem pelas mesmas estruturas sociais e políticas.

Proporcionando acesso à informação aos menos privilegiados social e economicamente, a biblioteca pública contribui para inclusão destes indivíduos tanto na sociedade da informação quanto na sociedade de consumo, considerando que a informação constitui um “instrumento de crescimento pessoal e transformação social” (BIBLIOTECA NACIONAL, 2000, p. 19).

Ademais, na sociedade contemporânea, denominada sociedade da informação e do conhecimento, domínio de informação é sinônimo de poder. Portanto a biblioteca pública ao proporcionar acesso à informação contribui para o empoderamento do cidadão e para sustentação da democracia.

Suaiden (1995) ressalta ainda que a capacidade das bibliotecas públicas de formar leitores contribui ainda para o desenvolvimento, fortalecimento e independência da indústria editorial, considerando que leitores constituem consumidores em potencial para editoras e que assim a biblioteca pública além de consumidora se torna divulgadora de suas publicações. Nesse sentido as bibliotecas públicas participam da produção de capital, interferindo positivamente no mercado editorial.

As Diretrizes da IFLA para bibliotecas públicas (2012) salientam ainda a importância do papel desempenhado por essas bibliotecas enquanto espaço público e ponto de encontro.

3.3 BIBLIOTECA PÚBLICA COMO ESPAÇO DE INCLUSÃO SOCIAL

Segundo a Biblioteca Nacional (1999), o espaço da biblioteca pública deve constituir um local de convivência, de diálogo, de troca de idéias, de discussão de problemas, de formação individual e autônoma, e de realização de atividades culturais e de lazer, ou seja, um espaço inclusivo e de promoção da inclusão.

Para tanto o espaço da biblioteca pública deve estar aberto e apto a receber todo e qualquer potencial usuário, indiscriminadamente, bem como

abrigar e promover as mais diversas atividades sociais, educacionais, culturais e artísticas.

De modo consonante, em pesquisa realizada por Giraldo e Betancur (2011) na Comuna Uno de Medellín, na Colômbia, a respeito das representações de crianças sobre a biblioteca pública, crianças de nove a onze anos definiram a biblioteca pública como um lugar acessível a todos, sem restrições ou discriminações quanto à raça, etnia, condição sexual, social, econômica, política ou religiosa. Giraldo e Betancur (2011) apontam que essa idéia de acessibilidade universal da biblioteca pública decorre da propriedade coletiva dos bens de que dispõe a biblioteca, o que favorece e consolida a identificação coletiva e individual.

Sendo assim, a consciência de que os materiais disponibilizados pela biblioteca, bem como o próprio espaço da biblioteca são públicos, ou seja, pertencem a todos, estimula a apropriação e o uso do material e do espaço por parte dos usuários, bem como estimula o sentimento de pertencimento e a participação na sociedade, o que contribui para o processo de inclusão social.

A biblioteca pública constitui ainda um espaço privilegiado ao desenvolvimento da prática da leitura, ao promover o encontro entre livro e leitor. Promovendo esse encontro, a biblioteca pública ainda contribui para formação do senso crítico e para o florescimento da cidadania no leitor (BIBLIOTECA NACIONAL, 2000).

No que concerne especificamente a construção do espaço, consta nas Diretrizes da IFLA para bibliotecas públicas (2012, p. 11) que “as instalações da biblioteca devem ser projetadas e construídas de modo a estimular atividades sociais e culturais que sirvam de apoio ao interesse da comunidade.”

Ademais as instalações das bibliotecas públicas devem constituir um espaço inclusivo para PcD, propício ao acesso, circulação e utilização por parte desses indivíduos. Portanto deve observar os requisitos de acessibilidade indicados pela Norma de Acessibilidade NBR9050 (2015), como a instalação de rampas e piso tátil. As bibliotecas também devem oferecer serviços e materiais específicos aos usuários que por ventura estejam inaptos a utilização de materiais convencionais, a exemplo de pessoas com deficiência visual e baixa visão, bem como minorias linguísticas (IFLA/UNESCO, 1994).

No entanto, a acessibilidade arquitetônica e informacional não deve fazer com que a biblioteca pública, encerre seus serviços em suas instalações, pelo contrário, a biblioteca pública deve prestar serviços externamente, conforme apontam as Diretrizes da IFLA para bibliotecas públicas (2012). Sendo assim a biblioteca pública deve estender e levar seus serviços para todos os usuários que por quaisquer motivos não possam ou tenham dificuldade em frequentar suas dependências, a exemplo da população carcerária, dos hospitalizados, e de moradores de regiões periféricas ou de difícil acesso.

Aos serviços externos a Biblioteca Nacional (1999) denomina serviços de extensão. Estes serviços de extensão podem ser destinados a presídios, hospitais, asilos, creches, vilas, praças, dentre uma infinidade de outros espaços. Seu implemento pode ser por meio de carro-biblioteca, de caixa-estante, das atuais “gelatecas”, ou ainda por meio de filiais vinculadas a biblioteca sede. Seu objetivo é disseminar a informação ao maior número de pessoas.

Assim a biblioteca pública além de expandir seus serviços contribui paralelamente para inclusão e para melhoria da qualidade de vida destes indivíduos que por vezes se encontram excluídos da sociedade por residirem em regiões de difícil mobilidade ou por estarem em condição de reclusão.

3.4 LIMITAÇÕES PARA O DESEMPENHO DA BIBLIOTECA PÚBLICA

Em contraposição ao grande potencial de impacto social das bibliotecas públicas se encontram grandes limitações para o seu desenvolvimento e conseqüentemente para concretização deste potencial.

De acordo com a Biblioteca Nacional (2000), as bibliotecas públicas devem ser componentes imprescindíveis em um plano governamental de longo prazo direcionado para erradicação do analfabetismo, bem como para o amparo a educação, informação e cultura, devendo ser financiadas pelo governo nacional e local. Contudo observa-se insuficiência nos recursos destinados às bibliotecas públicas e na realização de concursos para contratação de profissionais qualificados, o que reflete certo descaso por parte dos governantes em relação às bibliotecas.

Segundo Suaiden (1995), falta conscientização por parte dos governantes sobre a importância das bibliotecas públicas para o desenvolvimento social e cultural da sociedade e conseqüentemente sobre a importância de destinar recursos especificamente para seu funcionamento.

Para o desenvolvimento de qualquer instituição as atividades de gestão são imprescindíveis e se tratando de biblioteca as atividades de gestão são de responsabilidade do bibliotecário. No entanto Suaiden (1995) aponta que há poucos bibliotecários atuando em bibliotecas públicas, menos ainda atuando nas cidades do interior. Paralelamente o autor aponta falta de planejamento e de colaboração entre as bibliotecas públicas e falta de dados sobre circulação de materiais, prestação de serviços e freqüência dos usuários para posterior análise estatística.

Ao relacionar a falta de bibliotecários nas bibliotecas públicas e as falhas nas atividades de planejamento e controle, percebe-se que estando ausente o bibliotecário, as atividades de gestão ficam comprometidas. Ao comprometer a gestão se compromete igualmente o desenvolvimento da instituição.

A postura e atendimento inadequados da equipe da biblioteca, principalmente para com minorias e grupos marginalizados, a falta de interação e vínculo com a comunidade e ausência de serviços de extensão, também são apontados por Suaiden (1995) como limites ao desenvolvimento das bibliotecas públicas.

Especificamente a falta de interação com a comunidade impede a biblioteca pública de moldar seus serviços de acordo com as necessidades consideradas como prioridade pela comunidade.

Outro limite ao desenvolvimento das bibliotecas públicas apontado por Suaiden (1995) decorre de que o espaço e o mobiliário de que dispõem as bibliotecas por vezes são inadequados para seu funcionamento, e não propiciam a prática da leitura, assim como os acervos não representam a produção intelectual nacional.

Frequentemente as bibliotecas públicas são instaladas em prédios construídos para outros fins, os quais não atendem as suas especificidades. A esse aspecto soma-se a falta de recursos financeiros que inviabiliza a realização de reformas necessárias para readequação do espaço, bem como a compra de mobiliário e de materiais para acervo.

Segundo Suaiden (1995) o Brasil requer investimentos em múltiplas áreas como educação, cultura, saúde, segurança, entre outras, por essa razão os recursos destinados as bibliotecas públicas permanecem distantes do ideal. Neste cenário os recursos recebidos devem ser aplicados de modo eficiente para promoção do desenvolvimento social.

A este propósito desenvolver um *checklist* que possibilite avaliar a promoção de inclusão social em bibliotecas públicas desponta como uma alternativa para verificar a aplicação de recursos bem como identificar requisitos que necessitem de maior ou menor investimento.

4 METODOLOGIA

As seções subsequentes apresentam a caracterização da pesquisa, bem como o processo metodológico de composição deste trabalho.

4.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

Estudo de natureza básica, com o intento de complementar e produzir novos conhecimentos, bem como contribuir para solução de problemas e para o desenvolvimento da ciência (GERHARDT; SILVEIRA, 2009 e GIL, 2010).

Por seu objetivo o estudo se classifica como exploratório, uma vez que segundo Gil (2010) as pesquisas exploratórias conduzem a uma aproximação ao problema para que se torne explícito e se esclareça conceitos fundamentais. Assim, a partir da análise do Manifesto IFLA/UNESCO sobre bibliotecas públicas (1994) e das Diretrizes da IFLA para bibliotecas públicas (2012), dentre outros documentos se pretendeu fornecer um panorama da função social e inclusiva das bibliotecas públicas, e explicitar requisitos para avaliação da promoção de inclusão social por essa tipologia de biblioteca.

Para concretização do estudo se recorreu à pesquisa bibliográfica método recorrente em pesquisas de objetivos exploratórios. De acordo com Gil (2010) a pesquisa bibliográfica permite um panorama mais amplo em relação à pesquisa direta, e por vezes a pesquisa bibliográfica constitui o único meio de realização para certas pesquisas sociais.

Quanto a sua abordagem se trata de um estudo qualitativo tendo em vista a impossibilidade de quantificação e análise estatística dos dados coletados (STRAUSS; CORBIN, 2008). Segundo Gerhard e Silveira (2009) a pesquisa qualitativa se ocupa dos significados, motivos e aspirações das coisas, busca compreender um grupo social ou uma organização, bem como compreender a dinâmica de suas relações.

Assim, por meio da pesquisa qualitativa explicita-se a dinâmica de inclusão social no contexto da biblioteca pública, bem como a complexidade de avaliar a promoção de inclusão social por essas instituições. Por conseguinte, através de aprofundamento nos conceitos de biblioteca pública e inclusão social se identificou na bibliografia, requisitos que possibilitem a composição de

um *checklist* para avaliação da promoção de inclusão social por essas bibliotecas.

No que concerne a coleta de dados, Gerhard e Silveira (2009) apontam que a pesquisa qualitativa, diferentemente da pesquisa quantitativa, realiza a coleta de dados sem instrumentos formais e estruturados.

Para a pesquisa em questão tendo por base a técnica de análise de conteúdo se seguiram as seguintes etapas: a) seleção de material bibliográfico sobre a temática da inclusão social e das bibliotecas públicas; b) exploração do material e c) tratamento dos dados (BARDIN, 2011).

4.2 PROCESSO DE ANÁLISE DAS DIRETRIZES DA IFLA PARA BIBLIOTECAS PÚBLICAS

Analisaram-se as Diretrizes da IFLA para bibliotecas públicas (2012) a fim de identificar requisitos e estratégias para promoção de inclusão social em Bibliotecas Públicas.

O critério adotado para seleção das seções e subseções das Diretrizes da IFLA para bibliotecas públicas (2012) considerou a pertinência do conteúdo para o desenvolvimento de estratégias para dirimir condições de exclusão social considerando o referencial teórico apresentado.

Foram desconsiderados da análise prefácio e demais subseções de introdução, bem como os apêndices com exceção do Manifesto da IFLA/UNESCO sobre bibliotecas públicas.

As seções e subseções consideradas pertinentes durante a análise segundo o critério supracitado tiveram seu conteúdo sintetizado detalhadamente, com destaque em negrito. Por sua vez, as seções e subseções consideradas não pertinentes tiveram seu conteúdo sintetizado sucintamente sem destaque. E ainda as seções e subseções consideradas parcialmente pertinentes tiveram o conteúdo pertinente sintetizado detalhadamente, com destaque em negrito e o conteúdo não pertinente sintetizado sucintamente sem destaque.

Quando identificados trechos das Diretrizes da IFLA para bibliotecas públicas (2012), bem como do Manifesto da IFLA/UNESCO sobre a biblioteca pública (1994) que explicitasse a essência e pertinência do conteúdo de uma

seção ou subseção para o processo de inclusão social se adicionou sua citação direta.

O quadro preliminar resultante do processo de análise das Diretrizes da IFLA para bibliotecas públicas (2012) pode ser visualizado no Apêndice A.

4.3 COMPOSIÇÃO DO *CHECKLIST*

A partir do quadro de análise das Diretrizes da IFLA para bibliotecas públicas (2012), os tópicos elencados em cada seção e subseção considerada pertinente ou parcialmente pertinente foram agrupados, em um primeiro momento segundo sua similaridade. Posteriormente, estes requisitos foram reagrupados e/ou subdivididos a fim de assegurar sua objetividade, bem como evitar repetições. Ao final esse processo de reagrupamento e subdivisão dos tópicos resultou em 121 requisitos de avaliação, transcritos sob a forma de perguntas.

Concomitantemente, os 121 requisitos de avaliação foram organizados em 10 categorias: a) Administração; b) Equipe; c) Atendimento e Serviços; d) Infraestrutura; e) Acervo; f) Acesso a informação; g) Alfabetização, educação e desenvolvimento pessoal; h) Leitura; i) Cultura; e j) Extensão. Para construção e rotulagem dessas categorias se considerou a paridade e recorrência de aspectos entre os requisitos de avaliação.

O quadro que apresenta o processo de identificação dos requisitos de avaliação, sua transcrição sob a forma de perguntas e sua categorização pode ser visualizado no Apêndice B.

4.4 VALIDAÇÃO DO *CHECKLIST*

Com o intuito de validar o *checklist*, foram convidados a avaliar o instrumento uma especialista em Biblioteconomia e um bibliotecário atuante em biblioteca pública municipal no Estado do Rio Grande do Sul. A escolha dos avaliadores buscou concomitantemente confrontar e complementar a validade das perguntas segundo uma perspectiva teórica, representada pela especialista em Biblioteconomia e uma perspectiva prática, representada pelo bibliotecário atuante em biblioteca pública.

Os avaliadores foram orientados a assinalarem se concordavam ou discordavam de cada um dos 121 requisitos de avaliação componentes do *checklist*, podendo fazer observações sobre suas respostas. O texto de apresentação encaminhado aos avaliadores, bem como suas respectivas avaliações podem ser visualizados no Apêndice C.

4.5 CORREÇÃO DO *CHECKLIST*

Com base na validação do *checklist* pela especialista em Biblioteconomia, denominada aqui como Avaliador 1, e pelo bibliotecário atuante em biblioteca pública, denominado aqui avaliador 2, se procederam correções e ajustes às perguntas.

O Avaliador 1 assinalou em quatro requisitos palavras a serem substituídas ou corrigidas na versão final. Nas perguntas de número 15 e 16, sobre o treinamento da equipe da biblioteca a palavra “mentoreamento” foi assinalada e por tanto substituído pela palavra “aconselhamento”. Na pergunta de número 38: “A biblioteca possibilita aos seus usuário empréstimo de livros e outras mídias?” A palavra “usuário” foi corrigida para o plural. Na pergunta 79: “A biblioteca adquirir, preserva e promove coleções sobre os povos indígenas, a cultura e a história local?” A palavra “adquirir” foi assinalada e substituída pela palavra “desenvolve”.

Em dois requisitos, o Avaliador 1 assinalou não concordar plenamente. Na pergunta de número 104: “A biblioteca possui material para alfabetização, material didático e material de apoio a educação?” Em suas observações questionou que “Esta questão é complexa. Até que ponto uma bib. pública deve assumir o papel da bib. escolar?”.

A este respeito, consta nas Diretrizes da IFLA para bibliotecas públicas (2012):

A finalidade precípua da biblioteca pública é proporcionar recursos e serviços, numa diversidade de mídias, a fim de atender às necessidades de indivíduos e grupos em matéria de **educação**, informação e desenvolvimento pessoal, inclusive sua recreação e lazer. (IFLA, 2012, p. 2, grifo nosso)

E ainda:

Em alguns países, a necessidade de promover o avanço da educação é vista como sendo da máxima importância e, por isso, **a função principal da biblioteca pública está no apoio à educação formal.** (IFLA, 2012, p. 3, grifo nosso)

Ademais, as escolas, por vezes não dispõem de biblioteca escolar, e/ou bibliotecário, competindo então à biblioteca pública suprir as demandas desses alunos, uma vez que integram sua comunidade e possuem demandas de informação a serem atendidas. A partir do exposto optou-se por manter este requisito na versão final do *checklist*.

Na pergunta de número 105: “A biblioteca possui material especial para pessoas com dificuldade de aprendizagem?” Como na pergunta anterior o avaliador assinalou não concordar plenamente questionando “Que tipo de material seria este?”.

De acordo com as Diretrizes da IFLA para bibliotecas públicas (2012) em sua seção 3.4.9 Serviços para grupos de clientes especiais (IFLA, 2012, p. 51) são exemplificados como materiais especiais para pessoas com dificuldade de aprendizagem materiais de leitura fácil e multimeios. Ao passo que a pergunta 112: “A biblioteca possui material de fácil leitura e de leitura multimídia?” contempla especificamente este requisito, e obteve a concordância de ambos avaliadores optou-se por remover a pergunta de número 105 de modo a manter a precisão das perguntas do *checklist* e evitar repetições.

O Avaliador 1 ao assinalar concordar ainda destacou em suas observações pontos que considerou importantes sobre três requisitos. Na pergunta de número 35: “A biblioteca possibilita aos usuários atendimento 24h presencial e/ou virtual, (telefone/ email/ chat)?” advertiu “Isso é muito legal (24h), mas bem distante da nossa realidade”. Na pergunta de número 80: “A biblioteca produz e preserva recursos de conteúdo sobre a sua comunidade?” destacou que “Isso é muito importante”. Na pergunta de número 91 “A biblioteca oferece aos seus usuários informações sobre o processo democrático?” salientou “Quesito importantíssimo que se inicia na formação do bibliotecário, na universidade”.

Por sua vez, o Avaliador 2, assinalou discordar de quatro requisitos. No primeiro requisito, pergunta de número 27: “A biblioteca disponibiliza seus recursos e serviços sem cobrança de taxas?” o avaliador observou que “Alguns serviços: Xerox, emissão de documentos, precisam ser cobrados”.

Assim, subdividiu-se a pergunta especificando quais os serviços a serem prestados sem cobrança de taxa e quais serviços a serem prestados com taxas acessíveis para comunidade. Resultando nas perguntas: “A biblioteca disponibiliza seus recursos e serviços de pesquisa, consulta local e empréstimo sem cobrança de taxas?” e “A biblioteca cobra taxas acessíveis pela prestação de serviços de reprografia e emissão de documentos?”

Na pergunta de número 50: “A biblioteca calcula a quantidade de usuários/habitantes da comunidade por computador sem e com acesso a internet?” ao discordar o Avaliador 2 advertiu que “A biblioteca não deve ser apenas uma porta de acesso à internet.” No entanto, segundo o Manifesto IFLA/UNESCO sobre bibliotecas pública (1994, não página) “A biblioteca pública é o centro local de informação, tornando prontamente acessíveis aos seus utilizadores o conhecimento e a informação de todos os gêneros.”

Estando a informação atualmente majoritariamente na internet, o acesso a rede através do computador constitui um importante canal de acesso a informação. Ademais em países desenvolvidos como, Canadá, Austrália e Estados Unidos as normas para bibliotecas públicas recomendam a quantidade mínima de computadores per capita nessas instituições (IFLA, 2012). Sendo assim, optou-se por manter a pergunta de número 50.

Na pergunta de número 53: “A biblioteca disponibiliza aos seus usuários gratuitamente estações de trabalho com acesso a internet e a impressora?” Em suas observações o avaliador salientou que “Impressora tem alto custo para impressão, não deve ser gratuito.” Portanto se retirou a palavra “gratuitamente” da pergunta, abrindo para possibilidade de cobrança de taxa para utilização da impressora.

Na pergunta de número 98: “A biblioteca interpreta e traduz informações para comunidade?” o Avaliador 2 alertou ser “Muito perigosa esta ‘interpretação e tradução’”. Assim, se alterou a pergunta para “A biblioteca traduz literalmente informações em outros idiomas para comunidade?”

O Avaliador 2 não assinalou concordar ou discordar na pergunta de número 88.

Posteriormente aos ajustes e correções, o *checklist* manteve 121 requisitos. As perguntas foram renumeradas, seguindo a numeração das categorias. A versão final do *checklist* é apresentada na seção subsequente.

5 CHECKLIST PARA AVALIAÇÃO DA PROMOÇÃO DE INCLUSÃO SOCIAL EM BIBLIOTECAS PÚBLICAS

Este *checklist* tem por objetivo instrumentalizar a avaliação da promoção de inclusão social em bibliotecas públicas, possibilitando verificar quais requisitos são atendidos pela instituição, e quais permanecem negligenciados, apresentando um panorama da situação atual e indicando pontos positivos e negativos.

Por conseguinte de modo a operacionalizar a aplicação do *checklist* se estabeleceu três possibilidades de resposta aos requisitos de avaliação: atende (A); atende parcialmente (AP); e não atende (NA).

O quadro a seguir apresenta a versão final do *checklist* para avaliação da promoção de inclusão social por Bibliotecas Públicas.

Requisitos		Legenda	Observações
1	Administração	A / AP / NA	Observações
1.1	A biblioteca coleta e analisa regularmente (anual/bienal/trienal/quadrinial) informações sobre o perfil sociodemográfico de seus usuários e não usuários e suas respectivas necessidades?		
1.2	A biblioteca realiza Escaneamento ambiental e estudo de usuários para planejar e adaptar serviços e recursos baseados na sua localidade e comunidade?		
1.3	A biblioteca possui uma política formalizada (estabelecendo objetivos, prioridades, projetos, procedimentos e serviços) baseada nas necessidades e características locais e da comunidade?		
1.4	A biblioteca adapta seus serviços segundo as variações sociais?		
1.5	A biblioteca realiza regularmente monitoramento, avaliação e medição de desempenho de seus programas e recursos e serviços?		

1.6	A biblioteca utiliza ferramentas de marketing: Pesquisa de mercado, segmentação de mercado, composto de marketing (produto, preço, praça, promoção) e avaliação de marketing para desenvolver seus produtos, serviços e relacionamento com a comunidade?		
1.7	A biblioteca se relaciona com a comunidade através de reunião aberta, grupo focal, pesquisa de satisfação, registro de queixas/sugestões/elogios e fornecendo feedbacks?		
1.8	A biblioteca possui parcerias com escolas e demais organizações locais e regionais para o compartilhamento de recursos, programação cooperativa, desenvolvimento de ferramentas de aprendizagem, promoção da alfabetização e da leitura?		
2	Equipe	A / AP / NA	Observações
2.1	A biblioteca possui quadro gerencial e administrativo multidisciplinar?		
2.2	A biblioteca possui em sua equipe pessoas dos diferentes grupos étnicos da comunidade?		
2.3	A biblioteca possui equipe em quantitativo suficiente para atendimento?		
2.4	A biblioteca possui bibliotecário de referência durante todo horário de atendimento para orientar e intermediar os usuários aos diferentes recursos de que necessitam?		
2.5	A biblioteca conta com intérpretes de línguas locais e intérpretes de inglês e espanhol?		
2.6	A biblioteca conta com intérpretes de libras?		

2.7	A biblioteca realiza regularmente (admissional/semestral/anual) treinamento e aconselhamento da equipe sobre atendimento e desconstrução de preconceitos relacionados a pessoas com deficiência pessoas em situação de vulnerabilidade social minorias étnicas e demais usuários?		
2.8	A biblioteca realiza regularmente (admissional/semestral/anual) treinamento e aconselhamento da equipe sobre os recursos, serviços, funções, finalidade e contexto da biblioteca pública?		
2.9	A equipe da biblioteca participa regularmente (mensal/semestral/anual) de cursos, congressos, intercâmbios profissionais e associações profissionais?		
2.10	A equipe da biblioteca mantém um padrão ético de relacionamento entre si, com os usuários e outras instituições?		
2.11	A equipe da biblioteca compreende as necessidades expressas pelos usuários?		
2.12	A equipe da biblioteca coopera com as pessoas e grupos da comunidade?		
2.13	A equipe da biblioteca se comunica positivamente com os usuários?		
2.14	A equipe da biblioteca se comunica de forma oral e escrita em linguagem simples, evitando uso de termos técnicos e científicos?		
3	Atendimento e serviços	A / AP / NA	Observações
3.1	A biblioteca possibilita aos usuários acesso ao seu regulamento e instruções sobre seu funcionamento e uso?		
3.2	A biblioteca realiza visitas guiadas para apresentar aos usuários seu prédio, equipamentos, recursos e serviços?		
3.3	A biblioteca oferta serviços isentos de censura e pressão ideológica, política e religiosa?		

3.4	A biblioteca atende e presta serviços aos seus usuários de modo igualitário, imparcial, neutro e objetivo?		
3.5	A biblioteca disponibiliza seus recursos e serviços de pesquisa, consulta local e empréstimo cobrança de taxas?		
3.6	A biblioteca cobra taxas acessíveis pela prestação de serviços de reprografia (cópias/ impressões) e emissão de documentos?		
3.7	A biblioteca atende as necessidades dos indivíduos e grupos da comunidade referentes a educação, informação, desenvolvimento pessoal, recreação e lazer?		
3.8	A biblioteca atende diferentes faixas etárias através de serviços e programas específicos para cada uma delas (bebês, crianças, jovens e adultos)?		
3.9	A biblioteca atende os diferentes grupos étnicos que compõe a comunidade ofertando material de literatura nativa e em idiomas alternativos?		
3.10	A biblioteca possui serviços e atendimento especiais para imigrantes?		
3.11	A biblioteca oferece atendimento para não usuários ?		
3.12	A biblioteca atende instituições comunitárias relacionadas a educação e cultura?		
3.13	A biblioteca possui horário de funcionamento estendido (fora do horário comercial), acessível a estudantes e trabalhadores?		
3.14	A biblioteca possibilita aos usuários atendimento 24h presencial e/ou virtual, (telefone/ email/ chat)?		
3.15	A biblioteca possibilita aos usuário acesso ao catálogo, renovação e reserva de material online ou por telefone?		
3.16	A biblioteca possibilita aos seus usuários a consulta local e utilização de livros e outras mídias?		

3.17	A biblioteca possibilita aos seus usuários empréstimo de livros e outras mídias?		
3.18	A biblioteca possui dispositivo/sistema de devolução de material fora do horário de atendimento?		
3.19	A biblioteca proporciona aos usuários acesso ao acervo de outras bibliotecas, através de consulta ao catálogo e empréstimo entre bibliotecas?		
3.20	A biblioteca orienta os usuários em suas leituras?		
3.21	A biblioteca orienta e auxilia os usuários no uso dos recursos educacionais e informacionais e dos computadores?		
3.22	A biblioteca oferta ampla variedade de recursos e serviços aos seus usuários?		
3.23	A biblioteca possui serviços especiais para grupos específicos identificados na comunidade?		
3.24	A biblioteca considera acessibilidade na oferta de serviços?		
3.25	A biblioteca organiza atividades, eventos e programas culturais de interesse da comunidade? (hora do conto/ sarau/ palestra/ visita de autores)		
4	Infraestrutura	A / AP / NA	Observações
4.1	A biblioteca utiliza ferramentas modernas de comunicação em seu serviço de referência e relações públicas?		
4.2	A biblioteca proporciona aos usuários acesso às tecnologias da informação e comunicação?		
4.3	A biblioteca disponibiliza aos seus usuários leitores de CD e DVD entre outras mídias?		
4.4	A biblioteca calcula a quantidade de usuários/habitantes da comunidade por computador sem e com acesso a internet?		
4.5	A biblioteca proporciona aos usuários acesso a programas de computador (ex: pacote Office)?		

4.6	A biblioteca proporciona aos usuários acesso gratuito a internet, a rede wi-fi e a recursos da web?		
4.7	A biblioteca disponibiliza aos seus usuários estações de trabalho com acesso a internet e a impressora?		
4.8	A biblioteca disponibiliza aos seus usuários impressora, copiadora e escâner?		
4.9	A biblioteca disponibiliza para os usuários webcams para videoconferência?		
4.10	A biblioteca disponibiliza equipamentos de leitura para pessoas com deficiência?		
4.11	A biblioteca possui espaços destinados para cada faixa etária (bebês, crianças, jovens e adultos)?		
4.12	A biblioteca dispõe de espaço propício a realização de atividades sociais e culturais de interesse da comunidade?		
4.13	A biblioteca disponibiliza seu espaço para realização de reuniões, exposições, espetáculos e apresentações?		
4.14	A biblioteca disponibiliza para comunidade sala de reunião e sala para trabalho em grupo?		
4.15	A biblioteca proporciona aos seus usuários espaço propício a pesquisa, ao estudo e ao ensino?		
4.16	A biblioteca disponibiliza mesas de estudo bem iluminadas adequadas para crianças e para adultos?		
4.17	A biblioteca disponibiliza assentos para leitura adequados para crianças e para adultos?		
4.18	A biblioteca possui estantes acessíveis para pessoas com deficiência, idosos e crianças?		
4.19	A biblioteca está instalada em um espaço cômodo e convidativo para encontro e lazer da comunidade?		
4.20	A biblioteca está instalada em espaço projetado de acordo com suas funções e serviços?		

4.21	A biblioteca está instalada em um prédio com acessibilidade arquitetônica?		
4.22	A biblioteca inspeciona regularmente se atende aos requisitos de acessibilidade?		
4.23	A biblioteca possui sinalização visual interna e externa em idiomas alternativos?		
4.24	A biblioteca possui sinalização interna e externa em Braille?		
4.25	As bibliotecas possui formas alternativas de sinalização contemplando os diferentes usuários?		
4.26	A biblioteca possui estacionamento com vagas destinadas a pessoas com deficiência, gestantes e idosos?		
4.27	A biblioteca possui Bicicletário?		
4.28	A biblioteca se localiza próxima a atividades da comunidade (comércio/ centro cultural/ transporte público)?		
5	Acervo	A / AP / NA	Observações
5.1	A biblioteca mantém acesso aberto a todas coleções e materiais do acervo?		
5.2	O acervo da biblioteca é isento de censura e pressão ideológica, política e religiosa, diverso em opiniões, ideias, conhecimentos?		
5.3	A biblioteca proporciona aos seus usuários acesso a um amplo espectro de fontes de informação, em diferentes formatos e em diferentes suportes?		
5.4	A biblioteca realiza regularmente (anual/bienal/trienal/quadrienal) aquisição, desbastamento e descarte de material do acervo para manutenção da qualidade, atualidade e pertinência das coleções para seus usuários?		
5.5	A biblioteca desenvolve, preserva e promove coleções sobre os povos indígenas, a cultura e a história local?		
5.6	A biblioteca produz e preserva recursos de conteúdo sobre a sua comunidade?		
5.7	A biblioteca intermedia e possibilita o acesso a coleções e informações digitais para os usuários?		

5.8	O acervo da biblioteca possui recursos variados quanto ao conteúdo: obras de ficção e não ficção, material didático e informação sobre a comunidade, sobre negócios e sobre o governo?		
5.9	O acervo da biblioteca possui recursos variados quanto ao formato: bases de dados, obras de referência, periódicos, jornais, partituras, jogos e brinquedos?		
5.10	O acervo da biblioteca possui materiais diversificados para cada faixa etária (bebês, crianças, jovens e adultos)?		
5.11	O acervo da biblioteca reflete a história, a cultura e as línguas locais?		
5.12	O acervo da biblioteca possui literatura de produção internacional, nacional e da comunidade?		
5.13	O acervo da biblioteca possui coleções especiais para grupos específicos da comunidade?		
5.14	O acervo da biblioteca possui materiais em idiomas alternativos para minorias linguísticas?		
5.15	A biblioteca possui coleções acessíveis com recursos em formatos alternativos para pessoas com deficiência (Braille/ audiolivro/ fonte ampliada/ audiodescrição/ legenda)?		
6	Acesso a informação	A / AP / NA	Observações
6.1	A biblioteca proporciona aos seus usuários acesso a informação em diferentes suportes (impressa, digital, multimídia) e em diferentes níveis?		
6.2	A biblioteca oferece aos seus usuários informações sobre o processo democrático?		
6.3	A biblioteca possibilita acesso autônomo a informação para pessoas com deficiência através de recursos acessíveis?		
6.4	A biblioteca possibilita a seus usuários acesso a informação, recursos e serviços de outras bibliotecas através de rede eletrônica/online?		

6.5	A biblioteca oferece aos seus usuários serviços de informação impressa e digital (pesquisa, seleção de fontes)?		
6.6	A biblioteca indica referências e orienta seus usuários para fontes adequadas de informação?		
6.7	A biblioteca regularmente destaca sites e recursos úteis da web em seu site/blog/rede social e nos seus computadores?		
6.8	A biblioteca coleta, organiza, dissemina e intermedia a utilização da informação?		
6.9	A biblioteca traduz literalmente informações em outros idiomas para comunidade?		
6.10	A biblioteca regularmente acompanha questões atuais, seleciona e dissemina seletivamente informações para comunidade e seus grupos sociais?		
6.11	A biblioteca coleta, processa e disponibiliza informações sobre sua localidade e comunidade?		
6.12	A biblioteca produz e divulga material informativo sobre seu horário de funcionamento, produtos e serviços de forma impressa (folhetos) e online (site/blog/rede social)?		
6.13	A biblioteca produz e divulga material informativo em idioma e suportes alternativos (inglês/espanhol/ Braille)?		
7	Alfabetização, educação e desenvolvimento pessoal	A / AP / NA	Observações
7.1	A biblioteca participa ativamente de campanhas e programas de alfabetização (letramento)?		
7.2	A biblioteca possui material para alfabetização, material didático e material de apoio a educação?		
7.3	A biblioteca possui parcerias com professores dentre outros profissionais para capacitação e treinamento de usuários?		
7.4	A biblioteca possui grupos de estudo?		
7.5	A biblioteca realiza curso ou treinamento de usuários para formar e desenvolver competência informacional e autonomia?		

7.6	A biblioteca realiza curso ou treinamento de usuários para o uso eficiente da informação e tecnologias da informação e comunicação?		
7.7	A biblioteca realiza curso ou treinamento de usuário para o uso do computador dentre outras tecnologias?		
8	Leitura	A / AP / NA	Observações
8.1	A biblioteca realiza ações de promoção e incentivo a leitura?		
8.2	A biblioteca possui material de fácil leitura e de leitura multimídia?		
8.3	A biblioteca possui em seu acervo material para diferentes fases de leitura?		
9	Cultura	A / AP / NA	Observações
9.1	A biblioteca conhece e compreende a diversidade cultural de sua comunidade?		
9.2	A biblioteca coleta, preserva e promove a cultura, memória e história local e comunitária?		
9.3	A biblioteca estimula e possibilita acesso a cultura oral da comunidade através de gravações de áudio ou rodas de memória e de conversa?		
9.4	A biblioteca oferece suporte às tradições culturais da comunidade?		
9.5	A biblioteca proporciona aos seus usuários acesso as obras da imaginação humana (literatura, música, pintura, escultura) em suas diferentes expressões?		
9.6	A biblioteca incentiva o desenvolvimento artístico e cultural da comunidade?		
10	Extensão	A / AP / NA	Observações
10.1	A biblioteca possui serviços externos para atender pessoas reclusas (casa, hospital, penitenciária, asilo) ou localizadas em áreas remotas?		
10.2	A biblioteca possui outros pontos de atendimento externo, bem localizados, bem identificados e acessíveis por transporte público?		

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo geral deste estudo consistiu em instrumentalizar a avaliação da promoção de inclusão social em bibliotecas públicas, propondo um *checklist* desenvolvido a partir dos requisitos elencados pelas Diretrizes da IFLA para bibliotecas públicas (2012), considerando sua pertinência para o desenvolvimento de estratégias de inclusão social por essas instituições.

Seu primeiro objetivo específico consistiu em, discutir a relação e a dinâmica entre a inclusão social e a biblioteca pública. Para tanto se abordou a composição heterogênea da sociedade por diferentes grupos sociais em condições díspares de participação social, bem como a necessidade de políticas públicas que elevam os grupos menos favorecidos à uma condição de maior equidade em frente aos demais.

Destacou-se a importância do acesso a educação, a informação, e a tecnologia como meio para a transposição de desigualdades sociais e ainda o protagonismo do bibliotecário e da biblioteca pública na mediação e democratização do acesso a esses meios. Por conseguinte se apresentou o conceito e as funções da biblioteca pública, bem como seu papel e seu espaço enquanto instituição social.

Atentou-se ainda aos limites para o desempenho das bibliotecas públicas, como a falta de consciência por parte dos governantes sobre sua relevância para a promoção de uma sociedade mais igualitária, colaborativa e desenvolvida social e economicamente. Ou ainda a falta de recursos necessários para manutenção dessas bibliotecas, bem como a falta de profissionais capacitados para sua gestão.

A metodologia do trabalho caracterizada por uma pesquisa bibliográfica de natureza básica, com objetivos exploratórios e abordagem qualitativa atendeu ao objetivo específico de elencar a partir da bibliografia requisitos para promoção de inclusão social em bibliotecas públicas através da análise das Diretrizes da IFLA para bibliotecas públicas (2012).

A composição do *checklist* sua validação por uma especialista em Biblioteconomia e por um bibliotecário atuante em biblioteca pública, bem como a correção deste *checklist* atenderam ao terceiro e quarto objetivos específicos do estudo.

Salienta-se a importância do processo de validação e correção do *checklist* ao considerar que as Diretrizes da IFLA para bibliotecas públicas (2012) consistem em um documento proposto por uma organização internacional de profissionais de Biblioteconomia e Ciência da Informação, e que este documento estabelece um padrão ideal de atuação para as bibliotecas públicas e para seus respectivos bibliotecários e funcionários.

Ainda que a IFLA não ignore a existência de diferenças nas condições e recursos de que dispõem as bibliotecas públicas existentes, bem como nas localidades e culturas onde se encontram, se faz necessário adaptar suas diretrizes ao contexto de cada uma dessas bibliotecas. Assim a participação da especialista em Biblioteconomia e do bibliotecário atuante em biblioteca pública e suas respectivas contribuições foram importantes para aproximar o *checklist* da realidade das bibliotecas públicas brasileiras, bem como da formação dos bibliotecários brasileiros.

Ao relacionar os aspectos discutidos nas seções sobre a inclusão social, e sobre a biblioteca pública com as Diretrizes da IFLA para bibliotecas públicas (2012), compor, validar e corrigir o *checklist* se chegou a um instrumento que pretende auxiliar bibliotecários, e demais profissionais atuantes em biblioteca pública a identificar quais requisitos atendidos por suas instituições e quais ainda permanecem negligenciados e, portanto requerem atenção.

O propósito deste *checklist* reside não somente em avaliar o atendimento dos requisitos pelas bibliotecas públicas, mas principalmente em evidenciar requisitos passíveis de serem atendidos e que por quaisquer motivos estejam esquecidos.

Ademais a partir da futura aplicação do *checklist* se pretende fornecer um paralelo entre o potencial de ação da biblioteca pública e sua ação efetiva para promoção de inclusão social e assim subsidiar a captação de recursos, a abertura de concursos para contratação de profissionais, bem como a obtenção de subsídios para capacitação e qualificação destes profissionais.

Por fim, sugere-se para estudos futuros a aplicação do *checklist* e análise de seus resultados, a fim de se obter um panorama das bibliotecas públicas em nível regional e/ou nacional. Sugere-se ainda a construção e proposição de indicadores para as perguntas, os quais possibilitem

quantitativamente mensurar e qualificar o nível da promoção de inclusão social em bibliotecas públicas.

REFERÊNCIAS

- ALBAGLI, Sarita. Conhecimento, inclusão social e desenvolvimento local. **Inclusão Social**, Brasília, v. 1, n. 2, p. 17-22, abr./set. 2006. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/inclusao/article/viewFile/1514/1712>>. Acesso em: 14 jun. 2016.
- ALMEIDA, Alex Serrano; GONÇALVES, Renata Braz. Inclusão social e suas abordagens na Ciência da Informação: análise da produção científica em periódicos da área de Ciência da Informação no período de 2001 a 2010. **Encontros Bibli**: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação, v. 18, n. 37, p. 239-264, mai./ago., 2013. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.5007/1518-2924.2013v18n37p239>>. Acesso em: 14 jun. 2016
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR9050**: acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos. 3. ed. Rio de Janeiro: ABNT, 2015. Disponível em: <<http://www.ufpb.br/cia/contents/manuais/abnt-nbr9050-edicao-2015.pdf>>. Acesso em: 07 jun. 2016
- BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2011.
- BERNARDINO, Maria Cleide Rodrigues; SUAIDEN, Emir José. O papel social da biblioteca pública na interação entre informação e conhecimento no contexto da ciência da informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**. v. 16, n. 4, 2011. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/pci/v16n4/v16n4a04.pdf>>. Acesso em: 04 jun. 2016
- BIBLIOTECA NACIONAL. Departamento de Processos Técnicos. Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas. **A biblioteca pública**: administração, organização, serviços. Porto Alegre: L&PM: Associação Rio-Grandense de Bibliotecários, 1999.
- _____. Departamento de Processos Técnicos. Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas. **Biblioteca pública**: princípios e diretrizes. Rio de Janeiro: Biblioteca Nacional, 2000.
- BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm>. Acesso em: 14 jun. 2016.
- CALIXTO, José António et al. Bibliotecas públicas, exclusão social e o fim da esfera pública. In: CONGRESSO NACIONAL DE BIBLIOTECÁRIOS, ARQUIVISTAS E DOCUMENTALISTAS, 11., 2012, Lisboa. **Actas...** Disponível em: <<http://www.bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad/article/view/340/pdf>>. Acesso em: 13 nov. 2016.

FERNANDEZ, Oscar Soto Lorenzo. Do desenvolvimentismo à inclusão social. **Inclusão Social**, Brasília, v. 3, n. 2, p.123-132, jan./jun., 2010. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/inclusao/article/view/1636/1842>>. Acesso em: 13 nov. 2016.

FREIRE, Paula. Informação e educação: parceria para inclusão social. **Inclusão Social**, Brasília, v. 2, n. 2, p. 142-145, abr./set. 2007. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/inclusao/article/viewFile/1610/1816>>. Acesso em: 14 jun. 2016.

FREIRE, Sofia. Um olhar sobre a inclusão. **Revista da Educação**, v. 16, nº 1, p. 5-20, 2008. Disponível em: <<http://repositorio.ul.pt/bitstream/10451/5299/1/Um%20olhar%20sobre%20a%20Inclus%C3%A3o.pdf>>. Acesso em 14 jun. 2016

GERHARDT, Tatiana Engel; SILVEIRA, Denise Tolfo (Org.). **Métodos de pesquisa**. Porto Alegre: Ed. UFRGS, 2009. Disponível em: <www.ufrgs.br/cursopgdr/downloadsSerie/derad005.pdf>. Acesso em: 03. Mai. 2016.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

_____. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

GIRALDO, Ycel Nayrobis Giraldo; BETANCUR, Gloria Elena Román. La biblioteca pública como mediadora en la construcción de la ciudadanía. **Em Questão**: revista da Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação da UFRGS, v. 17, n. 1, p. 209-228, 2011. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/brapci/index.php/article/view/0000010678/ff0fe5b9baf45a7bd4aebd01dc87797c>>. Acesso em: 04 Jun. 2016

IFLA. **Diretrizes da IFLA para bibliotecas públicas**. Brasília: Briquet de Lemos/Livros, 2012.

IFLA/UNESCO. **Manifesto da IFLA/UNESCO sobre bibliotecas públicas**. 1994. Disponível em: <<http://archive.ifla.org/VII/s8/unesco/port.htm>>. Acesso em: 17 mai. 2016

MAZZOTTA, Marcos José da Silveira; D'ANTINO, Maria Eloísa Famá. Inclusão social de pessoas com deficiências e necessidades especiais: cultura, educação e lazer. **Saúde e Sociedade**. São Paulo, v. 20, n. 2, p.377-389, 2011. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1590/S0104-12902011000200010>>. Acesso em: 15 nov. 2016

NICOLETTI, Tamini Farias. **Checklist para bibliotecas**: um instrumento de acessibilidade para todos. 2010. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Biblioteconomia)-Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação, Porto Alegre, 2010.

REZENDE, Sérgio. Conhecimento e inclusão social. **Inclusão Social**, Brasília, v. 1, n. 1, p. 6-7, out./mar., 2005. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/inclusao/article/view/1496>>. Acesso em: 13 nov. 2016.

STRAUSS, Anselm; CORBIN, Juliet. **Pesquisa qualitativa: técnicas e procedimentos para o desenvolvimento de teoria fundamentada**. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 2008.

SUAIDEN, Emir José. A biblioteca pública no contexto da sociedade da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n. 2, p. 52-60, maio/ago. 2000. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v29n2/a07v29n2.pdf>>. Acesso em: 14 jun. 2016.

_____. Biblioteca Pública. In: _____. **Biblioteca pública e informação à comunidade**. São Paulo: Global, 1995. p. 19-68.

_____. El impacto social de las bibliotecas públicas. **Anales de documentación**. n. 5, p. 333-344, 2002. Disponível em: <<http://revistas.um.es/analesdoc/article/view/1901>>. Acesso em: 04 jun. 2016

TAKAHASHI, Tadao. Inclusão Social e TIC's. **Inclusão Social**, Brasília, v. 1, n. 1, p. 56-59, out./mar., 2005. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/inclusao/article/view/1509/1702>>. Acesso em 13 nov. 2016.

APÊNDICE A – ANÁLISE DAS DIRETRIZES DA IFLA PARA BIBLIOTECAS PÚBLICAS (2012)

Seção	Título	Pertinência	Citação	Tópicos
	Prefácio	não		
	Introdução	não		
1	A missão e a finalidade da biblioteca pública	sim	"A biblioteca pública - portal de acesso ao conhecimento - proporciona as condições básicas para a educação permanente, a tomada de decisões independentes e o desenvolvimento cultural do indivíduo e dos grupos sociais." (Manifesto da IFLA/UNESCO sobre a biblioteca pública, 1994, não paginado)	Acesso ao conhecimento; condições de educação permanente; desenvolvimento da autonomia; desenvolvimento cultural.
1.1	Introdução	não		
1.2	Definição de biblioteca pública	sim	"Ela proporciona acesso ao conhecimento, à informação, à educação permanente e as obras da imaginação por meio de uma variedade de recursos e serviços, e se coloca à disposição, de modo igualitário, a todos os membros da comunidade, independente de raça, nacionalidade, idade, gênero, religião, língua, dificuldade física, condição econômica e social e nível de escolaridade." (IFLA, 2012, p. 1-2)	Acesso ao conhecimento; acesso à informação; acesso à educação permanente; acesso as obras da imaginação; recursos e serviços variados; atendimento igualitário à TODOS.
1.3	Finalidade	sim		Atendimento das necessidades

	da Biblioteca Pública			de indivíduos e grupos (educação, informação, e desenvolvimento pessoal, recreação e lazer); acesso a variedade de conhecimentos, ideias e opiniões.
1.3.1	Educação	sim	"Apoiar tanto a educação individual e de iniciativa própria quanto a educação formal em todos os níveis." (Manifesto da IFLA/UNESCO sobre a biblioteca pública, 1994, não paginado)	Acesso ao conhecimento; acesso a documentos impressos; acesso a multimídias; acesso aos recursos da internet; oferecer material didático diverso (indicação de referências); auxílio no uso dos recursos educacionais e informacionais; apoio a campanhas de alfabetização; formação de competência informacional; condições de estudo (mesa, cadeira, luz, material); grupos de estudo.
1.3.2	Informação	sim	"A biblioteca pública é o centro local de informação, que torna prontamente disponíveis aos seus usuários conhecimentos e informações de todos os tipos." (Manifesto da IFLA/UNESCO sobre a biblioteca pública, 1994, não paginado)	Coleta, organização e utilização da informação; acesso a amplo espectro de fontes; coleta e disponibilização de informações locais; conservação da memória e história comunitária; acesso as tecnologias da informação; acesso à internet.
1.3.3	Desenvolvimento pessoal	sim	"Oferecer oportunidade para o desenvolvimento da criatividade individual." (Manifesto da IFLA/UNESCO sobre a biblioteca pública, 1994, não paginado)	Acesso ao conhecimento; acesso às obras da imaginação; acesso à diferentes mídias; acesso à literatura internacional e comunitária; auxílio no uso de recursos informacionais; capacitação para o uso do computador; formação de competência informacional; disseminação seletiva da informação; interpretação e tradução de informação; instrução sobre o uso da biblioteca.
1.3.4	Crianças e jovens	sim	"Criar e fortalecer hábitos de leitura nas	Atendimento das necessidades da comunidade; incentivo à

			crianças, desde a primeira infância." (Manifesto da IFLA/UNESCO sobre a biblioteca pública, 1994, não paginado)	leitura; oferta de material para diversas fases de leitura.
1.3.5	Bibliotecas públicas e desenvolvimento cultural	sim	"Um função importante da biblioteca pública é proporcionar um ponto central para o desenvolvimento cultural e artístico da comunidade, bem como ajudar a formar e manter sua identidade cultural." (IFLA, 2012, p. 10)	Parceira com organizações locais e regionais; oferecimento de espaço; organização de atividades e programas culturais; interesses culturais, cultura e língua local refletidos no acervo; suporte as tradições culturais; intérpretes das línguas locais.
1.3.6	A função social da biblioteca pública	Sim	"A biblioteca pública desempenha importante papel como espaço público e ponto de encontro." (IFLA, 2012, p. 11)	Espaço para encontro da comunidade; espaço para pesquisa, ensino e lazer; instalações propicias para atividades sociais e culturais para servir aos interesses da comunidade.
1.4	Uma instituição em prol da mudança	sim	"Ela contribui para a criação e manutenção de uma sociedade bem-informada e democrática, e ajuda a empoderar as pessoas para que se aprimorem e desenvolvam suas vidas e a comunidade onde vivem." (IFLA, 2012, p. 12)	Oferecimento de material de apoio educação; acesso a informação; acompanhamento de questões atuais; seleção e divulgação de informação de interesse comunitário.
1.5	Liberdade de informação	sim	"As coleções e os serviços não devem ser submetidos a qualquer forma de censura, seja ideológica, política ou religiosa, nem de pressões comerciais." (Manifesto da IFLA/UNESCO sobre a biblioteca pública,	Representação de todas as esferas da experiência humana; combate a censura; liberdade de informação.

			1994, não paginado)	
1.6	Acesso para todos	sim	"Um princípio fundamental da biblioteca pública é que seus serviços estejam disponíveis para todos e não voltados para um único grupo da comunidade, com exclusão dos demais." (IFLA, 2012, p. 13)	Atendimento de minorias linguísticas; atendimento de pessoas com deficiência; atendimento de pessoas sem acesso a biblioteca; serviços e horário de funcionamento acessível; desenvolvimento de coleções acessíveis (livro Braille, audiolivro); acesso ao acervo e a recursos da web através da internet.
1.7	Necessidades locais	sim	"Os serviços e acervos oferecidos devem basear-se nas necessidades locais, as quais devem ser sondadas com regularidade. Sem esta disciplina a biblioteca pública se distanciará daqueles a quem tem a missão de servir e, por conseguinte, não será utilizada em todo seu potencial." (IFLA, 2012, p. 14)	Acervo e serviços consonantes com as necessidades locais; sondagem regular das necessidades locais e mudanças sociais.
1.8	Cultura local	sim	"A biblioteca pública deve ser uma instituição indispensável para a comunidade no que se refere à coleta, preservação e promoção da cultura local em toda sua diversidade." (IFLA, 2012, p. 14)	Coleta, preservação e promoção da cultura local; manutenção de coleção sobre história local; organização de exposição, contação de histórias, publicação e programas de interesse local; estímulo a tradição oral.
1.9	Raízes culturais da biblioteca pública	sim	"É importante para o sucesso a longo prazo da biblioteca pública que ela se baseie na cultura ou culturas, do país ou região onde funciona." (Diretrizes, 2012, p. 16)	Identificação de serviços necessários através de pesquisa, reunião pública, grupo focal e outras metodologias.
1.10	Bibliotecas	sim	"O fornecimento de	Oferecimento de serviços,

	sem paredes		serviços de biblioteca e informação a quem não pode frequentar uma biblioteca, devido a dificuldades físicas ou sensoriais, ou falta de transporte, por exemplo, garante que esses serviços estejam disponíveis para todos que deles precisam, em suas residências ou locais de trabalho, independente das circunstâncias." (IFLA, 2012, p.17)	acesso a informação (impressa/multimídia) e acesso a internet de forma móvel.
1.11	Edifícios de bibliotecas	sim	"O edifício da biblioteca desempenha importante papel na prestação de serviços ao público e deve ser projeto de modo a refletir as funções desses serviços, ser acessível a todos na comunidade e suficientemente flexível para acomodar serviços novos e dinâmicos." (IFLA, 2012, p. 18)	Projeção de acordo com as funções e serviços da biblioteca pública; acessibilidade para comunidade; localização próxima a atividade comunitária (comércio, cultura, transporte); disponibilidade do espaço (reunião, exposição, espetáculo teatral, musical, audiovisual e outras mídias).
1.12	Recursos	sim	"Para que possa desempenhar a contento suas funções, a biblioteca pública precisa dispor de recursos adequados, não apenas quando é criada, mas também de forma permanente, apropriando-se das novas tecnologias por ocasião de sua inserção na sociedade, a fim de manter e desenvolver	Oferecimento de material atualizado e diverso; acesso as tecnologias da informação; equipe suficiente e treinada para atendimento.

			serviços que satisfaçam às necessidades da comunidade local." (Diretrizes, p. 19)	
1.13	O valor das bibliotecas públicas	sim	"Sabe-se que as bibliotecas públicas têm grande valor para suas comunidades, valor que é muitas vezes definido pelos materiais e serviços que elas prestam às suas comunidades." (IFLA, 2012, p. 19-20)	Acesso a informação; espaço de encontro para comunidade; acesso a estações de trabalho; acesso a internet; treinamento para usuário sobre uso de computador.
2	A estrutura legal e financeira	sim	"A biblioteca pública é da responsabilidade das autoridades locais e nacionais. Deve ser objeto de uma legislação específica e financiada pelos governos nacionais e locais. Tem de ser uma componente essencial de qualquer estratégia a longo prazo para a cultura, o acesso à informação, a alfabetização e a educação." (Manifesto da IFLA/UNESCO sobre a biblioteca pública, 1994, não paginado)	Componente estratégico para cultura, acesso a informação, alfabetização e educação.
2.1	Introdução	não		
2.2	A biblioteca pública e o governo	não		Aborda a relação institucional entre biblioteca e governo.
2.3	Legislação sobre bibliotecas públicas	não		Aborda a legislação que regulamenta as atividades e serviços da biblioteca pública, bem como a responsabilidade da biblioteca de conhecer a legislação pertinente a seu funcionamento.

2.4	Financiamento	parcial		Aborda a necessidade e importância do financiamento da biblioteca pública e da isenção de cobrança de taxas pela prestação de serviços.
2.5	A governança da biblioteca pública	parcial		Aborda o modelo de instituição e governança da biblioteca. Regulamento e reuniões abertos ao público.
2.6	A administração da biblioteca pública	sim	"A administração da biblioteca pública deve estar voltada para a melhoria da qualidade do serviço aos clientes, e não ser um fim em si mesma." (IFLA, 2012, p. 36)	Administração direcionada ao usuário; quadro administrativo e gerencial multidisciplinar.
2.7	Publicidade e promoção	sim	"É importante, portanto que as bibliotecas anunciem a sua presença e a gama de serviços que têm a oferecer." (IFLA, 2012, p. 37)	Placas de sinalização da biblioteca; folhetos informativos (horários e serviços); site.
3	Atendimento às necessidades dos clientes	sim	"Os serviços da biblioteca pública devem ser oferecidos com base na igualdade de acesso para todos, sem distinção de idade, raça, sexo, religião, nacionalidade, língua ou condição social." (Manifesto da IFLA/UNESCO sobre a biblioteca pública, 1994, não paginado)	Oferecimento de serviços de forma igualitária; adaptação dos serviços segundo a comunidade e localidade.
3.1	Introdução	não		
3.2	Identificação de clientes potenciais	sim	"A biblioteca pública tem como objetivo servir a todos os cidadãos e a todos os grupos." (IFLA, 2012, p. 40)	Atendimento de diferentes faixas etárias; atendimento de diferentes grupos étnicos; atendimento de pessoas com deficiência; atendimento de pessoas reclusas (casa, hospital, prisão); atendimento de não usuários; atendimento de instituições comunitárias

				(ligadas a educação, cultura e voluntariado); definição de prioridades através de análise das necessidades dos clientes.
3.3	Análise das necessidades da comunidade	sim		Definição de quem usa e quem não usa os serviços da biblioteca pública; coleta e análise de dados sobre as necessidades da comunidade que possam ser atendidas pela biblioteca pública.
3.4	Serviços ao cliente	sim		Planejamento dos serviços embasado nas necessidades da comunidade; oferecimento de serviços isentos de censura ideológica, política, religiosa ou comercial; desenvolvimento de serviços para grupos específicos identificados na comunidade; adaptação dos serviços segundo variações sociais; empréstimo de livros e outras mídias; consulta local de livros e outras mídias; serviço de informação impressa e digital; orientação ao leitor; serviço de informação comunitária; instrução sobre o uso da biblioteca; apoio a programas de alfabetização; programas especiais e eventos (sarau, palestra, visita de autores); ferramentas modernas de comunicação (serviço de referência/relações públicas); serviços externos; serviços para crianças (hora do conto/apresentação da biblioteca); serviços para jovens e adultos (apoio a educação permanente; atividade comunitária; atividade cultural; leitura recreativa); apoio a educação permanente (material de apoio a alfabetização, material de conhecimentos básico, instalações adequadas ao estudo, acesso a internet); incentivo ao desenvolvimento artístico e cultural; espaço

				<p>social e de encontro; acesso a informação em todos os níveis; coleta e disponibilização de informações sobre a comunidade; treinamento de usuários para uso da informação e da tecnologia; orientação aos usuários para fontes adequadas de informação; acesso autônomo a informação para pessoas com deficiência; serviços especiais (serviços externos para pessoas reclusas e moradores de áreas remotas; equipamentos especiais de leitura para pessoas com deficiência; materiais para pessoas com dificuldade de aprendizagem; atendimento de imigrantes); atendimento de grupos étnicos específicos (material de literatura nativa, material em idiomas diversos, emprego na biblioteca de pessoas pertencentes a esses grupos); material de fácil leitura e multimeio; promoção da leitura; capacitação de usuários no uso de tecnologia da informação; parceria com professores e outros cidadão para capacitação de usuários; desenvolvimento de competência informacional.</p>
3.5	Atendimento do cliente	sim		<p>Desenvolvimento de políticas, procedimentos, projetos, serviços material informativo e publicitário baseados nas necessidades dos usuários; atendimento neutro e objetivo; treinamento regular da equipe sobre atendimento ao usuário, a pessoas com deficiência e a minorias étnicas; comunicação oral e escrita em linguagem coloquial (sem uso de termos técnicos/científicos); disponibilização de material informativo em suporte e idioma alternativos; edifício cômodo e</p>

				<p>convitativo; horário de funcionamento conveniente para o usuário; disponibilização de catálogo e site da biblioteca online; sistema de reserva e renovação remoto 24h; serviços móveis; sistema de devolução fora do horário de funcionamento; equipamento para atendimento de deficientes visuais e auditivos; pesquisa, registro de queixa, reação aos serviços, sugestão, reclamação, elogio e grupo focal de usuários; feedback ao usuário sobre sua manifestação; reunião de informação sobre não usuários.</p>
3.6	Educação dos clientes	sim	<p>"À medida que novas tecnologias se tornam mais comuns e acessíveis, o papel da biblioteca pública, tanto no fornecimento de acesso a essas tecnologias quanto na ajuda às pessoas para que aprendam a utilizá-las do melhor modo possível, é de importância vital." (IFLA, 2012, p. 60)</p>	<p>Auxílio e desenvolvimento do usuário para utilização eficiente dos recursos; serviços e tecnologia da informação e comunicação através de programa de educação de usuários; apresentação do prédio, serviços, ferramentas e equipamentos através de visita guiada.</p>
3.7	Cooperação e compartilhamento de recursos	parcial		<p>Aborda questões relativas a cooperação entre bibliotecas e ao compartilhamento de recursos. Parceria com escolas (compartilhamento de recursos, programação cooperativa, desenvolvimento de ferramentas de aprendizagem, visitas guiadas, promoção da alfabetização e leitura, informação sobre a internet); acesso ao usuários a acervos de outras bibliotecas; empréstimo entre bibliotecas para atendimento dos usuários.</p>
3.8	Redes eletrônicas	sim	<p>"As bibliotecas públicas são instrumentos que</p>	<p>Acesso a informação sobre o processo democrático; acesso a informação, recursos e serviços</p>

			oferecem oportunidades iguais e devem proporcionar uma rede de proteção contra a alienação e a exclusão sociais em face do progresso tecnológico, tornando-se o portal eletrônico para informação na era digital." (IFLA, 2012, p. 63)	de outras bibliotecas através de rede eletrônica; acesso gratuito a internet; acesso a impressora; orientação ao usuário quanto ao uso da internet; intermediação da informação digital para usuários.
3.9	Acesso aos serviços	sim	"Serviços de alta qualidade não tem valor algum para quem não consegue ter acesso a eles. O acesso aos serviços deve ser projetado de forma que priorize a comodidade para os clientes efetivos e potenciais." (IFLA, 2012, p. 66)	Instalação de pontos de atendimento externos bem localizados, bem identificados e acessíveis por transporte público; horário de funcionamento cômodo para estudantes e trabalhadores da comunidade; atendimento 24h (por telefone ou internet).
3.10	Edifícios para bibliotecas	sim	"Os serviços têm de ser fisicamente acessíveis a todos os membros da comunidade. Isso exige que os edifícios sejam bem localizados, com boas instalações para a leitura e o estudo, assim como o acesso às tecnologias apropriadas e horários convenientes para os usuários." (Manifesto da IFLA/UNESCO sobre a biblioteca pública, 1994, não paginado)	Acesso para pessoas com deficiência; espaços destinados a bebês, crianças, jovens e adultos; assento para leitura para crianças e adultos; mesas para estudos para crianças e adultos; espaço para trabalho em grupo; sala de reunião com banheiro para comunidade; estações de trabalho de acesso público com acesso a internet e impressora; leitores de CD e DVD e outras mídias; copiadora; escâner; câmera para videoconferência; projeto arquitetônico e inspeção para acessibilidade; dispositivo para devolução de material fora do horário de atendimento; estantes acessíveis para crianças e pessoas com deficiência; sinalização visual, em diferentes idiomas e Braille;; espaço de estudo; espaço para

				reunião de grupo; espaço para lazer; acesso a equipamentos eletrônico, audiovisuais e de informática; acesso a rede wifi; estacionamento/bicicletário; vagas para pessoas com deficiência no estacionamento.
4	Desenvolvimento de coleções	sim	"Serviços e materiais específicos devem ser postos à disposição dos usuários que, por algum motivo, não possam usar os serviços e os materiais correntes, como, por exemplo, minorias linguísticas, pessoas com necessidades especiais ou que estejam hospitalizadas ou reclusas. Todos os grupos etários devem encontrar documentos adequados às suas necessidades. [...] As coleções e os serviços devem ser isentos de qualquer forma de censura ideológica, política ou religiosa e de pressões comerciais." (Manifesto da IFLA/UNESCO sobre a biblioteca pública, 1994, não paginado)	Material para minorias linguísticas; material para pessoas com deficiência (Braille/audiolivro); material para todas faixas etárias; acervo isento de censura ideológica, política e religiosa.
4.1	Introdução	não		
4.2	Política de administração de coleções	não		Aborda questões relativas a conteúdo da política de desenvolvimento de coleções da biblioteca pública.
4.3	Variedade de recursos	parcial	"A biblioteca pública deve oferecer uma ampla variedade de materiais em diversos	Aborda questões relativas a variedade de recursos que compõe o acervo quanto a categoria e o formato do material e

			formatos e em quantidade suficiente para atender as necessidades e interesses da comunidade." (IFLA, 2012, p. 80)	os instrumentos auxiliares de seleção a serem utilizados. Reflexão da cultura local no acervo; diversidade de materiais (ficção/não ficção; obras de referência, bases de dados, periódicos, jornais, informação comunitária/ governamental/sobre negócios/sobre a história local, recurso em idiomas alternativos, partituras, jogos, brinquedos, material de estudo, material impresso com tipos ampliados, material Braille, audiolivro).
4.4	Desenvolvimento de coleções	parcial		Aborda questões relativas ao desenvolvimento da coleção quanto a sua finalidade, o seu tamanho e os critérios a serem atendidos. Recursos variados que atendam a todos os membros da comunidade; recursos em formatos que permitam a todos os membros da comunidade utilizar o serviço da biblioteca; aquisição de novos títulos de livros e novos materiais; rotatividade do acervo; ampla diversidade de materiais de ficção e não ficção; acesso a recursos externos e ao conhecimento da cultura oral da comunidade.
4.5	Princípios de manutenção de coleções	parcial	"O acervo da biblioteca é um recurso dinâmico. Exige constante entrada de novos materiais e saída de materiais obsoletos, de modo a garantir que continue sendo relevante para a comunidade num nível aceitável de qualidade." (IFLA, 2012, p. 84-84)	Aborda questões relativas aos critérios de aquisição, descarte e desbastamento passíveis de serem adotados para coleção. Aquisição e descarte regular de material para manutenção da qualidade do acervo para comunidade; realização de empréstimo entre bibliotecas para entendimento das necessidades da comunidade.
4.6	Normas para coleções	não		Aborda questões relativas ao tamanho dos acervos.

4.7	Normas para instalações para informação digital	parcial		Aborda normas internacionais especificamente para computadores e acesso à internet. Porcentagem de computadores e computadores com acesso à internet por habitantes/usuários.
4.8	Programa de desenvolvimento de coleções para bibliotecas novas	sim		Empréstimo entre bibliotecas para atendimento de usuários; acesso a informação impressa e digital; aquisição e descarte de materiais para atualização da coleção; produção e conservação de recursos da comunidade; produção de conteúdo sobre a biblioteca (folhetos informativos e material online); destaque de sites e materiais úteis da internet.
4.9	Taxas de aquisição e descarte	parcial		Aborda questões relativas a aquisição e descarte dos materiais do acervo. Aquisição, manutenção e promoção de coleções de povos indígenas, cultura e história local; coleções para grupos específicos da comunidade (crianças, idosos, minorias étnicas e linguísticas, desempregados).
4.10	Administração de coleções digitais	parcial		Aborda questões relativas a aquisição, manutenção e acesso a coleções digitais em biblioteca pública. Ampliação e não restrição do acesso a coleção digital através da biblioteca pública.
5	Recursos humanos	sim	"O bibliotecário é um intermediário ativo entre os utilizadores e os recursos disponíveis. A formação profissional contínua do bibliotecário é indispensável para assegurar serviços adequados." (Manifesto da IFLA/UNESCO sobre a biblioteca pública, 1994, não paginado)	Intermediação do bibliotecário entre usuários e recursos.

5.1	Introdução	não		
5.2	As capacidades do pessoal da biblioteca	sim	"À medida que as demandas feitas às bibliotecas se tornam mais diversificadas, passam a ser exigidas do pessoal capacidades específicas que vão além do que se encontra numa descrição de cargo genérica." (IFLA, 2012, p. 95)	Capacidade de se comunicar positivamente com as pessoas; capacidade de compreender as necessidades dos clientes; capacidade de cooperar com pessoas e grupos da comunidade; conhecimento e compreensão das diversidades culturais.
5.3	Categorias de pessoal	parcial		Aborda as categorias de profissionais para composição das equipes das bibliotecas públicas. Etnias e idiomas presentes na comunidade refletidos nos membros da equipe da biblioteca.
5.4	Normas éticas	sim		Padrão ético de relacionamento entre equipe, usuários e demais organizações; tratamento igualitário ao público; desconstrução de preconceitos relacionados a usuários e materiais da biblioteca; imparcialidade no atendimento.
5.5	As atribuições do pessoal da biblioteca	sim	"Todos os clientes devem ter acesso a um bibliotecário, seja pessoalmente, por telefone ou pela internet." (IFLA, 2012, p. 101)	Atendimento bibliotecário a todos os usuários.
5.6	Quantitativos de pessoal	não		Aborda questões relativas ao tamanho da equipe da biblioteca pública.
5.7	Formação exigida dos bibliotecários	não		Aborda questões relativas a formação e atualização profissionais dos bibliotecários.
5.8	Treinamento	sim		Treinamento contínuo e planejado da equipe (assuntos: tecnologias da informação, redes, fontes de informação, funções, finalidade e contexto da biblioteca pública.);

				mentoreamento; participação da equipe em cursos, congressos e associações profissionais; intercambio profissional.
5.9	Desenvolvimento de carreira	não		Aborda questões relativas ao desenvolvimento de carreira dos membros da equipe da biblioteca pública.
5.10	Condições de trabalho	não		Aborda questões relativas as condições de trabalho da equipe da biblioteca (remuneração, saúde, segurança).
5.11	Voluntários	não		Aborda questões relativas ao trabalho voluntário na biblioteca pública.
6	Administração	Sim	"Deve ser formulada uma política clara, definindo objetivos, prioridades e serviços, relacionados com as necessidades da comunidade local. A biblioteca pública deve ser eficazmente organizada e mantidos padrões profissionais de funcionamento." (Manifesto da IFLA/UNESCO sobre a biblioteca pública, 1994, não paginado)	Formulação de uma política definindo objetivos, prioridades e serviços relacionados às necessidades locais.
6.1	Introdução	não		
6.2	Competências gerenciais	parcial		Aborda as diferentes competências para gerenciamento da biblioteca. Planejamento e desenvolvimento de políticas; relação com a comunidade.
6.3	Montagem e manutenção de redes de bibliotecas	não		Aborda a formação e manutenção de rede de bibliotecas em nível nacional, regional e local, bem como o estabelecimento de parcerias com outras instituições.
6.4	Administração financeira	não		Aborda a administração das finanças da biblioteca pública, questões relativas a financiamento, alocação de recursos, estabelecimento de

				parcerias.
6.5	Administração dos recursos da biblioteca	não		Aborda questões relativas a despesas com materiais e serviços.
6.6	Administração do pessoal	não		Aborda questões relativas a remuneração, motivação, contratação e relacionamento da equipe da biblioteca.
6.7	Planejamento de desenvolvimento de sistemas informatizados	parcial		Aborda questões relativas aos softwares utilizados pela biblioteca pública. Acesso a internet; acesso a programas de computador.
6.8	Administração das mudanças	não		Aborda questões relativas a previsão e identificação de mudanças e planejamento para o futuro
6.9	Delegação	não		Aborda e deleção de funções pela administração da biblioteca pública a funcionários de níveis hierárquicos menores.
6.10	Ferramentas de administração	sim		Escaneamento ambiental; análise das necessidades e do perfil sociodemográfico da comunidade; monitoramento e avaliação, medição de desempenho.
7	O marketing das bibliotecas públicas	não		Não possui texto.
7.1	Introdução	não		
7.2	Ferramentas de marketing	sim	"Os administradores de biblioteca podem usar essas ferramentas para identificar e compreender as necessidades de seus clientes e planejar a satisfação eficiente de suas necessidades." (IFLA, 2012, p. 126)	Pesquisa de mercado; segmentação do mercado; composto de marketing; avaliação de marketing.
7.3	Política de	não		Aborda a política de marketing e

	marketing e comunicação			comunicação a ser definida pela biblioteca pública
7.4	Relações públicas	não		Aborda o relacionamento da biblioteca pública com a sociedade (mídia, comunidade, funcionários, organizações)
	Apêndices	não		

APÊNDICE B – COMPOSIÇÃO DO *CHECKLIST*

Tópicos / Requisitos de avaliação	<i>Checklist</i>
Administração direcionada ao usuário:	
Coleta e análise de dados sobre as necessidades da comunidade que possam ser atendidas pela biblioteca pública; análise das necessidades e do perfil sociodemográfico da comunidade; coleta de dados sobre não usuários; sondagem regular das necessidades locais e mudanças sociais; definição de quem usa e quem não usa os serviços da biblioteca pública.	A biblioteca coleta e analisa regularmente (anual/bienal/trienal/quadrinial) informações sobre o perfil sociodemográfico de seus usuários e não usuários e suas respectivas necessidades?
Escaneamento ambiental; identificação de serviços necessários (pesquisa, reunião pública, grupo focal e outras metodologias); planejamento dos serviços baseado nas necessidades da comunidade; adaptação dos serviços segundo a comunidade e localidade; acervo e serviços consonantes com as necessidades locais.	A biblioteca realiza Escaneamento ambiental e estudo de usuários para planejar e adaptar serviços e recursos baseados na sua localidade e comunidade?
Planejamento e desenvolvimento de políticas; desenvolvimento de políticas, procedimentos, projetos, serviços, material informativo e publicitário baseados nas necessidades dos usuários; definição de prioridades através de análise das necessidades dos clientes; formulação de uma política definindo objetivos, prioridades e serviços relacionados às necessidades locais.	A biblioteca possui uma política formalizada (estabelecendo objetivos, prioridades, projetos, procedimentos e serviços) baseada nas necessidades e características locais e da comunidade?
Adaptação dos serviços segundo variações sociais.	A biblioteca adapta seus serviços segundo as variações sociais?
Medição de desempenho, monitoramento e avaliação.	A biblioteca realiza regularmente monitoramento, avaliação e medição de desempenho de seus programas e recursos e serviços?
Pesquisa de mercado; segmentação de mercado; composto de marketing; avaliação de marketing.	A biblioteca utiliza ferramentas de marketing: Pesquisa de mercado, segmentação de mercado, composto de marketing (produto, preço, praça, promoção) e avaliação de marketing para desenvolver seus produtos, serviços e relacionamento com a comunidade?

Relacionamento com a comunidade; reuniões abertas ao público; pesquisa; grupo focal; registro de queixa, reclamação, sugestão, elogio, reação aos serviços; feedback ao usuário sobre sua manifestação.	A biblioteca se relaciona com a comunidade através de reunião aberta, grupo focal, pesquisa de satisfação, registro de queixas/sugestões/elogios e fornecendo feedbacks?
Parceira com organizações locais e regionais; parceria com escolas (compartilhamento de recursos, programação cooperativa, desenvolvimento de ferramentas de aprendizagem, visitas guiadas, promoção da alfabetização e da leitura, instrução sobre o uso da internet)	A biblioteca possui parcerias com escolas e demais organizações locais e regionais para o compartilhamento de recursos, programação cooperativa, desenvolvimento de ferramentas de aprendizagem, promoção da alfabetização e da leitura?
Equipe:	
Quadro administrativo e gerencial multidisciplinar.	A biblioteca possui quadro gerencial e administrativo multidisciplinar?
Etnias e idiomas presentes na comunidade refletidos nos membros da equipe da biblioteca; emprego de pessoas de diferentes grupos étnicos.	A biblioteca possui em sua equipe pessoas dos diferentes grupos étnicos da comunidade?
Equipe em quantitativo suficiente para atendimento.	A biblioteca possui equipe em quantitativo suficiente para atendimento?
Intermediação do bibliotecário entre usuários e recursos; atendimento por bibliotecário para todos os usuários.	A biblioteca possui bibliotecário de referência durante todo horário de atendimento para orientar e intermediar os usuários aos diferentes recursos de que necessitam?
Intérpretes das línguas locais; atendimento de minorias linguísticas.	A biblioteca conta com intérpretes de línguas locais e intérpretes de inglês e espanhol?
Atendimento de pessoas com deficiência.	A biblioteca conta com intérpretes de libras?
Mentoramento + Treinamento regular da equipe sobre atendimento ao usuário, a pessoas com deficiência, pessoas em situação de vulnerabilidade social, minorias étnicas e demais usuários; desconstrução de preconceitos relacionados a usuários e materiais da biblioteca.	A biblioteca realiza regularmente (admissional/semestral/anual) treinamento ou mentoramento da equipe sobre atendimento e desconstrução de preconceitos relacionados a pessoas com deficiência pessoas em situação de vulnerabilidade social minorias étnicas e demais usuários?
Mentoramento + Treinamento contínuo e planejado da equipe sobre tecnologia da informação, fontes de informação, redes, funções, finalidade e contexto da biblioteca pública.	A biblioteca realiza regularmente (admissional/semestral/anual) treinamento ou mentoramento da equipe sobre os recursos, serviços, funções, finalidade e contexto da biblioteca pública?

Participação da equipe em cursos, congressos, associações profissionais e intercâmbio profissional.	A equipe da biblioteca participa regularmente (mensal/semestral/anual) de cursos, congressos, intercâmbios profissionais e associações profissionais?
Padrão ético de relacionamento entre equipe, usuários e demais instituições.	A equipe da biblioteca mantém um padrão ético de relacionamento entre si, com os usuários e outras instituições?
Capacidade de compreender as necessidades dos usuários.	A equipe da biblioteca compreende as necessidades expressas pelos usuários?
Capacidade de cooperar com pessoas e grupos da comunidade.	A equipe da biblioteca coopera com as pessoas e grupos da comunidade?
Capacidade de se comunicar positivamente com as pessoas.	A equipe da biblioteca se comunica positivamente com os usuários?
Comunicação oral e escrita em linguagem coloquial (sem uso de termos técnicos/científicos);	A equipe da biblioteca se comunica de forma oral e escrita em linguagem simples, evitando uso de termos técnicos e científicos?
Atendimento	
Acesso aberto ao regulamento; instrução sobre o funcionamento e uso da biblioteca.	A biblioteca possibilita aos usuários acesso ao seu regulamento e instruções sobre seu funcionamento e uso?
Apresentação do prédio, serviços, recursos e equipamentos através de visita guiada.	A biblioteca realiza visitas guiadas para apresentar aos usuários seu prédio, equipamentos, recursos e serviços?
Oferecimento de serviços isentos de censura e pressão ideológica, política, religiosa ou comercial;	A biblioteca oferta serviços isentos de censura e pressão ideológica, política e religiosa?
Atendimento e serviços igualitários, neutros e objetivos para todos; imparcialidade no atendimento; tratamento igualitário.	A biblioteca atende e presta serviços aos seus usuários de modo igualitário, imparcial, neutro e objetivo?
Isenção de cobrança de taxas pela prestação de serviços.	A biblioteca disponibiliza seus recursos e serviços sem cobrança de taxas?
Atendimento das necessidades da comunidade; atendimento das necessidades de indivíduos e grupos (educação, informação, desenvolvimento pessoal, recreação e lazer).	A biblioteca atende as necessidades dos indivíduos e grupos da comunidade referentes a educação, informação, desenvolvimento pessoal, recreação e lazer?
Atendimento de diferentes faixas etárias; serviços para crianças (hora do conto/apresentação da biblioteca); serviços para jovens e adultos (apoio a educação permanente; atividade comunitária; leitura recreativa).	A biblioteca atende diferentes faixas etárias através de serviços e programas específicos para cada uma delas (bebês, crianças, jovens e adultos)?

Atendimento de diferentes grupos étnicos; atendimento de grupos étnicos específicos (material de literatura nativa, material em idiomas diversos).	A biblioteca atende os diferentes grupos étnicos que compõe a comunidade ofertando material de literatura nativa e em idiomas alternativos?
Atendimento de imigrantes.	A biblioteca possui serviços e atendimento especiais para imigrantes?
Atendimento de não usuários	A biblioteca oferece atendimento para não usuários ?
Atendimento de instituições comunitárias (ligadas a educação, cultura e voluntariado).	A biblioteca atende instituições comunitárias relacionadas a educação e cultura?
Horário de funcionamento conveniente para o usuário; serviços e horário de funcionamento acessíveis; horário de funcionamento cômodo para estudantes e trabalhadores da comunidade.	A biblioteca possui horário de funcionamento estendido (fora do horário comercial), acessível a estudantes e trabalhadores?
Atendimento 24h (telefone/internet)	A biblioteca possibilita aos usuários atendimento 24h presencial e/ou virtual, (telefone/ email/ chat)?
Site, catálogo da biblioteca, sistema de reserva e renovação online 24h.	A biblioteca possibilita aos usuário acesso ao catálogo, renovação e reserva de material online ou por telefone?
Consulta local de livros e outras mídias.	A biblioteca possibilita aos seus usuários a consulta local e utilização de livros e outras mídias?
Empréstimo de livros e outras mídias.	A biblioteca possibilita aos seus usuário empréstimo de livros e outras mídias?
Dispositivo/sistema para devolução de material fora do horário de atendimento.	A biblioteca possui dispositivo/sistema de devolução de material fora do horário de atendimento?
Acesso para os usuários ao acervos de outras bibliotecas; empréstimo entre bibliotecas para atendimento aos usuários.	A biblioteca proporciona aos usuários acesso ao acervo de outras bibliotecas, através de consulta ao catálogo e empréstimo entre bibliotecas?
Orientação ao leitor.	A biblioteca orienta os usuários em suas leituras?
Orientação ao usuário quanto ao uso da internet; auxílio no uso dos recursos educacionais e informacionais.	A biblioteca orienta e auxilia os usuários no uso dos recursos educacionais e informacionais e dos computadores?
Recursos e serviços variados.	A biblioteca oferta ampla variedade de recursos e serviços aos seus usuários?
Desenvolvimento de serviços para grupos específicos identificados na comunidade.	A biblioteca possui serviços especiais para grupos específicos identificados na comunidade?
Serviços e horário de funcionamento acessíveis.	A considera acessibilidade na oferta de serviços?

Organização de atividades e programas culturais; organização de exposição, contação de histórias, publicações e programas de interesse local; programas especiais e eventos (sarau, palestra, visita de autores).	A biblioteca organiza atividades, eventos e programas culturais de interesse da comunidade? (hora do conto/ sarau/ palestra/ visita de autores)
Infraestrutura	
Ferramentas modernas de comunicação (serviço de referência/relações públicas).	A biblioteca utiliza ferramentas modernas de comunicação em seu serviço de referência e relações públicas?
Acesso a equipamentos eletrônicos, audiovisuais e de informática; acesso as tecnologias da informação.	A biblioteca proporciona aos usuários acesso às tecnologias da informação e comunicação?
Leitores de CD e DVD e outras mídias.	A biblioteca disponibiliza aos seus usuários leitores de CD e DVD entre outras mídias?
Porcentagem de computadores e computadores com acesso à internet por habitantes/usuários.	A biblioteca calcula a quantidade de usuários/habitantes da comunidade por computador sem e com acesso a internet?
Acesso a programas de computador	A biblioteca proporciona aos usuários acesso a programas de computador (ex: pacote Office)?
Acesso gratuito a internet; acesso a rede wi-fi; acesso a recursos da web através da internet.	A biblioteca proporciona aos usuários acesso gratuito a internet, a rede wi-fi e a recursos da web?
Estações de trabalho de acesso público e gratuito com acesso a internet e impressora.	A biblioteca disponibiliza aos seus usuários gratuitamente estações de trabalho com acesso a internet e a impressora?
Acesso a impressora, copiadora e escâner	A biblioteca disponibiliza aos seus usuários impressora, copiadora e escâner?
Câmera para videoconferência	A biblioteca disponibiliza para os usuários webcams para videoconferência?
Equipamento para atendimento de deficientes visuais e auditivos; equipamento especial de leitura para pessoas com deficiência.	A biblioteca disponibiliza equipamentos de leitura para pessoas com deficiência?
Espaços destinados a bebês, crianças, jovens e adultos.	A biblioteca possui espaços destinados para cada faixa etária (bebês, crianças, jovens e adultos)?
Espaço propicio para atividades sociais e culturais de interesse da comunidade.	A biblioteca dispõe de espaço propicio a realização de atividades sociais e culturais de interesse da comunidade?
Disponibilização do espaço (reunião, exposição, espetáculo teatral, musical, audiovisual e outras mídias).	A biblioteca disponibiliza seu espaço para realização de reuniões, exposições, espetáculos e apresentações?

Sala de reunião para comunidade; espaço para trabalho em grupo	A biblioteca disponibiliza para comunidade sala de reunião e sala para trabalho em grupo?
Espaço de estudo, pesquisa e ensino	A biblioteca proporciona aos seus usuários espaço propício a pesquisa, ao estudo e ao ensino?
Condições de estudo (mesa, cadeira, luz); mesas para estudos para crianças e adultos.	A biblioteca disponibiliza mesas de estudo bem iluminadas adequadas para crianças e para adultos?
Assento para leitura para crianças e adultos	A biblioteca disponibiliza assentos para leitura adequados para crianças e para adultos?
Estantes acessíveis para crianças e pessoas com deficiência.	A biblioteca possui estantes acessíveis para pessoas com deficiência, idosos e crianças?
Espaço social, de encontro e lazer para comunidade; espaço cômodo e convidativo	A biblioteca está instalada em um espaço cômodo e convidativo para encontro e lazer da comunidade?
Projeção de acordo com as funções e serviços da biblioteca pública.	A biblioteca está instalada em espaço projetado de acordo com suas funções e serviços?
Projeto arquitetônico e inspeção regular de acessibilidade; acessibilidade para comunidade; acesso para pessoas com deficiência.	A biblioteca está instalada em um prédio com acessibilidade arquitetônica?
	A biblioteca inspeciona regularmente se atende aos requisitos de acessibilidade?
Placas de sinalização da biblioteca	A biblioteca possui sinalização visual interna e externa em idiomas alternativos?
Sinalização visual em diferentes idiomas e sinalização em Braille.	A biblioteca possui sinalização interna e externa em Braille?
	As bibliotecas possui formas alternativas de sinalização contemplando os diferentes usuários?
Estacionamento com vagas para pessoas com deficiência.	A biblioteca possui estacionamento com vagas destinadas a pessoas com deficiência, gestantes e idosos?
Bicicletário.	A biblioteca possui Bicicletário?
Localização próxima a atividade comunitária (comércio, cultura, transporte).	A biblioteca se localiza próxima a atividades da comunidade (comércio/ centro cultural/ transporte público)?
Acervo:	
Acesso ao acervo	A biblioteca mantém acesso aberto a todas coleções e materiais do acervo?

<p>Acervo isento de censura e pressão ideológica, política e religiosa; acesso a variedade de conhecimentos, ideias e opiniões; representação de todas as esferas da experiência humana; combate a censura; liberdade de informação</p>	<p>O acervo da biblioteca é isento de censura e pressão ideológica, política e religiosa, diverso em opiniões, ideias, conhecimentos?</p>
<p>Acesso a amplo espectro de fontes; acesso a diferentes mídias (documentos impressos e multimídia).</p>	<p>A biblioteca proporciona aos seus usuários acesso a um amplo espectro de fontes de informação, em diferentes formatos e em diferentes suportes?</p>
<p>Oferecimento de material atualizado e diverso; aquisição de novos títulos de livros e novos materiais; aquisição e descarte de materiais para atualização da coleção; aquisição e descarte regular de material para manutenção da qualidade do acervo para comunidade; rotatividade do acervo.</p>	<p>A biblioteca realiza regularmente (anual/bienal/trienal/quadrienal) aquisição, desbastamento e descarte de material do acervo para manutenção da qualidade, atualidade e pertinência das coleções para seus usuários?</p>
<p>Aquisição, manutenção e promoção de coleções sobre povos indígenas, cultura e história local.</p>	<p>A biblioteca adquirir, preserva e promove coleções sobre os povos indígenas, a cultura e a história local?</p>
<p>Produção e conservação de recursos da comunidade.</p>	<p>A biblioteca produz e preserva recursos de conteúdo sobre a sua comunidade?</p>
<p>Ampliação e não restrição do acesso a coleção digital através da biblioteca pública; intermediação da informação digital.</p>	<p>A biblioteca intermedia e possibilita o acesso a coleções e informações digitais para os usuários?</p>
<p>Recursos variados que atendam a todos os membros da comunidade; ampla diversidade de materiais de ficção e não ficção; diversidade de materiais de ficção e não ficção, obras de referência, bases de dados, periódicos, jornais, informação comunitária, governamental, sobre negócios, sobre a história local, recurso em idiomas alternativos, partituras, jogos, brinquedos, material de estudo.</p>	<p>O acervo da biblioteca possui recursos variados quanto ao conteúdo: obras de ficção e não ficção, material didático e informação sobre a comunidade, sobre negócios e sobre o governo?</p>
<p></p>	<p>O acervo da biblioteca possui recursos variados quanto ao formato: bases de dados, obras de referência, periódicos, jornais, partituras, jogos e brinquedos?</p>

Material para todas faixas etárias.	O acervo da biblioteca possui materiais diversificados para cada faixa etária (bebês, crianças, jovens e adultos)?
Interesses culturais, cultura e língua local refletidos no acervo; reflexão da cultura local no acervo.	O acervo da biblioteca reflete a história, a cultura e as línguas locais?
Acesso a literatura internacional e comunitária	O acervo da biblioteca possui literatura de produção internacional, nacional e da comunidade?
Coleções para grupos específicos da comunidade (crianças, idosos, minorias étnicas e linguísticas, desempregados).	O acervo da biblioteca possui coleções especiais para grupos específicos da comunidade?
Material para minorias linguísticas; atendimento de minorias linguísticas.	O acervo da biblioteca possui materiais em idiomas alternativos para minorias linguísticas?
Desenvolvimento de coleções acessíveis (Braille/audiolivro); material para pessoas com deficiência (Braille/audiolivro); recursos em formatos que permitam a todos os membros da comunidade utilizar o serviço da biblioteca.	A biblioteca possui coleções acessíveis com recursos em formatos alternativos para pessoas com deficiência (Braille/audiolivro/ fonte ampliada/ audiodescrição/ legenda)?
Acesso a informação e ao conhecimento	
Acesso a informação (impressa/digital/multimídia); acesso a informação em todos os níveis.	A biblioteca proporciona aos seus usuários acesso a informação em diferentes suportes (impressa, digital, multimídia) e em diferentes níveis?
Acesso a informação sobre o processo democrático	A biblioteca oferece aos seus usuários informações sobre o processo democrático?
Acesso autônomo a informação para pessoas com deficiência.	A biblioteca possibilita acesso autônomo a informação para pessoas com deficiência através de recursos acessíveis?
Acesso a informação, recursos e serviços de outras bibliotecas através de rede eletrônica	A biblioteca possibilita a seus usuários acesso a informação, recursos e serviços de outras bibliotecas através de rede eletrônica/online?
Serviço de informação impressa e digital.	A biblioteca oferece aos seus usuários serviços de informação impressa e digital (pesquisa, seleção de fontes)?
Orientação aos usuários para fontes adequadas de informação; indicação de referências.	A biblioteca indica referências e orienta seus usuários para fontes adequadas de informação?
Destaque de sites e recursos úteis da internet.	A biblioteca regularmente destaca sites e recursos úteis da web em seu site/blog/rede social e nos seus computadores?

Coleta, organização e utilização da informação.	A biblioteca coleta, organiza, dissemina e intermedia a utilização da informação?
Interpretação e tradução de informação	A biblioteca interpreta e traduz informações para comunidade?
Acompanhamento de questões atuais; seleção e divulgação de informação de interesse comunitário; disseminação seletiva da informação.	A biblioteca regularmente acompanha questões atuais, seleciona e dissemina seletivamente informações para comunidade e seus grupos sociais?
Coleta e disponibilização de informações locais e sobre a comunidade; serviço de informação comunitária.	A biblioteca coleta, processa e disponibiliza informações sobre sua localidade e comunidade?
Produção de conteúdo sobre a biblioteca: folhetos informativos e material online (horários, produtos e serviços).	A biblioteca produz e divulga material informativo sobre seu horário de funcionamento, produtos e serviços de forma impressa (folhetos) e online (site/blog/rede social)?
Material informativo em suporte e idioma alternativos.	A biblioteca produz e divulga material informativo em idioma e suportes alternativos (inglês/espanhol/ Braille)?
Acesso a alfabetização e condições de educação permanente:	
Apoio a campanhas e programas de alfabetização	A biblioteca participa ativamente de campanhas e programas de alfabetização (letramento)?
Apoio a educação permanente (material de apoio a alfabetização, material de conhecimentos básico, instalações adequadas ao estudo, acesso a internet); material de apoio a educação; material didático diverso.	A biblioteca possui material para alfabetização, material didático e material de apoio a educação?
Materiais para pessoas com dificuldade de aprendizagem.	A biblioteca possui material especial para pessoas com dificuldade de aprendizagem?
Parceria com professores e outros cidadãos para capacitação de usuários.	A biblioteca possui parcerias com professores dentre outros profissionais para capacitação e treinamento de usuários?
Grupos de estudo.	A biblioteca possui grupos de estudo?
Formação e desenvolvimento de competência informacional; desenvolvimento da autonomia.	A biblioteca realiza curso ou treinamento de usuários para formar e desenvolver competência informacional e autonomia?

Treinamento de usuários para uso da informação e da tecnologia; auxílio e desenvolvimento do usuário para utilização eficiente dos recursos, serviços e tecnologia da informação e comunicação através de programa de educação de usuários.	A biblioteca realiza curso ou treinamento de usuários para o uso eficiente da informação e tecnologias da informação e comunicação?
Capacitação para uso de computadores e demais tecnologia da informação	A biblioteca realiza curso ou treinamento de usuário para o uso do computador dentre outras tecnologias?
Leitura	
Promoção e incentivo a leitura	A biblioteca realiza ações de promoção e incentivo a leitura?
Material de fácil leitura e multimídia	A biblioteca possui material de fácil leitura e de leitura multimídia?
Oferta de material para diversas fases de leitura.	A biblioteca possui em seu acervo material para diferentes fases de leitura?
Cultura:	
Conhecimento e compreensão das diversidades culturais.	A biblioteca conhece e compreende a diversidade cultural de sua comunidade?
Coleta, preservação e promoção da cultura local; conservação da memória e história comunitária; manutenção de coleção sobre história local.	A biblioteca coleta, preserva e promove a cultura, memória e história local e comunitária?
Acesso ao conhecimento da cultura oral da comunidade; estímulo a tradição oral.	A biblioteca estimula e possibilita acesso a cultura oral da comunidade através de gravações de áudio ou rodas de memória e de conversa?
Componente estratégico para cultura; suporte as tradições culturais.	A biblioteca oferece suporte às tradições culturais da comunidade?
Acesso as obras da imaginação.	A biblioteca proporciona aos seus usuários acesso as obras da imaginação humana (literatura, música, pintura, escultura) em suas diferentes expressões?
Incentivo ao desenvolvimento artístico e cultural; desenvolvimento cultural.	A biblioteca incentiva o desenvolvimento artístico e cultural da comunidade?
Externos:	
Atendimento de pessoas reclusas e sem acesso a biblioteca (casa, hospital, penitenciária); serviços externos e móveis para pessoas reclusas e localizadas em áreas remotas.	A biblioteca possui serviços externos para atender pessoas reclusas (casa, hospital, penitenciária, asilo) ou localizadas em áreas remotas?
Instalação de pontos de atendimento externos bem localizados, bem identificados e acessíveis por transporte público	A biblioteca possui outros pontos de atendimento externo, bem localizados, bem identificados e acessíveis por transporte público?

APÊNDICE C – APRESENTAÇÃO E VALIDAÇÃO DO *CHECKLIST*

Texto de apresentação encaminhado aos avaliadores

O Trabalho de Conclusão de Curso da graduanda em Biblioteconomia pela Universidade Federal do Rio Grande (UFRGS) Andréia Petró da Rosa, orientado pelo Prof. Dr. Rodrigo Rodrigo Silva Caxias de Sousa pretende instrumentalizar a avaliação da contribuição das bibliotecas públicas para o processo de inclusão social dos indivíduos que compõe suas comunidades.

Como objetivo deste trabalho propõe-se um *checklist*, composto a partir de elementos teóricos provenientes das Diretrizes da IFLA para bibliotecas públicas (2012).

A composição deste *checklist* parte da análise e seleção de conteúdo das Diretrizes da IFLA para bibliotecas públicas (2012) considerando sua pertinência para o desenvolvimento de estratégias para dirimir condições de exclusão social.

O *checklist* se constitui de 121 questões, organizadas em 10 categorias. Para futura aplicação se estabeleceram três possibilidades de resposta às questões: Atende (A), Atende Parcialmente (AP) e Não Atende (NA).

Com o intuito de validar e aprimorar este *checklist* solicita-se a gentileza da contribuição e avaliação de especialistas da área de Biblioteconomia, e de bibliotecários atuantes em bibliotecas públicas. Para a validação, o avaliador deverá assinalar se concorda ou discorda com cada um dos requisitos elencados no *checklist*, podendo fazer observações acerca de sua resposta.

Resposta do Avaliador 1: Especialista em Biblioteconomia

Requisitos de Avaliação		Resposta	Validação	Validação	Observações
Administração		A/AP/NA	Concorda	Discorda	Observações
1	A biblioteca coleta e analisa regularmente (anual/bienal/trienal/quadrienal) informações sobre o perfil sociodemográfico de seus usuários e não usuários e suas respectivas necessidades?	X	x		

2	A biblioteca realiza Escaneamento ambiental e estudo de usuários para planejar e adaptar serviços e recursos baseados na sua localidade e comunidade?	X	X		
3	A biblioteca possui uma política formalizada (estabelecendo objetivos, prioridades, projetos, procedimentos e serviços) baseada nas necessidades e características locais e da comunidade?	X	X		
4	A biblioteca adapta seus serviços segundo as variações sociais?	X	X		
5	A biblioteca realiza regularmente monitoramento, avaliação e medição de desempenho de seus programas e recursos e serviços?	X	X		
6	A biblioteca utiliza ferramentas de marketing: Pesquisa de mercado, segmentação de mercado, composto de marketing (produto, preço, praça, promoção) e avaliação de marketing para desenvolver seus produtos, serviços e relacionamento com a comunidade?	X	X		
7	A biblioteca se relaciona com a comunidade através de reunião aberta, grupo focal, pesquisa de satisfação, registro de queixas/sugestões/elogios e fornecendo feedbacks?	X	X		
8	A biblioteca possui parcerias com escolas e demais organizações locais e regionais para o compartilhamento de recursos, programação cooperativa, desenvolvimento de ferramentas de aprendizagem, promoção da alfabetização e da leitura?	X	X		
	Equipe	A/AP/NA	Concorda	Discorda	Observações
9	A biblioteca possui quadro gerencial e administrativo multidisciplinar?	X	X		
10	A biblioteca possui em sua equipe pessoas dos diferentes grupos étnicos da comunidade?	X	X		
11	A biblioteca possui equipe em quantitativo suficiente para atendimento?	X	X		

12	A biblioteca possui bibliotecário de referência durante todo horário de atendimento para orientar e intermediar os usuários aos diferentes recursos de que necessitam?	X	X		
13	A biblioteca conta com intérpretes de línguas locais e intérpretes de inglês e espanhol?	X	X		
14	A biblioteca conta com intérpretes de libras?	X	X		
15	A biblioteca realiza regularmente (admissional/semestral/anual) treinamento ou mentoreamento da equipe sobre atendimento e desconstrução de preconceitos relacionados a pessoas com deficiência pessoas em situação de vulnerabilidade social minorias étnicas e demais usuários?	X	X		
16	A biblioteca realiza regularmente (admissional/semestral/anual) treinamento ou mentoreamento da equipe sobre os recursos, serviços, funções, finalidade e contexto da biblioteca pública?	X	X		
17	A equipe da biblioteca participa regularmente (mensal/semestral/anual) de cursos, congressos, intercâmbios profissionais e associações profissionais?	X	X		
18	A equipe da biblioteca mantém um padrão ético de relacionamento entre si, com os usuários e outras instituições?	X	X		
19	A equipe da biblioteca compreende as necessidades expressas pelos usuários?	X	X		
20	A equipe da biblioteca coopera com as pessoas e grupos da comunidade?	X	X		
21	A equipe da biblioteca se comunica positivamente com os usuários?	X	X		
22	A equipe da biblioteca se comunica de forma oral e escrita em linguagem simples, evitando uso de termos técnicos e científicos?	X	X		
Atendimento e serviços		A/AP/NA	Concorda	Discorda	Observações

23	A biblioteca possibilita aos usuários acesso ao seu regulamento e instruções sobre seu funcionamento e uso?	X	X		
24	A biblioteca realiza visitas guiadas para apresentar aos usuários seu prédio, equipamentos, recursos e serviços?	X	X		
25	A biblioteca oferta serviços isentos de censura e pressão ideológica, política e religiosa?	X	X		
26	A biblioteca atende e presta serviços aos seus usuários de modo igualitário, imparcial, neutro e objetivo?	X	X		
27	A biblioteca disponibiliza seus recursos e serviços sem cobrança de taxas?	X	X		
28	A biblioteca atende as necessidades dos indivíduos e grupos da comunidade referentes a educação, informação, desenvolvimento pessoal, recreação e lazer?	X	X		
29	A biblioteca atende diferentes faixas etárias através de serviços e programas específicos para cada uma delas (bebês, crianças, jovens e adultos)?	X	X		
30	A biblioteca atende os diferentes grupos étnicos que compõe a comunidade ofertando material de literatura nativa e em idiomas alternativos?	X	X		
31	A biblioteca possui serviços e atendimento especiais para imigrantes?	X	X		
32	A biblioteca oferece atendimento para não usuários ?	X	X		
33	A biblioteca atende instituições comunitárias relacionadas a educação e cultura?	X	X		
34	A biblioteca possui horário de funcionamento estendido (fora do horário comercial), acessível a estudantes e trabalhadores?	X	X		

35	A biblioteca possibilita aos usuários atendimento 24h presencial e/ou virtual, (telefone/ email/ chat)?	X	X		Isso é muito legal (24h), mas bem distante da nossa realidade
36	A biblioteca possibilita aos usuário acesso ao catálogo, renovação e reserva de material online ou por telefone?	X	X		
37	A biblioteca possibilita aos seus usuários a consulta local e utilização de livros e outras mídias?	X	X		
38	A biblioteca possibilita aos seus usuário empréstimo de livros e outras mídias?	X	X		
39	A biblioteca possui dispositivo/sistema de devolução de material fora do horário de atendimento?	X	X		
40	A biblioteca proporciona aos usuários acesso ao acervo de outras bibliotecas, através de consulta ao catálogo e empréstimo entre bibliotecas?	X	X		
41	A biblioteca orienta os usuários em suas leituras?	X	X		
42	A biblioteca orienta e auxilia os usuários no uso dos recursos educacionais e informacionais e dos computadores?	X	X		
43	A biblioteca oferta ampla variedade de recursos e serviços aos seus usuários?	X	X		
44	A biblioteca possui serviços especiais para grupos específicos identificados na comunidade?	X	X		
45	A considera acessibilidade na oferta de serviços?	X	X		
46	A biblioteca organiza atividades, eventos e programas culturais de interesse da comunidade? (hora do conto/ sarau/ palestra/ visita de autores)	X	X		
	Infraestrutura	A/AP/NA	Concorda	Discorda	Observações
47	A biblioteca utiliza ferramentas modernas de comunicação em seu serviço de referência e relações públicas?	X	X		

48	A biblioteca proporciona aos usuários acesso às tecnologias da informação e comunicação?	X	X		
49	A biblioteca disponibiliza aos seus usuários leitores de CD e DVD entre outras mídias?	X	X		
50	A biblioteca calcula a quantidade de usuários/habitantes da comunidade por computador sem e com acesso a internet?	X	X		
51	A biblioteca proporciona aos usuários acesso a programas de computador (ex: pacote Office)?	X	X		
52	A biblioteca proporciona aos usuários acesso gratuito a internet, a rede wi-fi e a recursos da web?	X	X		
53	A biblioteca disponibiliza aos seus usuários gratuitamente estações de trabalho com acesso a internet e a impressora?	X	X		
54	A biblioteca disponibiliza aos seus usuários impressora, copiadora e escâner?	X	X		
55	A biblioteca disponibiliza para os usuários webcams para videoconferência?	X	X		
56	A biblioteca disponibiliza equipamentos de leitura para pessoas com deficiência?	X	X		
57	A biblioteca possui espaços destinados para cada faixa etária (bebês, crianças, jovens e adultos)?	X	X		
58	A biblioteca dispõe de espaço propício a realização de atividades sociais e culturais de interesse da comunidade?	X	X		
59	A biblioteca disponibiliza seu espaço para realização de reuniões, exposições, espetáculos e apresentações?	X	X		
60	A biblioteca disponibiliza para comunidade sala de reunião e sala para trabalho em grupo?	X	X		
61	A biblioteca proporciona aos seus usuários espaço propício a pesquisa, ao estudo e ao ensino?	X	X		
62	A biblioteca disponibiliza mesas de estudo bem iluminadas adequadas para crianças e para adultos?	X	X		

63	A biblioteca disponibiliza assentos para leitura adequados para crianças e para adultos?	X	X		
64	A biblioteca possui estantes acessíveis para pessoas com deficiência, idosos e crianças?	X	X		
65	A biblioteca está instalada em um espaço cômodo e convidativo para encontro e lazer da comunidade?	X	X		
66	A biblioteca está instalada em espaço projetado de acordo com suas funções e serviços?	X	X		
67	A biblioteca está instalada em um prédio com acessibilidade arquitetônica?	X	X		
68	A biblioteca inspeciona regularmente se atende aos requisitos de acessibilidade?	X	X		
69	A biblioteca possui sinalização visual interna e externa em idiomas alternativos?	X	X		
70	A biblioteca possui sinalização interna e externa em Braille?	X	X		
71	As bibliotecas possui formas alternativas de sinalização contemplando os diferentes usuários?	X	X		
72	A biblioteca possui estacionamento com vagas destinadas a pessoas com deficiência, gestantes e idosos?	X	X		
73	A biblioteca possui Bicicletário?	X	X		
74	A biblioteca se localiza próxima a atividades da comunidade (comércio/ centro cultural/ transporte público)?	X	X		
	Acervo	A/AP/NA	Concorda	Discorda	Observações
75	A biblioteca mantém acesso aberto a todas coleções e materiais do acervo?	X	X		
76	O acervo da biblioteca é isento de censura e pressão ideológica, política e religiosa, diverso em opiniões, ideias, conhecimentos?	X	X		
77	A biblioteca proporciona aos seus usuários acesso a um amplo espectro de fontes de informação, em diferentes formatos e em diferentes suportes?	X	X		

78	A biblioteca realiza regularmente (anual/bienal/trienal/quadrinial) aquisição, desbastamento e descarte de material do acervo para manutenção da qualidade, atualidade e pertinência das coleções para seus usuários?	X	X		
79	A biblioteca adquire, preserva e promove coleções sobre os povos indígenas, a cultura e a história local?	X	X		
80	A biblioteca produz e preserva recursos de conteúdo sobre a sua comunidade?	X	X		Isso é muito importante
81	A biblioteca intermedia e possibilita o acesso a coleções e informações digitais para os usuários?	X	X		
82	O acervo da biblioteca possui recursos variados quanto ao conteúdo: obras de ficção e não ficção, material didático e informação sobre a comunidade, sobre negócios e sobre o governo?	X	X		
83	O acervo da biblioteca possui recursos variados quanto ao formato: bases de dados, obras de referência, periódicos, jornais, partituras, jogos e brinquedos?	X	X		
84	O acervo da biblioteca possui materiais diversificados para cada faixa etária (bebês, crianças, jovens e adultos)?	X	X		
85	O acervo da biblioteca reflete a história, a cultura e as línguas locais?	X	X		
86	O acervo da biblioteca possui literatura de produção internacional, nacional e da comunidade?	X	X		
87	O acervo da biblioteca possui coleções especiais para grupos específicos da comunidade?	X	X		
88	O acervo da biblioteca possui materiais em idiomas alternativos para minorias linguísticas?	X	X		
89	A biblioteca possui coleções acessíveis com recursos em formatos alternativos para pessoas com deficiência (Braille/ audiolivro/ fonte ampliada/ audiodescrição/ legenda)?	X	X		

	Acesso a informação	A/AP/NA	Concorda	Discorda	Observações
90	A biblioteca proporciona aos seus usuários acesso a informação em diferentes suportes (impressa, digital, multimídia) e em diferentes níveis?	X	X		
91	A biblioteca oferece aos seus usuários informações sobre o processo democrático?	X	X		Quesito importantíssimo o que se inicia na formação do bibliotecário, na universidade
92	A biblioteca possibilita acesso autônomo a informação para pessoas com deficiência através de recursos acessíveis?	X	X		
93	A biblioteca possibilita a seus usuários acesso a informação, recursos e serviços de outras bibliotecas através de rede eletrônica/online?	X	X		
94	A biblioteca oferece aos seus usuários serviços de informação impressa e digital (pesquisa, seleção de fontes)?	X	X		
95	A biblioteca indica referências e orienta seus usuários para fontes adequadas de informação?	X	X		
96	A biblioteca regularmente destaca sites e recursos úteis da web em seu site/blog/rede social e nos seus computadores?	X	X		
97	A biblioteca coleta, organiza, dissemina e intermedia a utilização da informação?	X	X		
98	A biblioteca interpreta e traduz informações para comunidade?	X	X		
99	A biblioteca regularmente acompanha questões atuais, seleciona e dissemina seletivamente informações para comunidade e seus grupos sociais?	X	X		
100	A biblioteca coleta, processa e disponibiliza informações sobre sua localidade e comunidade?	X	X		

101	A biblioteca produz e divulga material informativo sobre seu horário de funcionamento, produtos e serviços de forma impressa (folhetos) e online (site/blog/rede social)?	X	X		
102	A biblioteca produz e divulga material informativo em idioma e suportes alternativos (inglês/espanhol/ Braille)?	X	X		
	Alfabetização, educação e desenvolvimento pessoal	A/AP/NA	Concorda	Discorda	Observações
103	A biblioteca participa ativamente de campanhas e programas de alfabetização (letramento)?	X	X		
104	A biblioteca possui material para alfabetização, material didático e material de apoio a educação?	X	Não concordo plenamente		Esta questão é complexa. Até que ponto uma bib. Pública deve assumir o papel da bib. Escolar?
105	A biblioteca possui material especial para pessoas com dificuldade de aprendizagem?	X	Idem acima		Que tipo de material seria este?
106	A biblioteca possui parcerias com professores dentre outros profissionais para capacitação e treinamento de usuários?	X	X		
107	A biblioteca possui grupos de estudo?	X	X		
108	A biblioteca realiza curso ou treinamento de usuários para formar e desenvolver competência informacional e autonomia?	X	X		
109	A biblioteca realiza curso ou treinamento de usuários para o uso eficiente da informação e tecnologias da informação e comunicação?	X	X		
110	A biblioteca realiza curso ou treinamento de usuário para o uso do computador dentre outras tecnologias?	X	X		
	Leitura	A/AP/NA	Concorda	Discorda	Observações
111	A biblioteca realiza ações de promoção e incentivo a leitura?	X	X		
112	A biblioteca possui material de fácil leitura e de leitura multimídia?	X	X		

113	A biblioteca possui em seu acervo material para diferentes fases de leitura?	X	X		
Cultura		A/AP/NA	Concorda	Discorda	Observações
114	A biblioteca conhece e compreende a diversidade cultural de sua comunidade?	X	X		
115	A biblioteca coleta, preserva e promove a cultura, memória e história local e comunitária?	X	X		
116	A biblioteca estimula e possibilita acesso a cultura oral da comunidade através de gravações de áudio ou rodas de memória e de conversa?	X	X		
117	A biblioteca oferece suporte às tradições culturais da comunidade?	X	X		
118	A biblioteca proporciona aos seus usuários acesso as obras da imaginação humana (literatura, música, pintura, escultura) em suas diferentes expressões?	X	X		
119	A biblioteca incentiva o desenvolvimento artístico e cultural da comunidade?	X	X		
Extensão		A/AP/NA	Concorda	Discorda	Observações
120	A biblioteca possui serviços externos para atender pessoas reclusas (casa, hospital, penitenciária, asilo) ou localizadas em áreas remotas?	X	X		
121	A biblioteca possui outros pontos de atendimento externo, bem localizados, bem identificados e acessíveis por transporte público?	X	X		

Resposta do Avaliador 2: Bibliotecário atuante em Biblioteca Pública

Requisitos de Avaliação		Resposta	Validação	Validação	Observações
Administração		A/AP/NA	Concorda	Discorda	Observações
1	A biblioteca coleta e analisa regularmente (anual/bienal/trienal/quadrinial) informações sobre o perfil sociodemográfico de seus usuários e não usuários e suas respectivas necessidades?	X	x		

2	A biblioteca realiza Escaneamento ambiental e estudo de usuários para planejar e adaptar serviços e recursos baseados na sua localidade e comunidade?	X	x		
3	A biblioteca possui uma política formalizada (estabelecendo objetivos, prioridades, projetos, procedimentos e serviços) baseada nas necessidades e características locais e da comunidade?	X	x		
4	A biblioteca adapta seus serviços segundo as variações sociais?	X	x		
5	A biblioteca realiza regularmente monitoramento, avaliação e medição de desempenho de seus programas e recursos e serviços?	X	x		
6	A biblioteca utiliza ferramentas de marketing: Pesquisa de mercado, segmentação de mercado, composto de marketing (produto, preço, praça, promoção) e avaliação de marketing para desenvolver seus produtos, serviços e relacionamento com a comunidade?	X	x		
7	A biblioteca se relaciona com a comunidade através de reunião aberta, grupo focal, pesquisa de satisfação, registro de queixas/sugestões/elogios e fornecendo feedbacks?	X	x		
8	A biblioteca possui parcerias com escolas e demais organizações locais e regionais para o compartilhamento de recursos, programação cooperativa, desenvolvimento de ferramentas de aprendizagem, promoção da alfabetização e da leitura?	X	x		
	Equipe	A/AP/NA	Concorda	Discorda	Observações
9	A biblioteca possui quadro gerencial e administrativo multidisciplinar?	X	x		
10	A biblioteca possui em sua equipe pessoas dos diferentes grupos étnicos da comunidade?	X	x		

11	A biblioteca possui equipe em quantitativo suficiente para atendimento?	X	x		
12	A biblioteca possui bibliotecário de referência durante todo horário de atendimento para orientar e intermediar os usuários aos diferentes recursos de que necessitam?	X	x		
13	A biblioteca conta com intérpretes de línguas locais e intérpretes de inglês e espanhol?	X	x		
14	A biblioteca conta com intérpretes de libras?	X	x		
15	A biblioteca realiza regularmente (admissional/semestral/anual) treinamento ou mentoreamento da equipe sobre atendimento e desconstrução de preconceitos relacionados a pessoas com deficiência pessoas em situação de vulnerabilidade social minorias étnicas e demais usuários?	X	x		
16	A biblioteca realiza regularmente (admissional/semestral/anual) treinamento ou mentoreamento da equipe sobre os recursos, serviços, funções, finalidade e contexto da biblioteca pública?	X	x		
17	A equipe da biblioteca participa regularmente (mensal/semestral/anual) de cursos, congressos, intercâmbios profissionais e associações profissionais?	X	x		
18	A equipe da biblioteca mantém um padrão ético de relacionamento entre si, com os usuários e outras instituições?	X	x		
19	A equipe da biblioteca compreende as necessidades expressas pelos usuários?	X	x		
20	A equipe da biblioteca coopera com as pessoas e grupos da comunidade?	X	x		
21	A equipe da biblioteca se comunica positivamente com os usuários?	X	x		

22	A equipe da biblioteca se comunica de forma oral e escrita em linguagem simples, evitando uso de termos técnicos e científicos?	X	x		
Atendimento e serviços		A/AP/NA	Concorda	Discorda	Observações
23	A biblioteca possibilita aos usuários acesso ao seu regulamento e instruções sobre seu funcionamento e uso?	X	x		
24	A biblioteca realiza visitas guiadas para apresentar aos usuários seu prédio, equipamentos, recursos e serviços?	X	x		
25	A biblioteca oferta serviços isentos de censura e pressão ideológica, política e religiosa?	X	x		
26	A biblioteca atende e presta serviços aos seus usuários de modo igualitário, imparcial, neutro e objetivo?	X	x		
27	A biblioteca disponibiliza seus recursos e serviços sem cobrança de taxas?	X		x	Alguns serviços: Xerox, emissão de documentos, precisam ser cobrados
28	A biblioteca atende as necessidades dos indivíduos e grupos da comunidade referentes a educação, informação, desenvolvimento pessoal, recreação e lazer?	X	X		
29	A biblioteca atende diferentes faixas etárias através de serviços e programas específicos para cada uma delas (bebês, crianças, jovens e adultos)?	X	X		
30	A biblioteca atende os diferentes grupos étnicos que compõe a comunidade ofertando material de literatura nativa e em idiomas alternativos?	X	X		
31	A biblioteca possui serviços e atendimento especiais para imigrantes?	X	X		
32	A biblioteca oferece atendimento para não usuários ?	X	x		

33	A biblioteca atende instituições comunitárias relacionadas a educação e cultura?	X	X		
34	A biblioteca possui horário de funcionamento estendido (fora do horário comercial), acessível a estudantes e trabalhadores?	X	X		
35	A biblioteca possibilita aos usuários atendimento 24h presencial e/ou virtual, (telefone/ email/ chat)?	X	X		
36	A biblioteca possibilita aos usuário acesso ao catálogo, renovação e reserva de material online ou por telefone?	X	X		
37	A biblioteca possibilita aos seus usuários a consulta local e utilização de livros e outras mídias?	X	X		
38	A biblioteca possibilita aos seus usuário empréstimo de livros e outras mídias?	X	X		
39	A biblioteca possui dispositivo/sistema de devolução de material fora do horário de atendimento?	X	X		
40	A biblioteca proporciona aos usuários acesso ao acervo de outras bibliotecas, através de consulta ao catálogo e empréstimo entre bibliotecas?	X	X		
41	A biblioteca orienta os usuários em suas leituras?	X	X		
42	A biblioteca orienta e auxilia os usuários no uso dos recursos educacionais e informacionais e dos computadores?	X	X		
43	A biblioteca oferta ampla variedade de recursos e serviços aos seus usuários?	X	X		
44	A biblioteca possui serviços especiais para grupos específicos identificados na comunidade?	X	X		
45	A considera acessibilidade na oferta de serviços?	X	X		
46	A biblioteca organiza atividades, eventos e programas culturais de interesse da comunidade? (hora do conto/ sarau/ palestra/ visita de autores)	X	X		
	Infraestrutura	A/AP/NA	Concorda	Discorda	Observações

47	A biblioteca utiliza ferramentas modernas de comunicação em seu serviço de referência e relações públicas?	X	X		
48	A biblioteca proporciona aos usuários acesso às tecnologias da informação e comunicação?	X	x		
49	A biblioteca disponibiliza aos seus usuários leitores de CD e DVD entre outras mídias?	X	X		
50	A biblioteca calcula a quantidade de usuários/habitantes da comunidade por computador sem e com acesso a internet?	X		x	A biblioteca não deve ser apenas uma porta de acesso à internet
51	A biblioteca proporciona aos usuários acesso a programas de computador (ex: pacote Office)?	X	x		
52	A biblioteca proporciona aos usuários acesso gratuito a internet, a rede wi-fi e a recursos da web?	X	X		
53	A biblioteca disponibiliza aos seus usuários gratuitamente estações de trabalho com acesso a internet e a impressora?	X		x	Impressora tem alto custo para impressão, não deve ser gratuito.
54	A biblioteca disponibiliza aos seus usuários impressora, copiadora e escâner?	X	x		
55	A biblioteca disponibiliza para os usuários webcams para videoconferência?	X	X		
56	A biblioteca disponibiliza equipamentos de leitura para pessoas com deficiência?	X	X		
57	A biblioteca possui espaços destinados para cada faixa etária (bebês, crianças, jovens e adultos)?	X	X		
58	A biblioteca dispõe de espaço propício a realização de atividades sociais e culturais de interesse da comunidade?	X	X		
59	A biblioteca disponibiliza seu espaço para realização de reuniões, exposições, espetáculos e apresentações?	X	x		

60	A biblioteca disponibiliza para comunidade sala de reunião e sala para trabalho em grupo?	X	X		
61	A biblioteca proporciona aos seus usuários espaço propício a pesquisa, ao estudo e ao ensino?	X	X		
62	A biblioteca disponibiliza mesas de estudo bem iluminadas adequadas para crianças e para adultos?	X	X		
63	A biblioteca disponibiliza assentos para leitura adequados para crianças e para adultos?	X	x		
64	A biblioteca possui estantes acessíveis para pessoas com deficiência, idosos e crianças?	X	X		
65	A biblioteca está instalada em um espaço cômodo e convidativo para encontro e lazer da comunidade?	X	X		
66	A biblioteca está instalada em espaço projetado de acordo com suas funções e serviços?	X	X		
67	A biblioteca está instalada em um prédio com acessibilidade arquitetônica?	X	X		
68	A biblioteca inspeciona regularmente se atende aos requisitos de acessibilidade?	X	X		
69	A biblioteca possui sinalização visual interna e externa em idiomas alternativos?	X	X		
70	A biblioteca possui sinalização interna e externa em Braille?	X	X		
71	As bibliotecas possui formas alternativas de sinalização contemplando os diferentes usuários?	X	X		
72	A biblioteca possui estacionamento com vagas destinadas a pessoas com deficiência, gestantes e idosos?	X	X		
73	A biblioteca possui Bicicletário?	X	X		
74	A biblioteca se localiza próxima a atividades da comunidade (comércio/ centro cultural/ transporte público)?	X	x		
	Acervo	A/AP/NA	Concorda	Discorda	Observações
75	A biblioteca mantém acesso aberto a todas coleções e materiais do acervo?	X	X		

76	O acervo da biblioteca é isento de censura e pressão ideológica, política e religiosa, diverso em opiniões, ideias, conhecimentos?	X	X		
77	A biblioteca proporciona aos seus usuários acesso a um amplo espectro de fontes de informação, em diferentes formatos e em diferentes suportes?	X	X		
78	A biblioteca realiza regularmente (anual/bienal/trienal/quadrinial) aquisição, desbastamento e descarte de material do acervo para manutenção da qualidade, atualidade e pertinência das coleções para seus usuários?	X	X		
79	A biblioteca adquire, preserva e promove coleções sobre os povos indígenas, a cultura e a história local?	X	X		
80	A biblioteca produz e preserva recursos de conteúdo sobre a sua comunidade?	X	X		
81	A biblioteca intermedia e possibilita o acesso a coleções e informações digitais para os usuários?	X	X		
82	O acervo da biblioteca possui recursos variados quanto ao conteúdo: obras de ficção e não ficção, material didático e informação sobre a comunidade, sobre negócios e sobre o governo?	X	X		
83	O acervo da biblioteca possui recursos variados quanto ao formato: bases de dados, obras de referência, periódicos, jornais, partituras, jogos e brinquedos?	X	X		
84	O acervo da biblioteca possui materiais diversificados para cada faixa etária (bebês, crianças, jovens e adultos)?	X	X		
85	O acervo da biblioteca reflete a história, a cultura e as línguas locais?	X	X		
86	O acervo da biblioteca possui literatura de produção internacional, nacional e da comunidade?	X	X		

87	O acervo da biblioteca possui coleções especiais para grupos específicos da comunidade?	X	X		
88	O acervo da biblioteca possui materiais em idiomas alternativos para minorias linguísticas?	X			
89	A biblioteca possui coleções acessíveis com recursos em formatos alternativos para pessoas com deficiência (Braille/ audiolivro/ fonte ampliada/ audiodescrição/ legenda)?	X	X		
	Acesso a informação	A/AP/NA	Concorda	Discorda	Observações
90	A biblioteca proporciona aos seus usuários acesso a informação em diferentes suportes (impressa, digital, multimídia) e em diferentes níveis?	X	X		
91	A biblioteca oferece aos seus usuários informações sobre o processo democrático?	X	x		
92	A biblioteca possibilita acesso autônomo a informação para pessoas com deficiência através de recursos acessíveis?	X	X		
93	A biblioteca possibilita a seus usuários acesso a informação, recursos e serviços de outras bibliotecas através de rede eletrônica/online?	X	X		
94	A biblioteca oferece aos seus usuários serviços de informação impressa e digital (pesquisa, seleção de fontes)?	X	x		
95	A biblioteca indica referências e orienta seus usuários para fontes adequadas de informação?	X	X		
96	A biblioteca regularmente destaca sites e recursos úteis da web em seu site/blog/rede social e nos seus computadores?	X	X		
97	A biblioteca coleta, organiza, dissemina e intermedia a utilização da informação?	X	X		
98	A biblioteca interpreta e traduz informações para comunidade?	X		x	Muito perigosa esta "interpretação e tradução"

99	A biblioteca regularmente acompanha questões atuais, seleciona e dissemina seletivamente informações para comunidade e seus grupos sociais?	X	X		
100	A biblioteca coleta, processa e disponibiliza informações sobre sua localidade e comunidade?	X	X		
101	A biblioteca produz e divulga material informativo sobre seu horário de funcionamento, produtos e serviços de forma impressa (folhetos) e online (site/blog/rede social)?	X	X		
102	A biblioteca produz e divulga material informativo em idioma e suportes alternativos (inglês/espanhol/ Braille)?	X	X		
	Alfabetização, educação e desenvolvimento pessoal	A/AP/NA	Concorda	Discorda	Observações
103	A biblioteca participa ativamente de campanhas e programas de alfabetização (letramento)?	X	X		
104	A biblioteca possui material para alfabetização, material didático e material de apoio a educação?	X	X		
105	A biblioteca possui material especial para pessoas com dificuldade de aprendizagem?	X	X		
106	A biblioteca possui parcerias com professores dentre outros profissionais para capacitação e treinamento de usuários?	X	X		
107	A biblioteca possui grupos de estudo?	X	x		
108	A biblioteca realiza curso ou treinamento de usuários para formar e desenvolver competência informacional e autonomia?	X	X		
109	A biblioteca realiza curso ou treinamento de usuários para o uso eficiente da informação e tecnologias da informação e comunicação?	X	X		
110	A biblioteca realiza curso ou treinamento de usuário para o uso do computador dentre outras tecnologias?	X	X		
	Leitura	A/AP/NA	Concorda	Discorda	Observações

111	A biblioteca realiza ações de promoção e incentivo a leitura?	X	X		
112	A biblioteca possui material de fácil leitura e de leitura multimídia?	X	X		
113	A biblioteca possui em seu acervo material para diferentes fases de leitura?	X	X		
	Cultura	A/AP/NA	Concorda	Discorda	Observações
114	A biblioteca conhece e compreende a diversidade cultural de sua comunidade?	X	X		
115	A biblioteca coleta, preserva e promove a cultura, memória e história local e comunitária?	X	X		
116	A biblioteca estimula e possibilita acesso a cultura oral da comunidade através de gravações de áudio ou rodas de memória e de conversa?	X	X		
117	A biblioteca oferece suporte às tradições culturais da comunidade?	X	X		
118	A biblioteca proporciona aos seus usuários acesso as obras da imaginação humana (literatura, música, pintura, escultura) em suas diferentes expressões?	X	X		
119	A biblioteca incentiva o desenvolvimento artístico e cultural da comunidade?	X	X		
	Extensão	A/AP/NA	Concorda	Discorda	Observações
120	A biblioteca possui serviços externos para atender pessoas reclusas (casa, hospital, penitenciária, asilo) ou localizadas em áreas remotas?	X	X		
121	A biblioteca possui outros pontos de atendimento externo, bem localizados, bem identificados e acessíveis por transporte público?	X	x		