

# Para quem abrimos as nossas portas - leitura pública e exclusão social <sup>1</sup>

## **Resumo**

O espaço da Biblioteca é caracterizado como um espaço de interacção social e cultural, o que é colocado numa perspectiva de vidas em mudança e de direitos culturais. Aborda-se a pobreza e a exclusão no contexto da sociedade da informação. Caracteriza-se a literexclusão e a literacia informacional no que esta contribui para a extensão daquele conceito. Apontam-se possíveis áreas de intervenção e um conjunto de medidas e práticas.

L'espace de la bibliothèque est caractérisé comme un espace d'interaction social et culturelle, ce qui est mis dans une perspective de vies en changement et de droits culturels. On approche la pauvreté et l'exclusion sociale dans le contexte de la société de l'information. On caractérise la literexclusion et la literacie informationnelle en ce qui cette dernière apporte à l'extension du dit concept. On signale domaines d'intervention possibles et un ensemble de mesures et pratiques.

The library space is characterized as a space of social and cultural interaction which is put in a perspective of changing lives and cultural rights. Poverty and social exclusion are addressed in the context of the information society. Literexclusion and informational literacy are characterized in what the latter contributes to the extension of that concept. Possible areas for intervention and a set of measures and practices are singled out.

## **Palavras-chave**

Iliteracia; bibliotecas públicas; exclusão social; medidas de intervenção

## ***O espaço da Biblioteca e os espaços sociais: a vida em mutação e os direitos culturais***

A biblioteca pode, e deve meu entender, ser vista sobretudo como um espaço de interacção social e cultural. Com um espaço físico que muitas vezes, e de forma muito rica, pode ser utilizado como ponto de encontro e de socialização (Sequeiros, 2004). Em Portugal, sobretudo em locais onde escasseiam espaços públicos deste tipo, várias bibliotecárias e bibliotecários têm sabido tirar grande proveito de instalações recentes, confortáveis tornando-as acolhedoras. O que há algum tempo era visto como uma frequência não desejada, afastada dos objectivos das bibliotecas públicas, é agora valorizado como pólo de vida cultural e de socialização de diferentes gerações, sexos, grupos sociais vários - vejam-se os casos de afluência de crianças do ensino básico que, barulhentas e irrequietas, fazem repensar esses espaços, e de emigrantes que acorrem à Internet e que parecem encontrar um espaço para si, para além das barreira linguísticas dos materiais impressos.

Recentemente foram lançados programas de incentivo, em particular no âmbito da União Europeia, dirigidos à vulgarização das competências de literacia computacional, ou seja qualificações que habilitem ao uso de computadores e dos aplicativos de uso mais generalizado para pessoas desfavorecidas.

Não desdenhando a importância destas qualificações, entendo ser necessário conscientizar para a existência de grandes faixas de população que não possuem outras competências bem mais básicas. Como usar um computador se não se sabe sequer escrever? Como lidar com contextos e formas de cognição outras sem ter passado pelas transformações que os próprios processos de aprendizagem dessas competências básicas propiciam? Entendo que esses programas de incentivo e as experiências já feitas e estudadas, sobretudo noutros países, carecem de análise atenta e informada para que se possa antecipar a sua utilidade e eficiência e sobretudo para que se possam desenvolver projectos que tenham em conta as deficientes competências em literacia básica da nossa população, sem por isso descurar a necessidade de formar também e desde já com vista à literacia informacional. Conceito que, como adiante referirei, ultrapassa em muito as simples capacidades computacionais.

Por outro lado como estão a exercer os seus direitos culturais, numa sociedade da escrita e do documento, cidadãos e cidadãs que não possuem as competências de codificação e descodificação requeridas? Como ignorar que grande parte da população adulta portuguesa não possui competências de literacia básicas,

---

<sup>1</sup> texto baseado na comunicação apresentada ao 4º Encontro DocBASE, Porto, Fundação de Serralves, 18 de Novembro 2003.

quanto mais as requeridas para operar com catálogos automatizados, com documentos electrónicos, com hipertextos? Como não nos preocuparmos, como profissionais e como cidadãos e cidadãs, com sucessivos relatórios que apontam para crescentes problemas de literacia também na população jovem e recentemente instruída ou que abandona precocemente a escola?

Advogo, pelo contrário, para as e os bibliotecários um papel de intervenção cultural que requer a contextualização do que é uma biblioteca pública na transição para uma sociedade da informação, cada vez mais interligada num mundo que opera a nível económico e político a uma escala não só local como crescentemente global.

## **Pobreza e exclusão na sociedade da informação**

### **A sociedade da informação e as desigualdades sociais**

Tomando as palavras de Manuel Castells (2000), estamos a assistir a uma revolução tecnológica, centrada nas tecnologias da informação. *As economias* de todo o mundo tornaram-se *interdependentes* à escala global, com uma *nova forma de relação entre economia, Estado e sociedade num sistema de geometria variável*. *O capitalismo sofreu um processo de reestruturação profunda*, caracterizado por: uma maior flexibilidade na gestão; descentralização e interconexão das empresas; um *aumento considerável de poder do capital face ao trabalho*, com o declive concomitante do movimento sindical; uma individualização e diversificação crescentes nas relações de trabalho; a incorporação massiva da mulher no trabalho remunerado, de forma geral em condições discriminatórias; *a intervenção do estado para desregular os mercados de forma selectiva e desmantelar o estado de bem-estar*, com diferentes intensidade e orientações segundo a natureza das forças políticas e das instituições de cada sociedade; a intensificação da concorrência económica global num contexto de diferenciação geográfica e cultural crescente dos cenários para a acumulação e a gestão do capital. Como consequência deste re-acondicionamento geral do sistema do capitalista, ainda em curso, presenciámos a integração global dos mercados financeiros e a incorporação de segmentos valiosos das economias de todo o mundo num sistema interdependente que trabalha como uma unidade em tempo real. Devido a estas tendências, também houve uma acentuação do desenvolvimento desigual, desta vez não somente entre o norte e o sul, mas entre os segmentos e os territórios dinâmicos das sociedades e os que correm o risco de se tornar irrelevantes da perspectiva da lógica do sistema. De facto, observamos a libertação, em paralelo, das formidáveis forças produtivas da revolução informacional, com a consolidação dos buracos negros da miséria humana na economia global.

### **O Terceiro Mundo dentro do Primeiro**

Tanto a sociedade industrial como a informacional são sociedades do mercado, mas diferentes. No que toca aos seus espaços sociais e geográficos, a sociedade industrial é nacional, enquanto que a informacional é mundial ou global. Dito por outras palavras: no caso da sociedade industrial falamos de mercados *nacionais*, enquanto que no caso da sociedade informacional se compreende que se trata de um mercado *global*.

No que diz respeito aos valores o *valor supremo é o lucro* (em ambos os casos estamos dentro do sistema capitalista), a sociedade industrial é baseada no trabalho (ou na produção como o valor dominante, enquanto que na sociedade da informação é *o consumo o valor dominante* (ibid.).

Ou ainda nas palavras de Zigmunt Bauman (2000) a ética do trabalho foi substituída pela estética do consumo.

### **O que é a exclusão social?**

*A exclusão é o paradigma a partir do qual a nossa sociedade toma consciência dela mesma e dos seus disfuncionamentos, e procura, às vezes com urgência e confusão, soluções para os males que a atazanam*, Serge Paugam (1996).

Os distintos significados atribuídos ao termo exclusão social dificultam em geral a comparação de teorias, metodologias ou medidas correctivas. Exclusão social, pobreza, marginalidade, precariedade, desemprego de longa duração, são termos que apontam para realidades distintas mas que dificilmente se podem analisar isoladamente.

*A reestruturação duma sociedade no sentido da sua modernização arrasta a marginalização de certos grupos sociais* segundo Robert Castel (1996). O que suscita a necessidade de olhar para esta questão dum ponto de vista de contexto histórico e social.

Outro aspecto recorrente na análise da exclusão social é a sua relação com a cidadania. Exclusão social também se define como a negação ou a impossibilidade de concretizar os direitos sociais. Como o fez Graham Room (1990) ao referir-se aos novos pobres.

Um outro aspecto ainda, a sua relação com o poder: o desempoderamento (disempowerment) é o resultado da erosão da coesão e dos laços sociais, tomando por base a definição de poder formulada por Hanna Arendt (1970), como a *capacidade de actuar conjuntamente de maneira concertada*.

Defendendo o rigor conceptual e uma maior capacidade operativa, Frade e Darmon (1997) propõem o emprego dos termos *vulnerabilidade à exclusão* ou *precarização* por estarem também mais adequados a reflectir que se está a falar de um processo e uma realidade dinâmica e não de um estágio final. Assim, definem exclusão social como a *erosão dos valores colectivos, da coesão social e da vinculação*. Donde se pode deduzir, como Frade e Darmon prosseguem afirmando que, se os excluídos ficam sem possibilidade de actuar, dessa mesma forma se minam as condições para a cidadania e se introduzem rupturas no tecido institucional da sociedade. E reafirmam, algo que é uma ideia central, que a *exclusão social afecta toda a sociedade e não apenas uma parte*.

## **Exclusão social na formação da sociedade industrial...**

Segundo Castel (op. cit.), que citarei resumidamente, excluídos eram todos os que não estavam integrados em redes de produtores de riqueza e de reconhecimento sociais. Como traços comuns dos marginalizados, dos séculos XIV a XVIII, em alguns países europeus assinala:

- a sua exterioridade em relação ao património e ao trabalho remunerado – eram frequentemente mendigos mais ou menos aceites de acordo com a sua incapacidade/capacidade para trabalhar;
- a sua mobilidade incontrolada, ficando em qualquer lado e como vagabundos eram socialmente condenados;
- a sua *desafiliação*, sem laços sociais com as suas comunidades de origem ao contrário dos pobres que fazem parte da ordem;
- as suas relações familiares e sociais com formas atípicas, representando a aventura, o inverso do sistema de normas dominantes, pagando a sua liberdade de uma forma muito cara numa sociedade donde ela tinha pouco lugar.

Dessocializado, o indivíduo não possuía já os laços que ao mesmo tempo estrangiam e protegem. A marginalidade alimentava-se da impossibilidade, naquela sociedade, de construir posições asseguradas quando só se dispunha da sua própria força de trabalho. Marginalidade é, na definição de Castel, o nome que se pode dar às formas mais frágeis de *vulnerabilidade popular*. Quando os marginalizados proliferam a maioria arrisca-se a tornar-se desviante. A marginalidade mina as estruturas estáveis da sociedade e por fim impõe a sua recomposição, como ocorreu com a luta contra as regulamentações subjacentes à organização do trabalho nas sociedades pré-industriais. Com as primeiras vagas de industrialização massiva, os operários do século XIX, proletarizados, pobres e em situação precária, permaneceram quasi-nómadas e eram olhados como perigosos pelos possidentes. Formaram o núcleo da classe operária progressivamente integrada sob convulsões sociais diversas, deixando nas suas margens um lumpen-proletariado que continuava a encarnar a *velha associação entre miséria, crime e associabilidade* (idem).

## **...e na transição para a sociedade da informação**

Actualmente a reestruturação industrial, a recomposição das relações laborais, os desenvolvimentos do aparelho produtivo face à concorrência internacional exacerbada arrastam efeitos do mesmo tipo. Por um lado, instabilidade, desemprego massivo e precarização das condições de trabalho de grupos até agora integrados. Por outro lado, dificuldade crescente em integrar-se em relações de trabalho regulamentadas beneficiando assim das formas de socialização com elas relacionadas. O que acontece com uma parte importante dos jovens. Os actuais marginalizados, tal como os que os precederam, não escolheram essa situação, ainda que muitas vezes sejam representados como vítimas a culpar pela sua sorte, como Bourdieu (1993) também assinalou.

Frade e Darmon, tentando encontrar pontos de contacto nas formas de exclusão social existentes em distintos países ou lugares, isto é, procurando um enfoque característico da antropologia ou da sociologia comparativa afirmam que *enquanto todas as sociedades conheceram a pobreza e a exclusão, apenas as sociedades modernas, e particularmente as sociedades capitalistas avançadas, produzem tanto pobreza como exclusão*.

Exclusão portanto não é o mesmo que pobreza ou marginalização - Bruto da Costa (1998), Paugam (op. cit.) - embora na sociedade capitalista actual, pobreza tenha tendência a produzir exclusão.

Situação que se tem visto confirmada em muitas economias de mercado, onde a vida se estrutura em torno do eixo do trabalho remunerado, e onde os estados-nações se revelam ineficazes no combate ao

desemprego prolongado e crescente, enquanto desmantelam os sistemas de protecção social institucionais.

O capital cresce sem trabalho, cada vez os que trabalham produzem mais, os salários reais apresentam tendência para descer, cada vez há mais gente excluída do mercado de trabalho – Beck (1998). Sem o suporte dum estado-social, em situações de progressiva erosão de laços familiares, de vizinhança, de companheirismo no trabalho (Sennett, 2000), com o avanço crescente de situações de pobreza, as pessoas mais vulneráveis sentem-se cada vez mais perdidas e ameaçadas. Instabilidade política, guerras, fomes e carências profundas estão a originar ondas migratórias crescentes dos países mais pobres para os países de economia capitalista avançada.

A deslocalização do capital das transnacionais desestabiliza actividades económicas de empresas dependentes e de economias nacionais, debilita o poder regulador e fiscal dos estados anfitriões. Pequenas e médias empresas, as que continuam a empregar a maioria dos trabalhadores, perdem competitividade numa economia mundializada. Estes são traços cada vez mais evidentes na economia portuguesa.

Outra realidade altamente preocupante é o facto de a pobreza ter vindo a aumentar na última década a um ritmo alarmante, em claro contraponto ao discurso tecno-optimista que enfatiza as potencialidades das novas tecnologias mas silencia a distribuição cada vez mais desigual da riqueza assim produzida – REAPN (2003). Note-se que segundo dados oficiais estamos muito perto de ter quase um pobre em cada cinco portugueses.

O individualismo como valor, o mercado como entidade primordial e dominante na estruturação da economia, o consumismo como fim e actividade vitais, a desafiliação de quantidades progressivas de gente, a precariedade como forma de vida e fonte de incerteza e ansiedade, contribuíram de maneira significativa para a precarização da vida das pessoas e de seus laços sociais.

Hoje em dia encontram-se em processos de exclusão, com frequência na Europa, certos emigrantes, comunidades de etnia minoritária, mas também um número considerável dos chamados novos pobres: idosos sem apoio social (seja do estado seja de próximos), famílias monoparentais, pessoas em situação de desemprego persistente, crianças e adolescentes sem qualquer rede de apoio, comunidades de interior com elevada média etária, em locais com deficientes meios de transporte e poucas ligações a redes de telecomunicações. E, referindo ainda outra situação que continua a ser de muita segregação, os deficientes que, mesmo tendo acesso a recursos económicos, não têm acesso a toda uma série de outros recursos por barreiras físicas e por estigmatização social.

## ***Iliteracia como forma fundamental de exclusão***

No estudo nacional sobre literacia publicado em 1996 e coordenado por Ana Benavente (1996), dá-se conta do que o objectivo foi analisar de que forma as competências de leitura, escrita e cálculo, e o uso que delas se faz na vida quotidiana, se distribuem de forma desigual. *O conceito de alfabetização traduz o acto de ensinar e de aprender (a leitura, a escrita e o cálculo) enquanto que um novo conceito - a literacia - traduz a capacidade de usar as competências, definindo assim literacia como as capacidades de processamento da informação escrita na vida quotidiana.*

Deste estudo se concluiu que a maior parte da população se encontrava em níveis baixos e muito baixos de literacia. 79,4% distribuíam-se pelos níveis 0 a 2, com apenas 20,6 nos níveis superiores 3 e 4. Cerca de metade das mulheres situava-se nos níveis 0 e 1, numa posição não muito inferior à dos homens, diferença que, segundo os autores, se deveria provavelmente aos também inferiores níveis de instrução.

Esse estudo teve a grande virtude de permitir pôr a nu uma realidade muitas vezes silenciada.

Note-se também que, como comenta Maria do Carmo Gomes (2003) *o desfasamento entre a certificação de qualificações escolares e a sua utilização nas várias situações da vida quotidiana vem demonstrar que a simples quantificação dos que possuem, ou não, títulos de frequência ou conclusão de anos de escolaridade não é suficiente para dar conta do modo como essas competências escolares adquiridas são usadas para o manuseamento da informação escrita. Por outro lado, a uniformidade atribuída aos indivíduos que obtêm certificação de um determinado nível de ensino oculta a multiplicidade de relações que se podem estabelecer com os diferentes tipos de materiais escritos nas situações concretas de utilização e recorrendo a inúmeras operações cognitivas.* Esta autora investigou um grupo de adultos do ensino básico recorrente numa freguesia de Lisboa, para perceber não só as suas práticas de literacia, os contextos onde estas ocorriam, como as representações que os próprios tinham quanto à valorização de competências, à avaliação que faziam de si próprios e ainda as suas percepções de exclusão derivada da falta de domínio dessas competências (Gomes, 2002).

Para Castells (2001), as questões já mencionadas da nova pobreza e da exclusão social estão intimamente associadas com certas formas de aprendizagem para se ser capaz de enfrentar a sociedade da informação, podendo ser consideradas como estruturantes de condições de existência particulares. Numa sociedade profundamente burocratizada e em que as relações económicas e sociais são crescentemente mediadas por documentos, e documentos de progressivo grau de complexidade, as competências em literacia podem ser, e são-no frequentemente, um obstáculo na concretização até dos mais básicos direitos cívicos, como a obtenção do bilhete de identidade.

## Literexclusão

Um contributo valioso do trabalho de Maria do Carmo Gomes foi o da produção do conceito de *literexclusão* que no mundo das bibliotecas pode ser particularmente útil.

Nos trabalhos citados o carácter cumulativo das várias dimensões da exclusão é frequentemente sublinhado. Esta autora também o faz ao afirmar que a literexclusão é uma *dimensão de exclusão social que revela as incapacidades processuais dos indivíduos se relacionarem e utilizarem a informação escrita em materiais impressos através das competências básicas de literacia, como o são a leitura, a escrita e o cálculo.*

Segundo a teorização que faz das realidades que investigou, refere os seguintes níveis de exclusão: *um primeiro nível revelado de exclusão social traduz-se nas incapacidades de utilizar a informação escrita em si próprias - o que leva a vivências exclusionárias por não terem competências de leitura, escrita e cálculo, no que caracteriza como mais um conteúdo processual que se acrescenta ao conceito de exclusão social. Num segundo nível, encontram-se as **consequências sociais** de não se possuir as referidas competências. Sem elas ficam seriamente comprometidas as possibilidades de obter emprego qualificado. A **literexclusão** constitui-se também como um factor estruturante de outras dimensões de exclusão social como, por exemplo, o acesso ao emprego ou o exercício da cidadania. Um terceiro nível pode ser conceptualizado como as **percepções individuais** da exclusão social. Essas percepções surgem devido a situações de estigmatização e também pela sensação de privação relativamente aos outros.*

## Literacia informacional

Novos documentos cuja leitura é mediada por novas tecnologias passaram a requerer novas competências, não só de descodificação como de selecção crítica e de interpretação. Entendo que nunca é demais sublinhar como, a disponibilização desses recursos, no que tem de potencial ubiquidade e universalidade de acesso, muitas vezes oculta a real incapacidade de, muitos mais ainda, deles se apropriarem (Mosco, 2000). Às iliteracias básicas veio adicionar-se a iliteracia informacional. Esta entendida como a *capacidade para reconhecer uma necessidade de informação, identificar, localizar, avaliar, aplicar, sintetizar eficientemente e comunicar a outros de forma apropriada à situação* – Johnson (2001) citado por Lough (2002).

## **Possíveis áreas de intervenção - levar o livro aos leitores ou trazer os leitores até ao livro em sistemas de parceria**

Incluo aqui em *leitura* todas os seus modos, sem esquecer os documentos digitais. Da mesma forma *livro*, é usado, por simplificação, para designar todos os documentos com que as bibliotecas hoje em dia lidam.

Entendo, como referi, que devemos partir duma perspectiva de bibliotecas como locais de práticas culturais diversificadas e plurais, como locais de liberdade intelectual, sem limitações por questões de sexo, idade, etnia ou nacionalidade, língua, religião ou estatuto socio-profissional ou de saúde, tal como se prescreve nos documentos de princípios vários de organizações internacionais como a UNESCO e a IFLA/UNESCO (2001), IFLA (2002) ou a EBLIDA (2002) e nacionais como a BAD, a INCITE e a APDIS20 (2001).

Dessa perspectiva, e porque do meu ponto de vista cultura se deveria declinar sempre no plural, as bibliotecas devem acolher as diferentes manifestações culturais de e para as diferentes pessoas que neste país habitam. Se o fizerem de forma criativa e empenhada contribuirão para acolher e preservar a diversidade cultural que possuímos. O que não pode ser feito deixando de fora grupos e pessoas que, penalizados já com vidas excluídas noutras esferas, vêm a sua identidade pessoal e cultural ainda mais fragilizada por impossibilidade de terem parte activa nesta outra das práticas culturais.

Por outro lado, e aproveitando novas condições de acesso à Internet e a computadores que muitas dessas bibliotecas públicas portuguesas começaram recentemente a oferecer aos seus leitores, há que pôr em marcha acções de literacia informacional no seu seio, inseridas em políticas de promoção e para capacitação da leitura desde o impresso ao electrónico.

Há neste momento abundante literatura sobre experiências de leitura destinadas a a grupos desfavorecidos. É o caso dos clubes de trabalhos de casa, referidos por Train, Dalton e Elkin (2000) para crianças de meios economicamente desfavorecidos que preferiam fazê-los na biblioteca onde, para além das instalações contam com o apoio de voluntários (reformados por exemplo, muitas vezes ex-professores), não tendo assim de ficar sós em casa, e ganhando uns e outros oportunidades adicionais de relacionamento social. É o tirar partido do gosto de ouvir e de contar histórias, que a Internet também pode sustentar e promover, como analisa Huffaker (2004). É o caso de actividades lúdicas dirigidas a adolescentes que estimulam a sua criatividade, espírito solidário, passando o seu tempo livre a construir projectos artísticos colectivos relatadas por Verena Tibljas (2003) que reforçam aspectos identitários e de auto-estima, projectos que passam também pela sua divulgação ao resto da comunidade.

Programas que para ganharem eficiência e alcance se deverão desenrolar em parceria entre instituições orientadas para a requalificação profissional, o serviço social, ONGs e escolas, no sentido de promover a literacia entre jovens de baixa escolaridade ou adultos com níveis nulos ou muito baixos dessas competências, em registos de aprendizagem mais informal, de acordo com Buckingham, Sefton-Green e Willett (2003) e mais adaptada a quem especificamente os frequenta e com a sua participação activa, na perspectiva de Huffaker, op. cit. e Pateman (2002).

É o caso também de acções de recolha de literatura oral, das culturas populares, de estudos sobre o seu gosto junto de minorias étnicas, Pateman, op. cit., que assim ganham proximidade com outras formas de cultura, ganham a oportunidade de fixarem a sua própria para futuro e de torná-la acessíveis a grupos sociais que doutra forma a desconheceriam.

São também os projectos que eliminam ou minoram barreiras físicas a cidadãos com deficiências visuais, auditivas, de locomoção segundo Oravec (2002), Oppenheim e Selby (1999), Amtmann, Johnson, e Cook (2002) e que permitem várias formas de leitura através das novas tecnologias, frequentemente demasiado caras e complexas numa escala de uso individual.

São as iniciativas várias que promovem a deslocação dos documentos a leitores confinados a casa ou a locais de difícil acesso, como zonas rurais dispersas, ou que, pelo contrário asseguram a deslocação colectiva e gratuita dos queiram vir a bibliotecas doutra forma inacessíveis, discutidas por Haggis e Goulding (2003). Ou que tiram partido do acesso à distância possível através das redes de dados, segundo Burgstahler (2002), fazendo a biblioteca chegar a centros comunitários ou às casas de cada um, a par de acções e ferramentas de aprendizagem da sua utilização.

Face ao exposto proponho as seguintes medidas e práticas nas bibliotecas:

- posicionamento na defesa da igualdade de oportunidades para concretizar direitos culturais e com consciência que numa sociedade excludente todos ficamos a perder, libertando-nos assim de visões de complacência, assistencialismo ou suposta superioridade cultural;
- acompanhamento da investigação ao nível da literexclusão e da literacia informacional e dos casos de promoção da leitura inclusiva noutros contextos;
- produção de teoria que nos oriente e apoie em medidas futuras, a partir das nossas e outras realizações profissionais.

## ***Bibliografia***

AMTMANN, Dagmar; JOHNSON, Kurt; COOK, Debbie. Making Web-based tables accessible for users of screen readers. **Library Hi Tech**, 2002, vol. 20, no.2, p.221-231, .

ARENDDT, Hanna. **On violence**. Orlando, Harcourt Brace, 1970.

BAD; INCITE; APDIS. Código de ética. **BAD** [em linha]. Lisboa: BAD, 2001 [consult. 2003-11-16]. Disponível em: <<http://www.apbad.pt/pcodetica.htm>>.

BAUMAN, Zygmunt. **Trabajo, consumismo y nuevos pobres**. Madrid, Gedisa, 2000.

BECK, Ulrich. **Qué es la globalización? : falacias del globalismo, respuestas a la globalización**. Barcelona, Paidós Ibérica, 1998.

BENAVENTE, Ana, coord. **A literacia em Portugal resultados de uma pesquisa extensiva e monográfica**. [Lisboa], Fundação Calouste Gulbenkian, 1996.

BOURDIEU, Pierre, dir. **La misère du monde**. Paris, Seuil, 1993.

BRUTO DA COSTA, Alfredo. **Exclusões sociais** Lisboa, Fundação Mário Soares; Gradiva, 1998.

BUCKINGHAM, David; SEFTON-GREEN, Julian; WILLETT, Rebekah. **Shared Spaces : Informal Learning and Digital Cultures** [em linha]. UK : [s.n.], February 2003 [consult. 2003-11-09]. Disponível em: <<http://wac.co.uk/sharedspaces/>>.

BURGSTHALER, Sheryl. Distance learning : the library's role in ensuring access to everyone. **Library Hi Tech**, 2002, vol. 20, no. 4, p. 420-432.

CASTEL, Robert. Les marginaux dans l'histoire. In: PAUGAM, Serge, dir. **L'exclusion : l'état des savoirs**. Paris, La Découverte, 1996. pp.32-41.

CASTELLS, Manuel. **La era de la información : Vol. 3 : fin de milenio**. 2ª ed. [act.]. Madrid, Alianza Editorial, 2001.

CASTELLS, Manuel. **La era de la información : Vol. 1: La sociedad red**. Madrid, Alianza Editorial, 2000. Comunicação oral sobre projectos com adolescentes apresentada por TIBLJAS, Verena à Pullman Conference. Oeiras, 13 and 14 March 2003.

EBLIDA. **EBLIDA statement on the WTO GATS negotiations: libraries and trade in services** [em linha]. The Hague: EBLIDA, 2002 [consult. 2003-12-30]. Disponível em: <<http://www.eblida.org/topics/wto/statementnov02.pdf>>.

FRADE, C.; DARMON, I. **Social Exclusion : towards a comparative framework for understanding and policy**. The Tavistock Institute Annual Review. London, The Tavistock Institute. Special issue (1997).

GOMES, Maria do Carmo. **Literacia e educação de adultos : percursos, processos e efeitos : um estudo de caso**. Lisboa, [s.n.], 2002. Dissertação de Mestrado, Instituto de Ciências Sociais da Universidade de Lisboa.

GOMES, Maria do Carmo. Literexclusão na vida quotidiana. **Sociologia problemas e práticas**, 41:63-92, 2003.

HAGGIS, Sarah; GOULDING, Anne. Books to rural users : public library provision for remote communities. **New Library World**, 2003, vol. 104, no. 1186, p. 80-93.

HUFFAKER, David. Spinning yarns around the digital fire : Storytelling and dialogue among youth on the Internet. **First Monday** [em linha], 2004, vol. 9, no.1 [Consult. 2004-01-21]. Disponível em: <[http://firstmonday.org/issues/issue9\\_1/huffaker/index.html](http://firstmonday.org/issues/issue9_1/huffaker/index.html)>.

IFLA. **The IFLA Internet Manifesto** [em linha]. The Hague, IFLA, latest revision: September 11, 2002 [consult. 2002-11-24]. Disponível em: <<http://www.ifla.org/III/misc/im-e.htm#3>>.

LOUGH, Vanessa. **Citizenship, Computer Literacy and the changing role of the Public Library Service in the United Kingdom** [em linha]. Stirling, Odeluce, University of Stirling, [2002] [consult. 2002-12-01]. Disponível em: <[www.odeluce.stir.ac.uk/docs/Citizenship.doc](http://www.odeluce.stir.ac.uk/docs/Citizenship.doc)>.

MOSCO, Vincent. **Public policy and the information highway : access, equity and universality** [em linha]. Ottawa, Carleton University, School of Journalism and Communication, [2000] [consult. 2003-06-13]. Disponível em: <<http://www.carleton.ca/~vmosco/pubpol.htm>>.

OPPENHEIM, Charles; SELBY, Karen. **Access to information on the World Wide Web for blind and visually impaired people**. Aslib Proceedings, 1999, vol. 51, no.10, p. 335-345.

ORAVEC, Jo Ann. Virtually accessible : empowering students to advocate for accessibility and support universal design. **Library Hi Tech**, 2002, vol. 20, no. 4, p. 452-461.

PATEMAN, John. Reasons to be wrathful. **Library Management**, 2002, vol. 23, no.1/2, p.17-22.

PAUGAM, Serge, dir. **L'exclusion : l'état des savoirs**. Paris, La Découverte, 1996.

REDE EUROPEIA ANTI-POBREZA / PORTUGAL. **Alguns indicadores sobre a pobreza : Portugal e a União Europeia.** Porto, REAPN, 2003.

ROOM, Graham. **'New poverty' in the European Community.** London, St. Martin's, 1990.

SEQUEIROS, Paula. El derecho a la información en la perspectiva de los Derechos Humanos y su concretización en las bibliotecas. In: 1er. **Foro Social Información Documentación y Bibliotecas** Buenos Aires, 26-28 de Agosto 2004. Buenos Aires, 2004.

SENNETT, Richard. **Le travail sans qualités : les conséquences humaines de la flexibilité.** Paris, Albin Michel, 2000.

**The public library service : IFLA/UNESCO guidelines for development.** International Federation of Library Associations and Institutions. Munchen, Saur, 2001.

TRAIN, Briony ; DALTON, Pete ; ELKIN, Judith. Embracing inclusion : the critical role of the library. **Library Management**, 2000, vol. 21, no. 9, p. 483-490.