

 [10.58876/rbbd.2023.1911942](https://doi.org/10.58876/rbbd.2023.1911942)

Atendimento ao usuário da biblioteca pública em situação de vulnerabilidade social: possibilidades, desafios e cooperação entre bibliotecários e assistentes sociais

Service to public library patrons in situations of social vulnerability: possibilities, challenges, and cooperation between librarians and social workers

Willian Eduardo Righini de Souza

Doutor em Ciência da Informação pela Universidade de São Paulo (USP).

Bibliotecário do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo.

E-mail: wrightini@yahoo.com.br

RESUMO

A biblioteca pública desempenha um papel inclusivo ao receber pessoas em situação de vulnerabilidade social, como aquelas em situação de rua, sob a influência de drogas e com doenças mentais. Nesse contexto, algumas bibliotecas públicas, especialmente nos Estados Unidos, têm contratado assistentes sociais para oferecer apoio a esses grupos. Para melhor atendê-los, é preciso conhecer as suas necessidades, como eles veem a biblioteca e o atendimento que recebem. Também é fundamental compreender como bibliotecários e assistentes sociais podem trabalhar em sintonia, compartilhando conhecimentos e dividindo responsabilidades quando o usuário apresenta suas demandas. Assim, propõe-se discutir essa relação profissional a partir de documentos disponíveis na base de dados *Web of Science* sobre o atendimento de grupos de usuários específicos na biblioteca pública, como pessoas em situação de rua, desempregados e imigrantes. A análise indica que a relação de trabalho entre bibliotecários e assistentes sociais ainda não está bem definida, que muitos bibliotecários consideram não terem sido preparados em sua formação para receber os mais diversos tipos de usuários e que a cooperação entre esses profissionais tende a se limitar ao atendimento de usuários em circunstâncias emergenciais, sem uma maior discussão sobre as interseções entre as suas respectivas áreas do conhecimento.

Palavras-chave: Atendimento ao usuário. Biblioteca pública. Assistência social. Bibliotecário.

ABSTRACT

The public library plays an inclusive role by receiving people in situations of social vulnerability, such as those who are homeless, under the influence of drugs, and with mental illnesses. In this context, some public libraries, especially in the United States, have engaged social workers to offer assistance to these groups. To better serve them, it is necessary to know their needs, how they see the library, and the service they receive. It is also essential to understand how librarians and social workers can work in harmony, sharing knowledge and dividing responsibilities when patrons present their demands. Thus, it is proposed to discuss this professional relationship based on documents available in the *Web of Science* database on the service provided to specific groups of patrons in the public library, such as homeless people, unemployed people, and immigrants. The analysis indicates that the working relationship between librarians and social workers is still not well defined, that many librarians consider that they were not prepared in their training to receive the most diverse types of patrons, and that cooperation between these professionals tends to be limited to the care of patrons in emergency circumstances without further discussion about the intersections between their respective areas of knowledge.

Keywords: User service. Public Library. Social assistance. Librarian.

1 INTRODUÇÃO

A biblioteca pública tem como característica o acesso amplo e gratuito aos seus serviços e acervo. Em tese, todo cidadão tem o direito de frequentá-la, usar seus recursos e participar dos projetos e ações que ela promove. A gratuidade é uma das garantias para que até os mais desprovidos economicamente possam utilizá-la sem empecilhos. Assim, espera-se que nela se encontrem desde crianças e estudantes a aposentados e famílias. Contudo, quando esse espaço também passa a ser vinculado a pessoas em situação de rua, usuários de drogas, imigrantes sem documentação, entre outros grupos excluídos e malvistas, o caráter universal e acolhedor da biblioteca pública é posto à prova.

Na literatura, relatos de agressão, de consumo de drogas, de usuários que dormem e tomam banho na biblioteca têm se tornado cada vez mais comuns. Diante desse cenário, bibliotecas desenvolvem projetos para auxiliar desempregados a encontrar um emprego, oferecem cursos de línguas, cursos profissionalizantes e propõem treinamento a bibliotecários com profissionais da saúde e da assistência social para atender grupos específicos de usuários. O que se verifica é a necessidade de preparar e adaptar a biblioteca pública para desafios sociais que são cada vez mais evidentes, sobretudo no que diz respeito ao acolhimento de pessoas em situação de rua, que despertam desconfiança e medo em parte dos usuários e até entre os profissionais da informação.

Se, por um lado, a tecnologia permite que serviços e recursos possam ser acessados remotamente, como pesquisa em bases de dados, leitura de livros digitais, empréstimo e renovação online, por outro, as parcelas mais carentes da sociedade enfrentam dificuldade para encontrar espaços culturais e de lazer de baixo custo ou que não exigem pagamento. Enquanto museus, cinemas, centros comerciais e parques privatizados cobram ingressos e taxas, a biblioteca pública dispõe de computadores, internet, mesas, cadeiras e livros gratuitos para qualquer pessoa que atravesse a sua porta de entrada. No Hemisfério Norte, ela ainda é vista como um espaço aquecido durante o inverno, sendo mais um atrativo para aqueles que não possuem uma casa ou têm limitações para pagar a conta de energia.

Desse modo, partimos da premissa de que a biblioteca pública se tornou um lugar acolhedor para grupos excluídos. Tais grupos possuem necessidades que precisam ser atendidas pelo bibliotecário ou outro profissional qualificado, como o assistente social.

Enquanto bibliotecários são solicitados para funções para as quais não foram preparados, os assistentes sociais se apresentam como os profissionais mais adequados para lidar com situações extremas que possam ocorrer ou ser identificadas nas bibliotecas, como overdose, fome, abandono familiar, doenças mentais, entre outras. Nesse contexto, identifica-se uma possível aproximação entre os conhecimentos das áreas de Biblioteconomia e Assistência Social no atendimento aos usuários da biblioteca pública. No entanto, ainda não está bem definido em que medida os profissionais dessas áreas podem trabalhar juntos, se complementar ou apenas exercer suas funções no mesmo espaço.

Nos Estados Unidos, a *National Association of Social Workers* define a prática do serviço social como a

[...] aplicação profissional dos valores, princípios e técnicas do serviço social para um ou mais dos seguintes fins: ajudar as pessoas a obter serviços tangíveis; aconselhamento e psicoterapia com indivíduos, famílias e grupos; auxiliar comunidades ou grupos para fornecer ou melhorar serviços sociais e de saúde; e participar de processos legislativos (NATIONAL ASSOCIATION OF SOCIAL WORKERS, c2023, tradução nossa).

Para a *American Library Association*, um bibliotecário de biblioteca pública

[...] faz muito mais do que verificar materiais e colocar livros nas estantes. Especialista em tecnologia, detetive de informações, gerente, especialista em letramento, instrutor, coordenador de programação comunitária, consultor de leitores, contador de histórias infantis, revisor de materiais e comprador são apenas alguns dos papéis que um bibliotecário público assume (AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION, c2023, tradução nossa).

No contexto brasileiro, a lei que regulamenta a profissão de assistente social define que cabe a ele, entre outras funções, “coordenar, elaborar, executar, supervisionar e avaliar estudos, pesquisas, planos, programas e projetos na área de Serviço Social”, “encaminhar providências, e prestar orientação social a indivíduos, grupos e à população”, além de “orientar indivíduos e grupos de diferentes segmentos sociais no sentido de identificar recursos e de fazer uso dos mesmos no atendimento e na defesa de seus direitos” (BRASIL, 1993). Já o profissional bibliotecário, segundo a lei que regula seu exercício, é responsável pela “administração e direção de bibliotecas”, “planejamento de

difusão cultural, na parte que se refere a serviços de bibliotecas”, “execução dos serviços de classificação e catalogação [...]”, entre outros (BRASIL, 1962).

Nosso objetivo é discutir em que medida esses deveres e saberes se conciliam no atendimento dos usuários em situação de vulnerabilidade social na biblioteca pública. Outro aspecto é mostrar interesses, expectativas e necessidades de determinados grupos de usuários (pessoas em situação de rua, desempregados e imigrantes) no uso da biblioteca.

2 MÉTODOS

Para discutir o atendimento dos usuários em situação de vulnerabilidade social nas bibliotecas públicas a partir da relação de trabalho entre bibliotecários e assistentes sociais, realizou-se uma consulta na base de dados *Web of Science* no final de outubro de 2022 com as seguintes estratégias de busca: “*library and unemployed*” no campo tópico (37 resultados), “*library and homeless*” no campo tópico (72 resultados), “*library and immigrants*” no campo tópico (276 resultados) e “*library and social worker*” no campo tópico (6 resultados). Em razão do elevado número de artigos recuperados a partir dos termos “*library and immigrants*” no campo tópico (276 resultados), aplicou-se, nesse caso específico, um filtro de data (entre 2020 e 2022) para diminuir o número de artigos recuperados para análise (81 resultados).

A partir desse resultado, privilegiou-se artigos revisados por pares, a possibilidade de acesso e a relevância para o estudo a partir da leitura dos títulos e resumos. Após a adoção desses critérios, sobraram 21 artigos para a leitura integral. A escolha pela base *Web of Science* deveu-se tanto à qualidade dos periódicos nela indexados como à possibilidade de fazer uma busca interdisciplinar, pois o tema envolve questões referentes à Biblioteconomia, à Assistência Social e até às áreas da Saúde.

Ainda que um filtro de data tenha sido inserido em uma das buscas, observa-se a atualidade do tema por mais da metade da seleção final ter sido publicada a partir de 2020 (13 dos 21 artigos) e o artigo mais antigo ser de 2008. Salienta-se, no entanto, que não se pretende realizar uma revisão sistemática do que já se publicou sobre o assunto, mas uma pesquisa exploratória que ajude a compreender as possíveis intersecções entre os campos da Biblioteconomia e Assistência Social no que se refere ao atendimento dos usuários da

biblioteca pública. O uso de outros descritores e campos de busca, além da consulta a outras bases de dados, possibilitariam encontrar novos materiais para uma revisão abrangente do que já se produziu sobre o tema.

3 ANÁLISE

Os artigos recuperados apresentam um quadro das atuais discussões sobre o atendimento de usuários em situação de vulnerabilidade social nas bibliotecas públicas, sobretudo nos Estados Unidos e demais países de língua inglesa, e contextualizam a relação do bibliotecário com o assistente social nesse ambiente. As pesquisas expõem a relevância da biblioteca pública para a inclusão social e como ela se tornou um local seguro e valorizado por usuários sem muitas opções de lazer, cultura e informação. Os artigos também abordam os desafios de a biblioteca acolher, orientar e ajudar esses usuários, refletindo sobre a própria formação do bibliotecário e a necessidade de contratar profissionais para apoiar e direcionar esse atendimento.

Urada, Nicholls e Faille (2022) identificam, a partir da realidade estadunidense, uma situação complexa nas bibliotecas públicas, com usuários em overdose, em tentativa de suicídio, com doenças mentais graves, entre outros quadros limites, especialmente entre os usuários sem moradia. Cerca de um terço das pessoas em situação de rua nos Estados Unidos relatam problemas com álcool e drogas, o que aumenta o risco de sofrer violência e contrair doenças. Em grandes cidades, bibliotecas têm adquirido medicação para tratar overdose de opioides e treinado seus funcionários (NICHOLLS; URADA, 2022).

Ao entrevistar a equipe de profissionais da Biblioteca Central de São Diego, Estados Unidos, e um grupo de usuários com problemas de moradia, Urada, Nicholls e Faille (2022) confirmaram que a maioria (93% dos profissionais e 69% dos usuários) gostaria que a biblioteca tivesse um assistente social que auxiliasse os usuários com questões relacionadas a moradia, insegurança alimentar, exploração sexual, tráfico humano e orientação para tratamento ou redução do uso de drogas.

Esses usuários também apoiam eventos direcionados, como encontros dos narcóticos anônimos na biblioteca. Já para os bibliotecários, contratar um assistente social é melhor do que receber apenas treinamento, pois, com um profissional específico, ganha-se tempo para realizar atividades típicas da profissão (desenvolvimento de

coleções, catalogação etc.). Esses profissionais reconhecem a importância de estar preparados para dar informações sobre organizações e agências que auxiliam pessoas em situação vulnerável ou de risco, mas rejeitam assumir funções que seriam mais adequadas para um assistente social ou profissional da saúde.

A adição de assistentes sociais e serviços sociais às bibliotecas pode ser uma maneira de melhor conectar as pessoas a recursos e cuidados, como assistência médica e moradia. Devido ao fácil acesso e à confiança do público, as bibliotecas públicas oferecem uma oportunidade para aumentar os recursos para populações em situação de rua que fazem uso de drogas (NICHOLLS; URADA, 2022, p. 181, tradução nossa).

No entanto, estabelecer a fronteira entre as funções do bibliotecário e de outras profissões não é uma incumbência simples. Uma das obrigações do bibliotecário é oferecer serviços de referência, respondendo dúvidas e solicitações de pesquisa feitas pelos usuários. Uma pessoa em situação de rua pode requerer uma lista de endereços de abrigos, pedir para fazer uma ligação telefônica para confirmar a existência de uma vaga para recebê-la, questionar sobre os riscos de alguma droga, perguntar sobre encaminhamento médico, entre outras possibilidades que Westbrook (2015) coloca no limite entre o serviço de referência e o serviço social. Ao receber essas solicitações, o bibliotecário deve julgar qual ação está no escopo da sua responsabilidade, qual ele pode realizar, apesar de não ser sua obrigação, e qual é uma demanda que deveria ser atendida apenas por um profissional treinado naquele domínio, como um profissional da saúde ou assistente social.

Bibliotecários de referência recebem diversos tipos de solicitação diariamente e trabalham para atendê-los mesmo sem ser um especialista no assunto. Para tanto, realizam pesquisa em fontes confiáveis, tanto físicas como digitais, e disponibilizam o resultado da busca para os seus usuários. Porém, algumas perguntas são consideradas de risco tanto pelo conteúdo da própria pergunta como pela condição do solicitante. A reflexão de Westbrook (2015) é sobre a dificuldade de estabelecer uma linha de ação quando tanto os bibliotecários como os assistentes sociais recebem pedidos de informação de pessoas vulneráveis, em alguns casos em risco de morte.

Adams e Krtalić (2022) expõem que os bibliotecários não conseguem atender todos os usuários de forma igualitária quando parte deles apresentam condições sensíveis

que exigem uma maior atenção. Além disso, esses profissionais não receberam formação para atender pedidos de ajuda social de grupos vulneráveis. Portanto, para esses autores, o treinamento não deveria ser para que bibliotecários exercessem funções de assistência social, mas para saber como encaminhar esses usuários a uma instituição ou profissional especialista.

Há um crescente reconhecimento de que as bibliotecas públicas têm se transformado ao longo dos anos para atender usuários em situação de vulnerabilidade social. Nos Estados Unidos e Canadá, por exemplo, bibliotecas ofereceram alimentação durante a pandemia da Covid-19. Porém, os profissionais da biblioteca não foram preparados para lidar com esses desafios. Em 2017, na Pensilvânia, Estados Unidos, 12% dos diretores de biblioteca tinham presenciado pelo menos um quadro de overdose de opioides no último ano, mas a maioria não tinha treinamento adequado em saúde para socorrer esses usuários (URADA; NICHOLLS; FAILLE, 2022).

Um questionamento é por qual razão pessoas sem moradia procuram a biblioteca, pois há tanto a possibilidade de usar os seus recursos, como o acervo bibliográfico, como procurá-la apenas como um local seguro e climatizado. Em entrevistas com usuários na Biblioteca Central de São Diego, ambos usos foram valorizados: disponibilidade de banheiros, ar-condicionado, água potável, segurança e carregadores de celular, mas também livros, computadores com internet, salas de estudo e wi-fi.

Resultado similar foi obtido por Adams e Krtalić (2022) em Christchurch, na Nova Zelândia: ao entrevistar usuários sem residência em uma biblioteca pública, os autores encontraram inúmeras justificativas para a sua presença, como uso de armários, carregadores de celular, computadores, leitura de livros e revistas, espaço seguro para dormir, estudar, jogar videogames, descansar etc. Assim, concluem que o relatado é consistente com as discussões na Ciência da Informação que observam uma mudança no perfil das bibliotecas públicas; de repositórios informacionais para centros comunitários.

Em 2019, 44 assistentes sociais trabalhavam em tempo integral e quatro em tempo parcial em bibliotecas públicas dos Estados Unidos. A primeira biblioteca a contratar um assistente social foi a Biblioteca Pública de São Francisco em 2009 (PROVENCE, 2020). Eles foram admitidos de acordo com as recomendações da *American Library Association* (ALA) que, em 1991, já defendia uma maior atenção para os usuários em situação socioeconômica vulnerável, tanto removendo barreiras de acesso aos serviços e recursos

(por exemplo, taxas) como treinando a equipe para melhor identificar e atender as suas necessidades. Desde então, bibliotecários têm desenvolvido projetos para que o acervo bibliográfico reflita os interesses desse público, ofertado cursos e estabelecido parcerias com órgãos governamentais, mas algumas ações estão além da sua formação, exigindo a participação de outros profissionais (GIESLER, 2021).

Giesler (2021) sublinha que bibliotecários não recebem formação para ajudar usuários com doenças mentais graves e abuso de uso de drogas e que esses profissionais tendem a concordar que lidar com situações que colocam em risco a saúde do próprio usuário e daqueles que estão na biblioteca não faz parte das suas atribuições. Em determinadas situações, é insuficiente pedir a retirada dos usuários ou chamar a polícia. Cabe ao assistente social promover uma intervenção que considere o curto, o médio e o longo prazo. Assim, o usuário é atendido no momento de maior necessidade, mas também acompanhado nas etapas seguintes, como na busca por tratamento médico, um lugar seguro para dormir, para se alimentar etc. Além disso, o assistente social colabora para uma mudança estrutural na biblioteca para que ela esteja mais bem preparada para receber esse público sem um viés discriminatório. Segundo Giesler (2021), os assistentes sociais têm contribuído para mudar a visão estereotipada que alguns profissionais da biblioteca têm sobre esse público.

Embora com formação específica, o assistente social também precisa se adaptar a um novo ambiente de trabalho. A biblioteca se diferencia de uma agência de assistência social por receber um público diverso e oferecer serviços para diferentes usuários independente da condição socioeconômica. Uma das vantagens apontadas por pessoas em situação de rua é que, na biblioteca, elas podem conviver com indivíduos de todos os tipos e origens, contribuindo para um sentimento de inserção social. Em contrapartida, também assumem o receio de sofrer discriminação e não serem bem-vindas em alguns ambientes e contextos.

Provence (2020) cita que é comum as pessoas em situação de rua utilizarem a biblioteca para ir ao banheiro, se aquecer do frio e usar a internet. Porém, quando se trata de um clube de leitura, uma sessão de filme ou um debate, muitos se sentem constrangidos em participar. Nesse caso, o assistente social pode trabalhar com o bibliotecário para divulgar as ações e estimular a inclusão. Em entrevistas com esse público, Provence (2020) identificou que ele se sente mais à vontade em alguns espaços

da biblioteca, como laboratório de informática, e menos em outros, como espaço de eventos. Assim, o assistente social precisa se familiarizar com o funcionamento da biblioteca para poder intervir, o que não é discutido na bibliografia consultada.

Esses relatos reafirmam que não basta a biblioteca ser gratuita e aberta a todos para que ela seja inclusiva. Ainda que a maioria das pessoas em situação de rua entrevistada por Provence (2020) se sinta confortável em permanecer na biblioteca, a relação com os demais usuários e equipe da biblioteca desponta como um fator preponderante para a percepção de acolhimento. Nesse contexto, o trabalho do assistente social torna-se duplo: ao mesmo tempo em que recebe o usuário em situação vulnerável ele participa da formação dos profissionais da biblioteca para um atendimento especializado. Algumas universidades, como a Universidade de Michigan, já incluem na formação do bibliotecário alguns temas que são geralmente associados ao assistente social, como falta de moradia, doenças mentais, traumas e uso de drogas. Se a contratação de assistentes sociais continuar se expandindo, esse profissional também precisará ser mais bem preparado para compreender a missão e o funcionamento de uma biblioteca pública. Na busca realizada na *Web of Science*, não foram recuperados artigos que discutem as adversidades do assistente social nesse ambiente de trabalho. Nesse ínterim, o foco está na formação e dificuldades do bibliotecário em atender alguns grupos de usuários.

Enquanto algumas pessoas em situação de rua procuram a biblioteca como um abrigo, outras a valorizam pelo seu acervo, seus eventos, equipamentos e serviços. Dowdell e Liew (2019) lembram que esse público também é usuário da biblioteca e merece ser tratado como tal pelo bibliotecário, e não somente como alguém que precisa de ajuda e deve ser encaminhado para o assistente social. A categoria pessoas em situação de rua incluem diversos perfis, desde pessoas que estão nessa condição devido ao vício em drogas e doença mental como alguém que perdeu o emprego e não conseguiu pagar o aluguel. A ida à biblioteca pode ter inúmeras justificativas e, em muitos casos, as necessidades dos usuários seriam mais bem atendidas em uma ação conjunta entre bibliotecário e assistente social, o que depende de uma maior aproximação entre essas duas profissões.

O indivíduo em situação de rua pode ser um leitor, um estudante, um desempregado, um internauta, entre outros perfis que a biblioteca recebe. Ao conseguir

se inserir como um usuário entre vários, ele tem condições de se perceber como um cidadão de direitos, podendo usufruir de serviços públicos. Essa é uma razão para algumas dessas pessoas preferirem ir à biblioteca a um centro de acolhimento ou instituição exclusiva para elas, pois não desejam sentir que vivem em uma situação segregacionista. Porém, caso a sua presença seja vista como uma ameaça pela sociedade, os demais usuários podem discriminá-las e desejar a sua expulsão, como relatam Hodgetts *et al.* (2008) em um estudo de caso na Nova Zelândia.

Compreender as necessidades das pessoas em situação de rua e atendê-las de acordo com as possibilidades de uma biblioteca pública é um dos desafios do bibliotecário. Se o usuário deseja utilizar computadores, ler e pesquisar no acervo, ele não se distingue dos demais grupos que frequentam o lugar. Porém, se ele procura um espaço para dormir, tomar banho e se proteger, o profissional da biblioteca precisa lidar com necessidades que não são informacionais. Algumas instituições proíbem que seus frequentadores durmam nas suas dependências, deitem-se ou sentem-se no chão, tomem banho nos banheiros, entre outras ações que podem gerar conflitos entre os usuários.

Parte das pessoas em situação de rua vê a biblioteca como um lugar seguro para passar o dia. Bibliotecários atendem o seu público independente do gênero, renda, raça e condição social, mas há questionamentos entre esses profissionais sobre a obrigação de se desenvolver políticas específicas para receber determinados grupos de usuários (ZHANG; CHAWNER, 2018). Um quadro intermediário é o relatado por Nicholls e Urada (2022) em uma biblioteca na Califórnia, onde os usuários em situação de rua gostariam de mais apoio da biblioteca na busca por informações sobre albergues, lugares para tratamento de vício em drogas, instituições que lidam com doenças mentais etc. Por um lado, o serviço de referência é um trabalho típico do bibliotecário. Por outro, o estado físico e mental do usuário pode exigir a intervenção de outros profissionais, especialmente em casos de necessidades informacionais de emergência, como saber os procedimentos a serem realizados durante uma overdose. A linha que separa cada caso pode ser difícil de ser estabelecida, sobretudo quando não há protocolos e recomendações explícitas.

Se a biblioteca tem responsabilidade social na inclusão e formação dos seus usuários, especialmente daqueles mais excluídos, e se ela deve adotar uma postura ativa para melhorar a sua qualidade de vida, o bibliotecário não se dedica somente ao acesso e

oferta de recursos, mas em criar condições para o aprendizado ao longo da vida. Ao aplicar questionários em usuários de bibliotecas públicas da Croácia em 2017, Zubac e Barbarić (2021) verificaram que 20% não tinham acesso à internet, o que para eles refuta o argumento de que as parcelas mais excluídas da sociedade frequentam a biblioteca apenas para acessar a internet. Para os autores, as bibliotecas precisam ir além de oferecer acesso à internet para cumprir o seu papel no desenvolvimento social e econômico.

Já autores como Beard *et al.* (2012) entendem que somente a oferta da internet já promove condições para mudanças significativas na sociedade. A partir de dados de 2007 produzidos nos Estados Unidos sobre o uso da internet e a situação do respondente no momento da pesquisa (desempregado, empregado, a procura de emprego, motivado para a busca, desmotivado etc.), eles produziram estimativas que assinalam a importância da internet na procura por emprego. Os cálculos adotados mostram que o uso da internet reduz em mais de 50% a probabilidade de um desempregado desistir de procurar emprego em relação àquele que não utiliza internet. Além disso, o resultado se mantém estável tanto se o acesso for realizado em casa como em um local público, como nas bibliotecas. Devido às dificuldades de garantir acesso à internet para toda a população, os autores propõem mais investimentos no acesso público à internet, como o oferecido por bibliotecas, pois identificam um potencial para reduzir o desemprego prolongado.

Para conseguir exercer esse papel, a biblioteca precisa de reconhecimento e investimentos, o que é um desafio em várias partes do mundo. Na Europa, por exemplo, a Espanha realiza cortes em aquisições e contratação de funcionários para bibliotecas desde 2010. Somente em relação a bibliotecários, houve uma redução de 27% entre 2006 e 2012. Como consequência, aumentou-se o número de bibliotecas que permanecem abertas menos de 10 horas ou entre 10 e 20 horas por semana. Sem investimentos e profissionais, algumas bibliotecas públicas espanholas mantêm apenas serviços básicos, como empréstimos (MERLO-VEGA; CHU, 2015). Page, Landford e Higgs (2020) observam um efeito similar no Reino Unido: a austeridade provocou o fechamento de inúmeras bibliotecas, prejudicando os mais necessitados. Ao analisar a distribuição das bibliotecas pelo território, concluíram que algumas das regiões que mais perderam bibliotecas eram as mais carentes e que mais dependiam da sua oferta de serviços.

Considerar a distribuição territorial das bibliotecas reforça o seu caráter espacial. A biblioteca pode ser um lugar de encontro, de estudo, de trabalho, de passar o dia, de se aquecer, entre outros. Pensar a biblioteca a partir da sua divisão dos espaços e de como ela se insere na cidade enfatiza a carência de espaços públicos e como eles são importantes, sobretudo para aqueles que vivem em espaços pequenos, regiões degradadas ou mesmo na rua. Oferecer um espaço para uso pela comunidade é, por si só, uma das contribuições da biblioteca pública para o convívio social.

Segundo Lo, He e Liu (2019), a biblioteca é inclusiva por ser um espaço seguro para o aprendizado e o acesso a informações e serviços gratuitos. Para eles, em uma sociedade na qual o acesso à internet é desigual, a pobreza é comum e agravada por discriminações, como de raça e idade, a biblioteca pública deve se preocupar com a inclusão social e estar atenta em como a exclusão se expressa em diferentes grupos. Nesse sentido, reforçam o argumento de que apenas disponibilizar recursos para um público abstrato não é satisfatório.

A biblioteca é um espaço onde os seus frequentadores estão expostos à diferença, podendo estabelecer vínculos com pessoas de outras culturas e classes sociais. Ela também permite que grupos organizados a utilizem como ponto de encontro e reunião e que eventos sejam realizados por qualquer interessado da comunidade. Nesse sentido, a disponibilidade de diferentes espaços facilita tanto a interação espontânea como a planejada. A biblioteca se caracteriza como um terceiro lugar, um ambiente diferente da casa e do trabalho no qual a comunidade se reúne e interage.

A biblioteca pública ainda consegue exercer o papel de segundo lugar, pois como ela é frequentada por desempregados, pessoas em situação de rua, aposentados e outros grupos que não estudam nem trabalham formalmente, ela ocupa o tempo reservado para essas atividades na rotina desses usuários (AABØ; AUDUNSON, 2012). Logo, alguns usuários permanecem várias horas por dia na biblioteca para estudar, procurar emprego pela internet, escrever um currículo, se preparar para concursos etc. Eles não estão na biblioteca para realizar atividades de lazer ou de descanso, mas para preencher o tempo que não teriam disponível se estivessem vinculados a alguma instituição de ensino ou a um trabalho formal.

Na visão de Merlo-Vega e Chu (2015), os bibliotecários são agentes de mudança e a biblioteca é uma instituição de justiça social, no sentido de garantir igualdade de

condições para que todos os cidadãos se beneficiem do progresso social. Os autores acreditam que serviços de informação contribuem para que as pessoas conheçam e lutem pelos seus direitos, promovendo melhores condições econômicas e sociais. Nesse sentido, a biblioteca oferece apoio a membros da comunidade que estão em situação vulnerável ou em risco de exclusão, estabelecendo parcerias com agências de serviço social para prestar assistência de maneira mais efetiva. Ao focar no uso da biblioteca pública por imigrantes, Grossman *et al.* (2022) incluem a melhoria da saúde como uma das contribuições da biblioteca, seja disponibilizando informações sobre o assunto como promovendo o letramento e a adaptação dos imigrantes ao novo país, o que influencia no seu acesso à moradia, ao sistema de saúde, à educação etc.

Ao buscar informações, o imigrante enfrenta inúmeras barreiras, sendo a mais evidente a da língua. A falta de internet também tende a ser mais prejudicial ao imigrante, pois além de ser um obstáculo para a busca de informação, ele precisa compreender como são as instituições, as leis e os padrões adotados no país de destino. Ele lida com barreiras psicológicas, como não saber como agir em uma cultura diferente, sentir receio da reação do ouvinte e não entender o que é permitido e visto como uma atitude adequada. Como agravante, dependendo da situação do imigrante, suas necessidades informacionais são essenciais e exigem resolução imediata, como saber onde dormir, onde encontrar comida, como se aquecer, como tratar sua saúde ou encontrar uma escola para os filhos (WANG *et al.*, 2020).

Dali (2021a, 2021b) pesquisa a imagem da biblioteca pública entre imigrantes de língua espanhola nos Estados Unidos e Canadá. Tanto imigrantes hispânicos como nativos norte-americanos possuem visões similares em vários aspectos: ambos consideram a biblioteca como um símbolo de cultura, um lugar adequado para o trabalho intelectual, para a aprendizagem, para o acesso à informação e uma instituição que contribui para a liberdade e a democracia. A principal diferença se expressa na percepção da biblioteca como um espaço social para encontrar pessoas e compartilhar ideias. Para 83% dos imigrantes entrevistados, as bibliotecas públicas da América do Norte apresentam essa função, mas somente 71% concordam que o mesmo ocorre em seu país de origem (DALI, 2021b).

A biblioteca tem potencial de auxiliar imigrantes em sua integração, sendo recomendada por familiares e amigos aos recém-chegados. Serrano Pérez e Faba-Pérez

(2023) defendem que a biblioteca é vista como um centro de formação e educação por parte dos imigrantes, tornando-a atrativa para toda a família, como no aprendizado da língua local. Esse interesse reforça a importância de ações para as famílias, como propôs a Biblioteca Pública de Nova Iorque ao receber crianças em períodos de fechamento das escolas, oferecendo atividades educativas. Para os pais, a biblioteca serve como um centro de orientações e cursos para encontrar um emprego e ter uma melhor qualidade de vida. Assim, eles veem a biblioteca como um local de assistência e não somente de acesso à informação (SERRANO PÉREZ, 2022).

A análise dos artigos indica que há uma concordância entre os autores sobre os desafios que as bibliotecas públicas enfrentam para atender usuários em situação de vulnerabilidade social, que os bibliotecários exercem atividades que alguns consideram não condizentes com a sua formação acadêmica, prejudicando a realização de outras tarefas, e que o profissional da assistência social tem sido lembrado como alguém que pode auxiliar a biblioteca pública em receber e orientar pessoas em situação de rua, sob efeito de drogas e com doenças mentais. Em relação a imigrantes e desempregados, não há relatos nos documentos sobre a intervenção direta de assistentes sociais ou profissionais da saúde no seu atendimento. Observa-se, no caso dos imigrantes, uma reavaliação da ideia de biblioteca pública após o seu uso no país de destino.

4 DISCUSSÃO

Os artigos apontam para uma aproximação entre os profissionais de Biblioteconomia e Assistência Social no atendimento dos usuários da biblioteca pública em situação de vulnerabilidade. No entanto, essa relação não é descrita como uma troca equilibrada e de aprendizado mútuo, mas a partir da intervenção do assistente social no ambiente de trabalho do bibliotecário para resolver uma situação crítica na qual o usuário depende de um apoio institucionalizado para garantir condições minimamente adequadas de vida, como ter uma moradia ou receber assistência de saúde. O assistente social é solicitado quando o bibliotecário não aceita assumir funções que ele entende não ser da sua responsabilidade ou quando reconhece não ter como resolver os problemas sociais expostos pelos usuários.

Nesse contexto, o assistente social surge não apenas para atender o usuário, mas para treinar o profissional bibliotecário. A discussão presente na bibliografia é se esse treinamento é para realizar ações de assistência social ou somente para encaminhar o usuário para uma instituição ou um profissional específico. Algumas universidades, como a Universidade de Michigan, têm promovido discussões sobre preparar o bibliotecário para os desafios sociais evidenciados nas bibliotecas públicas dos Estados Unidos (PROVENCE, 2020), mas ainda está por ser investigado em qual medida haverá uma maior interdisciplinaridade entre a Biblioteconomia e a Assistência Social na formação desse profissional.

Apesar de assistentes sociais terem sido contratados para trabalhar em bibliotecas públicas e realizar atividades em conjunto ou de apoio a bibliotecários, ainda não há uma produção teórica consolidada que sistematize as relações e aproximações conceituais entre essas duas áreas do conhecimento. O vínculo entre as duas profissões tem ocorrido de modo prático e situacional, focando na solução de problemas pontuais observados em bibliotecas públicas. Como consequência, não há clareza sobre como o trabalho desses profissionais na biblioteca deve estar estruturado, como pode se complementar e como cada profissão contribui para a realização da outra. Ambos recebem solicitações que podem ser tanto do domínio do serviço de referência como da assistência social. Se existe uma atuação profissional conjugada no ambiente da biblioteca é relevante compreender em que medida essas disciplinas também compartilham saberes e propósitos.

Os usuários da biblioteca nem sempre se dividem em grupos bem definidos, o que pode exigir um atendimento multidisciplinar. O usuário em situação de rua e que precisa de auxílio para encontrar uma moradia e um local para se alimentar também pode ter interesse por livros, em acessar computadores e participar de eventos culturais. O usuário que frequenta a biblioteca para pegar livros emprestados e usar wi-fi também pode receber auxílio governamental e precisar de informações para obter outros benefícios. Nesses casos, não é possível organizar o atendimento em categorias e as necessidades do usuário devem ser atendidas em parte pelo assistente social e em parte pelo bibliotecário.

As bibliotecas públicas são descritas como locais de tensão, de profissionais sobrecarregados, de pessoas em situação de risco e de solicitações que bibliotecários têm dificuldade para atender. Ao mesmo tempo, as pesquisas retratam essas características como uma prova de que as bibliotecas são cada vez mais relevantes para a inclusão social.

Se elas recebem pessoas sob influência de drogas, sem lugar para dormir, sujas e doentes é porque não há outro lugar no qual elas possam ir e se sentir protegidas e acolhidas. A biblioteca como um refúgio e um espaço de assistência é defendido como algo positivo, mas que depende de maiores investimentos para ser bem-sucedido.

Algumas visões permitem questionar a própria ideia de biblioteca pública. A sua missão é oferecer serviços e recursos informacionais para toda a comunidade, valorizando seu caráter universal e igualitário ou agir ativamente para a inclusão social dos mais necessitados? O bibliotecário deve pensar no seu público de forma geral e impessoal ou identificar e se dedicar mais àqueles vulneráveis? Embora sejam concepções passíveis de coexistir, com ações direcionadas tanto para o público geral como para grupos específicos, verifica-se uma discussão na literatura sobre o que deveria ser o foco principal e o que é complementar ou menos urgente. Se alguns bibliotecários rejeitam atividades que seriam mais propícias para um assistente social, outros veem uma reestruturação da missão e do funcionamento da biblioteca pública, especialmente no cenário norte-americano.

Uma limitação deste artigo é o seu recorte regional. Ainda que haja exemplos da Espanha, Inglaterra e Nova Zelândia, a maior parte da discussão ocorre nos Estados Unidos. Um país como o Brasil, por exemplo, também possui bibliotecas públicas que recebem um público heterogêneo, mas não há uma situação de uso exacerbado de opioides como ocorre nos Estados Unidos. Se algumas cidades recebem imigrantes em situação vulnerável, o Brasil não é um dos principais destinos migratórios da atualidade e a maioria das cidades não possui muitos habitantes estrangeiros. Assim, não é possível equiparar o público das bibliotecas públicas dos Estados Unidos com as do Brasil. No Brasil, há pessoas em situação de pobreza, desempregados e em subemprego, com dificuldade de acesso à internet, com pouca escolaridade, mas a procura pela biblioteca pública como local de apoio também depende do que ela oferece para a sociedade, dos investimentos que são feitos e da disponibilidade de profissionais e recursos.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A biblioteca pública tem se consolidado, sobretudo nos países desenvolvidos, como um local de acolhimento e inclusão para pessoas em situação de vulnerabilidade

social, como pessoas em situação de rua, desempregados e imigrantes. Apesar de ter a gratuidade como princípio, estar aberta para toda a comunidade e promover o acesso à informação e à educação, somente nas últimas décadas ficou claro que alguns grupos marginalizados ainda não eram vistos como usuários frequentes dessa instituição. A partir do momento em que pessoas sem casa, malvestidas e sob efeito de drogas começaram a se tornar mais visíveis nesse ambiente percebeu-se que o discurso de acesso igualitário, universal e irrestrito tinha limitações, pois muitas bibliotecas não estavam preparadas para receber esse público.

Bibliotecários são formados para identificar, organizar e disponibilizar documentos. Também têm competência para desenvolver ações de mediação cultural e oferecer serviços. No exercício da profissão, conhecem a variedade de necessidades dos usuários, mas não são preparados para lidar com situações que envolvem riscos à saúde e à segurança das pessoas, como em casos de crise de abstinência, surto psicótico ou falta de moradia, que requerem atendimento especializado. Quando se trata de situações de risco, é necessário possuir conhecimentos específicos para evitar danos aos usuários. Alguns desses conhecimentos fazem parte da formação do assistente social, que, em episódios ainda minoritários, se tornou parte da equipe de funcionários da biblioteca.

As necessidades dos usuários da biblioteca pública são diversas. Tanto o bibliotecário quanto o assistente social possuem conhecimentos e habilidades que podem ser úteis em diferentes contextos e situações. Ao receber usuários que, além de informações, buscam auxílio social, esses profissionais têm a oportunidade de oferecer um atendimento integral e holístico.

Na literatura consultada, usuários apresentam uma variedade de razões para frequentar a biblioteca pública, como uso de armários, computadores, leitura de livros, espaço seguro para dormir, estudar, jogar videogames, descansar, tomar banho, encontrar amigos, participar de eventos e fazer cursos. Para atender de forma eficiente a essa diversidade de interesses, bibliotecários e assistentes sociais precisam, por um lado, trabalhar em conjunto; e, por outro, definir as fronteiras de suas atribuições.

O progresso dessa relação profissional depende de uma maior reflexão sobre as interseções entre as áreas da Biblioteconomia e da Assistência Social, superando a mera divisão de tarefas. Por meio de uma maior integração de conhecimentos e práticas durante a formação acadêmica e no ambiente de trabalho, bibliotecários e assistentes

sociais estarão mais preparados para lidar com a complexidade das demandas dos usuários em situação de vulnerabilidade social.

REFERÊNCIAS

AABØ, Svanhild; AUDUNSON, Ragnar. Use of library space and the library as place. **Library & Information Science Research**, [S. l.], v. 34, n. 2, p. 138-149, 2012. DOI:

<https://doi.org/10.1016/j.lisr.2011.06.002>. Disponível em:

<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0740818812000023>. Acesso em: 02 fev. 2023.

ADAMS, Caitlin; KRTALIĆ, Maja. I feel at home: perspectives of homeless library customers on public library services and social inclusion. **Journal of Librarianship and Information Science**, [S. l.], v. 54, n. 4, p. 779-790, 2022. DOI: <https://doi.org/10.1177/09610006211053045>.

Disponível em: <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/09610006211053045>. Acesso em: 08 fev. 2023.

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. **Public libraries**. Chicago, ALA, c2023. Disponível em:

<https://www.ala.org/educationcareers/libcareers/type/public>. Acesso em: 14 fev. 2023.

BEARD, T. Randolph; FORD, George S.; SABA, Richard P.; SEALS JR., Richard A. Internet use and job search. **Telecommunications Policy**, [S. l.], v. 36, n. 4, p. 260-273, 2012. DOI:

<https://doi.org/10.1016/j.telpol.2011.12.001>. Disponível em:

<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0308596111002217>. Acesso em: 01 fev. 2023.

BRASIL. **Lei nº 4.084, de 30 de junho de 1962**. Dispõe sobre a profissão de bibliotecário e regula seu exercício. Brasília, DF: Presidência da República, 1962. Disponível em:

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/1950-1969/l4084.htm. Acesso em: 14 fev. 2023.

BRASIL. **Lei nº 8.662, de 7 de junho de 1993**. Dispõe sobre a profissão de Assistente Social e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, 1993. Disponível em:

https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8662.htm. Acesso em: 14 fev. 2023.

DALI, Keren. Learning about immigrant and migrant readers, transforming libraries: Spanish-speaking readers in North America. **La Revue Canadienne des Sciences de l'Information et de Bibliothéconomie**, Londres-CA, v. 44, n.2/3, p. 68-100, 2021a. DOI:

<https://doi.org/10.5206/cjilsrcsib.v44i2.14075>. Disponível em:

<https://ojs.lib.uwo.ca/index.php/cjils/article/view/14075>. Acesso em: 05 fev. 2023.

DALI, Keren. The image of the library through the eyes of immigrant and migrant readers.

Journal of Documentation, [S. l.], v. 77, n. 5, p. 1073-1095, 2021b. DOI:

<https://doi.org/10.1108/JD-10-2020-0185>. Disponível em:

<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/JD-10-2020-0185/full/html>. Acesso em: 04 fev. 2023.

DOWDELL, Louise; LIEW, Chern Li. More than a shelter: public libraries and the information needs of people experiencing homelessness. **Library & Information Science Research**, [S. l.], v. 41, n. 4, p. 1-8, 2019. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.lisr.2019.100984>. Disponível em:

<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0740818819301665>. Acesso em: 06 fev. 2023.

GIESLER, Mark. Perceptions of the public library social worker: challenges and opportunities. **The Library Quarterly: Information, Community, Policy**, Chicago, v. 91, n. 4, p. 402-419, 2021. DOI: <https://doi.org/10.1086/715915>. Disponível em: <https://www.journals.uchicago.edu/doi/10.1086/715915>. Acesso em: 28 jan. 2023.

GROSSMAN, Suzanne; AGOSTO, Denise E.; WINSTON, Mark; EPSTEIN, Rabbi Nancy E.; CANNUSCIO, Carolyn C.; MARTINEZ-DONATE, Ana; KLASSEN, Ann C. How public libraries help immigrants adjust to life in a new country: a review of the literature. **Health Promotion Practice**, [S. l.], v. 23, n. 5, p. 804-816, 2022. DOI: <https://doi.org/10.1177/152483992110010>. Disponível em: <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/15248399211001064>. Acesso em: 06 fev. 2023.

HODGETTS, Darrin; STOLTE, Otilie; CHAMBERLAIN, Kerry; RADLEY, Alan; NIKORA, Linda; NABALARUA, Eci; GROOT, Shiloh. A trip to the library: homelessness and social inclusion. **Social & Cultural Geography**, [S. l.], v. 9, n. 8, p. 933-953, 2008. DOI: <https://doi.org/10.1080/14649360802441432>. Disponível em: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/14649360802441432>. Acesso em: 06 fev. 2023.

LO, Patrick; HE, Minying; LIU, Yan. Social inclusion and social capital of the Shanghai Library as a community place for self-improvement. **Library Hi Tech**, [S. l.], v. 37, n. 2, p. 193-214, 2019. DOI: <https://doi.org/10.1108/LHT-04-2018-0056>. Disponível em: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/LHT-04-2018-0056/full/html>. Acesso em: 03 fev. 2023.

MERLO-VEGA, José Antonio; CHU, Clara M. Out of necessity comes unbridled imagination for survival: contributive justice in spanish libraries during economic crisis. **Library Trends**, Baltimore, v. 64, n. 2, p. 299-328, 2015. DOI: <https://doi.org/10.1353/lib.2015.0051><https://muse.jhu.edu/article/610080>. Disponível em: <https://muse.jhu.edu/article/610080>. Acesso em: 31 jan. 2023.

NATIONAL ASSOCIATION OF SOCIAL WORKERS. **Practice**. Washington, DC: NASW, c2023. Disponível em: <https://www.socialworkers.org/Practice>. Acesso em: 14 fev. 2023.

NICHOLLS, Melanie J.; URADA, Lianne A. Homelessness and polysubstance use: a qualitative study on recovery and treatment access solutions around an urban library in Southern California, USA. **Health and Social Care in the Community**, London, v. 30, n. 1, p. 175-183, 2022. DOI: <https://doi.org/10.1111/hsc.13424>. Disponível em: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/hsc.13424>. Acesso em: 07 fev. 2023.

PAGE, Nicholas; LANGFORD, Mitchel; HIGGS, Gary. Exploring spatiotemporal variations in public library provision following a prolonged period of economic austerity: a GIS approach. **Area**, London, v. 52, n. 2, p. 342-353, 2020. DOI: <https://doi.org/10.1111/area.12575>. Disponível em: <https://rgs-ibg.onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/area.12575>. Acesso em: 31 jan. 2023.

PROVENCE, Mary A. Encouraging the humanization of patrons experiencing homelessness: a case study of the role of the US public library social worker. **The Library Quarterly: Information, Community, Policy**, Chicago, v. 90, n. 4, p. 431-446, 2020. DOI:

<https://doi.org/10.1086/710258>. Disponível em:
<https://www.journals.uchicago.edu/doi/abs/10.1086/710258>. Acesso em: 29 jan. 2023.

SERRANO PÉREZ, Luis. Investigación sobre servicios bibliotecarios para personas inmigrantes en bibliotecas nacionales. **RICI: Revista Ibero-americana de Ciência da Informação**, Brasília, v. 15, n. 1, p. 244-253, 2022. DOI: <https://doi.org/10.26512/rici.v15.n1.2022.42456>. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/download/205742>. Acesso em: 05 fev. 2023.

SERRANO PÉREZ, Luis; FABA-PÉREZ, Cristina. Migrant's library services: a theoretical and empirical study in Spain with guidelines for their creation. **Global Knowledge, Memory and Communication**, [S. l.], v. 72, n. 3, p. 250-267, 2023. No prelo. DOI: <https://doi.org/10.1108/GKMC-07-2021-0111>. Disponível em: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/GKMC-07-2021-0111/full/html>. Acesso em: 04 fev. 2023.

URADA, Lianne A.; NICHOLLS, Melanie J.; FAILLE, Stephen R. Homelessness at the San Diego Central Library: assessing the potencial role of social workers. **International Journal of Environment Research and Public Health**, Basel, v. 19, n. 14, p. 1-20, 2022. DOI: <https://doi.org/10.3390/ijerph19148449>. Disponível em: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC9322596/>. Acesso em: 23 jan. 2023.

WANG, Chunying; HUANG, Ruhua; LI, Jiyuan; CHEN, Jiangping. Towards better information services: a framework for immigrant information needs and library services. **Library & Information Science Research**, [S. l.], v. 42, n. 1, p. 1-12, 2020. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.lisr.2019.101000>. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0740818819302129>. Acesso em: 04 fev. 2023.

WESTBROOK, Lynn. "I'm not a social worker": an information service model for working with patrons in crisis. **The Library Quarterly: Information, Community, Policy**, Chicago, v. 85, n. 1, p. 6-25, 2015. DOI: <https://doi.org/10.1086/679023>. Disponível em: <https://www.jstor.org/stable/10.1086/679023>. Acesso em: 24 jan. 2023.

ZHANG, Hao; CHAWNER, Brenda. Homeless (rough sleepers) perspectives on public libraries: a case study. **Global Knowledge, Memory and Communication**, [S. l.], v. 67, n. 4/5, p. 276-296, 2018. DOI: <https://doi.org/10.1108/GKMC-11-2017-0093>. Disponível em: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/GKMC-11-2017-0093/full/html>. Acesso em: 07 fev. 2023.

ZUBAC, Andreja; BARBARIĆ, Ana. Influence of the public library on unemployed citizens' quality of life. **Bosniaca**, Sarajevo, v. 26, n. 26, p. 52-71, 2021. DOI: <https://doi.org/10.37083/bosn.2021.26.52>. Disponível em: <http://bosniaca.nub.ba/index.php/bosniaca/article/view/492>. Acesso em: 29 jan. 2023.

Recebido em: 11 de março de 2023
Aprovado em: 03 de setembro de 2023
Publicado em: 06 de setembro de 2023