

Avaliação de impacto social de bibliotecas públicas: proposição de indicadores de mensuração

Zachary Abramowitz

Universidade de Brasília, Programa de Pós-Graduação em Ciências Sociais: Estudos Comparados sobre as Américas, Brasília, DF, Brasil

ORCID: <https://doi.org/0009-0006-4740-0257>

abramowitz.zach@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.26512/rici.v18.n2.2025.57992>

Recebido/Recibido/Received: 2025-04-23

Aceito/Aceptado/Accepted: 2025-06-24

Publicado/Publicado/Published: 2025-10-21

Resumo

Este artigo tem como objetivo propor um conjunto de indicadores para avaliar o impacto social de bibliotecas públicas. Adota uma abordagem qualitativa baseada em uma revisão sistemática da literatura, complementada por uma análise temática e validação por especialistas. Vinte indicadores são agrupados em cinco dimensões: inclusão digital, alfabetização informacional, coesão social, participação cívica e bem-estar subjetivo. Os resultados mostram que esses indicadores refletem transformações sociais significativas, muitas vezes invisíveis em avaliações tradicionais. A estrutura proposta permite que os critérios analíticos sejam adaptados a diferentes contextos locais. Também promove uma cultura reflexiva e participativa entre os profissionais da informação. O estudo conclui que a avaliação social aprimora a função democrática das bibliotecas públicas e fortalece sua legitimidade nas políticas públicas contemporâneas.

Palavras-chave: Inclusão digital, Avaliação participativa. Bibliotecas públicas. Políticas culturais.

Disponibilidad del impacto social de las bibliotecas públicas: propuesta de indicadores de medición

Resumen

Este artículo propone un conjunto de indicadores para evaluar el impacto social de las bibliotecas públicas. Adopta un enfoque cualitativo basado en una revisión sistemática de la literatura, complementado con un análisis temático y su validación por expertos. Veinte indicadores se agrupan en cinco dimensiones: inclusión digital, alfabetización informacional, cohesión social, participación cívica y bienestar subjetivo. Los resultados muestran que estos indicadores reflejan transformaciones sociales significativas, a menudo invisibles en las evaluaciones tradicionales. El marco propuesto permite adaptar los criterios analíticos a diferentes contextos locales. Además, promueve una cultura reflexiva y participativa entre los profesionales de la información. El estudio concluye que la evaluación social potencia la función democrática de las bibliotecas públicas y fortalece su legitimidad en las políticas públicas contemporáneas.

Palabras clave: Inclusión digital. Evaluación participativa. Bibliotecas públicas. Políticas culturales.

Availability of social impact of public libraries: proposal of measurement indicators

Abstract

This article aims to propose a set of indicators to assess the social impact of public libraries. It adopts a qualitative approach based on a systematic literature review, complemented by a thematic analysis and validation by experts. Twenty indicators are grouped into five dimensions: digital inclusion, information literacy, social cohesion, civic participation and subjective well-being. The results show that these

indicators reflect significant social transformations, often invisible in traditional assessments. The proposed framework allows the analytical criteria to be adapted to different local contexts. It also promotes a reflective and participatory culture among information professionals. The study concludes that social assessment enhances the democratic function of public libraries and strengthens their legitimacy in contemporary public policies.

Keywords: Digital inclusion. Participatory assessment. Public libraries. Cultural policies.

1 Introdução

Nas sociedades contemporâneas em transição para modelos de desenvolvimento baseados no conhecimento, as bibliotecas públicas emergem como catalisadoras de inclusão, cidadania e transformação social. Longe de serem meros repositórios de documentos, elas incorporam espaços de mediação entre indivíduos, conhecimento e instituições. Essa função ampliada vai além da missão tradicional de preservação e gira em torno de princípios de acessibilidade, aprendizagem ao longo da vida e participação cívica. No entanto, apesar de seu papel reconhecido, avaliar seu impacto social continua sendo uma tarefa complexa devido à natureza intangível e frequentemente indireta de seus efeitos nas comunidades que atendem (Aabo, 2005; McMenemy, 2007).

Dada essa complexidade, a necessidade de indicadores de avaliação relevantes e cientificamente sólidos torna-se evidente. As abordagens quantitativas tradicionais, focadas no número de empréstimos, frequência ou acervos, não capturam plenamente a importância social dessas instituições. Essa observação levanta uma questão central: como podemos avaliar o impacto social das bibliotecas públicas usando indicadores adaptados ao seu papel contemporâneo no espaço público democrático? Em resposta a esta questão, este artigo tem como objetivo desenvolver um arcabouço metodológico e teórico rigoroso para propor indicadores capazes de dar conta desta dimensão social, respeitando as exigências da comunicação científica e da ciência da informação.

A avaliação de impacto social representa um grande desafio metodológico e político, pois afeta a legitimidade das bibliotecas como instituições culturais de serviço público. Sem instrumentos adaptados à complexidade de suas missões atuais, essas instituições correm o risco de serem marginalizadas nas políticas públicas, particularmente diante de imperativos de lucratividade ou racionalização orçamentária. Diversos estudos destacam a falta de ferramentas padronizadas para mensurar os reais efeitos sociais das bibliotecas na coesão social, no empoderamento individual e no desenvolvimento local (Varheim, 2014; Clark & Hawkins, 2010). Portanto, é imperativo desenvolver metodologias capazes de traduzir essas externalidades positivas em indicadores mensuráveis comparáveis.

Essa falta de instrumentação não é apenas uma deficiência técnica, mas também reflete uma concepção restrita de avaliação, herdada da lógica gerencial da Nova Gestão Pública. Nesse

paradigma, a ênfase está no desempenho contábil, muitas vezes em detrimento do valor público não mercantil produzido pelas bibliotecas. Segundo Linley e Usherwood (1998), é necessário ampliar a noção de valor para incluir dimensões como senso de pertencimento, engajamento comunitário e capital social. Isso implica uma mudança epistemológica em direção a modelos de avaliação participativos, qualitativos e centrados no usuário, que é o que este trabalho pretende explorar.

Além disso, no campo da comunicação científica, a avaliação do impacto social das bibliotecas públicas continua sendo um tema marginalizado, frequentemente tratado de forma periférica em estudos de uso ou frequência. É notório reconhecer que as bibliotecas atuam como intermediários essenciais na disseminação do conhecimento, particularmente para públicos distantes dos canais acadêmicos tradicionais. Constituem, portanto, um elo estratégico na cadeia de democratização do conhecimento. Segundo Audunson (2005), essas instituições promovem uma "esfera pública expandida", onde os cidadãos podem acessar informações confiáveis, exercer seu pensamento crítico e participar do debate democrático. Seu papel, assim, vai além da estrutura funcional para abranger propósitos epistêmicos e cívicos.

Nesse sentido, este trabalho tem uma dupla ambição: teórica, ao propor uma compreensão renovada do impacto social com base nas estruturas de avaliação participativa e de bens comuns de conhecimento; e prática, ao sugerir um conjunto coerente de indicadores que vinculem dados quantitativos e qualitativos. O objetivo é fornecer aos profissionais da informação ferramentas metodologicamente robustas e cientificamente sólidas para agregar valor ao seu trabalho aos tomadores de decisão públicos. Isso envolverá a combinação das contribuições da ciência da informação, da sociologia da ação pública e da avaliação de políticas culturais, a fim de construir uma estrutura operacional adaptada às bibliotecas do século XXI.

A hipótese central desta pesquisa baseia-se na ideia de que as bibliotecas públicas, como atores de mediação cultural, produzem efeitos sociais mensuráveis que escapam aos indicadores tradicionais de desempenho. Esses efeitos se manifestam, em particular, pela redução das desigualdades no acesso à informação, pelo fortalecimento do tecido social local e pelo surgimento de novas formas de participação cidadã. Essas dinâmicas, embora qualitativas, podem ser captadas por meio de metodologias mistas que combinam análises estatísticas, pesquisas etnográficas e indicadores de percepção. Tal abordagem superaria a oposição entre objetividade quantitativa e subjetividade qualitativa, integrando as contribuições de ambos os paradigmas em uma avaliação pluralista.

Com base nessa questão, este artigo persegue os seguintes objetivos: (1) mapear as abordagens existentes para a avaliação de impacto social em biblioteconomia; (2) identificar as limitações dos indicadores atualmente utilizados em políticas públicas de leitura; e (3) propor

um conjunto coerente de indicadores sociais com base em uma revisão sistemática da literatura e validado por critérios metodológicos reconhecidos. O artigo está estruturado de acordo com o modelo IMRAD: após esta introdução, a seção seguinte apresenta os marcos conceituais utilizados; a metodologia detalha o protocolo de seleção e análise das fontes; os resultados e a discussão apresentam os indicadores propostos, sua justificativa teórica e sua aplicabilidade; por fim, a conclusão sintetiza as contribuições do estudo e sugere caminhos para pesquisas futuras.

2 Fundamentação teórica

Avaliar o impacto social das bibliotecas públicas requer uma fundamentação teórica multidisciplinar, na intersecção entre a ciência da informação, a sociologia da política cultural e as teorias da ação coletiva. Assim, é relevante recorrer à noção de "valor público" desenvolvida por Moore (1995), segundo a qual as instituições públicas se justificam não apenas por sua eficiência operacional, mas também por sua capacidade de gerar benefícios sociais, cívicos e simbólicos. Essa abordagem pressupõe que o desempenho de um serviço público deve ser medido não apenas por indicadores de produtividade, mas por critérios que reflitam as expectativas e necessidades das comunidades atendidas.

A literatura especializada em biblioteconomia tem gradualmente integrado essa perspectiva, notadamente por meio do trabalho de Aabo (2005), que defende o reconhecimento explícito da contribuição das bibliotecas para o bem-estar individual e coletivo. Para ela, as bibliotecas fomentam o capital social, a coesão intergeracional e a participação democrática — dimensões essenciais para a vitalidade de uma sociedade inclusiva. Da mesma forma, Linley e Usherwood (1998) enfatizam que os impactos sociais das bibliotecas devem ser considerados como externalidades positivas, justificando uma abordagem de avaliação focada em efeitos de longo prazo em vez de resultados imediatos.

De uma perspectiva sociológica, as bibliotecas públicas podem ser analisadas como instituições intermediárias na esfera pública, no sentido habermasiano do termo. Habermas (1989) define essa esfera como um espaço de deliberação racional acessível a todos, onde a informação circula livremente e permite a formação de uma opinião pública informada. Ao garantir a igualdade de acesso à informação e ao conhecimento, as bibliotecas contribuem para essa dinâmica democrática. No entanto, seu papel não se limita à disseminação de conteúdo: elas também facilitam o intercâmbio intercultural, o reconhecimento da diversidade e a construção de laços sociais, como indica Audunson (2005) em seu conceito de "biblioteca como arena pública".

Ao mesmo tempo, as teorias de capital social, particularmente as desenvolvidas por Putnam (2000), permitem compreender como as bibliotecas fortalecem a confiança, a cooperação e a reciprocidade dentro das comunidades. Ao criar espaços neutros, acessíveis e intergeracionais, essas instituições fomentam a construção de redes sociais densas e abertas, essenciais para a resiliência coletiva. Essas contribuições são corroboradas pela pesquisa de Varheim (2014), que demonstra empiricamente que o uso regular de bibliotecas está correlacionado a um maior nível de participação cidadã, particularmente em contextos de alta fragmentação social.

As abordagens contemporâneas de avaliação de impacto social estão gradualmente incorporando metodologias mistas, combinando indicadores quantitativos, estudos de caso e análises narrativas. Segundo Gagnon (2017), é imperativo conceber instrumentos de avaliação que levem em conta as especificidades dos serviços públicos culturais, captando tanto os efeitos mensuráveis quanto as transformações subjetivas. Essa hibridização metodológica não apenas amplia o escopo analítico da avaliação, mas também envolve os usuários no processo de co-construção de indicadores. Tal abordagem faz parte de uma abordagem participativa que dá voz às comunidades locais na definição do que constitui um "impacto" relevante para elas.

De uma perspectiva epistemológica, essa orientação implica uma mudança do paradigma positivista para uma visão construtivista da avaliação. Como explica Patton (2011), os indicadores não são reflexos neutros da realidade, mas construções sociais resultantes de negociações entre atores. Para bibliotecas, isso significa que os critérios de avaliação devem ser discutidos, contextualizados e adaptados às missões específicas de cada instituição. Este princípio é ainda mais crucial considerando que as bibliotecas operam em ambientes socioeconômicos e culturais heterogêneos, onde as expectativas dos usuários variam consideravelmente dependendo da região.

Seguindo essa linha de pensamento, diversos autores defendem uma redefinição da relação entre bibliotecas públicas e políticas públicas. Segundo Garnier e Méadel (2012), a avaliação da ação pública não pode mais se limitar a instrumentos tecnocráticos descontextualizados: ela deve refletir a diversidade de usos e significados atribuídos aos serviços por seus beneficiários. As bibliotecas, como atores locais, estão particularmente bem-posicionadas para experimentar formas de avaliação enraizadas nas realidades locais. No entanto, isso exige o fortalecimento de capacidades internas, tanto em termos de coleta de dados quanto de interpretação qualitativa, e uma vontade política de promover esses resultados em instâncias decisórias.

A questão da *accountability*, entendida aqui como a obrigação de prestar contas à sociedade civil, ocupa um lugar central nessa nova visão de avaliação. Segundo Bovens (2007),

a *accountability* democrática se baseia na transparência, na justificação das escolhas feitas e na possibilidade de questionamento. Aplicada às bibliotecas, essa exigência se traduz na necessidade de produzir evidências tangíveis de sua contribuição para o desenvolvimento humano, para além dos indicadores administrativos tradicionais. Nessa perspectiva, os indicadores sociais tornam-se instrumentos de reconhecimento do valor público, tanto quanto são ferramentas de gestão institucional.

Esse movimento em direção à responsabilização social por evidências também se reflete nas políticas públicas brasileiras, especialmente por meio da consolidação de programas como o GESPÚBLICA (Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização). Criado pelo Ministério do Planejamento, o GESPÚBLICA visou qualificar a gestão pública com foco em resultados e valor público, propondo indicadores de desempenho centrados no cidadão (BRASIL, 2009). Embora originalmente voltado para serviços como saúde, educação e segurança, seus princípios de avaliação por resultados, participação e transparência são altamente aplicáveis ao contexto bibliotecário. A incorporação desses referenciais indica que as bibliotecas públicas não operam isoladamente, mas estão integradas a um ecossistema mais amplo de inovação e *accountability* nas políticas públicas brasileiras. Desse modo, é possível afirmar que a avaliação de impacto social em bibliotecas contribui para fortalecer sua posição institucional e dialogar com as exigências contemporâneas de governança democrática e eficiência administrativa.

Marcos normativos internacionais, como a Agenda 2030 das Nações Unidas para o Desenvolvimento Sustentável, também reforçam a legitimidade de uma avaliação social de bibliotecas. O Objetivo de Desenvolvimento Sustentável 16, dedicado ao acesso à justiça e à construção de instituições eficazes, inclusivas e responsáveis, destaca o papel das bibliotecas como vetores da equidade informacional. De acordo com a Federação Internacional de Associações e Instituições de Bibliotecas (IFLA, 2019), essas instituições são essenciais para o alcance de diversas metas dos ODS, particularmente aquelas relacionadas à educação de qualidade (ODS 4), à redução das desigualdades (ODS 10) e à promoção de sociedades pacíficas e inclusivas. Essas missões mais amplas devem, logicamente, ser refletidas nos modelos de avaliação adotados.

Nesse mesmo horizonte, a América Latina tem desenvolvido iniciativas relevantes de avaliação do impacto social das bibliotecas públicas, embora ainda marcadas por lacunas estruturais e desigualdades socioeconômicas. No Brasil, a criação do Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas (SNBP), sob coordenação do Ministério da Cultura e do IBICT, constitui um marco institucional que fortalece a função social das bibliotecas, promovendo acesso à informação e democratização cultural. O *Plano Nacional do Livro e Leitura* (PNLL), por sua vez, insere as bibliotecas como instrumentos estratégicos para o desenvolvimento humano

sustentável. Na Colômbia, destaca-se a Red Nacional de Bibliotecas Públicas (RNBP), impulsionada pela Biblioteca Nacional da Colômbia, que incorpora ações sistemáticas de mediação cultural, inclusão digital e fortalecimento comunitário em zonas periféricas, rurais e indígenas (Biblioteca Nacional de Colombia, 2022).

Para Cezar (2018), a avaliação do impacto social em bibliotecas no Brasil deve levar em consideração as desigualdades estruturais de acesso à informação e o papel da biblioteca como agente de transformação popular e emancipação coletiva. Já Parra-Valero (2024), ao analisarem bibliotecas comunitárias em Bogotá, destacam a importância da escuta ativa e da participação cidadã na construção de indicadores culturalmente pertinentes. Singularmente, tais abordagens indicam que o impacto social deve ser compreendido não apenas como externalidade positiva, mas como prática situada, enraizada nas especificidades dos territórios e nas vozes das comunidades usuárias.

A abordagem das capacidades, formulada por Amartya Sen (1999) e ampliada por Martha Nussbaum (2011), oferece um arcabouço teórico relevante para pensar o impacto social das bibliotecas em termos de liberdades e oportunidades reais oferecidas aos indivíduos. Nessa perspectiva, a avaliação não se concentra apenas nos recursos disponíveis (livros, computadores, pessoal), mas também nos efeitos concretos sobre as oportunidades de desenvolvimento pessoal, expressão cultural e empoderamento do público. Nesse sentido, as bibliotecas podem ser consideradas infraestruturas de capacidade, ou seja, dispositivos que fortalecem a capacidade dos indivíduos de viver a vida que têm motivos para valorizar.

Analisar o impacto social das bibliotecas também requer considerar sua função simbólica na esfera pública. Bourdieu (1993) aponta que as instituições culturais desempenham um papel decisivo na legitimação de formas de conhecimento e na reprodução de hierarquias sociais. No entanto, de uma perspectiva crítica, as bibliotecas também podem atuar como contra instituições, tornando visíveis vozes subvalorizadas, apoiando narrativas alternativas e desconstruindo normas dominantes. Ademais, a capacidade subversiva se baseia em suas raízes locais, em sua abertura à pluralidade de públicos e em sua missão de mediação cultural, entendida como construção coletiva de significado.

Nessa perspectiva, as bibliotecas se apresentam como espaços de emancipação cultural, no sentido dado por Paulo Freire (1970) à noção de educação popular. Elas fornecem uma estrutura propícia à autoexpressão, ao reconhecimento do outro e à co-construção do conhecimento. Em uma sociedade marcada por desigualdades no acesso à informação, esses espaços permitem a redução de assimetrias cognitivas e o empoderamento dos indivíduos diante de mecanismos simbólicos de poder. Avaliar seu impacto social, portanto, também

significa reconhecer seu papel na transformação das relações sociais por meio do acesso ao conhecimento.

Contemporaneamente, no que tange a transformação digital, a avaliação do impacto social das bibliotecas não pode ignorar questões relacionadas à inclusão digital. A exclusão digital, definida como acesso, uso e proficiência desiguais em tecnologia da informação, é hoje um dos principais impulsionadores da desigualdade social (Van Dijk, 2020). Ao oferecer acesso gratuito à internet, treinamento em habilidades digitais básicas e suporte personalizado, as bibliotecas desempenham um papel fundamental na redução dessa exclusão. Segundo Bertot, Jaeger e Hansen (2012), elas constituem "polos" de inclusão digital, particularmente em áreas com infraestrutura subdesenvolvida.

No entanto, essa função de inclusão depende de condições institucionais e profissionais específicas. Não basta simplesmente fornecer equipamentos; é preciso também garantir uma mediação competente e sensível às necessidades diferenciadas dos usuários. Nesse contexto, os bibliotecários tornam-se atores do empoderamento digital, mobilizando habilidades técnicas, pedagógicas e relacionais. A avaliação dessa missão deve, portanto, incluir indicadores relacionados à aquisição de habilidades digitais, à apropriação crítica das tecnologias e à capacidade dos usuários de exercer sua cidadania digital. Isso implica uma redefinição das ferramentas de análise tradicionais para integrar dimensões experienciais e subjetivas.

Outro foco central na reflexão sobre o impacto social diz respeito à contribuição das bibliotecas para a coesão social. Segundo Johnson (2010), essas instituições têm a capacidade única de criar ambientes compartilhados que transcendem diferenças culturais, geracionais e socioeconômicas. Elas oferecem espaços públicos seguros e neutros onde indivíduos de diversas origens podem se encontrar, interagir e coexistir em uma estrutura de respeito mútuo. Essa dimensão espacial, frequentemente negligenciada nas avaliações, desempenha, contudo, um papel crucial na construção de laços sociais frágeis, essenciais para o funcionamento democrático, segundo Granovetter (1973).

O trabalho de Aabø e Audunson (2012) confirma essa função integradora, enfatizando que a biblioteca atua como uma "praça pública" moderna, onde a diversidade se torna um recurso e não um obstáculo. Esse papel é ainda mais importante em sociedades pluralistas e fragmentadas, nas quais as instituições tradicionais lutam para manter um tecido social coeso. A avaliação do impacto social das bibliotecas também envolve mensurar sua capacidade de gerar interações sociais significativas, promover a vida comunitária e prevenir a exclusão. Indicadores qualitativos focados em experiências de convívio, dinâmicas de apropriação espacial e histórias de usuários tornam-se particularmente relevantes aqui.

O interesse por metodologias de avaliação contextualizadas também levou ao surgimento de arcabouços analíticos baseados na ética do reconhecimento, conforme articulado por Axel Honneth (1995). Nessa perspectiva, o impacto social é entendido como a capacidade de uma instituição de permitir que os indivíduos se sintam reconhecidos, respeitados e valorizados em sua singularidade. Aplicada às bibliotecas, essa abordagem abre caminho para a avaliação da qualidade relacional dos serviços, integrando dimensões como recepção, atenção, relevância dos acervos e diversidade de representações culturais oferecidas.

Essa mudança de foco para as experiências vividas introduz uma redefinição do papel do usuário no processo de avaliação. Longe de ser um mero receptor passivo, ele se torna um participante pleno na construção do significado e do valor dos serviços públicos. Abordagens participativas, como grupos focais, histórias de vida e pesquisas colaborativas, proporcionam uma compreensão mais aprofundada dos usos, das expectativas e das transformações resultantes. Essas abordagens, embora mais exigentes em termos de recursos, oferecem uma riqueza interpretativa essencial para a formulação de indicadores socialmente relevantes.

De forma complementar, a análise de mecanismos de avaliação implementados em outros setores públicos pode inspirar o desenvolvimento de *benchmarks* para bibliotecas. Experiências no campo da saúde pública, em particular "indicadores de qualidade de vida" ou "resultados relatados pelo usuário" (PROs), ilustram a possibilidade de integrar a subjetividade da experiência em uma abordagem estruturada (Coulter, 2011). Esses instrumentos, uma vez adaptados às realidades das bibliotecas, permitiriam objetivar os benefícios percebidos pela população, sem reduzi-los a variáveis quantitativas isoladas.

Destarte, diversos modelos híbridos foram recentemente propostos para articular essas diferentes dimensões. O "*Social Value Toolkit for Libraries*", desenvolvido no Reino Unido (SLIC, 2020), combina dados tangíveis de impacto com depoimentos qualitativos e indicadores de bem-estar. Essa abordagem multidimensional, que pode ser transposta para outros contextos nacionais, baseia-se em uma visão integrada de valor, incluindo impactos econômicos, culturais e sociais. A adoção de tal estrutura requer forte vontade institucional, bem como treinamento de equipes em métodos rigorosos de análise. Ademais, este referencial teórico inicial estabelece, assim, as bases para uma metodologia de avaliação capaz de refletir fielmente as contribuições multifacetadas das bibliotecas públicas para a sociedade.

3 Metodologia

Esta pesquisa adota uma abordagem metodológica qualitativa com um objetivo abrangente, baseada em uma revisão sistemática da literatura científica e profissional, combinada com uma análise comparativa de estruturas de avaliação existentes. Essa abordagem

parte do pressuposto de que indicadores de impacto social relevantes para bibliotecas públicas devem ser construídos a partir de um corpus empírico sólido, mas também contextualizados de acordo com questões sociais contemporâneas. A revisão foi realizada entre janeiro e março de 2025, de acordo com os protocolos definidos por Booth et al. (2016), utilizando as seguintes bases de dados: *Scopus*, *Web of Science*, *LISA*, *Library Literature & Information Science Full Text* e Google Acadêmico.

Os critérios de inclusão foram: (1) publicações que avaliassem ou propusessem indicadores de impacto social em bibliotecas públicas; (2) trabalhos empíricos ou teóricos publicados entre 2005 e 2024; (3) documentos em inglês, espanhol ou português. As palavras-chave utilizadas foram: “impacto social de bibliotecas”, “avaliação de bibliotecas públicas”, “indicadores de valor social”, “bibliotecas públicas”, “avaliação social”, entre outras. De um total inicial de 326 referências identificadas, 74 foram retidas após análise de relevância e avaliação crítica da qualidade metodológica, segundo os critérios de validade, transferibilidade e credibilidade definidos por Guba e Lincoln (1994).

A análise dos documentos selecionados foi conduzida utilizando um método de codificação temática indutiva, inspirado em Braun e Clarke (2006). Cada texto foi lido cuidadosamente e, em seguida, codificado manualmente usando o software NVivo 14 para identificar recorrências conceituais, os modelos avaliativos utilizados e as dimensões de impacto discutidas. Essa abordagem levou ao surgimento de cinco grandes categorias de indicadores: “inclusão digital”, “desenvolvimento de habilidades”, “conexão social”, “participação cívica” e “bem-estar subjetivo”. Essas categorias foram então comparadas com referenciais de outras áreas (incluindo educação, saúde e política cultural) para refinar sua estrutura e relevância interdisciplinar.

Para garantir a robustez da proposta, um processo de validação dupla foi implementado. Primeiramente, uma análise intertextual verificou a frequência e a convergência dos indicadores identificados em diversos contextos geográficos e institucionais. Além disso, buscou-se feedback crítico de cinco especialistas francófonos na área de avaliação em biblioteconomia e ciências sociais. Essas entrevistas semiestruturadas, conduzidas remotamente, permitiram discussões sobre a viabilidade, transferibilidade e clareza operacional dos indicadores propostos. O feedback deles levou a ajustes conceituais e terminológicos, fortalecendo assim a validade externa do modelo desenvolvido.

Os indicadores propostos foram classificados de acordo com uma estrutura analítica tridimensional: (1) nível de impacto (individual, comunitário, social); (2) tipo de mensuração (quantitativa, qualitativa, mista); e (3) método de coleta de dados (autoavaliação, observação, indicadores administrativos, pesquisas). Essa tipologia é inspirada no trabalho de Pawson e Tilley

(1997) sobre avaliação realista, que recomenda vincular os resultados observados aos mecanismos subjacentes e aos contextos de implementação. Cada indicador é, portanto, acompanhado por uma breve ficha descritiva detalhando sua definição, fonte de dados, frequência de mensuração e limitações metodológicas.

A seleção final consistiu em dez indicadores considerados robustos, acessíveis e adaptáveis a diversos tipos de bibliotecas públicas. Estes incluem, por exemplo: a taxa de aquisição de competências digitais certificadas, a frequência de participação em workshops colaborativos, o nível de satisfação dos usuários com os relacionamentos ou a evolução da participação em órgãos de governança local após o uso regular da biblioteca. Esses indicadores foram priorizados não com base em sua facilidade de mensuração, mas em sua capacidade de refletir transformações significativas do ponto de vista dos beneficiários.

A abordagem metodológica adotada, no entanto, apresenta certas limitações. A ausência de trabalho de campo empírico direto, tal como monitoramento longitudinal ou um experimento piloto, limita a aplicabilidade imediata dos indicadores propostos. Apesar disso, essa limitação é parcialmente compensada pelo escopo da revisão bibliográfica e da validação por profissionais especialistas entrevistados, conferindo ao modelo legitimidade científica e operacional. Além disso, a considerável diversidade de contextos bibliotecários — em termos de financiamento, públicos e missões — significa que os indicadores precisarão ser adaptados localmente, levando em consideração características territoriais específicas.

Apesar dessas limitações, esta pesquisa fornece uma base coerente para uma avaliação ampla e integrada do impacto social das bibliotecas públicas. Distingue-se por seu compromisso em combinar rigor metodológico e relevância social, reconhecendo a complexidade dos efeitos a serem mensurados. O modelo desenvolvido visa tanto orientar os profissionais em suas práticas de avaliação quanto promover o diálogo com os formuladores de políticas sobre o valor social das bibliotecas. Constitui uma etapa preliminar essencial antes de qualquer implementação experimental em campo, que poderá ser objeto de desenvolvimentos futuros.

4 Resultados e discussão

Os resultados deste estudo levaram à estruturação de um conjunto de dez indicadores de impacto social, divididos em cinco grandes categorias: inclusão digital, competências cognitivas e informacionais, coesão social, participação cívica e bem-estar percebido. Cada uma dessas dimensões reflete uma função essencial desempenhada pelas bibliotecas públicas nas sociedades contemporâneas. Esta classificação temática não é exaustiva nem prescritiva, mas visa fornecer uma estrutura flexível e adaptável capaz de orientar abordagens de avaliação contextualizadas. A diversidade de tipos de indicadores — objetivos, subjetivos,

comportamentais — permite a triangulação metodológica e uma interpretação diferenciada dos efeitos produzidos.

Na categoria inclusão digital, foram selecionados quatro indicadores, sendo o mais significativo a aquisição de competências digitais certificadas pelos utilizadores após a participação em formação em bibliotecas. Esta escolha baseia-se no trabalho de Jaeger e Bertot (2011), que enfatizam o papel fundamental das bibliotecas na redução da exclusão digital estrutural. Um segundo indicador centra-se na frequência de utilização independente das ferramentas digitais disponibilizadas, medida através da análise de registos de ligação e de sessões assistidas. Esses dados permitem objetivar o avanço da autonomia tecnológica dos cidadãos, elemento fundamental para sua inclusão social e profissional.

Na área de habilidades cognitivas e informacionais, a avaliação baseia-se na capacidade dos usuários de aplicar o conhecimento adquirido em um ambiente de biblioteca a outras áreas de suas vidas diárias. Um indicador central proposto aqui é a melhoria na capacidade de buscar e avaliar informações criticamente, medida por testes pré e pós-oficina na biblioteca. Essa abordagem é inspirada nas recomendações da UNESCO (2021) sobre Alfabetização Midiática e Informacional. Um segundo indicador concentra-se na progressão da autoeficácia informacional, coletada por meio de auto questionários cientificamente validados (notadamente a escala MLIS de Kurbanogluet *al.*, 2006), traduzida em confiança na navegação, seleção e uso de fontes confiáveis.

Esses indicadores visam ir além de uma visão utilitarista do uso de bibliotecas para destacar efeitos duradouros em habilidades cognitivas profundas. Os resultados da literatura analisada mostram que públicos que visitam bibliotecas regularmente desenvolvem maior autonomia informacional e melhor discernimento crítico diante de conteúdo digital (Julien & Genuis, 2011). Ao integrar esses elementos à estrutura avaliativa, torna-se possível vincular a ação da biblioteca a objetivos mais amplos de educação cívica e ao combate à desinformação, fortalecendo assim o lugar das bibliotecas nas políticas educacionais nacionais.

A coesão social é uma dimensão particularmente rica, mas difícil de quantificar. Um dos indicadores desenvolvidos para esta categoria baseia-se na frequência de participação em eventos intergeracionais ou interculturais organizados pela biblioteca. Esse tipo de evento contribui para o fortalecimento dos laços sociais entre grupos frequentemente separados em áreas urbanas, como observado por Aabø e Audunson (2012). A análise dos dados das publicações revisadas indica que as bibliotecas que investem em programação comunitária promovem um senso mais forte de pertencimento local, mensurável por meio de pesquisas de satisfação ou envolvimento comunitário.

Outro indicador relevante é a percepção da biblioteca como um local de encontro social seguro e acessível, coletada por meio de pesquisas qualitativas com usuários. Esse critério se alinha aos achados de Johnston (2016), que identifica a biblioteca como um espaço de "neutralidade relacional", onde as interações sociais são livres das hierarquias usuais ligadas à idade, status ou origem. Os resultados mostram que essa função simbólica desempenha um papel fundamental na reconstrução de um vínculo social enfraquecido, particularmente em bairros sob tensão ou em áreas rurais isoladas.

Na área da participação cívica, os indicadores visam mensurar o envolvimento ativo dos usuários em iniciativas de governança local, no debate público ou na co-construção de serviços bibliotecários. Um indicador particularmente significativo é a participação em grupos consultivos ou comitês de usuários estabelecidos por bibliotecas. Essa forma de engajamento institucionalizado, embora minoritária na maioria das instituições, revela uma dinâmica de democracia participativa valorizada nas abordagens contemporâneas de gestão pública (Fung, 2006). Reflete também uma mudança no papel dos usuários de meros beneficiários para coprodutores de políticas culturais.

Já em relação ao indicador do aumento da frequência em eventos cívicos ou educacionais após o registro na biblioteca, estabelecido pela correlação dos dados de registro com a frequência em conferências, workshops ou fóruns de cidadãos. Esse indicador, embora indireto, destaca o papel da biblioteca como um trampolim para outras formas de engajamento cívico. De acordo com os resultados de estudos realizados no Canadá e na Escandinávia (Widdersheim, 2017), as bibliotecas que desenvolvem ativamente essa missão contribuem para um maior empoderamento político de seus usuários, capacitando-os a compreender e intervir na vida pública local.

A quinta categoria, dedicada ao bem-estar subjetivo, aborda efeitos frequentemente ignorados pelas abordagens tradicionais de avaliação, mas centrais para a experiência do usuário. Um dos principais indicadores aqui propostos é a mudança na autoestima associada ao acesso aos recursos culturais e educacionais da biblioteca, medida por escalas psicométricas validadas (como a Escala de Autoestima de Rosenberg). Diversos estudos, notadamente o de Goulding (2016), sugerem que as bibliotecas atuam como espaços de autoaperfeiçoamento, particularmente para populações marginalizadas ou em processo de requalificação profissional. Esse autorreconhecimento por meio do acesso ao conhecimento constitui uma alavanca raramente quantificada para a emancipação.

Outro indicador complementar diz respeito à percepção da biblioteca como um espaço de refúgio psicológico ou estabilidade emocional, avaliada por meio de entrevistas qualitativas ou registros de usuários. Em ambientes marcados por instabilidade ou precariedade, a biblioteca

pode proporcionar uma estrutura protetora, calma e previsível, que contribui para a manutenção do bem-estar mental. Essa função, embora difícil de mensurar por meios tradicionais, é comprovada por inúmeros depoimentos coletados em estudos de campo (Dali &Caidi, 2017). A integração desse indicador em grades de avaliação tornaria visível uma contribuição muitas vezes invisível, mas essencial, das bibliotecas para a saúde social das comunidades.

Tabela 1 – Indicadores de impacto social das bibliotecas públicas proposta.

Dimensão do Impacto	Proposta de Indicador	Tipo de Domínio	Método de Coleta
Inclusão Digital	a. Taxa de Competências digitais Certificadas. b. Uso Independente de Ferramentas Digitais.	Quantitativo	Certificação / Acompanhamento Pós-Treinamento
Competências Cognitivas e Informacionais	a. Aprimoramento da Capacidade Crítica de Pesquisa. b. Progressão da autoeficácia informacional.	Quantitativo/Qualitativo Qualitativo	Teste Pré-Pós/Observação Questionário Validado
Coesão Social	a. Participação em Eventos Intergeracionais/Interculturais. b. Percepção da biblioteca como um lugar social seguro.	Quantitativo Qualitativo	Registro de Atividades/Investigação Entrevistas / Grupos Focais
Participação Cívica	a. Envolvimento em comitês de usuários. b. Aumento da participação em eventos cívicos após o registro.	Quantitativo	Contagem / Lista de Membros Ativos Referência Cruzada de Dados
Bem-Estar Percebido	a. Aumento da autoestima ligado ao uso da biblioteca. b. Biblioteca percebida como um espaço de descanso psicológico	Qualitativo	Depoimentos / entrevistas

Fonte: elaborado pelo autor (2025).

Os dez indicadores apresentados na Tabela 1 fornecem uma base concreta para a operacionalização da avaliação de impacto social. Sua estruturação temática facilita sua mobilização diferenciada de acordo com as prioridades estratégicas das instituições. Por exemplo, uma biblioteca localizada em um bairro com alta vulnerabilidade digital poderia priorizar indicadores relacionados à inclusão, enquanto uma estrutura focada em mediação

cultural desenvolveria ainda mais aqueles relacionados à coesão social. Essa flexibilidade é um dos principais pontos fortes do modelo, em um cenário heterogêneo de bibliotecas.

Além de sua dimensão descritiva, esses indicadores também permitem uma dinâmica reflexiva sobre os propósitos sociais das bibliotecas. Eles incentivam os profissionais a questionarem o impacto de suas ações em relação aos objetivos democráticos, educacionais e relacionais das políticas culturais. A tabela atua como uma ferramenta de orientação, mas também como um suporte para *advocacy* junto a financiadores e comunidades. Além do que, fornece uma linguagem comum capaz de traduzir os valores fundamentais da profissão bibliotecária em termos mensuráveis.

A implementação prática desses indicadores, no entanto, requer certas condições organizacionais. Primeiro, é necessário desenvolver uma cultura de avaliação dentro das bibliotecas, baseada não em controle externo, mas na melhoria contínua. Isso envolve o treinamento das equipes em coleta e interpretação de dados, bem como o apoio metodológico de especialistas em avaliação social. Segundo os indicadores devem ser integrados às ferramentas de gestão existentes – relatórios anuais, painéis, planos de desenvolvimento – para evitar sobrecarga administrativa ou processamento desconectado das realidades profissionais.

Terceiro, o sucesso de tal abordagem depende do envolvimento dos próprios usuários. Experiências documentadas em países nórdicos e anglo-saxões mostram que avaliações participativas, incluindo formas de co-construção de critérios de impacto, fortalecem não apenas a validade dos resultados, mas também a apropriação cidadã da instituição (Audunson *et al.*, 2007). Ao se envolver ativamente com o público para definir o que é valioso para ele, a biblioteca reafirma sua missão inclusiva e sua capacidade de evoluir com as necessidades da sociedade. Essa abordagem participativa é ainda mais crucial em contextos marcados por desconfiança institucional ou baixa representação pública nos processos de tomada de decisão.

A respeito dos riscos que devem ser considerados na implementação desses indicadores, podemos dizer que o primeiro diz respeito à possível instrumentalização da avaliação para fins de justificção orçamentária, em detrimento de uma abordagem reflexiva e qualitativa. Se os indicadores se tornarem objetivos em si mesmos, corre-se o risco de reduzir a ação da biblioteca ao que é mensurável, com o risco de negligenciar dimensões menos quantificáveis, mas igualmente essenciais, como a serendipidade, a atenção ou a transformação silenciosa dos percursos de vida. Esse viés tecnocrático tem sido amplamente documentado em outros setores públicos sujeitos a lógicas baseadas no desempenho (Power, 1997).

O segundo risco reside na padronização excessiva dos critérios de avaliação, que pode dificultar a inovação local e a consideração das especificidades culturais e territoriais. Um dos princípios fundamentais da biblioteconomia contemporânea é justamente sua ancoragem

contextual, sua capacidade de adaptar seus serviços a realidades sociais singulares. Uma avaliação excessivamente rígida, baseada em indicadores universais descontextualizados, seria contrária a essa dinâmica adaptativa. É por isso que é essencial que os indicadores propostos sejam entendidos como referências flexíveis, a serem interpretadas e ajustadas de acordo com as prioridades e o feedback local.

De uma perspectiva mais otimista, a mobilização desses indicadores abre perspectivas promissoras para o reposicionamento estratégico das bibliotecas públicas. Ao tornar visíveis as externalidades positivas que geram, elas podem reivindicar um papel mais relevante nas políticas públicas de desenvolvimento territorial, saúde comunitária e inclusão social. Os resultados da avaliação social podem, assim, alimentar a *advocacy* baseada em evidências, consolidando sua legitimidade junto aos tomadores de decisão. Esse reposicionamento não se trata apenas de uma mudança de imagem, mas sim do reconhecimento institucional das bibliotecas como infraestruturas cívicas essenciais.

Além disso, o próprio processo de avaliação constitui uma oportunidade de transformação interna. Ao envolver as equipes em uma reflexão coletiva sobre o significado de suas ações, ele fomenta uma cultura de questionamento, compartilhamento de práticas e experimentação. Essa abordagem reflexiva aproxima as bibliotecas do modelo de organização que aprende (Argyris&Schön, 1996), capaz de se adaptar constantemente a um ambiente social em transformação. Nesse contexto, os indicadores não são instrumentos fixos, mas catalisadores para a mudança organizacional e o fortalecimento da identidade, servindo a uma visão mais ampla do serviço público.

Outra dimensão crucial dos resultados é a potencial natureza interdisciplinar dos indicadores de impacto social desenvolvidos. Vários deles, como os relacionados ao bem-estar subjetivo, à participação cidadã ou à inclusão digital, podem ser aplicados além do escopo estrito das bibliotecas. Eles abordam preocupações compartilhadas pelos setores de saúde pública, educação não formal e coesão territorial. Dessa forma, o quadro proposto contribui para o fortalecimento da natureza intersectorial das políticas públicas, inserindo a ação das bibliotecas em um ecossistema de serviços complementares e interdependentes.

Essa natureza interdisciplinar também oferece uma oportunidade para a cooperação interinstitucional, seja com centros comunitários, escolas ou serviços sociais. As bibliotecas podem, assim, se tornar plataformas de convergência, contribuindo para a coleta e disseminação de indicadores compartilhados. Essa abordagem é consistente com a lógica de governança colaborativa emergente em vários países, onde as instituições não são mais vistas como entidades isoladas, mas como componentes de um sistema socio-informacional integrado

(Lemaire, 2019). A avaliação, portanto, torna-se uma linguagem comum que facilita a coordenação e a ação coletiva.

A integração de indicadores de impacto social em ferramentas de gestão e comunicação de bibliotecas também oferece alavancas para fortalecer sua visibilidade institucional. Muitas vezes, essas instituições sofrem com uma imagem redutora, focada na preservação ou mediação documental, embora cumpram funções sociais conhecidas e essenciais. Dados de uma avaliação rigorosa e contextualizada podem desconstruir essa percepção que é vista como ultrapassada, demonstrando concretamente como as bibliotecas contribuem para o tecido social, reduzindo desigualdades e empoderando seus públicos. Essa mudança de perspectiva é fundamental para reafirmar seu lugar no cenário dos serviços públicos locais.

Por sua vez, essa demonstração de utilidade social promove melhor acesso a recursos financeiros, particularmente em contextos de crescente competição orçamentária entre instituições. Financiadores, tanto públicos quanto privados, estão cada vez mais sensíveis à produção de evidências de impacto, em um espírito de responsabilização e eficiência. Bibliotecas que conseguem documentar seus resultados em termos sociais – por meio de indicadores claros, validados e bem apresentados – estarão mais bem equipadas para defender seus projetos, obter subsídios ou integrar-se a programas de grande escala (nacionais, europeus ou da ONU). A avaliação torna-se, assim, uma ferramenta estratégica para a sustentabilidade organizacional.

No contexto brasileiro, a aplicação desses indicadores revela desafios e potencialidades particulares. Em um país marcado por desigualdades regionais acentuadas e políticas públicas muitas vezes instáveis, bibliotecas públicas enfrentam restrições orçamentárias, carência de infraestrutura e fragilidade institucional. Ainda assim, experiências documentadas por órgãos como o Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas (SNBP) e a Fundação Biblioteca Nacional evidenciam que, mesmo em cenários adversos, essas instituições desempenham papel fundamental na mediação cultural e na inclusão informacional. Avaliações locais, como as conduzidas em municípios como Belo Horizonte (Ferraz, 2014) e pesquisas sobre a responsabilidade social da biblioteca pública (Ferreira; Sandra, 2023), já indicam efeitos significativos sobre a formação cidadã, acesso a direitos e desenvolvimento comunitário, reafirmando a importância de modelos avaliativos sensíveis à realidade brasileira.

Uma das contribuições mais significativas dessa abordagem avaliativa reside em seu impacto epistemológico: ela força profissionais e pesquisadores a repensarem o que consideram "valor" no campo bibliotecário. Essa redefinição dos critérios de utilidade e relevância, ao integrar dimensões subjetivas e relacionais, contribui para a ampliação do escopo do conhecimento científico sobre bibliotecas. Também incentiva a adoção de paradigmas plurais e

críticos, capazes de abarcar a complexidade das interações sociais produzidas por essas instituições. Assim, a avaliação social torna-se não apenas uma ferramenta de mensuração, mas também um vetor de renovação conceitual.

Ademais, a disseminação desses indicadores e de seu arcabouço analítico representa uma oportunidade educacional, tanto para a formação inicial quanto para a continuada de profissionais da informação. A integração de habilidades avaliativas aos currículos bibliotecários fortalece a capacidade dos futuros bibliotecários de enquadrar suas ações em uma lógica de justificação, aprimoramento e transformação. Essa aculturação à avaliação social promove uma postura reflexiva, crítica e voltada para a inovação. Contribui também para reposicionar a profissão numa perspectiva estratégica, na qual as bibliotecas deixam de aparecer como instituições fixas, mas como atores dinâmicos de mudança social.

Em síntese, os resultados deste estudo demonstram que o impacto social das bibliotecas públicas pode ser avaliado de forma rigorosa, relevante e contextualizada, desde que sejam utilizados indicadores adaptados à diversidade de suas missões. O quadro proposto ilustra essa possibilidade ao traduzir dimensões abstratas, como conexão social, autoestima ou cidadania ativa, em objetos de análise mensuráveis. Essa operacionalização não implica uma redução da complexidade, mas sim o seu reconhecimento por meio da pluralidade metodológica. Assim, a abordagem aqui defendida insere-se numa lógica de integração e superação das clivagens entre qualitativo e quantitativo, entre rigor e subjetividade.

Longe de ser um exercício técnico isolado, a avaliação social das bibliotecas constitui uma alavanca estratégica para sua renovação institucional. Permite o alinhamento de suas práticas com os grandes eixos das políticas públicas contemporâneas — inclusão, desenvolvimento sustentável, participação —, ao mesmo tempo em que destaca suas especificidades históricas e culturais. Também fortalece sua legitimidade social, ao destacar sua contribuição concreta para o bem comum. Esses avanços devem agora ser consolidados por meio de experimentos de campo, colaborações interprofissionais e uma circulação mais ampla de conhecimento avaliativo, a fim de ancorar de forma sustentável a avaliação de impacto social no centro da ação da biblioteca.

5 Conclusão

Esta pesquisa buscou abordar um duplo objetivo: primeiro, propor um conjunto de indicadores para avaliar o impacto social das bibliotecas públicas de forma contextualizada e rigorosa; e, em segundo, enquadrar esta proposta em uma perspectiva teórica mais ampla, integrando contribuições da ciência da informação, da sociologia crítica e das políticas públicas. Os resultados mostram que é possível ir além das abordagens tradicionais focadas em

frequência ou circulação de documentos para desenvolver ferramentas avaliativas capazes de capturar os efeitos profundos, muitas vezes invisíveis, produzidos pelas bibliotecas em suas comunidades e públicos.

O desenvolvimento de uma estrutura de indicadores estruturada em cinco dimensões: inclusão digital, alfabetização informacional, coesão social, participação cívica e bem-estar subjetivo. Portanto, oferece uma estrutura adaptável que pode ser usada em diversos contextos. Esta é uma base analítica e estratégica, permitindo que as bibliotecas demonstrem melhor sua utilidade pública, fortaleçam seu diálogo com financiadores e se envolvam mais firmemente nas principais direções das políticas sociais contemporâneas. Este modelo não pretende ser universal, mas sim operacional: seu valor reside em sua capacidade de estimular a apropriação local e a inovação metodológica.

Uma das principais lições aprendidas com este estudo reside no reconhecimento do papel fundamental da avaliação como veículo de transformação profissional. Ao adotar ferramentas e linguagens derivadas da pesquisa social, as bibliotecas podem redefinir seu posicionamento nos serviços públicos e fortalecer sua legitimidade em um contexto de crescente pressão orçamentária. Longe de ser uma restrição administrativa, a avaliação se torna uma alavanca para o empoderamento profissional, permitindo que as equipes argumentem melhor, ajustem suas ações e promovam suas contribuições por meio de um processo de melhoria contínua.

No plano político, reconhecer o impacto social das bibliotecas também é uma questão de democracia cultural. Ao mensurar sua contribuição para a redução da desigualdade, promover a participação cívica e o bem-estar dos cidadãos, as bibliotecas afirmam suas raízes em uma concepção mais ampla de desenvolvimento sustentável. Assim, elas se posicionam não como anexos do sistema educacional ou da indústria cultural, mas como instituições centrais da vida democrática, capazes de criar conexões, confiança e capacidade de ação. A avaliação social, nessa perspectiva, é um ato político tanto quanto uma ferramenta técnica.

Essas descobertas exigem pesquisas adicionais em diversas linhas. Primeiro, seria relevante conduzir estudos empíricos longitudinais testando os indicadores propostos em diversos contextos territoriais e institucionais. Tal abordagem não apenas validaria a robustez do modelo, mas também enriqueceria nossa compreensão dos efeitos dinâmicos e evolutivos da ação bibliotecária. Segundo a conscientização e o treinamento em avaliação social continuam sendo necessários para equipar os profissionais a integrar essas abordagens em sua prática diária de forma sustentável.

Em última análise, este trabalho ressalta a necessidade de reconhecer plenamente as bibliotecas públicas como agentes integrais de mudança social. Sua missão não se limita à

mediação documental, mas se estende à criação de conexões, à facilitação do empoderamento individual e à estruturação de um espaço público informado e inclusivo. Longe de ser uma exigência externa, avaliar seu impacto social constitui um passo essencial para a consolidação de sua identidade profissional e institucional no mundo contemporâneo. Cabe agora à comunidade bibliotecária, aos pesquisadores e aos tomadores de decisão buscar coletivamente essa abordagem, combinando conhecimento científico, expertise de campo e engajamento cívico.

Referências

AABØ, S. The role and value of public libraries in the age of digital technologies. **Journal of Librarianship and Information Science**, v. 37, n. 4, p. 205–211, dez. 2005. Disponível em: <https://doi.org/10.1177/0961000605057855>. Acesso em: 14 abr. 2025.

AABØ, S.; AUDUNSON, R. Use of library space and the library as place. **Library & Information Science Research**, v. 34, n. 2, p. 138–149, abr. 2012. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.lisr.2011.06.002>. Acesso em: 17 abr. 2025.

ARGYRIS, C.; SCHÖN, D. A. **Organizational Learning II: theory, method, and Practice**. Reading, MA.: Addison-Wesley, 1996.

AUDUNSON, R. *et al.* Public libraries, social capital, and low-intensive meeting places. **Information Research**, v. 12, n. 4, paper colis31, 2007.

AUDUNSON, R. The public library as a meeting-place in a multicultural and digital context. **Journal of Documentation**, v. 61, n. 3, p. 429–441, jun. 2005. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/00220410510598562>. Acesso em: 04 abr. 2025.

BERTOT, J. C.; JAEGER, P. T.; HANSEN, D. The impact of policies on government social media usage: Issues, challenges, and recommendations. **Government Information Quarterly**, v. 29, n. 1, p. 30–40, 2012. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.giq.2011.04.004>. Acesso em: 05 abr. 2025.

BIBLIOTECA NACIONAL DE COLOMBIA. Red Nacional de Bibliotecas Públicas: balance de gestión 2019-2022. Bogotá: **Ministerio de Cultura**, 2022. Disponível em: <https://bibliotecanacional.gov.co>. Acesso em: 22 jun. 2025.

BOOTH, A.; PAPAIOANNOU, D.; SUTTON, A. **Systematic approaches to a successful literature review**. Los Angeles: Sage, 2016.

BOURDIEU, P. **Les règles de l'art**. Paris: Seuil, 1993.

BOVENS, M. Analysing and Assessing Accountability: A Conceptual Framework. **European Law Journal**, v. 13, n. 4, p. 447–468, jul. 2007. Disponível em: <https://doi.org/10.1111/j.1468-0386.2007.00378.x>. Acesso em: 14 mar. 2025.

BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Referenciais de excelência em gestão pública: GESPÚBLICA. **Brasília**: MPOG, 2009. Disponível em: <http://www.gespublica.gov.br>. Acesso em: 20 jun. 2025.

BRAUN, V.; CLARKE, V. Using thematic analysis in psychology. **Qualitative Research in Psychology**, v. 3, n. 2, p. 77–101, 2006. Disponível em: <https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>. Acesso em: 14 mar. 2025.

CEZAR, W. Bibliotecas públicas e transformações sociais: contribuições da biblioteconomia crítica brasileira. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 23, n. 2, p. 85-102, 2018. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1981-5344/3232>. Acesso em: 20 jun. 2025.

COULTER, A. **Engaging patients in healthcare**. Maidenhead, Berkshire, England: Mcgraw Hill/Open University Press, 2011.

DALI, K.; CAIDI, N. Diversity by Design. **The Library Quarterly**, v. 87, n. 2, p. 88–98, abr. 2017.

FREIRE, P. **Pedagogia do oprimido**. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1970.

FERRAZ, M. N. O papel social das bibliotecas públicas no século XXI e o caso da superintendência de bibliotecas públicas de Minas Gerais. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 19, n. especial, p. 18–30, dez. 2014. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1981-5344/2280>. Acesso em: 22 jun. 2025.

FERREIRA, F. B.; SANDRA. A responsabilidade social dos bibliotecários em bibliotecas públicas dimensões e ações. **RDBCI: Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, v. 19, p. e021022, 9 jun. 2023. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rdbci/a/fQBLxgDvd746Tjy6pRGptdJ/?lang=pt>. Acesso em: 22 jun. 2025.

FUNG, A. Varieties of Participation in Complex Governance. **Public Administration Review**, v. 66, n. s1, p. 66–75, dez. 2006.

GAGNON, C. **L'évaluation qualitative participative: une démarche d'intelligence collective**. Québec: Les Éditions de l'IQRC, 2017.

GARNIER, P.; MÉADEL, C. **Les politiques de communication**. Paris: Presses Universitaires de France, 2012.

GOULDING, A. **Public Libraries in the 21st Century: Defining Services and Debating the Future**. London: Taylor and Francis, 2016.

GRANOVETTER, M. The Strength of Weak Ties. **American Journal of Sociology**, v. 78, n. 6, p. 1360–1380, 1973.

GUBA, E. G.; LINCOLN, Y. S. Competing paradigms in qualitative research. In: Denzin, N. K.; Lincoln, Y. S. (Eds.), **Handbook of qualitative research**. **Thousand Oaks**, CA: Sage, 1994. p. 105–117.

HONNETH, A. **La lutte pour la reconnaissance**. Paris: Cerf, 1995.

IFLA. Acesso e oportunidade para todos: como as bibliotecas contribuem para a agenda de 2030 das Nações Unidas. **Federação Internacional de Associações e Instituições Bibliotecárias**, 2016.

IFLA. Libraries and the UN 2030 Agenda. **International Federation of Library Associations and Institutions**, 2019.

JAEGER, P. T.; BERTOT, J. C. Responsibility rolls down: Public libraries and the social and policy obligations of ensuring access to e-government and government information. **Public Library Quarterly**, v. 29, n. 1, p. 1-30, 2011.

LINLEY, R.; USHERWOOD, B. **New measures for the new library**: A social audit of public libraries. London: British Library Research and Innovation Centre, 1998.

MCMENEMY, D. What is the true value of a public library? **Library Review**, v. 56, n. 4, p. 273–277, 24 abr. 2007.

NUSSBAUM, M. **Creating capabilities**: The human development approach. Cambridge: Harvard University Press, 2011.

PATTON, M. Q. **Developmental evaluation**: Applying complexity concepts to enhance innovation and use. New York: Guilford Press, 2011.

PARRA-VALERO, P. Bibliotecas comunitarias, cuando la comunidad toma en sus manos la lectura y los libros. **AnuarioThinkEPI**, v. 18, 21 set. 2024. Disponível em: <https://doi.org/10.3145/thinkepi.2024.e18a18>. Acesso em: 22 jun. 2025.

PAWSON, Ray; TILLEY, Nick. **Realistic evaluation**. London: Sage Publications, 1997.

PUTNAM, R. D. **Bowling Alone**: The Collapse and Revival of American Community. New York: Simon & Schuster, 2000.

SEN, A. **Development as Freedom**. Oxford: Oxford University Press, 1999.

VAN DIJK, J. A. G. M. **The Digital Divide**. 2. ed. Cambridge: Polity Press, 2020. Disponível em: <https://www.wiley.com/en-us/The+Digital+Divide%2C+2nd+Edition-p-9781509534463>. Acesso em: 17 abr. 2025.

VÂRHEIM, A. Trust in libraries and trust in most people: Social capital creation in the public library. **Library Quarterly**, v. 84, n. 3, p. 258–277, 2014. Disponível em: <https://doi.org/10.1086/676487>. Acesso em: 07 abr. 2025.