



instituto fonte
para o desenvolvimento social

SP Leituras

Avaliação externa das ações realizadas em 2012

Dezembro de 2012

Instituto Fonte

**Equipe responsável:
Martina Rillo Otero
Joana Zatz Mussi**

Sumário

I. Introdução	3
II. Notas metodológicas	6
III. Achados	7
1. Biblioteca de São Paulo	7
a) Introdução à BSP	7
<i>Uma Biblioteca que se abre às demandas de seu entorno</i>	7
<i>Leitura como consequência da atenção ao ser humano</i>	8
<i>Equipe</i>	10
<i>Autonomia</i>	11
b) A relação da BSP com os diferentes públicos	11
<i>Perfil do público</i>	12
<i>As crianças</i>	18
<i>Moradores de rua e albergados na BSP</i>	20
<i>Pessoas com necessidades especiais</i>	21
<i>Idosos</i>	22
c) Uma problemática: a qualificação do Espaço da Leitura	23
d) Sugestões recolhidas dos entrevistados.....	25
2. Praler	26
a) Adequação das estratégias do Praler para a promoção da leitura	26
b) Expectativas e objetivos das instituições ao receber o Praler.....	30
c) Impacto do trabalho do Praler nas instituições	31
3. SisEB.....	34
a) Perfil dos respondentes.....	34
b) Participação nas formações do SISEB em 2012.....	35
c) Avaliação das atividades do SisEB	36
IV. Conclusões e recomendações	Erro! Indicador não definido.

I. Introdução

A Associação Paulista de Bibliotecas e Leitura (SP Leituras) foi fundada em 2010, com o intuito de “aproximar da leitura os públicos mais variados, com atenção especial a pessoas com deficiência. É qualificada como organização social de cultura pelo Estado de São Paulo e atende às políticas culturais do estado, realizando ações diretas e indiretas. Atualmente, tem firmado um contrato de gestão com a Secretaria de Estado da Cultura (SEC) que representa sua principal fonte de financiamento.

O plano de trabalho estabelecido no contrato com a SEC tem os seguintes objetivos:

- Assegurar eficiência e relevância à Biblioteca de São Paulo, por meio de uma administração transparente e qualificada, em parceria com a Secretaria de Estado da Cultura, pela Unidade de Bibliotecas e Leitura.
- Apoiar e fortalecer o Sistema Estadual de Bibliotecas Públicas do Estado de São Paulo (SisEB).
- Realizar programas e ações que promovam e incentivem o gosto pela leitura entre os cidadãos que vivem no Estado de São Paulo.

A gestão da Biblioteca de São Paulo, inaugurada em fevereiro de 2010 no espaço que era ocupado pela Casa de Detenção de São Paulo (Carandiru), é compreendida como uma das ações diretas com usuários das bibliotecas realizadas pela SP Leituras. A Biblioteca de São Paulo se constitui a partir de uma visão da biblioteca pública como “*um elemento vivo no cotidiano da vizinhança*”, que deve contar com ambiente atraente e convidativo; coleções relevantes e atualizadas; agenda de eventos diversificada e motivadora; e pessoal qualificado para aproximar-se da comunidade vizinha, identificar suas características e atender suas necessidades no âmbito das leituras. De maneira geral a gestão da BSP implica nas seguintes ações:

- Atendimento ao público
- Programa de edificações: conservação, manutenção e segurança
- Atualização e manutenção das coleções
- Tratamento técnico dos materiais
- Promoção cultural na BSP
- Capacitação na BSP

Entre as ações indiretas, a SP leituras realiza a gestão do Sistema Estadual de Bibliotecas Públicas (SisEB), que congrega profissionais de todas as bibliotecas municipais, hoje presentes em 610 dos 645 municípios do Estado. Os objetivos do SISEB são:

- Integração das bibliotecas existentes nos municípios;
- Apoio ao desenvolvimento de coleções;
- Desenvolvimento profissional das equipes;
- Promoção da biblioteca junto à comunidade;
- Orientações técnicas que visem ao aperfeiçoamento contínuo da gestão

E as ações realizadas:

- Apoio à atualização dos acervos das bibliotecas públicas municipais
- Desenvolvimento Profissional das Equipes

Além das ações acima citadas, o contrato de gestão prevê a realização de projetos e ações de incentivo à leitura, como:

- Praler: projeto que realiza eventos para promover a literatura em instituições existentes no estado de São Paulo.
- Publicações: prevê a elaboração e distribuição de publicações que instiguem a leitura, direcionadas a públicos específicos das bibliotecas, além de publicações direcionadas às bibliotecas.

Atualmente, a SP Leituras realiza algumas ações de avaliação das atividades, específicas às linhas de ação (Biblioteca de São Paulo, SisEB) e que tem focado a satisfação do público participante com relação aos serviços prestados nessas ações.

Habitualmente, os dados são tabulados e sinalizam uma alta satisfação do público. Essas informações, apesar de gerarem um clima positivo entre os responsáveis, têm gerado ainda pouco subsídio e questionamentos para os planejamentos, pois as notícias evidenciadas nelas são sempre “que está tudo ok”. Além disso, questões que enfoquem resultados e que podem trazer mais profundidade na discussão das estratégias não são trabalhadas nos instrumentos disponíveis.

Além da questão sobre a satisfação do público que participa das ações da SP Leituras, seja na Biblioteca de São Paulo, no SisEB ou nos outros projetos, a organização manifesta interesse em conhecer e discutir resultados do trabalho.

A partir das demandas levantadas, a SP leituras procurou o Instituto Fonte para uma consultoria que:

- Apóie a SP Leituras na construção e realização de um processo avaliativo de suas atividades em 2012, respondendo a questões relevantes para o momento atual do andamento das ações.
- Promova um processo avaliativo que gere subsídios para novas práticas de avaliação na organização e para o planejamento.
- Instaure, a partir do processo avaliativo, um espaço de interlocução entre as equipes responsáveis pelas diferentes ações de forma a alinhar visões e intenções da organização.

Os pontos de partida para o processo avaliativo foram uma entrevista com Adriana Cybele Ferrari, da Unidade de Bibliotecas e Leitura (UBL) da Secretaria de Estado da Cultura; e uma oficina com a equipe coordenadora das várias ações. A partir da entrevista e da oficina, chegou-se a um conjunto de perguntas relativas a três atividades específicas que nortearam a investigação realizada no âmbito desta avaliação e sobre a qual versa este relatório:

- As ações na Biblioteca de São Paulo;
- As formações do SISEB;
- As ações do Projeto Praler.

Com relação às ações na BSP, as seguintes questões e critérios foram construídos:

1) Quem é o público (sócios e frequentadores) das diferentes ações da BSP?

- Perfil sócio-econômico
- Perfil educacional
- Usuários-sócios e usuários-frequentadores
- Preferências temáticas
- Demandas e preferências em relação à cultura (por exemplo, tipos de expressões ou linguagens, gosto por um determinado artista)

- Demandas e preferências em relação à leitura (determinados gêneros literários, artistas)
 - Expectativas com relação à BSP (o que vêm buscar na BSP)?
- 2) Por que os usuários (sócios e frequentadores) escolhem a BSP? O que encontram aqui? Qual a qualidade da Programação cultural promovida pela BSP?**
- Programação cultural promovida por outros na BSP
 - Acervo (utilização e qualidade)
 - Localização (utilização e qualidade)
 - Acesso à Internet (utilização e qualidade) (livre, mediado, tipos de mediações, tipos de sites, navegação, uso mais profundo da cultura digital).
 - Atendimento (utilização e qualidade) (tipos de atendimento, conversas sobre livros, conversas sobre outros temas, mediação cultural, mediação de leitura)
 - Espaço físico agradável (móveis, iluminação, arquitetura, espaço)
 - Outros - Que outros tipos de acesso cultural e social, menos visíveis, podem estar acontecendo na BSP?
 - Por que não utilizam cada um desses serviços?
 - Como tomaram conhecimento de cada um desses serviços?
 - Como o ambiente cultural proporcionado pela Biblioteca promove a leitura?
- 3) Qual o impacto da frequência à Biblioteca na vida de seus usuário?**
- Inclusão cultural
 - Inclusão social
 - Outros

Com relação ao Praler:

- 1) As estratégias do Praler estão adequadas para cumprir seu objetivo central (qual)?**
- Qualidade dos mediadores de leitura
 - Qualidade do acervo doado
 - Qualidade das atividades propostas
 - Quantidade de encontros
 - Carga horária
 - Metodologia
 - O que falta?
- 2) Quais as expectativas e objetivos das instituições ao receberem o Praler?**
- 3) Qual o impacto do trabalho do Praler nas instituições?**
- Promoção da leitura
 - Outros? (Que outros "resultados residuais" poderíamos ver?)
- 4) Qual o impacto do trabalho do Praler sobre os hábitos de leitura do público da Instituição?**

E finalmente, em relação às formações do SISEB:

- 1) Como os participantes do SISEB avaliam a qualidade do SISEB como um todo?**
- Capacitações
 - Relevância dos temas
 - Qualidade dos formadores
 - Pertinência e qualidade do acervo
 - O que falta?
 - Quais as necessidades específicas das bibliotecas com relação a acervo?
 - Quais as necessidades de capacitação das bibliotecas?

2) Quais as contribuições das formações do SISEB para o desenvolvimento profissional dos participantes?

- Se sente mais apto a promover ambientes e situações de leitura
- Exemplos de situações novas em que promoveu
- Aplicação, em outros âmbitos, dos conhecimentos e habilidades aprendidos

3) Qual o impacto da capacitação nas bibliotecas em que trabalham os participantes?

- Gestão
- Atividades de mediação
- Divulgação das atividades/ comunicação com a comunidade no entorno

II. Notas metodológicas

A partir da definição das perguntas de avaliação e dos critérios, foram estabelecidas estratégias e instrumentos para coletar informações que respondessem ao interesse da avaliação.

Na Biblioteca de SP

Na BSP foram estabelecidas as seguintes estratégias:

- Uma varredura quantitativa, realizada através da aplicação de um questionário com 375 pessoas que passassem pela biblioteca por uma semana (a BSP têm um público de 800 pessoas/dia), em diferentes dias e horários.
- Também foi realizada uma pesquisa de campo, com estratégias de observação da dinâmica do espaço e 17 entrevistas com frequentadores, atendentes, coordenadores e diretoria da biblioteca.

Em relação ao Praler

Para a investigação relacionada ao Praler foram realizadas as seguintes ações:

- Foram feitas 2 entrevistas presenciais com 3 representantes de instituições que receberam o Praler e acompanharam de perto o trabalho realizado;
- Um representante de Instituição que recebeu o Praler respondeu as perguntas de avaliação por e-mail;
- Leitura de um relatório cedido por uma das representantes entrevistadas escrito por ela a respeito da experiência da instituição com o Praler.

Em relação ao SisEB

Para a pesquisa sobre as formações do SisEB, foi realizada uma pesquisa através da aplicação de um questionário à distância com pessoas que participaram de alguma atividade de capacitação oferecida em 2012.

III. Achados

1. Biblioteca de São Paulo

O Parque da Juventude, que hoje é um complexo de parque, biblioteca e escolas técnicas, foi construído no lugar onde ficava um presídio, o Carandiru. Embora isso já seja de conhecimento dos moradores da cidade, estar presencialmente naquele espaço torna evidente um entendimento, mesmo que parcial, de como esta história reverbera naquele contexto específico.

Como foi relatado por um dos coordenadores de atendimento da BSP, é de praxe que ao redor dos presídios se constituam comunidades de familiares dos presidiários, assim como toda uma economia associada ao espaço penitenciário. Geralmente, se estabelecem mercados informais e a população de baixa renda ali instalada, acaba por gerar fluxos de troca e comunitários que giram em torno desta realidade. Mesmo que o presídio do Carandiru tenha sido demolido e aquele espaço ressignificado, tornando-se, de espaço de confinamento, em espaço de lazer e cultura, muitas das características daquele entorno ainda assim se mantiveram.

Atualmente existe, ao lado da Biblioteca, um Cingapura (chamado Zaki Narchi), moradia popular onde vivem muitas famílias de presos ou ex-presidiários que estavam no Carandiru. Sendo assim, muitos dos frequentadores da biblioteca vêm desta comunidade, especialmente crianças, adolescentes e jovens.

A seção de “achados” sobre a investigação na BSP será apresentada através de uma introdução que analisa compreensões da BSP e seu papel de forma ampla na comunidade e, numa segunda seção com análise do conjunto de dados quantitativos, como um panorama geral, e a relação com os diferentes públicos.

a) Introdução à BSP

Uma Biblioteca que se abre às demandas de seu entorno

Algo que chama a atenção como uma singularidade da BSP, é a escuta atenta às urgências trazidas pelos públicos e pelo contexto no qual está inserida, levando-os em conta, tornando-os parte da sua própria realidade, o que demonstra uma certa concepção de cultura. Os entrevistados nomearam, de diversas formas, essa abertura em relação ao público e ao entorno: como uma “humanização” presente na BSP, como criação de vínculos ali dentro, com afetividade, como a sensação de que quando estão na BSP é como se estivessem em “sua casa”. De forma geral, a concepção que se evidencia é a de que o sujeito está no centro, o que coloca a Biblioteca atento á especificidades de cada público, de cada sujeito. Abaixo, trechos de entrevistas que pontuam esta singularidade da BSP:

“Se você quiser sentar e ler você pode, é como se você estivesse em uma casa, me sinto bem tratado...Aqui a recepção é bem diferente, as pessoas vêm te ajudando, te fortalecendo”. (Gabriel Barboza, de Avaré, jovem em liberdade condicional)

“Os jovens que estão em semi-liberdade, chegam aqui não conseguindo olhar olho no olho, tudo é ‘sim, senhor’ por conta da internação. Começamos a atendê-los aqui de forma diferenciada, porque são meninos que têm potencial, talento, mas precisam de alguém que os reconheça, precisam de oportunidades que permitam com que se desenvolvam. A gente trabalha a partir da confiança, do fortalecimento de vínculos”. (José Silvino Silva, assistente social da biblioteca)

*“O que torna a BSP diferente é a **acessibilidade das pessoas**, o vínculo dos profissionais que se dedicam, fazem de tudo para fazer um bom atendimento. O vínculo é criado ao longo do tempo, as pessoas que se relacionam com os deficientes se entregam de corpo e alma às atividades, elas interagem com mais afinco, são interessadas em prestar um bom serviço... é um vínculo estimulativo”.* (Haroldo Uchoa, cego, vai quase todos os dias à BSP)

“O diferencial aqui é a relação humana, é o mais importante como fator de transformação. A pessoa entra às vezes com medo e quando entra em contato com o atendente sente que está sendo acolhida, ouvida, que aqui vai ter oportunidade de conhecer, para mim e para todos daqui não é o livro o mais importante da biblioteca, mas o ser humano”. (Abdael Silva, líder de atendimento da BSP)

“Os atendentes estão sempre disponíveis, se eu tiver qualquer dificuldade, posso pedir indicações, perguntar, aqui tudo é voltado para o atendimento ao público”. (Hugo Sandes, aposentado, frequentador assíduo)

“A BSP tem uma proposta muito linda de trabalhar com diferenças, diversidade, tem uma proposta de inclusão social e cultural, as pessoas que entram para trabalhar aqui são instigadas a entender o papel que têm aqui dentro, porque se as pessoas não gostam de trabalhar com gente, não conseguimos trabalhar com a equipe; independente de ser um morador de rua ou um albergado, ele tem o direito de ser recebido como cidadão”. (Rosane Fagotti Voss, diretora da biblioteca)

“Aqui tem uma pluralidade cultural, principalmente social, é uma espécie de babilônia, tem de tudo, trabalhamos com um público muito diverso: pessoas em situação de rua, albergados, alunos da ETEC, que são filhos da elite da Zona Norte de São Paulo, estudantes universitários que vêm no final de semana, que vêm por causa do wifi liberado o tempo todo. Essa miscelânea de pessoas faz da BSP um espaço de transformação muito veemente hoje, porque as pessoas convivem muito bem aqui dentro e cai por terra um monte de paradigmas, as pessoas têm preconceitos, mas depois que vão se conhecendo, conversando, isso vai diminuindo”. (Paulo Alan, coordenador de atendimento da BSP)

Leitura como consequência da atenção ao ser humano

Esta concepção de cultura - evidenciada nos comentários do público entrevistado, equipe e direção - de que o ser humano deve estar no centro, parte do pressuposto de que a aproximação das pessoas em relação ao universo da leitura e da literatura acontece aos poucos e se os seus gostos, particularidades, interesses e limitações são levados em conta.

Isso fica claro quando Paulo Alan, que ministra uma atividade na qual mistura música e literatura, diz que trabalharia com músicas de Vando porque *“Um frequentador pediu tanto, não gosto muito, mas achei importante atender ao seu pedido.”*

Alguns entrevistados relataram também a atenção dos atendentes quando chega algo novo que sabem que interessa a um frequentador específico, ou quando pensam em algum livro, atividade, ou encaminhamento para as diferentes pessoas que ali frequentam. Haroldo Uchoa, um senhor cego, diz:

“...mesmo que às vezes você não queira ir na biblioteca, quando pensa que fulana de tal é tão boa, indica livros, se esforça por nós, vai um pouco a mais, indo para a prateleira e lendo os títulos, avisando quando chegam livros novos.”

Uma situação presenciada pela equipe de avaliação, que evidencia esta atenção da equipe da BSP em relação ao público, aconteceu durante a atividade “Leitura ao Pé do Ouvido”. Nesta atividade, dois atendentes fazem uma leitura de um livro infantil ou de trechos de livros para pessoas, individualmente. Em um determinado momento, os mediadores de leitura fizeram a leitura do livro que estavam usando aquele dia, “O Homem que Amava Caixas”, de Stephen King, para uma moça que queria filmar com seu celular a mediação para o seu pai que, segundo ela, “ama caixas”. Os dois mediadores leram em voz alta, muito concentrados e com alegria, o que deixou a moça - universitária, a propósito - que, a princípio, estudava silenciosamente, muito grata. Aqui, vemos uma situação de conexão com alguém que já tem o hábito da leitura, e podemos compreender, então, que os vínculos e a abertura às especificidades locais e de cada público não tem a ver somente com dar conta de situações de vulnerabilidade social, mas de poder criar laços com qualquer pessoa que chegue, de formas diversas.

Apesar de um olhar abrangente em relação a diversos públicos, existe uma preocupação muito grande da equipe e direção da BSP com os públicos em situação de alta vulnerabilidade social. Para dar conta destas situações, a equipe e a direção estabeleceram, ao longo dos anos de existência da biblioteca, uma diretriz de que ela deve ser também um portal de acesso a direitos, considerando que o acesso à leitura se dá, de fato, na medida em que direitos básicos estão garantidos.

Podem ser evidências dessa concepção ali presente, o fato da BSP ter em sua equipe dois assistentes sociais que articulam e encaminham necessidades dos públicos em situação de vulnerabilidade social - quando identificam, por exemplo, que alguém precisa tirar um documento ou encontrar um abrigo; e uma atividade antes do cinema, na qual a equipe da BSP apresenta oportunidades de emprego para os interessados. Segundo José Silvino Silva, um dos assistentes sociais da biblioteca,

“O assistente social faz a inclusão dessas pessoas a partir da leitura. Observamos e a partir disso fazemos intervenções. Faltam muitas coisas, para que possam fazer uma leitura adequada: moradia, inserção escolar, condição de saúde”.

Neste sentido, a biblioteca tem como uma de suas características mais marcantes um compromisso com o desenvolvimento local. É um espaço que se pensa a partir do entorno, não desprezando ou ignorando a cultura local, mas fazendo-a parceira. Um dos coordenadores de atendimento contou que, quando chegaram naquele espaço, no qual existia toda uma história prévia, houve um conflito muito grande com a comunidade: depredações, desentendimentos, brigas com seguranças, etc.

Preocupados com essa falta de “acesso à comunidade”, os gestores, junto aos coordenadores de atendimento, resolveram mudar o perfil dos atendentes. Trouxeram Edcarlos Silva Nascimento, liderança comunitária do Cingapura, que tem hoje um importante papel de articulador entre as famílias moradoras de lá e a realidade da biblioteca. Além de estabelecer um vínculo entre os dois espaços, sendo um referente e um “exemplo” para os diversos moradores - voltou a estudar, começou a ler mais, trabalha em um emprego interessante, etc. -, ele faz um papel considerado, segundo relatos da equipe e da direção, vital para a biblioteca, de mediador de conflitos no piso térreo, das crianças. Com isso, a gestão parece apostar na tentativa de que haja um “espelhamento” da comunidade em relação a quem trabalha ali e, assim, se estabeleça um maior diálogo entre os dois espaços.

Abaixo, relatos de funcionários que evidenciam isso:

“...as crianças da comunidade começaram a bagunçar muito na biblioteca, brigaram com segurança, quebraram monitores. Ai os atendentes perguntaram para um segurança se não tinha ninguém na comunidade que poderia ajudar a lidar com as crianças e ele me indicou. Ai, teve um dia, que foram os gestores da BSP me procurar na minha casa. Eles me convidaram para visitar o espaço e para ajudar com as crianças”. (Edcarlos Silva Nascimento, atendente, liderança da comunidade vizinha à BSP)

“Cheguei aqui através do Edcarlos, porque a gente já fazia trabalhos na comunidade e ele achou que aqui eu teria um portal maior de informações, porque na comunidade o pessoal não gosta de ler, o propósito a princípio era esse, a gente levar um pouco mais de conhecimento para a comunidade. Hoje já conseguimos trazer mais pessoas aqui, para lerem, participarem das atividades, para terem uma educação melhor e não só aquela visão: ‘Sou favelado, não tenho direito a nada’. Para poder também espelhar a garotada, porque se conseguimos um trabalho legal na biblioteca, eles futuramente podem conseguir também.” (Celso Gustavo da Silva, 30 anos, atendente, morador do Cingapura)

Hoje, sete atendentes são pessoas da “comunidade” (é assim que todos da BSP nomeiam o Cingapura). Como disse o coordenador de atendimento, “foi necessário trazer a comunidade para dentro para ganhar a sua confiança”.

Equipe

A “organicidade” de atentar para o contexto situado e responder a ele de forma propositiva, tendo como objetivo aproximar e não afastar as pessoas, geram, portanto, especificidades também em relação à equipe.

Segundo um dos coordenadores de atendimento,

*“Temos que ser **multifacetados para trabalhar aqui**, tem gente que não dá conta e sai, antes tínhamos muita rotatividade de funcionários por isso. Antes, o perfil dos funcionários era mais elitista, pessoas com formação superior, pós-graduação, uma posição social mais privilegiada e não ficavam, não tinha tanta gente da área de biblioteconomia, eram mais psicólogos, sociólogos. Era uma equipe muito forte, que atendia muito bem, conversava bem, sabia fazer indicação de livros, mas tinha muita dificuldade com essa pluralidade. Hoje, perdemos em qualidade técnica, mas ganhamos em compreensão da demanda social, em flexibilidade. Agora, precisamos fazer capacitações, investir na formação dos funcionários e precisamos mesclar mais. Agora, conseguimos atender todos os tipos de sócios que vêm, mas precisamos ter mais qualidade, porque, por exemplo, se vem um pesquisador de uma determinada área, o atendimento vai ficar aquém”.*

Outro atendente entrevistado relatou que a função de atendente da BSP está em constante transformação e que, se no começo tinham atribuições mais ligadas à liberação de computadores e oferta de livros (dando indicações, pegando e recolhendo os livros, etc.), com a passagem dos três anos de existência do espaço, essa função foi ampliada, já que a partir da identificação de problemáticas e demandas dos públicos frequentadores, é necessário articular novos focos de reflexão e execução.

Segundo relatado por diversos atendentes, coordenadores de equipe e pela própria direção, a criação do Comitê de Ações Educativas e, mais recentemente, do Grupo de Programas Permanentes (GPP) - grupo de atendentes que saíram da função do atendimento para se dedicar exclusivamente à criação de programações culturais -,

são exemplos dessa abertura para a mudança com o intuito de prestar um melhor serviço a partir das especificidades locais.

Um outro exemplo dado pelo líder de atendimento, foi a criação do Manual de Regras de Participação para os sócios, um documento que estabelece parâmetros de acesso aos serviços da BSP e de convivência no espaço e que surgiu a partir de demanda identificada pela própria equipe.

Tanto a abertura da gestão da BSP à contratação de pessoas que moram na comunidade, quanto a possibilidade de criar novas ideias e ações faz com que, segundo diversos funcionários, o trabalho leve a grandes aprendizados e os funcionários não precisem “estar prontos” quando chegam à BSP.

“O trabalho aqui é gratificante por estarmos em um espaço que permite o aprendizado. Antes, se você me perguntasse alguma coisa sobre literatura, eu não saberia nada. Hoje, já sei indicar para diferentes faixas etárias. Tudo que eu conheci aqui dentro, procuro passar tanto para o pessoal da comunidade, quanto para o pessoal daqui, em condição de morador de rua, de albergue”. (Celso Gustavo da Silva, atendente, morador do Cingapura)

É interessante, portanto, indagar o que se torna frágil, em termos de acesso cultural, quando esta perspectiva “humanista” é inscrita em uma biblioteca de forma tão profunda. Não para deixar de apostar nisso, obviamente, mas para que o paradigma de mediação cultural que está sendo colocado em prática se fortaleça ainda mais a partir deste princípio.

Autonomia

Há na BSP, atrelado ao pressuposto do ser humano como centro e, portanto, verdadeiro construtor daquele espaço, o incentivo à autonomia dos frequentadores - gerado pela forma como os livros são dispostos nas prateleiras (de frente, como em uma livraria e não de lado) e pela postura dos funcionários. Abaixo, vemos isso aparecendo em alguns depoimentos, o que é também motivo de satisfação do público:

“Venho aqui porque tenho liberdade total, não preciso necessariamente me dirigir a alguém, o próprio manuseio que se tem, poder escolher a leitura que se quer e pegar a hora que eu quiser esse livro. Essa exposição dos livros facilita bastante a interação, porque eu sou muito visual”. (Hugo Sandes, aposentado, assíduo)

“Aqui é tudo à vontade, tem como pegar um livro, não é que nem as bibliotecas que têm na minha cidade, que tudo você tem que pedir e os caras chegam te maltratando”. (Gabriel Barboza, 18 anos, de Avaré, jovem em liberdade condicional)

“Aqui tem duas horas de internet sem interrupção, você entra no computador e não precisa dar satisfação para ninguém”. (Francisco Silva Mammed dos Santos, segurança de bar, assíduo)

b) A relação da BSP com os diferentes públicos

Compreender o público da BSP de forma mais profunda não é apenas caracterizá-lo em relação ao seu perfil ou preferências; mas também compreender sua história e elementos que estão presentes na constituição de suas necessidades, seu imaginário, suas perspectivas e sonhos. Assim, a forma estabelecida ao longo desta

avaliação para compreender um dos seus principais focos, ou seja, “*quem é o público da BSP?*”, conta tanto com características de perfil, quanto com as percepções das pessoas que trabalham neste espaço sobre os diferentes públicos. Nesta seção apresentamos uma análise do conjunto de dados quantitativos sobre perfil do público e avaliação dos serviços e atividades da BSP e análises detalhadas a partir dos diferentes públicos.

Perfil do público

A aplicação do questionário contou com o apoio da equipe de atendimento, que se dedicou de forma consistente na coleta de informações. Assim, 396 pessoas responderam ao questionário, o que constitui de forma ampla, uma amostra significativa considerando uma população estimada de 4800 pessoas que frequenta a Biblioteca semanalmente (média de 800/dia, 6 dias por semana), uma margem de erro de 5% e um intervalo de confiança de 95%. Os dados relativos aos respondentes, então, podem ser compreendidos como significativos em relação aos usuários de maneira geral, com ressalvas apenas para o período de aplicação do questionário que ocorreu no final do ano.

Em relação à distribuição, 57,8% foram respostas realizadas nos dias de final de semana e 42,2%, nos dias de semana; 22,5% no período da manhã, 65,2% no período da tarde e 12,4% no período da noite.

Sobre o perfil dos respondentes, 88,2% eram sócios, 30,4% mulheres e 69,6%, homens, 5% porta alguma necessidade especial, especialmente deficiência visual (1,8%) e transtornos psiquiátricos (1,6%). A maioria (59,4%) mora na região norte da cidade, mesma região onde está situada a BSP e 17,3% na grande São Paulo:

Tabela 1: Distribuição dos respondentes por região onde moram

	N	%
Grande São Paulo	67	17,3%
Leste	49	12,7%
Norte	230	59,4%
Oeste	18	4,7%
Outras	6	1,6%
Sul	17	4,4%

Esses dados apontam para algo já esperado, na medida em que a proximidade ao local facilita o acesso à população que mora perto. Considerando a distribuição entre final de semana e dias de semana, a proporção não se altera consideravelmente, ou seja, ainda anos finais de semana, a maioria dos usuários é da Zona Norte, mostrando que poderia haver o reforço do trabalho de divulgação para que pessoas das outras regiões da cidade frequentassem mais a BSP, pelo menos nos finais de semana.

Entre os respondentes, 99% sabem ler e escrever. Em relação à formação, 34,8% cursou ou está cursando o ensino médio, enquanto 24,7% o ensino fundamental e 21,6% o ensino superior:

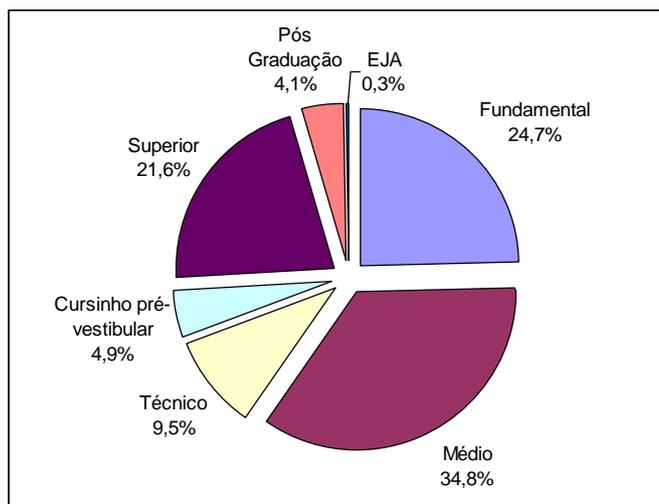


Gráfico 1: Distribuição dos respondentes por escolaridade

Dentre os respondentes 57,6% já não está vinculado a nenhuma instituição de ensino e 41,9% frequenta escola, especialmente pública (32,7%).

No que se refere às práticas culturais, vemos que o acesso à Internet é a atividade realizada com mais frequência, com 74% dos respondentes utilizando-a todos os dias. Escutar rádio e música e assistir a TV/ DVDs também são atividades realizadas frequentemente pelos usuários.

Tabela 2: Práticas culturais dos respondentes

	Raramente ou nunca	Pelo menos uma vez por mês	Pelo menos uma vez por semana	Todos os dias
Usa a Internet	5,3%	1,7%	24,0%	74,0%
Escuta rádio/ música	9,4%	4,3%	24,8%	66,7%
Assiste TV/DVD	15,2%	7,3%	30,1%	52,2%
Vai ao cinema	30,7%	44,4%	21,2%	5,0%
Vai museus / centros culturais	37,9%	39,6%	15,4%	3,3%
Vai a shows de música	45,3%	35,4%	11,5%	3,2%
Vai a bares, boates e danceterias	55,5%	25,4%	14,6%	3,4%
Vai a clubes e academias	60,0%	16,1%	15,2%	8,7%
Vai a jogos e competições esportivas	60,6%	19,8%	12,4%	5,8%

A ida ao cinema, museus e centros culturais são atividades realizadas com menos frequência, mas estão presentes na vida de muitos dos respondentes. Em comparação com a população geral¹, vemos uma diferença, já que os dados indicam como prática mais frequente assistir televisão (90%) e escutar rádio (62%), atividades também frequentes para os respondentes, mas menos que a Internet. Na população geral, o acesso à Internet está restrito a 29%. O maior uso da Internet pelos respondentes e usuários da Biblioteca de forma geral, pode ser atribuída à oportunidade criada pela própria BSP ou ainda, e também ao fato de que a pesquisa do MinC se baseia em dados de 2010.

¹ Cultura em números: anuário de estatísticas culturais - 2ª edição. Brasília: MinC, 2010.

Em relação a trabalho, 53,3% não está ocupado no momento e 46,7% sim. Dos que estão trabalhando no momento, 39,1% é empregado com carteira de trabalho assinada, 24,6% é trabalhador por conta própria e 16,9% empregado sem carteira de trabalho assinada.

Avaliação dos serviços e atividades

Em relação à BSP, os respondentes declaram gostar especialmente de navegar na Internet (58,5%), ler (50%) e emprestar livros (44,8%). A associação dessas atividades - navegar na Internet e leitura - se mostra frequente e aparece de diversas formas neste relatório, sugerindo que o acesso à Internet pode e tem sido um caminho para que os usuários se aproximem também de outras formas de leitura e outras atividades da Biblioteca.

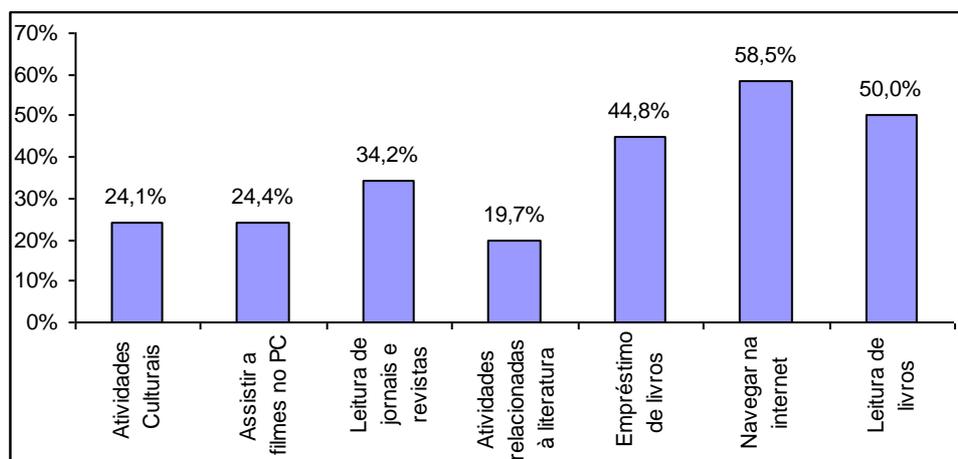


Gráfico 2: Preferência de atividades na BSP

Já com relação às atividades da programação cultural, 56% disse não ter participado de nenhuma e 44%, sim. As mais procuradas foram a exibição de filmes e a contação de histórias.

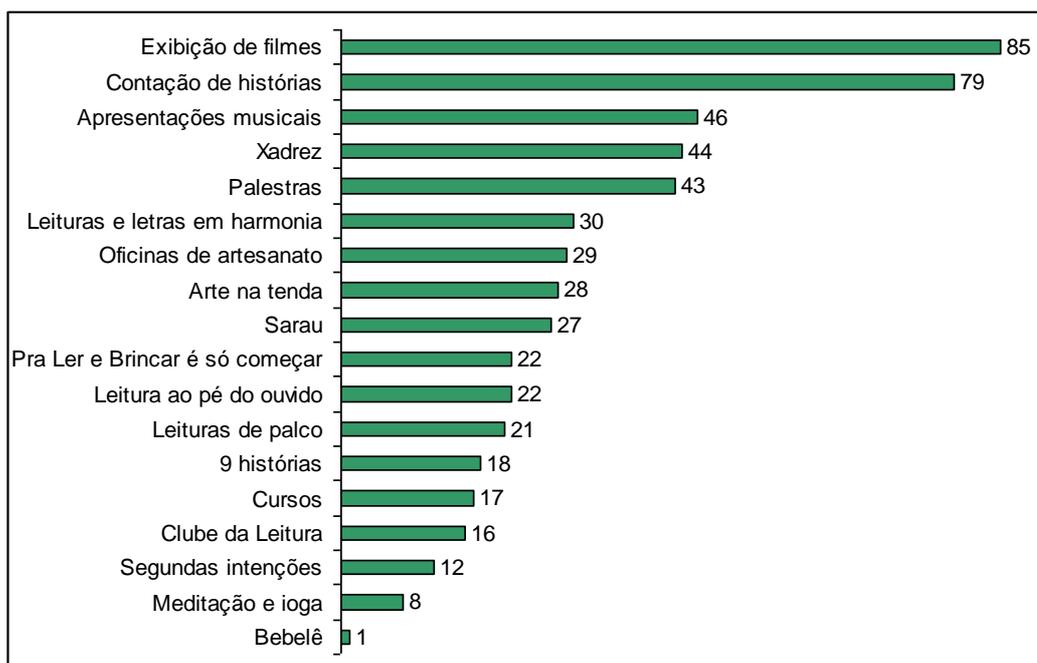


Gráfico 3: Participação nas atividades da programação cultural da BSP

As atividades das quais os respondentes menos participaram foram o Bebelê e Meditação e loga.

A frequência dos participantes às atividades oferecidas pela BSP é majoritariamente semanal:

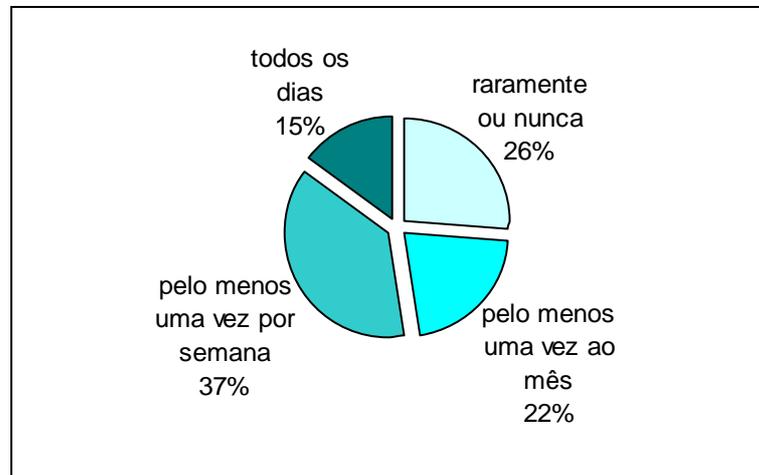


Gráfico 4: Frequência às atividades oferecidas pela BSP

E a avaliação que as pessoas que participam das atividades fazem da organização, da metodologia e dos profissionais que realizam-na, é muito positiva.

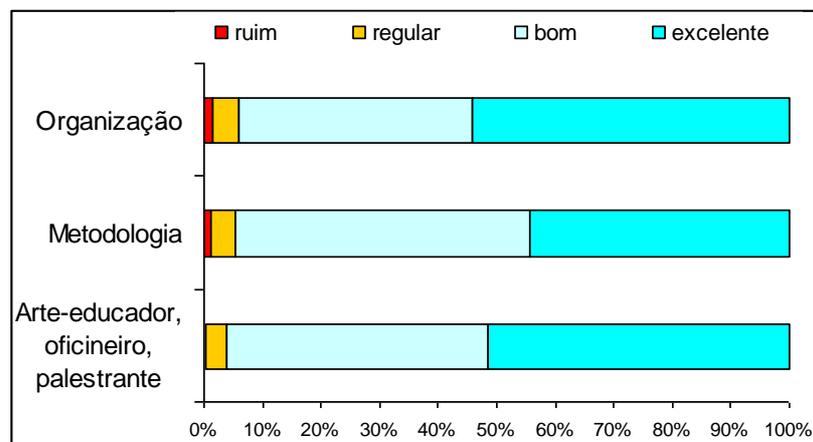


Gráfico 5: Avaliação das atividades realizadas na BSP

Se a avaliação é tão positiva, a questão que emerge é por que a maioria das pessoas ainda não participou de alguma atividade. As razões apontadas são a falta de oportunidade, de interesse, de tempo e a de conhecimento sobre elas e a programação. Alguns citam preferir o empréstimo de livros ou estudar material próprio.

Sobre essas razões, a mais passível de intervenção pela BSP seria na promoção de mais e melhor divulgação das atividades. Em relação a isso, vemos que a maior parte dos respondentes, diz ter tomado conhecimento das atividades através de familiares e amigos:

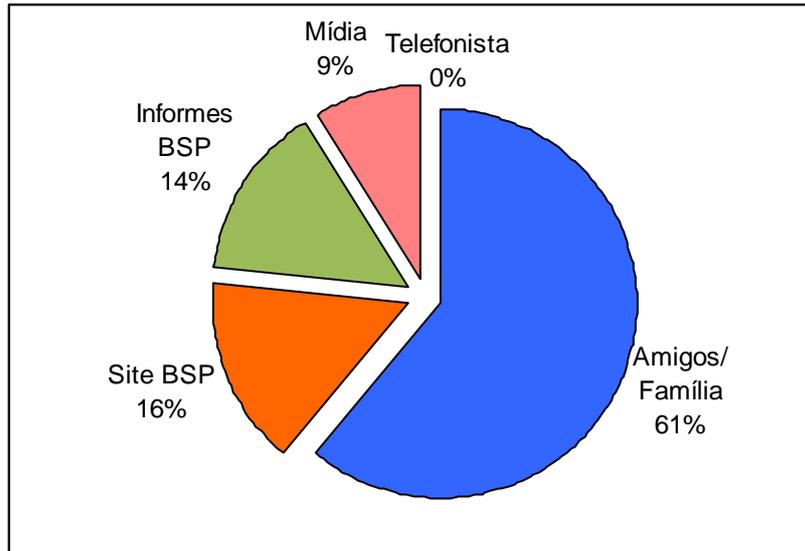


Gráfico 6: Forma pela qual os respondentes tomaram conhecimento das atividades promovidas pela BSP

Uma parte menor dos participantes também tomou conhecimento das atividades através das estratégias da própria BSP, como o site (16%) e os informes (14%). Também podemos aprofundar a questão da divulgação, considerando a avaliação que os próprios respondentes fazem da mesma:

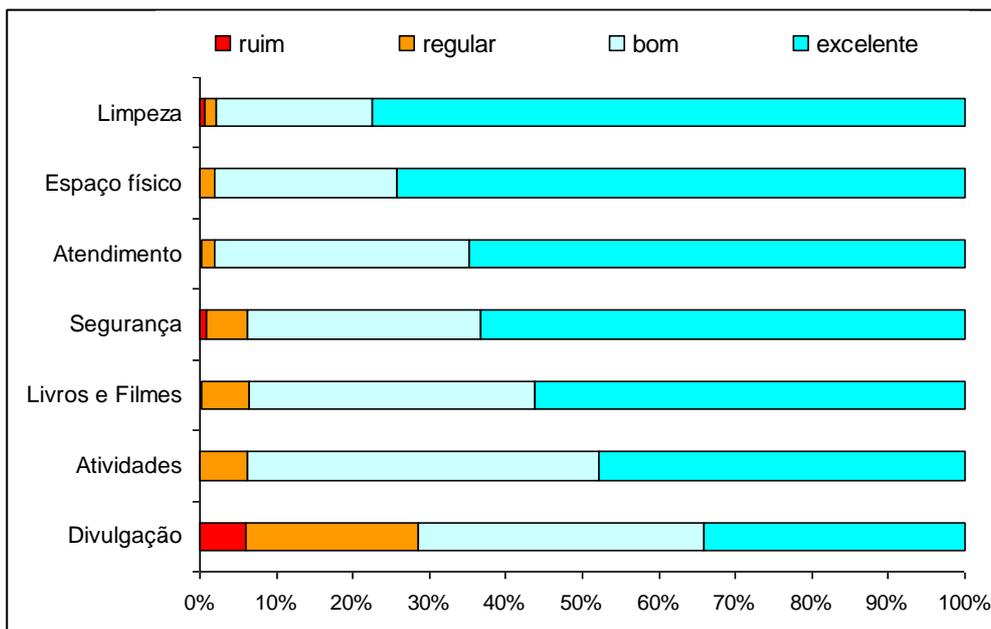


Gráfico 7: Avaliação dos serviços da BSP

Vemos que a qualidade de todos os serviços é avaliada de forma positiva, porém a divulgação das atividades é o aspecto pior avaliado. Todos esses dados sugerem a necessidade de um fortalecimento nas ações de divulgação.

A avaliação da qualidade dos serviços também chama a atenção para o reconhecimento dos usuários em relação à limpeza e ao espaço físico oferecido pela BSP. Os dados qualitativos reforçam essa avaliação como, por exemplo, uma jovem de fora de São Paulo e formada em direito que foi entrevistada. Ela estava na BSP estudando para um concurso do Itamarati e relatou que vai frequentemente

à BSP e que chegou a ir a outras bibliotecas, mas que “achou ali mais silencioso, organizado, confortável (mesas, ar condicionado, bebedouro com copos disponíveis, com cantina na biblioteca) e com ótimo atendimento”. Em relação ao atendimento, disse achar as pessoas muito educadas e profissionais e que atendem com muito boa vontade, dispostas a “atender de fato”. Todos os entrevistados comentaram aspectos de segurança, limpeza, beleza, conforto e bom atendimento da BSP - atendentes “legais” ou “educados” -, destacando estes como diferenciais.

De fato, o atendimento foi o terceiro aspecto melhor avaliado e as informações qualitativas também reforçam a avaliação positiva deste aspecto. Durante a pesquisa de campo realizada para esta avaliação, chamou a atenção o engajamento da equipe, inclusive a partir da situação instaurada pela própria avaliação na BSP, na aplicação dos questionários que agora analisamos. Paulo Alan, designado para levar adiante a aplicação do questionário, realizou diversas aplicações com o intuito de aprender e ensinar aos outros atendentes como aplicá-lo. Com isso, estabeleceu situações de diálogo muito interessantes com os frequentadores, no final dizendo o quanto era importante sempre conversar com as pessoas, ouvi-las, aproximar-se do público.

Em uma destas situações, um homem jovem, que utiliza a BSP principalmente para trabalhar, sugeriu que a BSP promovesse mais situações de encontro e conversas entre os sócios, ao que Paulo Alan ouviu com atenção, dialogando com o homem, construindo junto com ele uma ideia sobre aquele assunto. Em outra entrevista de avaliação também com um homem jovem, feita pelo coordenador e por um atendente, convidado por ele para aprender a aplicar o questionário, foi possível perceber que eles não apenas conheciam o entrevistado, mas queriam dar-lhe a oportunidade de dizer que estava descontente com a falta de flexibilidade da biblioteca em relação aos prazos.

O homem, muito bravo por ter recebido uma suspensão de 22 dias da biblioteca por ter destrutado um funcionário, não apenas voltou, como estava ali estabelecendo uma conversa com dois dos funcionários. A certa altura da conversa, ele disse que queria ler o livro recém-chegado na BSP, a biografia de Hitler. A sua justificativa era a de que *“um homem como ele, com tantos traumas, que chegou onde chegou, sendo um líder, etc.”*... Estabeleceu-se uma discussão, que se desdobrou na fala dos atendentes em relação a outras lideranças como Mandela, Lula, Gandhi, alguns dos quais com biografias também presentes na BSP. A discussão mostra a habilidade dos atendentes em conectar as pessoas e suas necessidades com o acervo da BSP, no intuito de ampliar referências e repertórios.

Em relação ao acervo, 30,2% dos respondentes disseram encontrar “sempre” o livro que procuram e 47,7% “muitas vezes”. Por sua vez, 19,6% dizem encontrar “poucas vezes” e 2,4% “nunca” o livro que procuram. De modo geral, as pessoas dizem não encontrar livros técnicos ou acadêmicos - ou melhor, de áreas específicas do conhecimento como administração, ciências sociais e outros. A questão do acervo especializado ou com um caráter mais acadêmico surge nas entrevistas pelo reconhecimento de que esse não é o perfil, nem a proposta da BSP que, por outro lado, enfoca a literatura, livros atuais, lançamentos e etc.

Outra informação relevante e que atrai as pessoas para a biblioteca, é o fato de que, quando não encontram algum livro que procuram e sugerem tal título aos atendentes, muitas vezes a compra do título é de fato efetuada. Houve, no entanto, a reclamação de um entrevistado que disse que muitas vezes a compra “demora muito para ser realizada, devido, provavelmente às burocracias”.

As crianças

Em relação às crianças que freqüentam a BSP durante os dias de semana, é possível notar que: 1) São majoritariamente crianças de famílias pobres que vivem na “comunidade”; 2) Buscam ali não apenas a internet, ferramenta que muitos deles inclusive têm acesso em casa, mas convivência com outras crianças e com adultos que possam auxiliá-los em pesquisas ou serem referências a partir da conexão com o universo da cultura; 3) Gostam dos atendentes, se sentem bem tratados por eles; 4) As famílias se sentem seguras deixando as crianças na BSP.

Na BSP existe um piso inteiro dedicado às crianças, com livros, atividades e computadores destinados especialmente a este público. Convivendo na biblioteca, é possível notar o quanto diversos atendentes se preocupam e encarregam delas, criando diversas “ações educativas”. Pela manhã ou de tarde, o piso térreo, dedicado aos menores de idade, encontra-se lotado. As crianças ficam nos computadores o máximo que podem, no Facebook ou em joguinhos virtuais, aos quais têm acesso por duas horas/dia no máximo, assim como os outros freqüentadores.

Porém, quando este tempo expira, têm acesso a outros tipos de atividades, como atividades de artesanato, por exemplo, ou mediações de leitura, entre outras. Foi possível ver o envolvimento das crianças e dos atendentes em uma atividade de colagem, na qual era perceptível um cuidado instaurado no espaço: estavam todos em volta de uma mesa, na qual havia materiais e os atendentes respondiam prontamente às dúvidas, ajudavam quando alguma das crianças não estava conseguindo cortar uma revista, contavam histórias, todo mundo dava risada em alguns momentos...

Também foram presenciadas outras situações de cuidado com as crianças e jovens: por exemplo, quando três meninas pequenas corriam de um lado para o outro sob o olhar atento de uma das atendentes, que interferiu na situação e foi conversar com elas e propor uma atividade de montagem com bloquinhos. Ou quando outro atendente interferiu na briga de dois meninos, e conversou com eles sobre o que havia acontecido, colocando limites e apontando o fato de um ser muito maior do que o outro e não poder assim “brincar de bater” no menor. Diz este atendente: *“Eu cuido das crianças, dos conflitos que aparecem e do que elas precisarem de atendimento e ajuda.”*

No início das observações feitas pela equipe de avaliação, o acesso aos computadores parecia ser o maior motivo de permanência das crianças e adolescentes no lugar, o que, nas falas dos atendentes e da direção aparecem como motivo de preocupação. No entanto, ao observar mais de perto o que ocorria nos “ínterins” deste uso, a equipe de avaliação pôde perceber que muitas coisas se desdobram ou podem desdobrar a partir disso. Um adolescente, por exemplo, disse em entrevista:

“Eu venho mexer na internet, tenho internet em casa, mas aqui tem os moleques para mexer junto. De vez em quando leio alguns livros de futebol”. (Michael Douglas Fernandes, morador do Cingapura, vai toda semana na biblioteca)

O argumento do porquê vai à biblioteca, ou seja, poder “mexer junto” na internet, além do fato de que o entrevistado tem internet em casa, demonstram um desejo por um tipo de interação que é preenchido por aquele espaço. À interação com outras crianças e jovens mediada pela rede virtual e pelos adultos atendentes, se

soma o fato de que na biblioteca existem livros que atendem ao interesse dele, o futebol.

Neste pequeno relato podemos, portanto, refletir sobre diversas questões. Em primeiro lugar, é importante destacar o que fundamenta o tipo de interação que se estabelece ali, já que um aspecto interessante da biblioteca em relação às crianças e seus pais, é a visão de que ela é um espaço de segurança e cuidado, complementar à escola. Todas as crianças, sem exceção, falaram que quando surgiu a biblioteca “deixaram de ficar na rua” e que preferem estar na biblioteca do que estar em casa ou “andando por aí”:

“Antes ficava muito na rua e está perigoso com tudo o que está acontecendo, é melhor ficar aqui que é mais seguro, com a biblioteca comecei a vir mais para cá. Agora comecei a ler mais, estou lendo um livro agora, “Poderosa”, é sobre uma menina que tinha o mundo nas mãos, tudo que ela escrevia virava realidade, o livro está em casa”. (Valéria dos Santos Rodrigues, mora no Cingapura, 14 anos, assídua)

A sensação de segurança aparece, portanto, como consequência do tipo de mediação cultural estabelecida na BSP, na qual aos objetos, ferramentas e interfaces culturais se soma um forte vínculo afetivo. A diretora da biblioteca fala, sobre isso, que

“Nós tivemos um vídeo uma vez, feito na comunidade [Cingapura] e a mãe respondeu assim: ‘Está lá na biblioteca eu estou sossegada, porque está aprendendo só o que é de bom.’” (Rosane Fagotti Voss, diretora da biblioteca, 51 anos)

Se formou ali uma espécie de “rede de proteção” às crianças daquele entorno, o que as faz ter aquele como um espaço referencial. Em conversa com algumas crianças, relataram que procuram ajuda dos atendentes quando têm que fazer uma pesquisa da escola ou para pedir indicação de livros. Uma menina relatou:

“Venho para mexer na internet, fazer trabalho, ler o que eu gosto, estou com um livro em casa. Comecei a ler mais, antes eu não gostava muito de ler, mas uma amiga minha me apresentou alguns livros aqui na Biblioteca e eu comecei a ler. A relação com os atendentes é boa, eu gosto de todos eles, são legais. Antes eu não falava com os atendentes, depois que o Ed veio trabalhar aqui, eu comecei a falar com todos eles lá na comunidade e na biblioteca. Eu peço ajuda para eles, quando preciso fazer um trabalho, quando preciso de um livro. Comecei a ir um pouco melhor na escola, principalmente na parte de leitura”.

Chama atenção nas falas das crianças, especialmente dos adolescentes, quando dizem que nos momentos que estão sem fazer nada na biblioteca (porque terminaram as suas horas de direito na internet, ou porque não estão envolvidos em nenhuma das atividades propostas pelos atendentes), pegam livros ou outras coisas para ler e gostam, mas o livro sendo uma consequência do fato de estarem ali. Isso evidencia o forte caráter de formação de público leitor presente como potencialidade e realidade a ser cada vez mais inscrita na biblioteca. Uma menina diz: *“Eu gosto de ler, quando eu estou sem fazer nada na biblioteca porque meu tempo acaba no computador, eu pego um livro e leio, quadrinhos, que eu gosto”.*

Três meninas pequenas, por exemplo, que começaram dizendo que não gostavam muito de ler, depois afirmaram que antes não sabiam nem o que era uma biblioteca e muito menos que existiam tantos livros no mundo. Quando perguntadas se não tinha nenhum livro ali que lembravam de ter gostado, elas, muito animadas, levantaram da mesinha onde estavam sentadas e foram pegar os

livros de sua preferência. Cada uma pegou uns dois livros, narrando a história inteira para as outras e para a entrevistadora, depois se levantaram e pegaram outros, e iriam continuar muito tempo assim se pudessem.

Uma hipótese de terem começado dizendo que “não gostavam muito de ler”, é que ficou claro na conversa que os pais não gostam de ler para elas e não frequentam a biblioteca, mesmo que elas insistam. Quando indagadas porque não levavam livros para casa e pediam para a mãe ou o pai lerem, responderam que “se importunassem os pais eles bateriam nelas”. De qualquer forma, foi um momento interessante no qual dava para perceber que não somente tinham recebido mediações daqueles livros todos, como sabiam exatamente onde os livros estavam nas prateleiras, podendo ter livre acesso à eles. O episódio também ressalta fato já sabido sobre a importância dos hábitos de leitura dos pais e responsáveis nos dos filhos. Ações que aproximem as famílias podem ter um potencial importante na aproximação dos pais e responsáveis em relação à BSP, além de fortalecer a leitura tanto deles quanto das crianças.

Moradores de rua e albergados na BSP

No piso superior, dos adultos, diversas situações interessantes foram também presenciadas durante a avaliação, como moradores de rua ou de albergues lendo livros inteiros, muito concentrados. Dois deles, dizem:

“Aqui, o ambiente é calmo, limpo, tem segurança, a coordenação é boa”.

“Venho para ler, acessar internet, passar o tempo. Eu gosto. Aqui é perto. Os funcionários são educados, me atendem bem”.

Alguns albergados e moradores de rua vão à BSP “apenas” para dormir. Os atendentes se preocupam, com o intuito de que eles se interessem por alguma provocação, atividade, ou pela leitura. Consideram que, com alguns, ainda não acharam o canal adequado para a troca e para despertar o interesse por tudo o que o espaço pode oferecer.

Um educador que trabalha com os albergados, contou que eles levam livros para o albergue e que a existência da biblioteca mudou muito o cotidiano do abrigo, já que a BSP é um “refúgio” para essas pessoas, ou seja, um lugar no qual podem ler, acessar a internet, estabelecer conversas, ao invés de ficarem expostos às hostilidades e violências das situações que geralmente vivenciam: *“Aqui é um refúgio para os albergados. Eles vêm aqui, se entretêm. Alguns pegam livros, levam para o albergue, lêem”.* Segundo o líder de atendimento da BSP,

“Uma pessoa que vive em um albergue, que dorme sentindo mal cheiro, que sente a exclusão o tempo todo, quando ela entra aqui, pensa que vai sentir isso de forma ainda mais pesada porque aqui é tudo limpo, cheiroso, e quando ela enxerga que esse não é um lugar hostil para ela, mas que ela se sente bem, ela volta”.

Enquanto as observações para esta avaliação estavam ocorrendo, a atividade “Leitura ao Pé do Ouvido”, com o livro “O Homem que Amava Caixas”, de Stephen King, foi feita para um morador de albergue. Este livro relata a história de amor de um pai e um filho. O pai, tendo dificuldade de dizer ao filho que o amava e, por sua vez, sendo um apaixonado por caixas, mostrava o seu amor construindo castelos, aviões, brinquedos de todos os tipos. E assim o homem e o filho se entendiam em seu amor. Terminada a história, a mediadora de leitura ficou

quieta, em uma postura de “escuta atenta”, o que possibilitou com que o senhor que ouvia a história pudesse dizer:

“No começo, não entendi por que você ia ler uma história de criança para mim, mas quando você começou a ler eu gostei muito, porque é uma história de um amor que não precisa de palavras”.

Ao que a atendente-mediadora respondeu: *“É que é literatura, as histórias infantis também são literatura, e tem histórias muito bonitas”.*

Assim como existe um “cuidado” em relação às crianças, parece existir uma preocupação e um cuidado em relação aos homens e mulheres “de rua”, albergados, em situação de extrema exclusão social. Diz José Silvino Silva, assistente social da biblioteca:

“Tivemos aqui uma pessoa com dependência química, que tinha tido conflitos familiares e estava na rua, era jornalista, mas que precisava de um óculos para retomar as suas atividades profissionais. Encaminhamos para a rede sócio-assistencial ele conseguiu o óculos dele, retomou o trabalho como jornalista. A gente trabalha a partir da confiança e, aos poucos, vamos mostrando para as pessoas que existem alternativas, que são cidadãos de direitos, que não precisam ter vergonha de si ou não reconhecer-se diante dos outros”.

Segundo relatos dos próprios albergados e dos funcionários da BSP, apesar de se sentirem bem tratados por todos/as, os albergados não participam muito das atividades culturais, talvez por não se sentirem à vontade (por vergonha de sua condição, pelo seu mau-cheiro, etc.) para interagir de forma mais profunda com outras pessoas.

Ao longo das entrevistas e observações, foi possível identificar que, assim como em relação aos menores de idade, há um desejo de aprofundar e qualificar as situações de leitura e interação cultural com os adultos em situação de rua ou albergados. Como muitos deles já lêem, pode ser o caso de criar situações de leitura compartilhada, conversas sobre livros, indicações, em um primeiro momento entre eles mesmos, com a mediação de um atendente-educador.

Pessoas com necessidades especiais

Seu Haroldo, um senhor cego que vai quase diariamente à BSP, disse que o diferencial da biblioteca é a forma como é tratado ali. Contou que nem sempre encontra os livros que procura, porque tem interesse na leitura de sociologia, filosofia, sendo a biblioteca mais focada em literatura. Também contou que em outras bibliotecas, como ali, existem *scanners* de leitura (*scanner* que transforma as palavras escritas em palavras faladas em voz alta e que permite aos cegos ter acesso aos livros), mas que não era o aparelho que diferenciava a BSP - apesar de ser condição para o resto - e sim um atendimento no qual tinha acesso não somente “à leitura”, atividade que mais realiza na BSP, mas também, segundo ele, “às pessoas”. Relatou que seguranças, funcionários em geral, outros sócios, ajudam-no a locomover-se, indicam livros, conversam com ele:

“No Clube da Leitura já temos vínculos de amizade, não são somente cegos, e ali a gente cria uma situação de contextualizar o que lemos no mundo da literatura. Já tentei ir em outros lugares mas me dei melhor aqui, que é quase minha residência, aqui tem o contato humano. Às vezes as atendentes me vêem lá fora e já vêm me buscar. Graças a esta biblioteca, juntando a parte física e a parte humana, passei por duas faculdades”. (Haroldo Uchoa, cego, vai quase todos os dias na BSP)

Seu Haroldo também deu muita importância à autonomia possibilitada na BSP, na medida em que os livros estão dispostos como em uma “vitrine”, convidando o leitor a manuseá-los. É curioso que um senhor cego tenha comentado um aspecto da BSP que, aparentemente, é proveitoso somente para os videntes. O que nos leva a pensar que a questão da autonomia não está apenas na estrutura espacial que facilita-a, mas também enquanto postura em todos que ali trabalham, e que é bastante importante para que pessoas com algum tipo de deficiência sintam-se bem, tratadas de igual para igual, potencializadas e à vontade.

Um outro aspecto interessante tem a ver com o conceito de “acessibilidade”. Seu Haroldo, em dois momentos, trouxe-o em relação à BSP, subvertendo o seu sentido. Para ele, o grande diferencial da BSP não são os aparelhos especiais que possibilitam a leitura aos cegos, mas a soma disso com o “acesso às pessoas”. Em um outro momento, diz o quanto participar de um grupo que mistura cegos e videntes é importante para ele, para que possa estabelecer vários tipos de troca e conversas, o que nos leva a refletir sobre o acesso como uma via de mão dupla: assim como para ele é significativo conhecer pessoas diferentes, com histórias singulares, para essas pessoas também deve ser bastante significativo ter este tipo de contato com um senhor cego. Portanto, a acessibilidade ganha um contorno aqui mais interessante do que como geralmente pensada pelo senso comum: é um acesso à potencialidade humana, tanto às próprias, quanto a de seus pares, e só acontece efetivamente a partir de uma relação de igualdade, na qual ao direito à “cidade existente” se some o direito à “invenção de cidade”.

Como diz o geógrafo norte-americano David Harvey:

“A liberdade da cidade é, portanto, muito mais que um direito de acesso àquilo que já existe: é o direito de mudar a cidade mais de acordo com o desejo de nossos corações. (...) Se descobirmos que nossas vidas se tornaram muito estressantes, alienantes, simplesmente desconfortáveis ou desmotivantes, então temos o direito de mudar de rumo e de buscar refazer nossas vidas segundo uma outra imagem e através da construção de um tipo de cidade qualitativamente diferente. A questão do tipo de cidade que desejamos é inseparável da questão do tipo de pessoas que desejamos nos tornar. A liberdade de fazer e refazer a nós mesmos e a nossas cidades dessa maneira é, sustento, um dos mais preciosos de todos os direitos humanos.”²

Idosos

Seu Hugo conta: “Quando tem conversas sobre livros, por exemplo, os atendentes convidam um por um”. Assim como outros senhores, Hugo Sandes, aposentado, que vai ao menos quatro vezes por semana na BSP, acentuou os vínculos afetivos que estabelece na biblioteca:

“A biblioteca impactou bastante na minha vida, porque somente tínhamos bibliotecas no sistema antigo, não um espaço como esse, onde temos tanta liberdade, isso me levou a ler mais, a interagir mais com as pessoas”.

A partir das conversas e observações, é possível dizer que o diferencial da BSP para esse público se dá pela soma de um “ambiente agradável” - no qual encontram limpeza, segurança, autonomia de pegar jornais, livros, entrar na internet -, com

² Harvey, David. *A liberdade da cidade* (pg. 15) in *Urbânia 3*. São Paulo: Editora Pressa, 2008.

um “ambiente descontraído” - no qual conhecem pessoas, estabelecem conversas sobre livros e assuntos da vida.

A equipe de avaliação presenciou diversas situações nas quais senhores conversavam nas escadas, de pé, nos corredores, entre eles, com atendentes ou com outros freqüentadores, mais novos, inclusive. Alguns idosos relataram que a possibilidade de ter um espaço como esse os faz “sentir-se parte do mundo”, vitalizados e fazendo alguma coisa de “útil”. Um deles relatou, inclusive, que apresentou a BSP para a sua família, para mostrar onde fica grande parte dos dias, e que quando parentes de outros estados vêm para São Paulo, este é um dos programas que tem orgulho de fazer com eles.

c) Uma problemática: a qualificação do Espaço da Leitura

A partir das observações e entrevistas, foi possível perceber que, na medida em a BSP se abre à diversidade e entende também como sua a garantia dos direitos dos cidadãos, novos desafios emergem.

Uma preocupação relatada por diversos funcionários, inclusive direção, é de realizar de forma mais ampla e efetiva a passagem do acolhimento dos diversos públicos, para o desenvolvimento de um ambiente no qual de fato haja atividades e experiências de leitura mais qualificadas - isso tanto em relação às crianças, jovens e pessoas semi-alfabetizadas ou analfabetas; quanto ao atendimento a pesquisadores, como citado por Paulo Alan.

Um sintoma desta dificuldade é a constatação de que os pais das crianças da comunidade do entorno, não vão muito à biblioteca, apenas de vez em quando e nas atividades aos finais de semana, o que demonstra que o ambiente da leitura e da literatura ainda não atingiu de forma mais profunda a comunidade do entorno como um todo. Segundo Rosane Fagotti Voss, diretora da BSP,

“É um desafio fazer com que os pais entendam a importância afetiva de ler uma história para os filhos. Nosso grande desafio é incentivar essas crianças a lerem histórias para serem esses pais que lêem para os filhos, mas isso é algo a longo prazo. Temos projetos de trazer os pais, lermos para os pais, mas ainda são projetos, não sinto que isso já esteja acontecendo, durante a semana as crianças ficam sós e os pais confiam no nosso trabalho. (...) A gente não tem a ilusão de que, por ser um espaço bonito, colorido, aconchegante, vai sair todo mundo lendo. Mas eu acredito que temos que dar oportunidade, temos que oferecer para a pessoa poder escolher. Se você não mostra, se as pessoas não sabem que existe, como vão poder se aproximar? Agora, a escolha das pessoas pela leitura, é uma outra questão. O fato de termos tantos empréstimos, tantos novos sócios, são indícios de que podemos ter novos leitores”.

Ainda em relação a este aspecto, um atendente questiona a vitrine existente na biblioteca com livros mais vendidos e Best Seller, porque considera que isso limita a procura por outros tipos de literatura, como a brasileira, por exemplo, ou por livros mais clássicos. Este mesmo atendente diz que sente falta de projetos mais sistematizados e estruturados de leitura e literatura para os públicos que mais freqüentam a biblioteca durante a semana, ou seja, crianças, jovens, albergados e moradores de rua. Paulo Alan fala sobre a dificuldade de realizar a passagem dos diversos atrativos da biblioteca para a leitura propriamente:

“No tempo em que as pessoas estão aqui, ficamos fazendo oficinas, para ver se tiramos as pessoas do computador e levamos para a leitura, mas é uma luta difícil, porque o computador tem muitas ferramentas que ganham da gente”.

Um dos atendentes, que participa do “Comitê de Ações Educativas” da biblioteca, contou do esforço da equipe para criar cada vez mais ações que unam internet, computador, jogos e música, com a leitura propriamente - o que não é tarefa fácil, segundo depoimentos da equipe, em uma biblioteca que lida com diversas problemáticas sociais. Esse parece ser um incômodo dos atendentes, no sentido forte, ou seja, algo que os move a continuar estudando o próprio ambiente e buscando auxílios para criar novas oportunidades dentro da biblioteca.

Neste sentido, existe um projeto que está em fase de desenvolvimento, de “competência informacional” que, segundo Rosane Fagotte Voss, diretora da BSP, diz respeito à introdução na cultura digital para que as pessoas sejam mais capazes de realizar pesquisas qualificadas a partir desse universo. O líder de atendimento, que pareceu bastante envolvido nesse processo, demonstrou uma grande preocupação em fazer com que a internet seja pensada enquanto uma ferramenta de acesso à leitura e à cultura de modo geral e, também, de criação de conexões com redes qualificadas, de formação crítica e política, no sentido da compreensão dos próprios direitos.

O que mostra a complexidade que nasce a partir do momento em que é decidida uma diretriz de ação cultural que leva em conta os desejos e especificidades dos públicos freqüentadores de determinado espaço. É importante ressaltar, portanto, a ambivalência contida na questão da qualificação dos acessos aos meios culturais e à leitura, também evidenciada nas falas dos entrevistados - tanto equipe, quanto público, reconhecem o valor da BSP justamente no que ela tem de diversificação de linguagens e por dar acesso a títulos conhecidos, Best Seller, lançamentos:

“Eu nunca fui em uma biblioteca como essa, que tem computador, tem curso, televisão. Na biblioteca da minha cidade só tem mesa, livro, água e uma moça que cuida”. (Marcelo Vinícius, de Barra Bonita, jovem cumprindo liberdade condicional)

“Aqui abrange vários segmentos da sociedade, interesse cultural, literário, é bem diversificado. Eu não me atendo só a uma linha de literatura. Aqui têm títulos mais conhecidos que estão rolando no mercado, quando sai isso o pessoal já coloca na prateleira”. (Hugo Sandes, aposentado, assíduo)

“Eu acredito que oferecendo outras expressões artísticas, DVD’s, revistas, jornais, você dá outras opções. Mas eu, como bibliotecária, acho que as pessoas têm que ler mais livros, porque é onde você faz a decodificação. Se você assiste um filme, você vê toda a imagem pronta, na leitura, você vai fazendo o seu cenário. Mas ao mesmo tempo você tendo uma biblioteca viva, isso é como um chamariz para que as pessoas venham e vejam que biblioteca é legal, que elas têm o direito de escolher o que querem. Mas temos o grande desafio de formar leitores, por isso temos lançamentos, Best Seller, os livros divididos em cores no piso infantil por faixa etária, os livros espelhados para que a pessoa tenha vontade de ir lá, pegar e ler. Temos uma relação de atenção com as pessoas, mas elas escolhem o que quiserem”. (Rosane Fagotti Voss, diretora da biblioteca)

Fica, então, esta pergunta, trazida de diferentes formas pela equipe da BSP, de como realizar a “inclusão social e cultural” de modo global, ou seja, não subjugando nem os direitos básicos, como moradia, integridade física, educação, entre outros; nem desejos e gostos dos freqüentadores; nem o acesso à leitura qualificada, propriamente. Ao menos por enquanto, o maior impacto da BSP na vida desses sócios mais assíduos, que freqüentam a biblioteca ao longo da semana,

parece ter sido o de encontrar um lugar de pertencimento e dignidade, no qual há uma ativa vida social e cultural; a leitura aparece como mais um fator neste contexto e não como “o fator” principal.

Se um dos objetivos da BSP, apontado por todos os que foram entrevistados da equipe e que chega como percepção nas falas dos sócios, é o de ser um “espaço referencial”, mostrando que uma outra forma de serviço público, de excelência, pode existir no Brasil, talvez um dos desafios neste momento seja, a partir disso, fomentar mais ambientes de troca em torno da leitura *ipsis literis*, constituindo assim uma passagem do “serviço público de qualidade” para um ambiente no qual a “vida pública” em torno da leitura aconteça de forma cada vez mais efervescente.

d) Sugestões recolhidas dos entrevistados

- As atividades de leitura bem sucedidas, como “Leitura ao Pé do Ouvido”, mediações, Clube da Leitura, poderiam acontecer a todo o momento;
- Outro encaminhamento poderia ser um estreitamento da relação com as escolas freqüentadas pelas crianças da comunidade e desenvolvimento de projeto pedagógico compartilhado;
- Projeto permanente com os pais, com conversa prévia com as famílias. Exemplo: ler um livro por semana para os seus filhos, enviado pela biblioteca para cada casa - livros escolhidos pelas crianças - e depois convidar os pais a lerem para uma roda de crianças na biblioteca;
- Compartilhamento de preferências entre crianças, entre adolescentes, entre adultos, e também criação de espaços “transgeracionais”;
- Convite mais atento para que albergados participem das atividades e atividades de leitura especialmente para eles;
- Desenvolvimento de programas mais estruturados de leitura e literatura para públicos que vão muito à BSP, como crianças e albergados;
- Atendente sugere que funcionários que são da comunidade poderiam ter o seu papel aprofundado e potencializado porque, às vezes, parecem atuar apenas “contendo as crianças”;
- Compra de livros mais especializados;
- *Timing* mais rápido para compra de livros;
- Deficiente aponta importância de poder ser levado à noite até o metrô;
- Capacitação dos funcionários em relação a estratégias de leitura, mediação, discussões em relação a qualificação do acesso aos diversos tipos de suporte cultural presentes na BSP.

2. Praler

Os conteúdos relacionados às três principais perguntas de avaliação do projeto Praler estarão destacados abaixo, preenchendo cada uma das perguntas a partir de uma síntese analítica e de falas literais dos entrevistados que evidenciam as análises e sínteses. Tendo em vista a proposta inicial de realizar poucas e profundas entrevistas, trazemos bastantes falas que resgatam a riqueza das informações.

a) Adequação das estratégias do Praler para a promoção da leitura

- Todos os representantes de Instituições que receberam o Praler comentaram que o projeto potencializa uma **interação** entre o grupo atingido e se mostraram surpresos com isso, em casos de grupos apontados como “difíceis de lidar” (ex. idosos, homens em situação de rua);
- O Praler é visto pelos entrevistados como um projeto que **permite com que as pessoas beneficiadas falem, se coloquem, se abram**, a partir das mediações de leitura, o que, segundo eles, é um dos motivos de grande interesse por parte do público que participou;
- A maioria dos representantes das Instituições disseram que o Praler permitiu a **abertura a novos conhecimentos**;
- Todos os entrevistados disseram que o **acervo é muito bom, com livros de boa qualidade e diversificado** e que continua sendo muito utilizado mesmo depois de finalizados os encontros presenciais do projeto;
- Os representantes disseram que, para um aprofundamento e maior reverberação, o projeto deveria ter **algum tipo de continuidade**, apontando que o segundo momento deveria ser o maior envolvimento da equipe da Instituição e a formação de multiplicadores, seja da equipe ou do próprio público;
- Os entrevistados apontaram a **reflexão sobre as histórias contadas**, promovida pelos mediadores, como uma estratégia interessante e eficiente para o envolvimento com o mediador e com a própria leitura;
- Os entrevistados disseram que a equipe do Praler **construiu junto com a Instituição beneficiada a metodologia de ação, a partir dos contextos específicos e que souberam se adaptar**, mesmo em situações difíceis. O que mostra, segundo um dos representantes, uma **abertura ao outro**, a quebra de possíveis preconceitos, e uma situação de conquista de dignidade e cidadania;
- Esta **abertura e respeito dos mediadores do Praler em relação aos públicos é apontado**, pelos representantes das Instituições, como motivos de alta adesão ao projeto;
- A entrevistada da ACTC apontou que **ficou cansativo quatro dias seguidos de mediação de leitura** com crianças e que poderia ter havido uma **variação de atividades maior**, ou os dias de encontro serem mais espaçados no tempo.

Segundo Paulo Ricardo Betencourt, do Centro de Referência do Idoso da Zona Norte (CRI Norte),

“A mediação foi ótima propondo uma interação e uma dinâmica com um grupo que permitiu a abertura a novos conhecimentos. Permitiu que os mesmos falassem, gerando interesse com um público que não é tão simples de se trabalhar.”

“O acervo é muito bom e foi muito produtivo para a expansão do ensino/aprendizagem nas oficinas do CRINorte. São títulos variados que possibilitam a diversificação e novas possibilidades para os idosos, funcionários e usuários. As atividades foram de uma qualidade singular, propondo discussões que permitiram que memórias e vivências desses idosos fossem despertadas”.

Os encontros foram pontuais, cerca de 1 mês - 4 ou 5 encontros. Acredito que dentro daquilo que a parceria propôs o tempo de atividade foi adequado, mas que pensar e ampliar a parceria seria uma possibilidade”.

Helen Cordeiro, psicóloga do COR/Albergue Esperança, em relatório, descreve algumas das atividades do projeto e sua recepção pelo grupo do COR:

“Neste primeiro encontro, os representantes do projeto PraLer apresentaram-se, explicaram sobre as diferentes formas de leitura e entendimento, ou seja, cada um interpreta e entende de uma forma, não necessariamente a mesma. Proporcionou ainda a reflexão sobre as histórias contadas. Sendo assim, foram trabalhados aspectos de subjetividade, diversidade, respeito, reflexão e interação.”

“O facilitador Samuel salienta a importância da leitura na interação com o outro, colaboração com os que não sabem ler e reflete com o grupo a maneira como a história lida ou vivida favorece na preparação para a realidade. Sendo assim, ressalta que as experiências acumuladas durante a vida são ensinadas e repassadas aos mais próximos, através da leitura, das reflexões, observações e da fala”.

“Neste encontro, alguns usuários demonstraram suas dificuldades relacionadas ao pensamento abstrato, expressão verbal e memorização. Foi aberto um espaço para que os participantes pudessem contar piadas e um deles contou sua história de vida”.

“Nesta data, alguns usuários realizaram uma roda de piadas seqüenciais respeitando o espaço e a vez de cada membro. Puderam interagir e conhecer melhor o outro durante a atividade. Dois usuários contaram sua história e desabafaram sobre seus problemas pessoais no grupo”.

“O último encontro foi caracterizado por reflexões acerca de resoluções de problemas diante de um conto. O facilitador ressalta que muitas vezes ao fugir de um problema encontramos outro e que às vezes o problema não é tão grande quanto parece. Um usuário diz que devemos enfrentar os problemas porque sempre existiram. A leitura e o entendimento da história permitem que o indivíduo aprenda e se identifique com as personagens”.

“Há perspectivas relevantes quanto ao fortalecimento de si mesmo, através da imaginação, em conteúdos relacionados à interpretação pessoal, pensar sobre conselhos alheios e procurar o que é melhor para si próprio”.

“A proposta deste projeto de transformar através da cultura e educação, incentivar escolhas, contribuir para cidadania e pensamento crítico, fortalecer vínculos e proporcionar momentos lúdicos e de aprendizagem foi alcançada, além de trazer benefícios que contribuem para a construção da identidade.”

Helen Cordeiro, psicóloga do COR/Albergue Esperança, disse ainda em entrevista presencial:

“O facilitador fez um trabalho muito legal, porque a população em situação de rua é um pouco diferenciada...Eles não expressam muito as coisas, sentimentos, emoções, não falam muito sobre a família. Ele facilitou isso. Então, alguns temas como esses, foram expostos por eles. Alguns não sabem ler e nem escrever, mas isso não foi um problema dentro do projeto, então eu considero que foi muito adequado.”

“O mediador lia algumas coisas e quem quisesse falar, estava aberto para falar. Ou ele perguntava: ‘O que vocês entenderam?’, e muitas vezes isso gerou alguns problemas, porque eles tem problemas de compreensão por não ter muito estudo. Mas mesmo não estando dentro do contexto, eles conseguiram expor os pensamentos deles e o mediador foi ótimo, ele interpretava”..

“Quando o pessoal do Praler veio conversar comigo, eu passei para eles todas essas dificuldades desta população, estes problemas mentais, esta dificuldade de leitura, então, eu acho que eles agiram adequadamente em relação a isso. Construímos juntos a metodologia, porque se eles não soubessem desta situação, talvez não fosse tão adequado. Mas eles entenderam”..

“O projeto aconteceu uma vez semana por quase dois meses... Poderia ter sido mais, os usuários até falaram que poderia ser mais, mas eu acho que cumpriu a proposta. Mas, se os mediadores voltassem seria bem interessante. Nenhum educador do COR acompanhou, não deu porque estamos com a equipe reduzida. A única pessoa que acompanhou fui eu e não dei continuidade à mesma proposta, mas eles continuam lendo, você vê que as pessoas entram na sala de leitura, usam os livros. Hoje temos uma voluntária de alfabetização, e com ela eles têm este espaço.”

Alice Aparecida de Alencar, diretora do COR/Albergue Esperança, diz que

“Vieram livros infantis, infanto-juvenis, um acervo bem diversificado, um pouco de tudo, alguns livros que caem em Fuvest, literatura nacional... [A voluntária que está alfabetizando os albergados] está utilizando o espaço de leitura, inclusive os livros do projeto Praler e outros que a gente tem.”

“Mas como foram só cinco encontros, o grupo é rotativo, e não deu para mais funcionários acompanharem, fica muito difícil estabelecermos uma rotina em cima disso, para isso, precisaria ter mais multiplicadores entre funcionários e entre os próprios usuários”.

“Alguns usuários que estão hoje falando de livros, daqui a pouco não estão mais aqui, e o Praler vai se perder. Eles poderiam ser multiplicadores [mesmo saindo daqui], mas para isso teriam que ter uma nova experiência, a gente não jantou ainda, foi só um aperitivo [risos], tanto para os funcionários, quanto para os usuários. E mesmo assim tivemos respostas positivas, imagina se investir”.

“Uma coisa que me surpreendeu foi que, geralmente, as pessoas que não têm uma vivência com população de rua, têm um preconceito, um medo. E, neste aspecto, eu achei que o pessoal do projeto, tanto a Ana, quanto o Samuel, vieram muito abertos, e os usuários percebem isso na hora, porque o primeiro medo dos usuários é o da discriminação: ‘Estou dentro de um albergue, vou ser discriminado’. Como eles sentiram que não tinha esse problema, puderam se aproximar dos mediadores, o que desfez o bloqueio de imediato e fez com que aderissem. Achei que o pessoal [do Praler] veio bem preparado neste sentido, porque você trabalhar com uma demanda de criança é uma coisa, mas vir para uma situação de homens em situação de rua, não é mole não...”

Raquel Pacheco Rodrigues Duarte, supervisora pedagógica da ACTC e responsável por desenvolvimento pessoal e inserção social, relata que

“Lá atrás, mais ou menos no ano de 2000/2001, a ACTC existia, mas não tinha nada voltado especificamente para as crianças. Tinham alguns voluntários que faziam atividades de desenho, pintura, e iam embora. Aí foi contratada uma assessoria da Escola Vera Cruz para ver o que seria possível fazer no sentido pedagógico com o nosso público, se é que seria possível, pensando neste nosso público específico, que é um público rotativo, crianças portadoras de doenças cardíacas graves, e que ficam pouco tempo aqui. Mas, ao mesmo tempo, a Instituição já estava incomodada em vê-las aqui, um pouco paradas, sem nenhuma atividade. E o que ficou [desta assessoria] é que é sim possível aprender em um momento de crise e hoje isso faz parte da missão e do trabalho que a ACTC desenvolve.”

“Nós tivemos uma experiência com o Praler, se não me engano foram quatro dias, a mediadora, a Marta, fez a leitura...antes disso, fizemos algumas reuniões para nossa equipe entender o trabalho, que aconteceu e foi bem interessante. Depois teve a entrega dos livros para a Instituição, que estão sendo super bem usados também. Então, acho que foi uma experiência válida e muito diferente para as crianças, porque elas saíram da rotina, veio uma pessoa nova, diferente, fazer a leitura”.”

“A gente já conhecia a Marta e foi uma surpresa quando ela chegou, porque a gente nem sabia que ela fazia parte da equipe do Praler e ela foi a primeira educadora da ACTC em 2000 e poucos, eu entrei no lugar dela! Então, a gente já conhecia o trabalho e foi bem bacana, o que foi gostoso, o que ela deixou, é como é gostoso ler. Quando ela lia um livro, ela fazia aquilo com vontade, acho que ela passou isso para a equipe e para as crianças: o envolvimento que ela tinha com cada leitura. A única questão que a gente apontou, é que os quatro dias ela ficou atrás de uma mesa em pé, e nós em um U ali na frente. Achamos que isso seria modificado com o passar dos dias, mas não foi, e ficou em uma situação um pouco sem movimento, mas fora isso, foi ótimo. O acervo é muito bacana, os livros que ficaram aqui são usados diariamente”.”

“Para o nosso público, depois ficamos pensando que quatro dias ficou um pouco cansativo, eu acho que a gente teria que ter intercalado mais os dias. A proposta era sempre ter o mesmo grupo, acho que até por isso foi decidido termos quatro dias seguidos, mas ficaram os quatro dias seguidos de mediação de leitura, e as crianças já estavam querendo ir para o computador, fazer massinha”.”

“Eles tinham sugerido, e eu achei que eles iriam trazer, uma Emília, uma personagem que chamaria todo mundo, ou usar fantoches, isso seria uma sugestão, de utilizar outros recursos para conseguir mais atenção deste grupo, porque tínhamos um grupo de 3 a 12 anos, seis crianças e quatro educadores, então era um grupo muito heterogêneo, acho que tem que pensar também em outros instrumentos para conseguir a concentração deles por mais tempo”.”

“Para a equipe, ficou que quando uma pessoa é da área da leitura, a forma com que ela lê, é muito diferente... É muito diferente do educador que: ‘Agora é hora da leitura, roda, lá lá lá’, fechou o livro. Ela tornou aquilo uma situação gostosa e mostrou que em cima dos livros a gente pode conversar sobre outras coisas. Para os educadores, ficou muito isso, de prestar atenção nestas formas apresentadas, a gente tem N formas de ler um livro para que as crianças possam entrar nessa coisa gostosa junto, se vincular”.”

“O que mais me chamou a atenção foi que a postura dela foi um pouco diferente da nossa assessoria lá em 2004... A gente tinha a orientação, naquela época, de ler o livro inteiro e depois abrir para uma conversa, fazer perguntas... Em todos os”

livros que ela foi lendo, ela parava e perguntava. Então, ela lia uma folha e jogava para o grupo, lia outra e: ‘José, você está entendendo, você viu só que legal o que ele fez?’... E às vezes demorava para ir para a terceira folha, porque as crianças entram e começa aquela piração total”.

“Como eu fui a primeira educadora daqui, eu falei, ‘olha que bacana’, porque eu repetia, também por não ter experiência na época, o que foi passado, e aquilo foi ficando até os tempos atuais... E ela trouxe esse outro olhar, ‘olha, não tem que ser deste jeito necessariamente, pode ser também desta outra forma’. É lógico que com bom senso, porque às vezes chegava num ponto, que ia tão longe que nem lembrávamos a história do livro... Mas ela dava esta abertura para as crianças falarem durante a leitura, acho que este foi um indicador do que tornou este momento prazeroso, ter flexibilidade sobre o livro, a história.”

b) Expectativas e objetivos das instituições ao receber o Praler

De modo geral, as expectativas das Instituições ao receberem o Praler apontavam para o seguinte:

- Que despertasse o interesse pela leitura;
- Que fomentasse a experiência da equipe da Instituição que estava recebendo o Praler em relação às estratégias de promoção da leitura;
- Que promovesse uma experiência diferente para o público da Instituição;
- Duas entrevistadas disseram que tinham receio dos mediadores não conseguirem lidar com a difícil realidade da Instituição, que tivessem preconceitos, mas que isso foi superado pela abertura que tiveram, sua escuta sensível àquela realidade específica;
- Alguns entrevistados disseram que tinham receio da adesão não ser boa, mas que se surpreenderam com a grande adesão, atribuindo isso à instauração de um espaço de escuta, compartilhamento de ideias e histórias de vida e, assim, de dignidade humana.

Paulo Ricardo Betencourt, do Centro de Referência do Idoso da Zona Norte (CRI Norte), diz que a sua expectativa era a de que:

“..fosse despertado o interesse pela leitura e também por outros assuntos diversos. Um outro objetivo é que poucos idosos são voluntários ou possuem interesse pela contação de histórias em nossos serviços, então a proposta era que se gerasse um interesse e conhecimento da prática que promovesse interação e descoberta dos benefícios desta prática.”

Raquel Pacheco Rodrigues Duarte, supervisora pedagógica da ACTC e responsável por desenvolvimento pessoal e inserção social, relata que

“Para a equipe, a gente tinha uma expectativa de fomentar a nossa experiência: ‘O que a gente pode aprender com esse pessoal? Como vai ser essa mediação? Como a mediadora se comporta, como ela lê um livro, como essa equipe é?’ E, para as crianças, a expectativa era a de que tivessem essa nova experiência, alguém diferente, um movimento diferente e, principalmente, uma nova experiência vinculada à leitura, um novo estímulo. Acho que tudo isso conseguimos ter mesmo.”

Helen Cordeiro, psicóloga do COR/Albergue Esperança, disse ainda em entrevista presencial:

“Para ser sincera, antes eu tinha receio, um bloqueio, porque ficava com medo de obrigarem eles a falar, ou pedirem para eles lerem e eles se sentirem acuados, e eu achei ótimo o projeto, muito adequado. A adesão foi boa porque o pessoal deixou eles à vontade, eles sentiram o espaço aberto.”

Segundo Alice Aparecida de Alencar, diretora do COR/Albergue Esperança,

“Aqui atendemos 80 homens em situação de rua... Quando fomos contactadas [pelo Praler], eu tive dúvidas porque o grupo é bem rotativo. Pensei: ‘Será que vai dar certo com homens em situação de rua? Como vai ser isso?’... Porque, geralmente, eles têm problemas de saúde, inclusive mental... Mas me surpreendi, porque eles ficavam aqui na casa esperando a hora que estava combinada do facilitador vir, eu achei isso bem interessante. Então, existia uma expectativa minha quanto a essa adesão do grupo, porque é muita responsabilidade receber um projeto com pessoas de fora. Mas esse não foi um problema, porque a adesão foi muito boa, cerca de 20 pessoas.”

c) Impacto do trabalho do Praler nas instituições

- A partir da fala dos entrevistados, foi possível perceber que o Praler instaurou situações de **mediação** que tornaram visível que este é um **saber-fazer específico**. A partir da **percepção deste saber-fazer**, há então uma **mudança de postura das pessoas que trabalham nas diferentes Instituições, de diversas ordens**: diretora e psicóloga do Albergue Esperança comentam que, vendo a forma como os mediadores do Praler leram e conversaram com os albergados, passaram a acreditar que os albergados podem se interessar pelo conhecimento e pela leitura. A supervisora pedagógica da ACTC disse que a postura dos educadores da Instituição mudou ao perceberem o prazer pela leitura e a flexibilidade de formas de ler e mediar conseguidos pela mediadora do Praler - que ouvia as crianças e conversava com elas a partir das indagações e curiosidades instauradas pela leitura. O que levou a equipe a perceber que as situações de mediação que estavam promovendo não estavam tão prazerosas - nem para eles mesmos, nem para as crianças -, porque as suas atitudes estavam mecanizadas. Portanto, parte deste ‘saber-fazer’ associado à mediação dos livros tem a ver, justamente, com romper uma certa rigidez associada à leitura;
- Os públicos das Instituições que receberam o Praler comentarem que a biblioteca está com livros mais interessantes;
- Bibliotecas ou espaços de leitura mais movimentados;
- Outro impacto importante que houve, segundo os entrevistados, foi um aumento de cuidado dos públicos e das equipes em relação ao livros, necessidade gerada tanto por conta de conversas estabelecidas pelos mediadores, que desenvolviam este como um dos conteúdos da formação, quanto pela qualidade do acervo;
- O fato de poderem participar ativamente dos momentos de leitura fez com que, segundo os entrevistados, o público atingido aumentasse o seu vínculo com a leitura, percebendo o quanto é gostoso ler;

- Segundo a diretora do Albergue Esperança, um dos impactos do Praler foi a percepção da importância de existir um espaço exclusivamente dedicado à leitura na Instituição;
- Os entrevistados apontam um maior fluxo de leitura nas Instituições, um uso mais constante das salas de leitura, mais conversas sobre livros entre os usuários;
- A psicóloga do Albergue Esperança comentou que acredita que houve um aumento da capacidade de expressar-se dos albergados e que o projeto estimulou o seu pensamento abstrato.

Segundo Paulo Ricardo Betencourt, do Centro de Referência do Idoso da Zona Norte (CRI Norte),

“Não conseguimos medir exatamente os impactos gerados, mas o que se percebe é que as pessoas comentaram que a biblioteca está com livros mais interessantes, e com isso a biblioteca ficou mais movimentada gerando um efeito bola de neve, que ainda está acontecendo.”

Raquel Pacheco Rodrigues Duarte, supervisora pedagógica da ACTC e responsável por desenvolvimento pessoal e inserção social, diz:

*“Eu acho que a partir do momento em que se consegue ter uma **mudança positiva no papel do educador**, na forma como ele lê um livro, em sua postura, na fala e no entendimento dele sobre a leitura, isso é super válido e tem um impacto”.*

*“**Outro tipo de impacto que teve, foi sobre o acervo**, porque a gente recebeu da SP Leituras um acervo de boa qualidade - porque o que recebemos de coisa aqui...tem gente que entra em um bazar e compra aquele bando de livro, que são muitas vezes livros ruins, rasgados... **E a Marta [mediadora do Praler] falou também muito sobre isso, o cuidado que a gente tem que ter quando lê... E, com isso, pudemos fazer mais empréstimos também, então eles podem levar para a cidade deles, emprestarem quando estão aqui**”.*

*“**Quanto às crianças que participaram, elas entenderam o quanto podem participar do momento da leitura**, coisa que os educadores daqui não faziam... Mas o mais importante, é que ficou para as crianças um **vínculo maior com a leitura**, porque perceberam o quanto é **gostoso ler**, ‘então quero ler todos os dias’... A gente percebia lá atrás que eles só emprestavam brinquedos para levar para o quarto e com o passar dos anos, o empréstimo de livros foi aumentando, então isso é um bom indicador nosso, quer dizer que eles estão prestando muito mais atenção para isso também.”*

Alice Aparecida de Alencar, diretora do COR/Albergue Esperança, relata que

*“**Já tínhamos essa cultura de ler um pouco e com a perspectiva do Praler, reservamos um espaço só para isso. Na proposta do engenheiro que projetou** [o novo imóvel do albergue, para o qual se mudaram no mesmo momento em que as atividades do Praler se iniciaram], **essa seria uma sala de pré-atendimento e a gente elegeu e falou: ‘Não queremos sala de pré-atendimento, nós achamos que um espaço de leitura é mais importante.’ E os usuários têm mantido a sala em ordem**”.*

*“**Acho que o projeto fomentou bastante o cuidado com os livros. Os mediadores sempre diziam: ‘Tem se a gente cuidar, se não cuidar não vai ter’.** Tanto que no*

outro imóvel, tivemos vários casos de pessoas que furtavam os livros para vender e comprar drogas e bebida e aqui até hoje não aconteceu isso.

“De maio de 2012 [quando o Praler teve início no albergue] para cá são oito meses e temos uma rotatividade grande de usuários, mas ainda tem frutos, eles mesmos entre eles, mostram os livros para quem está chegando, comentam, temos uma frequência grande na sala de leitura, então eu considero que foi muito importante, foi assertivo, o interesse do pessoal era e é visível”.

“O Praler ajudou a mudar o meu olhar...porque a gente entra com um pé atrás, como eu disse, ficamos com medo de não ter adesão, e quando eles aderem, a gente aprende a confiar naquela proposta, naquela atividade, e nas pessoas: ‘Então, ainda tem esperança? Eles se interessam por alguma coisa?!’

“Me surpreende até hoje eles se interessarem pela leitura, porque no primeiro momento, a impressão que temos deles é que estão alienados de tudo, que só pensam no umbigo deles, na fome, no banho, na ‘minha cama’. E, de repente, vemos eles lendo, se preocupando com o que está acontecendo no mundo, trocando...Ontem, quando eu estava indo embora, tinham três aqui falando de livros, do que leram, do que não leram... Isso é importante, porque eu não vejo essa preocupação com leitura, com a informação, em outros albergues. E o quão é importante inserir eles no mundo como um todo! A gente está tentando inserir eles no dia a dia de novo, mas nesta questão do conhecimento, que é tão importante quanto, às vezes a gente não investe o suficiente, então com o Praler aprendemos isso, o quanto temos que estar atentos. A leitura traz isso, faz você se sintonizar, te tira daqui e te insere no mundo”.

“Muitas vezes, os albergados pensam: ‘Estou no fundo do poço porque estou num albergue.’ Mas um deles me disse uma vez: ‘Aqui no albergue eu aprendi a ler, a me interessar pela leitura... aqui eu me descobri...’ Então, estas atividades culturais inserem a pessoa, porque ela chega achando que não tem direito nenhum, que não é um cidadão. E de repente descobre que pode frequentar o SESC, que pode ler, que lendo ela vai ter outros assuntos para conversar. Eu acho que esse depoimento repercute em muitos outros albergados. O Denis, um morador de rua que a gente atende, sempre foi meio alienado, mas ultimamente anda com um livro o tempo todo, e está sempre lendo; e antes ele ficava aqui jogando conversa fora, falando besteira. Então, é uma mudança de comportamento que está acontecendo aqui dentro e que estamos vendo”.

Helen Cordeiro, psicóloga do COR/Albergue Esperança, disse ainda em entrevista presencial:

“Com o Praler, o interesse na leitura aumentou, esse foi o principal impacto, porque poucos ficavam na sala de leitura, hoje eles até se reúnem para ler. Acredito também que tenha contribuído para essa parte de expressão. A leitura traz a reflexão, porque o pensamento deles é muito concreto, e a leitura trouxe o pensamento abstrato, um outro olhar até para mim, que acompanhou”.

3. SisEB

Obtivemos cerca de 1000 respostas, das quais excluindo as vazias e duplicadas, totalizaram 708 questionários com pelo menos uma parte respondida e 538 questionários completos, o que significa em torno de 35,40% de taxa de resposta e 26,9% de respostas completas. Essas taxas de respostas são ambas altas, considerando pesquisas realizadas pela web e também o período de realização do levantamento de informações, no mês de dezembro de 2012 e início de janeiro de 2013.

a) Perfil dos respondentes

Em relação ao perfil das pessoas que responderam ao questionário, tivemos 80,93% de respostas de mulheres e 19,07% de homens. Com relação à escolaridade, encontramos que a maioria já terminou ou está cursando o ensino superior (53,66%) e boa parte (26,20%) já fez ou está fazendo curso de pós-graduação.

Tabela 3: Escolaridade das pessoas que responderam ao questionário

	N	%
Ensino Fundamental	8	1,13%
Ensino Médio	67	9,46%
Curso técnico	32	4,52%
Superior	381	53,81%
Pós-graduação	186	26,27%
Mestrado/ Doutorado	34	4,80%
Total	708	100,00%

Esse perfil pode não ser exatamente o das pessoas que trabalham nas bibliotecas, já que boa parte das pessoas que participa das formações e respondeu ao questionário é estudante e outros interessados. Dos que responderam, 22,88% está estudando e 77,12%, não. Dentre os que estudam, também há funcionários ou trabalhadores de bibliotecas.

A maioria dos que responderam ao questionário está trabalhando (91,53%). Com relação à frequência a práticas culturais, vemos o seguinte:

Tabela 4: Frequência a práticas culturais dos respondentes

	Raramente ou nunca	Pelo menos uma vez por mês	Pelo menos uma vez por semana	Todos os dias
Usa a Internet	0,6%	0,0%	3,7%	95,8%
Assiste TV/DVD	4,0%	3,2%	25,4%	67,4%
Escuta rádio/ música	5,2%	3,2%	31,9%	59,6%
Vai museus / centros culturais	39,7%	45,3%	9,6%	5,4%
Vai ao cinema	45,6%	47,0%	6,8%	0,6%
Vai ao teatro / circo / shows de dança	52,8%	40,3%	6,2%	0,7%
Vai a bares, boates e danceterias	56,8%	30,1%	12,3%	0,8%
Vai a shows de música	63,8%	32,9%	2,7%	0,6%
Vai a clubes e academias	61,7%	10,9%	19,9%	7,5%
Vai a jogos e competições esportivas	83,3%	13,1%	3,1%	0,4%

A atividade mais realizada é o uso da Internet, com 95,8% dos respondentes utilizando todos os dias. Assistir televisão, DVD (67,4%) e escutar rádio e música (59,6%) também são atividades realizadas todos os dias pela maior parte dos respondentes. As atividades mais frequentes são aquelas que podem ser realizadas no ambiente da casa e individualmente. Dentre as atividades que se realizam fora de casa, vemos que ir a clubes e academias é realizado por 7,5% dos respondentes todos os dias e visitas a museus e centros culturais, por 5,4%. O cinema aparece como a atividade realizada pelo menos uma vez por mais respondentes - 47%.

Comparando com a população geral³, vemos uma diferença: a atividade realizada com mais frequência é assistir televisão (90%). Em relação especificamente a São Paulo, esse dado se repete (cerca de 86%). Essa comparação levanta a questão sobre o perfil específico de quem frequenta as formações do SISEB, que tenderia a buscar informações mais na internet do que assistir televisão, como a maioria da população geral.

Com relação às demandas das bibliotecas nas quais boa parte dos respondentes trabalha, encontramos como mais citadas:

- A demanda mais citada é de acervo atualizado, especialmente para público infantil e infanto-juvenil, best sellers, lançamentos, didáticos, e-books e áudio-livros. Também são citados jornais, revistas, CDs e DVDs. Ainda em relação ao acervo é citado que se depende muito de doações e há poucas ações de compra propriamente ditas, além do fato de que as doações são definidas “de cima para baixo”, escutando-se pouco as bibliotecas sobre suas necessidades específicas.
- Falta de espaço físico adequado e equipamentos específicos (estantes, móveis e computadores) e disposição atraente do espaço;
- Necessidade de conhecer e construir critérios mais adequados sobre descarte de livros, para aproveitamento de espaço.
- Necessidade de aprimoramento da catalogação e informatização do acervo.
- Capacitação dos profissionais em diversas áreas, como será explorado mais adiante.

b) Participação nas formações do SISEB em 2012

Dos entrevistados, 652 assinalaram ter participado em ao menos uma das atividades de formação oferecidas pelo SISEB e as avaliaram. O resto dos respondentes não preencheu esses dados.

Tabela 5: Frequência nas atividades de formação oferecidas pelo SISEB

Atividade	N	%
Circuito de Oficinas: A Qualidade no Atendimento em Bibliotecas Públicas, com Valéria Valls	186	28,5%
5º Seminário Internacional de Bibliotecas Públicas e Comunitárias	166	25,5%
Circuito de Oficinas: Acessibilidade e Inclusão de Pessoas com Deficiência [PcD] em Bibliotecas Públicas, com Renata Andrade	153	23,5%
Circuito de Oficinas: Contação de Histórias, com Kiara Terra	149	22,9%
Circuito de Oficinas: Mediação de Leitura em Bibliotecas Públicas, com Marta Maria Pinto Ferraz	91	14,0%

³ Cultura em números: anuário de estatísticas culturais - 2ª edição Brasília: MinC, 2010.252 p.

Atividade	N	%
A leitura da imagem e a leitura da palavra no livro de literatura infantojuvenil, com Rebeca Gelse Rodrigues	70	10,7%
A Importância das Bibliotecas Públicas, com Adriana Cybele Ferrari	66	10,1%
Avaliação de Qualidade em Bibliotecas Públicas, com Maria Imaculada Cardoso Sampaio	66	10,1%
Gestão e Organização de Bibliotecas Públicas, com Sandra Soller Dias da Silva	61	9,4%
Histórias Contadas com Origamis, com Irene Tanabe	57	8,7%
Competência Informacional em Bibliotecas Públicas, com Andréa Pereira dos Santos	45	6,9%
Qualidade de Avaliação em Bibliotecas Públicas, com Maria Imaculada Cardoso Sampaio	43	6,6%
A atuação do bibliotecário em biblioteca pública, com Tiago Murakami	41	6,3%
Ler para Viver, com Cláudio Soares	41	6,3%
A literatura infantojuvenil nos três níveis: oral, visual e escrita, com Rebeca Gelse Rodrigues	40	6,1%
Qual é o futuro [papel] das bibliotecas públicas municipais?, com Tiago Murakami	40	6,1%
Lendo na Rede / A Formação do Leitor e as Novas Tecnologias, com Marcelino Freire e Cláudio Soares	38	5,8%
Biblioteca de Santiago, uma experiência de encontro com a leitura, com Julia Sanchez	28	4,3%
Pensando a literatura infantil e juvenil atuais, com Ricardo Ramos Filho	28	4,3%
A Importância das Bibliotecas Públicas, com Rosane Fagotti Voss	26	4,0%
A Gestão e a Liberação do Potencial Humano no Trabalho, com Carlos Sebastião Andriani	25	3,8%
As Bibliotecas Públicas e a Sensibilização na Formação do Leitor, com Rosane Fagotti Voss	23	3,5%
Projeto +60, um novo significado para o envelhecimento, com Germano Guimarães e Marcos Silveira	22	3,4%
As Bibliotecas e a Sustentabilidade, com Márcia Regina Megliorato Saad e Cristiani Regina Andretti	20	3,1%
Pequenos reparos em material bibliográfico, com Margaret Alves Antunes	20	3,1%
Advocacy, com Marci Merola	18	2,8%
As Bibliotecas Públicas e a Sensibilização na Formação do Leitor, com Rosane Fagotti Voss e Fabiana Miranda Silva	17	2,6%
Ler Guimarães Rosa, com Jandira Paes de Carvalho de Melo	16	2,5%
TitanicWare - Livro em Rede, com Cláudio Soares	15	2,3%
Gestão e Organização de Bibliotecas Públicas, com Jurema Gomes Moreira Citeli	13	2,0%

As atividades mais representadas foram os circuitos de oficinas e o Seminário Internacional. Em média os respondentes participaram de 2,5 atividades, sendo que há um grupo restrito de 14 pessoas (ou 2,1%) que participou de 10 ou mais formações. A maioria (444 pessoas, ou 68,1%), porém, participou de uma ou duas formações e 194 pessoas, ou 29,8% participou de 3 a 9 formações. Nos comentários encontramos algumas dificuldades para participar, como a ausência de recursos financeiros para transporte ou estadia ou a dependência dos gestores municipais que nem sempre reconhecem a importância dessas formações. Também foi sugerido que o cronograma de formações seja estabelecido e divulgado com bastante antecedência, para que as pessoas e instituições possam se organizar para viabilizar a participação.

c) Avaliação das atividades do SisEB

Os comentários sobre as formações, no geral, são bastante positivos. As falas mais negativas se referem mais às restrições de condições, recursos financeiros, físicos e

de recursos humanos das bibliotecas do que às capacitações. Também vale à pena destacar que algumas pessoas, apesar de terem assinalado sua participação em alguma das atividades, comentam não ter participado de atividades do SisEB, evidenciando não terem clareza de que a palestra ou atividade da qual participaram estar inserida dentro do âmbito do SisEB.

A avaliação de aspectos específicos das atividades, como relevância dos temas, qualidade dos formadores, etc, foi a seguinte:

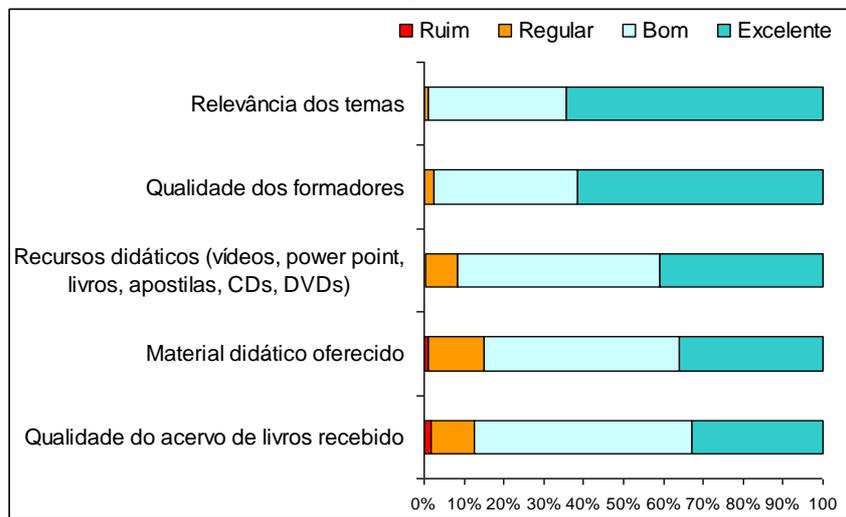


Gráfico 8: Avaliação dos respondentes em relação aos componentes das capacitações

As avaliações são bastante positivas em relação a todos os aspectos considerados: qualidade do acervo de livros recebido, material didático oferecido nas capacitações, recursos didáticos utilizados (vídeos, Power Point, livros, apostilas, CDs, DVDs), qualidade dos formadores e relevância dos temas. Os respondentes avaliaram mais positivamente a relevância dos temas, com mais de 95% entre “excelente” e “ótimo”. O item menos bem avaliado foi a qualidade do acervo recebido.

As aprendizagens apontadas pelos respondentes, a partir das capacitações são diversas, especialmente com relação a mudanças de concepção e importância dada à biblioteca:

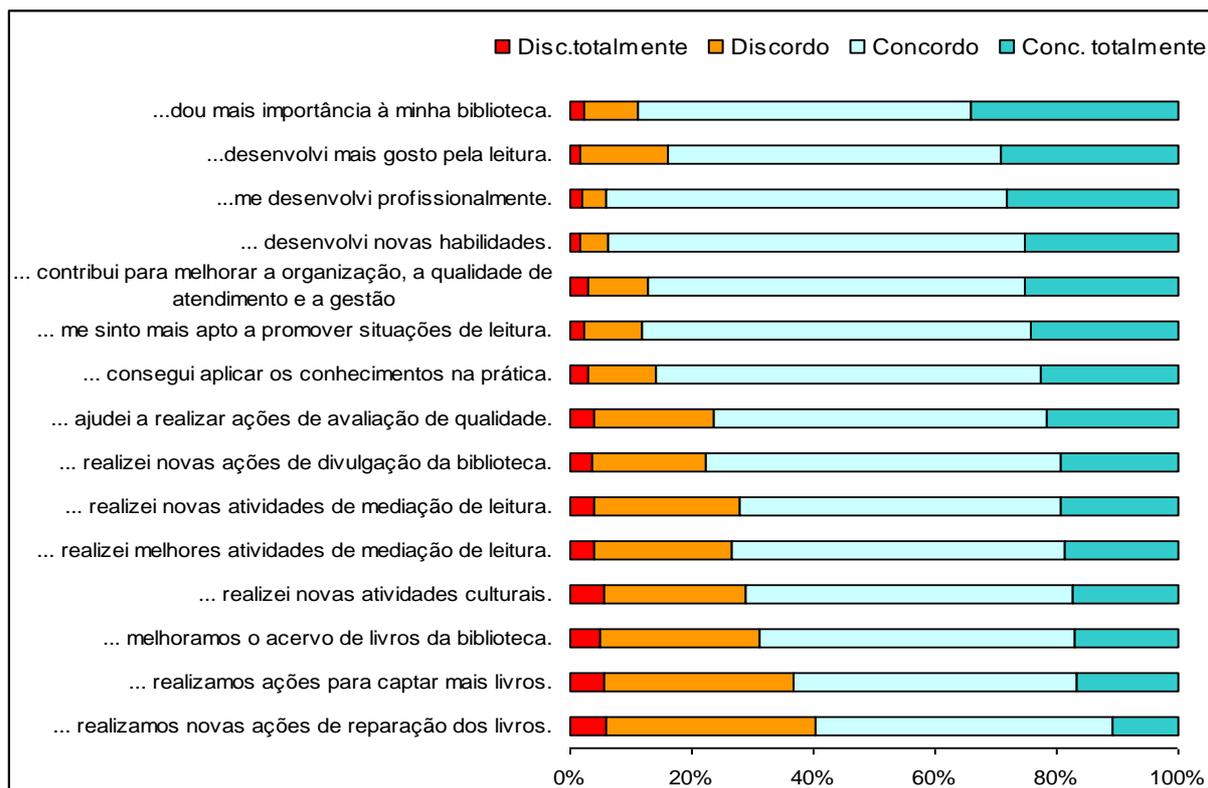


Gráfico 9: Aprendizagens a partir das capacitações

Os participantes citam muito frequentemente como ganho das formações, o fato de criar espaço para a troca de experiências entre profissionais que atuam em contextos semelhantes. Dessa forma, não apenas os conteúdos e palestrantes são citados como fonte de conhecimento, mas os próprios participantes:

“Ampliação dos contatos com profissionais que atuam em BP [biblioteca pública], através da troca de experiência de projetos e atividades desenvolvidas a nível regional/estadual onde a teoria e à prática resultaram em benefícios para os usuários e comunidade”.

“A troca de experiência foi muito boa, mostrando como outros profissionais estão atuando.”

O caráter de espaço de troca de experiências também emerge como fator importante e que deve ser reforçado, considerando alguns comentários presentes sobre a distância entre os conteúdos tratados e a realidade cotidiana das bibliotecas no interior, ou ainda, sobre a dificuldade de trazer os conteúdos trabalhados para a prática: *“Devido à estrutura da biblioteca, as contribuições foram pouco aproveitadas”* ou *“A capacitação não deu resultado por falta de profissional adequado na Biblioteca”.*

A partilha também possibilita que os profissionais se percebam amparados e dentro de uma rede de suporte:

“É bom sentir que a biblioteca faz parte de uma rede, que a mantém atualizada e amparada, já que geralmente ela não é valorizada pelos administradores municipais”.

Muitos respondentes citam a questão da qualidade das bibliotecas e da função do atendimento na aproximação dos usuários em relação às bibliotecas:

“Valorizou principalmente meu atendimento, minha formação/informação e meu trabalho, mostrando que são importantes para a biblioteca. Refletindo no meu objetivo que são os nossos usuário ou clientes ou consulentes...atender muito bem e com alegria...ter paixão pelo trabalho”.

“Contribuiu para um atendimento aberto, para o atendimento da comunidade.”

Outro tema bastante citado, é a reflexão sobre o papel da biblioteca pública e a importância da centralidade do usuário: *“As capacitações me ajudaram a ver a biblioteca de outra forma”.*

“Os temas discutidos nos ajudaram a ver que é preciso implementar as atividades onde trabalhamos, ou criar mais ações para que haja mais participação da comunidade, trabalhando com objetivos definidos, foco no público, benefícios e avaliação dos resultados”.

“Acho que consegui desencadear um novo ‘ olhar’ para Biblioteca , como um lugar de ‘encontro” com a leitura”.

“Ao capacitar os funcionários que participaram dos cursos e palestras, esses ajudaram na organização da biblioteca, e melhoraram a qualidade de atendimento por perceberem que eles e os usuários são o coração da biblioteca e não somente os livros”.

“Trabalho em uma biblioteca escolar da rede municipal de ensino de São Bernardo do Campo, por meio de um trabalho diário de articulação com professores e gestão escolar. Acredito ter demonstrado o potencial pedagógico de uma biblioteca escolar, mais que um espaço físico de guarda é antes um local de trocas, quer seja por meio da circulação de títulos e compartilhamento de impressões de leitura, quer seja por meio de “contação de histórias”, quer seja por meio de atividades de pesquisa ou audição de músicas ou exibição de filmes ou apresentação teatral”.

“Fui em algumas, mas as que participei contribuíram para que eu enxergasse que a leitura e o atendimento não dependem apenas de ambientes bonitos, livros caros e novos, dependem muito do funcionário e de como ele quer mediar a leitura”.

Apesar das restrições de estrutura, acervo, autonomia de decisão - presentes e citadas -, para muitos dos respondentes, a melhora na qualidade do atendimento foi percebido pelos usuários e as bibliotecas aumentaram sua frequência.

“Com a melhora na qualidade no atendimento aumentou o fluxo na biblioteca”.

“O interesse dos usuários passou a ser maior, sabendo que há atividade cultural e pedagógica que sai da rotina”.

Como aprendizado, destaca-se a qualificação da mediação de leitura e contação de histórias (*“A contação de história ficou mais divertida e atrativa”*), que muitos declaram ter melhorado, por se sentirem mais seguros e terem novas estratégias para realizá-las. O trabalho com acessibilidade e com o público infantil também foram bastante citados.

“Passei a contar histórias mais interativas, levando, não só as crianças, mas também a comunidade a participar da contação. Também passei a utilizar muitos objetos e recursos inusitados para contar histórias Como resultado, tenho o respeito e reconhecimento profissional da direção, dos colegas, das crianças e até mesmo dos pais dos alunos”.

As sugestões de apoio ficam centradas em capacitações em temas tratados pelas atividades já oferecidas pelo SisEB, como mediação de leitura, gestão, atendimento, indicação de livros, catalogação, informatização das bibliotecas, restauro de livros e acessibilidade. Também sugere-se a construção de uma rede de comunicação entre as bibliotecas (no Brasil e fora dele) para troca de informações e temas como o trabalho com questões raciais e de gênero, leitura em ambientes hospitalares, presídios e com jovens em situação de vulnerabilidade social e a contribuição das bibliotecas para a lei de acesso à informação. Também há sugestão de cursos orientados à captação de recursos com órgãos governamentais e não governamentais.

Em relação a novas oportunidades sugerem-se cursos à distância e a construção de um repositório de textos e material de apoio às bibliotecas, além da continuidade e reforço de iniciativas no interior do estado, finais de semana e a realização de consultorias específicas às bibliotecas e planejamento.

“A oportunidade que o Siseb nos deu de sediar um curso em nossa unidade contribui para a visibilidade de nossa instituição e cidade, além de trazer o conhecimento sobre um assunto novo. Gostaríamos que o SISEB enviasse cada vez mais cursos para as pequenas cidades do interior paulista, pois assim contribui com a promoção da biblioteca e incentiva a troca de experiências entre bibliotecários das cidades vizinhas!”

Em relação a recursos, muitos participantes pedem apoio financeiro para atualização do acervo, reformas na infra-estrutura e implantação de programações e atividades culturais, como teatro, música, etc.

Muitos comentários dos respondentes são no sentido de pedir apoio para convencer gestores municipais a apoiarem as bibliotecas de diversas formas, seja na aquisição de acervo, na contratação de pessoal adequado e na viabilização da ida dos profissionais às capacitações (liberando o tempo necessário, apoiando com transporte e estadia).

“Estive pensando em como aplicar os conhecimentos da oficina do Bebelê na minha biblioteca. Mas encontro uma dificuldade pelo tamanho de nossa equipe e, principalmente, por minhas colegas não estarem motivadas. Na minha opinião, as oficinas, seminários e programas do SISEB deveriam ser obrigatórias para todos os servidores bibliotecários municipais e estaduais com liberação da folha de ponto, desde que comprovada a participação do servidor nas atividades do SISEB. Só assim aumentaremos a qualidade das nossas bibliotecas”.