



Avaliação da qualidade

SP Leituras

Instituto Fonte

Martina Rillo Otero
Joana Zatz Mussi



Sumário

Introdução.....	5
I. Bibliotecas de São Paulo e Villa Lobos	9
1. Contexto em 2018	9
2. A coleta de informações em 2018.....	11
3. Achados.....	13
3.1. <i>Dinamização das bibliotecas</i>	13
3.2. <i>Qualidade das estratégias</i>	24
3.3. <i>Formação de comportamentos leitores pelas bibliotecas</i>	33
3.4. <i>Pesquisa qualitativa - BARREIRAS E ACESSOS: as bibliotecas e os públicos em “vulnerabilidade”</i>	36
II. Praler – Prazeres da Leitura	52
1. Contexto em 2018	52
2. A coleta de informações em 2018.....	55
3. Achados.....	55
3.1. <i>Perfil do público</i>	55
3.2. <i>Qualidade das estratégias</i>	59
3.3. <i>Dinamização institucional/Impacto institucional</i>	64
3.4. <i>Formação de comportamentos leitores</i>	68
III. SisEB – Sistema Estadual de Bibliotecas	70
1. Contexto em 2018	70
2. A coleta de dados em 2018.....	71
3. Achados.....	72
3.1. <i>Qualidade das estratégias</i>	74
3.2. <i>Formação dos profissionais de bibliotecas - reconhecimento do SisEB</i>	94
3.3. <i>Formação dos profissionais das Bibliotecas</i>	96
3.4. <i>Dinamização das bibliotecas</i>	100



Índice de Tabelas

<i>Tabela 1: Dados de perfil do público da BSP e BVL em 2015, 2016, 2017 e 2018</i>	14
<i>Tabela 2: Dados de relação do público da BSP e BVL em 2015, 2016, 2017 e 2018</i>	18
<i>Tabela 3: Forma pela qual o público tomou conhecimento da programação cultural</i>	24
<i>Tabela 4: Dados relacionados com a satisfação dos frequentadores em relação ao acervo, programação e outros serviços da BSP e BVL, desde 2015</i>	25
<i>Tabela 5: Avaliação da programação cultural da BSP e BVL</i>	27
<i>Tabela 6: Avaliação da Programação Cultural na BSP</i>	28
<i>Tabela 7: Avaliação da Programação Cultural na BVL</i>	30
<i>Tabela 8: Fatores que influenciam na escolha do livro para públicos da BSP e BVL</i>	35
<i>Tabela 9: Dados de perfil de respondentes do questionário à distância sobre as ações do SisEB</i>	73
<i>Tabela 10: Tipos e região administrativa das bibliotecas onde trabalham os profissionais que responderam ao questionário à distância</i>	74
<i>Tabela 11: Conhecimento e utilização dos serviços do SisEB de 2015 a 2018</i>	76
<i>Tabela 12: Frequência dos respondentes do questionário à distância aos cursos e oficinas</i>	77
<i>Tabela 13: Inscrições e comparecimento nos cursos e oficinas oferecidos pelo SisEB</i>	77
<i>Tabela 14: Avaliação da qualidade dos cursos e oficinas, pelo questionário de satisfação (de 1 a 4)</i>	81
<i>Tabela 15: Avaliação da localização e das instalações das capacitações presenciais, por município</i>	82
<i>Tabela 16: Satisfação com inscrição, cordialidade e atendimento da equipe da Sp Leituras</i>	83
<i>Tabela 17: Avaliação da qualidade das estratégias de planejamento, divulgação e preparo de público segundo as cidades e os contadores do Viagem Literária</i>	84
<i>Tabela 18: Percepção sobre o apoio logístico da equipe da SP Leituras aos contadores de histórias do Viagem Literária</i>	86
<i>Tabela 19: Percepção sobre o apoio das bibliotecas para preparo prévio e de público, segundo os contadores de histórias do Viagem Literária</i>	87
<i>Tabela 20: Percepção sobre o evento dos participantes do Viagem Literária</i>	92
<i>Tabela 21: Frequência e tipos de público no Viagem Literária em 2018</i>	103



Índice de Figuras

<i>Figura 1: Distribuição dos públicos das bibliotecas por faixa etária</i>	15
<i>Figura 2: O que faria os públicos frequentarem mais as bibliotecas</i>	17
<i>Figura 3: Interesses dos públicos que buscam a BSP e a BVL</i>	20
<i>Figura 4: Usos da Internet e computadores</i>	21
<i>Figura 5: Formas pelas quais os públicos tomam conhecimento da BSP e da BVL</i>	22
<i>Figura 6: Participação nas atividades da Programação Cultural na BSP e na BVL</i>	23
<i>Figura 7: Satisfação com o acervo na BSP e a BVL, desde 2013 até 2017</i>	26
<i>Figura 8: Satisfação com os serviços oferecidos pela BSP e pela BVL</i>	32
<i>Figura 9: Evolução das notas dos serviços da BSP e BVL</i>	33
<i>Figura 10: Razões para ler para os públicos da BSP e BVL</i>	35
<i>Figura 11: Percepção do público sobre a sensação de acolhimento na BSP, BVL e em ambas</i>	41
<i>Figura 12: Sexo dos participantes da ação do Praler</i>	56
<i>Figura 13: Idade dos participantes do Praler</i>	56
<i>Figura 14: Situação de estudo e trabalho dos participantes</i>	57
<i>Figura 15: Frequência a bibliotecas dos participantes</i>	57
<i>Figura 16: Atividades culturais e de lazer realizadas pelos participantes</i>	58
<i>Figura 17: Quantidade de livros lidos a cada 3 meses pelos participantes do Praler</i>	58
<i>Figura 18: Principais razões para ler</i>	59
<i>Figura 19: Notas médias atribuídas pelos participantes do Praler</i>	61
<i>Figura 20: Notas médias atribuídas pelos facilitadores do Praler, à qualidade das estratégias</i>	62
<i>Figura 21: Conhecimento e utilização dos serviços do SisEB em 2018</i>	75
<i>Figura 22: Percentual de pessoas que desconhecem cada uma das atividades do SisEB</i>	77
<i>Figura 23: Avaliação da qualidade dos cursos e oficinas oferecidos pelo SisEB em 2018</i>	79
<i>Figura 24: Avaliação das publicações doadas pelo SisEB</i>	94
<i>Figura 25: Disseminação do SisEB e articulação entre as bibliotecas</i>	95
<i>Figura 26: Pertencimento ao SisEB</i>	95
<i>Figura 27: Resultados das capacitações na formação dos profissionais de bibliotecas</i>	97
<i>Figura 28: Resultados na dinamização da biblioteca, após participar do Viagem Literária ou hospedar uma capacitação</i>	102

Introdução e síntese

A SP Leituras continuou em processo intenso de desenvolvimento institucional em 2018. A organização passou por reuniões de Planejamento Estratégico, de formação de lideranças, de capacitação em diversas modalidades, e também os espaços do processo de avaliação: as reuniões com as equipes, coletas de informações e seminários “Parar pra Pensar”.

Nas Bibliotecas as atividades foram desenvolvidas em um grupo expandido de funcionários, demanda da diretoria das bibliotecas e da SP Leituras para que o trânsito de informações se tornasse mais eficiente e, com isso, as aprendizagens pudessem chegar mais perto da ponta, assim como notícias da ponta pudessem chegar até lideranças de forma mais fluida. O objetivo era aproveitar as reuniões da avaliação para aproximá-las da instituição. Os três encontros realizados em 2018 aconteceram com cerca de vinte funcionários das bibliotecas, entre eles, atendentes e gestores e, em consequência da escolha dos integrantes do grupo, percebemos que usamos boa parte dos encontros esclarecendo e debatendo procedimentos da instituição. Embora seja importante haver espaço para isso, consideramos que tivemos menos tempo e dedicação para aprofundar temas especificamente relacionados com a avaliação.

Os resultados das bibliotecas Villa Lobos e de São Paulo, continuam mostrando a qualidade das estratégias, uma constante em todas as ações desenvolvidas pela SP Leituras. De fato, os públicos participantes avaliam muito positivamente os serviços prestados pela organização. As questões e reflexões que fazemos neste relatório são para aprofundar a relação entre a qualidade das estratégias e a contribuição cada vez mais efetiva para a formação de profissionais, o fortalecimento das bibliotecas e a formação de leitores.

O perfil dos públicos tem se mantido estável, em comparação com outros anos. Este ano começamos a pesquisar o país de nascimento dos frequentadores, por conta de uma percepção das equipes sobre o aumento de estrangeiros. A percepção é confirmada, especialmente na BSP, com entre 3% e 4% de estrangeiros, especialmente de pessoas nascidas em Portugal, Angola e Venezuela. Essa informação traz uma nova questão para as equipes sobre as especificidades de atender públicos que nasceram em outros países e que possivelmente se encontrem com vulnerabilidades específicas advindas dessa situação.

Os serviços melhor avaliados foram a limpeza na BSP e o atendimento dos funcionários na BVL, mas os dois serviços foram bem avaliados nas duas bibliotecas. É curioso notar que as médias tendem a variar de forma semelhante, o que sugere uma consistência na avaliação dos serviços, mesmo que em contextos

diferentes. O serviço menos bem avaliado, na BSP e na BVL foi a comunicação/divulgação.

Sobre a contribuição das bibliotecas na formação de comportamentos leitores, temos evidências de que as bibliotecas realizam um trabalho de fomento à leitura pelo prazer, se comparamos com dados relacionados com o Retratos da Leitura. É importante perceber que há uma correção entre frequentar as bibliotecas e ler mais livros e ler por prazer, porém, as análises indicam que há um círculo virtuoso na relação entre essas variáveis, ou seja, possivelmente pessoas mais sensibilizadas para a questão da leitura se aproximam mais frequentemente das bibliotecas; por sua vez, ao fazerem isso, têm seus comportamentos leitores estimulados. Porém, vemos também que pessoas que não tinham tão desenvolvidos esses comportamentos, são estimuladas a partir da frequência às bibliotecas.

As informações da pesquisa sobre acolhimento de públicos em vulnerabilidade evidenciam que as bibliotecas possuem uma capacidade razoável de acolhimento e seus públicos reconhecem isso. Há questões, porém, relacionadas ao acolhimento que merecem atenção: as principais mediações que têm sido feitas nas bibliotecas com seus públicos em vulnerabilidade, se baseiam no “dar referência” de regras e comportamentos em um espaço público” e acolher. Em relação ao acolhimento, algo forte quando escutamos esse público é o fato de que, numa cidade como São Paulo, em que sofre violência em qualquer lugar, as bibliotecas são espaços em que parecem ser “deixados em paz”, ao menos na maior parte do tempo ou se não descumprem normas básicas; e mesmo quando descumprem, há graus diversos de tolerância. No entanto, as ações de imposição de *regras* x a necessidade de *acolhimento deste público* muitas vezes parecem se contradizer, gerando uma espécie de tensão permanente nas bibliotecas, o que torna esta situação bastante complexa. Por exemplo, algumas dessas pessoas deixam de levar livros emprestados para casa por medo de não serem capazes de os devolverem intactos e, assim, serem suspensas de algum serviço da biblioteca.

Se as bibliotecas possuem a capacidade de estimular comportamentos leitores em seus públicos, uma questão que emerge é a ampliação da gama de quem são esses públicos, mais do que a qualificação ainda maior das atividades; ou seja, como chegar onde não se está chegando? Nesse contexto, há que se pensar mais profundamente sobre a utilização estratégica da comunicação não apenas como divulgação das atividades, mas como formação de público. Com isso, nos referimos ao que podemos chamar de advocacy pela leitura e pelas bibliotecas, ou comunicação para a causa. O desenvolvimento desse tipo de trabalho, porém, necessita de investimento, pois aí a comunicação não é compreendida apenas como meio, mas também como fim.



Em relação ao Praler, o projeto de 2018 consistiu na continuidade da parceria com a Fundação Santo André (FAFIL) para instalação de pequenas bibliotecas vivas e espaços de leitura nos territórios com os quais esta já estava articulada; e na formação de uma rede que conecta estes espaços em diversos sentidos. Esta rede foi batizada pelos parceiros em dezembro de 2018 como “Rede Beija-Flor de Pequenas Bibliotecas Vivas”. Já no primeiro semestre, o projeto contava com 6 pequenas bibliotecas, que foram agrupadas em dois microterritórios, Sacadura Cabral e Cata Preta, como forma de potencializar a troca entre elas. No segundo semestre, considerou-se que a ancoragem das pequenas bibliotecas vivas nos territórios onde estão situadas depende da definição de uma programação cultural sólida que conta com a participação de atores dos territórios. O Praler colaborou para a efetivação de algumas dessas programações e pode-se considerar que, desta forma, o que chamamos de dinamização ou impacto institucional no escopo deste programa - deixar marcas perenes nas instituições parceiras no que diz respeito ao trabalho de fomento à leitura - pôde ser estendido da FAFIL para toda a Rede. Ou seja, este ano o programa adquiriu uma forma singular, diferente dos anos anteriores: uma instituição parceira forte (FAFIL) foi impactada pela formação de seus professores e alunos de pedagogia em práticas e conteúdos de qualidade no que diz respeito à formação de leitores e mediadores de leitura e, a partir disso, pôde iniciar um processo de multiplicação destes conhecimentos e práticas, impactando assim outros atores (líderes comunitários, agentes locais, professores de escolas) e instituições, ou seja, associações, bibliotecas públicas e comunitárias, etc. - dentre estas, algumas foram incubadas, outras dinamizadas. Dessa forma, algo a ser pensado é que o impacto institucional ao qual deveríamos atentar não seria apenas o realizado na FAFIL, mas também nas instituições comunitárias às quais o Praler chega com a FAFIL e, neste sentido, em 2019 as avaliações de impacto do Praler poderiam dar conta também desta dimensão.

No que diz respeito às atividades do SisEB, estas tiveram alguns cortes em 2018 que foram sentidos pelas bibliotecas: não houve o Seminário Biblioteca Viva e o Viagem Literária teve apenas um módulo e numa quantidade menor de municípios. Apesar da redução de quantidade de atividades, percebemos, como em anos anteriores, a manutenção da qualidade das atividades e um reconhecimento considerável dos profissionais sobre seu desenvolvimento a partir das atividades. Há, como em anos anteriores, restrições sobre a adequação dos livros doados a partir do sistema. Notamos, nos relatos dos participantes relacionados com as aprendizagens, que um tema esteve bastante presente no SisEB: a escuta dos públicos e o estabelecimento de parcerias das bibliotecas com organizações da comunidade.

Com relação ao Viagem Literária, as cidades manifestam mais dificuldade em promover ações de preparo de público, especialmente, mas não apenas, o não escolar. A equipe, em especial, que tem desenvolvido um olhar criterioso com relação a esse tema, foi bastante crítica com as bibliotecas sobre o preparo de



público. Isso sinaliza, do nosso ponto de vista, dois aspectos: primeiro que, possivelmente, a profundidade da reflexão e a compreensão da importância do preparo de público da equipe ainda não se refletem totalmente na perspectiva dos contadores e das cidades e, em segundo lugar e vinculado a esse, o nível de expectativa da equipe com relação ao preparo é muito superior do que o dos contadores e cidades. De uma perspectiva ou outra, ressalta-se o duplo desafio para a equipe: de continuar investindo em desenvolver estratégias de reflexão, especialmente para as cidades, sobre a importância e sobre como fazer atividades de preparo; e também de adequação das expectativas com relação a essas atividades. Atividades de preparo de público mostram-se difíceis de realizar no contexto em que as bibliotecas possivelmente se encontram: de mais isolamento do que seria desejável, de limitação de recursos para aquisição de livros e de falta de apoio do poder municipal.

De modo geral, o processo de avaliação da qualidade visa, em 2019, à promoção de reflexões mais orientadas aos resultados desejados, em especial, ao aprofundamento das reflexões em um grupo mais amplo de colaboradores. O relatório apresenta cada um dos programas: Bibliotecas, Praler e SisEB, trazendo sempre uma contextualização e também sínteses de reflexão sobre o ano; as estratégias de coleta de informações e achados sobre a qualidade das estratégias. Quando pertinente, acrescenta-se a isso leituras a respeito da formação de profissionais, dinamização de bibliotecas e formação de comportamentos leitores. Diferente de outros anos, procuramos, nesta Introdução, trazer também sínteses das reflexões como um todo. Esperamos que a leitura deste material ajude as equipes, os profissionais que acompanham o trabalho da SP Leituras, assim como qualquer interessado, a ter uma boa ideia sobre as atividades da SP Leituras em 2018, assim como da sua contribuição na promoção da leitura e fortalecimento das bibliotecas no Estado de São Paulo.

Sem mais,

Martina Rillo Otero

Coordenadora do processo de avaliação pelo Instituto Fonte

I. Bibliotecas de São Paulo e Villa Lobos

1. Contexto em 2018

Nos últimos anos, as equipes das Bibliotecas de São Paulo e Villa Lobos se envolveram cada vez mais nos processos institucionais e de avaliação.

No que diz respeito ao processo avaliativo especificamente, em 2018 demos continuidade aos encontros com um grupo expandido de funcionários, demanda da diretoria das bibliotecas e da SP Leituras para que o trânsito de informações se tornasse mais eficiente e, com isso, as aprendizagens pudessem chegar mais perto da ponta, assim como notícias da ponta pudessem chegar até lideranças de forma mais fluida. O objetivo era de aproveitar as reuniões da avaliação para aproximá-las da instituição. Os três encontros realizados em 2018 aconteceram com cerca de vinte funcionários das bibliotecas, entre eles, atendentes e gestores.

Os primeiros momentos desse processo foram dedicados à avaliação de 2017. O segundo momento, à identificação de temas a serem aprofundados em 2018 e o terceiro à formatação compartilhada da avaliação anual. Em relação a isso, o grupo pôde fazer colocações referentes tanto à coleta de dados quantitativa, quanto qualitativa: temas, perguntas, abordagem dos públicos, relevância dos focos, etc., foram sugeridos por eles e discutidos entre todos. Como reflexo da nossa escolha de inclusão de pessoas com o perfil apontado acima, uma boa parte das reuniões redundou em conversas sobre reivindicações de determinadas condições de trabalho, como horas para ler os relatórios, escalas de trabalho, entre outros. Nossa percepção é de que, embora o espaço de avaliação seja rico para promover a aproximação entre a instituição e seus colaboradores, o processo de avaliação em si ficou um pouco prejudicado, pois não ocupou o centro da pauta. Seguimos nos perguntando sobre o melhor desenho para que o processo avaliativo esteja adequado para combinar os objetivos de qualificação do mesmo e também o desenvolvimento institucional e dos colaboradores.

Diante das conversas, também foi evidenciando-se o interesse das equipes das bibliotecas em olhar, gerar dados e reflexões a respeito de uma parcela do seu público considerada, por motivos diversos, em “vulnerabilidade social”¹. Albergados, jovens em conflito com a lei, LGBT, pessoas com mais de 60 anos, refugiados, pessoas portadoras de necessidades especiais, compõem um público com demandas ao mesmo tempo múltiplas e específicas. Mas se todos os públicos, tais como crianças, jovens e adultos, também têm suas demandas específicas, o que diferencia, ou torna necessário um olhar focado para este público “vulnerável”? Nas

¹ Sabemos que este termo pode ser problemático. No entanto, parte desta pesquisa também se dedicará a refletir sobre ele, a partir das práticas das bibliotecas.

conversas com as equipes das bibliotecas, notamos algumas demandas que poderiam justificar esta atenção específica e, portanto, a própria pesquisa: em primeiro lugar, a dificuldade em lidar com questões que parecem distantes, com as quais se tem pouca familiaridade. Diante disso, a urgência de entender o que precisa ser feito e aprendido para lidar com esses públicos. Por fim, a curiosidade interessada de apreender o que ocorre com pessoas em situações socialmente delicadas e extremas quando passam a frequentar um equipamento de arte e cultura. Cada um desses eixos pôde, conseqüentemente, abrir muitas outras questões e reflexões passíveis de aprofundamento.

Desde 2012, diversas pesquisas qualitativas foram feitas. Já estudamos o papel e o tipo de engajamento do atendimento na formação de públicos leitores. Logo depois disso, e inclusive desafiando o olhar otimista que construímos nesta primeira pesquisa, a equipe lançou uma preocupação: e as pessoas que deixam de vir? Por que isso ocorre? Neste momento, pudemos então enxergar que, apesar dos inúmeros mecanismos de formação de leitores existentes nas bibliotecas, ainda há nelas posturas que segregam. Levando esta percepção a cabo, decidimos, na pesquisa qualitativa seguinte, tentar entender porque algumas pessoas que poderiam ir às bibliotecas, principalmente pela facilidade do acesso e dificuldade de acesso a outros equipamentos e serviços, não as frequentavam. Estávamos ali pensando principalmente em suas comunidades do entorno, compostas por indivíduos e coletivos que teoricamente têm poucas possibilidades de acesso à “cultura formal”. Ao discutir isso nos encontros com o grupo ampliado das bibliotecas em 2018, emergiu a questão de se este, em si, já não seria um valor que afasta, ou seja, a compreensão da cultura como uma dimensão que seria oferecida em espaços específicos, algo muito diferente do entendimento de que existem muitos modos de produção de cultura, vividos em espaços também diversos e que não são “formalmente” destinados a isso. Neste sentido, uma pergunta que acompanha de alguma forma a avaliação das bibliotecas desde o começo, mas que fica cada vez mais clara, é: Como dialogamos com outras culturas? Como vamos até elas e como as convidamos para virem às bibliotecas?

Na pesquisa com as comunidades do entorno da BSP e BVL, entendemos que há uma distância entre esses equipamentos e os seus territórios, que poderia ser reduzida a partir do aprofundamento de um conhecimento mútuo. A próxima pesquisa, a respeito do papel mediador das bibliotecas, seria então motivada por inquietações que nasceram desta percepção. Naquele momento, olhamos para quais tipos de escuta e mediação já têm sido exercidos nas bibliotecas, em uma tentativa de resgatar o que está sendo gerado de fato, enquanto prática. Também nos perguntamos como podemos escutar, observar e nos relacionarmos com os repertórios dos “outros” e como as diferenças podem estar presentes nas programações e serviços oferecidos pelas bibliotecas. A pergunta que estava por trás desta, era de como as mediações feitas pelas e nas bibliotecas podem basear-

se no *paradigma da apropriação* destes espaços pelos inúmeros “outros” (os públicos), ao invés de basearem-se apenas no *paradigma da oferta* – a tradução da pergunta nesses termos pôde ser feita a partir da colaboração de Amanda Leal de Oliveira, que participou como palestrante no Parar para Pensar de 2017 e esclareceu este aspecto.

Mas se estamos falando de apropriação, estamos falando de escuta, negociação e aproximação cada vez maior com esses “outros”. De encontro. É por isso que não à toa, no momento atual, falamos do atendimento a pessoas em vulnerabilidade. Estamos chegando cada vez mais ao cerne do problema: como as bibliotecas, enquanto espaços públicos culturais, sociais e artísticos, cumprem seu papel mediador relacionando-se, de fato, com seus públicos efetivos e em potencial? O que podem fazer para acolher as diferenças, as especificidades e singularidades, para trabalhar com e a partir do diverso? Como desenvolvem formas, estratégias, disposições, posturas para dialogar com este “diverso”, a ponto dele participar ativamente da construção do espaço e influenciá-lo? Estamos falando, em última instância, dos diferentes usos feitos por públicos específicos das bibliotecas, que demonstram diferentes necessidades sociais, afetivas, físicas, pedagógicas etc.; de como esses usos têm sido acolhidos ou não nas bibliotecas e de quais impactos produzem tanto nas vidas das pessoas, quanto nas próprias bibliotecas. Estamos também falando de como as ofertas das bibliotecas impactam, ou não, na vida destes públicos; de como são recepcionadas por eles e se correspondem às suas expectativas.

A partir de tudo isso, a seguinte pergunta norteou a pesquisa qualitativa deste ano: O que impede e o que possibilita o acesso entre públicos em vulnerabilidade e bibliotecas – aqui é importante frisar o “entre” da frase, pois queremos entender o acesso como mútuo acesso. Olhando para a avaliação em um sentido mais amplo, este estudo tem potencial de continuidade em 2019, com mais coletas qualitativas e o desenvolvimento de estratégias para geração de dados quantitativos, que poderão, em conjunto, possibilitar o desenvolvimento de indicadores de impacto das ações e serviços das bibliotecas na formação de cidadãos e de cidadania.

2. A coleta de informações em 2018

A coleta de informações nas Bibliotecas se baseou nas estratégias que temos utilizado nos últimos anos: pesquisa de abordagem direta sobre perfil do público, relação com as bibliotecas e avaliação dos serviços, avaliação da programação cultural e estudo qualitativo, que este ano enfocou o tema da relação entre as bibliotecas e seus públicos em vulnerabilidade.

FONTE	ESTRATÉGIA	N
RELATÓRIOS TRIMESTRAIS DE PESQUISA DE QUALIDADE DA BSP E BVL		4
PÚBLICO DA BSP	Entrevista estruturada (questionário)	748
PÚBLICO DA BVL	Entrevista estruturada (questionário)	615
PARTICIPANTES DA PROGRAMAÇÃO CULTURAL – BSP	Questionário estruturado aplicado após a atividade	827
PARTICIPANTES DA PROGRAMAÇÃO CULTURAL – BVL	Questionário estruturado aplicado após a atividade	854
EQUIPES DAS BIBLIOTECAS	Conversas planejadas	6
EQUIPES DAS BIBLIOTECAS	Entrevistas	3
PÚBLICO EM VULNERABILIDADE	Entrevistas	9
PÚBLICO EM VULNERABILIDADE	Rodas de histórias	8

O desafio de conseguir adesão dos frequentadores para participarem da pesquisa de abordagem direta tem sido enfrentado pelas equipes que aplicam o questionário, e se mantém. Tendo isso em vista, é importante a consciência de que os frequentadores das bibliotecas, em sua maioria, as visitam com sistematicidade e de que submetê-los a responder o questionário periodicamente pode ser cansativo. Isso explica as recusas em participar da pesquisa: na BSP foram identificadas 29 recusas, enquanto na BVL, 20.

Amostragem

A coleta por abordagem direta foi realizada durante um mês nas duas Bibliotecas. Cada equipe possuía uma meta de respostas para dias de semana e finais de semana, tomando-se como base a média mensal de visitas nesses períodos. A quantidade de respostas obtida nas bibliotecas permitiu a construção de amostras robustas, com margens de erro variando entre 4,63% e 6,81%, como vemos na tabela abaixo:

	BIBLIOTECA DE SÃO PAULO - BSP		BIBLIOTECA VILLA LOBOS - BVL		TOTAL GERAL
	finais de semana	semana	finais de semana	semana	
ABORDAGENS	444	333	424	211	1412
NEGATIVAS	17	12	12	8	49
RESPOSTAS VÁLIDAS	427	321	412	203	1363
MÉDIA MENSAL	9459	17675	15304	10984	53421
MARGEM DE ERRO*	4.63%	5.42%	4.76%	6.81%	

*Com nível de confiança de 95%

Importante notar que essas margens de erros tendem a ser mais baixas, já que a média mensal é de visitas, enquanto o número de respostas válidas é de indivíduos. A diferença é que dada a frequência mensal de visitas das pessoas, especialmente na BSP, a tendência é que haja várias visitas que sejam correspondentes a um mesmo indivíduo.

3. Achados

Os achados são apresentados a partir da lógica construída em anos anteriores, que tem pautado o olhar avaliativo na SP Leituras. Realizamos uma análise sobre os dados da BSP e da BVL com o intuito de gerar conhecimento sobre as diferenças e semelhanças de públicos nas duas bibliotecas e ao longo dos anos que a pesquisa tem sido realizada. A comparação de questões enfrentadas e soluções utilizadas em cada biblioteca, ao longo dos anos, consiste, por isso, em uma rica reflexão para a aprendizagem, já que, apesar das duas bibliotecas terem a mesma proposta, estão situadas em diferentes contextos.

3.1. Dinamização das bibliotecas

A análise de perfil dá base para o trabalho realizado pelas diferentes equipes das bibliotecas, pois busca responder à pergunta mais essencial: “Quem é meu público?”. O perfil do público também responde diretamente à questão sobre que públicos as bibliotecas conseguem atrair e que dinamizam seu funcionamento. Trazemos aqui elementos para aprofundar essa reflexão.

A seguir apresentamos um quadro com os dados de perfil de público das duas bibliotecas, entre os anos de 2015 e 2018.

Em ambas as bibliotecas a tendência é de equilíbrio entre pessoas do sexo feminino e masculino, mas com uma certa concentração de pessoas do sexo masculino, na BSP. Essa é uma tendência que já vinha se manifestando ao longo dos anos e que se tornou mais clara nesta edição da pesquisa.

Tabela 1: Dados de perfil do público da BSP e BVL em 2015, 2016, 2017 e 2018

Variáveis de perfil		2015				2016				2017				2018			
		BSP		BVL		BSP		BVL		BSP		BVL		BSP		BVL	
		semana	finals de semana														
Número de respostas		1375	819	360	287	169	160	223	273	443	366	249	284	321	427	203	412
Gênero	Masculino	56%	56%	55%	46%	55%	56%	40%	49%	53%	53%	56%	55%	59,0%	60,6%	51,7%	48,1%
	Feminino	44,0%	44,0%	44,8%	53,8%	44,5%	43,6%	60,2%	51,0%	47,2%	46,9%	44,4%	45,3%	40,7%	39,4%	48,3%	51,7%
	Outros													0,3%	0,0%	0,0%	0,2%
Média idade														29,4	29,7	28,6	30,4
Faixa etária	até 6 anos													0%	1,0%	0,5%	0,7%
	7 a 11	10%	9%	14%	11%	3%	6%	4%	3%	1%	4%	3%	4%	3,2%	5,1%	1,5%	1,0%
	12 a 15					13,0%	7,5%	11,6%	11,5%	14,2%	8,5%	16,2%	10,6%	15,1%	9,6%	17,5%	11,1%
	de 16 a 20	24,1%	18,7%	14,2%	11,5%	25,4%	10,6%	17,9%	27,2%	35,1%	16,4%	26,7%	19,1%	23,4%	22,9%	18,5%	14,6%
	de 21 a 25	13,6%	17,5%	12,3%	9,8%	7,1%	11,9%	13,1%	11,5%	11,6%	13,6%	11,7%	12,4%	11,2%	10,1%	13,0%	13,9%
	de 26 a 30	13,0%	12,5%	10,9%	12,2%	9,5%	7,5%	8,2%	9,2%	9,3%	11,0%	8,5%	8,8%	8,3%	11,3%	14,5%	14,9%
	de 31 a 35	9,8%	10,0%	10,3%	13,6%	10,1%	15,6%	10,8%	10,6%	9,3%	13,0%	5,7%	8,8%	7,4%	8,2%	5,5%	12,9%
	de 36 a 40	7,5%	10,0%	12,0%	11,2%	8,9%	11,9%	10,1%	6,5%	5,8%	9,3%	6,9%	8,1%	7,1%	8,7%	7,5%	9,2%
	de 41 a 45	5,6%	7,1%	7,5%	10,1%	8,9%	5,6%	10,4%	4,1%	2,6%	9,6%	7,7%	9,9%	9,0%	7,0%	11,0%	8,7%
	de 46 a 50	4,6%	5,9%	6,1%	7,0%	6,5%	5,0%	4,9%	3,2%	2,6%	5,1%	3,2%	7,4%	3,8%	7,5%	3,0%	5,7%
	de 51 a 60	6,4%	6,5%	7,2%	9,8%	4,7%	8,8%	2,6%	6,0%	5,1%	5,1%	3,6%	4,9%	6,1%	5,3%	3,0%	6,2%
mais de 60	5%	3%	5%	4%	2%	6%	6%	7%	3%	5%	6%	6%	5%	4%	5%	2%	
Nacionalidade	Brasil													97%	96%	98%	99%
	Outros													3%	4%	2%	1%
Região onde mora	Região Norte	63%	65%	4%	7%	72%	59%	9%	9%	65%	62%	9%	5%	61%	58%	8%	5%
	Grande São Paulo	8%	6%	12%	20%	6%	11%	5%	8%	9%	9%	7%	20%	20%	18%	18%	21%
	Centro	5%	5%	4%	2%	2%	5%	3%	1%	6%	5%	1%	2%	4%	5%	2%	3%
	Região Leste	9%	9%	3%	6%	9%	9%	8%	4%	7%	12%	5%	6%	10%	9%	8%	5%
	Região Sul	6%	9%	11%	15%	5%	6%	16%	16%	8%	6%	10%	14%	1%	4%	11%	17%
	Região Oeste	6%	5%	63%	48%	2%	4%	54%	55%	2%	5%	68%	53%	3%	5%	50%	47%
	Outros municípios	2%	2%	2%	2%	2%	3%	2%	3%	3%	2%	0%	0%	1%	0%	2%	3%
Trabalho	Não está trabalhando	56%	42%	51%	43%	68%	44%	58%	42%	69%	54%	65%	43%	67%	56%	56%	41%
	Está trabalhando	44%	58%	49%	57%	31%	50%	39%	55%	31%	46%	35%	57%	33%	44%	44%	59%

Na BVL há uma distribuição mais equilibrada entre os gêneros. Este ano incluímos a opção da pessoa se autodeclarar de outra forma, e notamos que nas duas bibliotecas houve quem se identificasse fora das categorias "feminino" e "masculino".

Em 2018 também mudamos a forma de coleta de informação sobre idade, o que nos permitiu visualizar a média de idade dos frequentadores das bibliotecas. Foi curioso notar que ela não varia muito, nem de biblioteca para biblioteca, nem de final de semana e dia de semana: a média ficou em torno de 29 e 30 anos.

Quando observamos a distribuição nas faixas etárias, porém, percebemos algumas diferenças no perfil dos usuários: há uma concentração de frequentadores entre 16 e 20 anos na BSP, com uma leve tendência a que nos finais de semana haja um público um pouco mais velho. Já na BVL, como em anos anteriores, notamos que há uma distribuição pelas faixas etárias, tanto nos dias de semana, quanto aos finais de semana, mas também com uma tendência a que o perfil de finais de semana seja levemente mais velho. Nos dois casos, essa tendência dos finais de semana deve estar relacionada à inclusão de adultos que trabalham e não podem ir aos dias de semana, mas podem aos finais de semana.

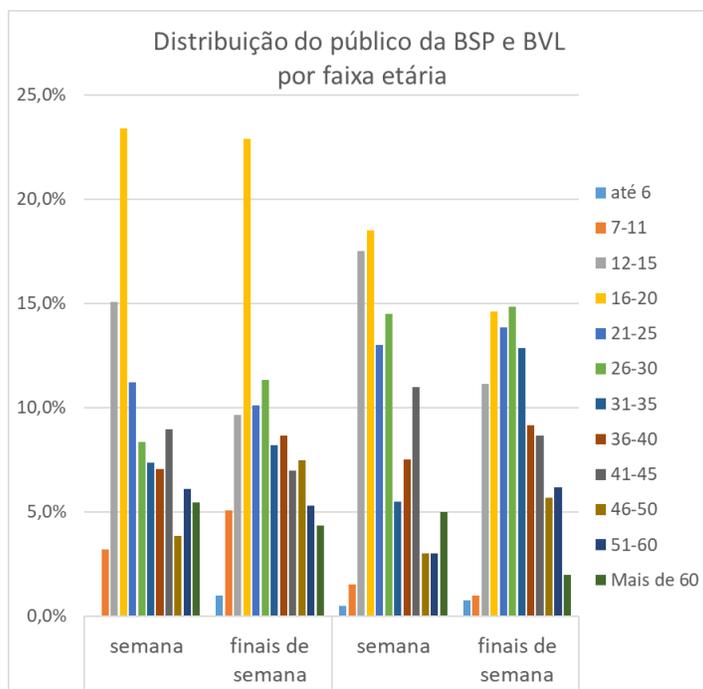


Figura 1: Distribuição dos públicos das bibliotecas por faixa etária

Este ano começamos a pesquisar o país de nascimento dos frequentadores, por conta de uma percepção das equipes sobre o aumento de estrangeiros. A percepção é confirmada, especialmente na BSP, com entre 3% e 4% de estrangeiros, especialmente de pessoas nascidas em Portugal, Angola e Venezuela. Essa informação traz uma nova questão para as equipes sobre as especificidades de atender públicos que nasceram em outros países e que possivelmente se encontrem com vulnerabilidades específicas advindas dessa situação. Relatos das equipes evidenciam que estão começando a lidar com o atendimento de refugiados ou imigrantes que saíram de seus locais de origem em busca de melhores condições de vida.

Como já percebemos em anos anteriores, e a tendência se manteve, há uma concentração de frequentadores que moram na Região Norte na BSP, principalmente nos dias de semana, enquanto na BVL há uma concentração de pessoas moradoras da Zona Oeste. Nos finais de semana moradores de localidades mais distantes conseguem ir até a bibliotecas. Na BVL, por exemplo, cresce especialmente a proporção de frequentadores de outros municípios, provavelmente Osasco, que têm acesso facilitado pela linha de trem.

Nas duas bibliotecas vemos, porém, que em 2018 o contingente de frequentadores que moram em regiões mais próximas, apesar de ainda ser maior, diminuiu em relação a frequentadores moradores de regiões mais distantes, o que pode mostrar uma tendência a que ambas as bibliotecas tenham avançado na sua atuação no âmbito municipal. Na BSP, observamos um aumento de frequentadores moradores da Grande São Paulo e da região Leste; enquanto na BVL, um aumento também de frequentadores moradores da Grande São Paulo e Região Sul de São Paulo.

Nas duas bibliotecas a tendência é ter mais frequentadores que não trabalham nos dias de semana e a proporção muda aos finais de semana, com o aumento na proporção de pessoas que trabalham. Importante notar que quando a BSP tinha horário estendido, em 2014, a diferença não era tanta. O fato é que com a redução de horário de atendimento, principalmente nos dias de semana, quem trabalha tem menos oportunidade de frequentar as bibliotecas. Ao mesmo tempo, notamos um aumento geral na proporção de pessoas que não trabalham, possivelmente pela situação econômica do país, a partir de 2016. Nota-se também que a proporção de pessoas que não estão trabalhando é maior na BSP, o que pode estar relacionado tanto com a presença de estudantes, quanto com a presença de público com perfil em situação de vulnerabilidade socioeconômica, apontada pelas equipes.

Relacionado à possibilidade de acesso em horários além do horário comercial, os dados mostram, como no ano passado, que horário ampliado é o terceiro aspecto mais mencionado como fator que poderia contribuir para que as pessoas fossem mais às bibliotecas.

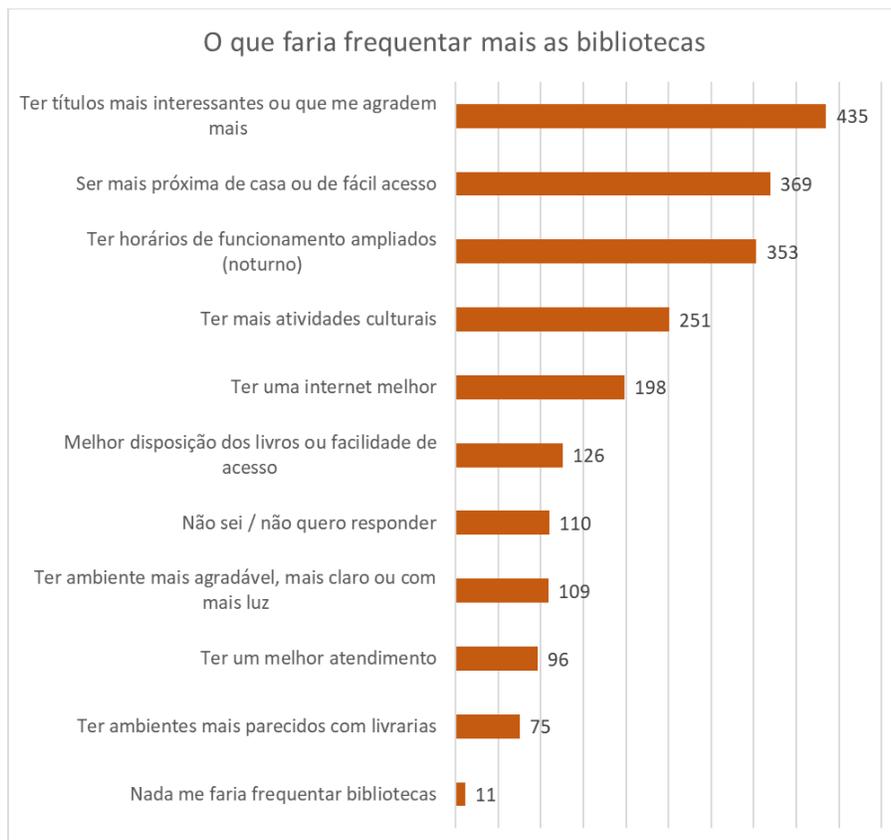


Figura 2: O que faria os públicos frequentarem mais as bibliotecas

O aspecto mais mencionado é *“Ter títulos mais interessantes ou que me agradem mais”*, o que deverá ser melhor explorado na seção de avaliação dos serviços oferecidos, já que o acervo é bem avaliado, além de um interesse bastante presente entre os frequentadores das bibliotecas. O segundo motivo que contribuiria mais para que os frequentadores fossem mais às bibliotecas seria a proximidade e facilidade de acesso, evidenciando que este é um fator decisivo na frequência a espaços e serviços públicos ou privados.

Além dos dados de perfil, analisamos informações sobre a relação do público com as bibliotecas, que também revelam a capacidade das bibliotecas se dinamizarem.

Tabela 2: Dados de relação do público da BSP e BVL em 2015, 2016, 2017 e 2018

Variáveis relação com BSP		2015				2016				2017				2018			
		BSP		BVL		BSP		BVL		BSP		BVL		BSP		BVL	
		semana	finais de semana														
Vínculo com a BSP	É sócio	91%	86%	86%	71%	93%	90%	84%	78%	91%	84%	75%	67%	87%	88%	76%	63%
	Não é sócio	9%	14%	14%	29%	7%	10%	16%	22%	9%	16%	25%	33%	13%	12%	24%	37%
Forma pela qual tomou conhecimento das bibliotecas	Amigos/ Família	42%	46%	32%	27%	47%	39%	39%	36%	52%	56%	46%	46%	60%	53%	44%	42%
	Passando pela frente	34%	33%	48%	59%	35%	25%	41%	40%	36%	30%	40%	45%	23%	33%	43%	46%
	Jornais, revistas ou televisão	7%	7%	6%	7%	2%	11%	2%	1%	4%	3%	5%	2%	5%	4%	3%	1%
	Redes Sociais					4%	2%	2%	1%	2%	2%	2%	0%	3%	1%	3%	2%
	Banners					0%	1%	0%	1%	1%	2%	1%	1%	1%	1%	1%	4%
	Guia de programação da biblioteca	3%	2%	6%	1%	2%	7%	4%	2%	0%	1%	0%	0%	1%	0%	0%	0%
	Site BSP/ BVL	3%	3%	3%	3%	4%	6%	4%	3%	4%	5%	5%	5%	4%	3%	5%	2%
	Quando participava de ação no Parque	3%	3%	3%	1%	2%	3%	2%	11%	1%	1%	1%	1%	2%	1%	0%	1%
Interesses	Ler livros por prazer	31%	26%	30%	22%	44%	33%	33%	55%	43%	43%	34%	44%	29%	37%	40%	53%
	Ler livros para pesquisar ou estudar	7%	18%	2%	3%	38%	30%	34%	42%	35%	29%	37%	25%	26%	24%	33%	33%
	Emprestar livros para trabalhos escolares					14%	6%	10%	14%	10%	10%	8%	13%	8%	9%	14%	7%
	Emprestar livros em geral	31%	26%	30%	22%	11%	10%	20%	27%	11%	14%	10%	16%	12%	21%	15%	17%
	Ler revistas ou jornais					12%	18%	13%	16%	10%	10%	8%	13%	11%	13%	7%	16%
	Acessar internet/ usar computadores	30%	28%	18%	19%	43%	30%	35%	38%	40%	29%	34%	28%	37%	43%	34%	21%
	Ver filmes/ escutar música/ jogar	0%	0%	3%	0%	9%	5%	5%	6%	10%	11%	18%	13%	8%	17%	24%	15%
	Participar de programação cultural	2%	2%	2%	5%	8%	8%	14%	24%	8%	12%	9%	12%	10%	6%	10%	15%
Encontrar amigos/ descansar/ apreciar o ambiente					21%	21%	34%	38%	20%	18%	25%	29%	18%	15%	28%	38%	
Frequência à BSP	Primeira vez									9%	14%	18%	26%	8%	9%	11%	17%
	Diariamente	20%	12%	14%	7%	29%	23%	16%	6%	9%	14%	18%	26%	31%	18%	17%	8%
	Semanalmente	36%	36%	36%	32%	41%	31%	32%	38%	28%	17%	17%	10%	34%	29%	26%	23%
	Quinzenalmente	18%	16%	22%	23%	14%	23%	20%	24%	31%	32%	31%	23%	10%	14%	15%	19%
	Mensalmente	12%	14%	11%	12%	7%	12%	15%	18%	14%	13%	15%	18%	8%	16%	20%	17%
	Raramente	15%	23%	17%	26%	9%	10%	16%	14%	11%	14%	12%	12%	8%	14%	10%	17%

Variáveis relação com BSP		2015				2016				2017				2018			
		BSP		BVL		BSP		BVL		BSP		BVL		BSP		BVL	
		semana	finals de semana														
Programação Cultural	Nunca foi a uma atividade	74%	76%	75%	72%	58%	47%	68%	58%	60%	60%	66%	63%	65%	72%	60%	68%
	Já foi a uma atividade	26%	24%	25%	28%	42%	53%	32%	42%	40%	40%	34%	37%	35%	28%	40%	32%
Razões porque nunca foi a uma atividade da Progr. Cultural	Horário incompatível	39%	32%	30%	32%	37%	38%	27%	29%	37%	35%	28%	28%	39%	24%	27%	26%
	Não tomou conhecimento sobre as atividades	36%	42%	41%	44%	43%	43%	51%	48%	42%	42%	49%	47%	31%	46%	50%	48%
	Não tem interesse nas atividades oferecidas	13%	10%	9%	10%	11%	15%	10%	7%	12%	6%	12%	11%	15%	11%	4%	6%
	Não tem hábito de frequentar ativ. culturais	9%	10%	14%	5%	8%	4%	12%	16%	9%	17%	11%	14%	15%	19%	19%	20%
Forma pela qual tomou conhecimento da Programação Cultural	Amigos/ Família									54%	41%	37%	24%	37%	21%	25%	25%
	Na biblioteca pelas pessoas/ displays e monitores													17%	19%	25%	20%
	Passando em frente à biblioteca									9%	15%	14%	22%	5%	11%	13%	12%
	Jornais, revistas ou televisão									1%	1%	6%	1%	3%	4%	3%	0%
	Redes Sociais									2%	2%	1%	3%	1%	4%	5%	6%
	Banners no Parque									3%	4%	0%	0%	3%	4%	5%	3%
	Guia de programação da biblioteca									8%	8%	9%	15%	13%	13%	9%	18%
	Sites das bibliotecas									7%	9%	17%	14%	11%	12%	6%	6%
Fui informado numa ação externa da biblioteca									11%	12%	9%	9%	7%	6%	6%	1%	
	Email da biblioteca									3%	4%	2%	6%	2%	6%	5%	8%

O tipo de vínculo dos frequentadores tem se mantido na mesma proporção ao longo dos anos: a maioria é sócia, principalmente na BSP. Na Biblioteca Villa Lobos, a taxa de sócios entre os frequentadores é mais baixa, especialmente aos finais de semana, o que deve estar relacionado com a alta taxa de pessoas que vão pela primeira vez e que se deparam com a BVL quando passeiam pelo Parque Villa Lobos, configurando o desafio de fidelização desse público. Esses dados, junto com os dados de faixa etária, local de moradia e situação de trabalho confirmam que o perfil de frequência em dias de semana é diferente do perfil de frequência aos finais de semana, especialmente na BVL. Nessa biblioteca, aos finais de semana, há presença de uma boa parte de público que está indo pela primeira vez, o que nos faz indagar sobre as oportunidades presentes nesses dias de estabelecer novos frequentadores que criem alguma frequência às bibliotecas.

A frequência às duas bibliotecas é bem diferente: enquanto na BSP os frequentadores vão, em média, 6,5 vezes por mês; na BVL vão cerca de 3,7 vezes. Os dados evidenciam que os frequentadores de dias de semana da BSP, vão em média 8 vezes por mês. Esse nível de frequência determina de forma importante o tipo de relação que os frequentadores estabelecem com o espaço e que as equipes também estabelecem com essas pessoas.

Com relação às motivações dos frequentadores, de modo geral, a leitura de livros por prazer é predominante, apesar do uso da Internet e computadores ser um interesse muito presente nos frequentadores da BSP.

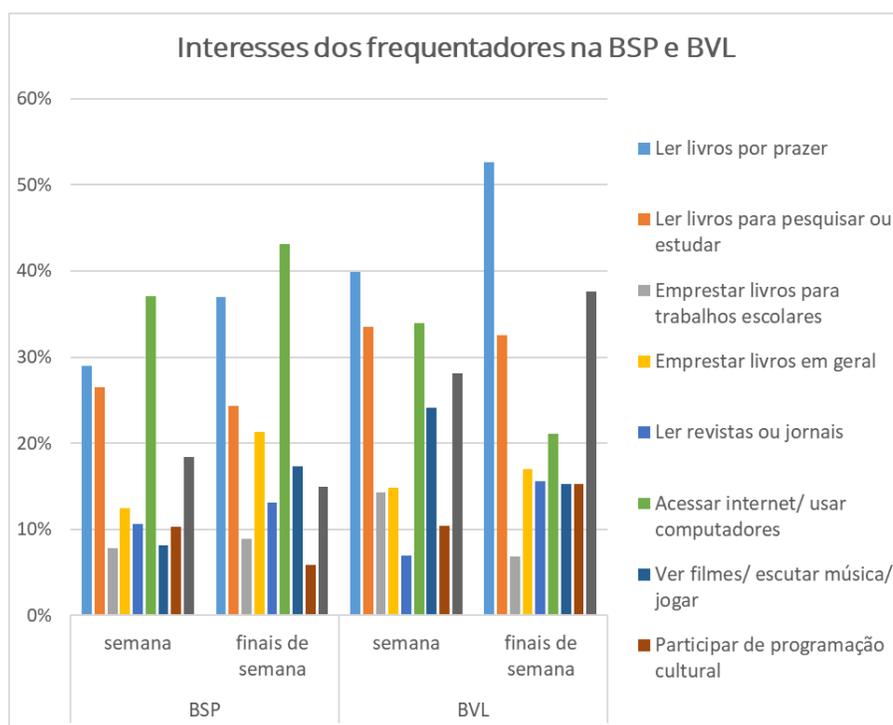


Figura 3: Interesses dos públicos que buscam a BSP e a BVL

Na BSP, tanto aos finais de semana, quanto nos dias de semana, há um interesse principal no uso da Internet e dos computadores, assim como na leitura de livros por prazer; enquanto na BVL, a leitura de livros por prazer é o principal interesse, assim como apreciar o ambiente e encontrar amigos.

Essas constatações dialogam com a percepção das equipes de públicos com perfis diferentes nas duas bibliotecas. Aqui vemos que para o público da BSP, o acesso à Internet e a computadores é um serviço que atrai mais do que os outros, possivelmente porque é um público que deve ter acesso mais restrito a Internet e computadores.

Nas duas bibliotecas vemos o interesse pela leitura "Por prazer", o que é bastante significativo, considerando esse interesse na população em geral. Finalmente, usufruir do espaço físico e o ambiente também é um interesse muito presente. Há ainda menções significativas (entre 1 e 2%) para estudar, encontrar os colegas para trabalho em grupo, a utilização das instalações para trabalhar, e este ano apareceram também menções específicas de pais ou avós, que dizem ir às bibliotecas para levarem seus filhos ou netos.

Este ano aprofundamos, graças a sugestões da própria equipe, a investigação sobre o uso da Internet e computadores.

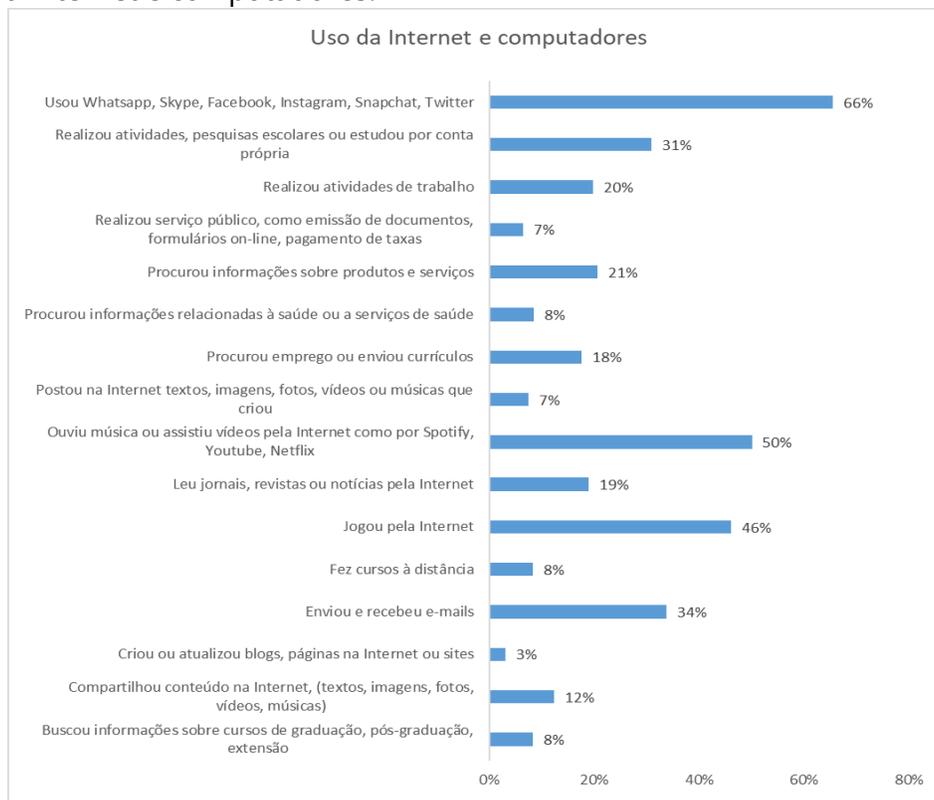


Figura 4: Usos da Internet e computadores

Das 459 pessoas que disseram utilizar os computadores e Internet nas bibliotecas, o principal uso é o acesso a mídias sociais, seguido pelo acesso a música, filmes e séries, jogos e e-mails. Em quarto lugar aparece a utilização para pesquisas educacionais ou de interesse próprio. Esse dado evidencia a necessidade das equipes das bibliotecas refletirem sobre o tipo de oportunidade, mas também desafio, que representa o perfil de uso de computadores e Internet pelo seu público. Também reforça a importância de lidar com as redes sociais na divulgação, comunicação e estratégias pedagógicas com os sócios, já que esse é um hábito presente, inclusive praticado dentro das próprias bibliotecas. O mesmo pode ser dito sobre a elaboração de materiais que não sejam apenas escritos, mas também áudios e vídeos, já que aplicativos como Spotify e Youtube são também muito utilizados.

A forma pela qual o público toma conhecimento das bibliotecas se mantém como em anos anteriores: na BSP, principalmente a partir da indicação de amigos e familiares e na BVL, na mesma proporção e principalmente aos finais de semana, passando em frente à Biblioteca. Vemos que essas são as duas principais formas pelas quais o público toma conhecimento das bibliotecas, mas de uma forma um pouco diferente: na BSP, faz mais diferença a indicação; e na BVL, a localização.

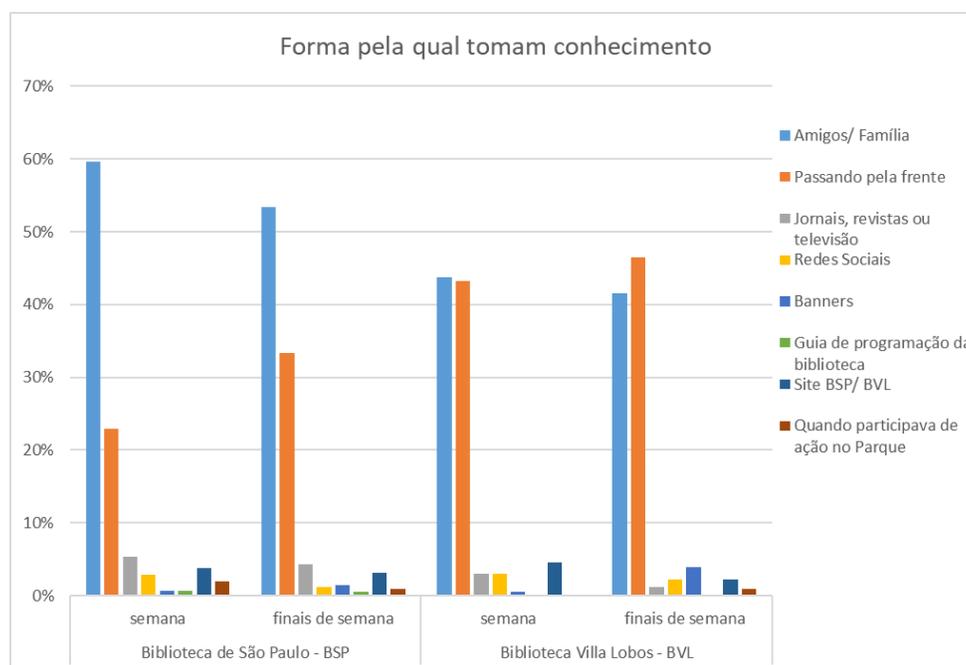


Figura 5: Formas pelas quais os públicos tomam conhecimento da BSP e da BVL

A relação com a programação cultural

Entre 30 e 40% dos frequentadores já frequentou alguma atividade da programação cultural, porém a participação ainda não é majoritária, em nenhuma das bibliotecas, embora seja levemente mais alta na BSP, especialmente frequentadores dos finais de semana.

Curioso notar que além de não ser majoritária, ela tem mostrado uma leve tendência à queda, o que pode evidenciar o interesse despertado por esses equipamentos culturais pela sua localização, arquitetura e pelo ambiente em si. A exceção é o público de dias de semana da BVL, que tem demonstrado aumentar sua participação na Programação Cultural.

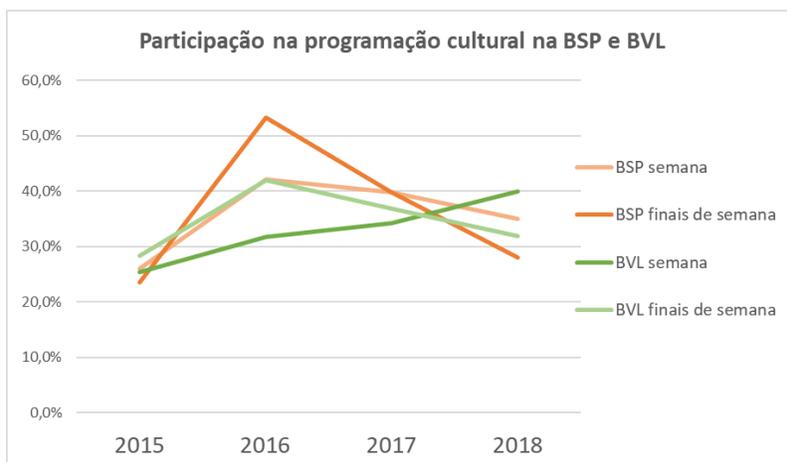


Figura 6: Participação nas atividades da Programação Cultural na BSP e na BVL

O principal motivo para as pessoas nunca terem ido a uma atividade da Programação Cultural é a falta de conhecimento sobre as mesmas, com exceção do público de dia de semana na BSP, que aponta, especialmente, a incompatibilidade de horário. A falta de interesse é mais alta na BSP, do que na BVL, e em ambas as bibliotecas, a falta de hábitos dos usuários de frequentarem atividades culturais também representa um desafio.

A principal fonte de divulgação da programação cultural é a indicação de amigos e familiares dos usuários, ou seja, o boca-a-boca. Esse dado sinaliza que a qualidade das atividades da programação é a base para sua divulgação. Estratégias como a divulgação dentro da biblioteca, através dos displays e o atendimento, mostram também sua eficiência nos dados tratados aqui.

Tabela 3: Forma pela qual o público tomou conhecimento da programação cultural

	BSP		BVL	
	semana	final de semana	semana	final de semana
Amigos/ Família	37%	21%	25%	25%
Na biblioteca pelas pessoas/ displays e monitores	17%	19%	25%	20%
Passando em frente à biblioteca	5%	11%	13%	12%
Jornais, revistas ou televisão	3%	4%	3%	0%
Redes Sociais	1%	4%	5%	6%
Banners no Parque	3%	4%	5%	3%
Guia de programação da biblioteca	13%	13%	9%	18%
Sites das bibliotecas	11%	12%	6%	6%
Fui informado numa ação externa da biblioteca no Parque	7%	6%	6%	1%
E-mail da biblioteca	2%	6%	5%	8%

Entre os frequentadores de finais de semana, a localização das bibliotecas nos parques mostra sua influência na chegada de frequentadores à programação cultural.

3.2 Qualidade das estratégias

Com relação à qualidade das estratégias, a tabela abaixo sistematiza os dados relacionados com acervo, programação cultural e serviços oferecidos. De modo geral as avaliações são muito positivas.

Os serviços mais bem avaliados são o atendimento dos funcionários e a limpeza, nas duas bibliotecas. O serviço que tradicionalmente tem sido o menos bem avaliado é o de comunicação/ divulgação.

Tabela 4: Dados relacionados com a satisfação dos frequentadores em relação ao acervo, programação e outros serviços da BSP e BVL, desde 2015

Variáveis de satisfação		2015		2016		2017		2018	
		BSP	BVL	BSP	BVL	BSP	BVL	BSP	BVL
Encontra o título que procura	Sempre	48,2%	46,4%	47,9%	40,4%	50,1%	41,6%	34,7%	22,4%
	Muitas vezes	34,2%	37,2%	33,9%	40,4%	32,3%	43,3%	25,8%	39,1%
	Poucas vezes	14,9%	13,0%	15,0%	14,5%	11,8%	9,0%	13,7%	11,8%
	Nunca	2,7%	3,4%	3,2%	4,8%	5,8%	6,1%	4,0%	1,9%
	Nunca procurei um livro							21,8%	24,7%
Coleção de livros e serviços voltados ao acervo	Serviço de sugestão de compras					3,37	3,34	3,21	3,26
	Qde livros disponíveis empréstimo					3,35	3,41	3,25	3,33
	Serviço de reserva de livros					3,37	3,38	3,20	3,36
Não encontrou título de:	Literatura em outros idiomas	6%	14%	18%	10,5%	27%	22,6%	15%	14,3%
	Um título específico de literatura	45%	48%	17%	43,2%	39%	17,7%	40%	37,8%
	Livros didáticos, pesquisa e referência	43%	25%	35%	33,7%	22%	45,2%	31%	28,6%
	Gibis, revistas e jornais	7%	14%	27%	7,4%	16%	14,5%	15%	19,4%
O que faz quando não encontra o livro procurado	Compra o livro					17%	18,4%	10%	14,0%
	Desiste do livro					23%	46,9%	25%	14,7%
	Pede ajuda ao atendimento					17%	18,4%	26%	37,2%
	Procura em outra biblioteca					31%	6,1%	32%	27,9%
	Sugere que a biblioteca compre					12%	10%	7%	6%
Avaliação serviços de acervo (de 1 a 4)	Serviço de sugestão de compras							3,21	3,26
	Quantidade de livros disponíveis para empréstimo							3,25	3,33
	Serviço de reserva de livros							3,20	3,36
Avaliação geral dos serviços	Atendimento dos funcionários	3,71	3,73	3,66	3,77	3,75	3,76	3,53	3,66
	Comunicação/ Divulgação	3,57	3,50	3,16	3,64	3,51	3,45	3,11	3,16
	Atividades culturais/ educativas	3,40	3,39	3,37	3,60	3,62	3,51	3,29	3,47
	Acervo (Livros, revistas, filmes, jornais, jogos)	3,49	3,54	3,39	3,44	3,61	3,60	3,35	3,41
	Limpeza	3,72	3,79	3,58	3,75	3,76	3,67	3,60	3,61
	Segurança	3,61	3,73	3,30	3,66	3,43	3,59	3,45	3,58
	Internet, conexão e computadores							3,36	3,35

Acervo

A satisfação com o acervo é mensurada desde 2013 na BSP, considerando a frequência com que os públicos dizem encontrar aquilo que procuram. Já em 2013 a satisfação era de 75% e, ano após ano, a tendência tem sido um leve aumento na satisfação, com uma estabilização perto dos 82% na BSP. Na BVL a satisfação sempre esteve acima de 80%, mas oscilou mais. Este ano, acrescentamos a categoria “Nunca procurei um livro”, o que deve estar relacionado com a queda nas porcentagens de todas as outras, possivelmente porque pessoas que nunca haviam procurado um livro tendiam a avaliar positivamente o acervo, como o fazem para todos os serviços oferecidos, mesmo nunca tendo procurado um livro.

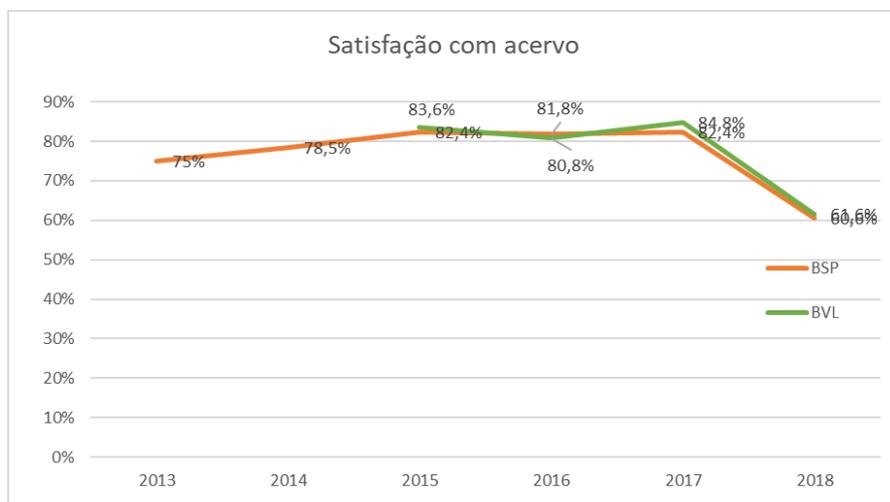


Figura 7: Satisfação com o acervo na BSP e a BVL, desde 2013 até 2017

Apesar dessa alta satisfação, “Ter títulos mais interessantes ou que me agradem mais” foi a razão principal que os frequentadores apontaram como motivação para irem mais às bibliotecas.

Curiosamente, os dados relacionados com os títulos que os frequentadores sentiram falta variam bastante. Olhando para a **Tabela 4: Dados relacionados com a satisfação dos frequentadores em relação ao acervo, programação e outros serviços da BSP e BVL, desde 2015**, vemos que entre os que disseram encontrar o título que procuram poucas vezes ou nunca (menos de 20% dos frequentadores), as porcentagens sobre o título não encontrado têm mudado de um ano para outro e de uma biblioteca para a outra, mas as principais indicações foram de falta de livros “Um título específico de literatura” e “Livros didáticos, pesquisa e referência”. O primeiro poderia sugerir mais do que a falta de um título, a quantidade baixa de exemplares; e o segundo, uma não compreensão da proposta das bibliotecas ou uma não aceitação dela, especialmente considerando a presença de estudantes nas duas bibliotecas.

Quando a pessoa não encontra o livro procurado, na BSP, a maioria procura em outra biblioteca. Já na BVL, a maioria pede ajuda ao atendimento. Apenas 7% na BSP, e 6% na BVL, sugerem que as bibliotecas façam a aquisição do livro buscado. Além disso, as avaliações dos serviços relacionados com a “coleção de livros e serviços voltados ao acervo”, “serviço de sugestão de compras”, “quantidade de livros disponíveis para empréstimo” e “serviço de reserva de livros”, geraram notas todas acima de 3,21 (de 1 a 4), o que significa níveis de satisfação acima dos 80%, em todos eles.

Todos esses dados apontam para uma contradição que não dá sinais de solução: a alta satisfação com a coleção de livros e serviços voltados ao acervo, mas também a

demanda pelo seu aperfeiçoamento. Como dito anteriormente, possíveis oportunidades de aperfeiçoamento podem ser no aumento da quantidade de exemplares de determinados títulos, ou na ampliação do escopo do acervo, para alguns livros técnicos, dada a alta presença em ambas as bibliotecas de público jovem estudante.

Programação Cultural

A avaliação da qualidade da programação cultural foi feita ao longo do ano, a partir da aplicação de questionários logo após a realização da atividade, e fazendo um revezamento dos programas avaliados, para não cansar o público que frequenta de forma assídua a programação.

A avaliação geral da programação cultural evidencia uma percepção muito positiva da programação cultural, o que demonstra, como em anos anteriores, que a questão sobre a baixa participação nas atividades da programação não tem a ver com a qualidade das mesmas, mas especialmente com desconhecimento, disponibilidade, horário, etc. (como vimos na ***Tabela 2: Dados de relação do público da BSP e BVL em 2015, 2016, 2017 e 2018.***

Na Programação Cultural o critério de satisfação é o percentual de indicações de “Excelente” e “Bom” no total (que inclui também menções a “Regular” e “Ruim”).

Tabela 5: Avaliação da programação cultural da BSP e BVL

	BSP	BVL	Média geral
Mediador	99%	99%	99%
Interação com o Público	98%	99%	99%
Carga Horária	92%	96%	94%
Tema	99%	99%	99%
Organização do local	99%	99%	99%
Média da Taxa da Satisfação	98%	98%	98%

Observando os critérios de modo geral, vemos há diversos critérios que ficaram com 99% de satisfação: os mediadores, a interação com o público, os temas e a organização dos locais. O único quesito que teve 95% de satisfação foi a carga horária, como em anos anteriores.

Tabela 6: Avaliação da Programação Cultural na BSP

	Mediador	Interação c/ Público	Carga Horária	Tema	Organização do local	Média da Taxa de Satisfação
Hora do Conto	99%	99%	94%	97%	99%	97%
Segundas Intenções	97%	97%	92%	100%	100%	97%
Domingo no Parque	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Tecnologia dia a dia: oficina de smartphome e redes sociais	100%	96%	62%	100%	96%	91%
Tecnologia dia a dia: curso de informática básico	100%	100%	80%	100%	100%	96%
Oficina - férias maker: Posso criar um videogame!	100%	100%	88%	100%	100%	98%
Oficina - férias maker: Animação quadro a quadro	100%	83%	100%	100%	100%	97%
Oficina Cuspindo Histórias em Quadrinhos	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Oficina - férias maker: Autômatos motorizados	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Oficina de empreendedorismo - Fluxo de caixa, Sebrae	96%	96%	92%	100%	100%	97%
Oficina de empreendedorismo - Ganhe mercado, Sebrae	100%	100%	91%	100%	100%	98%
Curso de empreendedorismo: Ovo de Páscoa	100%	100%	69%	100%	100%	94%
Curso de contação de histórias, com Associação Arte Despertar	100%	100%	22%	100%	100%	84%
Evento Encontro Literário: As fantásticas, com Blog Luke Fernandes	88%	88%	94%	94%	100%	93%
Evento - Aniversário 8 anos BSP: Espetáculo Sonhatório	100%	100%	94%	100%	100%	99%
Evento - Aniversário 8 anos BSP: Tarde de lançamentos	100%	100%	100%	100%	100%	100%
BSP até você	100%	100%	100%	83%	100%	97%
Sarau	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Lê no Ninho	100%	100%	96%	100%	100%	99%
Curso de contação de histórias	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Curso de empreendedorismo: Festival de trufas	100%	100%	97%	100%	97%	99%
Oficina de empreendedorismo: começar bem – formalização	100%	100%	100%	100%	93%	99%
Oficina de empreendedorismo: fluxo de caixa	100%	100%	75%	100%	100%	95%
Oficina de escrita criativa: Tecendo palavras – entre a memória e a ficção	100%	100%	89%	100%	90%	96%
Oficina Viagem Gastronômica – Ana Terra, de Érico Veríssimo	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Oficina de fotografia digital	100%	100%	91%	100%	100%	98%
Evento 14ª Virada Cultural	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Evento Copa do Mundo	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Luau	95%	95%	86%	100%	100%	95%
Leitura ao Pé do Ouvido	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Pintando o Sete	100%	100%	82%	100%	100%	96%
Evento - Campeonato de videogame	100%	95%	100%	100%	100%	99%
Evento - Virada sustentável	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Oficina Fluxo de Caixa / Sebrae	100%	97%	97%	100%	100%	99%
Oficina de Empreendedorismo – Doces finos	100%	100%	95%	100%	97%	98%
Oficina Maker - Autômatos motorizados	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Contrapartida PROAC / Leitura dramática - 4 da espécie	100%	100%	100%	100%	100%	100%

	Mediador	Interação c/ Público	Carga Horária	Tema	Organização do local	Média da Taxa de Satisfação
Contrapartida PROAC / Leitura dramática - Calotas polares	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Contrapartida PROAC / Leitura dramática – Os sujeitos	100%	100%	75%	100%	100%	95%
Curso de Libras - módulo básico	100%	100%	57%	100%	100%	91%
Jogos Sensoriais	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Brincando e Aprendendo	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Clube de Leitura	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Jogos para Todos	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Curso de Libras - Módulo intermediário	100%	100%	79%	100%	100%	96%
Oficina: Autoficção e o lugar de fala na Literatura, com Jacques Fux	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Oficina de Empreendedorismo - Panetones e Chocotones Artesanais, com Daniele Trolezi	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Oficina de Empreendedorismo - Panetones e Chocotones Artesanais / Aula Ganhe Mercado, com SEBRAE SP	100%	96%	96%	100%	100%	98%
Oficina de Empreendedorismo - Panetones e Chocotones Artesanais / Aula de Marketing digital, com Gustavo Mendonça	88%	100%	93%	93%	100%	95%
Oficina Maker: Produção de livros com Vanessa Meriqui	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Oficina Maker: Produção de Livro com Maria Amália Cmargo	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Atividades Artísticas - Livros e cores, com Renata Moura	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Oficina Maker: Personagens Eletrizantes	100%	88%	100%	100%	100%	98%
Atividades Artísticas - Slime	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Atividades Artísticas - Desenhe e printe, com Renata Moura	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Atividades Artísticas - Dobradura: tsuru pela paz, com Renata Moura	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Evento Dia da Criança - Oficina: Este é meu livro e Espetáculo: Zoo-ilógico	100%	100%	92%	100%	100%	98%
Evento Virada da Consciência - bate-papo com os escritores	100%	83%	100%	100%	100%	97%
Evento Aproximação - Espetáculo: Pacífico, com Cia. Truks	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Contrapartida Proac: Minioficina de dramaturgia, com Tony Giusti	100%	100%	33%	100%	100%	87%
Contrapartida Proac: Palestra história do poder legislativo do Brasil	83%	83%	100%	100%	83%	90%
Compartilhando saberes: Yoga	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Média BSP	99%	98%	92%	99%	99%	98%

Tabela 7: Avaliação da Programação Cultural na BVL

	Mediador	Interação com o Público	Carga Horária	Tema	Organização do local	Média da Taxa da Satisfação
Hora do Conto	98%	99%	95%	96%	99%	97%
Segundas Intenções - Ademir Assunção	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Tecnologia dia a dia: oficina de smartphone e redes sociais	100%	100%	84%	95%	100%	96%
Tecnologia dia a dia: curso de informática básico	100%	100%	69%	100%	100%	94%
Domingo no Parque	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Oficina - férias maker: Animação quadro a quadro	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Oficina - férias maker: Posso criar um videogame	100%	100%	92%	100%	100%	98%
Oficina - férias maker: Autômatos motorizados	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Oficina Cuspindo histórias em quadrinhos	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Compartilhando saberes: Yoga	100%	100%	94%	94%	100%	98%
Evento VI Mostra Jovens Designers - Atividades paralelas	95%	98%	98%	98%	95%	97%
Evento - Exposição Caderno de Viagem - oficina: Construindo um caderno de viagem	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Curso de Produção audiovisual para internet, Felipe Parra	100%	100%	85%	100%	100%	97%
Evento Slam das Minas	88%	100%	80%	93%	93%	91%
Sarau	100%	100%	85%	100%	100%	97%
Lê no ninho	100%	100%	96%	96%	100%	98%
Curso de contação de histórias	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Curso pré-vestibular de Literatura	100%	97%	96%	97%	100%	98%
Compartilhando saberes: aulas de Yoga	100%	100%	100%	100%	89%	98%
Oficina de fotografia digital básica	100%	100%	90%	100%	100%	98%
Oficina de Contos	100%	100%	100%	100%	83%	97%
Evento Dia Internacional do Livro	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Fórum Multidisciplinar pela Mãe Terra	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Evento Copa do Mundo	100%	100%	100%	100%	94%	99%
BVL até você	100%	100%	67%	100%	100%	93%
Luau	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Pintando o Sete	100%	90%	100%	80%	100%	94%
Leitura ao Pé do Ouvido	100%	100%	92%	92%	100%	97%
Compartilhando Saberes: Yoga	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Contrapartida PROAC: Conversas de vagonete	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Oficina Maker: Autômatos motorizados (junho)	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Oficina Maker: corrida com robôs	89%	89%	89%	89%	89%	89%
Curso de Produção Cinematográfica	100%	100%	83%	100%	100%	97%
Evento Virada Sustentável	83%	100%	100%	100%	100%	97%
Oficina mini-chef: jantar do Saci	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Lançamento Inventeca - Bate Papo	100%	80%	100%	100%	100%	96%
Oficina Viagem Gastronômica: As pontes de Madison, de Robert James Walter	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Brincando e Aprendendo	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Clube de Leitura	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Curso Clube de Escrita Literária, com Luiz Ruffato	100%	100%	100%	100%	80%	96%



Compartilhando saberes: Curso de inglês básico	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Compartilhando saberes: Yoga	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Evento Dia da Leitura	100%	100%	95%	100%	100%	99%
Oficina Maker: Produção de Livros, com Célia Andrade	100%	100%	95%	100%	97%	98%
Oficina Maker: Produção de Livros, com Vanessa Meriqui	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Oficina de criação e produção de histórias em quadrinhos, com Daniel Esteves	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Oficina Viagem Gastronômica - Madame Bovary	100%	88%	100%	100%	100%	98%
Contrapartida Co-working / Oficina de Caligrafia	100%	100%	75%	100%	100%	95%
Atividades Artísticas - Livros e cores, com Renata Moura	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Atividades Artísticas - Desenhe e pinte, com Renata Moura	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Atividades Artísticas - Dobradura: tsuru pela paz, com Renata Moura	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Atividades Artísticas - Slime	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Evento Dia da Leitura	100%	100%	95%	100%	100%	99%
Sarau das Pretas	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Contrapartida Proac /Leitura de Yaser	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Evento Aniversário 4 anos da BVLI	100%	100%	95%	100%	100%	99%
Oficina de Dramaturgia de invenção, com Roberto Alvim	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Oficina de Produção Audiovisual para Internet, com Felipe Parra	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Médias BVL	99%	99%	96%	99%	99%	98%

Serviços de modo geral

A avaliação dos serviços de modo geral foi muito positiva, gerando notas acima de 3,11 (de 1 a 4), o que significa uma satisfação no mínimo de 78%. Os dados sobre as médias em cada quesito e em cada uma das bibliotecas, confirmam essa percepção:

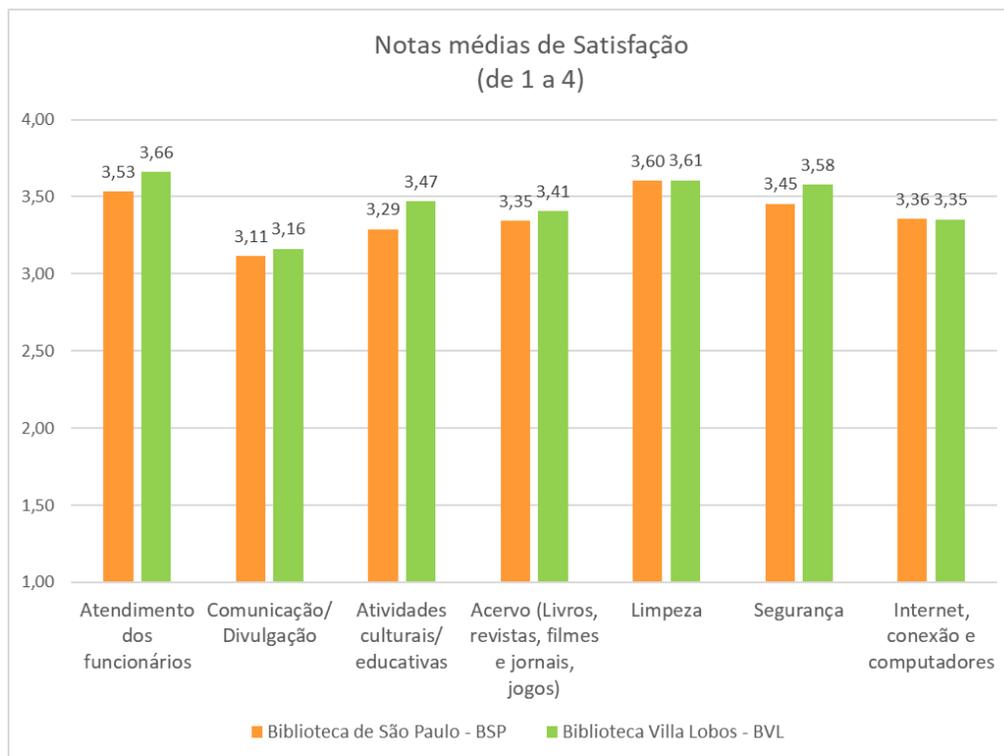


Figura 8: Satisfação com os serviços oferecidos pela BSP e pela BVL

As notas foram muito positivas em ambas as bibliotecas. Os serviços melhor avaliados foram a limpeza na BSP e o atendimentos dos funcionários na BVL, mas os dois serviços foram bem avaliados nas duas bibliotecas. É curioso notar que as médias tendem a variar de forma semelhante, o que sugere uma consistência na avaliação dos serviços, mesmo que em contextos diferentes. O serviço menos bem avaliado, na BSP e na BVL foi a comunicação/ divulgação.

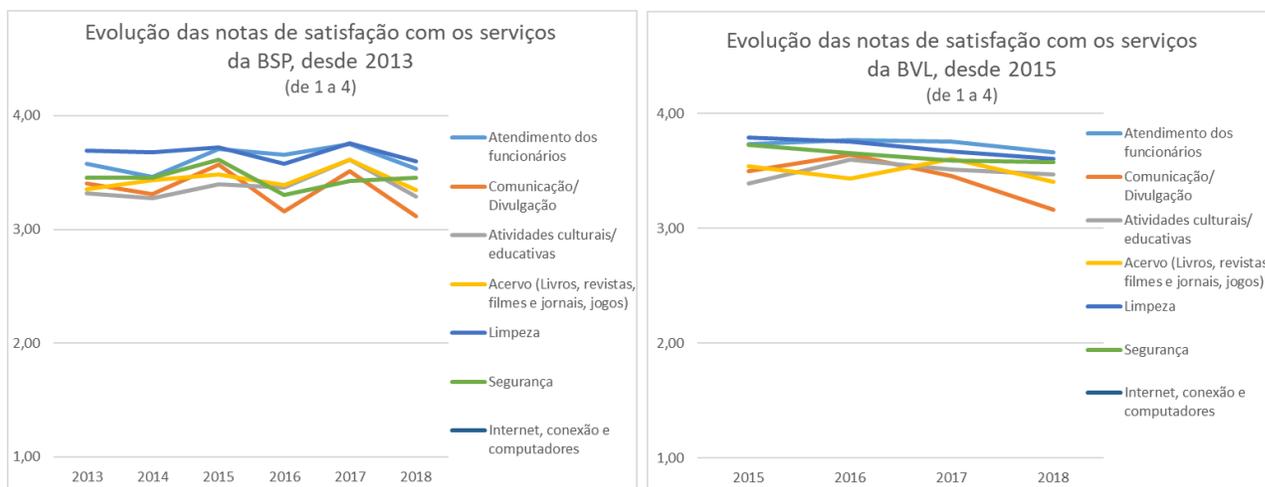


Figura 9: Evolução das notas dos serviços da BSP e BVL

A evolução das avaliações mostra sempre notas altas nas duas bibliotecas. Em 2016, houve tendência a notas um pouco mais baixas na BSP, com elevação em 2017 e uma nova queda em 2018. Na BSP a avaliação do serviço de segurança havia caído em 2016 e 2017, mas voltou a se elevar em 2018. Outro serviço que aparece ao longo dos anos como menos bem avaliado na BSP é a comunicação/ divulgação, o que também aparece na BVL.

As notas variam de forma diferente na BVL. Alguns serviços têm oscilado, do ponto de vista dos frequentadores, como a comunicação/ divulgação e o acervo, mas os outros serviços têm se mantido estáveis, com uma leve tendência à queda, o que pode mostrar mais um aumento da criticidade dos frequentadores, do que uma mudança com relação à qualidade dos serviços.

Os dados chamam a atenção de forma mais contundente para a questão da comunicação/ divulgação das atividades, o que é reforçado pelas informações sobre a forma pela qual os frequentadores tomam conhecimento das bibliotecas ou da programação cultural, a partir da indicação de familiares e amigos e passando em frente; além da informação sobre um certo desconhecimento dos frequentadores sobre as atividades da Programação Cultural.

3.3 Formação de comportamentos leitores pelas bibliotecas

Acredita-se que a qualidade das estratégias e a dinamização das bibliotecas são elementos que conduzem à formação de comportamentos leitores e à formação de cidadãos. Sob esse aspecto, e como mostram os dados sobre as bibliotecas, a qualidade das estratégias é bem avaliada, assim como os resultados relacionados com a dinâmica das bibliotecas; o que por sua vez sugere seu papel na formação de comportamentos leitores de quem as frequenta.

Desde 2016, coletamos informações a partir de perguntas do *Retratos da Leitura* para termos alguns elementos de comparação para reflexão e aprendizagem. Os dados mostram que os frequentadores das bibliotecas têm comportamentos leitores mais desenvolvidos que a população em geral: com relação à proporção de leitores, os dados de 2018 são bastante chamativos: 93% dos frequentadores da BSP são leitores, 94% na BVL (exatamente as mesmas porcentagens de 2017). Foram considerados leitores as pessoas que declararam ter lido algum livro nos últimos 3 meses, e esses números são muito superiores aos trazidos pela última edição do Retratos da Leitura: 55% da população no geral são leitores, segundo este estudo.

Como já debatido em outros relatórios, é difícil saber a direção da contribuição: pessoas com hábitos leitores mais desenvolvidos vão mais a bibliotecas, por isso esse resultado? Ou as bibliotecas com seu trabalho têm contribuído para o desenvolvimento de comportamentos leitores nesses públicos? Possivelmente as duas perguntas podem ter respostas afirmativas, porém cada afirmativa leva a reflexões e encaminhamentos diferentes. A primeira, de que são pessoas mais leitoras as que vão às bibliotecas, levaria a pensar em estratégias de ampliação do acesso às bibliotecas, de comunicação, de disseminação de outra imagem de biblioteca. A segunda afirmativa, de que as bibliotecas promovem de fato os comportamentos leitores de seus públicos, levaria a olhar ainda mais para seu papel educador. Possivelmente, os dois caminhos fazem sentido e então é importante refletir se é possível direcionar e sustentar os dois, em caso de ambos serem planejados com atenção e estratégias próprias.

A quantidade média de livros lidos pelos frequentadores das bibliotecas nos últimos 3 meses confirma a percepção de que os frequentadores das bibliotecas têm hábitos leitores mais constituídos do que a população em geral: 5,3, na BSP e 5,1 na BVL, enquanto temos 1,85 livros lidos nos últimos 3 meses na população no geral, em 2011.

A principal razão pela qual os públicos da BSP e BVL lê é gosto, o que também difere do sentido dado à leitura pela população em geral, que é principalmente atualização cultural/ conhecimento geral e exigência escolar ou da faculdade.

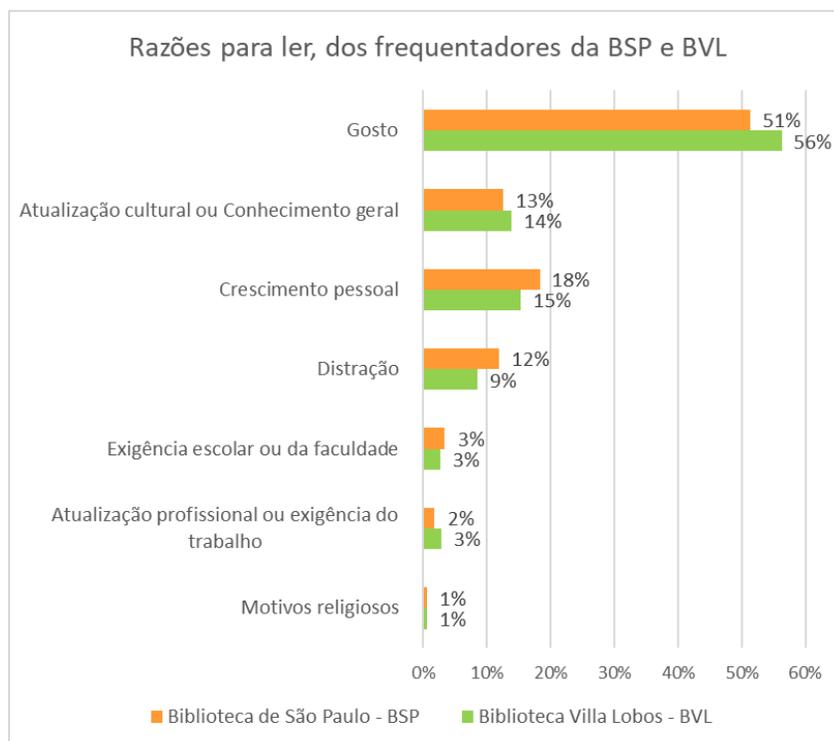


Figura 10: Razões para ler para os públicos da BSP e BVL

Com relação às fontes de influência na seleção dos livros, a maioria dos frequentadores escolhe principalmente a partir do tema ou assunto do livro. Todos os outros fatores ficam muito abaixo.

Tabela 8: Fatores que influenciam na escolha do livro para públicos da BSP e BVL

	BSP	BVL
Tema ou assunto	55%	63%
Dicas de outras pessoas	5%	6%
Autor	8%	5%
Título do livro	7%	4%
Capa	6%	4%
Dicas de professores	4%	2%
Críticas / resenhas	3%	5%
Publicidade / anúncio	0%	0%
Editora	1%	0%
Não sabe/ não quer responder	5%	3%
Utilizados na programação cultural da biblioteca	0%	0%
Redes Sociais	1%	2%
Dicas de booktuber	1%	0%
Não sei / não quero responder	5%	3%
Total	100%	100%

Todas essas informações confirmam hábitos leitores diferenciados dos públicos das bibliotecas e fortalecem a discussão já realizada. Ao mesmo tempo, ressaltam a importância do debate sobre o papel das bibliotecas, da SP Leituras e da própria política pública de leitura na promoção de uma imagem de biblioteca que ajude a transformar a imagem vigente, que parece de fato afastar as pessoas. A percepção e as discussões com a equipe reforçam essa necessidade: a de direcionar esforços para que as pessoas entrem nas bibliotecas, acreditem que aquele espaço é para elas.

3.4 Pesquisa qualitativa - BARREIRAS E ACESSOS: as bibliotecas e os públicos em “vulnerabilidade”

Esta pesquisa a respeito dos públicos em vulnerabilidade frequentadores das bibliotecas BVL e BSP, foi nomeada não à toa “Barreiras e Acessos”. O nome foi inspirado por uma ideia recorrente e que tem sido discutida com diferentes pessoas da equipe da SP Leituras, de que a biblioteca, como um equipamento inserido na sociedade e, portanto, carregado de seus hábitos, não apenas se abre para seus públicos, mas também se fecha, não apenas cria modos de aproximação, mas também em alguns momentos se distancia. A questão, aqui, é aos poucos tentarmos entender quando cada uma dessas ações, que são também relações e comportamentos, acontecem. Em última instância, em que momentos essas bibliotecas cumprem o papel de fortalecimento de seus públicos e em que momentos não, e os porquês - sempre na perspectiva do processo, ou seja, da melhoria contínua das práticas.

Acreditamos que o tema da pesquisa, assim como o material coletado, nos aproxima de uma discussão cara às bibliotecas e que consiste em um dos principais resultados que elas almejam alcançar, ou seja, a “formação de cidadãos e para a cidadania”. Para entender como isso tem se dado, precisávamos construir um primeiro entendimento de como bibliotecas e públicos em vulnerabilidade têm se relacionado, o que não poderia ser feito sem levar em conta a visão, percepções e vivências de públicos, mas também, na medida do possível, dos funcionários. As estratégias utilizadas foram entrevistas e Rodas de Histórias² com os públicos e entrevistas, conversas em pequenos grupos e conversas no grupo ampliado³ com os funcionários.

² Metodologia aprendida pelos funcionários da SP Leituras com o Museu da Pessoa. Consiste em um protocolo para coleta de histórias de vida das pessoas. Neste caso, a coleta é feita coletivamente, em roda. As Bibliotecas realizaram algumas Rodas de História no segundo semestre de 2018 e enviaram para a equipe de avaliação 8 depoimentos coletados nessas Rodas.

³ O Grupo Ampliado, como já descrito, é um grupo de 20 funcionários das bibliotecas que se reuniu 3 vezes em 2018 para discutir questões referentes ao cotidiano do trabalho e a avaliação.

Mas por que olhar para a relação das bibliotecas com seus públicos em vulnerabilidade nos aproxima desta dimensão de resultados que abarca conquistas relativas à cidadania? Para adentrarmos, nem que de forma incipiente, nesta discussão, lançaremos mão do que alguns estudiosos têm elaborado como o conceito de “vulnerabilidade social”. Segundo a assistente social e professora da Universidade Federal Fluminense Simone Monteiro, a emergência desta temática se deu nos anos 1990 diante do esgotamento da matriz analítica da pobreza e consequente exclusão social, reduzidas a questões econômicas.

O conceito de vulnerabilidade social, atrelado à noção de risco, tanto material, quanto de ordem simbólica e social, passa a pressupor, como contraponto, uma perspectiva de transitoriedade, funcionando como alternativa ao conceito de exclusão social, mais estático. Foi neste sentido que os primeiros estudos no tema voltaram-se à capacidade de mobilidade social por parte de populações, tendo tido um avanço significativo quando alguns autores começaram a entender que os riscos de mobilidade social descendente não se apresentavam apenas para a população pobre. A vulnerabilidade social, segundo Monteiro, passa então a ser pensada cada vez mais a partir de múltiplos condicionantes, se afastando da ideia de uma “essência ou algo inerente a algumas pessoas e a alguns grupos”, e cada vez mais dizendo respeito a “determinadas condições e circunstâncias que podem ser minimizadas ou revertidas” (PAULILO; JEOLÁS, 1999, p.1).

Uma das formas de minimizar ou reverter essa circunstância se dá quando os atores sociais a ela submetidos são capazes de aproveitar oportunidades em outros âmbitos socioeconômicos e socioculturais para melhorar a sua situação, impedindo a deterioração em três principais campos: os recursos pessoais, os recursos de direitos e os recursos em relações sociais (KATZMAN, 1999), o que implica a aquisição de recursos simbólicos e materiais capazes de contribuir para o maior acesso a bens e serviços e para alguma mobilidade social (MONTEIRO, 2011). Ainda de acordo com Monteiro, diante desses pressupostos, a vulnerabilidade deve ser compreendida a partir da relação dialética entre externo e interno: enquanto o externo refere-se ao contexto de referência, o interno pauta-se em características básicas de indivíduos, grupos, lugares ou comunidades e não se restringe aos determinantes econômicos porque justamente perpassa também as organizações simbólicas de raça, orientação sexual, gênero e etnia.

Interessante perceber, portanto, que o conceito de “vulnerabilidade social” é, em si, elucidativo do papel que as bibliotecas podem ter enquanto equipamentos e serviços públicos de cultura, para que a transitoriedade inerente à condição da vulnerabilidade se efetive enquanto tal: tanto quando passa a ser um ativo individual que fortalece determinado(s) público(s) a partir de recursos culturais e simbólicos e, fazendo-o, colabora no estabelecimento de um círculo virtuoso que pode vir a ajudar na reversão de condições materiais precárias, que são menos

móveis; quanto quando se torna uma referência nos territórios onde estão inseridas como recursos de qualificação daquele capital humano coletivo, ou seja, oportunidade de diminuição da distância entre o risco a que o território está sujeito e a possibilidade de mobilidade social presente ali. Ou seja, a Biblioteca enquanto política pública tem definitivamente o potencial de tornar uma população menos vulnerável quando é mecanismo de seu fortalecimento, através de recursos culturais, simbólicos e assistenciais articulados.

Como explicitado na introdução desta seção do relatório, as pesquisas qualitativas, que são definidas em conjunto com as equipes das bibliotecas, sempre carregam de alguma forma a preocupação com esta articulação entre cultura e cidadania, mais ou menos explicitamente. Este ano, esta preocupação esteve bastante presente no cotidiano de trabalho das equipes das bibliotecas, o que se traduziu em indagações a respeito do papel e funções dos atendentes e, em última instância, da própria biblioteca. O fato é que os impactos do trabalho das bibliotecas no desenvolvimento de cidadania sociocultural é um eixo que pode e deveria continuar a ser aprofundado em 2019 no processo de avaliação, tanto qualitativamente, quanto quantitativamente, já que formular uma compreensão a respeito do papel da cultura na construção de cidadania continua a ser fundamental para o campo.

Nas últimas matrizes de avaliação, os critérios para olhar para esta dimensão de resultados dos serviços oferecidos pelas bibliotecas, eram: voltar a estudar, estabelecer novas relações e se sentir apto a produzir cultura. Porém, seria interessante desenvolver esta reflexão a respeito da relação entre os serviços das bibliotecas e a formação de cidadania sociocultural em diferentes classes sociais e não apenas nas consideradas “historicamente vulneráveis”: um garoto de classe média que passa a frequentar uma biblioteca pública, provavelmente entra em contato com aspectos de seu “potencial cidadão”, muito diferentes dos aspectos com os quais entra em contato um garoto que mora na Zachi Narchi, conjunto de prédios da CDHU vizinhos à BSP e que abriga população de baixa renda. Foi acertada, portanto, a opção de retomar esta dimensão da avaliação a partir de um recorte de público.

DIMENSÃO	PERGUNTAS
Impactos do trabalho das bibliotecas na vida dos usuários/ Formação para a Cidadania/ Recorte de público: públicos em “vulnerabilidade social”.	Vulnerabilidades presentes nas bibliotecas
	Relações estabelecidas por esse público com o espaço da biblioteca
	Mediações estabelecidas pelas bibliotecas com esses públicos
	Preparo da equipe para receber este público
	Mudanças na vida: o que acontece com esse público quando passa a frequentar a biblioteca?

Quem são nossos públicos em vulnerabilidade?

Aqui, tentaremos nos aproximar de uma percepção de quais são as principais vulnerabilidades dos “públicos em vulnerabilidade” das bibliotecas e de quais suas trajetórias. Ao todo, foram realizadas 9 entrevistas individuais com pessoas consideradas dentro do perfil desta pesquisa e coletados 7 depoimentos em uma Roda de Histórias. Neste universo de 16 entrevistas/depoimentos, as “vulnerabilidades” presentes identificadas, foram: crianças moradoras de favela; albergados e albergadas; adultos moradores de barracos na Zachi Narchi e refugiados. Dentre os albergados, havia pelo menos um LGBT. Algo que chamou atenção e que atravessa de forma consistente o universo dos albergados são questões de saúde mental, provavelmente de ordens diversas e distintas. Principalmente nas entrevistas individuais com albergadas e albergados, fica visível uma dificuldade de comunicação por parte deste público (das crianças não, apenas adultos). A maioria é bastante lacônica ou, em outros casos, a conversa acaba sendo tomada por uma mistura de tragédias da vida, delírios pessoais e alguma dose de realidade, mas fica difícil distinguir cada uma dessas dimensões. Muitos demonstram um distanciamento em relação à leitura e diz nunca ter pegado nenhum livro nas bibliotecas por preguiça ou falta de interesse.

Quais as relações que essas pessoas estabelecem com esse espaço?

Aqui, lançaremos um olhar para o tipo de relação cotidiana, afetiva, que essas pessoas estabelecem com esse espaço. Ou seja, qual o papel que a biblioteca (essas bibliotecas) têm em suas vidas, os diferentes usos feitos por elas das bibliotecas e como esses usos têm sido acolhidos ou não nas bibliotecas. Para início de conversa, o universo dos públicos em vulnerabilidade com o qual conversamos, “ainda” não tem uma relação estabelecida com a leitura, como dito acima. Um jovem refugiado angolano que mora em uma ocupação do entorno diz que nunca pegou livros, só usa o computador. Frequentava bibliotecas em Angola, mas acha a BSP bem melhor. Se o computador não está funcionando, ele lê, mas nunca levou livros para casa e não sabe dizer o porque. Uma moradora dos barracos da Zachi Narchi de 15 anos, que conheceu a biblioteca por causa da irmã, gosta muito da biblioteca e a frequenta para “distrair a mente no computador”. Nunca pegou livros por preguiça. Já participou de atividades com um atendente da BSP que é morador da Zachi, quando ele a convidou. Se sente bem tratada pelos atendentes, de modo geral. Um senhor que descarrega caminhões no Ceasa e também albergado diz que vai à BVL principalmente por causa do computador e também por causa do ambiente, porque se sente bem. “Eu volto porque me sinto bem. Se eu não me sentisse bem aqui, por que voltaria?”. Quando perguntado o que o faz se sentir bem, responde

que o tratamento, pois os atendentes são educados e quando precisa de algo, eles sempre explicam.

O que fica claro é que para a maioria dessas pessoas a biblioteca representa um lugar importante, que tem um peso grande em suas rotinas, em seu cotidiano. Ali, têm a oportunidade de acesso ao computador para atividades diversas, sem serem incomodadas e a grande maioria relata se sentir mais bem tratada do que na maioria dos lugares da cidade. Alguns chegam a dizer que isso se dá “porque as pessoas ali as conhecem”. Se são pessoas em situação de fragilidade física, social, mental, isso faz mais sentido, já que nas bibliotecas acabam criando vínculos com atendentes específicos, o que promove essa sensação de uma segurança maior do que na maioria dos lugares em que poderiam estar. Uma das crianças com as quais conversamos diz que a rotina dela é “biblioteca, casa e escola”. Esta criança, apesar de não ser tão nova - tem 11 anos -, aparenta confiança ao estar desacompanhada de qualquer adulto/cuidador neste espaço. Interessante constatar aqui que a “sensação de insegurança” mencionada em diversos momentos pelas equipes das bibliotecas, que acomete tanto públicos mais favorecidos, quanto os próprios funcionários, não pode ser generalizada para todos os públicos das bibliotecas, já que o público em vulnerabilidade social se sente mais seguro nestes espaços do que na maioria dos espaços.

Apesar da maioria dos entrevistados demonstrar respeito pelas atividades e programações das bibliotecas, que consideram de excelente qualidade, dizendo coisas como “a biblioteca está de parabéns por sua programação com as crianças”, ou mesmo com o próprio público adulto desassistido; todos, sem exceção, dizem ter participado muito pouco de qualquer uma dessas iniciativas, principalmente por falta de interesse ou, talvez o motivo realmente por trás disso, por não terem coragem de ir a eventos em que se sentirão inadequados. Um dos albergados entrevistados diz literalmente: *“Já me chamaram para participar do Sarau, mas não me sinto à vontade, no momento em que estou, imagina, eu nem lavei minha roupa ainda... para participar de atividades preciso estar em condições exteriores para poder fazer parte, pelo menos lavar as minhas roupas... eu não estou no aspecto 100%... no albergue é muito difícil de lavar roupa... eu quero estar aqui e poder escolher estar aqui ou não por ter um trabalho, e estar aqui com um bom aspecto...”*.

O tema desta pesquisa foi também objeto de uma pergunta no questionário quantitativo e a percepção do público em geral é coerente com a dos públicos considerados em vulnerabilidade, ou seja, existe uma sensação generalizada de ser muito bem vindo ou razoavelmente bem vindo em mais de 95% dos respondentes.

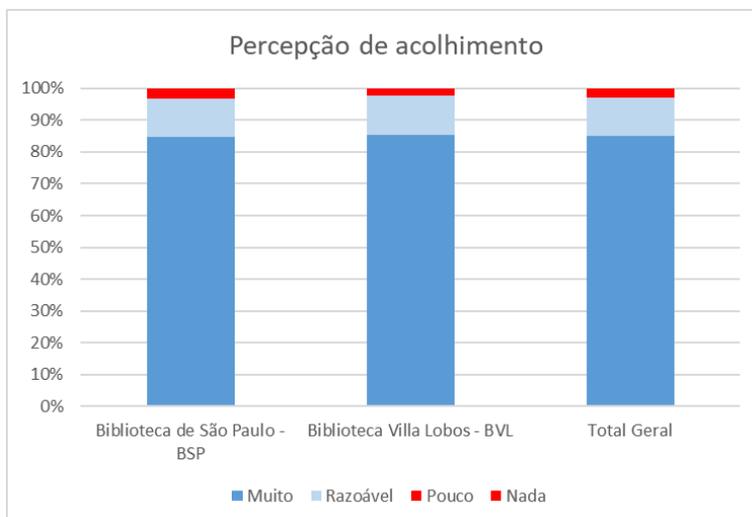


Figura 11: Percepção do público sobre a sensação de acolhimento na BSP, BVL e em ambas

No questionário, quando perguntados o que os fazem “sentirem-se melhor recebido(a)s e pior recebido(a)s” nas bibliotecas, as pessoas em geral dizem que o que as faz se sentirem melhor recebidas, é o bom atendimento. Este, vem seguido de algumas qualificações e, dentre elas as que mais aparecem, são: simpatia, receptividade, disposição para ajudar, bom tratamento e tranquilidade dos atendentes. Algumas outras respostas, a maioria delas relacionadas com o atendimento, são surpreendentes: as pessoas se sentem melhor quando funcionários participam das atividades, quando não julgam as pessoas e quando deixam as pessoas “de boa”. Em relação aos funcionários participarem das atividades, isso pode sugerir algo que já apareceu em anos anteriores e que diz respeito ao fato de que as atividades das bibliotecas são geralmente conduzidas por profissionais terceirizados e que não têm vínculos com as pessoas que frequentam a biblioteca regularmente. A presença de atendentes provavelmente as fazem se sentirem mais seguras em uma situação desconhecida, o que demonstra o papel mediador que os atendentes podem ter entre públicos diversos e entre os públicos e esses profissionais externos. Em relação ao segundo e terceiro tópico (não julgamento e serem deixadas “de boa”), isso espelha algo que apareceu de forma contundente na pesquisa qualitativa e que diz respeito ao papel da biblioteca de acolher qualquer pessoa, independente de sua condição. O não julgamento e ser deixado “de boa” significa, neste sentido, poder estar naquele espaço, poder existir ali. Por outro lado, há uma contradição que também aparece na pesquisa qualitativa: para poder existir ali, as pessoas se sentem mais à vontade sendo um pouco invisíveis. Mas sendo invisíveis, muitas vezes elas permanecem na mesma condição precária, se acomodam a ela. Este é um ponto de equilíbrio delicado e interessante de ser refletido pelas equipes das bibliotecas.

Mas também há comentários positivos não relacionados apenas com o atendimento, mas com a política da biblioteca de um modo mais geral, como:

“quando há igualdade me sinto melhor”, o que sugere que quando se instaura nas bibliotecas esse ambiente de acolhimento de qualquer pessoa, independente de sua condição, o que depende não apenas dos atendentes, mas também da segurança e de qualquer funcionário das bibliotecas, produzindo um sentido também na forma como os públicos devem lidar uns com os outros, sem exclusão ou preconceito, as pessoas se sentem melhor. Um outro comentário mais geral e positivo e que aparece diversas vezes como motivo para que as pessoas se sintam bem, é *“a liberdade de poder visitar a biblioteca como quiser”*, o que sugere uma tranquilidade de estar ali, podendo folhear os livros sem serem considerados “suspeitos”, algo que deve acontecer com muitos dos frequentadores das bibliotecas quando entram em lojas, por exemplo. É importante mencionar o surpreendente que é essa pesquisa com o público em geral ter tantas ressonâncias com a pesquisa específica com o público em vulnerabilidade, o que pode sugerir que, apesar de diferenças significativas entre públicos, há um grande contingente de públicos nas bibliotecas, especialmente entre aqueles que têm uma constância de visita a elas, que está em situação de alguma vulnerabilidade, maior ou menos, mais ou menos visível.

. Algumas pessoas colocam que “bom atendimento faz se sentirem melhor e mau atendimento pior”, dando a entender que as duas coisas podem acontecer na biblioteca, o que é confirmado quando muitos dos respondentes que dizem se sentirem muito bem recebidos nas bibliotecas, colocam pontos que ainda assim os fazem se sentirem pouco acolhidos em alguns momentos. Portanto, apesar dos comentários positivos e da alta incidência de pessoas que se sentem muito acolhidas, há também algumas pessoas que dizem não se sentirem bem recebidas nas bibliotecas ou que, mesmo quando dizem se sentirem razoavelmente bem recebidas, ou até muito bem recebidas, apontam fatores que as fazem não se sentirem tão bem recebidas. Entre eles, estão a demora no atendimento (um fator que aparece bastante), o fato de não conseguirem usar o computador ou a sala de games por estarem sobrecarregados, ou “desrespeito” do próprio público ou do atendimento. Para qualificar o que seria esse desrespeito, aparecem coisas como atendimento grosseiro, falta de atenção do atendimento ou, por parte do público, o preconceito que alguns públicos têm com outros públicos.

Todos estes dados indicam que, se lançamos apenas um olhar superficial, podemos entender que no universo dos públicos das bibliotecas (e especialmente no universo dos públicos que são o foco principal desta pesquisa qualitativa, ou seja, aqueles em maior vulnerabilidade), as pessoas “apenas” usam o computador, ou estão na biblioteca “apenas” para “passar o tempo”. Isso não deixa de ser verdade. Porém, essa verdade acaba se tornando mais complexa e cheia de nuances do que pode parecer à primeira vista. As pessoas estão ali porque se sentem mais bem tratadas do que na maioria dos lugares, o que não significa que também não haja confrontos e conflitos nas bibliotecas, entre elas e entre elas e os funcionários.

Também estão ali porque se sentem seguras e tranquilas ao utilizarem o computador para comunicarem-se com familiares, procurarem emprego, ou apenas entreterem-se. Portanto, a biblioteca representa um lugar muito importante, fundamental, em suas rotinas. Por outro lado, não deixa de ser significativo quando o moço acima diz que não tem coragem de ir em atividades por se sentir inadequado, ou quando uma moça apenas participa de qualquer coisa que não seja solitária quando um atendente que é seu conhecido, pois vizinho, a convida. Nestes exemplos, parece que ainda há algo nas realidades e necessidades dessas pessoas que escapa às “bibliotecas” para poder construir modos de se conectar com elas. Pois, apesar de ser difícil essa conexão, por motivos já explicitados, como questões de saúde mental, por exemplo, muitas dessas pessoas fazem destes espaços uma segunda casa, portanto, existe ali uma oportunidade real de colaboração, de colaborar para quebrar esse ciclo de fragilização social cada vez maior em que essas pessoas se encontram. Está claro que este não é um trabalho simples, que demanda olhares múltiplos e profissionais, mas falando da relação entre cultura e cidadania, é um trabalho que daria satisfação de ver ser aprofundado nas bibliotecas.

Que mediações têm sido feitas entre as bibliotecas e os seus públicos em vulnerabilidade e qual a sua efetividade.

A partir das coletas, tentamos identificar traços que marcam a mediação feita com públicos em vulnerabilidade. Aqui, é importante perceber aquilo que ajuda a diminuir a segregação com posturas que estimulam o acesso e, contrariamente, o que por algum motivo, reproduz a segregação. Para começar, é importante dizer da dificuldade em acessar este público, que pode ser lacônico, fechado ou desviar os assuntos para falar de si, de histórias ou dramas pessoais. Mas não devemos descartar o fato, como se tivesse “atrapalhado” a coleta de dados, mas sim valorizá-lo no sentido de entendê-lo como evidência de uma dificuldade que não está presente apenas neste momento, mas de modo geral, no cotidiano do trabalho das bibliotecas – o que pode se expressar de várias formas: na aplicação e cumprimento das regras, em sua participação nas atividades de modo geral, e no trabalho cotidiano dos atendentes.

Mediação como regra

Um ponto de tensão na relação deste público com as bibliotecas, certamente são as regras. Alguns entrevistados relatam dificuldades em cumpri-las, enquanto outros se sentem muito injustiçados por regras mal aplicadas, de acordo com eles. Por sua vez, nos últimos anos temos ouvido vários relatos de atendentes a respeito de dificuldades que já tiveram em fazer cumprir as regras: dúvidas a respeito da

legitimidade de algumas regras ou de como proceder em alguns casos, opiniões diferentes entre atendentes a respeito da relativização de certas regras para certos públicos, agressões que sofrem quando aplicam as regras, e assim por diante.

E se é verdade que as bibliotecas têm várias regras (o que é condizente com seu *status* de “espaço público”) que dizem respeito a como estar no ambiente, levar e devolver livros, ao uso do computador, etc., o não cumprimento do público talvez precise ser melhor compreendido, para que as equipes se sintam mais seguras nesta relação de fazer cumprir ou afrouxar algumas regras em situações específicas e quiçá para poder tornar normas e regras até mesmo potentes mediadores de formação para a cidadania ou de criação de vínculo. Não que isto não esteja permanentemente sendo feito nas bibliotecas. Mas como é um assunto que está sempre em pauta, talvez seja um momento propício para olhar para ele com uma intencionalidade diferente.

Por parte dos públicos entrevistados, alguns pontos de sua relação com as normas e regras chamam atenção: a falta de uma total compreensão das regras, em alguns casos, os limites impostos por seu contexto⁴ para cumprir adequadamente com o compromisso (devolução do livro em bom estado, por exemplo), sensação de injustiça quando um atendente faz cumprir uma regra, suspendendo alguém da possibilidade de emprestar livros ou usar o computador e, por fim, o medo enorme de todos em não conseguir cumprir as regras e serem suspensos. Assim, livros podem chegar estragados, ou nunca serem devolvidos, por exemplo, o que parece gerar um permanente stress para ambas as partes. Em relação ao público, o stress se expressa no medo de pegar livros novamente, pois com isso “arriscam” receber uma nova suspensão, que acabaria, por sua vez, por impedir-lhes de usar o computador, ou jogar games, algo muito valorizado neste universo de público, que não possui computadores ou games próprios. Por isso, no que diz respeito à motivação para empréstimo de livros, o medo de não cumprir as normas provoca, como pudemos ouvir de muitos, um desânimo para levar novamente livros emprestados. Uma criança entrevistada disse sobre isso:

“Já levei livro para casa, mas no primeiro livro que levei tomei uma suspensão porque ele estava sujo, mas ele já estava sujo antes de eu levar e eles [atendentes] não conseguiram ver. Eles pensaram que fui eu”.

Na sequência, comenta que desanimou para levar livros depois disso e um amigo seu responde que também fica com medo, porque já tomou uma suspensão pela demora em devolver livros.

⁴ Falta de moradia adequada, instabilidade social e emocional, falta de acompanhamento de adultos atentos no caso de crianças, etc.



O depoimento de um albergado LGBTQI frequentador assíduo da BSP, chama atenção pela quantidade de conteúdos e questões que dão a pensar neste sentido. Apesar de um evidente grau de delírio por parte dele, quando começa a contar a história de um mau entendido que sofreu na BSP, como se tudo tivesse sido previamente armado pelos funcionários envolvidos no episódio, o depoimento tem momentos de lucidez. Mas, talvez mais importante do que procurar o delírio ou a lucidez aqui, seja conseguirmos tomar certa distância para nos colocarmos a pensar como as bibliotecas se preparam para lidar com este tipo de situação, como incorporam esse dado de realidade, neste caso, as questões de saúde mental, como um aspecto necessário para a compreensão básica de uma parcela significativa dos públicos em vulnerabilidade que frequentam este equipamento:

“Quando comecei a frequentar a BSP eu via muita gente saindo da fila totalmente desequilibrada, por causa de coisas que estavam todas tramadas e a pessoa não tinha voz. E aí aconteceu comigo, de ser alvo de piada, discriminação, descaso, a gota d’água foi quando peguei um livro de peças de Shakespeare emprestado... nossa, como mexeu comigo aquela peça, eu nunca tinha tido oportunidade de ler Hamlet com 31 anos de idade ...eu devolvi esse livro e passaram 4 dias, eu vi no meu e-mail ‘obra vencida’, mas nem me preocupei porque eu tinha devolvido o livro. Eu vim um dia usar o computador e o rapaz que libera os computadores me disse que eu estava com uma obra atrasada, para ir resolver no balcão lá embaixo. Eu pensei que iria simplesmente resolver um procedimento... eu falei que devolvi o livro, aí a atendente disse que ia chamar o responsável, veio o rapaz com um rádio na mão... ele me falou que eu teria que fazer reposição da obra e que iria ficar 19 dias suspenso. Quando eu discordei, aí ele disse que ele tinha mais o que fazer e que eu era um desocupado que não tinha nada pra fazer. Ele praticamente me chamou de vagabundo e eu respondi pra ele fazer um curso superior, porque eu sou formado em história, não estou aqui simplesmente matando tempo. E eu já estava irritado porque alguns seguranças estavam me chamando de mulher quando eu passava. Eu disse que ia colocar a mídia aqui por causa de discriminação. Eles chamaram a assistente social e ele [o líder que estava ameaçando de suspender-lo] em cima de mim, gritando que eu desrespeitei eles. A assistente social me disse que eu não precisava repor o livro, mas que iria ficar suspenso. Eu disse que não, que queria justiça e que não pagaria pelo erro dos outros. Falei: ‘então puxa nas câmeras’... Ela disse para eu ir embora me acalmar e voltar no dia seguinte... passei até na igreja... no dia seguinte, ela me chamou e disse que queria pedir desculpas em nome de toda a biblioteca porque nem tinha demorado muito para procurar e o livro apareceu... e disse para eu não me preocupar com aquele líder porque ele era machão mesmo... então quer dizer que eu não sou macho? E na sexta feira ela trouxe uma sacola de roupas e disse bem alto meu nome, nunca me senti tão exposto, e disse: ‘Toma aqui essa sacola de roupas para você ir numa entrevista de trabalho’, como se eu tivesse pedido alguma coisa para ela, como se ela soubesse o que era melhor para mim ... eu achei que não teve amparo nenhum da parte dela... Eu disse que não ia aceitar, porque estaria sendo condescendente com o que aconteceu e que não queria que eles me dessem esmola, quero só que me tratem da maneira como preciso ser tratado, preciso de justiça, só isso. ...”

Em primeiro lugar, é significativo ele dizer que “muitas pessoas saíam da fila desequilibradas”, porque demonstra como essa fila de entrada e saída da biblioteca



pode trazer uma conotação de “ficha limpa ou suja” e, conseqüentemente, bloquear ou desbloquear o acesso aos serviços, algo muito caro para esse público e que mexe profundamente com seu ânimo. Também é central no depoimento quando ele diz da importância do livro que pegou, como mexeu com ele poder ler Shakespeare com essa idade. Vemos, portanto, ao mesmo tempo o encantamento com a possibilidade e o trauma com o limite.

O depoimento traz de forma evidente, portanto, o stress permanente em torno das normas, já comentado. Stress que atinge tanto os públicos, quanto os trabalhadores. Aqui não estamos defendendo que as normas estejam equivocadas, mas que talvez seja importante para as equipes das bibliotecas e SP Leituras, a consciência do peso que essas normas podem ter na vida das pessoas em vulnerabilidade. É algo que as deixa ainda mais frágeis, que elas entendem como violência, ainda mais quando ocorre algum equívoco por parte dos funcionários, o que pode ser vivido por elas como a mais profunda injustiça. Talvez por isso haja violência em resposta, ou talvez porque seja já tão difícil lidar com tantas limitações em suas vidas e, então, têm que enfrentar ainda mais essa. Isso se destaca na fala do entrevistado quando este diz que o líder chegou com o rádio na mão, e pela forma como ele vai narrando a situação, que vai deixando-o tenso, como se ele tivesse cometido um crime muito grave. Mesmo que ele tivesse realmente perdido o livro, e estivesse sendo agressivo, mentindo para o pessoal da biblioteca, será que ele deveria ter sido ameaçado de suspensão? Aqui colocamos esta pergunta como algo realmente a ser pensado. Porque sabemos que assim como há o lado do público, há também o processo das próprias bibliotecas e suas equipes que muitas vezes se sentem sem respaldo e formação para lidar com essa complexidade. Portanto, talvez o que esteja realmente em jogo aqui seja o como lidar com as situações, como se preparar para lidar com elas...Da mesma forma, fazendo uma transposição para o caso das crianças, a questão é como lidar com o fato de que muitas crianças frequentadoras das bibliotecas estão sempre sem adultos acompanhando-as. Portanto, o que é mais importante neste caso? Ser hiper exigente na aplicação de uma regra, dizendo que o livro está sujo, ou atrasado, suspendendo a criança e deixando-a com medo de levar livros novamente... ou o que? Que protocolos poderiam ser coletivamente construídos nestes casos, para que este tipo de situação possa ser fonte de aprendizagem e não de estafa psíquica para todos os envolvidos?

Também chama muito atenção neste depoimento o fato do público exigir receber apenas o que precisa, nem mais nem menos, ou seja, em suas palavras, ser tratado da maneira correta. O que pode ser uma boa metáfora para pensar qualquer situação de atendimento nas bibliotecas: a precisão entre o dar e o receber nesta relação com os públicos, ou falando de outra forma, entre os direitos e os deveres de cada envolvido.



O que vimos nas bibliotecas em relação aos públicos em vulnerabilidade, foram mediações que tinham a ver principalmente com dimensões básicas de convivência em um espaço público. Assim, além das questões específicas de uma biblioteca, de seu serviço, e que estão ligadas à circulação e o cuidado necessário para manejar ou emprestar livros, às regras de retirada e devolução de materiais, já explicitadas anteriormente, outras questões apareceram nos depoimentos, referentes ao respeito entre usuários e usuários e funcionários.

Um senhor albergado comenta: *"...nunca tive problema porque a gente desvia ... sempre têm os que dão valor, querem preservar o espaço e aqueles que não, que querem até destruir este espaço. Outro dia tinha um rapaz embriagado, falando alto e os meninos [atendentes] no maior suador, tentando conversar, e ele cuspiendo na gente, então tem que ter jogo de cintura. Mas aqui se for cobrar ele na altura que ele estava, vai prejudicar mais ainda."* E na sequência, lembra de um moço que fica imitando carrinho com a boca, "mas eles [atendentes] entendem...já faz um tempo que ele vem, então eles tratam ele bem, e ele fica aí, no computador". Esse mesmo senhor também diz que nunca viu ninguém ser mau tratado na BVL e que, tanto no caso daquele senhor embriagado, quanto do moço que fica fazendo barulho com a boca, os atendentes tiveram e têm uma paciência que ele mesmo não teria. Conversam, ou apenas compreendem a situação, ou tiram da biblioteca, quando é o caso, com a ajuda de seguranças, mas sem uso de violência. Portanto, se não há trabalhos ou saberes específicos nas bibliotecas para lidar com questões de saúde mental ou alcoolismo, por exemplo, parece existir compreensão da situação por parte dos atendentes, se a pessoa não passa de certos limites. Este senhor fala com admiração dos atendentes, que têm uma paciência que ele não teria, que entendem certas coisas que ele não entenderia em relação a atitudes de alguns frequentadores. Os depoimentos, em geral, confirmam o que diz este senhor, pois as pessoas falam que se sentem bem tratadas por parte da equipe das bibliotecas. Este senhor mesmo, diz: "Quando venho aqui já conheço as meninas e os meninos [atendentes], me sinto bem, sempre me trataram bem".

Em relação à mediação nas atividades das bibliotecas, talvez seja possível dizer em relação aos adultos em vulnerabilidade que, se existe um sentir-se bem em atividades que lhes deixam mais invisíveis, pois mais individuais (como usar o computador), ou em atividades voltadas especificamente para este público (como as rodas de histórias ou outras situações de acolhimento), este sentir-se bem não é perceptível em atividades nas quais eles tenham que se integrar com outros públicos e em que sejam mais "visíveis". Por exemplo, um senhor albergado disse que não costuma ir a atividades, apesar de saber delas. Apenas foi duas vezes a shows promovidos pela BVL, mas que aconteceram do lado de fora da biblioteca. Shows são atividades mais integradoras, não tão solitárias. Ao mesmo tempo, um show num parque é uma atividade em que, diferentemente de uma palestra, um curso, ou uma roda de histórias, a presença de cada um pode não ser notada.

O fato de não se sentir à vontade para participar de atividades que não sejam o uso do computador, a leitura de livros ou partes de livros, ou seja, atividades que lhes preservam em sua invisibilidade, por “não se sentirem em condições de participarem de atividades com todo mundo”, por suas roupas não lavadas, seu aspecto sujo, ou por se sentirem menos sabidos que outros, é tocante. Isso parece ocorrer com muitos dos entrevistados, que se fecham nos círculos de companhia e atividades mais diretamente voltados a eles, ou mais solitárias, nos quais têm alguma privacidade e se sentem à vontade em sua condição.

Apesar desta sensação de estarem em um espaço de “segurança” em que são mais bem tratados do que em qualquer outro lugar da cidade, ainda aquele mesmo albergado LGBTQI acima mencionado relata discriminação. Este entrevistado comenta ter sofrido discriminação na biblioteca pelo fato de ser gay ou afeminado, principalmente por parte dos seguranças que, segundo ele, fazem piadinhas, olham estranho, etc., sempre que ele entra ou sai da BSP. As bibliotecas em geral parecem estar bem preparadas para receber este público, ainda assim, e mesmo com os esforços de muitos, é preciso estar sempre atentos e formando uns aos outros, por se tratar de questão profunda e complexa e nem de longe resolvida em nosso contexto social e cultural.

Um esboço de conclusão em relação às mediações com públicos em vulnerabilidade

As principais mediações que têm sido feitas nas bibliotecas com seus públicos em vulnerabilidade, parecem ser bastante básicas: dar referência de regras e comportamentos em um espaço público e acolher. Em relação ao acolhimento, algo forte quando escutamos esse público é o fato de que, numa cidade como São Paulo, em que sofrem violência em qualquer lugar, as bibliotecas são espaços em que parecem ser “deixados em paz”, ao menos na maior parte do tempo ou se não descumprem normas básicas; e mesmo quando descumprem, há graus diversos de tolerância.

No entanto, as ações de imposição de *regras* x a necessidade de *acolhimento deste público* muitas vezes parecem se contradizer, gerando uma espécie de tensão permanente nas bibliotecas, o que torna esta situação bastante complexa. Por um lado, porque apesar de, em geral, haver uma sustentação do acolhimento, mesmo quando através da explicação e aplicação das normas e regras; também são constantes os conflitos com esse público por conta do não cumprimento das regras, o que vai desgastando ambas as partes – funcionários e públicos em vulnerabilidade. Por outro, porque talvez precise haver mais investimento da SP Leituras na formação das equipes, incluindo a assistência social, para que



entendam com mais consistência como lidar com esse – ao menos aparente – paradoxo formado pela aplicação das regras x acolhimento. E também para que se sintam aptas a “saírem do básico” com esses públicos, ao mesmo tempo com atividades mais elaboradas direcionadas a eles, mas também momentos de integração com outros públicos das bibliotecas. Talvez assim seja possível colaborar de modo mais efetivo para que essas pessoas possam sair desta condição, sem deixar de considerar todos os limites das bibliotecas para isso, mas também sem deixar de considerar seu potencial social e cultural neste sentido.

Como estamos nos preparando para receber as pessoas em vulnerabilidade?

A partir de conversas com pessoas da equipe, incluindo os encontros com o grupo ampliado, tentamos extrair como entendem seu papel de atendimento dos públicos em vulnerabilidade, como se preparam ou se sentem-se preparadas para isso. Os atendentes em sua maioria dizem não ter tempo ou espaços para a reflexão sobre sua prática. Se sentem sem instrumentos para lidar com públicos mais complexos, como os públicos foco dessa pesquisa: os públicos em vulnerabilidade. A relação entre preparo das equipes e espaço de acolhimento das equipes pôde ser vista a todo momento nas conversas que tivemos ao longo do ano, pois as equipes não se sentiam nem preparadas e nem acolhidas diante de tantas dificuldades que têm com alguns públicos, especialmente o público em vulnerabilidade, que pode ser agressivo, ou apresentar outras questões difíceis de lidar sem preparo. Parece ficar claro que para acolher bem pessoas nessas situações diversas e complexas que se apresentam em ambas as bibliotecas, para lidar bem com situações tão difíceis, é necessário que exista um acolhimento interno dessas equipes voltado a esta questão específica, como formação continuada, supervisão por parte de profissionais especializados no assunto e, portanto, respaldo institucional neste sentido. Apesar disso, muitos da equipe afirmam que a diversidade do grupo colabora para que possam ir levando essas situações, e o fato de alguns atendentes serem provenientes de comunidades de baixa renda e/ou engajados em causas sociais, também.

Em muitos momentos nas conversas com o grupo ampliado que contava com a participação de gestores e atendentes, ouvimos dos atendentes perguntas como: *“afinal, qual a proposta das bibliotecas?”*, querendo dizer com isso que quando foram contratados não sabiam que teriam que lidar com questões tão complexas e que não tiveram formação para isso, algo que, portanto, demandam. Em alguns momentos, não fica claro se os atendentes demandam formação para se sentirem mais seguros lidando com a diversidade presente nas bibliotecas, ou se preferiam simplesmente não ter que lidar com isso. De qualquer forma, quando demandam capacitação, falam tanto de si, quanto do pessoal da portaria, ou seja, dos seguranças, que, segundo eles, não têm o menor preparo para lidar com esse



público, fazendo piadas de mau gosto com crianças que chegam sujas (*“vai tomar banho!”*) e travestis (um segurança fala para o outro *“sua mulher chegou”*), por exemplo. A falta de formação se reflete diretamente no modo como as pessoas em vulnerabilidade são tratadas, segundo os funcionários. Por exemplo, quando alguns sócios em vulnerabilidade são aceitos porque já são conhecidos na biblioteca, enquanto alguém que está chegando pela primeira é mau tratado; ou quando as regras são mais rígidas para as pessoas em vulnerabilidade do que para pessoas de classes mais altas, para as quais as regras são relativizadas.

Tanto funcionários, quanto gestores, se ressentem por não haver mais trabalho educativo nas bibliotecas, segundo eles, por conta de cortes. Os atendentes relatam fazer trabalhos neste sentido, mas mais “voluntaristas”, por conta própria e na intuição, sem preparação prévia e profissional. Alguns atendentes têm uma percepção de que tanto a BVL, quanto a BSP, são mais voltadas para serviços do que para um trabalho educativo. Assim, o seu preparo seria mais direcionado a um determinado serviço: por exemplo, mais direcionado a como usar o escâner leitor para deficientes visuais do que para como lidar em um sentido mais amplo com pessoas com deficiência visual. A como aplicar determinados procedimentos e normas no empréstimo de livros, do que para como lidar com pessoas em vulnerabilidade social, e assim por diante. Alguns afirmam que gostariam de ter um preparo melhor para lidar com a formação de públicos em um sentido mais amplo, ou seja, para a cidadania.

Muitos comentam que falta autonomia para atuarem no cotidiano de seus trabalhos. Que, se por um lado, há uma complexidade nas situações que enfrentam com públicos em vulnerabilidade e com a própria diversidade de públicos presentes nas bibliotecas, por outro, eles têm ideias e sugestões, mas estas muitas vezes são desencorajadas, seja pela falta de recursos, seja pela burocracia que dizem haver para que algo seja aprovado ou também porque projetos fora da grade da programação e das metas, segundo eles, não são tão incentivados.

Algo que fica evidente nas conversas, é a demanda de mais espaços sistematizados nos quais possam compartilhar com os colegas uma percepção ou ideia; e de espaços de planejamento e avaliação cotidianos, das equipes. Assim, muitas ideias, sugestões, acabam ficando no ar e não é estabelecido um fluxo de planejamento > execução > avaliação que inclua esse trabalho de atendimento como um trabalho também educativo. Nas reuniões com o grupo ampliado, os jovens atendentes também falaram muito em uma política necessária às bibliotecas, como se com isso expressassem seu desejo de sair do espontaneísmo, ou seja, como se a política das bibliotecas fosse sendo percebida por eles na prática, mas sem espaços para ir construindo uma percepção coletiva sobre essa política. Segundo uma funcionária entrevistada, assim como o sócio tem que ser educado, o funcionário tem que ser capacitado para poder educá-lo, para que essas situações possam avançar, saírem



do lugar onde estão neste momento, de um impasse dos conflitos. De acordo com ela, por falta de treinamento *“muitas vezes a gente acaba sendo rude, grosseiro, e a gente nem quer, mas a situação pede isso. A gente não gosta de agir desta forma, mas temos que agir assim para o sócio não confundir as coisas”*.

De modo geral, podemos ver na compreensão dos funcionários que há um acolhimento sendo feito dos sócios e públicos em vulnerabilidade, assim como em alguns momentos há uma satisfação por parte dos funcionários em seu trabalho - quando criam vínculos, colaboram em algum processo ou têm alguma pequena conquista em seu trabalho cotidiano nas bibliotecas. Mas há uma sensação generalizada de que poderiam oferecer mais, se tivessem um treinamento melhor, mais profissional e também se tivessem mais autonomia para realizar progressos. De acordo com uma das funcionárias entrevistadas: *“Eles [sócios em vulnerabilidade] se sentem acolhidos, mas é um acolhimento superficial, acho que deveriam ter outros trabalhos aí”*. Em relação às crianças em vulnerabilidade, uma outra funcionária vê as atividades mais como recreativas do que de transformação efetiva em suas vidas.

Que impactos as bibliotecas produzem na vida dos públicos em vulnerabilidade? Por que? O que produz este impacto?

Nesta pesquisa, não pudemos chegar a nenhuma conclusão a respeito de outros impactos na vida das pessoas em vulnerabilidade resultantes de sua frequência às bibliotecas, pois não emergiram dados sobre isso nas coletas. A nossa sugestão é de que em 2019 continuemos com essa pesquisa, traçando para isso um plano de coleta também quantitativa. Algo que fica claro, no entanto, é que as bibliotecas mudam a rotina dessas pessoas ao se tornarem um lugar frequentado diariamente por elas. Mas o que esta mudança na rotina pode significar é algo que precisará ser mais detidamente analisado, quando formos capazes de gerar mais dados.

II. Praler – Prazeres da Leitura

1. Contexto em 2018

O Praler em 2018 apostou na continuidade da parceria com o colegiado de Pedagogia da Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras do Centro Universitário Fundação Santo André (FAFIL/CUFSA). Segundo Marilena Nakano, professora desta faculdade e uma das principais idealizadoras da articulação com a SP Leituras, a cronologia deste processo tem início em 2016, quando ela e outras professoras percebem a necessidade de uma parte importante da formação de seus alunos de pedagogia ocorrer nos territórios. Com interesse em articular os aprendizados e a atuação de seus alunos nos territórios com a dimensão da cultura e, mais especificamente, da leitura e literatura, Nakano faz uma primeira aproximação com a SP Leituras, na qual ela e seus alunos visitam algumas vezes a Biblioteca de São Paulo e a Biblioteca do Parque Villa Lobos. Em depoimento, a professora considera essas visitas às bibliotecas como momentos de formação fundamentais, nos quais aprendia-se prática e teoricamente sobre “biblioteca viva”, mediação de leitura e qualidade de acervo. A partir dessas visitas, um primeiro exercício de biblioteca viva é instaurado no pátio interno da faculdade:

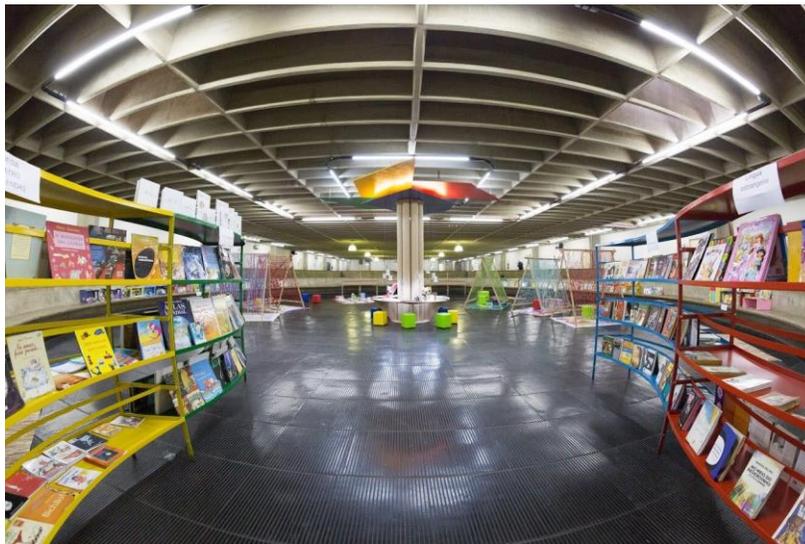


Foto da biblioteca viva instalada por professores e alunos no pátio interno da FAFIL. Fonte: arquivo SP Leituras.

Em 2017, como reflexo do planejamento estratégico do Praler, no qual pretendia-se articular metas para potencializar as intervenções do programa, esta parceria adquiriu consistência através de um processo de formação em que professores da faculdade de pedagogia, os seus alunos e algumas lideranças de dois territórios de Santo André com os quais a faculdade já estava articulada (Sacadura Cabral e Cata Preta) puderam aprofundar conjuntamente conceitos e práticas relacionados ao universo das bibliotecas vivas. O ano de 2018 representa, portanto, um

amadurecimento deste caminho mais estratégico do Praler, em que cultiva-se mais processos do que ações fragmentadas, construindo projetos de forma compartilhada com as instituições parceiras.

O projeto do Praler em 2018 consistiu na instalação de bibliotecas vivas e espaços de leitura nos territórios com os quais a Fundação Santo André já estava articulada e na formação de uma rede que conecta estes espaços em diversos sentidos. Esta rede foi batizada pelos parceiros em dezembro de 2018 como “Rede Beija-Flor de Pequenas Bibliotecas Vivas”. Já no primeiro semestre, o projeto contava com 6 pequenas bibliotecas, que foram agrupadas em dois microterritórios, Sacadura Cabral e Cata Preta, como forma de potencializar a troca entre elas. No segundo semestre, considerou-se que a ancoragem das pequenas bibliotecas vivas nos territórios onde estão situadas depende da definição de uma programação cultural sólida que conte com a participação de atores dos territórios. O Praler colaborou para a efetivação de algumas dessas programações e pode-se considerar que, desta forma, o que chamamos de dinamização ou impacto institucional no escopo deste programa - deixar marcas perenes nas instituições parceiras no que diz respeito ao trabalho de fomento à leitura - pôde ser estendido da FAFIL para toda a Rede. Ou seja, este ano o programa adquiriu uma forma singular, diferente dos anos anteriores: uma instituição parceira forte (FAFIL) foi impactada pela formação de seus professores e alunos de pedagogia em práticas e conteúdos de qualidade no que diz respeito à formação de leitores e mediadores de leitura e, a partir disso, pôde iniciar um processo de multiplicação destes conhecimentos e práticas, impactando assim outros atores (líderes comunitários, agentes locais, professores de escolas) e instituições, ou seja, associações, bibliotecas públicas e comunitárias, etc. - dentre estas, algumas foram incubadas, outras dinamizadas.

Ademais, o Praler obteve este ano outras conquistas importantes, resultantes dessas decisões estratégicas. Destaca-se a parceria realizada com a Rede Nacional de Bibliotecas Comunitárias (RNBC), com a qual realizou a mesa-redonda “Redes que se entrelaçam: (re)encontros latino americanos” como parte da programação do *XXII Seminário Prazer em Ler: Bibliotecas Comunitárias na Promoção do Direito Humano à Leitura*⁵. A mesa teve como foco a apresentação de bibliotecas populares da Argentina e Colômbia e nela dissertou-se a respeito de características de tais espaços, modos de conquistar autonomia jurídica e financeira, formas de pensar as estruturas de uma programação cultural, histórias de resistência político-social por

5 E que contou com a participação de diversos convidados: Javier Areco, da CONABIP (Comisión Nacional de Bibliotecas Populares), Juan Marraro, da Biblioteca Popular Andrés Ferreyra, de Necochea - Argentina e Luiz Carlos Raigoza, da REBIPOA (Red de Bibliotecas Populares de Antioquia, Medellín, Colômbia). A mediação foi de Isabel Santos Mayer, do Instituto Brasileiro de Estudos e Apoio Comunitário.

trás de cada uma dessas bibliotecas e narrativas a respeito da relação entre cultura e conquista de cidadania. Aqui, vemos claramente a articulação desta ação específica, de seu tema e discussões, com o projeto mais amplo do Praler em 2018 de apoio à criação de uma rede de pequenas bibliotecas vivas, muitas delas de caráter associativo e comunitário. Além disso, uma outra conquista importante deve ser mencionada: a “Rede de Pequenas Bibliotecas Vivas de Santo André”, foi contemplada pelo 6º Edital de Ajudas 2018 do programa Iberoamericano de Bibliotecas Públicas (Iberbibliotecas), do Centro Regional para o Desenvolvimento do Livro da América Latina e Caribe (Cerlalc/UNESCO) - o que já é, em si, um resultado significativo que demonstra acertos de rumo feitos nos últimos anos pela equipe da SP Leituras.

Por fim, é importante dizer que o Praler tem gerado questionamentos produtivos na SP Leituras ao longo de todos esses anos. Um dos nós centrais desses questionamentos tem a ver com a escala do Programa. Este deve intervir em instituições com baixa capacidade de articulação e criatividade, levando para os espaços um pouco do potencial da leitura na esperança de que algo se mova ali, que algo seja absorvido pelas equipes e públicos? Ou deve ser pensado de forma mais arrojada, a partir da qual entende-se o programa como oportunidade para adentrar territórios que, por mais que não tenham ainda uma relação estabelecida com a leitura, sejam férteis, possibilitando semear conceitos, estratégias e visões de mundo que deixem nestes lugares, efetivamente, um rastro multiplicador?

Depois de muitas conversas, reflexões, conflitos, em 2018 o Praler parece ter atingido um novo patamar. Neste, não pensa-se de forma pontual, para suprir necessidades de determinados espaços ou instituições, sejam eles mais ou menos férteis, mas a partir de uma lógica de Rede. Dentro desta lógica, uma instituição sólida, neste caso a FAFIL, permite que o Praler leve a mediação de leitura para contextos menos tradicionais através de uma ação robusta e que por isso, ao menos hipoteticamente, garantirá que o impacto institucional nesses contextos menos tradicionais seja mais consistente. Dessa forma, algo a ser pensado é que o impacto institucional ao qual deveríamos atentar não seria apenas o realizado na FAFIL, mas também nas instituições comunitárias às quais o Praler chega com a FAFIL e, neste sentido, em 2019 as avaliações de impacto do Praler poderiam dar conta também desta dimensão.

Apesar da força dessa lógica que se estabeleceu em 2018, alguns riscos devem ser mencionados. Em primeiro lugar, deve-se atentar para que a ideia de levar a mediação para contextos menos tradicionais continue fazendo parte dos processos instaurados pelo Praler e não fique apenas em segundo plano. Em segundo lugar, é importante que essa escolha de investir em uma parceria específica, neste caso com a FAFIL, não caia numa espécie de comodismo para ambas as partes.

De qualquer forma, é perceptível que a Rede de Pequenas Bibliotecas Vivas de Santo André deixa claro um novo potencial do Praler: ser simultaneamente um laboratório de incubação de bibliotecas em suas identidades, ou de apoio a cada espaço em suas diferentes necessidades, ao mesmo tempo em que atua conectando estes diferentes espaços através da parceria com uma instituição com solidez, (neste caso, a FAFIL), sendo estas articulações que potencializam a todos mutuamente. Muito como a imagem do bom acervo montado pela Rede e que circula entre todas as bibliotecas. Nesta prática, a circulação do conhecimento, premissa fundamental de qualquer biblioteca, se transforma em algo que deve ser cuidado por todos, ou seja, instituições mais ou menos antigas, mais ou menos sólidas, com mais ou menos recursos, sem restrições e muros. Com isso, para o Praler, atuar em instituições menos articuladas, ou mais articuladas, passa a ser um falso problema. Pode-se atuar em ambas, formando redes. Os problemas, então, tornam-se outros, alguns descritos neste relatório: a articulação da Rede, seu funcionamento, as identidades de cada espaço e a aderência dos espaços de leitura e pequenas bibliotecas em seus territórios. Nos parece que o programa está em movimento e avançando, como os problemas a serem pensados a partir dele refletem.

2. A coleta de informações em 2018

FONTE	ESTRATÉGIA	N
RELATÓRIOS TRIMESTRAIS SP LEITURAS		4
PARTICIPANTES DAS OFICINAS – SATISFAÇÃO	Questionários de satisfação	
FACILITADORES DO PRALER	Entrevistas sobre escuta	13
PARTICIPANTES – IMPACTO LINHA DE BASE	Questionário linha de base	37
INSTITUIÇÕES PARTICIPANTES	Questionários	3
AValiação QUALITATIVA SANTO ANDRÉ	Materiais Marilena Nakano	7

3. Achados

3.1. Perfil do público

Em 2018, a equipe do Praler decidiu implementar um questionário para estabelecer uma linha de base que desse conta, principalmente, de questões de perfil do público participante e impactos da participação no programa no que diz respeito à sua relação com a leitura. Até a produção deste relatório, temos apenas os dados que traçam o perfil do público, já que os dados de impacto ainda não foram coletados e sistematizados. Houve 37 respondentes para este questionário. De acordo com esta amostra, a grande maioria do público é composta por mulheres, com idade de 21 a 25 anos.

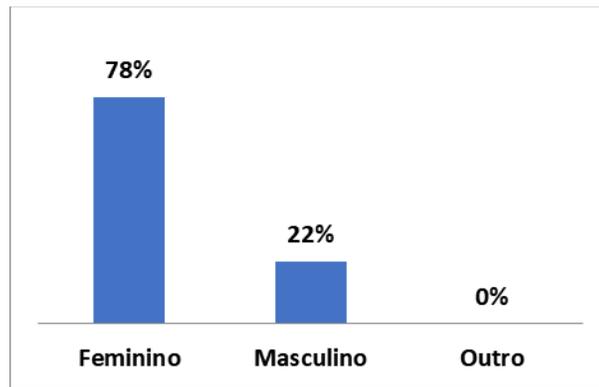


Figura 12: Sexo dos participantes da ação do Praler

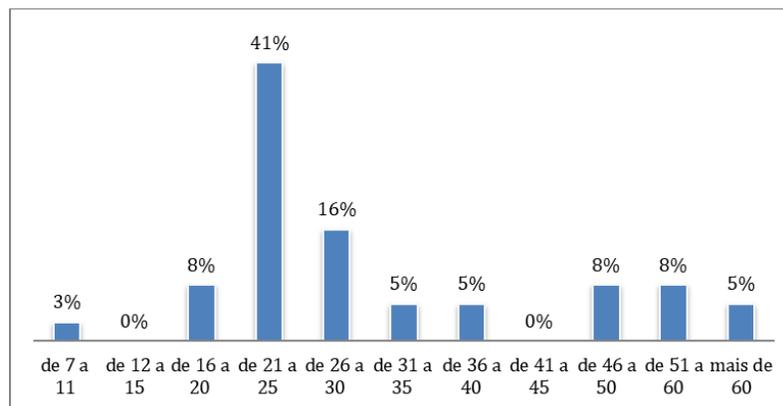


Figura 13: Idade dos participantes do Praler

Esse perfil de participantes, se deve provavelmente à participação das estudantes universitárias neste processo. O segundo maior índice de público se concentra na faixa dos 26-30 anos, também demonstrando que este ano o Praler esteve bastante direcionado à formação de adultos, entre estudantes universitários, seus professores, lideranças comunitárias locais e bibliotecários. O índice de participantes que trabalham e estão matriculados em alguma faculdade reflete o foco do projeto de 2018 em um público que está de alguma forma inserido no mercado e socialmente, mas em busca de aperfeiçoamento:

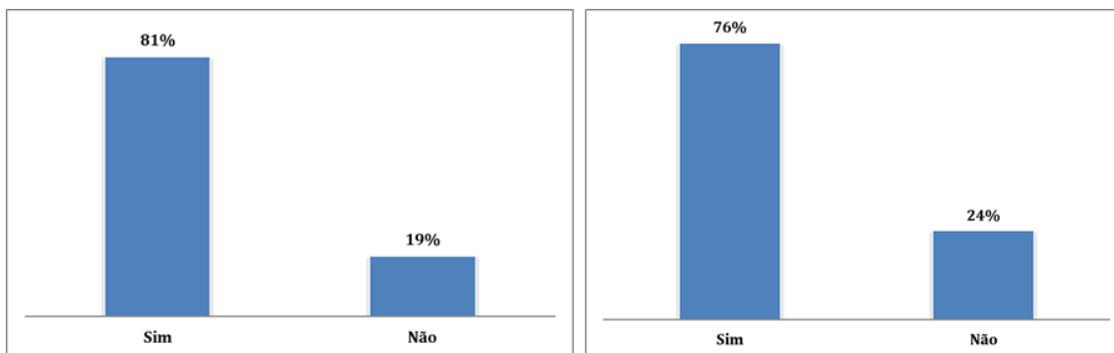


Figura 14: Situação de estudo e trabalho dos participantes

Em relação ao perfil cultural dos participantes que responderam à pesquisa, chama atenção que, se 41% dos respondentes dizem frequentar bibliotecas apenas raramente e 22% nunca, também são positivos os números somados daqueles que dizem ir todos os dias, semanalmente ou mensalmente: 38%.

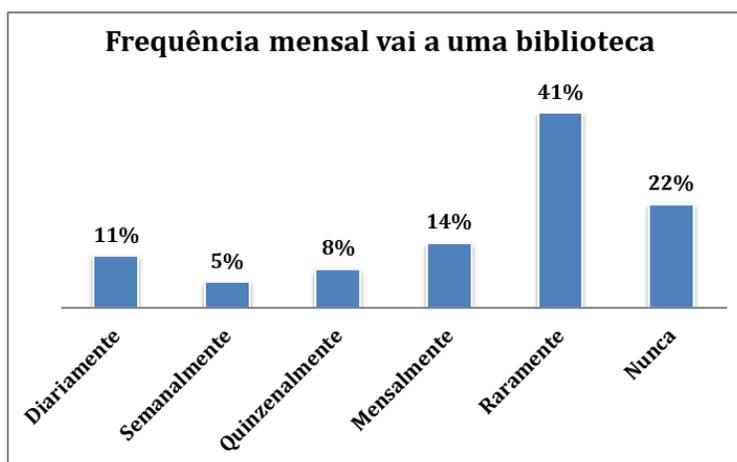


Figura 15: Frequência a bibliotecas dos participantes

Ainda assim, vemos pelo gráfico abaixo, que ir a bibliotecas é a principal atividade cultural para este público, seguida de cinema e depois de livros – bem diferente do perfil da população em geral, em que ir a bibliotecas é a 7ª atividade, depois de livros, cinema, jogos eletrônicos, shows de música, festas populares e feiras de artesanato.

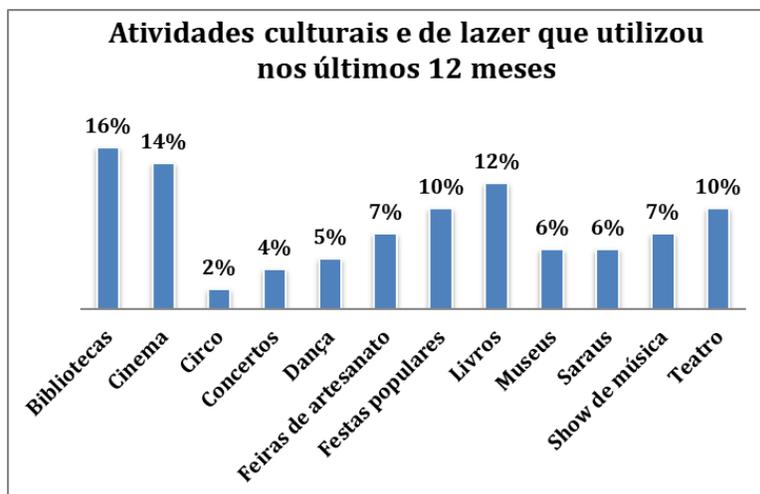


Figura 16: Atividades culturais e de lazer realizadas pelos participantes

Essa preferência por bibliotecas pode indicar que o próprio Praler já estivesse tendo algum efeito quando estes participantes responderam ao questionário, ou o fato de muitas pessoas do público serem professores universitários e alunos da faculdade ou ainda que a participação neste processo é reflexo de um interesse prévio. O próximo gráfico, de quantos livros a pessoa lia antes de entrar no projeto, talvez seja em parte indicativa disso, pois a média de leitura é bem alta, de 69% para pessoas que leem de 1 a 5 livros a cada três meses!

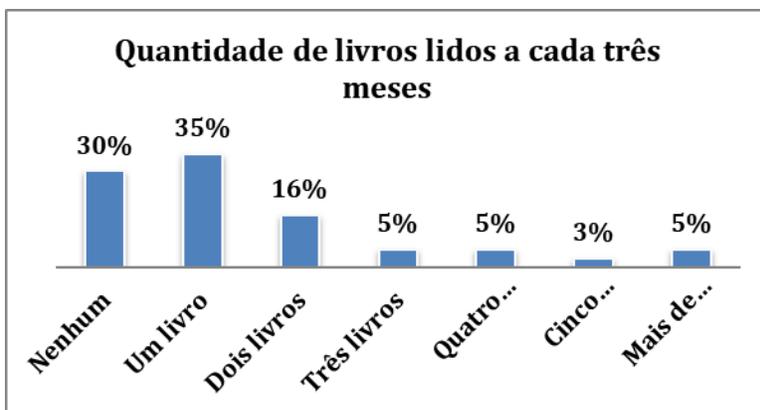


Figura 17: Quantidade de livros lidos a cada 3 meses pelos participantes do Praler

O gráfico seguinte reforça ainda mais esta hipótese de um interesse prévio dos participantes e também de um contexto universitário predominante, no qual as leituras são exigidas, pois mostra que a maioria lê por gosto e que este motivo é seguido da leitura pela exigência escolar ou da faculdade.

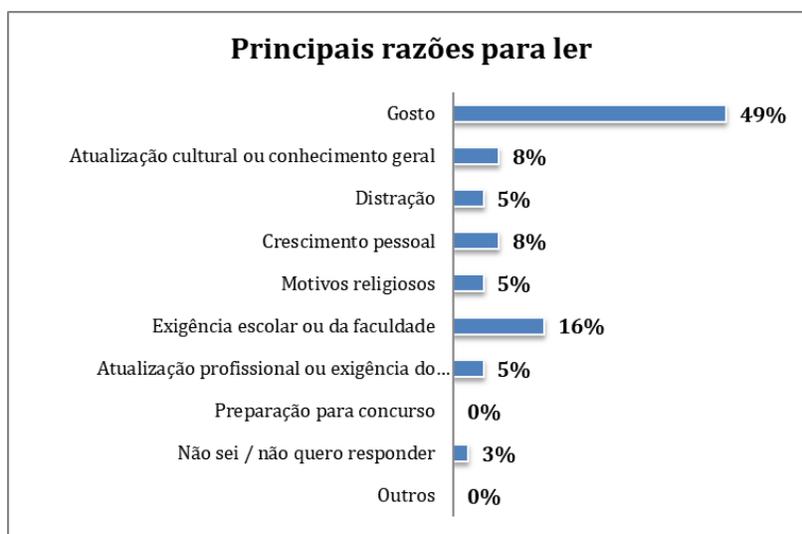


Figura 18: Principais razões para ler

3.2. Qualidade das estratégias

Em 2018, o Praler realizou 24 intervenções no total, tendo tido a participação de 1161 pessoas, bem acima dos 360 estabelecidos pela meta anual do programa. A distribuição de acervo também ficou acima do esperado: enquanto a meta era de 1000 livros distribuídos, a entrega real foi de 1407 livros. O excedente em relação à meta não gerou ônus para o Contrato de Gestão, já que parte do recurso destinado ao seu cumprimento é proveniente do 6º Edital de Ajudas 2018 do programa Iberoamericano de Bibliotecas Públicas (Iberbibliotecas).

Todas as oficinas realizadas no Praler este ano, foram vividas como um grande processo com um objetivo comum: implementar uma rede de pequenas bibliotecas vivas na cidade de Santo André. Alguns pontos podem ser destacados a partir disso, no que diz respeito às estratégias utilizadas. Houve uma maior articulação de temas tratados e estratégias, pensados para dar conta de um planejamento único e abrangente. Foram realizadas quatro principais tipos de atividades: 1) reuniões de estruturação e institucionalização da Rede de Pequenas Bibliotecas Vivas de Santo André; 2) atividades voltadas a temas de gestão com bibliotecários, professores da Fundação Santo André e gestores da Rede de Pequena Bibliotecas Vivas de Santo André; 3) encontros de formação dos agentes multiplicadores da rede, como alunos de pedagogia da Fundação Santo André e lideranças além dos gestores da Rede e de bibliotecários e 4) atividades de programação nas bibliotecas da Rede para público final, com a presença de parceiros e multiplicadores.

Nas atividades de formação dos agentes multiplicadores da Rede, foram discutidas políticas de desenvolvimento de coleções e de gestão compartilhada de bibliotecas comunitárias, realizadas visitas técnicas/monitoradas a outras bibliotecas



comunitárias e atividades de contação de histórias como vivência para multiplicadores de leitura. Além disso, estes agentes passaram por oficinas para aprofundar conhecimentos em mediação de leitura, contação de histórias e respeito da função pedagógica de espaços literários, como no caso dos Saraus de literatura e poesia, nos quais é possível, segundo os facilitadores envolvidos, aprender/ensinar teoria e prática literária. Para o público final, foi realizada uma visita à BSP, oficinas de circo, dança, teatro, literatura e poesia e de difusão da prática do *Slam de Poesia*; contação de histórias e intervenção artística com o Slam Letra Preta. Com gestores da Rede, bibliotecários de Santo André e professores da faculdade de pedagogia, por sua vez, discutiu-se os desafios das bibliotecas públicas hoje e o desempenho de equipes de bibliotecas.

Vemos nesta intrincada relação entre temas e tipos de ação, várias camadas acontecendo para dar conta de um mesmo propósito (ou seja, da construção da rede de pequenas bibliotecas vivas): a camada em que se estrutura um planejamento comum; a camada de implementação de espaços e acervos; a camada de formação de gestores; a camada de formação de multiplicadores e, finalmente, a camada de formação de públicos. Chama atenção positivamente o fato das atividades não terem sido pensadas a partir de uma cronologia simples, então, apesar de terem havido reuniões de planejamento anteriores, essas não deixaram de acontecer ao longo de todo o processo e foram se somando a todas as outras camadas que, por sua vez, aconteceram simultaneamente. Como reflexo desta lógica, é satisfatório perceber que nas atividades de formação de multiplicadores se juntavam alunos, ex-alunos e professores do curso de Pedagogia da FSA, educadores e profissionais da rede municipal de ensino, profissionais das instituições das microrregiões, bibliotecários e profissionais da Rede de Bibliotecas de Santo André e voluntários. Nas atividades para público final, estavam presentes não apenas crianças e seus professores, mas também profissionais de biblioteca da região na qual estava instalada a biblioteca onde acontecia a atividade, e assim por diante. Portanto, nas atividades estavam sempre presentes públicos diversos, de forma integrada.

Em geral, como em anos anteriores, há grande satisfação em relação ao programa, em diversos sentidos e de todas as partes: em relação à carga horária, metodologia de trabalho, empatia entre grupo e facilitadores, apoio das instituições (FSA e SP Leituras) aos facilitadores e participantes.

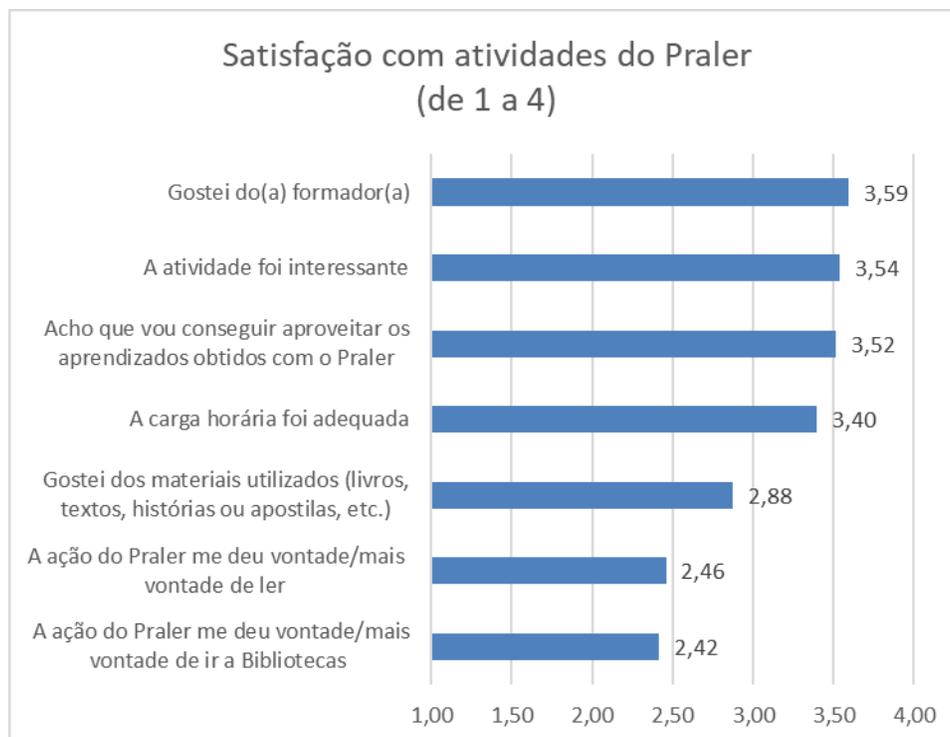


Figura 19: Notas médias atribuídas pelos participantes do Praler

Doze atividades das vinte e quatro foram avaliadas pelos participantes e houve a implementação de um novo questionário no terceiro trimestre. De qualquer forma, as médias em geral são bem altas em relação à carga horária, formador, materiais utilizados, aproveitamento dos aprendizados obtidos, sendo um pouco mais baixas, como em anos anteriores, para aumento da vontade de ler ou de ir a bibliotecas, o que pode indicar que esse público já tem gosto por essas atividades, como vimos na seção de perfil. Mas chama atenção este ano, que estes itens ficaram com médias altas nas oficinas “Pedagogia dos Saraus: teoria e prática literária e educativa” e de “Formação e difusão do Slam” e menores em todos os outros temas ou estratégias, por exemplo, na oficina de contação de histórias e na oficina “A arte de criar leitores/dicas para uma mediação eficaz”. Talvez isso indique que, apesar deste público já ter um interesse prévio pela literatura e a leitura, ainda assim algumas práticas e temas consigam suscitar a vontade de ler ou de ir a bibliotecas de forma mais imediata. Resta saber o por quê disso: por serem novidade? Por serem mais inclusivas? Por espelharem de forma mais contundente os contextos específicos? Isso talvez seja algo interessante de ser aprofundado.

Três instituições participantes avaliaram o programa e deram a nota máxima para todos os quesitos relacionados com a qualidade das estratégias, como o preparo prestado pela equipe do Praler, metodologia utilizada nas atividades, interesse das atividades para os seus públicos e qualificação do facilitador. As instituições também apontam médias altas para adesão de funcionários e colaboradores da

instituição ao projeto, novos aprendizados sobre mediação de leitura para a equipe e aperfeiçoamento profissional das equipes envolvidas ao participar das ações. Também indicam que os mediadores formados e a instituição, de modo geral, estão aproveitando os aprendizados obtidos em seu dia a dia, com ações de incentivo à leitura e melhora de suas salas de leitura ou bibliotecas. Há até resultados mais abstratos, que dizem respeito ao aumento da vontade de ler dos participantes e à mudança na concepção a respeito do potencial do uso do livro e da leitura em suas instituições.

Apesar de todas as médias seguirem altas, ainda assim vale a pena traçar um comentário a respeito de um ponto da pesquisa quantitativa: a média um pouco mais baixa, de 2,9 (em geral as médias ficam na máxima, que é 3), atribuída pelos facilitadores para a frequência, pontualidade e assiduidade dos participantes, o que pode ser explicado pelo fato, comentado por uma facilitadora, de que na FSA, muitos alunos atrasavam por conta do horário noturno das atividades, sendo eles alunos trabalhadores, como os define a professora Nakano.

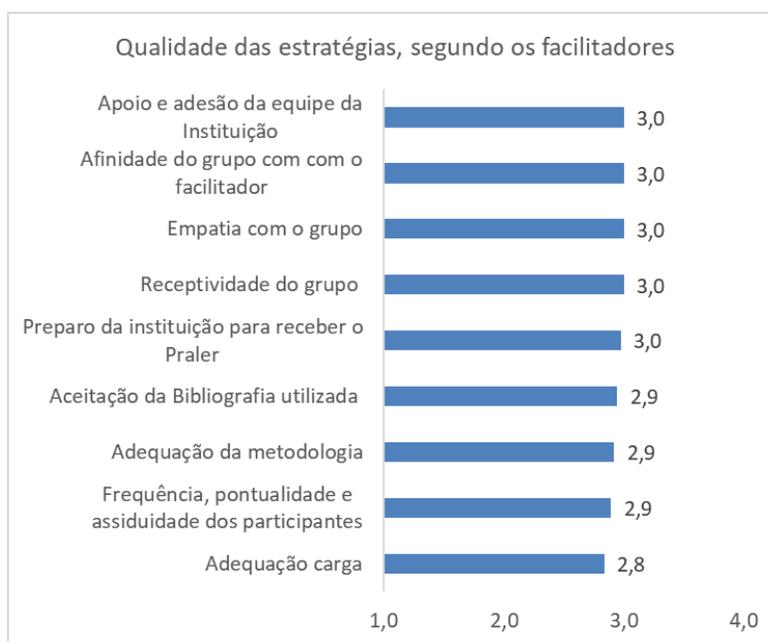


Figura 20: Notas médias atribuídas pelos facilitadores do Praler, à qualidade das estratégias

O trabalho com multiplicadores, a diversidade de ações, a lógica de rede e a continuidade do projeto, são pontos que marcam aquilo que tanto facilitadores, quanto instituições, destacam como resultados mais significativos do processo. Segundo a facilitadora Kiara Terra, que realizou uma fala e contação de histórias para adultos na reunião de planejamento das ações de 2018, na qual estavam presentes alunos, ex-alunos e professores do curso de Pedagogia da Fundação Santo André (FSA), professores e outros profissionais da rede de ensino municipal

de Santo André, profissionais que atuam nas microrregiões Cata Preta e Sacadura Cabral, bibliotecários e profissionais da Rede Municipal de Bibliotecas Públicas de Santo André e voluntários; e uma contação de histórias (A paixão pela palavra) para estudantes (crianças e adolescentes) e responsáveis da escola pública do bairro Sacadura Cabral e adolescentes e jovens do Instituto Semear Conhecimento, do bairro Cata Preta, um dos resultados mais relevantes de suas ações foi a possibilidade de sensibilizar educadores para atuação futura com educandos.

Já Goimar Dantas, outro dos facilitadores, destaca a descoberta, por parte das alunas, do acervo diversificado de livros apresentados; das simbologias, significados e diálogos entre os contos de fadas e o cinema; das possibilidades de conquistar os leitores no processo de mediação, inclusive a partir de um maior conhecimento do acervo e da importância de preparar o espaço para a leitura e a mediação. Para o facilitador Rodrigo Ciríaco, por sua vez, o mais significativo foi *"O conhecimento e acesso ao universo dos saraus e da literatura marginal-periférica, o desejo de replicar o trabalho em espaços educativos e sociais nos quais os profissionais estão inseridos e trabalhando"*, o que mostra a preocupação com a multiplicação dos processos que acompanhou todas as ações e formadores do projeto, pois é algo que deve certamente estar no centro quando o objetivo é a implementação de novas bibliotecas e/ou dinamização de outras já existentes. Maria Elena de Gouvêa, professora e coordenadora do curso de pedagogia do Centro Universitário Fundação Santo André, comenta que os alunos da faculdade que participaram das oficinas *"demonstram a todo o tempo a contribuição que esta formação trouxe para cada um na área da educação. Inclusive aplicando experiências em espaços educativos onde trabalham"*. Aqui, chama atenção o potencial deste público de intervir estruturalmente, ou seja, na forma como as escolas trabalham com o fomento à leitura.

Para a facilitadora Marta Maria Pinto Ferraz, por sua vez, o resultado mais relevante deste projeto é a constituição de um acervo de qualidade em comum entre todas as instituições atendidas, como também o atendimento concomitante às demandas particulares de cada uma das bibliotecas. Aqui, Marta joga luz na lógica de rede que perpassa a circulação do próprio acervo, sem deixar de perceber que esta lógica está equilibrada com a atenção à particularidades de cada biblioteca.

César Tadeu Obeid, facilitador que ministrou uma oficina de "Literatura e Poesia" para crianças, adolescentes e adultos (educadores e profissionais de biblioteca) do bairro Vila Sacadura Cabral e microrregião Cata Preta, respectivamente na Biblioteca Pública Municipal Vila Palmares e na Biblioteca Comunitária Projeto Semear, considera o mais relevante em sua participação *"Saber que o público estava preparado, com leitura prévia dos livros"*, o que pode refletir a continuidade que marca este projeto, com educadores e outros agentes inseridos em diversas ações e alguns desde 2017 e, por isso, tendo a oportunidade de fazer comparações

mais consistentes de seus educandos. A respeito disso, Kiara Terra comenta que o fato de ter participado em 2017 deste mesmo processo, foi importante para que o grupo estivesse aberto e receptivo, já que o resultado deste trabalho foi, segundo ela, *“bastante significativo tanto para eles, quanto para mim”*. Este comentário traz à tona a importância da continuidade do processo. Os facilitadores destacam também os bons debates estabelecidos, o interesse dos públicos, o acompanhamento atento tanto da equipe da SP Leituras, quanto da FSA.

Marca esta edição do Praler, portanto, a simultaneidade de ações, a diversidade de temas, estratégias e públicos⁶, o compartilhamento das mesmas atividades, em muitos momentos, por diferentes tipos de públicos, a continuidade do processo, o trabalho com mediadores e multiplicadores e, especialmente com mediadores/multiplicadores inseridos no universo das escolas, tanto como professores, quanto como formadores de professores. Além disso, também destaca-se a diversidade de tipos de bibliotecas envolvidas no projeto: escolares, pública municipal e comunitárias⁷ e a formação de um acervo comum que circulará por todas as bibliotecas. Esta lógica, por sua vez, é totalmente condizente com o objetivo maior do projeto Praler deste ano, já que simultaneidade, articulação da diversidade e compartilhamento são alguns dos princípios básicos de funcionamento de uma rede.

3.3. Dinamização institucional/Impacto institucional

Um ponto fundamental deste processo tem sido, como já destacado, o encontro do Praler com um parceiro muito comprometido, a Fundação Santo André, tendo na figura de Marilena Nakano, professora aposentada da Fundação, uma articuladora central. A questão das parcerias institucionais é um aspecto comentado todos os anos nas avaliações do Praler, ou seja, que tipos de parcerias são mais adequadas ou não a partir dos objetivos do programa, quais os critérios para estabelecimento dessas parcerias, e assim por diante. Ficou cada vez mais claro nas discussões geradas pelas avaliações de anos anteriores que era momento para levar a cabo

⁶ Atores/públicos envolvidos no processo: professores universitários da Faculdade de Filosofia Ciências e Letra de Santo André; professores, coordenadores e direção de escolas do ensino fundamental I de escolas municipais de Santo André; professores, coordenadores, direção e educadores de creche; agentes de saúde; gerentes e agentes comunitários do centro educacional de Santo André (CESA) do Cata Preta; atores locais dos territórios Sacadura Cabral e Cata Preta; alunos da FAFIL, alguns deles como estagiários do PIBID – Programa de Iniciação à docência do governo federal nas escolas situadas nas escolas EMEIF Carolina Maria de Jesus e EMEIF José do Prado Silveira e equipe do Praler.

⁷ Algumas das biblioteca envolvidas, foram (todas localizadas em Santo André, nas regiões de Cata Preta e Sacadura Cabral: Biblioteca Escolar EMEIF Prof. José Silveira do Prado Santo André / Biblioteca Escolar EMEIF Prof. Carolina Maria de Jesus, Biblioteca Pública Municipal Vila Palmares, Biblioteca Comunitária Projeto Semear, Biblioteca Comunitária Fundação Santo André).



uma premissa cara ao Praler, que nomeamos com a equipe da SP Leituras como “impacto institucional”, a partir da qual entende-se que as ações de fomento à leitura do Praler devem contar com aderência das instituições parceiras à proposta e não representar, simplesmente, uma ação isolada e sem maiores consequências. No Praler, a “dinamização institucional” através da leitura está diretamente relacionada à capacidade ou não do programa de incentivar autonomia nas instituições parceiras, de modo que estas continuem o processo de fomento à leitura por conta própria.

Uma afirmação de Nakano sinaliza, neste sentido, o amadurecimento que o programa alcançou em 2018 e que não foi repentino, mas resultado de um processo que vem ocorrendo pouco a pouco ao longo dos anos: *“A partir de inúmeras reuniões [entre equipe da SP Leituras, equipe da Fundação Santo André, atores locais, alunos] estabelecemos relações de troca **definindo o papel de cada um**”*. Aqui vemos que nas reuniões prévias e ao longo do processo, eram discutidos e definidos os papéis de cada um, um passo essencial para que as parcerias tenham consistência e resultem no impacto institucional desejado. Ainda segundo a professora: *“Em todo esse processo, a formação garantida pelo PRALER foi absolutamente fundamental, pois de um lado tínhamos a relação com os territórios e seus atores, por outro, não sabíamos o que era ‘biblioteca viva’, apesar de termos tomado a decisão de investir nesse campo. Tínhamos impressões”*. Para ela, portanto, *“sem o PRALER não teríamos chegado até aqui. A partir das formações que nos foram garantidas, fomos nos apropriando do conceito de Biblioteca Viva e pudemos atuar no sentido de concretizar as pequenas bibliotecas e fundar a Rede Beija-Flor”*.

Aqui, destrincham-se os papéis: por um lado, a Fundação Santo André entrou com os públicos, os multiplicadores, o conhecimento pedagógico e a relação já estabelecida e consistente com algumas lideranças e territórios. Por outro, o Praler soma com conhecimentos e práticas de implementação de redes, papel das bibliotecas e da cultura em uma sociedade, biblioteca viva, formação de acervos, mediação de leitura e formação de leitores. Nesta soma, se configura um projeto que intervém em uma instituição para que esta possa articular outras instituições em um grande processo de formação compartilhada. O impacto institucional do Praler em 2018 tem mais a ver, portanto, com essas reverberações entre as instituições participantes (como a instituição articuladora que é a FAFIL pôde, com a contribuição do Praler, impactar cada uma das outras instituições participantes, mas também como cada uma delas influenciou uma à outra, mutuamente, etc.), do que com um impacto isolado que o programa possa ter tido na FAFIL apenas.

Para que se configure, no entanto, este impacto tão significativo, há impactos e dinâmicas institucionais que o sustentam, o que Nakano descreve como um *“impacto na formação dos alunos de pedagogia que, com o Praler, estão adquirindo*



uma visão muito mais ampla e profunda a respeito da formação de leitores". Ou o que Maria Elena Villar, também professora do Centro Universitário Fundação Santo André, destaca como uma formação de agentes diversos: "Uma vez que 50 alunos do Curso de Pedagogia, lideranças moradoras de bairros vulneráveis, professores da rede pública municipal, dentre outros, participaram das atividades de capacitação, foi possível garantir que a leitura passasse a ser atividade permanente na vida dos participantes e de todos com quem têm contato. Sem essas ações, a amplitude e o potencial do projeto não seriam tão acentuados".

De acordo com Nakano, *"da experiência vivida, o maior desafio era o de tornar permanentes as bibliotecas, enraizadas em seus territórios. Começava a se delinear a identidade de cada pequena biblioteca".* A ancoragem das pequenas bibliotecas vivas nos territórios onde estão situadas tem sido, hoje, a maior preocupação da Rede e, portanto, do Praler, o que se reflete na etapa atual do projeto, que é de definição de uma programação cultural para cada biblioteca. Com os recursos garantidos pelo Iberbibliotecas e a contrapartida da SP Leituras, cada pequena biblioteca teve em 2018 uma atividade cultural, o que inaugurou a programação cultural em cada uma delas. A partir disso, das reflexões feitas e das sinalizações existentes, iniciou-se um processo de discussão sobre uma programação cultural mais permanente em cada pequena biblioteca. Para tanto, com os mesmos recursos garantidos pelo Iberbibliotecas e SP Leituras, foi possível oferecer ajuda de custo para duas mediadoras, uma para cada uma das microrregiões, para a realização de uma tarefa específica: juntamente com as pessoas das pequenas bibliotecas, buscar potencialidades em cada local, definindo assim a programação cultural por meio do diálogo envolvendo os diferentes atores. Este resultado está diretamente relacionado com a contribuição para a dinamização institucional que o Praler pôde dar nos territórios e instituições pelos quais passou, já que mostra o desenvolvimento de um caminho de formação de identidades singulares das bibliotecas e, portanto, de autonomia - o que é fundamental para que uma instituição possa criar os seus modos próprios de lidar com diferentes temas e práticas, neste caso, com a leitura e seu fomento.

Neste sentido, aqui vemos uma amarração consistente, pois apesar de ainda contarem com apoios diversos da SP Leituras e do edital Iberbibliotecas, a participação de atores dos territórios nas programações está sendo considerada importante para que as bibliotecas conquistem esta autonomia. Neste sentido, se o cultivo das especificidades tem a ver com a geração de autonomia, estas especificidades, por seu turno, só podem acontecer a partir de uma relação orgânica entre cada biblioteca e suas respectivas realidades. Nestes dois aspectos (identidade e autonomia), o Praler tem tido papel fundamental nos estímulos que tem dado na formação dos atores envolvidos para que construam uma visão ampla e ao mesmo tempo variada do que pode ser uma biblioteca viva, algo que pode ser

verificado na variedade de temas e abordagens presentes no processo de formação como um todo.

Através de algumas imagens, é possível visualizar estas singularidades emergindo nas bibliotecas da Rede: a transformação da biblioteca escolar tradicional em biblioteca viva, a adaptação de um espaço caseiro ou de um espaço universitário em biblioteca, a busca por transformar uma biblioteca pública em um lugar prazeroso, espaços adaptados para as crianças, crianças e adultos tirando os livros das estantes e lendo nas bibliotecas, modos diversos de organizar os livros e mobílias – sejam elas adaptadas, improvisadas, ou mais formais -, bibliotecas sendo também espaços de troca e discussões, etc.



Biblioteca Comunitária Fundação Santo André
Cultura



Biblioteca Comunitária Caminhos da



Biblioteca escolar EMEIEF José do Prado Silveira



Biblioteca Pública Cata Preta



Biblioteca Viva Comunitária Semear



Biblioteca Comunitária Eucaliptos

3.4. Formação de comportamentos leitores

Alguns tópicos destacados por Marilena de aprendizados adquiridos pela comunidade de professores e alunos envolvidos, nos parecem significativos como resultados que dizem respeito à formação de leitores. Em primeiro lugar, em uma faculdade para alunos de pedagogia, fala-se na instalação de bibliotecas vivas que garantem às crianças o direito à literatura ao se contraporem às bibliotecas escolares, entendidas como *"lugares de silêncio onde são guardados livros. Livros que, na maior parte das vezes, são consultados por alunos quando seus professores demandam a realização de certos trabalhos, tornando-se assim, em muitos casos, local fechado, não agradável, marcado pela obrigação"*⁸. Baseados nesta visão, os atores da Rede formularam um documento com as suas premissas para as bibliotecas implementadas e/ou participantes, que diz o seguinte:

- *Serão privilegiadas as crianças e o contato íntimo com elas, tal como a experiência vivida na Petite Bibliothèque Ronde em Clarmart, na França;*
- *As crianças são vistas como seres inteligentes, pensantes, indivíduos que carregam uma história, desejos, capazes de pensamento autônomo;*
- *Quanto ao acervo, a escolha dos livros recairá sobre os de melhor qualidade, tanto em relação ao texto quanto à ilustração. Livros de qualidade, mesmo que voltados para as crianças, destinam-se também para os jovens e adultos que as acompanham.*
- *O acervo será pequeno, mas poderá circular pelas bibliotecas que compõem a rede.*

⁸ Aponta Marilena em um dos seus PPT de sistematização do processo e formação dos alunos e outros professores e lideranças locais envolvidas no processo.



Também encontra-se neste documento menções a Boimare (2007), autor que acredita que a literatura ajuda as crianças que são inteligentes, mas que têm medo de pensar e por isso desenvolvem estratégias de antiaprendizagem⁹ que fazem-nas fracassar na escola. Marilena, convencida do poder da literatura, comenta que *“a literatura pode ser uma potente aliada para trabalhar os sentimentos profundos que têm essas crianças e que as impede de pensar e aprender”*. Nestes depoimentos e documentos, as percepções das lideranças deste processo falam de aprendizados que reverberam hoje não apenas em uma faculdade de pedagogia, mas nas diversas bibliotecas que fazem parte da Rede que está sendo incubada na parceria com o Praler. Estes aprendizados, por sua vez, afirmam a importância da literatura na formação de uma pessoa, o seu papel em situações difíceis de aprendizagem, o direito à literatura como constituinte da formação cidadã e, talvez mais inusitado do que tudo, considerando-se que a instituição articuladora é uma faculdade de pedagogia, a necessidade de contrapor as bibliotecas vivas ao que comumente se conhece como biblioteca escolar ou, em última instância, de transformar as bibliotecas escolares em bibliotecas vivas. Supondo-se que a compreensão da importância da literatura para todos estes aspectos do desenvolvimento de uma pessoa estimule o fomento para a leitura, entendemos que este tem sido um processo potente para a formação de comportamentos leitores, tanto por parte do público meio da ação, quanto do público final. Sugerimos, neste sentido, que em 2019 possam ser feitos estudos focados para verificar como as bibliotecas que fazem parte da Rede estão contribuindo para a formação de comportamentos leitores.

⁹ Fechando-se em si mesmas, apresentando problemas de comportamento no grupo, negando os saberes que lhes são ensinados.

III. SisEB – Sistema Estadual de Bibliotecas

1. Contexto em 2018

Consolidando a reflexão sobre as várias ações articuladas dentro do SisEB, esta seção do relatório reúne os dados e reflexões avaliativas sobre as capacitações presenciais e à distância, as diversas publicações, as redes sociais, o site, o Viagem Literária e outros serviços do SisEB. O Seminário Biblioteca Viva não foi realizado em 2018.

Consolidando a reflexão sobre o SisEB, entre julho e agosto de 2018 foram feitas reuniões de planejamento, especialmente para fortalecer a visão do SisEB como um todo, consolidar leituras sobre necessidades das bibliotecas do Estado de São Paulo, assim como abrir espaço para idealização de ações e lógicas ampliadas de atuação. A missão do SisEB, em consonância com o DECRETO Nº 55.914, de 14 de junho de 2010, é "*Promover, estimular, apoiar e fortalecer as bibliotecas de acesso público do Estado de São Paulo contribuindo para a democratização do acesso à informação, ao livro e à leitura*". As bibliotecas de acesso público, foco do trabalho, por sua vez, enfrentam diversos desafios, como:

- Conseguir apoio do poder público municipal, visibilidade, articulação política e sustentabilidade;
- O desenvolvimento de planos integrados, que expressem uma compreensão do papel da biblioteca na Cultura do município, assim como estratégias de sustentabilidade, a partir dela;
- Falta de liderança, equipe e recursos;
- A percepção do público, ainda incipiente, da importância das bibliotecas.
- A própria situação da cultura nos cenários nacional, estaduais e municipais, de perda de recursos nos orçamentos.

A partir da missão e dos desafios enfrentados pelo público central do SisEB, algumas ideias centrais foram traçadas:

- Construir projeto para dotar o SisEB de uma estrutura de representação e colocar a rede em prática;
- Fortalecer as capacitações, inclusive expandindo ações virtuais ou à distância.
- Mediar e ofertar caminhos para mudanças de atitude, estimulando posturas autônomas das bibliotecas e fortalecendo a narrativa das bibliotecas;
- Dar reconhecimento e visibilidade à causa das bibliotecas – SisEB como liderança do movimento de valorização das bibliotecas de acesso público;
- Fortalecer a produção de conhecimento nas áreas de biblioteca, leitura, cultura e cidadania.
- Fortalecer as ações de público fim (frequentadores e comunidade) –, ações e parcerias que possibilitem mais visibilidade nos municípios.



- Ampliar ações de advocacy junto a administradores / gestores públicos.

As ações em 2018 se mantiveram as mesmas com exceção do Seminário Biblioteca Viva que, apesar da sua relevância para a capacitação e formação de redes das bibliotecas e profissionais de bibliotecas, não pôde ser realizado.

- As **capacitações presenciais** têm sido realizadas ao longo dos anos tocando temas já identificados como relevantes e a partir de profissionais contratados para trabalhá-los também já conhecidos e parceiros do SisEB há tempos. O intuito principal é sensibilizar os profissionais de bibliotecas para o conceito de Biblioteca Viva como equipamento cultural que promove a leitura, mas também a cultura e a inclusão, e que se relaciona de forma viva com a sua comunidade. As capacitações fazem uma primeira sensibilização, “abrem a porta”, fazem com que os profissionais comecem a perceber o seu trabalho e o trabalho das bibliotecas, além de possibilitarem o primeiro contato com o próprio SisEB. As capacitações, como estão desenhadas atualmente, são mais pontuais, têm curta duração e os temas são compreendidos como básicos. As capacitações têm permitido o contato da equipe do SisEB com as bibliotecas do Estado, o que é fundamental como espaço de escuta e de compreensão da realidade das bibliotecas, constituindo um “momento de olhar”. Os públicos das capacitações têm sido principalmente os profissionais de bibliotecas de acesso público, educadores e profissionais da área de cultura das Prefeituras.
- As **capacitações por meio de Ensino à Distância (EAD)** já vêm sendo realizadas pelo SisEB desde 2014. Essas capacitações garantem uma expansão das formações do SisEB, atingindo municípios aos quais não se chega presencialmente. As formações à distância têm duração mais longa e permitem um aprofundamento no tema, porém o contato e envolvimento acabam dependendo muito do participante e do quanto ele consegue manter-se ativo durante a formação.
- O **Viagem Literária** teve, em 2018, uma queda de recursos, que acarretou numa redução de cidades atendidas e de módulos. O Viagem Literária tem sido compreendido como uma oportunidade de formação das equipes das bibliotecas em todo o processo que envolve a realização de uma programação cultural, desde a formação de público, divulgação, produção e avaliação da atividade. Os objetivos finais do programa são dinamizar a programação cultural das bibliotecas do Estado de São Paulo, além de provocar uma aproximação destas com suas comunidades. Isso é feito levando eventos com autores e contadores de histórias para encontros com os públicos das bibliotecas.

2. A coleta de dados em 2018

A coleta relacionada ao SisEB em 2018 considerou uma diversidade de estratégias, inclusive informações coletadas pela própria equipe, o que gerou um grande volume de informações:

FONTE	ESTRATÉGIA	N
RELATÓRIOS TRIMESTRAIS SP LEITURAS (ISEB + VL)		8
PROFISSIONAIS DE BIBLIOTECAS QUE PARTICIPARAM DAS CAPACITAÇÕES	Questionário satisfação	297
PROFISSIONAIS QUE USUFRUÍRAM DAS AÇÕES DO SISEB (INCLUINDO CAPACITAÇÕES, PUBLICAÇÕES E VL)	Questionário à distância de impacto	269
BIBLIOTECAS QUE RECEBERAM AS CAPACITAÇÕES DO SISEB	Questionário à distância de impacto	32
PÚBLICOS DO VIAGEM LITERÁRIA - MÓDULO CONTAÇÃO DE HISTÓRIAS	Entrevistas presenciais com educadores, público agendado e espontâneo	236
FACILITADORES DO VIAGEM LITERÁRIA	Questionário por atividade preenchido por e-mail	73
VIAGEM LITERÁRIA - OBSERVAÇÕES EQUIPE	Observações da equipe	42
BIBLIOTECAS QUE RECEBERAM OS EVENTOS DO VIAGEM LITERÁRIA	Bibliotecas que receberam os Eventos do Viagem Literária e responderam questionário por e-mail	70

3. Achados

As informações serão apresentadas a partir de visualizações que possibilitem trazer o máximo de informações da maneira mais sintética possível. Abaixo vemos o perfil de respondentes do questionário à distância, desde 2015.

Vemos que o número de respondentes tem variado e depende muito do quanto a equipe de avaliação e do próprio SisEB fazem um acompanhamento detalhado dos convites. Em 2019, é desejável que algum material de divulgação da avaliação fomente uma taxa mais alta de respostas.

Tabela 9: Dados de perfil de respondentes do questionário à distância sobre as ações do SisEB

Anos		2015	2016	2017	2018
	número de respostas	282	169	513	269
Sexo	Feminino	84%	86%	79%	84%
	Masculino	16%	14%	21%	16%
Faixa etária	Até 20	2%	0%	1%	1%
	de 21 a 30	15%	15%	8%	15%
	de 31 a 40	23%	22%	25%	22%
	de 41 a 50	25%	27%	31%	28%
	de 51 a 60	28%	31%	23%	28%
	mais de 60	8%	6%	12%	7%
Formação	Curso técnico	5%	2%	4%	1%
	Ensino Fundamental	0%	0%	0,4%	0%
	Ensino Médio	9%	6%	10%	6%
	Superior	49%	51%	51%	49%
	Pós-graduação	33%	40%	29%	35%
	Mestrado/ Doutorado	4%	2%	5%	8%
Situação de trabalho	Não	4%	7%	8%	5%
	Sim	96%	93%	92%	95%
Em biblioteca?	Não	13%	18%	23%	15%
	Sim	87%	82%	77%	85%

Como em outros anos, a maioria dos profissionais que respondem ao questionário à distância são mulheres, possivelmente porque o perfil de profissionais de bibliotecas seja formado majoritariamente por mulheres. Em 2015 e 2016, a maior parte estava na faixa dos 50 aos 60 anos, enquanto que em 2017, dos 40 aos 50 e em 2018, distribuída entre os 40 e 60 anos. Em todos os anos há uma distribuição considerável dos respondentes pelas faixas entre os 30 e os 60, possivelmente refletindo também o perfil de profissionais que atuam nas bibliotecas no Estado.

Curioso notar que a maioria está trabalhando e a porcentagem, inclusive, aumentou, o que chama a atenção no contexto atual de recessão e aumento do desemprego no país, evidenciando provavelmente o perfil de pessoas que o SisEB atinge: profissionais de bibliotecas, vinculados formalmente. Fica a questão, porém, se há voluntários envolvidos nas atividades das bibliotecas no estado e se sim, se eles têm tomado contato com as atividades do SisEB. Neste caso, como se identificariam nesse questionário. Este ano, o contingente de respondentes espelhou primordialmente o perfil buscado, de profissionais que trabalham em bibliotecas. Em relação a estes profissionais, vemos que a maioria dos respondentes é profissional de biblioteca pública, seguido por profissionais de bibliotecas escolares, como em outros anos:

Tabela 10: Tipos e região administrativa das bibliotecas onde trabalham os profissionais que responderam ao questionário à distância

Anos		2015	2016	2017	2018
Tipo de bibliotecas	base bibliotecas	245	139	396	229
	Biblioteca / Centro de Referência	1%	1%	2%	1%
	Comunitária ou Popular	1%	1%	3%	4%
	Escolar	4%	12%	12%	10%
	Especializada	1%	3%	4%	3%
	Nacional	-	-	1%	-
	Pública	75%	75%	73%	75%
	Pública Temática	1%	2%	2%	1%
	Universitária / Acadêmica	2%	6%	5%	6%
Região Administrativa	Araçatuba	7%	8%	5%	5%
	Barretos	1%	1%	1%	0%
	Bauru	6%	8%	6%	4%
	Campinas	9%	10%	9%	8%
	Central	2%	1%	1%	2%
	Franca	3%	1%	3%	3%
	Itapeva	0%	1%	1%	2%
	Marília	7%	14%	5%	7%
	Presidente Prudente	6%	4%	3%	5%
	Registro	2%	1%	2%	4%
	Ribeirão Preto	5%	4%	5%	4%
	Santos	1%	3%	4%	2%
	São José do Rio Preto	7%	3%	7%	7%
	São José dos Campos	4%	4%	3%	4%
	São Paulo	36%	36%	40%	37%
	Sorocaba	4%	3%	6%	6%

Os profissionais que responderam ao questionário, são principalmente de bibliotecas públicas da região administrativa de São Paulo, mas há respondentes em todas as regiões administrativas.

3.1 Qualidade das estratégias

Quando nos referimos ao SisEB, nos referimos a uma diversidade de atividades e todos os resultados serão apresentados a partir delas:

- Capacitações presenciais (palestras, cursos e oficinas)
- Capacitações por meio de ensino a distância (EAD)
- Site – www.siseb.sp.gov.br
- Publicação “Notas de Biblioteca”
- Publicação “Jornal Espalhafatos”
- Publicação “Ideias Simples”

- Doação de acervo
- Cadastro bibliotecas paulistas (www.bibliotecaspaulistas.sp.gov.br)
- Viagem Literária
- Redes sociais - Facebook SisEB e Youtube SisEB

Temos diferentes níveis de conhecimento e adesão sobre cada estratégia. Em relação ao uso, vemos que o Site do SisEB (www.siseb.sp.gov.br) é a atividade mais utilizada (57%), junto com as capacitações presenciais (56%). As atividades mais conhecidas foram as capacitações EAD (65% conhecem), seguidas do Viagem Literária (48%) e Doação de Acervo (47%).

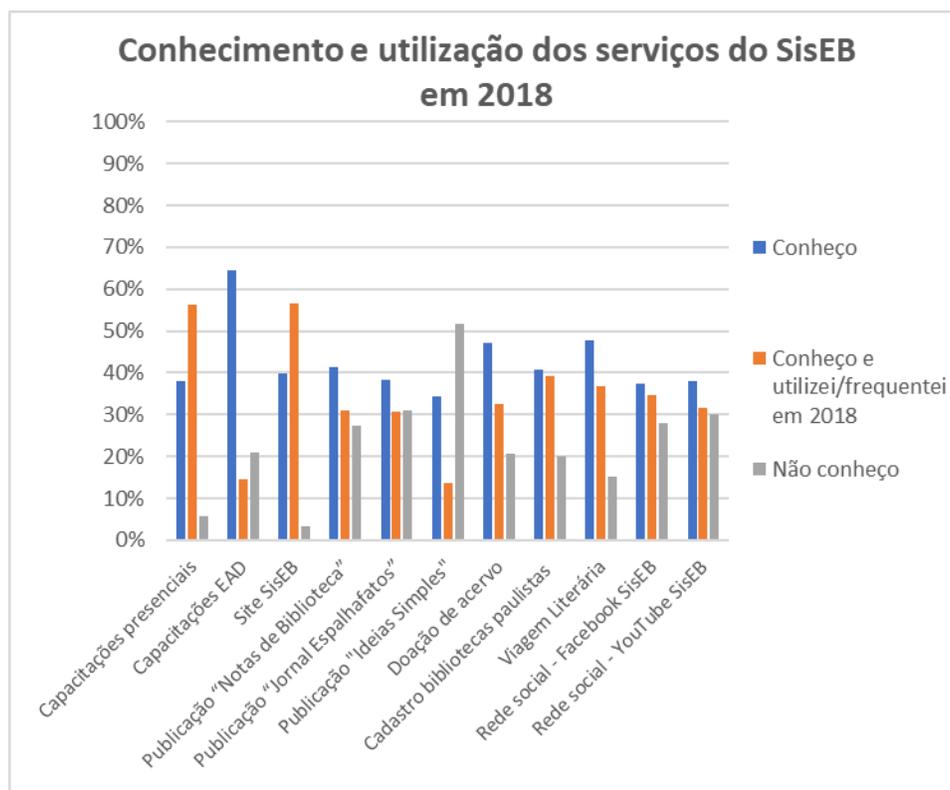


Figura 21: Conhecimento e utilização dos serviços do SisEB em 2018

A publicação "Ideias Simples", lançada em 2014, ainda é a ação do SisEB menos conhecida (52% não conhece). As capacitações EAD, que possuem um elevado grau de conhecimento, possuem uma baixa taxa de utilização (15%), o que levanta algumas questões: por que, apesar de conhecerem, as pessoas não fazem as capacitações? Faltam vagas? A percepção dos usuários do SisEB é negativa em relação a esse tipo de formação? Nas demais atividades, com exceção do site do SisEB, há uma certa tendência a que as pessoas mais conheçam as atividades do que as utilizem, mas esta divergência não é tão alta como nas capacitações EAD.

Observando a série histórica, vemos que não há uma variação muito acentuada de um ano para outro, nas taxas de conhecimento e utilização, com uma tendência mais geral de aumento em 2016, mas que pode refletir uma estratégia mais seletiva de captação de respostas.

Tabela 11: Conhecimento e utilização dos serviços do SisEB de 2015 a 2018

	2015			2016			2017			2018		
	Conheço	Conheço e utilizei	Não conheço	Conheço	Conheço e utilizei	Não conheço	Conheço	Conheço e utilizei	Não conheço	Conheço	Conheço e utilizei	Não conheço
Capacitações presenciais	35%	58%	7%	28%	70%	2%	41%	44%	15%	38%	56%	6%
Capacitações EAD	54%	26%	20%	50%	32%	19%	44%	24%	32%	65%	15%	21%
Seminário Biblioteca Viva	47%	40%	13%	53%	37%	10%	44%	38%	18%	-	-	-
Site SisEB*	32%	51%	18%	32%	63%	4%	42%	47%	10%	40%	57%	3%
Publ. Notas de Biblioteca	32%	48%	20%	37%	45%	18%	38%	33%	30%	41%	31%	27%
Publ. Jornal Espalhafatos	25%	58%	17%	25%	58%	17%	28%	36%	36%	38%	31%	31%
Publ. Ideias Simples							29%	12%	59%	34%	14%	52%
Doação de acervo	47%	40%	13%	45%	36%	19%	44%	29%	27%	47%	32%	21%
Cadastro bibliotecas paulistas	35%	49%	16%	36%	45%	19%	40%	35%	25%	41%	39%	20%
Viagem Literária	49%	33%	18%	46%	37%	17%	50%	24%	26%	48%	37%	15%
SisEB Itinerante							42%	9%	49%			
Facebook SisEB							41%	22%	36%	37%	35%	28%
Youtube SisEB							34%	16%	50%	38%	32%	30%

Complementando essa análise, observando especificamente a taxa de desconhecimento das atividades, vemos que há sim diferença entre as atividades. Ao mesmo tempo, houve, ao decorrer dos anos, uma tendência a que a taxa de desconhecimento vá caindo, evidenciando o fortalecimento do próprio SisEB. Em 2017, em todas as atividades, houve um leve crescimento dessa taxa, possivelmente por algum recorte nas estratégias de captação de respostas.

Portanto, vemos uma evolução nas estratégias de divulgação das atividades do SisEB, entre as quais, as que têm funcionado de forma mais efetiva são o e-mail (33% dos participantes das atividades declaram ter tomado conhecimento da atividade da qual participaram por e-mail) e o Site do SisEB (29%).

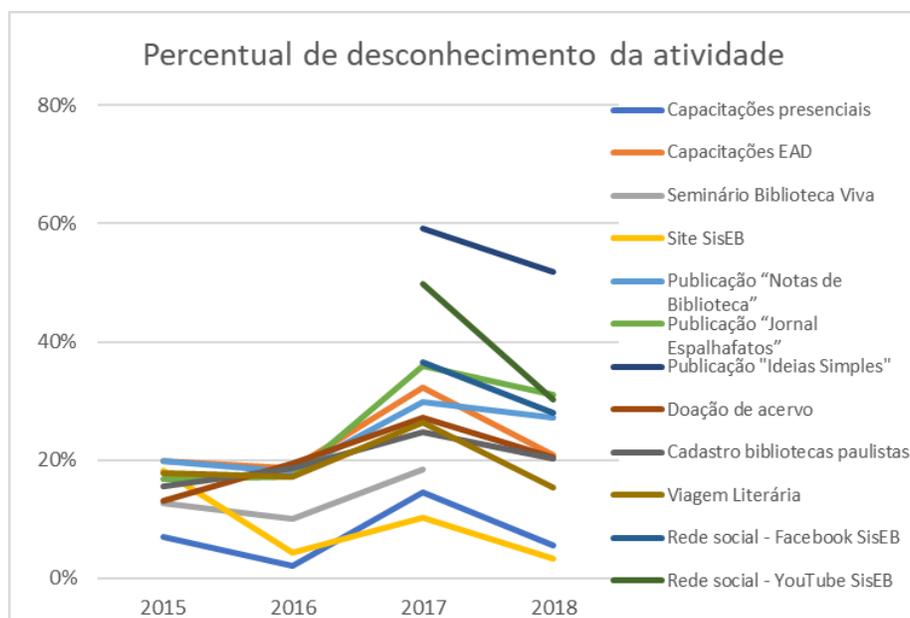


Figura 22: Percentual de pessoas que desconhecem cada uma das atividades do SisEB

Capacitações presenciais e por meio de EAD

Entre as capacitações presenciais e por meio de EAD, a frequência foi a seguinte:

Tabela 12: Frequência dos respondentes do questionário à distância aos cursos e oficinas

Cursos/ oficinas	N	%
Curso - Monitoramento e avaliação de ações de biblioteca	38	25%
Oficina - Fab Lab: como fazer livros artesanais	37	25%
Workshop internacional - Mediação: Cultura, Leitura e Território	32	21%
Curso - Gestão orçamentária e financeira: legislação, classificações, sistema e processo	29	19%
Oficina - Leitura literária: promoção e formação do mediador	21	14%
Curso EaD - Todo mundo tem uma história pra contar - Roda de histórias	21	14%
Curso - A arte de criar leitores: reflexões e dicas para uma mediação eficaz	20	13%
Dia do Bibliotecário 2018 - Conversando Sobre: Design Thinking para bibliotecas	16	11%
Workshop internacional - Makerspaces e bibliotecas: explorar, incluir, criar e compartilhar	9	6%

A atividade que teve o maior número de respondentes foi o Curso - Monitoramento e avaliação de ações de biblioteca. Ainda sobre frequência, os dados mostram que a taxa média de comparecimento nas formações em relação às vagas disponíveis foi de 83%, percentual médio mais alto do que em anos anteriores. Esses dados evidenciam que a estratégia da equipe de confirmar uma quantidade um pouco acima das vagas disponíveis tem garantido um preenchimento maior das mesmas.

Tabela 13: Inscritos e comparecimento nos cursos e oficinas oferecidos pelo SisEB

CAPACITAÇÃO	MUNICÍPIO	MINISTRANTE	N Partic.	taxa de comparec.	N resp.	amostra
Curso - Gestão orçamentária e financeira: legislação, classificações, sistema e processo	Araraquara	Valdemir Pires	18	45%	11	61%
Oficina - Fab Lab: como fazer livros artesanais	Birigui	Albino, Célia e Maraléia	33	165%	14	42%
Oficina - Leitura Literária: promoção e formação do mediador	Franca	Cléo Busatto	25	83%	15	60%
Curso - Gestão orçamentária e financeira: legislação, classificações, sistema e processo	Garça	Valdemir Pires	28	70%	14	50%
Oficina - Fab Lab: como fazer livros artesanais	Iguape	Albino, Célia e Maraléia	8	40%	1	13%
Oficina - Leitura Literária: promoção e formação do mediador	Itapetininga	Cléo Busatto	20	67%	6	30%
Curso - Monitoramento e avaliação de ações de biblioteca	Jundiaí	Martina Otero e Joana Zatz	19	63%	8	42%
Curso - Monitoramento e avaliação de ações de biblioteca	Lençóis Paulista	Martina Otero e Joana Zatz	33	110%	8	24%
Curso - Gestão orçamentária e financeira: legislação, classificações, sistema e processo	Limeira	Valdemir Pires	25	63%	13	52%
Curso - Monitoramento e avaliação de ações de biblioteca	Marília	Martina Otero e Joana Zatz	38	127%	16	42%
Oficina - Fab Lab: como fazer livros artesanais	Presidente Prudente	Albino, Célia e Maraléia	24	120%	10	42%
Oficina - Leitura Literária: promoção e formação do mediador	Rio Claro	Cléo Busatto	30	100%	8	27%
Oficina - Fab Lab: como fazer livros artesanais	Santos	Albino, Célia e Maraléia	21	105%	7	33%
Curso - A arte de criar leitores: reflexões e dicas para uma mediação eficaz	São Bernado do Campo	Goimar Dantas	33	83%	13	39%
Curso - A arte de criar leitores: reflexões e dicas para uma mediação eficaz	São José dos Campos	Goimar Dantas	38	95%	22	58%
Oficina - Fab Lab: como fazer livros artesanais	São Paulo	Albino, Célia e Maraléia	25	125%	14	56%
Dia do Bibliotecário - Conversando sobre: Design Thinking para Bibliotecas	São Paulo	Adriana, Germano e Luciana	60	46%	29	48%
Curso - Monitoramento e avaliação de ações de biblioteca	São Paulo	Martina Otero e Joana Zatz	35	117%	19	54%
Workshop internacional - Makerspaces e bibliotecas	São Paulo	Hannelore Vogt	21	84%	11	52%
Curso - Gestão orçamentária e financeira: legislação, classificações, sistema e processo	São Paulo	Valdemir Pires	25	63%	14	56%
Palestra - Adolescentes e biblioteca: uma relação a conquistar	São Paulo	Agathe Kalfala	69	53%	24	35%
Curso - Monitoramento e avaliação de ações de biblioteca	Sertãozinho	Martina Otero e Joana Zatz	16	53%	7	44%
Curso - Gestão orçamentária e financeira: legislação, classificações, sistema e processo	Sorocaba	Valdemir Pires	13	33%	7	54%
Oficina - Fab Lab: como fazer livros artesanais	Votuporanga	Albino, Célia e Maraléia	19	95%	6	32%
Total ou média			28,2	83%	297	44%

Com relação à qualidade dessas atividades, a avaliação é muito positiva, com todos os quesitos avaliados entre Bom e Ótimo por pelo menos 95% dos respondentes. O quesito melhor avaliado é a relevância dos temas tratados, seguido da qualidade

dos formadores/ profissionais e sua pertinência em relação ao perfil do grupo ao qual foi oferecido o curso ou oficina.

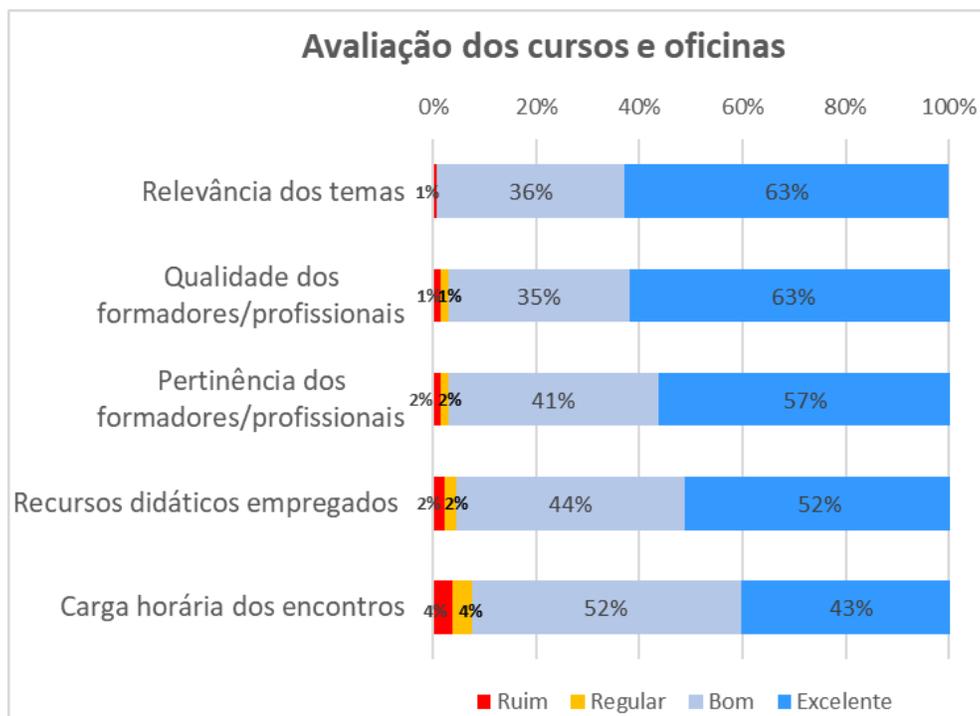


Figura 23: Avaliação da qualidade dos cursos e oficinas oferecidos pelo SisEB em 2018

Como em anos anteriores, o quesito menos bem avaliado é a carga horária, na imensa maioria das vezes porque os participantes gostariam de mais tempo. As capacitações permitem uma sensibilização e uma introdução dos participantes em relação aos temas tratados, que são percebidos como extremamente relevantes. No entanto, a equipe tem pensado não apenas sobre a carga horária, mas também sobre temas e nível de profundidade das formações oferecidas. Nas sessões de reflexão sobre o planejamento estratégico do SisEB, levantou-se novamente a possibilidade de oferecer oportunidades de formação mais longas e mais profundas para grupos de profissionais de bibliotecas que já têm seguido as atividades e possuem tais necessidades.

Os dados vindos dos questionários de satisfação – aplicados logo após os cursos e oficinas confirmam essas percepções: todos os quesitos têm avaliação de pelo menos 85% (médias de 1 a 4), sendo palestrantes e conteúdos os quesitos melhor avaliados e a carga horária o menos bem avaliado. Os dados do questionário de satisfação são apresentados nos relatórios trimestrais. Neste relatório trazemos análises complementares às já realizadas pela equipe de forma sistemática.



Na tabela abaixo apresentamos a comparação dos quesitos avaliados em função dos palestrantes e metodologia dos cursos e palestras. De forma geral, os quesitos de todas as formações são bem avaliados. Goimar Dantas, Gustavo, Roberta, Rodrigo e Eliana foram palestrantes especialmente bem avaliados. Goimar deu o curso “A arte de criar leitores: reflexões e dicas para uma mediação eficaz” e Gustavo, Roberta, Rodrigo e Eliana foram integrantes da mesa redonda “Os territórios da linguagem”, no Workshop internacional.

Tabela 14: Avaliação da qualidade dos cursos e oficinas, pelo questionário de satisfação (de 1 a 4)

Ministrante	Atividade	Palestrante	Conteúdo	Metodologia	Carga horária	Atendimento expectativas	Contribuição para desenv. profissional	Média atividade
Adriana, Germano e Luciana	Dia do Bibliotecário - Conversando sobre: Design Thinking para Bibliotecas	3,9	3,9	3,9	3,7	3,8	3,7	3,8
Agathe Kalfala	Palestra - Adolescentes e biblioteca: uma relação a conquistar	3,9	3,8	3,7	3,5	3,6	3,6	3,7
Albino, Célia e Maraléia	Oficina - Fab Lab: como fazer livros artesanais	3,9	3,9	3,8	3,6	3,8	3,8	3,8
Amanda Leal, Bel Santos Mayer Edi Fonseca e Ana Paula Cechinel	Workshop internacional - Experiências práticas em comunidades leitoras	3,9	3,9	-	3,9	3,9	3,9	3,9
Bianca Santana, Júlio Ludemir, Silvío Almeida e Dolores Prades	Workshop internacional - De olho nas transformações	3,8	3,8	-	3,8	3,7	3,7	3,8
Camília Cabete, Eduardo Albano, Jacques Fux, Talita Taliberti e Pierre Ruprecht	Workshop internacional - A mediação da escrita e da leitura na era digital	3,4	3,6	-	3,6	3,5	3,4	3,5
Cléo Busatto	Oficina - Leitura literária: promoção e formação do mediador	3,7	3,5	3,5	3,2	3,4	3,5	3,5
Eliana Yunes	Workshop internacional -A leitura e a literatura como direitos e princípios de cidadania	3,4	3,5	3,4	3,5	3,4	3,5	3,4
Ferréz, Marcos, Vera e Marilena	Workshop internacional - O território e a mediação de conflitos pela cultura	3,8	3,8	-	3,6	3,9	3,8	3,8
Goimar Dantas	Curso - A arte de criar leitores: reflexões e dicas para uma mediação eficaz	4,0	3,8	3,8	3,7	3,9	3,9	3,9
Gustavo, Roberta, Rodrigo e Eliana	Workshop internacional - Os territórios da leitura	4,0	3,9	-	3,8	3,8	3,8	3,9
Hannelore Vogt	Workshop internacional - Makerspace e bibliotecas	3,9	3,8	3,8	3,6	3,9	3,7	3,8
Maria Emília López	Workshop internacional - Mediação e formação de leitores	3,9	3,9	3,7	3,7	3,8	3,8	3,8
Martina e Joana	Curso - Monitoramento e avaliação de ações de biblioteca	3,5	3,3	3,3	3,3	3,2	3,4	3,3
Paulo Endo	Workshop internacional - Arte e memória como instrumentos de trabalho e intervenção cultural	3,8	3,8	3,7	3,8	3,8	3,7	3,8
Stela Barbieri	Workshop internacional: O papel do mediador como agente cultural	3,9	3,8	3,7	3,7	3,8	3,7	3,8
Valdemir Pires	Curso - Gestão orçamentária e financeira: legislação, classificações, sistema e processo	3,9	3,7	3,8	3,5	3,8	3,7	3,7
Média geral		3,8	3,8	3,7	3,6	3,7	3,7	3,7

Os palestrantes menos bem avaliados ministraram as atividades no Workshop Internacional “A leitura e a literatura como direitos e princípios de cidadania” e “A mediação da escrita e da leitura na era digital” e o curso presencial “Monitoramento e avaliação de ações de biblioteca”. Nesse último caso, o quesito de “atendimento das expectativas” foi especialmente pior avaliado e comentários das cidades mostram que o tema foi compreendido como “muito específico”, o que pode evidenciar que os ministrantes podem não ter conseguido estabelecer de fato a relação do tema com bibliotecas, ou que essa relação não foi totalmente compreendida pelos participantes.

Além de quesitos relacionados mais especificamente com o palestrante e o conteúdo que ele oferece, também há outros relacionados com o que cada município consegue oferecer, como a localização e as instalações. Nesses quesitos, apesar de termos médias altas (3,65 e 3,58, de 1 a 4), há municípios em situações bem diferentes:

Tabela 15: Avaliação da localização e das instalações das capacitações presenciais, por município

Município	Localização (1 a 4)	Instalações (1 a 4)
Araraquara	4,0	3,9
Birigui	3,6	2,7
Franca	3,5	3,1
Garça	3,8	3,9
Iguape	4,0	3,0
Itapetininga	4,0	3,8
Jundiaí	3,8	3,8
Lençóis Paulista	3,8	3,6
Limeira	3,7	3,5
Marília	3,9	3,8
Presidente Prudente	3,8	3,6
Rio Claro	3,4	3,4
Santos	3,7	3,3
São Bernardo do Campo	4,0	3,9
São José dos Campos	3,8	3,7
São Paulo	3,9	3,9
Sertãozinho	4,0	4,0
Sorocaba	3,9	3,9
Votuporanga	3,7	3,7
Média geral	3,8	3,7

Temos muitos municípios com avaliações bem positivas, e outros, como Birigui, Franca e Iguape, que tiveram mais dificuldades em oferecer condições melhores para as capacitações. As notas em relação às instalações foram um pouco mais baixas que em relação à localização. Embora seja desejável que todas as capacitações sejam feitas em bibliotecas bem localizadas e com boas instalações, o

objetivo de realizar uma capacitação numa determinada biblioteca também está relacionado à oportunidade de criar trocas entre bibliotecas de uma determinada região e de tornar as bibliotecas mais conhecidas em seu município e região.

Finalmente, com relação à qualidade das ações que são desenvolvidas diretamente pela equipe da SP Leituras, assim como em outros anos, a satisfação se reproduz e até aumenta. Em 2018, inclusive, houve um aumento na satisfação com relação à facilidade para inscrições.

Tabela 16: Satisfação com inscrição, cordialidade e atendimento da equipe da Sp Leituras

	Facilidade para inscrição	Cordialidade da equipe	Capacidade de esclarecer dúvidas e prestar informações
Média (de 1 a 4)	3,8	3,9	3,9
% (de 1 a 100%)	95%	98%	97%

Viagem Literária

O Viagem Literária foi realizado em 2018 em 72 cidades e a qualidade das estratégias se refere à avaliação das ações envolvidas no processo, a partir do ponto de vista de representantes das cidades que recebem os eventos, dos autores/contadores e dos participantes. Este ano, o Viagem Literária contou apenas com o módulo de Contação de Histórias e se concentrou no 3º trimestre (de 10 a 28 de setembro), quando 146 eventos deste módulo aconteceram, com realização de dois eventos com o mesmo grupo / contador(es) de histórias em cada cidade no mesmo dia, sendo um na parte da manhã e o outro, no período vespertino – apenas na cidade de São Paulo foram realizadas quatro ações, sendo 2 na Biblioteca da São Paulo e 2 na Biblioteca Parque Villa-Lobos.

O módulo de Contação de Histórias é voltado para todas as idades e cada intervenção tem duração aproximada de uma hora. Ao todo, as contações atraíram 18.587 crianças, jovens e adultos, bem acima da meta estabelecida, que era de 14 mil. Os convidados foram: Cia. Arte Negus, Cia. Bisclof, Cia. Do Liquidificador, Cia. Fantocchini, Cia. Ih, Contei!, Cia. Malas Portam, Cia. Pé do Ouvido, Grupo Girasonhos, Grupo Três Marias e Um João, Kiara Terra, Os Fabulistas, Tricotando Palavras & Canções, Vinícius Mazzon e William Gama. Por conta de cortes de verba, não foi realizado o Módulo Inicial do programa, no qual representantes das bibliotecas-sede do evento vêm à São Paulo conhecer melhor as premissas do VL e trocar experiências uns com os outros.

Este ano, a equipe da SP Leituras solicitou ajuda para implementar um novo questionário de avaliação com os participantes. Esta mudança decorreu da percepção pela equipe de que alguns critérios utilizados para avaliar a satisfação dos participantes não estavam sendo assertivos e eficazes. Assim, optou-se por simplificar as questões mais relevantes e utilizar como estratégias de coleta a observação das ações e entrevistas presenciais com os participantes, ambas conduzidas pela equipe de Programas e Projetos da SP Leituras. Nas observações, o principal indicador era o de preparo ou não do público para a atividade. Nas entrevistas presenciais, por sua vez, os objetivos eram identificar a satisfação do público com a biblioteca e o mediador, se as pessoas em geral saem com vontade de ler ou ir novamente à biblioteca, o que os levaram ali e seu grau de preparo, ou não, para a atividade. Em função desta mudança, a equipe pôde lançar um olhar mais focado para as atividades, pois tinha especificamente o intuito de entender alguns pontos caros ao programa. A equipe afirma ter constatado que, de modo geral,

“...o programa atende ao objetivo de aproximar contadores de histórias, autores, livros e bibliotecas do cidadão paulista. E também cumpre suas premissas em dar protagonismo à biblioteca municipal, incentivar a produção literária e disseminar o gosto pela leitura no Estado, uma vez que promove intervenções artísticas e diálogos que dinamizam a programação cultural das bibliotecas municipais, contribuindo para transformá-las em Bibliotecas Vivas, em centros de convivência multicultural para toda comunidade”.

Com relação às atividades que se referem à etapa de planejamento, vemos que as notas atribuídas foram extremamente altas, ou seja, as cidades se sentiram apoiadas e consideram que realizaram boas atividades de planejamento e divulgação.

Tabela 17: Avaliação da qualidade das estratégias de planejamento, divulgação e preparo de público segundo as cidades e os contadores do Viagem Literária

	Média (1 a 4)
Nós conversamos internamente e planejamos a realização do evento	3,9
O material de divulgação foi adequado e suficiente	4,0
A prefeitura somou esforços, divulgando os eventos do Viagem Literária	3,7
Houve parcerias com os meios de comunicação locais (rádio, televisão, sites, etc.)	3,5
Importância do boca-a-boca para divulgação do VL na cidade	3,6
A equipe da biblioteca foi ativa, inventando formas e meios para divulgar o VL na cidade	3,8
As ações de divulgação foram eficazes e houve bom comparecimento de público.	3,7
Houve diálogo prévio entre a equipe da biblioteca e os contadores.	3,7
Houve diálogo entre a equipe da biblioteca e a equipe da SP Leituras.	3,9
Atividades de preparo de público para tornar os contadores mais conhecidos na cidade.	3,4
Parcerias com escolas e preparo de alunos e professores antes da realização do evento.	3,5
Preparo de outros públicos (usuários da biblioteca, instituições não escolares e comunidade).	3,2
Facilidade para adquirir previamente os livros utilizados pelos contadores de histórias.	3,0

Depoimentos das bibliotecas reforçam a satisfação com o material de divulgação (banner, cartazes, folder, marcadores de página), a assistência dada pela SP Leituras e pelos convidados:

“A divulgação boca a boca e a colagem dos cartazes foi onde obtivemos mais resultados. (Equipe da biblioteca pública do município de Santana de Parnaíba)”.

“Com o grupo, conversamos via wats e e-mail, a SP Leituras sanou algumas poucas dúvidas que tínhamos, os meios de comunicação foram: rede social, jornal de circulação regional, rádio, carro de som, propaganda em todas as escolas, folders espalhados em locais estratégicos, a equipe da biblioteca se empenhou ao máximo para que tudo ocorresse da melhor forma possível, fizemos um banner dos contadores, os livros ficaram à disposição das escolas e instituições... (Equipe da biblioteca pública do município de Buritama)”.

As notas menos altas foram a capacidade de estabelecer parcerias com os meios de comunicação locais e a importância do boca-a-boca na divulgação do Viagem, além das atividades direcionadas ao preparo de público, que se mostram mais difíceis para as cidades, em especial o preparo de públicos não escolares (usuários da biblioteca, instituições não escolares e comunidade) e a aquisição prévia dos livros utilizados pelos contadores de histórias.

Ainda com relação à comunicação articulada com preparo de público, Kiara Terra sente falta de ações que possam levar conteúdos específicos de formação aos bibliotecários, de mais comunicação em redes sociais, assim como de uma articulação maior com a imprensa local:

“Sugiro que sejam feitos vídeos, encontros e conteúdos sobre a diferença entre livro didático informativo e literatura e também um “acontece na biblioteca” sobre as várias possibilidades de ação para vários públicos. Seria muito proveitoso ter maior cobertura de rádio, TV e jornas locais e ter uma página no facebook e Instagram só para o circuito” (Kiara Terra).

A equipe da biblioteca de Ubatuba, a respeito da articulação com a imprensa local, sugere que os autores cheguem um pouco antes à cidade para que esta articulação seja mais proveitosa e que mandem pequenos vídeos convidando a comunidade a participar:

“Se os contadores chegassem com mais antecedência à cidade, seria possível agendar entrevistas ao vivo em rádios, nas vésperas da apresentação, o que aumentaria expressivamente o público espontâneo”.

“Outra ideia seria que os grupos fizessem vídeos descontraídos, convidando o pessoal de Ubatuba a comparecer às apresentações, informando data, horário e local, vídeos esses que seriam postados nas redes sociais, ajudando também no aumento do público espontâneo.

“Chegamos a solicitar vídeos tanto à Cia Bisclof como para a Carina Rissi, na edição 2017, mas não os recebemos”.

Outro aspecto avaliado no planejamento das atividades é o apoio logístico oferecido pela equipe aos contadores que viajam pelas cidades, que é extremamente bem avaliado pelos mesmos, como em anos anteriores:

Tabela 18: Percepção sobre o apoio logístico da equipe da SP Leituras aos contadores de histórias do Viagem Literária

	Nota média (de 1 a 4)
A qualidade das hospedagens colocadas à sua disposição foi adequada.	4
A qualidade dos meios de transportes oferecidos foi adequada.	3,8
A equipe da SP Leituras prestou atendimento adequado às suas necessidades, antes, durante e depois da sua viagem.	4

Comentários reforçam a satisfação dos facilitadores com a atenção, preparo e apoio recebido das equipes das bibliotecas e também com a logística e apoio por parte da SP Leituras:

“Equipe SP Leituras, eu só tenho a agradecer (mais uma vez) essa grande alegria que me proporcionaram! Foi a minha primeira circulação na vida (e espero de muitas)! Ficar em TEMPORADA é muito diferente de CIRCULAÇÃO. A cada cidade, uma aventura, um encontro, uma poesia diferente! A cada cidade que passamos foi uma grande emoção. ... Quero aproveitar para agradecer o motorista que nos conduziu de uma forma segura, divertida, atenciosa e com um bom gosto musical...E claro, não posso deixar de mencionar a importância que foi ter a JULIANA [da equipe de Projetos e Programas] conosco. Digo que além de funcionária da SP Leituras, foi a nossa produtora, e uma produtora exemplar!” (Cia. Fantocchini).

Esse aspecto é importante não apenas porque garante o bem-estar dos convidados, mas porque ajuda a tornar a experiência desses uma oportunidade de contato positivo com contextos e cidades afastadas da capital e dos grandes centros urbanos, fazendo com que haja uma aproximação entre autores e contadores e o público do interior do Estado de São Paulo.

Além disso, apesar de não ter havido um Módulo Inicial com as equipes das bibliotecas, este ano uma reunião foi realizada com todos os contadores que iriam participar do VL o que foi muito positivo para ao contadores:

“Esse foi um dos melhores circuitos que participei. O encontro entre grupos foi importante. Acredito que a equipe que pega a estrada estar alinhada a importância da ação é um acerto enorme”. (Kiara Terra).

“A reunião foi um momento muito importante para termos um contato pessoal com vocês e com os outros participantes do projeto, trocando informações muito importantes para realizar o trabalho depois” (Grupo Três Marias e Um João).

Com relação ao apoio dado pelas bibliotecas, os contadores também manifestaram alta satisfação, este ano, inclusive, mais alta que em anos anteriores:

Tabela 19: Percepção sobre o apoio das bibliotecas para preparo prévio e de público, segundo os contadores de histórias do Viagem Literária

	Média (de 1 a 4)
A equipe da biblioteca estava preparada para receber o evento (adequação do espaço, organização, etc.)	3,9
Recebi o apoio necessário da equipe da biblioteca durante a atividade.	3,9
O público com o qual trabalhei tinha afinidade com a minha proposta.	4,0
O público estava preparado e interagiu positivamente.	3,8
O número de participantes favoreceu a atividade.	4,0
O limite de público foi atendido	4,0
Houve diálogo/contato prévio com as equipes das bibliotecas.	3,8
As necessidades técnicas solicitadas foram atendidas (microfone, cabos, etc.)	3,7
Os livros indicados para a atividade estavam expostos e/ou disponíveis aos usuários da biblioteca.	3,8
As apresentações aconteceram no espaço da biblioteca.	4,0

Em geral, os contadores também ficam bastante satisfeitos em relação ao apoio prestado pelas bibliotecas e também em relação ao público: quantidade de público e adequação do perfil - demonstrados pela afinidade com a proposta e interação com a contação:

“A equipe [da Biblioteca] era bastante preparada e se dedicou muito para que a atividade acontecesse da melhor forma possível. A equipe e a prefeitura aproveitaram a oportunidade do Viagem Literária para reformar o local destinado à contação (...) e o espaço foi ambientado com desenhos elaborados pelas crianças que vieram participar da contação. A equipe nos pareceu muito motivada e capacitada para fomentar o incentivo à leitura e a cultura na cidade.” (Cia. Ao Pé do Ouvido, a respeito da biblioteca do Município de Uchoa).

“O público foi muito participativo, mostramos os livros para eles e as professoras e professores se comprometeram a retornarem para poder ler com seus alunos”. (Cia. Arte Negus sobre público em Queiroz).

“Maior público que tivemos no projeto, o que poderia gerar um pouco de tumulto durante a apresentação, mas as crianças estavam atentas e bem preparadas para a atividade”. (Cia. Do Liquidificador sobre Taguaí).

Outro item que merece alguns comentários é o diálogo/contato prévio entre facilitadores e equipes das bibliotecas, que possivelmente representam atitudes diferentes tanto dos contadores, quanto das bibliotecas, em relação ao contato prévio entre eles, como os depoimentos abaixo demonstram:

“Fiz contato antecipadamente com a Biblioteca, falei com a Bibliotecária sobre a necessidade do microfone, a mesma disse que não tinha microfone, mas quanto a isso disse que eu tinha o meu e que poderia usar e, ao chegar no espaço, ajudamos a organizar, deixando o espaço mais acolhedor para a contação de histórias”. (Tricotanto Palavras e Canções a respeito da Biblioteca de Arujá).

“Em relação à organização, encaminhei e-mail para a biblioteca informando as necessidades técnicas, assim como encaminhei para as outras, mas não obtive a confirmação de leitura do e-mail”. (Tricotanto Palavras e Canções sobre biblioteca do município de Guararema).

A maior questão dos facilitadores em relação às bibliotecas parece ser, como em anos anteriores, com itens de produção, especificamente relacionados ao som. Inclusive, uma das Cias. coloca diretamente como sugestão que as bibliotecas sempre tenham um técnico de som para acompanhar as atividades. Apesar deste ser um item de contrapartida das bibliotecas no Programa, talvez algo precise ser revisto neste sentido, já que o mesmo problema tem se repetido ano após ano: por que algumas bibliotecas têm tido tanta dificuldade especificamente com este item? O que está faltando para que elas consigam realizar este item de produção com excelência? Está claro que este é um item que demanda conhecimentos técnicos e equipamentos muito específicos, ainda assim, e mesmo com dificuldade, muitas bibliotecas conseguem responder à demanda. Mas as que não conseguem, é por falta de clareza da necessidade real deste pedido, de comprometimento com a contrapartida, por se desanimar frente aos desafios?

Algo que aparece também nos comentários dos facilitadores, é o preparo do espaço pelas bibliotecas:

“Apesar de ser uma biblioteca pequena, percebemos que a equipe tem um cuidado especial com aquele espaço, na biblioteca podemos encontrar frases e imagens para incentivar e estimular a leitura. Na frente da biblioteca tem uma escola municipal e há uma parceria entre as instituições para que os alunos frequentem a biblioteca da cidade.” (Grupo três Marias e um João sobre Nova Luzitânia).

“A biblioteca tinha um cantinho especial preparado para a contação de histórias com desenhos e tecidos muito bonitos, além do banner do Viagem Literária e de uma mesinha com os livros indicados. Apesar de ser uma biblioteca pequena, os funcionários abriram espaço afastando as estantes para que o público pudesse se acomodar bem no espaço”. (Grupo três Marias e um João sobre Lourdes).



“A biblioteca, tal como a da cidade de Anhumas, possui um ambiente que eles chamam de “Vão de vidro”, é um ambiente multiuso no andar de cima da biblioteca. Para nossa atividade esse espaço foi fabuloso, pois permite uma iluminação natural indireta (estava um dia ensolarado), havia espaço para muitos jovens e crianças, que ficaram sentados no chão em tapetes que a equipe da biblioteca colocou” (Cia. Arte Negus sobre biblioteca de Rancharia).

Apesar das altas taxas de satisfação em muitos quesitos, ainda assim, como é de se esperar, há também pontos a serem aperfeiçoados. Além da já comentada dificuldade com questões técnicas, especificamente relacionadas à sonorização das atividades, a aquisição dos livros indicados previamente é um item que sempre aparece com questões, ao menos em algumas cidades. Aqui é importante mencionar que muitas cidades conseguem os livros, recebem elogios dos facilitadores pela exposição adequada dos livros solicitados e que são muitas as falas de contadores que trazem essa alegria de ver os livros disponíveis, expostos, etc. Apesar disso, o acesso aos livros relacionados com a atividade é uma questão que ainda recebe comentários negativos, tanto por parte dos facilitadores, quanto das bibliotecas, já que os dados foram consistentes em mostrar que igualmente, para ambos, há algumas falhas que vão desde o fato de livros não estarem acessíveis, ou algum livro pedido estar faltando, ou ter sido emprestado, até o modo como os livros são disponibilizados, o que pode mostrar uma incompreensão por parte da biblioteca – pois antes, durante e um pouco após o Viagem, seria muito importante estes livros solicitados pelos contadores estarem disponíveis, para atrair o interesse para o acervo da maior quantidade de pessoas possível:

“E quanto aos livros, a Biblioteca só tinha um livro disponível, o SACI de Monteiro Lobato” (Tricotando Palavras & Canções sobre Arujá).

“A responsável nos informou que há um exemplar do livro Mata disponível na biblioteca, mas o mesmo não estava exposto” (Os Fabulistas sobre Araçatuba).

“Eu pensei, olhando os livros e o modo como estavam dispostos, que seria importante realizar com eles um trabalho para diferenciar livros de literatura de livros de entretenimento, tipo almanaques informativos e biografia de famosos (Ivete Sangalo). Os livros de pesquisa e os de literatura estavam muito menos acessíveis em relação a esses outros” (Kiara Terra sobre Itapetininga).

Como dito anteriormente, as cidades manifestam mais dificuldade em promover ações de preparo de público, especialmente, mas não apenas, o não escolar. Importante, em primeiro lugar, perceber que existem diferenças entre os preparos,



sendo o preparo de escolas o que está com uma média mais alta entre os tipos de preparo e o preparo de outras instituições, usuários e comunidade em geral, mais baixa. Porém, pode ter havido alguma confusão de entendimento por parte das bibliotecas, talvez pelo fato da pergunta não estar tão clara, pois o item “preparo de público para tornar contadores mais conhecidos na cidade”, que abarcaria o preparo de outros públicos, por ser mais amplo, ficou com média mais alta do que “preparo de outros públicos”. E de fato, nas respostas dos públicos espontâneos, é possível ver que muitos dizem ter tomado conhecimento da contação por serem usuários da biblioteca e verem os cartazes, folders e livros dispostos ali e também por um convite pessoal da bibliotecária. Alguns dizem também ter lido os livros antes da contação, porque estavam dispostos na biblioteca.

Os contadores, curiosamente, não demonstraram alguma questão específica com relação ao preparo prévio dos públicos, mas mostram perceber mais o preparo feito pelas escolas:

“O público conhecia os livros que havíamos sugerido como referências da atividade, quando perguntávamos detalhes eles sabiam de antemão”. (Cia. Arte Negus sobre a experiência em Rancharia).

“O público que veio das escolas estava preparado para o evento, muitas crianças já conheciam os livros e as histórias narradas e se envolveram e interagiram durante a apresentação, no final de uma delas ainda recebemos lindos desenhos trabalhados em sala de aula. Também tinha o público espontâneo, que soube da atividade pela divulgação que a equipe da biblioteca fez na região, eles ficaram agradecidos e elogiaram bastante o evento proporcionado”(Grupo Três Marias e um João sobre a contação em Fernandópolis).

“As educadoras realizaram um trabalho prévio com os estudantes e produziram uma maquete, cartazes, bonecas dos personagens e até cuidaram de mudas das árvores mencionadas nas histórias” (Cia Ao pé do Ouvido sobre experiência na biblioteca de Tabapuã).

A equipe observa em muitos momentos um público despreparado. Nas entrevistas com públicos sistematizadas pela equipe, nota-se que alguns alunos mal sabiam que iriam à atividade, ficaram sabendo em cima da hora ou que mesmo sabendo da atividade com antecedência, muitas escolas e instituições agendadas não fazem preparação. Outras, dizem que farão atividades com os alunos relacionadas à contação, depois de sua participação nela. Ainda assim, é possível perceber pelas respostas de alunos e educadores que algumas instituições e escolas fazem atividades de preparação com alunos, tais como: a professora conta para os alunos a respeito do passeio e da atividade, lê os livros indicados em sala de aula e os alunos realizam releituras das histórias contadas com desenhos, vídeos ou teatro. Uma preparação mínima significa que os alunos ficam sabendo com uma certa

antecedência da ida à biblioteca. A falta de preparação total se dá quando os alunos mal sabiam que iam fazer esse passeio e menos ainda para quê.

Nos depoimentos das bibliotecas, o que se vê é que, de fato, existe uma diferença entre elas tanto no entendimento a respeito do preparo de públicos (se devem fazer o preparo ou não e o que isso significa exatamente)¹⁰, quanto em sua capacidade de mobilização interna e de mobilização do poder público a partir do Viagem. Assim, enquanto Araçatuba diz que *“Por ser um grupo de contação de histórias, não trabalhamos nada com as escolas, apenas adquirimos o livro indicado por eles”*, Anhumas afirma que comprou os livros com facilidade e colocou *“... à disposição do público e das escolas. Foram realizadas várias atividades nas salas de leitura das bibliotecas escolares onde divulgamos os contadores de histórias e os livros”*. Enquanto Santa Cruz das Palmeiras declara que *“Infelizmente não conseguimos comprar os livros solicitados, pois tivemos troca de prefeito em final de julho. E a prefeitura está em contenção de gastos em todos os setores. Com isso, não tivemos verbas para a compra dos livros”*, a Cia. Fantocchini comenta sobre a biblioteca do município de Pederneira que *“...o livro da história que contamos, por questões da editora, não chegaram. Mas a bibliotecária utilizou sua criatividade colocando outros livros da temática da história”* e Avaré escreve que recebeu o livro 15 dias antes do evento e *“de comum acordo ficou acertado que a biblioteca disponibilizaria o mesmo para que os professores pudessem trabalhar em classe com os alunos e/ou trazê-los novamente para uma leitura posterior na Biblioteca”*. E assim por diante...

A equipe, porém, como dito na introdução geral do relatório, que tem desenvolvido um olhar criterioso com relação ao tema de preparo do público, foi bastante crítica e atribuiu nota média de 1,5 para este quesito. Isso sinaliza, do nosso ponto de vista, dois aspectos: primeiro que, possivelmente, a profundidade da reflexão e a compreensão da importância do preparo de público da equipe ainda não se refletem totalmente na perspectiva dos contadores e das cidades e, em segundo lugar e vinculado a esse, o nível de expectativa da equipe com relação ao preparo é muito superior do que o dos contadores e cidades. Aqui é necessário lembrar também que em 2018 não houve Módulo Inicial. A falta deste importante momento presencial de alinhamento entre todos os envolvidos no VL parece ter comprometido um pouco alguns entendimentos comuns a respeito de pontos cruciais do programa que, em anos anteriores, com esse encontro, puderam ser discutidos e aprofundados presencialmente entre as equipes das bibliotecas. Era um momento no qual os representantes das bibliotecas faziam muitas perguntas e sanavam assim suas maiores dúvidas ou inseguranças. De uma perspectiva ou outra, ressalta-se o duplo desafio para a equipe: de continuar investindo em

¹⁰ Apesar de ter sido enviado pela SP Leituras um Guia de Orientação, em formato digital, pelo menos um mês antes do início das ações, com orientações também sobre preparo de público.

desenvolver estratégias de reflexão, especialmente para as cidades, sobre a importância e sobre como é possível fazer atividades de preparo; e também de adequação das expectativas com relação a essas atividades. Atividades de preparo de público mostram-se difíceis de realizar no contexto em que as bibliotecas possivelmente se encontram: de mais isolamento do que seria desejável, de limitação de recursos para aquisição de livros, entre outros.

Em relação à qualidade das estratégias durante o evento, os dados sinalizam bom apoio das bibliotecas e boa qualidade dos contadores selecionados. Os dados de satisfação do público reforçam essa percepção.

Tabela 20: Percepção sobre o evento dos participantes do Viagem Literária

	Nota média (de 1 a 4)
Gostou do mediador?	4,0
Gostou da biblioteca?	3,8
Ficou com vontade de ler?	3,6

A avaliação positiva do evento também é perceptível a partir dos depoimentos das bibliotecas, que ressaltam, em especial, a participação do público. Nota-se que essa participação tem sua qualidade mais afetada pelo preparo prévio do público em módulos com autores, e menos nas contações, que são compreendidas mais como espetáculos e apresentações do que como interações que dependem da participação mais ativa do público.

“Todo evento aconteceu dentro do tempo exato e necessário para a idade das crianças e com muita alegria e diversão como devem ser as contações de história para a faixa de idade das crianças que recebemos”(Equipe da biblioteca pública do município de Ilhabela).

“Foi excelente. Muito cativante, as crianças interagiram e gostaram demais. Por aqui não temos atividades artísticas como essas. É de muita importância trazer esses espetáculos para as nossas crianças”(Equipe da biblioteca pública do município de Junqueirópolis).

“A contação de história despertou muito interesse e as crianças ficaram em polvorosa no término da contação. Os livros que estavam disponíveis foram todos emprestados entre o final da tarde da contação e o início da manhã seguinte. Tivemos telefonemas solicitando mais sessões.”(Equipe da biblioteca pública do município de Itapevi).

“No final da apresentação várias crianças já emprestaram os livros que a contadora utilizou na contação de histórias. Foi uma excelente apresentação, todos amaram, uma pena que este ano tivemos apenas o módulo contação de histórias. ... É um programa muito legal, é a única data que consigo comprar livros na minha biblioteca, por ser uma contrapartida eles autorizam”. (Equipe da biblioteca pública do município de Itapetininga).



Interessante observar a relação entre a excelência da atividade e o empréstimo de livros, notada por mais de uma biblioteca. Também podemos aqui dizer que sem a aquisição prévia e disponibilização na biblioteca dos livros demandados pelos contadores, isso não teria acontecido, portanto, esta contrapartida exigida pela SP Leituras mais do que se justifica a partir destas percepções: as contações se tornam disparadores, tanto do interesse pelos livros, quanto da utilização de um serviço central nas bibliotecas, que é o empréstimo de livros.

Por parte do público (composto por crianças e jovens, educadores e público espontâneo), os itens mais bem avaliados, de acordo com as entrevistas realizadas pela equipe, tinham relação direta com o mediador e as histórias: educadores declaram ter gostado da interação do mediador com as crianças, públicos diversos que gostaram da interação entre música, objeto e instrumentos nas histórias, ou que gostaram das histórias, das piadas e palhaçadas, dos sustos e de personagens específicos (leão com asas, cobra, Anão, Chulé, e por aí vai...). Alguns também dizem que gostaram de algo que o contador falou ao final da atividade, por exemplo, a respeito da importância das histórias orais, ou de *“como o contador trouxe a questão da literatura ao final da atividade”*. Isso inclusive remete à sugestão de um dos grupos de contadores, de que as contações sejam sempre acompanhadas de uma sessão de bate papo com os escritores/contadores, para que isso não aconteça apenas quando o grupo e o público tenham tempo e disponibilidade, mas, pelo contrário, para que seja entendido já como parte do evento, por enriquecê-lo muito tanto com questões específicas da mediação, quanto com a possibilidade de apresentação dos serviços das bibliotecas para os públicos, como podemos ver no depoimento de Kiara Terra a respeito de sua contação em Santana do Parnaíba:

“Depois da história fizemos bate papo e ninguém queria ir embora! Foi realmente bonito e singular ver uma biblioteca pequena com um público de famílias que pareciam estar pela primeira vez ali. Conversamos muito sobre participação dos usuários!”

Publicações

Com relação às publicações, como em anos anteriores, são avaliadas muito positivamente, com algumas ressalvas para o acervo doado. Há vários anos, as bibliotecas dizem que gostariam de doações de acervo selecionado por elas e não apenas do que está disponível através da captação de doações com editoras e etc. A principal questão é com relação à adequação do acervo e menos com relação à qualidade física dos livros.

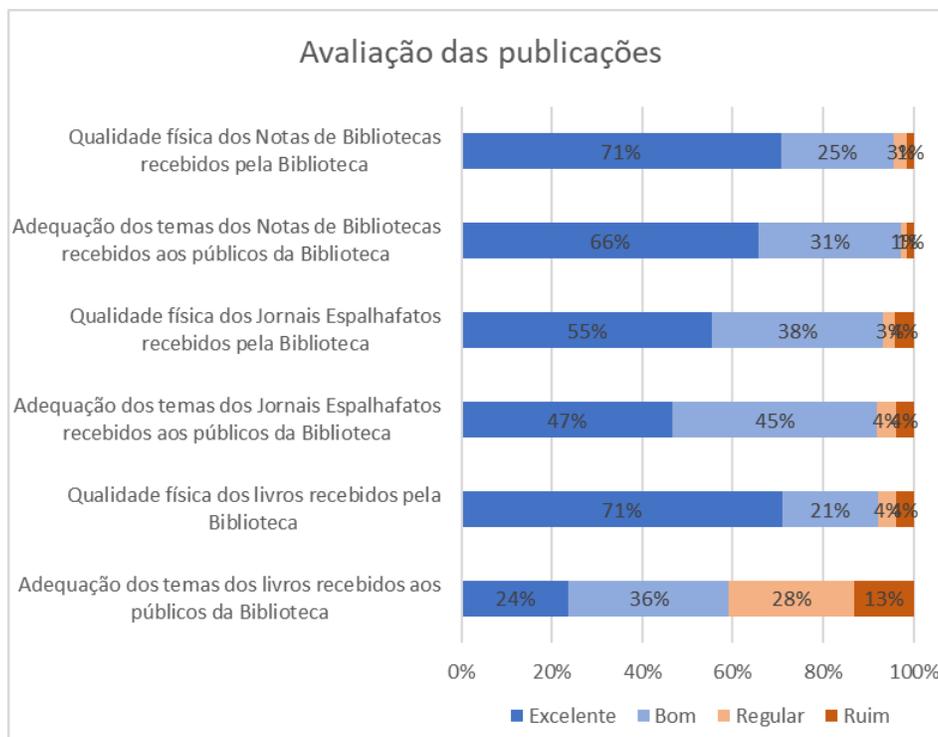


Figura 24: Avaliação das publicações doadas pelo SisEB

Vemos também que a qualidade física das publicações tende a ser melhor avaliada que sua adequação aos públicos que pretendem atingir. A publicação “Notas de Bibliotecas” é a melhor avaliada dentre as oferecidas pelo SisEB.

3.2 Formação dos profissionais de bibliotecas - reconhecimento do SisEB

As ações de formação do SisEB são direcionadas especialmente aos profissionais de bibliotecas, para sensibilizá-los para a noção de Biblioteca Viva, instrumentalizá-los para realizar um bom atendimento, uma programação cultural interessante e pertinente e para se relacionarem com suas comunidades, etc. Também visam disseminar o SisEB e fomentar uma rede de troca entre as bibliotecas.

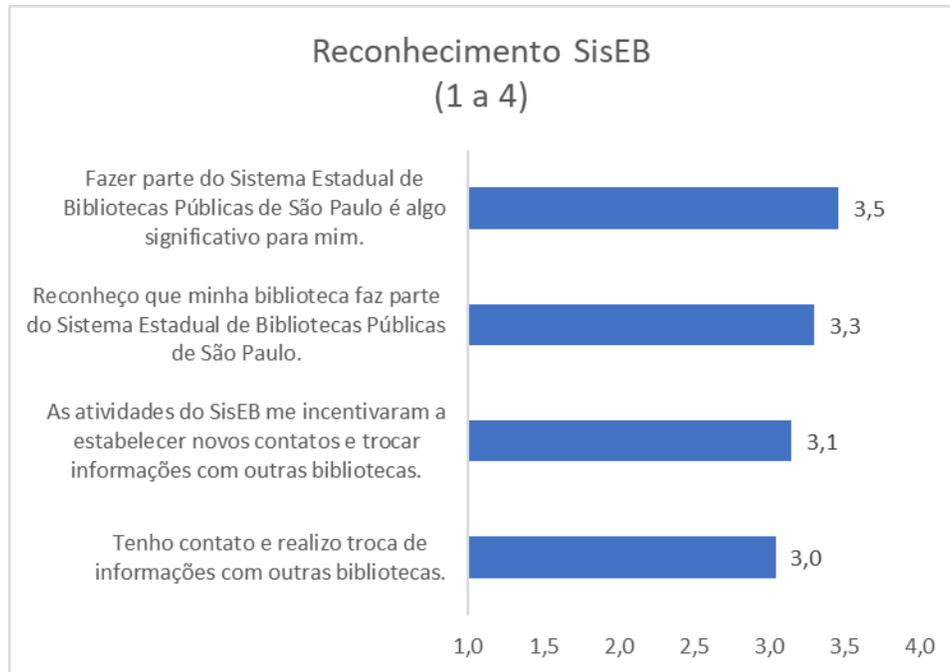


Figura 25: Disseminação do SisEB e articulação entre as bibliotecas

Curioso notar que os respondentes atribuíram notas mais altas à frase sobre o significado de pertencer ao SisEB do que ao fato de reconhecerem que a biblioteca na qual trabalham faz parte do SisEB. Como poderiam sentir que é significativo, se não se sentem pertencentes? Vemos uma confusão que, apesar de estar diminuindo ao longo dos últimos anos, continua se manifestando: a questão da identidade e de quem faz parte de fato do SisEB.

As atividades têm possibilitado que você se sinta pertencente ao SisEB, enquanto profissional que trabalha em uma biblioteca de acesso público do Estado de São Paulo?

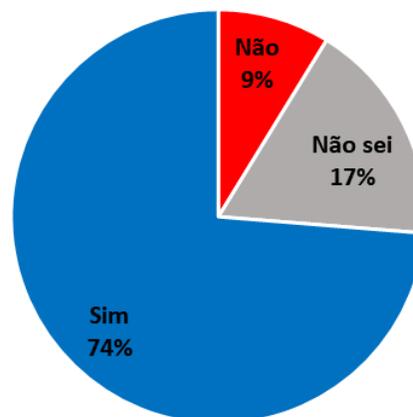


Figura 26: Pertencimento ao SisEB

É curioso notar que, apesar de já haver uma maioria de pessoas que, através de sua participação nas atividades, passou a se sentir pertencente, ainda há uma porcentagem razoável que “Não sabe”, inclusive bem acima do percentual de pessoas que dizem claramente que não fazem parte. Esse dado evidencia, justamente, o processo de constituição da identidade mais clara do SisEB, o qual, novamente, se mostra com avanços importantes em relação a anos anteriores, mas que ainda não está solucionado.

Como em outras oportunidades, chamamos a atenção para o fato de que a consolidação de uma série de atividades dentro de um mesmo “guarda-chuva” deve ter possibilitado mais clareza em relação ao SisEB como uma prestação de serviços, mas que ainda deve avançar mais na questão da constituição do SisEB como REDE. Essa questão tem sido debatida pela equipe e a constituição de uma governança que transpareça melhor essa proposta está sendo pensada como possibilidade para lidar com esse desafio.

3.3 Formação dos profissionais das Bibliotecas

Capacitações presenciais ou por meio de EAD

Além da qualidade das ações, levantamos informações sobre seus resultados na formação dos profissionais de bibliotecas, um propósito central do SisEB.

Como em anos anteriores, as capacitações mostram fazer um trabalho importante sensibilizando os profissionais para o tema da “Biblioteca Viva”, porém a contribuição mais reconhecida é com relação à importância dada à própria biblioteca da qual fazem parte.

A segunda contribuição mais reconhecida é de desenvolvimento profissional dos participantes, o que é, de fato, reconhecimento da relevância e qualidade das capacitações oferecidas e que são confirmadas na sessão deste relatório sobre a qualidade das atividades de capacitação.

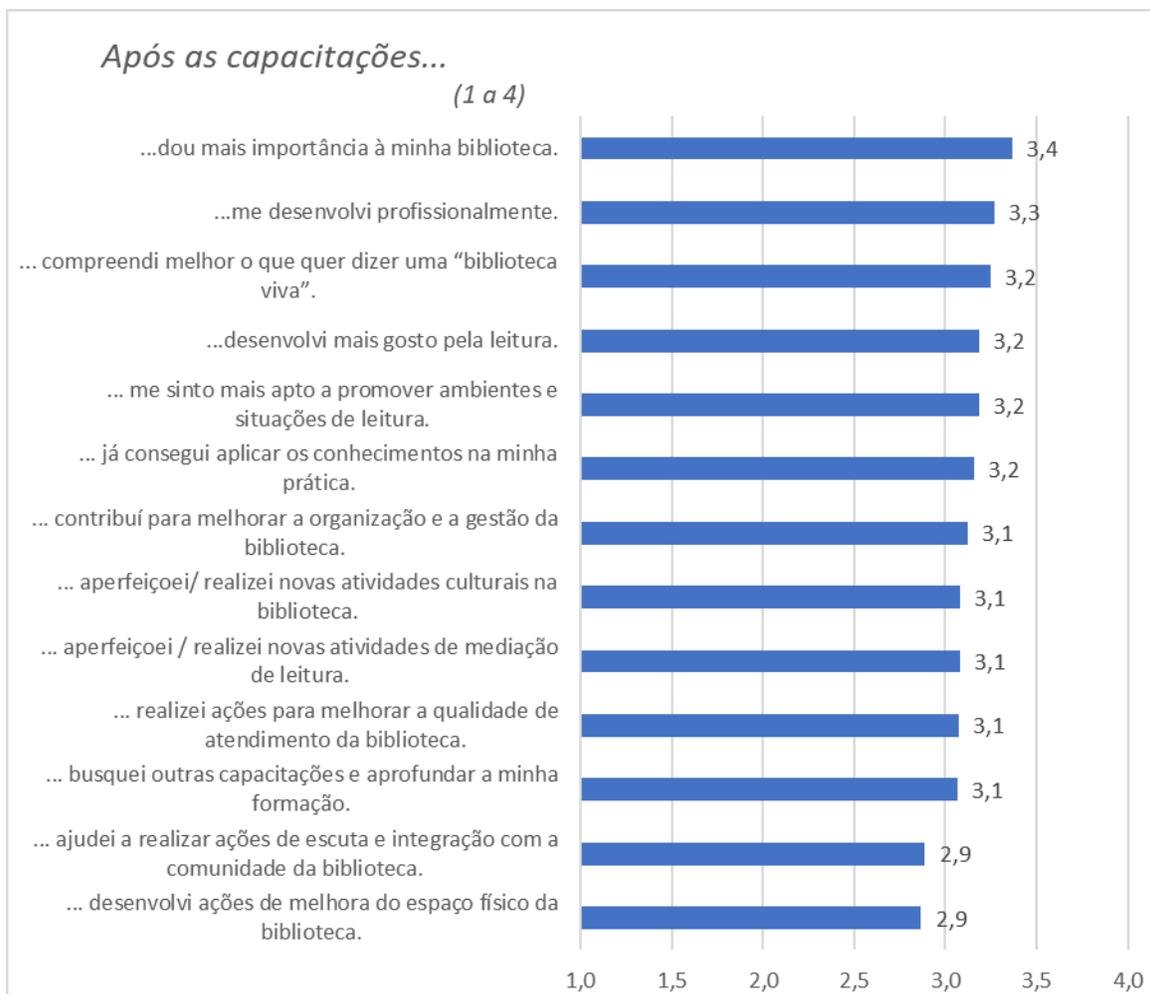


Figura 27: Resultados das capacitações na formação dos profissionais de bibliotecas

Os dados mostram, de fato, um reconhecimento dos participantes em relação a vários aspectos, já que em todas as afirmações temos pelo menos nota média de 2,9. Há, porém, algumas afirmações que têm menos aderência, e, como em anos anteriores, são aquelas relacionadas com o desenvolvimento de novas ações, sejam culturais, de escuta, integração, melhora do espaço físico, etc. Isso pode significar, como já dito, que as capacitações têm um papel mais de sensibilização do que de efetivamente promover ações práticas, já que para isso demanda-se mais tempo, mais profundidade. Como indicam os dados qualitativos, há uma contribuição das capacitações do SisEB na mudança da relação do profissional com a biblioteca, o que fortalece a identidade do profissional, assim como da própria biblioteca:

"Consegui repassar para o meu trabalho e também para nossos leitores o gosto por "estar" na biblioteca, por "fazer" biblioteca e principalmente por "viver" biblioteca... é incrível como o Siseb faz a gente se apaixonar e querer multiplicar esse amor pela biblioteca!"

"Avaliando melhor o objetivo da biblioteca em que atuo."

“Através da aplicação de ideias novas, utilizando de metodologias novas, tecnologia e principalmente a opinião do usuário. Implementar na biblioteca o que o usuário deseja e solicita”.

“Na maneira de tratar o leitor, de modificar a ideia estabelecida que a biblioteca é apenas um grande acervo de livros, mas que o leitor possa aprender coisas novas.”

“Todos os envolvidos, a partir do meu trabalho, experimentaram novas formas de ler, de se divertir, de aprender e de se relacionar e um novo sentido foi dado à biblioteca como o “terceiro lugar”, valorizando a leitura prazerosa sem denegrir outros fatores importantes da leitura, com fins escolares, de pesquisa científica e de aquisição de conhecimento. Em outras palavras, o leque de possibilidades do livro e da literatura foi exponencialmente aumentado”.

Muitos dos depoimentos ressaltam aprendizagens de conteúdos relevantes para a gestão da biblioteca, melhoras das atividades, do atendimento, entre outros:

“Ampliação do conhecimento orçamentário municipal com vistas garantir verbas para a biblioteca”

“Um olhar mais atento às necessidades do espaço”

“Indicação de livros para meus alunos e incentivo à leitura na sala de aula”.

Há depoimentos que ressaltam a importância da troca de conhecimento e a articulação possibilitada pelas capacitações, em que pessoas de diversos municípios podem se encontrar e compartilhar seus conhecimentos e desafios, assim como soluções:

“Nos cursos podemos encontrar pessoas de outras cidades e trocar ‘experiências’, quem sabe copiar algumas ideias bem sucedidas em outras bibliotecas.”

“De alguma forma estar com os pares discutindo um assunto em comum agrega novas experiências e vivências que se positivas podem ser aplicadas na unidade ou se negativas requerem atenção para que não sejam cometidas”.

“Senti que não estou só”.

Há evidências de contribuições na mudança de práticas, assim como numa maior segurança para realizar atividades como mediação, organização do espaço, melhor atendimento, aproximação com a comunidade, avaliação e escuta dos usuários, entre outras. Esses resultados são bastante significativos, pois aproximam o

desenvolvimento dos profissionais que participam das atividades de formação à dinamização das bibliotecas nas quais esses profissionais estão inseridos.

“Este ano foram realizadas mais rodas de leitura e conversa, além de exposições de arte e relacionadas à literatura”.

“Passei a me posicionar com relação aos desafios, necessidades dos usuários e da comunidade, me propondo a fazer parte nas mediações, projetos e empreendimentos de melhorias na rede e no cotidiano do processamento técnico”.

“Melhorou o espaço físico e o atendimento ao leitor, promovendo atividades culturais na biblioteca”

“Estou terminando o curso EAD: Todo mundo tem uma história para contar e foi muito importante pois forneceu subsídios para conhecer meu público. Por meio das histórias de vida desse público poderei criar vínculos e ampliar a interação com a comunidade”.

“Através de um atendimento dinâmico voltado para as necessidades e o bem estar dos leitores, não somente dentro da Biblioteca Municipal, mas também seu comportamento em casa e na escola”.

“Organização do espaço, qualidade dos livros em situação de destaque, procurar interagir mais com o público que frequenta a biblioteca”.

“Colaborou no aumento das ações culturais na biblioteca em que trabalho. Assim como um melhor atendimento e também a informatização do acervo”.

“Tecnicamente, consegui aperfeiçoar a organização do meu acervo agilizando a disseminação da informação ao público. Também, expandi os limites físicos desta biblioteca através de atividades de leitura na comunidade e com parcerias em projetos de clubes de serviços”.

“Aproximando as pessoas do acervo, até então as pessoas achavam que só funcionário podia pegar o livro na estante, abertura de meios para renovação de livros através do Messenger e do telefone. Informativos através da página de facebook da biblioteca”.

“Participei de um workshop que era sobre restauração de livros e na época estava desenvolvendo um trabalho de uma biblioteca indígena, e foi muito útil pude fazer as restaurações em diversos livros”.

Em 2018 houve mais depoimentos ressaltando a mudança de práticas relacionadas com acolhimento e escuta dos usuários e potenciais públicos das bibliotecas, assim como a realização de parcerias. Esse tem sido um tema de debate e aprofundamento no desenvolvimento das equipes de toda a SP Leituras e é curioso notar que algo desse debate chega até os participantes das capacitações:

“As palestras assistidas colaboraram para a ampliação do conceito de biblioteca e para acolher o gosto literário de públicos de diferentes idades compreendendo-o como porta de entrada para a ampliação de repertório”.

“Acompanhei a aplicação de questionários de avaliação aos usuários da biblioteca e pude conhecer melhor a opinião que os mesmos têm a respeito dos serviços prestados, compartilhando isso com membros da equipe”.

“Acredito que o ponto alto é o serviço de referência, o atendimento, o acolhimento. Muitas vezes a pessoa vem à Biblioteca para encontrar um ouvinte e estimulamos a participar das atividades que acontecem aqui no Espaço Cultural Maria Monteiro. Desenvolver atividades que acolham novos integrantes. como piquenique na praça. Foi muito satisfatório”.

“Com as formações do SisEB nós realizamos parcerias de extrema importância com Editoras que nos ajudam em nossos projetos de incentivo a leitura. Acreditamos que o apoio dessas Editoras é fundamental para desenvolvermos ações culturais de qualidade em nossa Biblioteca”.

Há também depoimentos mais dramáticos, mas que não deixam muito claro como isso de fato aconteceu: *“Fui mandada embora”.*

E como em diversos anos, há manifestações da importância das capacitações, mas dificuldades de implementar as ações, por conta de limitações no município:

“As Capacitações e cursos são ótimos. O problema é quando chegamos no Município o Prefeito e a Gestora não se importa com a Biblioteca. Mas luto para manter Viva a Biblioteca com todas as dificuldades, e as Ações do SISEB é um estímulo para continuarmos lutando”.

“Passei a ter um novo olhar sobre biblioteca pública. Hoje, exerço mais as funções de uma agente cultural. Venho tentando mudar o conceito que os outros funcionários têm a respeito de biblioteca pública, porém é difícil, pois até a bibliotecária tem resistência às mudanças”.

3.4 Dinamização das bibliotecas

As atividades que estão especialmente direcionadas à dinamização das bibliotecas são a hospedagem das capacitações presenciais do SisEB e o Viagem Literária.

O SisEB promove capacitações presenciais em todo o Estado de São Paulo, o que é frequentemente comentado como uma estratégia de muita importância, dada a dificuldade dos profissionais em conseguir recursos para se deslocar e por fortalecer redes regionais de bibliotecas que acabam intercambiando informações e se articulando. Dessa forma, uma estratégia que tem sido adotada no SisEB são as parcerias com bibliotecas que hospedam alguma capacitação.

As bibliotecas se candidatam e, após uma seleção, recebem a capacitação. As principais expectativas ao se candidatarem, são: aprimorar os conhecimentos da própria equipe, dinamizar a biblioteca, qualificar os serviços da biblioteca e oferecer uma oportunidade para a região. Também há expectativas que revelam uma visão positiva do SisEB.

O Viagem Literária, como um programa que propicia a oportunidade de aprendizagem da equipe sobre como empreender uma ação cultural, ao mesmo tempo em que promove um evento na biblioteca, tem como principal intuito a dinamização da biblioteca.

A qualidade das estratégias tanto de um programa, como do outro, foi avaliada em questionários respondidos por diversos envolvidos, logo após a realização das atividades. Para tentar identificar impactos na dinamização das bibliotecas, enviamos um questionário ao final do ano, meses após as atividades. Com isso, o intuito é tentar captar mudanças que acontecem depois de passado um tempo das atividades.

A figura abaixo sintetiza as notas atribuídas para mudanças nas bibliotecas a partir da participação no Viagem Literária ou da hospedagem de uma capacitação. Vemos que as notas de contribuição para dinamização das bibliotecas do Viagem Literária são mais altas do que as da hospedagem de capacitações, especialmente no que diz respeito a "aumento de público", o que é compreensível. O Viagem Literária tem como tema central essa dinamização, enquanto que a hospedagem das capacitações tem esse tema como secundário, embora presente.

Ao mesmo tempo, os depoimentos sobre a dinamização da biblioteca a partir da hospedagem de uma capacitação mostram que os respondentes não tem tanta clareza sobre o duplo papel de hospedar uma capacitação: não apenas o de produzir possibilidades de formação, mas também o de mobilizar agentes públicos e privados em torno da biblioteca.

Feita essa ressalva, vemos que as notas variam de forma semelhante, havendo contribuições mais consistentes para a mobilização das equipes na realização de novas ações de divulgação da biblioteca, para a realização de parcerias; além de haver o reconhecimento de que hospedar uma capacitação ou um evento do Viagem Literária possibilita que a biblioteca se torne mais conhecida na cidade e na região. Curioso notar, que tanto num caso, como no outro, aproveitar o acontecimento do evento na biblioteca é um bom pretexto para colocar a biblioteca em evidência. São ações que trabalham tanto as equipes das bibliotecas na sua capacitação para mobilização e divulgação; como os públicos finais, no caso do

Viagem Literária, a comunidade no geral, e no caso das capacitações, profissionais de bibliotecas de acesso público da região.

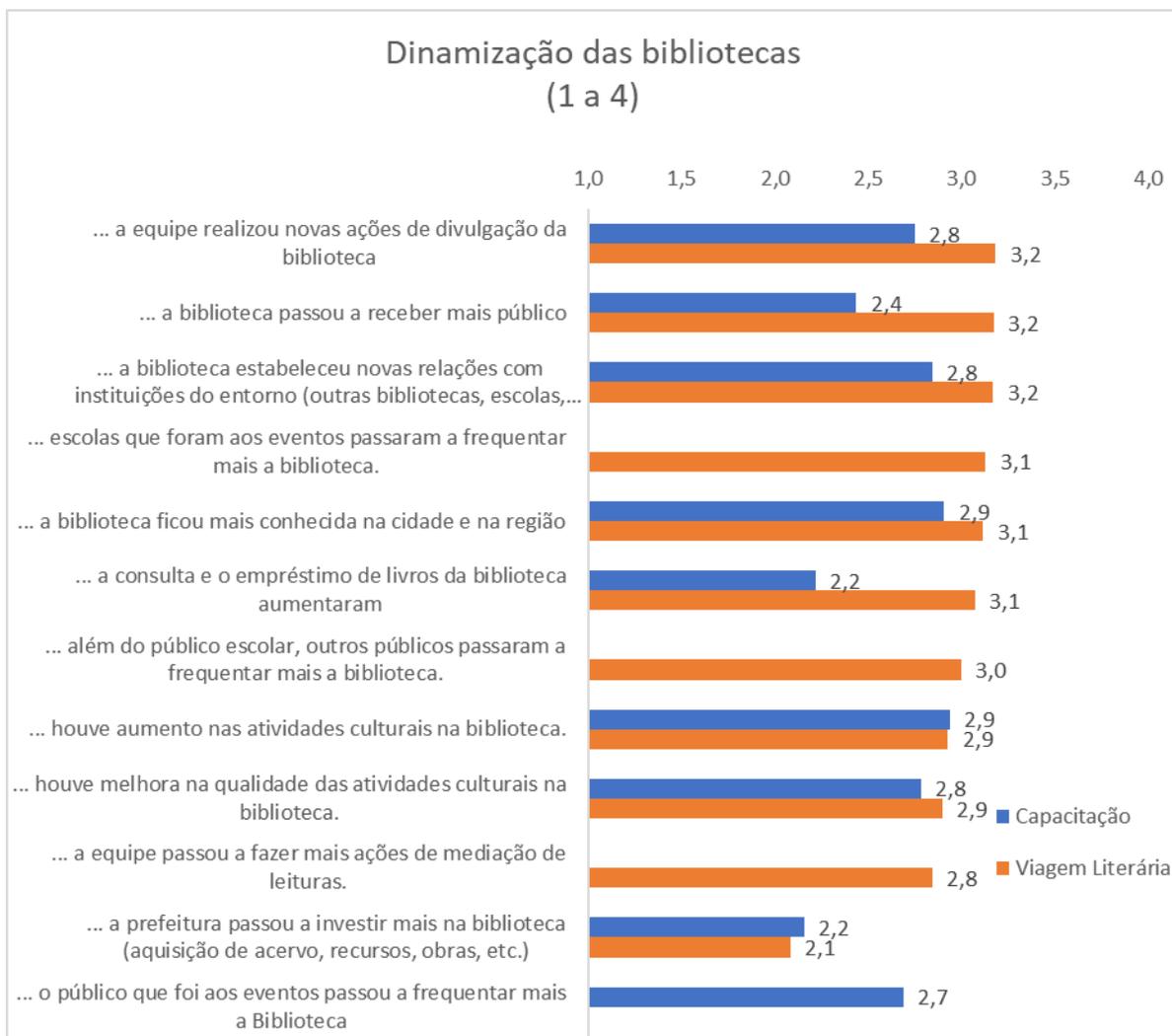


Figura 28: Resultados na dinamização da biblioteca, após participar do Viagem Literária ou hospedar uma capacitação

Os resultados menos apontados foram aqueles relacionados com o poder público, tanto no caso do Viagem Literária, como no caso da hospedagem de capacitações. Esse tem sido um tema muito presente nas avaliações relacionadas com o SisEB, especialmente no tema das dinamizações das bibliotecas.

No caso do Viagem Literária, vemos resultados interessantes na mobilização de públicos das bibliotecas. Os próprios eventos possibilitaram que 18.587 pessoas assistissem a contações de histórias no Estado de São Paulo, como vemos na tabela a seguir.

Tabela 21: Frequência e tipos de público no Viagem Literária em 2018

	N	%
Público presente sem agendamento (espontâneo)	2.484	13%
Público presente agendado escolar (total de alunos e professores)	14.019	75%
Público agendado de outras instituições (não escolares)	1.412	8%
Público presente total (agendado + espontâneo)	18.587	100%

Vemos que a maioria do público é escolar e agendado, o que seria esperado de um módulo de contação de histórias. Ao mesmo tempo, o Viagem Literária tem enfrentado esse desafio de ampliar o panorama das bibliotecas, tanto no sentido de divulgarem mais efetivamente as suas ações para chamar público espontâneo, como no de estabelecerem parcerias com outras instituições da comunidade.

Depoimentos falam das consequências na dinamização da biblioteca de mobilizar público para o evento:

"As escolas municipais fizeram o projeto de leitura em parceria com a nossa biblioteca e isso aumentou muito o fluxo... a contação de histórias do Viagem Literária despertou o interesse pelos livros indicados e os pais ligam pra gente perguntando quando teremos mais, enfim, enriqueceu muito a nossa biblioteca".

"O Programa Viagem Literária tornou-se ao longo dos anos uma atração que muito colabora com a biblioteca, nos mais variados sentidos, na promoção do local, na integração com usuários, etc."

"Alunos que foram ao evento e não conheciam a biblioteca, gostaram do espaço e se interessaram pela Biblioteca. Os livros utilizados na contação foram procurados por alguns dos presentes posteriormente."

"O Viagem Literária é uma ação que ajuda muito na divulgação da biblioteca e no incentivo à leitura, e isso faz com que novas pessoas passem a conhecer, a utilizar os serviços e a divulgar a biblioteca. Mais: divulga a biblioteca no conceito de biblioteca viva, mostrando que a biblioteca é um espaço de todos para todos, nas quais podem acontecer várias ações, com diferentes temas e públicos".

"A partir do evento Viagem Literária, passamos divulgar mais os livros da equipe que veio se apresentar na biblioteca. A procura por livros de autores também aumentou. Os alunos da escola que assistiram o Viagem Literária começaram a vir mais na biblioteca e os professores se animaram de utilizar as outras atividades culturais que promovemos como

oficinas e filmes do MIS. Mas de forma geral, não houve mudança significativa no tipo ou quantidade de público, o que tem ocorrido, de forma sistemática é a renovação do público frequente. Apesar da prefeitura não repassar verba para biblioteca, estamos desenvolvendo ações culturais para atrair mais usuários”.

O Viagem Literária mobiliza a própria biblioteca para realizar novas ações e esse é um dos resultados centrais na lógica de funcionamento do programa:

“Com a realização de Contação de histórias através do Viagem Literária, também nós contratamos alguns Contadores de história aqui da região de Suzano-SP e também houve bastante exposição”.

“O Viagem Literária nos proporcionou uma nova perspectiva, nos incentivando a buscar novos meios de atrair cada vez mais públicos para a biblioteca”.

“Sempre que acontece uma atividade extra na biblioteca, em um primeiro momento ela atrai um novo olhar da comunidade, depois com o passar do tempo a rotina se normaliza”.

Há depoimentos que mostram a importância das atividades na promoção do livro e da leitura, também:

“Depois da Viagem Literária tivemos muitos alunos que vieram em busca dos livros citados na contação. Comentaram com os pais que se interessaram em verem e lerem os livros. Foi bastante significativo. Através das ações desenvolvidas ao longo do ano, a biblioteca tem obtido bons resultados”.

“O Viagem Literária é um programa que proporciona visibilidade às bibliotecas, é o momento que a biblioteca passa a existir e ter importância dentro da esfera pública local. Outro ponto que merece destaque é a repercussão dos autores junto aos leitores, é possível perceber um aumento de empréstimos de livros de autores nacionais. O Viagem entre tantos outros desdobramentos ainda contribui para o maior consumo da literatura brasileira”.

Além de apontarem também, limites, já conhecidos:

“Viagem Literária é maravilhoso, contribui muito com a divulgação da biblioteca, em motivar a leitura, tenho professoras que todos os anos trazem suas turmas, divulga a biblioteca, promove a leitura, geralmente a criança volta com pai/mãe, a escola marca para realizar atividades aqui. Mas ainda infelizmente a Prefeitura não dá o incentivo de comprar mais livros, equipar melhor o local, equipe reduzida, mas como somos brasileiros e não desistimos nunca, temos parcerias, ajuda, colaboração do conselho Municipal de Cultura que promove ações culturais aqui na biblioteca”.



“Prefeitura não investe em acervos; Ficamos mais próximos das escolas e com isso mais alunos estão vindo fazer pesquisas e trabalhos; Nossos leitores sempre são chamados pelo nome e isso demonstra o quanto eles são importantes para nós, não sendo apenas mais um número”.

“O Viagem Literária proporcionou maior visibilidade da biblioteca, infelizmente falta maior envolvimento da Prefeitura para melhorar o espaço como um todo da biblioteca”.

“Viagem Literária é um programa ótimo. Mas, infelizmente o público apesar da divulgação feita nas escolas, na cidade, no comércio, não aumentou. Aumentou sim, quando o programa estava sendo feito, por conta da leitura dos livros e do programa propriamente dito. Depois tudo voltou ao normal. Infelizmente”.

“A Biblioteca vem desenvolvendo projetos para incentivo à leitura regularmente. A contação de histórias acontece há dois anos, atendendo crianças do ensino básico (creches e fundamental I) possibilitando com isso um bom diálogo com a Rede Pública de Ensino Municipal. O Viagem Literária nos traz a vontade de ter uma equipe mais capacitada para esta atividade, nos incentivando a procurar outras parcerias locais, tais como Grupos de Teatro, Instituto Federal, Faculdades Locais. A divulgação do Viagem Literária faz toda a diferença, pois nos possibilita ampliar a divulgação ao público em geral. Embora seja pequeno, o público espontâneo participa”.

“O Viagem Literária possibilitou aos alunos um momento único entre escritor e leitor. Durante esse evento literário ocorre uma aprendizagem significativa onde o aluno acaba sanando suas dúvidas e angústias diante de seus questionamentos. A leitura e o encontro do leitor com o escritor é algo que o leva a compreender a importância de se expressar através das palavras, e o quanto é importante essa viagem através das palavras e da troca de idéias”.

“O acontecimento do Programa Viagem Literária, é um momento único no município! Toda a cidade se movimenta (crianças, pais, professores, comunidade) na expectativa de receber os novos livros e convidados do programa. É sempre um Sucesso! Consequentemente, após o evento, nossa Biblioteca municipal tem um aumento de público de todas as idades na procura do acervo dos autores participantes e de novas atividades culturais”.