



instituto fonte
para o desenvolvimento social

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE

AÇÕES DE 2016

SP LEITURAS

Instituto Fonte

**Consultora responsável:
Martina Rillo Otero**

E equipe



Sumário

Índice de Figuras	3
I. Apresentação	4
II. Bibliotecas: BSP e BVL	8
1. Contexto em 2016.....	8
2. A coleta de informações em 2016.....	9
3. Achados	10
a) Dinamização das bibliotecas	10
b) Qualidade das estratégias	15
c) Formação de hábitos leitores pelas bibliotecas	24
d) Formação para a cidadania pelas bibliotecas.....	29
4. Síntese das reflexões da BSP e BVL	29
III. Praler - Prazeres da Leitura	35
1. Contexto em 2016.....	35
2. A coleta de informações em 2016.....	37
3. Achados	38
a) Qualidade das estratégias	38
b) Dinamização das bibliotecas ou salas de leitura das instituições, dinamização institucional em relação à leitura	46
4. Síntese das reflexões do Praler	49
IV. Sistema Estadual de Bibliotecas Públicas de São Paulo (SisEB)	53
1. Contexto em 2016.....	53
2. A coleta de informações em 2016.....	54
3. Achados	55
Apesar de uma taxa de respostas bem mais baixa que em 2015, foi possível obter respostas de representantes de todas as regiões administrativas.	56
a) Qualidade das estratégias	56
b) Formação dos profissionais de bibliotecas - reconhecimento do SisEB.....	60
c) Formação dos profissionais das Bibliotecas	65
d) Dinamização das bibliotecas	70
4. Síntese das reflexões do Siseb	72
V. Viagem Literária	76
1. Contexto em 2016.....	76
2. A coleta de informações em 2016.....	78
3. Achados	79
a) Qualidade das estratégias	80
b) Formação de profissionais de bibliotecas.....	90
c) Dinamização das bibliotecas	93
4. Síntese das reflexões do Viagem Literária.....	97
Anexo 1: Matriz de avaliação	101
Anexo 2: Apresentação “Os públicos da BSP e BVL” realizada no Seminário Internacional Biblioteca Viva	105
Anexo 3: Médias das atividades culturais em cada uma das bibliotecas	113
Anexo 4: Estudo completo A BIBLIOTECA E A COMUNIDADE	115
Anexo 5: Dados de inscrição e taxa de comparecimento as capacitações do SisEB	131
Anexo 6: Lista de bibliotecas que responderam ao questionário de impacto do Viagem Literária	133

Índice de Figuras

Figura 1: Metodologia da avaliação da qualidade	4
Figura 2: Cadeia de resultados produzidos pela ação das iniciativas da SP Leituras	6
Figura 3: Distribuição dos públicos das bibliotecas por faixa etária - em 2016	13
Figura 4: Interesses dos públicos que buscam a BSP e a BVL	15
Figura 5: Participação em atividades da programação cultural na BSP e BVL	18
Figura 6: Forma pela qual as pessoas que já frequentaram a Programação Cultural tomaram conhecimento sobre ela	20
Figura 7: Proporção de leitores e não leitores na BSP e BVL:	25
Figura 8: Satisfação e resultados dos encontros do Praler, segundo os participantes	45
Figura 9: Distribuição dos respondentes do questionário do SisEB por faixa etária e por escolaridade	55
Figura 10: Avaliação dos participantes das capacitações do SisEB em 2015 e 2016 em relação às suas estratégias - questionário à distância	57
Figura 11: Avaliação dos participantes das capacitações do SisEB em 2015 em relação às suas estratégias - questionário de satisfação	58
Figura 12: Avaliação da pertinência e qualidade dos acervos doados e publicações do SisEB...	59
Figura 13: Conhecimento e uso em 2016 dos serviços do SisEB	60
Figura 16: Reconhecimento e pertencimento em relação ao SisEB	61
Figura 15: Resultados das capacitações do SisEB na formação dos profissionais de bibliotecas	66
Figura 16: Resultados para as bibliotecas depois de hospedarem uma capacitação do SisEB ...	70
Figura 17: Percepção dos contadores sobre a qualidade das estratégias de planejamento e preparo do VL (de 1 a 3)	81
Figura 18: Percepção das cidades sobre a qualidade das estratégias de planejamento e preparo	84
Figura 19: Percepção dos contadores sobre o evento (de 1 a 3)	86
Figura 20: Percepção das "cidades" sobre o evento	86
Figura 21: Percepção dos participantes sobre os eventos	87
Figura 22: Resultados do Viagem Literária na dinamização das bibliotecas, na perspectiva das cidades	93

Índice de tabelas

Tabela 1: Dados de perfil do público da BSP e BVL em 2014, 2015 e 2016	12
Tabela 2: Dados de relação do público da BSP e BVL em 2014, 2015 e 2016	17
Tabela 3: Satisfação do público das bibliotecas em relação às atividades e aos serviços prestados	21
Tabela 4: Médias em cada quesito das atividades da programação cultural	22
Tabela 5: Tipo de títulos não encontrados no acervo e jornais e revistas procurados	24
Tabela 6: Significado da leitura para frequentadores da BSP, BVL e na população geral	25
Tabela 7: Principal motivo para ler dos frequentadores da BSP, BVL e na população no geral .	26
Tabela 8: Distribuição das bibliotecas respondentes por região administrativa	56
Tabela 9: Atividades culturais que fazem parte da programação mensal das bibliotecas	79
Tabela 10: Distribuição de público proveniente de agendamento escolar e espontâneo em 2015 e 2016	85

I. Apresentação

Em 2015 houve o desafio relacionado ao planejamento provocado pelo novo contrato de gestão que seria assinado e implementado a partir do ano seguinte. No sentido de revisitar propósitos e alinhar estratégias, foram realizadas conversas com cada equipe - inclusive do administrativo e da comunicação, além de oficinas de revisão de objetivos, etc. Houve a construção de uma nova lógica de compreensão da relação entre diferentes níveis de resultados e a transformação almejada pela SP Leituras enquanto instituição - e que dá sentido, inclusive, ao fato dela fazer a gestão de equipamentos e recursos públicos. A proposta do processo avaliativo permanece sendo a de contribuir para interligar a reflexão sobre estratégias e resultados e a elaboração de novas e melhores ações no futuro. Também a de promover um envolvimento crescente das equipes na reflexão e no desenvolvimento institucional.

Acreditamos que os processos de planejamento e de avaliação, como interdependentes e pertencentes a um ciclo maior de gestão da organização, de fomento de espaços qualificados de reflexão, apropriação e desenvolvimento do trabalho da SP Leituras.

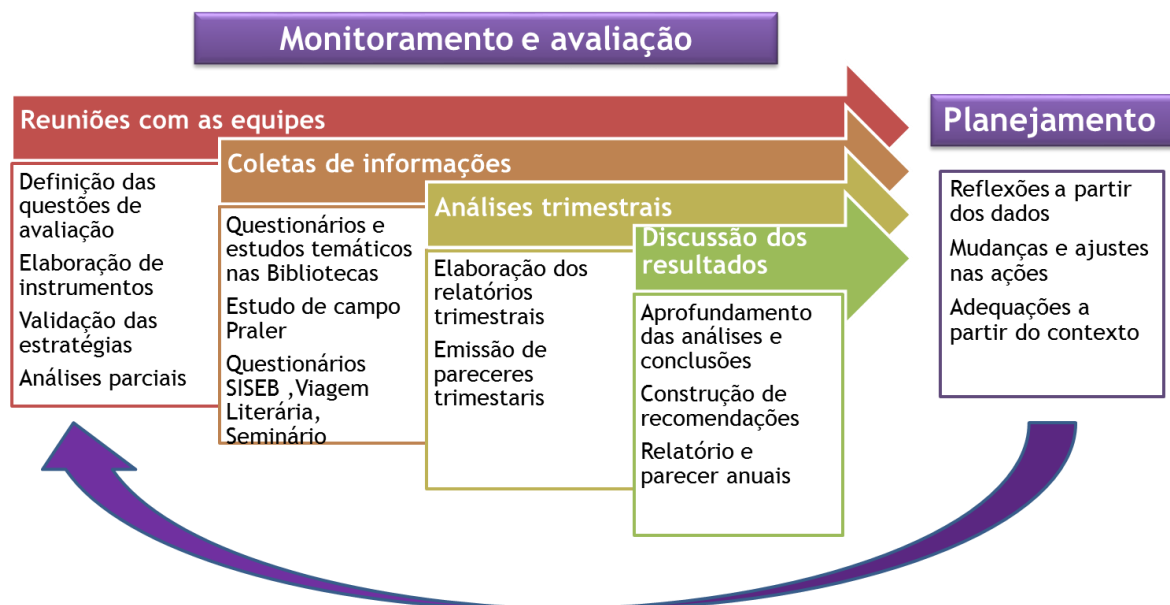


Figura 1: Metodologia da avaliação da qualidade

Como é possível ver na Figura acima, em 2016 também realizamos reuniões com as equipes, nas quais definimos as questões e o que será avaliado ao longo do ano e no final, com coletas complementares. Nessas reuniões também olhamos para os instrumentos de coleta, validamos estratégias e realizamos debates sobre análises parciais das informações. Uma parte da coleta é feita trimestralmente, o que alimenta, inclusive, os relatórios trimestrais de acompanhamento para a Secretaria de Estado da Cultura de São Paulo. No final do ano também fazemos algumas coletas complementares, além de análises agregadas que permitem um olhar mais

aprofundado, abrangente e que alimentam o relatório de avaliação externa. Finalmente, produzimos análises parciais e uma final que são discutidas com as equipes e que levam a reorientações, mudanças e adequações nas ações e na compreensão do que é feito, além de adequações nas próprias análises.

Se em 2015 pudemos olhar com bastante profundidade para a interligação entre a avaliação e o planejamento, construindo novas concepções, mais integradas e estratégicas sobre a atuação da SP Leituras; em 2016 realizamos mais profundamente o trabalho avaliativo, no sentido da reflexão sobre a qualidade das estratégias e seus resultados, mas com um pano de fundo bem importante que foi a redução de orçamento da organização, por conta do contingenciamento ao qual todo o Estado de São Paulo vem passando por conta da queda na arrecadação, e portanto, nos recursos disponíveis para fazer suas ações. A redução orçamentária implicou em diversas ações de redução de custos, como a redução do horário de funcionamento das bibliotecas, a redução de módulos do Programa Viagem Literária, o direcionamento de ações para aquelas que “atraem mais público”, a redução de equipes e um período importante de digestão institucional no novo cenário.

Com os cortes, as equipes tiveram que lidar com uma redistribuição de metas e de tarefas e, em alguns casos, com uma certa tensão na gestão de suas atividades. Diante desse cenário, em algumas ocasiões, o espaço para refletir sobre a prática, olhar de forma mais distanciada para as estratégias ficou mais difícil de sustentar. Diante da tensão de prazos, metas, quantidades, parte das pessoas reage se relacionando com as suas ações como “tarefas” a serem realizadas, metas a serem cumpridas, dificultando o olhar para o “sentido” - ou os resultados a médio e longo prazo - da atuação.

5

Mas o trabalho foi feito!

Como nos últimos anos, as equipes se dedicaram aos processos avaliativos, fazendo coletas de informações e abrindo espaço para reuniões com a equipe do Instituto Fonte. As perguntas, dimensões e instrumentos não mudaram muito, mas garantiram um conjunto de informações que dá subsídios para inferir resultados, além de possíveis questões que podem gerar novas estratégias. Vale à pena mencionar o trabalho de reflexão que as equipes das bibliotecas têm realizado, sob a coordenação da Diretora de Biblioteca e da Diretoria Executiva da SP Leituras, manifesto na demanda feita à equipe de avaliação pela construção do estudo sobre a relação entre as bibliotecas e a comunidade, pelo esforço na coleta de dados a tempo de estabelecer um diálogo entre os dados dos usuários das bibliotecas e os trazidos na pesquisa “Retratos da Leitura” e na inauguração e organização de um ciclo de encontros chamado “Conheça-me” no qual as equipes fazem pequenos grupos de apresentação e explicação de como funciona cada área da instituição. O ciclo foi muito bem avaliado, pela sua informalidade e capacidade de contribuir para estreitar a relação entre as diferentes áreas.

Além desses seminários, a SP Leituras com apoio da equipe de avaliação do Instituto Fonte também inaugurou e organizou os “Seminários Parar pra Pensar”. Foram dois encontros, um em Maio, cujo tema foi “Os resultados do trabalho da SP Leituras”, a partir dos dados da avaliação, mas também da experiência das pessoas; e outro em Agosto, cujo tema foi a noção de David Lankes, sobre bibliotecas e suas relações com as comunidades.

Além disso, a lógica de conteúdos clareada em 2015 continua representando a forma como enxergamos os resultados obtidos pelo trabalho da organização:



Figura 2: Cadeia de resultados produzidos pela ação das iniciativas da SP Leituras

6

A figura 2 sintetiza a visão atual que orienta tanto a avaliação, como, ao nosso ver, reflete uma visão mais integrada dos resultados provocados pela ação dos diferentes projetos e da SP Leituras como um todo. A avaliação deve trabalhar em duas perspectivas de base: uma que tenta entender a satisfação dos públicos com as estratégias utilizadas em todas as ações e que, portanto, revela a adequação das estratégias aos diferentes objetivos, contextos e públicos; e outra que procura os impactos das ações na formação dos profissionais que trabalham com leitura (por exemplo, as capacitações do SisEB, as mediações-modelo do Praler, entre outros); na dinamização das bibliotecas ou de outras instituições nas quais o trabalho com leitura é feito (por exemplo, o preparo e realização do evento Viagem Literária, as ações da programação cultural da BSP e da BVL, entre outros); e, finalmente, nos hábitos leitores e na vida dos públicos (por exemplo, as instituições que recebem o Praler ou o BSP até você, entre outros).

De modo geral, a qualidade das estratégias implementadas é um primeiro produto alcançado pelas ações e que, por sua vez, contribuem para produzir essas três grandes dimensões de resultados - profissionais de bibliotecas melhor formados, a dinamização das bibliotecas e a dinamização institucional em relação à leitura (o que também chamamos de impacto institucional de organizações que não são bibliotecas, mas que podem aproveitar a leitura como oportunidade de promoção de seu propósito).

Em conjunto, profissionais de bibliotecas melhor formados, bibliotecas dinamizadas e em contato com suas comunidades e instituições melhor apropriadas do potencial da

leitura devem contribuir para a formação de hábitos leitores e de cidadãos críticos, com capacidade de ler e se inscreverem no mundo - ou até de escreverem mundos!

Essas três frentes de trabalho estão sempre presentes em todos os Programas da SP Leituras, mas a composição entre elas é específica em cada um deles, sendo isso o que os diferencia.

As análises aqui presentes procuram respeitar essa lógica, tentando entender como cada Programa trabalha com cada uma dessas frentes e quais impactos centrais e secundários são conquistados em cada um deles. Ao apresentarmos a avaliação de cada um dos programas, ficará mais claro qual a sua prioridade, assim como os indicadores que sinalizam o alcance de cada um desses resultados.

Além disso, a lógica global permite fazer a leitura “transversal” do relatório em busca de um resultado específico ao qual diversos programas se dedicam e, então, observar o resultado agregado da ação da SP Leituras como um todo.

Este relatório sintetiza tanto o processo (principais temas debatidos com as equipes, escolha de foco e de estratégias de coleta de informações), como os resultados da avaliação (informações, achados, análises, etc.) e tem, portanto, o objetivo de registrar tudo o que foi trabalhado entre as equipes do Instituto Fonte e da SP Leituras no que concerne à avaliação. Dessa forma, buscamos garantir transparência ao processo, assim como relevância ao nosso trabalho, que busca apoiar o central: o desenvolvimento da prática e da reflexão das equipes que realizam o trabalho da ponta, junto com as bibliotecas e o potencial público leitor do Estado de São Paulo.

7

São Paulo, Fevereiro de 2016



Martina Rillo Otero e equipe
Instituto Fonte para o Desenvolvimento Social

II. Bibliotecas: BSP e BVL

1. Contexto em 2016

O propósito da atuação das bibliotecas é “oferecer uma experiência nova em biblioteca para fomentar a leitura e a mediação de leitura”. Tanto a BSP, como a BVL carregam a responsabilidade de serem bibliotecas que podem servir como referências no Estado de São Paulo de bibliotecas vivas, com programação cultural intensa, acervo atualizado, espaço acolhedor e instigante, etc.

De modo geral, a qualidade das estratégias está relacionada com a manutenção dos equipamentos e do acervo, a promoção da Programação Cultural e das ações de atendimento proativo o atendimento da Assistência Social e a articulação com o entorno.

Em 2016, as equipes revisaram o questionário de pesquisa com o público, incluindo perguntas que dialogassem com o *Retratos da Leitura* e as estratégias de coleta. Também pensamos juntos o estudo sobre a relação das bibliotecas com as comunidades e a equipe participou ativamente apoiando e realizando atividades de coleta de informações, além das que já são feitas.

Em 2016, alguns temas estiveram presentes: a questão da fidelização dos sócios e da queda de frequência de alguns públicos, as necessidades que as bibliotecas poderiam atender de públicos que moram ou trabalham nos entornos, mas não utilizam as bibliotecas, entre outros. Para tentar dar conta de informações que contribuíssem a encontrar algumas respostas, fizemos um estudo mais qualitativo, que foi o já mencionado estudo sobre a relação das bibliotecas e suas comunidades.

Todos os processos avaliativos foram acompanhados por um grupo de profissionais das duas bibliotecas, que também buscamos ampliar, especialmente trazendo mais representantes.

A avaliação das bibliotecas em 2016 enfocou resultados relacionados com:

- Qualidade das estratégias: a qualidade das metodologias utilizadas nas ações da programação cultural, dos serviços prestados e de projetos específicos, a satisfação do público com elas, os meios de comunicação que funcionam para atrair o público.
- Dinamização das bibliotecas: resultados relacionados com os perfis dos públicos que frequentam as bibliotecas, com a frequência desses públicos, a utilização dos serviços, do acervo, da Internet e da Programação Cultural. Aqui também estão os temas investigados no estudo sobre a relação das bibliotecas com suas comunidades, como razão pelas quais públicos não frequentam as bibliotecas, percepção desses públicos sobre biblioteca, ações já realizadas que atendem aos públicos do entorno.

- Formação de hábitos leitores: o aumento do gosto pela leitura, o desenvolvimento da capacidade de pedir e dar indicações de livros, o aumento do interesse por assuntos culturais e pelo hábito de frequentar bibliotecas e o uso qualificado da Internet.
- Formação para cidadania: as mudanças na vida de públicos específicos a partir de sua frequência às bibliotecas.

A matriz completa pode ser vista no anexo desde relatório.

2. A coleta de informações em 2016

A partir dos interesses da avaliação, as estratégias de coleta foram as seguintes:

Fonte	Estratégia	N
Relatórios trimestrais de Pesquisa de Qualidade da BSP e BVL		4
Público da BSP	Entrevista estruturada (questionário)	329 ¹
Público da BVL	Entrevista estruturada (questionário)	496
Participantes da programação cultural - BSP	Questionário estruturado aplicado após a atividade	545
Participantes da programação cultural - BVL	Questionário estruturado aplicado após a atividade	579
Pessoas que moram no entorno na BSP, mas não frequentam a biblioteca	Entrevistas semi-estruturadas	16
Pessoas que moram no entorno na BVL, mas não frequentam a biblioteca	Entrevistas semi-estruturadas	22
Lideranças de movimento de articulação na região da Zona Norte	Entrevistas	2
Equipes das duas bibliotecas	Grupos de discussão - 1 por biblioteca	20

Em ambas as bibliotecas, a estratégia de seleção de respondentes para o questionário com o público foi a seleção aleatória a partir da localização das pessoas em cada “pisso” ou espaço físico: o intuito era garantir uma distribuição pelos diferentes “setores” do espaço físico, e portanto, dos diferentes usos.

O questionário foi aperfeiçoado com base no utilizado em anos anteriores e a partir de

¹ No intuito de não desgastar o público das bibliotecas, que têm manifestado resistência a responder a pesquisa realizou-se um novo cálculo amostral, considerando que os números vinham muito elevados. O cálculo baseou-se no número de pessoas que frequenta cada uma das bibliotecas e não no número de visitas às mesmas. Chegou-se nas seguintes quantidades:

	BSP	BVL
Frequência mensal (visitas)	24850	20.600
Média mensal de visitas por pessoa (a partir de estudos anteriores)	7,2	4,3
Média pessoas por mês	3433	4788
Amostra simples desejada - pessoas	341	357

A partir desses cálculos, obtivemos uma amostra significativa na BVL, mas ficou um pouco abaixo na BSP. As ponderações sobre os resultados a partir dessa quantidade amostral são feitas na seção de achados.

perguntas selecionadas na pesquisa *Retratos da Leitura*, o que permitiu algumas comparações e construção de séries históricas com anos anteriores, assim como com dados da pesquisa nacional.

Acreditamos que a estratégia da abordagem direta garantiu mais isonomia, por não depender somente da iniciativa de pessoas que, por terem mais intimidade com tecnologia, se aproximam autonomamente do Totem - na BSP, já que na BVL não há Totem - ou preenchem o questionário no site - caso em ambas as bibliotecas.

Já o questionário da Programação Cultural sofreu alterações também: as perguntas saíram do questionário de abordagem direta, quando os respondentes respondiam não necessariamente próximos temporalmente da atividade que acabaram de participar, para pequenos questionários aplicados pela equipe em todas as atividades da Programação por amostragens distribuídas por trimestre. Ou seja, a cada trimestre um conjunto de atividades era avaliado. Isso qualificou as informações, pois os respondentes respondiam logo após à atividade, tendo a vivência mais fresca e atual.

3. Achados

Neste relatório 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, de modo a produzir conhecimento a partir da possibilidade dada pela gestão de duas bibliotecas vivas em lugares diferentes da cidade e, portanto, inseridas em contextos diversos.

Nesta seção de achados apresentamos antes os resultados relacionados com o perfil dos públicos (ou seja, na seção de dinamização das bibliotecas), para então relatar sobre a qualidade das estratégias e a satisfação do público com elas. Isso porque, o perfil dos públicos que frequentam as bibliotecas é a matéria prima e a base para a dinamização das bibliotecas e para a elaboração das estratégias.

Importante mencionar também que a estratégia de recalcular as amostras necessárias para obtermos uma quantidade de respostas significativa em relação às populações das bibliotecas se mostrou consistente, no sentido de que os resultados estiveram alinhados com os de anos anteriores. Isso nos faz pensar que demandar menos respostas parece ser uma boa escolha para não desgastar a equipe que faz a coleta e, especialmente, não desgastar os respondentes de maneira geral.

a) Dinamização das bibliotecas

Como em anos anteriores, 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?*”. Vamos tentar trazer elementos para aprofundarmos essa reflexão.

Iniciamos com um quadro com o resumo de informações de perfil disponíveis nos

últimos três anos. Nem sempre foi possível ter todas as informações sobre todos os aspectos em todos os períodos por razões relacionadas ao desenvolvimento do próprio instrumento de coleta, ou por razões relacionadas às estratégias de coleta propriamente ditas.

Tabela 1: Dados de perfil do público da BSP e BVL em 2014, 2015 e 2016

Variáveis de perfil		2014		2015				2016			
		BSP		BSP		BVL		BSP		BVL	
		semana	finais de semana	semana	finais de semana	semana	finais de semana	semana	finais de semana	semana	finais de semana
Número de respostas		376	149	1375	819	360	287	169	160	223	273
Gênero	Masculino	55%	60%	56%	56%	55%	46%	55%	56%	40%	49%
	Feminino	45%	40%	44%	44%	45%	54%	45%	44%	60%	51%
Faixa etária	7 a 11	15,2%	29%	10,2%	8,7%	14,5%	10,8%	3,0%	6,3%	4,1%	3,2%
	12 a 15							13,0%	7,5%	11,6%	11,5%
	de 16 a 20	23,1%	15%	24,1%	18,7%	14,2%	11,5%	25,4%	10,6%	17,9%	27,2%
	de 21 a 25	12,5%	15%	13,6%	17,5%	12,3%	9,8%	7,1%	11,9%	13,1%	11,5%
	de 26 a 30	14,9%	11%	13,0%	12,5%	10,9%	12,2%	9,5%	7,5%	8,2%	9,2%
	de 31 a 35	7,2%	11%	9,8%	10,0%	10,3%	13,6%	10,1%	15,6%	10,8%	10,6%
	de 36 a 40	8,0%	6%	7,5%	10,0%	12,0%	11,2%	8,9%	11,9%	10,1%	6,5%
	de 41 a 45	6,4%	6%	5,6%	7,1%	7,5%	10,1%	8,9%	5,6%	10,4%	4,1%
	de 46 a 50	4,0%	4%	4,6%	5,9%	6,1%	7,0%	6,5%	5,0%	4,9%	3,2%
	de 51 a 60	5,1%	2%	6,4%	6,5%	7,2%	9,8%	4,7%	8,8%	2,6%	6,0%
	mais de 60	1%	1%	5%	3%	5%	4%	2%	6%	6%	7%
Região onde mora	Região Norte	52%	42%	63%	65%	4%	7%	72%	59%	9%	9%
	Grande São Paulo	18%	21%	8%	6%	12%	20%	6%	11%	5%	8%
	Centro	5%	11%	5%	5%	4%	2%	2%	5%	3%	1%
	Região Leste	10%	9%	9%	9%	3%	6%	9%	9%	8%	4%
	Região Sul	6%	6%	6%	9%	11%	15%	5%	6%	16%	16%
	Região Oeste	3%	5%	6%	5%	63%	48%	2%	4%	54%	55%
	Outros municípios	6%	5%	2%	2%	2%	2%	2%	3%	2%	3%
Trabalho	Não está trabalhando	47%	42%	56%	42%	51%	43%	68%	44%	58%	42%
	Está trabalhando	53%	58%	44%	58%	49%	57%	31%	50%	39%	55%

Os dados têm sido apresentados dessa forma mais detalhada para garantir a possibilidade de leituras mais livres por parte dos leitores deste relatório.

Podemos ver que o público está distribuído de forma equilibrada em relação a gênero, havendo, na BSP uma presença um pouco maior de público masculino, enquanto na BVL feminino, especialmente nos dias de semana. Interessante notar que houve um bom aumento de público feminino nos dias de semana na BVL em relação a 2015, o que mantém relação com uma percepção da equipe a respeito do uso da biblioteca por mães e seus filhos mais novos durante a semana. Isso pode fortalecer que futuramente haja mais atividades direcionadas a esse público, como por exemplo, a realização do Lê no Ninho (antes chamado Bebelê), e outras atividades realizadas durante a semana para crianças, como o Programa pintando o sete e Brincando e aprendendo e Hora do conto

Os relatos da equipe já trazem exemplos de como a equipe de atendimento tem lidado com essa interação. Por exemplo, no início as mães permitiam que os bebês rasgassem os livros e a equipe estabeleceu acordos de uso e de convivência dessas mães e dos bebês e crianças pequenas com o espaço da biblioteca.

Em relação à faixa etária, como em 2015, há evidências de que na BSP há uma concentração de público entre 16 e 20 anos, nos dias de semana, havendo um aumento de pessoas de 21 a 25 anos e 31 a 35 anos nos finais de semana. A presença mais significativa da faixa etária de 16 a 20 anos durante a semana traz notícias de que o público da ETEC que fica em frente à biblioteca continua utilizando o espaço. Com relação ao público adulto, segundo a equipe, na BSP há presença importante de públicos em vulnerabilidade, como pessoas em situação de rua ou moradores de albergue.

13

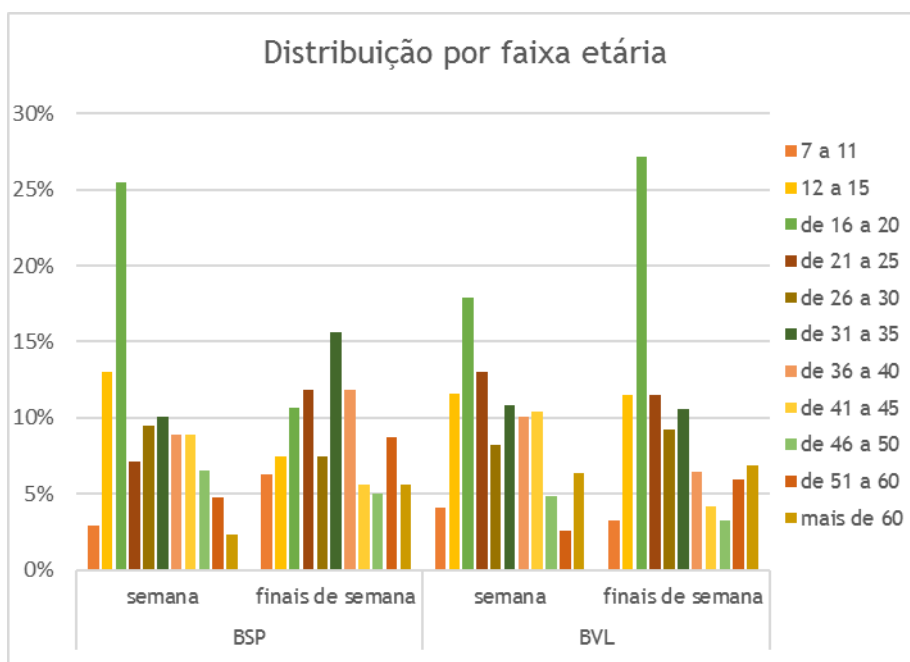


Figura 3: Distribuição dos públicos das bibliotecas por faixa etária - em 2016

Na BVL, também como evidenciado em 2015, há uma distribuição maior dos públicos nas faixas etárias, com uma concentração também de jovens de 16 a 20 anos, especialmente nos finais de semana. Pelos relatos trazidos pela equipe, de fato a BVL recebe famílias, especialmente aos finais de semana, assim como os frequentadores do Parque Villa Lobos, que aos finais de semana é um importante espaço de lazer da cidade, especialmente de jovens que andam de Skate, patins, etc.

Com relação ao público identificado no *Retratos da Leitura*, vemos que o perfil dos públicos da BSP e BVL difere consideravelmente, principalmente com relação à faixa etária. Os usuários de bibliotecas no Brasil tendem a ser mais jovens (até 17 anos) e a usarem as bibliotecas principalmente para atividades escolares, o que não acontece na BSP e BVL. A comparação dos dados da BSP e BVL com os dados trazidos no *Retratos da Leitura* foi feita em apresentação no Seminário de Biblioteca Viva em novembro e pode ser vista em detalhes no **Anexo 2: Apresentação “Os públicos da BSP e BVL” realizada no Seminário Internacional Biblioteca Viva**.

Também como em outros anos, nas duas bibliotecas há uma concentração de público que mora próximo: Na BSP, 72% do público de dia de semana e 59% do público de final de semana, mora na Região Norte. Essa é uma tendência que já vinha em anos anteriores, mas que se acentuou nos dias de semana.

Na BVL também há uma concentração de pessoas que moram na mesma região onde está situada a biblioteca, mas houve um incremento de frequentadores moradores da Zona Sul, especialmente nos dias de semana. Como já explorado também em anos anteriores, essa região da cidade tem o acesso facilitado pela interligação da linha de trem que chega ao Parque Villa Lobos com a linha de metrô lilás, que interliga parte dos bairros da Zona Sul. Isso também acontece com pessoas de Osasco.

Esses dados mostram que a questão da facilidade do acesso é crucial na definição dos públicos que frequentam as bibliotecas. Embora isso seja um tanto óbvio numa cidade como São Paulo em que se dispende muito tempo “a caminho” é interessante esclarecer que se há uma intencionalidade de expansão dos públicos deve-se olhar para isso, especialmente no que diz respeito ao direcionamento de uma estratégia de comunicação: públicos que não frequentam as bibliotecas, mas que estão localizados em alguma região que tenha algum meio de transporte facilitado de chegada.

Como era de se esperar, em ambas as bibliotecas há uma concentração de pessoas que não está trabalhando nos dias de semana e pessoas que estão trabalhando nos finais de semana. De modo geral, porém, há um incremento de frequentadores nas bibliotecas que não estão trabalhando, possivelmente reflexo da situação econômica geral do país nos últimos anos. Essa percepção também pode ser interessante para se pensar atividades que olhem pra essa questão, não necessariamente oferecendo capacitações para o mercado de trabalho, ou serviços da assistência social direcionados à questão, mas trazendo temas relacionados com “crises” para o debate nas bibliotecas.

Com relação aos interesses que trazem os públicos para as bibliotecas, o questionário passou por algumas modificações para dialogar de forma mais direta com os dados do

Retratos da Leitura e acrescentaram-se diversas categorias. Os dados mostram que o principal interesse, de modo mais geral é a leitura de livros “por prazer”. Outros importantes interesses são o de “Acessar a Internet” e o de “ler livros para pesquisar ou estudar”. Esses são os três principais interesses, seja para os públicos da BSP ou da BVL, de dias de semana ou finais de semana.

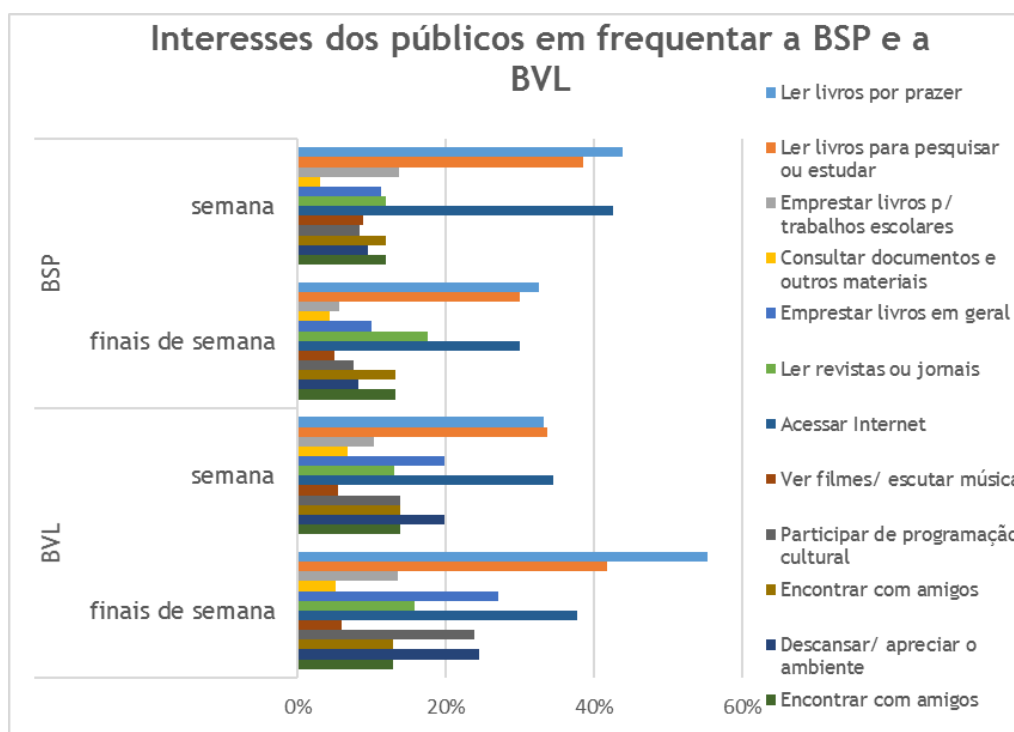


Figura 4: Interesses dos públicos que buscam a BSP e a BVL

Apesar dos três principais interesses serem comuns, vemos alguns interesses específicos: o público da BSP de dias de semana se interessa mais que os outros grupos em acessar a Internet e; por sua vez, o público de final de semana da BVL foca mais na leitura pelo prazer. Outro interesse mais acentuado do público de final de semana na BVL é o de descansar e apreciar o ambiente. Esse dado também está relacionado ao uso da BVL aos finais de semana, quando os frequentadores combinam a frequência à biblioteca com as outras atividades que realizam no Parque Villa Lobos, como a prática de esportes, do skate, patins e a socialização de modo geral.

b) Qualidade das estratégias

A qualidade das estratégias se refere à qualidade da infraestrutura, da comunicação, das metodologias utilizadas nas ações da programação cultural e em projetos específicos e à satisfação do público com todos esses aspectos.

A Tabela 2: Dados de relação do público da BSP e BVL em 2014, 2015 e 2016 apresenta dados acumulados nos últimos 3 anos que falam sobre aspectos relacionados

à aproximação do público com as bibliotecas, desde vinculação como sócio, até interesses, como trazido anteriormente.



Tabela 2: Dados de relação do público da BSP e BVL em 2014, 2015 e 2016

Variáveis relação com BSP		2014		2015				2016			
				BSP		BVL		BSP		BVL	
		semana	finais de semana	semana	finais de semana	semana	finais de semana	semana	finais de semana	semana	finais de semana
Vínculo com a BSP	É sócio	88%	67,8%	90,7%	85,8%	85,8%	70,6%	92,7%	89,9%	84,3%	77,7%
	Não é sócio	13%	32,2%	9,3%	14,2%	14,2%	29,4%	7,3%	10,1%	15,7%	22,3%
Forma pela qual tomou conhecimento	Amigos/ Família	57%	63,1%	42,0%	45,8%	32,0%	27,3%	47,3%	39,4%	39%	35,5%
	Passando pela frente	18%	14%	34%	33%	48%	59%	35%	25%	41%	40%
	Jornais, revistas ou televisão	13%	14%	7%	7%	6%	7%	2%	11%	2%	1%
	Redes Sociais							4%	2%	2%	1%
	Banners							0%	1%	0%	1%
	Informes BSP/ BVL	4%	3%	3%	2%	6%	1%	2%	7%	4%	2%
	Site BSP/ BVL	7%	4%	3%	3%	3%	3%	4%	6%	4%	3%
Interesses	Quando participava de ação no Parque			3%	3%	3%	1%	2%	3%	2%	11%
	Ler livros por prazer	49%	43%	31%	26%	30%	22%	44%	33%	33%	55%
	Ler livros para pesquisar ou estudar							38%	30%	34%	42%
	Emprestar livros para trabalhos escolares							14%	6%	10%	14%
	Consultar documentos e outros materiais da biblioteca							3%	4%	7%	5%
	Emprestar livros em geral	49%	43%	31%	26%	30%	22%	11%	10%	20%	27%
	Ler revistas ou jornais							12%	18%	13%	16%
	Acessar Internet	38%	32%	30%	28%	18%	19%	43%	30%	35%	38%
	Ver filmes/ escutar música	13%	13%	0%	0%	3%	0%	9%	5%	5%	6%
	Participar de programação cultural	26%	30%	2%	2%	2%	5%	8%	8%	14%	24%
	Encontrar com amigos							12%	13%	14%	13%
Frequência à BSP	Descansar/ apreciar o ambiente	3%	3%	15%	12%	25%	23%	9%	8%	20%	25%
	Diariamente	21%	8%	20%	12%	14%	7%	29%	23%	16%	6%
	Semanalmente	26%	28%	36%	36%	36%	32%	41%	31%	32%	38%
	Quinzenalmente	19%	15%	18%	16%	22%	23%	14%	23%	20%	24%
	Mensalmente	15%	13%	12%	14%	11%	12%	7%	12%	15%	18%
Programação Cultural	Raramente	18%	36%	15%	23%	17%	26%	9%	10%	16%	14%
	Nunca foi a uma atividade	63,8%	66,4%	73,9%	76,5%	74,7%	71,7%	57,8%	46,7%	68,2%	58,0%
Razões porque nunca foi a uma atividade da Programação Cultural	Já foi a uma atividade	36,2%	33,6%	26,1%	23,5%	25,3%	28,3%	42,2%	53,3%	31,8%	42,0%
	Falta de tempo	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Horário incompatível	-	-	39%	32%	30%	32%	37%	38%	27%	29%
	Não tomou conhecimento sobre as atividades	-	-	36%	42%	41%	44%	43%	43%	51%	48%
	Não tem interesse nas atividades oferecidas	-	-	13%	10%	9%	10%	11%	15%	10%	7%
Jornais e revistas	Não tem hábito de frequentar atividades culturais	-	-	9%	10%	14%	5%	8%	4%	12%	16%
	Costuma ler e revistas na Biblioteca			43%		30%		58%		37%	
	Não costuma ler e revistas na Biblioteca			57%		70%		42%		63%	

Vemos que a enorme maioria dos respondentes das bibliotecas é de sócios, tanto na BVL, como na BSP, nos dias de semana e finais de semana e a taxa vem aumentando a cada ano. A tendência, também em ambas as bibliotecas, é que a proporção de sócios caia um pouco no público de final de semana, já que esse público é mais eventual, às vezes chega pela primeira vez.

As informações sobre os interesses já foram tratadas anteriormente, mas aqui vemos mais movimentos históricos, apesar de este ano as categorias terem aumentado para dialogar com as informações do *Retratos da Leitura*. Destacamos alguns movimentos que chamam a atenção:

- Os interesses relacionados à leitura e empréstimos de livros são centrais e isso vai ficando cada vez mais evidente, pois mesmo quando há uma divisão de “tipos” de livro ou de intenções na leitura há taxas altas em praticamente todos os interesses relacionados a eles.
- Depois de ter passado, em 2015, por uma queda nas menções, provavelmente por questões do instrumento de coleta, o interesse na Programação Cultural aumentou significativamente em 2016, principalmente na Biblioteca Villa Lobos. Mesmo assim, as questões de como atrair o público, especialmente de dia de semana na BVL, para tais atividades permanece um desafio.

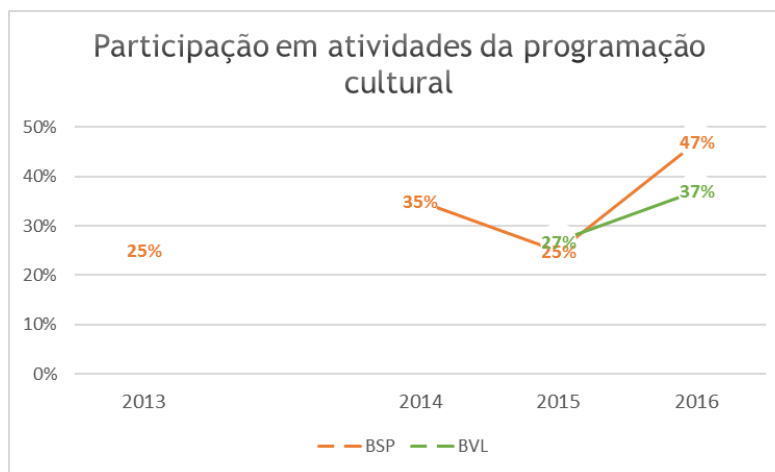


Figura 5: Participação em atividades da programação cultural na BSP e BVL

Lembrando que, a questão do interesse pela programação cultural não parece ser a qualidade das atividades, que é muito bem avaliada pelo público, mas sim de comunicação (as pessoas não tomam conhecimento) e de tempo (horário incompatível), como vemos nessa mesma tabela. Iniciativas de mudar horários de alguns programas foram tomadas pela equipe, no intuito de tentar sanar tal incompatibilidade, mas aparentemente isso não surtiu efeito. Neste sentido, a questão de “tempo” parece se aproximar mais da falta de tempo do que de incompatibilidade.

- O interesse por navegar na Internet, entre os frequentadores de dia de semana

na BSP foi muito acentuado em 2016. Esse dado dialoga diretamente com uma percepção da equipe do uso prioritário dado especialmente pelo público em vulnerabilidade social da BSP. Nesse grupo estão principalmente as pessoas em situação de rua e moradores de albergues, assim como jovens que não tem ainda um acesso tão facilitado à Internet. Lembrando que o acesso à Internet nas bibliotecas pode se dar nos dispositivos do usuário, como tablets, notebooks ou celulares através da rede wi-fi disponibilizada gratuitamente.

- Houve uma queda no interesse dos frequentadores por usufruir do ambiente da BSP apenas para descansar e apreciá-lo. Como havíamos mencionado em 2015, esse interesse tem uma importância e deve ser legitimado como espaço e tempo para “não fazer nada”! Por outro lado, nessa biblioteca parece ter havido um esforço importante no sentido do direcionamento do frequentador (talvez dado pelo próprio atendimento) em direção ao livro e à leitura - interesses que cresceram especialmente entre o público de dias de semana da BSP; e à própria programação cultural, interesse que cresceu bastante entre os frequentadores da BSP de finais de semana.

Os dados sobre frequência de visitas às bibliotecas têm se mantido constantes: a maioria frequenta as bibliotecas semanalmente. Na BSP há uma boa parcela do público de dia de semana que a frequenta diariamente. De modo geral, vemos que o frequentador da BSP é do tipo que vai mais frequentemente à biblioteca - tanto que as maiores porcentagens o fazem semanalmente ou diariamente; enquanto que na BVL a frequência é menos assídua: semanal, quinzenal, mensal.

Sobre a comunicação, como em todos os anos investigados, vemos que as principais formas pelas quais os públicos tomam conhecimento das bibliotecas são pela indicação de amigos e familiares e passando pela porta ou próximo a elas. Na BSP, o boca-a-boca parece ser mais relevante e na BVL, o passar pela frente - o que confirma a importância da relação biblioteca/Parque Villa Lobos, como já mencionado anteriormente e destacado pela própria equipe.

As outras estratégias de comunicação, como banners, site, informes, têm se mostrado secundárias em termos de atração de público para as Bibliotecas. Além do boca a boca, o passar pela frente, as outras estratégias se fazem mais presentes para atrair o público de final de semana: Banners, Informes BSP/ BVL, Site BSP/ BVL e a participação de ação no Parque, são mais mencionados nesse público do que no público que frequenta em dia de semana. Notícias em Jornais, revistas ou televisão foram estratégias de comunicação especialmente com o público de final de semana da BSP - talvez isso esteja relacionado com algum evento específico.

Já a forma pela qual as pessoas que já frequentaram alguma atividade da programação cultural tomaram conhecimento da mesma é diferente: na BSP há uma boa parcela

que conheceu a programação cultural através da indicação de amigos ou família; mas em ambas as bibliotecas destaca-se a informação da programação cultural pelos informes das bibliotecas e na BVL, ainda, o passar pela porta, que possivelmente está relacionado com os usuários da Parque aos finais de semana

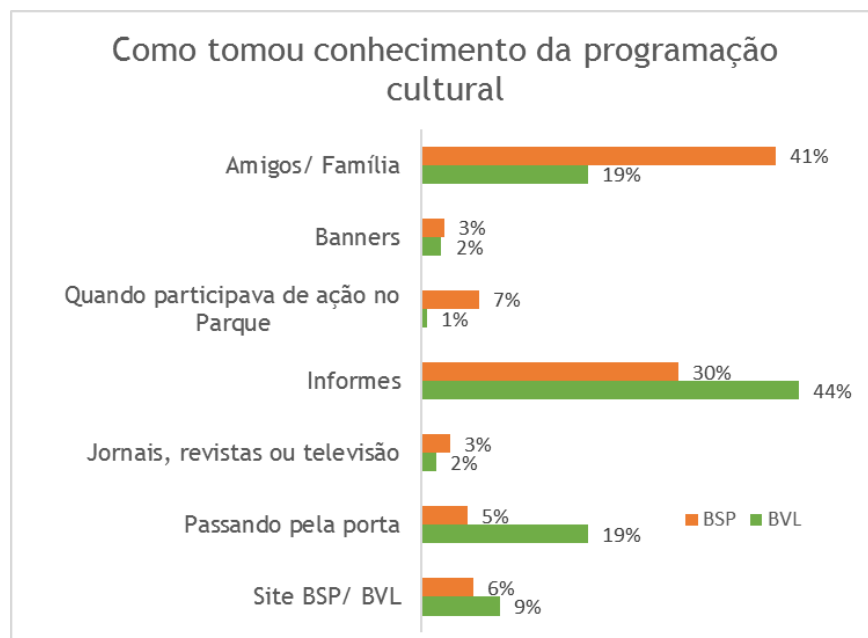


Figura 6: Forma pela qual as pessoas que já frequentaram a Programação Cultural tomaram conhecimento sobre ela

Poderíamos dizer que os informes têm funcionado mais para atrair público que vem especificamente para as atividades culturais, mas não tanto para trazer públicos que querem conhecer as bibliotecas de modo geral. Observando ao longo dos anos, vemos que a tendência em 6 2016 sobre a eficiência das estratégias de comunicação se manteve: para levar público às bibliotecas o que tem funcionado é a presença física delas onde estão situadas e o boca-a-boca. A tendência das estratégias de comunicação que funcionam para divulgar a programação cultural reforça essas duas estratégias, mas destaca a importância dos informes e em menor proporção, dos sites.

O estudo sobre a relação entre as bibliotecas, apresentado mais brevemente na seção “Formação de Hábitos Leitores” e em detalhe no **Anexo 2: Apresentação “Os públicos da BSP e BVL” realizada no Seminário Internacional Biblioteca Viva** traz mais informações e análises sobre a questão da comunicação. Importante dizer aqui, no entanto, que os temas da comunicação, da divulgação das atividades, do preparo de público e da formação de leitores de maneira geral, nos parecem estar andando cada vez mais juntos.

Ainda com relação à qualidade das estratégias, temos um conjunto de informações que trazem o tema da qualidade sob a ótica do público e recolhe sua satisfação com as atividades e serviços oferecidos pelas bibliotecas. Esses dados mostram

sistematicamente, ano após ano, uma avaliação muito positiva:

Tabela 3: Satisfação do público das bibliotecas em relação às atividades e aos serviços prestados (de 1 a 4)

Variáveis de satisfação		2014 (BSP)	2015		2016	
			BSP	BVL	BSP	BVL
Encontra o título que procura	Sempre	25,1%	48,2%	46,4%	47,9%	40,4%
	Muitas vezes	53,3%	34,2%	37,2%	33,9%	40,4%
	Poucas vezes	18,9%	14,9%	13,0%	15,0%	14,5%
	Nunca	2,7%	2,7%	3,4%	3,2%	4,8%
Serviço de reserva e sugestão	Conhece		42,5%	42,5%	58,5%	37,4%
	Não conhece		57,5%	57,5%	41,5%	62,6%
Não encontrou título de:	Literatura em outros idiomas	9%	6%	14%	18%	10,5%
	Um título específico de literatura	21%	45%	48%	17%	43,2%
	Livros didáticos, pesquisa e referência	16%	43%	25%	35%	33,7%
	Gibis, revistas e jornais	11%	7%	14%	27%	7,4%
Avaliação Programação Cultural	Arte-educador, oficina, palestrante	3,42	3,61	3,52	3,86	3,88
	Interação com o público	3,38	3,57	3,51	3,84	3,87
	Carga horária	3,22	3,31	3,31	3,47	3,52
	Tema	3,35	3,51	3,40	3,86	3,89
	Material oferecido	3,34	3,47	3,42	-	-
	Organização do local	3,43	3,55	3,43	3,83	3,82
Avaliação geral dos serviços	Atendimento	3,46	3,71	3,73	3,66	3,77
	Comunicação	3,31	3,57	3,50	3,16	3,64
	Atividades	3,27	3,40	3,39	3,37	3,60
	Acervo (Livros revistas, filmes e jornais)	3,43	3,49	3,54	3,39	3,44
	Limpeza	3,68	3,72	3,79	3,58	3,75
	Segurança	3,46	3,61	3,73	3,30	3,66

As altas notas médias atribuídas pelo público mostram uma satisfação já de três anos com as atividades e os serviços oferecidos. A nota mais baixa atribuída neste percurso de três anos foi de 3,22 (80% de aproveitamento, ou de 0 a 10, uma nota 8) em 2014, para a carga horária das atividades da Programação Cultural. Curioso notar que, com raras exceções, a questão da carga horária aparece muito como um aspecto de menor aprovação pelos públicos dos diversos programas oferecidos. Isso já foi tema de debate muitas vezes com as equipes. Os relatos do público evidenciam um desejo de ampliação do tempo das atividades, e por isso acabam se constituindo mais como um indicador positivo do que negativo - pior seria se o público estivesse percebendo as atividades como “muito longas”. Por outro lado, vemos que estender o tempo seria inadequado, dada a alta porcentagem de pessoas que nunca frequentou uma atividade da programação cultural por conta de “incompatibilidade de horário”.

As notas altas ao longo dos anos revelam, do nosso ponto de vista e como já dito em outras oportunidades, a boa qualidade das atividades e dos serviços oferecidos, desde o acervo, as atividades da programação cultural e o atendimento, comunicação, etc. Destacam-se a percepção de limpeza e o atendimento, como aspectos especialmente bem avaliados entre os serviços.

Apesar disso, é curioso notar uma tendência a notas um pouco mais baixas na BVL em relação a 2015, especialmente em relação à comunicação. Não temos elementos empíricos que nos ajudem a compreender essa queda. As equipes não têm falado de nenhuma dificuldade específica nessa biblioteca, pelo contrário. Os relatos falam de um amadurecimento da BVL, que este ano completou 2 anos de funcionamento. A novidade nesta coleta foi a maior quantidade de respondentes.

As altas médias atribuídas pelo público também fazem pensar em estratégias complementares de avaliação, que “escutem” recortes específicos de públicos, como especialistas, bibliotecários, etc., de forma a possibilitar olhares mais críticos e direcionados a temas específicos, sem esquecermos que o pano de fundo é uma enorme satisfação do público geral.

As atividades da programação cultural tiveram todas as médias aumentadas de forma significativa e a qualificação na estratégia de coleta faz pensar que elas revelam uma satisfação real dos participantes com a qualidade das mesmas. Em 2016 tivemos a oportunidade de ter uma avaliação de cada programa que mostra atividades em que a média foi de 4 (de 4, ou 100%, uma nota “10”) e a menos bem avaliada foi de 3,30 (de 4, ou 82,5%, uma nota de 8,25). As médias refletem as notas nas duas bibliotecas, quando o programa foi realizado em ambas.

*Tabela 4: Médias em cada quesito das atividades da programação cultural
(de 1 a 4)*

	Arte educador/ mediador / oficineiro	Interação com o público	Carga Horária	Tema	Organizaçã o do local	Média geral da atividade
Oficina de artes - 7º Virada Inclusiva	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Oficina de Jornalismo Cultural	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Evento - Slam da Guilhermina - Especial Consciência Negra	4,00	4,00	3,83	4,00	4,00	3,97
Evento Especial Shakespeare	4,00	4,00	3,80	4,00	4,00	3,96
Evento Encontro Literário Terror em todo lugar	4,00	4,00	3,75	4,00	4,00	3,95
BSP Até você	4,00	4,00	3,71	4,00	4,00	3,94
Oficina Viagem Gastronômica	4,00	3,90	3,90	4,00	3,90	3,94
Oficina Viagem Gastronômica - Como água para chocolate	3,92	3,92	3,92	4,00	3,92	3,93
Curso de Libras intermediário	4,00	4,00	3,50	4,00	4,00	3,90
Oficina Como montar uma histórias em quadrinhos	4,00	4,00	3,50	4,00	4,00	3,90
Oficina de análise literária - análise das obras Claro Enigma e O Cortiço	4,00	4,00	3,50	4,00	4,00	3,90
Oficina Espalhafatos de textos - Da ideia ao ponto final	3,88	4,00	3,63	4,00	4,00	3,90
Pintando o sete	3,94	3,94	3,65	3,92	3,98	3,89
Oficina de Narração Oral - Guimarães Rosa	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	3,88
Evento Dia do Desafio	4,00	4,00	3,33	4,00	4,00	3,87
Luau	3,98	3,92	3,55	3,93	3,93	3,86
Hora do conto	3,90	3,83	3,75	3,88	3,94	3,86
Oficina Viagem Gastronômica - Pablo Neruda	3,75	4,00	3,75	3,75	4,00	3,85
Evento Virada Sustentável	3,89	3,93	3,63	3,91	3,88	3,85
Curso de Libras Básico	4,00	3,80	3,60	4,00	3,80	3,84
Curso O tamanho do miniconto	4,00	4,00	3,25	4,00	3,95	3,84



	Arte educador/ mediador / oficineiro	Interação com o público	Carga Horária	Tema	Organizaçã o do local	Média geral da atividade
Curso pré-vestibular de literatura	3,99	3,88	3,48	3,91	3,88	3,83
Oficina Viagem Gastronômica - João Guimarães Rosa	3,75	3,88	3,88	4,00	3,63	3,83
Evento Mapa Cultural Paulista	3,89	3,83	3,67	3,83	3,89	3,82
Brincando e aprendendo	3,93	3,93	3,73	3,89	3,60	3,81
Domingo no Parque	3,93	3,95	3,77	3,77	3,65	3,81
Sarau	3,98	3,96	3,40	4,00	3,71	3,81
Curso de escrita criativa com Noemi Jaffe	4,00	4,00	3,33	4,00	3,71	3,81
Oficina de Leitura Guimarães Rosa com Rosa Haruco	3,75	3,75	3,75	3,75	4,00	3,80
Oficina No Colo	4,00	3,80	3,80	3,60	3,80	3,80
Curso de audiovisual - Introdução à direção de fotografia e operação de câmera	4,00	3,82	3,27	4,00	3,90	3,80
Curso de produção audiovisual para web	3,94	3,89	3,31	3,97	3,88	3,80
Bebelê	3,79	3,76	3,68	3,79	3,95	3,79
Evento Dia da Leitura	3,82	3,82	3,64	3,82	3,86	3,79
Evento - Dia da Leitura / Teatro de Bonecos - A bruxinha	4,00	4,00	3,14	3,71	4,00	3,77
Evento Bate-papo Literário	4,00	3,86	3,43	3,86	3,71	3,77
Leitura ao pé do ouvido	3,88	3,81	3,57	3,75	3,85	3,77
Jogos sensoriais	3,78	3,90	3,55	3,83	3,77	3,77
Evento Especial Cervantes	3,75	4,00	3,50	3,75	3,75	3,75
Oficina roteirista por um dia	3,88	3,82	3,35	3,94	3,71	3,74
Segundas Intenções	3,75	3,74	3,55	3,90	3,73	3,73
Clube de Leitura	3,80	3,70	3,50	3,80	3,80	3,72
Oficina de Audiodescrição	4,00	4,00	3,00	4,00	3,57	3,71
Evento Férias na BVL	3,57	3,57	3,43	4,00	4,00	3,71
Evento Aniversário da BVL - 2 anos	3,81	3,67	3,41	3,85	3,81	3,71
Evento Férias na BSP	3,78	3,78	3,44	3,89	3,56	3,69
Tecnologia dia a dia	3,71	3,68	3,38	3,75	3,82	3,67
Oficina de Roteiro	3,83	3,67	2,83	4,00	4,00	3,67
Oficina de fotografia com Eduardo Marchesan	3,94	3,88	2,81	3,94	3,75	3,66
Oficina Espalhafatos	3,89	3,56	3,00	3,67	4,00	3,62
Jogos para todos - oficina de xadrez	3,69	3,73	3,13	3,69	3,60	3,57
Evento 4º Encontro Literário dos blogs: Leitura & Cia + Coruja Literária	3,50	3,50	3,50	3,83	3,50	3,57
Curso de Edição de vídeo Básico, com Patrícia Bernal	4,00	3,86	1,86	3,86	3,86	3,49
BVL até Você	3,80	3,80	3,00	3,60	3,20	3,48
Jogos para todos! - Oficina de xadrez	3,38	3,38	3,24	3,73	3,56	3,46
Evento - Autores do Pedaco	3,33	3,50	3,33	3,50	3,50	3,43
Evento Bate-papo literário: Ato 4 - Tradução literária	3,25	3,50	3,25	3,25	3,25	3,30
Media geral por quesito	3,87	3,85	3,47	3,87	3,83	3,78

Como nas médias gerais, o quesito menos bem avaliado é, de maneira bem sistemática, a carga horária, questão já discutida acima. As médias por atividades em cada biblioteca podem ser vistas no **Anexo 3: Médias das atividades culturais em cada uma das bibliotecas**.

Com relação ao acervo, mais de 80% do público declara encontrar o título que procura sempre e muitas vezes, e essa porcentagem veio também aumentando ao longo dos

anos, o que evidencia o cuidado com a atualização e manutenção de um bom acervo e/ou um maior entendimento da proposta do acervo.

Atualmente, porém, ainda há solicitações que não batem exatamente com o perfil das bibliotecas como 35% e 34% dos públicos da BSP e da BVL que não encontrou o título que procurava e busquem livros didáticos, de pesquisa e de referência. Curiosamente a porcentagem de pessoas que buscou e não encontrou um livro didático aumentou na BVL e caiu na BSP, o que pode evidenciar algum tipo de aprendizagem do usuário da BSP e ainda não da BVL em relação à proposta da biblioteca.

Tabela 5: Tipo de títulos não encontrados no acervo e jornais e revistas procurados

Acervo		2014	2015		2016	
			BSP	BVL	BSP	BVL
Não encontrou título de:	Literatura em outros idiomas	9%	6%	14%	18%	11%
	Um título específico de literatura	21%	45%	48%	17%	43%
	Livros didáticos, pesquisa e referência	16%	43%	25%	35%	34%
	Gibis, revistas e jornais	11%	7%	14%	27%	7%

Na BVL ainda há uma alta porcentagem de pessoas que buscam um título específico de literatura e não o encontram, embora tenha caído em relação a 2015. Pelos relatos da equipe isso pode se dar, principalmente, pelas “ondas” de busca por determinados títulos dos quais não se possuem exemplares suficiente e também porque a BVL está com acervo em formação com apenas 2 anos de idade.

Além disso, nas duas bibliotecas, apenas cerca de metade do público conhece o serviço de sugestão e reserva de livros.

A equipe também tem buscado conhecer e compreender os hábitos de leitura de jornais e revistas do público: 58% do público da BSP e 37% do público da BVL costumam ler os periódicos.

c) Formação de hábitos leitores pelas bibliotecas

Em 2016 foram coletadas informações sobre os hábitos leitores dos frequentadores através do questionário de abordagem direta e em diálogo com as perguntas do *Retratos de Leitura*.

Acredita-se que a qualidade das estratégias e a dinamização das bibliotecas são elementos que conduzem à formação de hábitos 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 hábitos leitores de quem as frequenta.

Os dados mostram que os públicos das bibliotecas BSP e BVL são majoritariamente leitores:

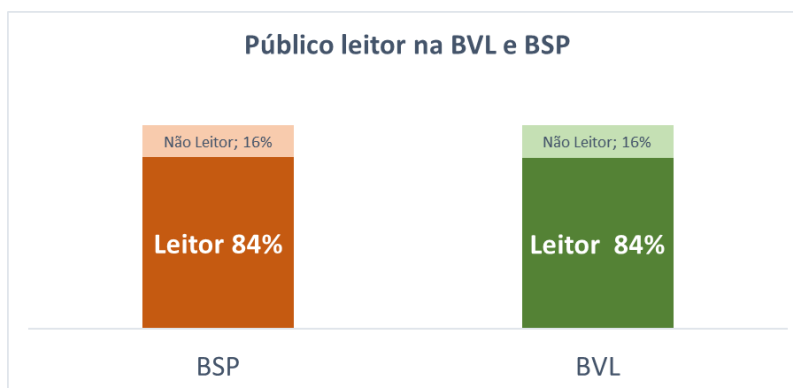


Figura 7: Proporção de leitores e não leitores na BSP e BVL:

Foram consideradas leitoras as pessoas que declararam ter lido algum livro nos últimos 3 meses, números bem acima dos da população geral, trazidos pela última edição do *Retratos da Leitura*: 55% da população no geral e 84% nas bibliotecas.

Esse dado pode revelar, por um lado, que leitores tendem a se interessar mais por ir à bibliotecas. Por outro lado, que as próprias bibliotecas também estão reforçando os hábitos leitores de seus usuários. A questão não parece ter uma resposta simples. Possivelmente, assim como mencionamos um certo “círculo vicioso” difícil de ser quebrado entre não ter um certo repertório e não ser atraído pelas bibliotecas, também vemos um “círculo virtuoso” entre ser leitor e ser atraído pelas bibliotecas e as oportunidades criadas por elas. A questão parece ser, justamente, a passagem de um circuito para o outro, o que possivelmente tampouco de ter resposta fácil.

Os dados sobre o significado atribuído à leitura pelos frequentadores das bibliotecas e pela população geral, através dos dados do *Retratos da Leitura* reforçam essa compreensão de um público presente nas bibliotecas interessado na leitura como fonte de conhecimento de uma maneira ampla. Na população em geral, porém, há taxas mais altas de significados relacionados com a leitura como instrumento - de atualização, de crescimento profissional ou de aprendizagem para a escola ou faculdade.

Tabela 6: Significado da leitura para frequentadores da BSP, BVL e na população geral

	BSP	BVL	RL
A leitura traz conhecimento	59%	48%	42%
A leitura é uma atividade prazerosa	28%	18%	8%
A leitura traz atualização e crescimento profissional	24%	13%	17%
A leitura é uma atividade interessante	10%	11%	8%
A leitura facilita a aprendizagem na escola ou faculdade	9%	5%	10%
A leitura pode fazer uma pessoa ‘vencer na vida’ e melhorar sua situação	5%	6%	-

financeira*			
A leitura ocupa muito tempo	1%	4%	3%
A leitura é uma atividade cansativa	1%	1%	2%
Só leio porque sou obrigado(a)	1%	1%	2%
A leitura me ensina a viver melhor *	17%	12%	-
A leitura não serve pra nada*	0%	1%	-

* Categorias presentes apenas no questionário da BSP e BVL.

Os dados mostram que o vínculo dos frequentadores da BSP e da BVL com a leitura é um pouco diferente. Existe a valorização da leitura como fonte de conhecimento, porém nas bibliotecas o prazer está mais presente do que na população geral a questão do estudo, o que faz sentido, já que as bibliotecas não são escolares, seu foco é o prazer, não a pesquisa.

De modo geral, portanto, as informações sugerem uma vinculação ampla, não apenas instrumental, dos públicos das bibliotecas com a questão da leitura, embora o instrumental também esteja presente, o que é reforçado pelos principais motivos para ler.

Tabela 7: Principal motivo para ler dos frequentadores da BSP, BVL e na população no geral

	BSP	BVL	RL
Gosto	45%	46%	49%
Atualização cultural ou Conhecimento geral	14%	21%	55%
Crescimento pessoal	14%	10%	
Distração	15%	8%	
Exigência escolar ou da faculdade	4%	5%	36%
Atualização profissional ou exigência do trabalho	0%	2%	23%
Motivos religiosos	2%	1%	31%
Não sabe/Não respondeu	2%	2%	1%

As informações sobre a qualidade das estratégias e sobre a satisfação dos públicos com os serviços oferecidos mostram que as bibliotecas parecem estar cumprindo muito bem seu papel com que “já está dentro” e aí a questão levantada no estudo sobre a relação entre as bibliotecas e as comunidades - especialmente os públicos *que não estão vindo ou frequentando*, ganham uma importância realmente estratégica. É muito interessante notar que o tema e a busca desta investigação foi totalmente pautada pelas equipes das bibliotecas o que para nós sinaliza justamente essa percepção: “*aqui dentro estamos fazendo tudo muito bem e com uma qualidade excepcional, mas como trazer quem não está aqui dentro para usufruir do que oferecemos?*”

O estudo sobre a relação entre as bibliotecas e as comunidades

Relacionado com toda a reflexão sobre comunicação e atração de público, e a formação de hábitos leitores o estudo sobre a relação entre comunidade e as bibliotecas traz informações importantes. A questão da relação das comunidades do entorno com as bibliotecas tem duas vertentes: a parte dessas comunidades que conhece e frequenta as bibliotecas e que já estabeleceu algum tipo de vínculo com elas; e outra parte que é potencial usuário das bibliotecas, mas que não as acessam.

Após algumas conversas ficou definido que o “público potencial” era compreendido como aquela população que mora próximo às bibliotecas, que tem acesso restrito a serviços que estão disponíveis nas bibliotecas (Internet, livros, oportunidades de aprendizagem, programação cultural), mas mesmo assim não as frequentam. As bibliotecas não atendem somente as comunidades de baixa renda, ou dos entornos, mas a escolha neste estudo foi focar nesse último grupo, compreendendo que é nesse público que está mais vulnerável em relação ao cumprimento de seus direitos que o olhar do estudo deveria focar. Além disso, a pergunta “se essas pessoas não têm acesso a esses serviços, por que não utilizam os das bibliotecas?”, se colocou de maneira muito importante. E uma outra pergunta que emergiu do estudo de forma própria e legítima foi “De que forma, mesmo sem querer, estamos segregando?”

Em primeiro lugar, foi possível perceber que há uma diferença básica nas duas bibliotecas, que é a proximidade entre elas e as comunidades do entorno. Na BSP, a comunidade mais próxima pesquisada, a Zachí Narchi, fica ao lado da biblioteca, portanto, todos os entrevistados, mesmo não frequentando a biblioteca, já foram ao menos uma vez lá. Na BVL, por sua vez, as comunidades mais próximas têm um parque enorme entre elas e a biblioteca, o que torna as distâncias muito longas. Portanto, ali, muitos dos entrevistados nunca foram à biblioteca e alguns nunca nem ouviram falar, o que não ocorre na BSP. Temos também o fato da BVL ser bem mais “jovem” que a BSP. Uma outra diferença entre as pessoas que nunca foram ou não se interessam em ir nas bibliotecas é que, enquanto na BSP elas não vão porque não há vontade ou interesse, ou porque há uma distância simbólica entre elas e a biblioteca (ou seja, uma dificuldade de compreender a biblioteca como espaço seu); na BVL fica mais forte a sensação de que as pessoas do entorno, pelo menos as entrevistadas, não estão indo por um desconhecimento ou falta de informações sobre a biblioteca causado pela distância física e até pelo fato de que para chegar à biblioteca tem-se que “atravessar o parque”. É curioso pensar que, se por um lado a BVL “aproveita” muito da oportunidade dada pelo Parque Villa Lobos - ou seja, seu público chega através do Parque; por outro, os dois espaços também “competem” pelo mesmo público. Os dados de como os frequentadores da BVL tomaram conhecimento sobre a mesma ainda evidenciam de forma muito clara que o Parque é um caminho importante de chegada e que talvez o inverso ainda não aconteça: frequentadores da BVL conhecerem o Parque Villa Lobos por conta da biblioteca. Segundo a equipe, as visitas técnicas de arquitetos e bibliotecários à BVL tendem a trazer, aos poucos, público da biblioteca ao Parque.

Outro achado importante do estudo faz pensar o quanto a programação cultural e a comunicação têm de fato também utilizado estratégias de divulgação, atreladas a atividades de preparo de público: as atividades são compreendidas como eventos pontuais ou como um acontecimento dentro de um processo que inclui a divulgação atrelada ao preparo do público? Chamamos atividades de preparo de público aquelas estratégias que sensibilizam o público para a atividade em si, ou oportunizam algum pequeno contato com o que será a atividade, fazendo com que possam nascer perguntas, dúvidas e inquietações que poderão dar mais qualidade à participação do público na atividade. Ao longo dos anos, por exemplo, as bibliotecas participantes do Viagem Literária, foram chegando em uma diversidade de estratégias para divulgar o evento do VL e preparar e formar o público ao mesmo tempo: entrevistas dos autores

com as rádios locais; articulação de atividades preparatórias nas escolas, matérias nos jornais locais sobre o autor/grupo de contadores; cartazes nos postes; visitas em instituições e escolas e participação em reuniões com dirigentes; parcerias com clubes de escritores locais, etc. Ao fazer parcerias com escolas, as equipes das bibliotecas combinam atividades de preparo, porém não coma abrangência de uma cidade pequena. Seria interessante criar espaços de troca de experiências no sentido da divulgação e preparo de público entre a BSP e BVL e as outras bibliotecas do Estado.

Outra reflexão trazida pelo estudo diz respeito à criação de uma via de mão dupla entre o que chamamos “levar a biblioteca para a comunidade, para trazer a comunidade para a biblioteca”. Por um lado, vemos ações que levam a própria biblioteca para a comunidade, como o BSP/ BVL até você, que realizam atividades culturais das bibliotecas para públicos diretos em espaços da comunidade, como escolas, eventos como o Dia Z, instituições, etc. Essa é uma estratégia significativa, mas que não é perceptível, ainda, o quanto estabelecem vínculos com esses públicos que os fazem se movimentar em direção às bibliotecas. Um exemplo no qual isso acontece é a apresentação da BSP aos novos alunos da ETEC que resulta na sua ida à Biblioteca. Outra forma de levar as bibliotecas às comunidades é participar de espaços de articulação comunitários de forma a que as instituições presentes nesses espaços conheçam as bibliotecas, troquem informações, etc. Nesse sentido, vemos, por exemplo, a participação de um representante da BSP nas reuniões da Rede Social Zona Norte. Há uma fala, porém, de uma outra liderança² que participa desse espaço que evidencia a necessidade de se conversar sobre uma visão mais estratégica dessa participação, valorizando-a e compreendendo-a não apenas como oportunidade de divulgação, mas de troca de informações, de leitura de contexto, de pensar ações conjuntas, basicamente como articulação para realmente atender mais e melhor as comunidades das regiões onde estão as bibliotecas. Sem desconsiderar as dificuldades em participar de espaços como essa rede, que vão desde a disponibilidade, até a própria organização da mesma e o efetivo espaço de construção conjunta.

Uma das estratégias de coleta no estudo foi a realização de um processo de formação de amostra chamado *Bola de Neve*³ e a realização de entrevistas telefônicas em que a entrevistadora realizava perguntas sobre os interesses e impeditivos do entrevistado na sua relação com a biblioteca, mas também oferecia informações sobre a mesma e sua programação cultural. Além das informações coletadas, chamou a atenção dos entrevistados saber da grande quantidade de atividades da programação e serviços que a BVL oferece, o que despertou o interesse e a curiosidade em conhecer a biblioteca,

² As duas lideranças entrevistadas não sabiam se a BSP continuava participando e dizem “*Por meio da Rede Social Zona Norte, que a BSP já faz parte, podemos desenvolver várias atividades, projetos, parcerias e propostas para o benefício do entorno e da Zona Norte em geral. Acredito que o que mais falta é planejamento e consciência dos benefícios dessas aproximações por parte dos superiores das instituições*”. Não estão falando apenas da BSP, mas das lideranças que participam da Rede, de maneira geral, o que também mostra a dificuldade desses espaços de articulação em ganharem a eficiência desejada.

³ A metodologia de “Bola de Neve” é uma forma de construção de uma amostra não probabilística utilizada em pesquisas sociais, na qual os participantes iniciais de um estudo indicam novos participantes, que por sua vez indicam novos participantes e assim sucessivamente, até que seja alcançado o “ponto de saturação”, quando os novos entrevistados passam a repetir os conteúdos já obtidos em entrevistas anteriores.

suas programações, pegar livros emprestados, levar os filhos, etc. Dessa forma, notamos como as entrevistas também acabaram sendo “intervenções”, no sentido de criar oportunidades de vinculação dos entrevistados com a biblioteca. Nesse sentido, percebemos que o convite para que o entorno vá na biblioteca, não deve ser feito apenas levando informações a instituições, grupos e pessoas, mas também na interação (leia-se levando informações, mas também escutando, dialogando, tirando dúvidas, escutando o que interessa) com essas pessoas. O mesmo aconteceu no levantamento de dados no Dia Z, apesar de em menor intensidade, dada a qualidade de interação que a própria entrevistadora conseguia estabelecer pelo telefone, individualmente e talvez num contexto mais favorável para conversa. Em resumo, “fomos escutar” e acabamos “falando” muito, mas num contexto diferenciado, instituído pela escuta inicial.

Finalmente, nesse estudo foram realizados dois grupos de discussão com pessoas das equipes que mostraram, ao final do estudo, que boa parte das percepções que tivemos nessa pesquisa já haviam sido trazidas pelas equipes, que inclusive também pensam muitas sugestões. Por um lado, há de se pensar como qualificar as percepções e reflexões, de forma a que as soluções “fáceis”, mas inviáveis não sejam as majoritárias. Por outro lado, também percebemos que o fluxo de leituras da realidade, de reflexão e de construção de sugestões fica algumas vezes impedida de percorrerem seu curso e virem à tona por conta da imagem institucional da SP Leituras, que em determinados momentos traz com algum peso os limites orçamentários, a rigidez das rubricas do contrato de gestão, as impossibilidades de manejo e flexibilização, etc. Nos parece que mesmo que existam as impossibilidades de “fazer qualquer coisa”, poderíamos pensar como elas poderiam coexistir de forma mais produtiva com as leituras, reflexões e a criatividade de quem está na “ponta” do atendimento. Desafio difícil de localizar, e mais difícil ainda de enfrentar... *Como tornar as sugestões adequadas à realidade? Como abrir espaço para a criatividade, respeitando os limites? Em que momentos trazemos os limites? E em quais momentos podemos nos esquecer temporariamente deles?*

29

d) Formação para a cidadania pelas bibliotecas

Não foram realizados estudos específicos para mapear resultados relacionados com a formação para a cidadania. Acredita-se que a qualidade das estratégias contribui a promover a formação de hábitos leitores, assim como a promoção para a cidadania.

4. Síntese das reflexões da BSP e BVL

- Em 2016, as equipes revisaram o questionário de pesquisa com o público, incluindo perguntas que dialogassem com o Retratos da Leitura e as estratégias de coleta.

- Alguns temas estiveram presentes: a questão da fidelização dos sócios e da queda de frequência de alguns públicos e dos públicos que moram ou trabalham nos entornos, mas não utilizam as bibliotecas.

- Dentre os achados, os dados mostram que o público está distribuído de forma equilibrada em relação a gênero, havendo, na BSP uma presença um pouco maior de público masculino, enquanto na BVL feminino, especialmente nos dias de semana. Interessante notar que houve um bom aumento de público feminino nos dias de semana na BVL em relação a 2015, o que mantém relação com uma percepção da equipe a respeito do uso da biblioteca por mães e seus filhos mais novos durante a semana. Isso pode fortalecer que futuramente haja mais atividades direcionadas a esse público.

- Em relação à faixa etária, como em 2015, há evidências de que na BSP há uma concentração de público entre 16 e 20 anos, nos dias de semana, havendo um aumento de pessoas de 21 a 25 anos e 31 a 35 anos nos finais de semana. A presença mais significativa da faixa etária de 16 a 20 anos durante a semana traz notícias de que o público da ETEC que fica em frente à biblioteca continua utilizando o espaço.

- Com relação ao público adulto, segundo a equipe, na BSP há presença importante de públicos em vulnerabilidade social, como pessoas em situação de rua ou moradores de albergue.

- Na BVL, também como evidenciado em 2015, há uma distribuição maior dos públicos nas faixas etárias, com uma concentração também de jovens de 16 a 20 anos, especialmente nos finais de semana. Pelos relatos trazidos pela equipe, de fato a BVL recebe famílias, especialmente aos finais de semana, assim como os frequentadores do Parque Villa Lobos, que aos finais de semana é um importante espaço de lazer da cidade, especialmente de jovens que andam de Skate, patins, etc.

- Com relação ao público identificado no Retratos da Leitura, vemos que o perfil dos públicos da BSP e BVL difere consideravelmente, principalmente com relação à faixa etária. Os usuários de bibliotecas no Brasil tendem a ser mais jovens (até 17 anos) e a usarem as bibliotecas principalmente para atividades escolares, o que não acontece na BSP e BVL.

- De modo geral, há um incremento de frequentadores nas bibliotecas que não estão trabalhando, possivelmente reflexo da situação econômica geral do país nos últimos anos. Essa percepção pode ser interessante para se pensar atividades que olhem pra essa questão, não necessariamente oferecendo capacitações para o mercado de trabalho, ou serviços de assistência social direcionados à questão, mas trazendo temas relacionados com "crises" para o debate nas bibliotecas.

- Os dados mostram que o principal interesse em ambas as bibliotecas, de modo mais geral é a leitura de livros "por prazer". Outros importantes interesses são o de "Acessar a Internet" e o de "ler livros para pesquisar ou estudar". Esses são os três principais interesses, seja para os públicos da BSP ou da BVL, de dias de semana ou finais de semana.

- Os interesses relacionados à leitura e empréstimos de livros são centrais e isso vai ficando cada vez mais evidente, pois mesmo quando há uma divisão de "tipos" de livro ou de intenções na leitura há taxas altas em praticamente todos os interesses relacionados a eles.
- A questão da programação cultural não parece ser a qualidade das atividades, que é muito bem avaliada pelo público, mas sim de comunicação (as pessoas não tomam conhecimento) e de tempo (horário incompatível). Iniciativas de mudar horários de alguns programas foram tomadas pela equipe, no intuito de tentar sanar tal incompatibilidade, mas aparentemente isso não surtiu efeito. Neste sentido, a questão de "tempo" parece se aproximar mais da falta de tempo do que de incompatibilidade.
- Sobre a comunicação, como em todos os anos investigados, vemos que as principais formas pelas quais os públicos tomam conhecimento das bibliotecas são pela indicação de amigos e familiares e passando pela porta ou próximo a elas. Na BSP, o boca-a-boca parece ser mais relevante e na BVL, o passar pela frente - o que confirma a importância da relação biblioteca/Parque Villa Lobos.
- Poderíamos dizer que os informes têm funcionado mais para atrair público que vem especificamente para as atividades culturais, mas não tanto para trazer públicos que querem conhecer as bibliotecas de modo geral.
- As altas notas médias atribuídas pelo público mostram uma satisfação já de três anos com as atividades e os serviços oferecidos. A nota mais baixa atribuída neste percurso de três anos foi de 3,22 (80% de aproveitamento, ou de 0 a 10, uma nota 8) em 2014, para a carga horária das atividades da Programação Cultural. Curioso notar que, com raras exceções, a questão da carga horária aparece muito como um aspecto de menor aprovação pelos públicos dos diversos programas oferecidos. Isso já foi tema de debate muitas vezes com as equipes. Os relatos do público evidenciam um desejo de ampliação do tempo das atividades, e por isso acabam se constituindo mais como um indicador positivo do que negativo - pior seria se o público estivesse percebendo as atividades como "muito longas". Por outro lado, vemos que estender o tempo seria inadequado, dada a alta porcentagem de pessoas que nunca frequentou uma atividade da programação cultural por conta de "incompatibilidade de horário".
- As notas altas ao longo dos anos revelam a satisfação com os serviços oferecidos, desde o acervo, as atividades da programação cultural e o atendimento, comunicação, etc. Destacam-se a percepção de limpeza e o atendimento, como aspectos especialmente bem avaliados.
- Curioso notar uma tendência a notas um pouco mais baixas na BVL em relação a 2015, especialmente em relação à comunicação. Não temos elementos empíricos que nos ajudem a compreender essa queda. As equipes não têm falado de nenhuma dificuldade específica nessa biblioteca, pelo contrário. Os relatos falam de um amadurecimento da BVL, que este ano completou 2 anos de funcionamento. A novidade nesta coleta foi a maior quantidade de respondentes.
- As altas médias atribuídas pelo público também fazem pensar em estratégias complementares de avaliação, que "escutem" recortes específicos de públicos, como especialistas, bibliotecários, etc., de forma a possibilitar olhares mais críticos e

direcionados a temas específicos, sem esquecermos que o pano de fundo é uma enorme satisfação do público geral.

- As atividades da programação cultural tiveram todas as médias aumentadas de forma significativa e a qualificação na estratégia de coleta faz pensar que elas revelam uma satisfação real dos participantes com a qualidade das mesmas. Em 2016 tivemos a oportunidade de ter uma avaliação de cada programa que mostra atividades em que a média foi de 4 (de 4, ou 100%, uma nota "10") e a menos bem avaliado foi de 3,30 (de 4, ou 82,5%, uma nota de 8,25). As médias refletem as notas nas duas bibliotecas, quando o programa foi realizado em ambas.

- Com relação ao acervo, mais de 80% do público declara encontrar o título que procura sempre e muitas vezes, e essa porcentagem veio também aumentando ao longo dos anos, o que evidencia o cuidado com a atualização e manutenção de um bom acervo e/ou um maior entendimento da proposta do acervo.

- Curiosamente a porcentagem de pessoas que buscou e não encontrou um livro didático aumentou na BVL e caiu na BSP, o que pode evidenciar algum tipo de aprendizagem do usuário da BSP e ainda não da BVL em relação à proposta da biblioteca.

- 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 hábitos leitores de quem as frequenta. Os dados mostram que os públicos das bibliotecas BSP e BVL são majoritariamente leitores.

- Esse dado pode revelar, por um lado, que leitores tendem a se interessar mais por ir à bibliotecas. Por outro lado, que as próprias bibliotecas também estão reforçando os hábitos leitores de seus usuários. A questão não parece ter uma resposta simples. Possivelmente, assim como pode existir um certo "círculo vicioso" difícil de ser quebrado entre não ter um certo repertório e não ser atraído pelas bibliotecas, também vemos um "círculo virtuoso" entre ser leitor e ser atraído pelas bibliotecas e as oportunidades criadas por elas. A questão parece ser, justamente, a passagem de um circuito para o outro, o que possivelmente tampouco tem uma resposta fácil.

- Relacionado com toda a reflexão sobre comunicação e atração de público, e a formação de hábitos leitores, o estudo sobre a relação entre comunidade e as bibliotecas traz informações importantes. A questão da relação das comunidades do entorno com as bibliotecas tem duas vertentes: a parte dessas comunidades que conhece e frequenta as bibliotecas e que já estabeleceu algum tipo de vínculo com elas; e outra parte que é potencial usuário das bibliotecas, mas que não as acessam. Após algumas conversas ficou definido que o "público potencial" era compreendido como aquela população que mora próxima às bibliotecas, que tem acesso restrito a serviços que estão disponíveis nas bibliotecas (Internet, livros, oportunidades de aprendizagem, programação cultural), mas mesmo assim não as frequentam. As bibliotecas não atendem somente as comunidades de baixa renda, ou dos entornos, mas a escolha neste estudo foi focar nesse último grupo, compreendendo que é nesse público que está mais vulnerável em relação ao cumprimento de seus direitos que o

olhar do estudo deveria focar. Além disso, a pergunta "se essas pessoas não têm acesso a esses serviços, por que não utilizam os das bibliotecas?", se colocou de maneira muito importante. E uma outra pergunta que emergiu do estudo de forma própria e legítima foi "De que forma, mesmo sem querer, estamos segregando?"

-Em primeiro lugar, foi possível perceber que há uma diferença básica nas duas bibliotecas, que é a proximidade entre elas e as comunidades do entorno. Na BSP, a comunidade mais próxima pesquisada, a Zachí Narchi, fica ao lado da biblioteca, portanto, todos os entrevistados, mesmo não frequentando a biblioteca, já foram ao menos uma vez lá. Na BVL, por sua vez, as comunidades mais próximas têm um parque enorme entre elas e a biblioteca, o que torna as distâncias muito longas. Portanto, ali, muitos dos entrevistados nunca foram à biblioteca e alguns nunca nem ouviram falar, o que não ocorre na BSP.

- Um achado importante do estudo faz pensar o quanto a programação cultural e a comunicação têm de fato também utilizado estratégias de divulgação, atreladas a atividades de preparo de público: as atividades são compreendidas como eventos pontuais ou como um acontecimento dentro de um processo que inclui a divulgação atrelada ao preparo do público? Chamamos atividades de preparo de público aquelas estratégias que sensibilizam o público para a atividade em si, ou oportunizam algum pequeno contato com o que será a atividade, fazendo com que possam nascer perguntas, dúvidas e inquietações que poderão dar mais qualidade à participação do público na atividade.

- Outra reflexão trazida pelo estudo diz respeito à criação de uma via de mão dupla entre o que chamamos "levar a biblioteca para a comunidade, para trazer a comunidade para a biblioteca". Por um lado, vemos ações que levam a própria biblioteca para a comunidade, como o BSP/ BVL até você, que realizam atividades culturais das bibliotecas para públicos diretos em espaços da comunidade, como escolas, eventos como o Dia Z, instituições, etc. Essa é uma estratégia significativa, mas que não é perceptível, ainda, o quanto estabelecem vínculos com esses públicos que os fazem se movimentar em direção às bibliotecas.

- Uma das estratégias de coleta no estudo foi a realização de um processo de formação de amostra chamado Bola de Neve e a realização de entrevistas telefônicas em que a entrevistadora realizava perguntas sobre os interesses e impeditivos do entrevistado na sua relação com a biblioteca, mas também oferecia informações sobre a mesma e sua programação cultural. Além das informações coletadas, chamou a atenção dos entrevistados saber da grande quantidade de atividades da programação e serviços que a BVL oferece, o que despertou o interesse e a curiosidade em conhecer a biblioteca, suas programações, pegar livros emprestados, levar os filhos, etc. Dessa forma, notamos como as entrevistas também acabaram sendo "intervenções", no sentido de criar oportunidades de vinculação dos entrevistados com a biblioteca. Nesse sentido, percebemos que o convite para que o entorno vá na biblioteca, não deve ser feito apenas levando informações a instituições, grupos e pessoas, mas também na interação (leia-se levando informações, mas também escutando, dialogando, tirando dúvidas, escutando o que interessa) com essas pessoas. O mesmo aconteceu no levantamento de dados no Dia Z, apesar de em menor intensidade, dada a qualidade

de interação que a própria entrevistadora conseguia estabelecer pelo telefone, individualmente e talvez num contexto mais favorável para conversa. Em resumo, "fomos escutar" e acabamos "falando" muito, mas num contexto diferenciado, instituído pela escuta inicial.

- Finalmente, nesse estudo foram realizados dois grupos de discussão com pessoas das equipes que mostraram, ao final do estudo, que boa parte das percepções que tivemos nessa pesquisa já haviam sido trazidas pelas equipes, que inclusive também pensam muitas sugestões. Por um lado, há de se pensar como qualificar as percepções e reflexões, de forma a que as soluções "fáceis", mas inviáveis não sejam as majoritárias. Por outro lado, também percebemos que o fluxo de leituras da realidade, de reflexão e de construção de sugestões fica algumas vezes impedida de percorrerem seu curso e virem à tona por conta da imagem institucional da SP Leituras, que em determinados momentos traz com algum peso os limites orçamentários, a rigidez das rubricas do contrato de gestão, as impossibilidades de manejo e flexibilização, etc. Nos parece que mesmo que existam as impossibilidades de "fazer qualquer coisa", poderíamos pensar como elas poderiam coexistir de forma mais produtiva com as leituras, reflexões e a criatividade de quem está na "ponta" do atendimento.

III. Praler - Prazeres da Leitura

1. Contexto em 2016

O Praler tem como principal propósito incentivar a leitura em instituições diversas não direcionadas especificamente à leitura, mas que podem se beneficiar desta como estratégia de transformação social - como abrigos, escolas, organizações de atendimento a crianças no contraturno da escola, etc. Além da formação de leitores, o programa visa também que a própria instituição aprofunde e qualifique a sua percepção sobre o incentivo à leitura como importante estratégia de inclusão. Facilitadores realizam atividades de leitura adequadas à realidade e necessidades institucionais específicas e, em alguns casos, um acervo de livros de boa qualidade, também adequado ao contexto, é doado pelo Programa. Este, não trabalha apenas com o público final, mas também com o público meio das instituições, para tentar garantir que as atividades de incentivo à leitura continuem mesmo depois que o programa deixa as instituições parceiras. Ações de formação dos profissionais dessas instituições são realizadas para que eles se tornem mediadores de leitura ou expandam os seus conhecimentos nesse sentido.

O Praler trabalha com um leque diverso de atividades: mediação de leitura, oficinas de escrita, contação de histórias. As atividades são desenvolvidas por facilitadores contratados e possuem um caráter bastante experimental e plural, de acordo com necessidades, desejos e realidades encontradas.

Em 2016, o Praler focou na realização de ações com os públicos finais das instituições. No primeiro trimestre, foram realizadas 7 ações de contação de histórias na instituição BOMPAR, com contadores reconhecidos, que são também escritores. Os indicadores evidenciam que houve uma alta taxa de comparecimento de crianças e um grande envolvimento dos educadores. Segundo muitos dos contadores, em suas avaliações, as crianças foram participativas e os educadores estavam de fato presentes e abertos para o contato com o contador-escritor e a situação como um todo.

Houve sinais de que o BOMPAR se preparou para acolher o Praler e uma hipótese é de que isso possa ter a ver com o trabalho feito em 2015 com os profissionais da instituição, tendo havido, portanto, multiplicação dos conhecimentos, de modo que mesmo profissionais que não participaram da formação se engajaram no processo, o que produziu um ambiente mais preparado como um todo.

No segundo trimestre de 2016, o Praler realizou 7 intervenções, todas voltadas para o público final das instituições BIBLIASPAS - Biblioteca e Centro de Pesquisa América do Sul Países Árabes-África e, novamente, a BOMPAR - Centro Social Nossa Senhora do Bom Parto.

No terceiro trimestre, o PRALER realizou 8 intervenções, todas voltadas para o público final do PROJETO ARRASTÃO. Foram realizadas 8 atividades na instituição, divididas entre o período da manhã e tarde, para que mais educandos pudessem ser contemplados. Seis delas foram ministradas pela escritora Carla Caruso e focadas na

experiência de ler e, duas, pelo escritor Joca Reiners Terron, focadas no fazer do escritor.

Em relação à avaliação, houve um aprimoramento no processo, sendo introduzido um questionário para registrar as observações da equipe de coordenação, a partir de um roteiro elaborado em conjunto com a equipe de pesquisa.

Esse é um passo importante porque coloca a equipe do Programa na posição de refletir sobre o que está acontecendo no momento da ação, além de aprofundarmos as capacidades de observação dela, o que é fundamental, especialmente se considerarmos o papel do Praler de ser um terreno de inovação e aprendizagem da SP Leituras em relação à mediação. Em anos anteriores, a equipe colaborou para fazer perguntas de avaliação, construir critérios e indicadores. No que se refere à estrutura geral da matriz avaliativa, não houve mudanças. Mas em 2016, para desenvolvermos em conjunto este roteiro de observação das atividades, a equipe pôde aprofundar alguns indicadores e critérios ao identificar quais elementos interessava destacar para realização de análises e relatórios de avaliação.

O Praler tem desenvolvido um saber muito qualificado a respeito de mediação de leitura em contextos de vulnerabilidade social e o grande desafio é sistematizar esse saber, trazendo os conhecimentos dos facilitadores terceirizados para dialogar e compor com os saberes da equipe e da instituição. Por isso, decidimos este ano que, além da sistematização dos dados coletados nos questionários com o público final, instituições e facilitadores, faríamos uma coleta específica a respeito do que compõe a implementação (preparo, realização das atividades e avaliação) da mediação de leitura em contextos vulneráveis, do ponto de vista de quem as realiza. Esse estudo parte, portanto, do conhecimento que se produz na interação entre a mediação e o contexto, conhecimento que geralmente fica mais centrado no facilitador. A proposta desta coleta baseada em conversas com facilitadores traz embutido um desejo/necessidade de que alguns desses saberes possam ser sistematizados de forma mais estruturada para a instituição.

Para responder as perguntas acima colocadas, além de realizar entrevistas com 4 facilitadores que atuaram no programa em 2016 (Bruna Beber, Kiara Terra, Carla Caruso e César Obeid), analisamos os roteiros de observação feitos pela equipe do programa em cada atividade realizada no Praler. Como em 2015, as perguntas de avaliação foram agrupadas de modo a tentar espelhar os interesses e questões da equipe, diretamente ligadas ao modo como o Praler deve operar: antes das oficinas propriamente ditas (preparo), durante as oficinas (adequação e satisfação com estratégias) e depois delas (impactos). Todo o processo pôde, então, ser compreendido como a intervenção do Praler.

As dimensões de avaliação em 2016 foram:

- Qualidade das estratégias - antes da oficina: a escolha das instituições pela equipe do Praler, preparo da instituição pela equipe do Praler (combinados, expectativas e contrapartidas), estratégias de convocação do público, preparo do formador.
- Qualidade das estratégias - realização das oficinas: a adequação da carga horária, relevância dos temas, qualidade e pertinência dos formadores,

andamento da atividade, metodologias, relação com a instituição e seus profissionais.

- Dinamização das bibliotecas ou salas de leitura das instituições: frequência de público no espaço, frequência de uso do acervo e melhora no cuidado com ele.
- Dinamização institucional em relação à leitura: formação de multiplicadores, investimento na melhora da Biblioteca/ sala de leitura, mudança na concepção sobre leitura da instituição e sobre o potencial da leitura e da mediação como estratégias de inclusão.
- Formação de hábitos leitores: o aumento do gosto pela leitura, o desenvolvimento da capacidade de pedir e dar indicações de livros, o aumento do interesse por assuntos culturais e pelo hábito de frequentar bibliotecas e o uso qualificado da Internet.
- Aprendizagem institucional sobre mediação de leitura em contextos de vulnerabilidade.

2. A coleta de informações em 2016

Em 2016, decidimos realizar a coleta qualitativa de informações através de entrevistas aprofundadas com quatro facilitadores que atuaram ao longo do ano e da leitura dos relatórios de observação da equipe. A conversa com os facilitadores teve como principal objetivo escutá-los a respeito do que pensam e experienciam realizando mediações de leitura em contextos de vulnerabilidade. O Praler é um programa de caráter experimental, que trabalha com prestadores qualificados, porém que participam pontualmente da equipe. Por isso, a importância de tentar cada vez mais trazer esse conhecimento para dentro e sistematizá-lo. As coletas foram:

Fonte	Estratégia	N
Relatórios trimestrais SP Leituras		4
Participantes das oficinas - satisfação	Questionários de satisfação	64
Facilitadores do Praler	Entrevistas	4
Gestores/responsáveis das instituições que receberam o Praler	Questionários	4*
Relatórios de observação da equipe	Relatórios de Observação	7

*Apesar de termos dados quantitativos em relação aos facilitadores e gestores, como foi apenas 4 a quantidade de respostas em cada grupo, não faremos análises quantitativas por serem irrelevantes. Todavia, as informações qualitativas presentes nos relatórios preenchidos por facilitadores e gestores, serão trazidas ao longo do texto.

3. Achados

a) Qualidade das estratégias

Qualidade das estratégias - antes da oficina

O preparo corresponde às atividades anteriores à realização da oficina em si, que são fundamentais para o bom andamento da mesma: alinhamento de expectativas entre instituição, equipe da SP Leituras e facilitador, acordos, comunicação interna na instituição, entre outros.

Pelos depoimentos da equipe da SP Leituras, equipe das instituições e facilitadores, é possível perceber que em 2016 os acordos foram bem cumpridos pelas instituições, somente tendo ficado a desejar a parceria estabelecida entre a equipe do Praler e a BibliAspa. Na BibliAspa os acordos não foram cumpridos, o que dificultou o trabalho da facilitadora e o cumprimento da programação planejada. Mudanças administrativas e de gestão na instituição inviabilizaram a continuidade da ação.

A interação entre a equipe do Praler e o ARRASTÃO foi boa e todos os acordos foram cumpridos pela instituição. As atividades tiveram boa aceitação do público. Houve um diferencial em 2016 a ser considerado, que foi a realização de boa parcela das intervenções em parceria com o Bompar, com quem o programa já vem construindo uma relação mais longa e qualificada.

Os acordos estabelecidos para que a atividade ocorra são de que as instituições receptoras devem disponibilizar estrutura, mobilizar público e se preparar para o recebimento da equipe com profissionais que acompanhem toda a atividade. Por sua vez, a SP Leituras tem a responsabilidade de produção geral do evento e de mediar conversas entre facilitadores e instituições, chegando em oficinas que sejam adequadas a cada necessidade específica. Abaixo, um depoimento de um membro da equipe da SP Leituras demonstra a importância de uma ampla preparação para que a atividade tenha qualidade:

“A chegada no local ocorreu antecipadamente e a instituição estava preparada para atividade, o que permitiu que fossem averiguadas as condições para a sua realização. O responsável pelo CEC Sammutti, prontamente disponibilizou alguém para que se conhecesse melhor o espaço e facilitasse a organização para o recebimento do mediador. O planejamento permitiu um bom acolhimento tanto do mediador como a prévia preparação do grupo, garantindo a interação positiva e estruturada da atividade. Foi possível conhecer o lugar destinado à leitura da instituição”.

Há também demonstrações de que quando a instituição está aberta e de fato querendo receber o Programa, se empenham para que as relações extrapolem o “evento” e possam reverberar de outras formas: em conversas sobre literatura antes e depois da contação propriamente dita; nos almoços e trocas de histórias de vida.

Tudo isso parece compor o bom andamento do Praler para que ele efetivamente gere situações mediadoras dentro da instituição e que impliquem em uma maior circulação de narrativas e histórias, sem distinção de importância entre a oralidade, os textos

escritos ou de quem está contando uma história. Isso é um passo importante, porque colabora para a dessacralização do universo literário, dos livros, da escrita e da leitura.

Os indicadores acima mencionados (preparo da instituição e promoção pela instituição de situações que extrapolam o evento - vontade de estabelecer contato e colaboração com a SP Leituras transformando, desde o início, o evento de mediação de leitura em situações mediadoras) apareceram em 2016 em falas de pessoas da equipe do Praler, facilitadores e relatórios das instituições e podem ajudar na leitura prévia por parte da SP Leituras a respeito do empenho das instituições na parceria.

O interessante é que estes indicadores demonstram a existência de um aprofundamento na parceria com algumas instituições, apesar de continuar sendo uma questão como fazer com que todas as instituições cumpram com os combinados previamente estabelecidos, ou como potencializar ao máximo os recursos e ações do programa. Ou seja, como perceber quais instituições parceiras têm maior potencial para receber o programa e estão cumprindo com os acordos (evitando ao máximo surpresas quando já for tarde demais para mudar parcerias); e também como ter cada vez mais consciência de que tipos de instituições interessam ao Praler como parceiras.

Essas são reflexões que devem fazer parte do preparo, para que estrategicamente se possa decidir por trabalhar de modo mais extensivo ou intensivo, por exemplo - com mais instituições, correndo mais riscos, ou com menos instituições sabidamente mais comprometidas; com novas instituições a cada ano ou refazendo parcerias ano a ano. E também quais critérios usar para saber em que medida uma nova parceria tem um futuro promissor ou do que se deve cuidar mais. Apesar disso tudo já compor uma prática da equipe antes de renovar parcerias ou abrir novas frentes, seria interessante se essa prática fosse explicitada e sistematizada.

Conversando com facilitadores, ficou claro que uma especificidade do Praler ao atuar junto a instituições com realidades complexas, é realizar um trabalho consistente de aproximação e esclarecimento de objetivos e acordos de participação no Programa, antes do mediador chegar para fazer a sua intervenção. Assim, não apenas se distingue o trabalho institucional feito pela equipe do Praler e o trabalho propriamente artístico do mediador, mas se confirma a necessidade desta costura anterior entre as duas dimensões do Programa (organizacional/institucional e artística/pedagógica) para que o evento tenha efeitos mais amplos. Nas falas de uma facilitadora abaixo, fica claro o impacto desta articulação prévia feita pela equipe do Praler:

“O que eu peguei de específico no Praler foi a instituição, que conhecia o Programa, esperava-o e recebia com total abertura, eu entrei com portas abertas e acho que esse é um trabalho conquistado pelo Praler, um mérito do Programa. E essa instituição Bompar, me impressionei muito, não tinha um educador atravessando as crianças, o que é a coisa mais comum do mundo. E entre as crianças também, não tinha risadinha, apontando o dedo. Talvez essas sejam especificidades do Praler em parceria com a Bompar. Em algumas instituições em que conto histórias, não necessariamente do Praler, as pessoas não sabem muito bem quantas crianças cabem, ou olham pra gente estranhando, ou colocam a história depois da educação física e as

crianças chegam mortas, mas lá não, fomos extremamente bem recebidos, estavam esperando a gente chegar. E o que puderam facilitar, facilitaram”.

Alguns componentes desta articulação prévia tem a ver com a escolha dos mediadores, temas e estratégias que conversam melhor com cada realidade social/institucional. Isso faz parte da preocupação da SP Leituras em estar em sintonia e atender às necessidades das instituições parceiras, o que tem sido uma diretriz do programa. Segundo uma pessoa da equipe da SP Leituras:

“Para que chegássemos ao produto final da atividade foram realizadas reuniões com a instituição e com a mediadora, em todas as reuniões tomamos o cuidado com as necessidades apresentadas pela instituição em relação ao público (refugiados de diferentes locais). Preocupamo-nos em elaborar atividades que complementassem as aulas oferecidas pela instituição”.

Sempre foi perceptível no Praler a ampla diversidade de estratégias que compõem o programa. Este ano, conversando com os facilitadores, foi possível perceber que essa diversidade de estratégias ocorre muito em função da diversidade de modos pelos quais os facilitadores atuam. Enquanto alguns são autores e mais atrelados ao objeto livro, outros são mais ligados aos movimentos de *spoken word* e saraus periféricos, enquanto outros ainda são contadores de histórias e têm metodologias próprias de atuação para a interação com o público. Faz parte, portanto, da etapa de preparo do Praler, acionar este ou aquele facilitador, que responde de formas variadas àquilo que está sendo solicitado e dependendo das necessidades e demandas institucionais. Lidar com tamanha variedade de facilitadores, tendo consciência de quem pode responder melhor a cada especificidade social/institucional, a cada pedido, é algo que a SP Leituras tem feito e é um mérito conquistado ano a ano como diretriz institucional do Programa. Além disso, poder compor uma rede de prestadores de serviços qualificada para este tipo de atividade, ou seja, que tem uma atitude reflexiva, que sabe chegar em situações difíceis, de vulnerabilidade social e propor encontros interessantes, nos quais há escuta, é um outro ponto a destacar e que faz parte da preparação para que o programa tenha bons resultados. Uma fala da contadora Kiara Terra abaixo mostra esta qualidade dos mediadores com os quais o Praler trabalha e sua adequação para trabalhar neste tipo de contexto:

“O que acontece nesse tipo de contexto é que os riscos são outros, a pobreza está em outro lugar e a riqueza também. O risco de você se vincular a um grupo que você quer levar para uma travessia é o mesmo, mas como o acordo é feito, quais são as questões relevantes, são diferentes. Esse tipo de contexto requer muito mais posicionamentos claros. E estar mais no lugar da desconstrução, poder falar não sei, ou isso que você está falando me toca, ou ser um espaço de contorno para uma fala. A primeira coisa é pensar quais são as perguntas que eu levo, pensar se elas são relevantes para o grupo. Quando eu levo histórias nesse contexto, as perguntas se desdobram muito, tocam as crianças, tocam os educadores, as crianças falam coisas muito inusitadas, o protagonismo vai para eles e acho que tem a questão da permeabilidade. Se em um contexto mais seguro já é necessária a permeabilidade, nesse contexto ela é mais necessária ainda. Ouve o que estão falando e sustenta o peso da pergunta mesmo se não souber responder. Se você ligar só no automático, vai acabar sozinho, e o

educador pensando quem é essa menina que vem com essa malinha e vem fazer uma gracinha pros meus alunos? O cara está todo dia lá e vem você cheio de traquitanas, as crianças super comportadas com você e não com ele, porque ele está ali na lida...”

Essa fala também mostra o tipo de preparo necessário para lidar com tais contextos por parte dos mediadores. Além de escolher uma história adequada ao contexto e grupo, é preciso saber pensar em boas perguntas; treinar estar permeável; construir ferramentas para refletir sobre experiências anteriores que colaborem no planejamento das próximas (por exemplo, essa fala acima é, em si, um exemplo de capacidade reflexiva; o que certamente colabora no aprimoramento do preparo para próximos desafios deste tipo).

Qualidade das estratégias - realização das oficinas

Em relação à qualidade das estratégias durante os encontros, percebemos em 2016, tanto nos relatórios de observação da equipe da SP Leituras, quanto nas conversas com facilitadores, que os resultados são melhores quando o Programa consegue criar com os contextos específicos nos quais as mediações ocorrem, relações que extrapolem apenas o momento do evento. Ou seja, apesar de fazer também parte do Praler a lógica interventiva, na qual um facilitador externo chega, faz uma mediação ou um curso incrível e vai embora; essa ação não pode ser vista como tendo sido bem sucedida se não há, sustentando este momento, uma concepção de literatura inserida e conectada com as realidades encontradas e, portanto, pessoas preparadas para ler contextos, escutarem a todos, respeitarem a diversidade e mudar os rumos de sua proposta se for o caso. Neste sentido, foi possível perceber que os facilitadores são muito conscientes dos contextos nos quais atuam e conseguem fazer leituras rápidas dessas situações, interagir e dialogar com o público durante o evento, estimular a participação e improvisar. Abaixo, alguns trechos das observações da equipe da SP Leituras mostram isso:

“A mediadora tem um senso de público muito alto, e desenvolve seu relacionamento com o grupo de acordo com o que ela observa já no início da sua apresentação”.

“As apresentações geralmente começam da mesma forma, mas após alguns minutos elas tomam direcionamentos diferentes dependendo da resposta que a contadora de histórias sente por parte do grupo”.

A facilitadora Bruna Beber fala sobre esta leitura que faz do contexto a partir do improviso. Todos os facilitadores com os quais conversamos comentam sobre a importância de saber e poder improvisar para que o trabalho ocorra da forma mais potente e citam a liberdade que sentem de poder criar no Praler:

“Sempre tem que ter um improviso. Porque a gente sabe alguma coisa dos lugares para onde a gente vai, mas nunca sabe tudo. Nunca sei se todos sabem ler, então isso sempre tenho em mente, a minha atividade nunca é só voltada para leitura, é voltada também para oralidade, por isso vou preparada para uma roda de leitura em que tudo



seja possível. Na casa de acolhida no Brás, tinham pessoas de outros países, que falam a língua, mas não compreendem muito bem algumas poesias. Na casa de acolhida de refugiados na Santa Cecília, por exemplo, tinha muita gente da África, muitos Árabes, o que aconteceu? Esse foi o mais complexo, porque eu ia fazer um sarau de poesia brasileira, mas fui descobrindo que a maioria não falava português, eu chamei um amigo que é músico e estruturei um repertório de poesia não só brasileira, peguei cada país que a SP Leituras me passou, e peguei um poeta daquele país, e colocamos canções brasileiras, até uma africana, então fomos realizar um sarau bilíngue. Tudo que eu lia em português, eu falava em inglês. Chegando lá tivemos uma surpresa, porque algumas pessoas só falavam francês, então tinha um professor que funcionou como intérprete. Esse foi um dos mais difíceis, porque foi um sarau trilíngue e eu tinha que administrar 20 pessoas que tinham acabado de chegar no Brasil, refugiados. No final o que aconteceu é que tivemos que improvisar uma grande cantoria”.

Apareceram também nas conversas com todos os facilitadores que há uma disposição de ir para escutar as pessoas e os contextos e não apenas para falar, mas também de criar parcerias com educadores, de contar histórias que tocam nas realidades, que falam das situações específicas encontradas, ganhando a confiança das pessoas ao falar de assuntos que lhes interessam. No depoimento das contadoras Kiara Terra e Bruna Beber abaixo podemos ver isso:

“Lembro que fomos em uma instituição na Zona Leste e passaram umas meninas durante a contação e os meninos começaram a xingar as meninas, uns xingamentos bem sexistas, machistas. Eu parei a história e falei: ‘Ei, olha o que vocês estão falando pra elas...’ E eram dois meninos que estavam super interagindo com a história, estavam super bem. E eu disse para eles que não estava acreditando que eles estavam falando aquilo. Os caras ficaram quietos e deu uma desconcertada no grupo inteiro. Então é, ao mesmo tempo ter permeabilidade e construir um vínculo, mesmo que seja rápido, mas que você ganhe confiança. E essa confiança está na integridade do negócio. Escolher uma história que tem um tema difícil, ou que acho que vai falar com eles; ou dizer vou ouvir para entender de que forma essa história toca eles. A condução com abertura, escuta, é fundamental. Na hora que você fala a real com eles, o educador te valida. São esses pactos silenciosos. E essa sensação de que acontecem coisas visíveis, mas que circulam um monte de coisas invisíveis: a relação entre eles, dos educadores com eles. Então tem que ter muito respeito para entrar num lugar onde muitas coisas acontecem e coisas muito importantes”.

“É uma atividade de troca e de escuta. Fico sabendo da experiência de vida das pessoas, o que elas fazem, do que elas gostam de ler, tudo. Quando você vai dar uma oficina num centro cultural, você vai, fala, autografa livros, mas no Praler é muito diferente, porque digamos que eu não estou indo de encontro com pessoas que me conhecem e querem ouvir o que tenho a dizer. Elas estão ali porque querem ouvir o que qualquer pessoa tem a dizer, e eu também quero ouvir o que elas têm a dizer, ocorre uma descentralização”.

Nos relatórios de observação da equipe, podemos ver que essa escuta também está presente nas oficinas de escrita, nas quais também existe uma preocupação de que os participantes possam escrever sobre as suas histórias de vida: *“Muitos participantes*

aproveitaram do processo de escrita para exprimir, através da criação de textos, conflitos pessoais vividos em suas casas, escolas e no convívio com os outros alunos do projeto”.

Assim, as mediações de leitura/oficinas de escrita são como um todo permeadas pela diretriz de escutar todas as histórias e não apenas aquelas trazidas pelos facilitadores, fazendo histórias fluírem mais e melhor entre todos. Há, portanto, uma descentralização da palavra promovida pelos facilitadores na medida em que estes querem e precisam ouvir o que qualquer pessoa têm a dizer, pois o seu trabalho consiste e se alimenta precisamente disso. Em vários dos depoimentos os facilitadores falam sobre como é importante esse fluxo, no qual educadores se surpreendem com a qualidade da participação e das histórias das crianças, e as crianças com as histórias umas das outras e de seus educadores. Os facilitadores comentam de formas diversas que entendem esta como uma especificidade do Praler, ou seja, sair da situação da mediação de leitura como evento e se relacionar de modo mais amplo e profundo, mesmo que efêmero em muitos casos, com as realidades com as quais se deparam.

“No caso do Praler, acho que na sutileza, a principal estratégia específica é aceitar o acolhimento das instituições, o que aconteceu no Bompar. Chegar mais cedo, ir comer um bolo na cozinha, conversar com as pessoas, ouvir um pouco. A gente chega para contar história, mas você está chegando não só para contar uma história, você vai trazer uma história que vai acordar um monte de histórias das pessoas. E você vai trazer para um lugar onde as histórias já circulam. Ir para escutar e não só para falar, é muito importante. A moça da cozinha quer me contar uma história que pra ela é importante, a educadora quer me contar que o Bompar existe desde não sei quando, que tal criança nunca tinha falado sobre isso, e tal criança quer me contar que a mãe dela morreu. Isso permite que as pessoas, depois esvaziadas de suas urgências, possam escutar outros tipos de histórias”.

“Tinha um moleque que tinha acabado de levar um bronca e estava de castigo, eu chamei ele, ele olhou para o educador, o educador topou, então a gente fez um acordo os três e ele foi e participou um monte da história. Rolou um boca a boca na Bompar, nas instituições que eu fui, porque eles se surpreendem quando ouvem as crianças, é simples, mas às vezes não rolou ainda, ou rolou de outro jeito, então é muito impactante para o contexto todo essa escuta”.

“Vendo pelo lado da poesia, a principal especificidade do Praler e do trabalho que realizo para esse programa, é que eu tento sempre levar uma espécie de alento e, principalmente falando de poesia, o que acontece é um encontro que proporciona alguma coisa para eles e pra mim, sobretudo, porque sempre fico muito emocionada com as trocas que sempre rolam nas atividades. O que percebo, em linhas mais gerais, é o encontro mesmo, porque existe um certo tipo de diálogo que só é possível através da poesia”.

Outro ponto que chama atenção nas ações do Praler em 2016, é que facilitadores tenham estabelecido vínculos com o grupo da instituição como um todo: educadores, funcionários e crianças. Isso mostra que os facilitadores podem trabalhar com “a comunidade institucional” - inclusive até incluindo famílias se for o caso - para que as intervenções tenham mais repercussão. Se os adultos estão presentes de modo

implicado, tanto educadores, outros funcionários, quanto famílias, e a intervenção os sensibiliza de alguma forma, é muito mais garantido que a leitura chegará de outros modos na criança. Segundo relatório de observação da equipe:

“A relação do mediador César Obeid se deu de forma ampla, abarcando o grupo da instituição como um todo. Ele se relacionou com todos os presentes, desde os educadores responsáveis por acompanhar a atividade quanto com o público-alvo direto da ação (as crianças atendidas pelo CEC Sammutti)”.

Apareceu ainda na fala dos facilitadores o caráter inusitado que acompanha o Praler. Em anos anteriores, já comentamos esse aspecto quando notávamos a experimentação que é característica deste programa. Isso demonstra um investimento em sua faceta artística; já que o campo da arte mobiliza aspectos como risco, criatividade, processos de pesquisa não convencionais, inovação e ruptura em relação a tabus e moral. A facilitadora Bruna Beber, por exemplo, falou sobre a importância do Praler dar espaço para a poesia e conectar essa forma de expressão com idosos. César Obeid, por sua vez, falou sobre o uso da literatura não como meio para atingir outra coisa - por exemplo, a moral ou o conhecimento -, mas como expressão que deve ser valorizada em si. Isso significa que é inerente à arte ter um distanciamento tenso em relação à cultura (segundo Godard, “a cultura é a norma, a arte é a exceção”), já que o papel da arte na cultura é precisamente manifestar algo novo e não ser um meio para “passar uma mensagem” já codificada ou normalizada, uma “moral da história”.

Por isso, são imprevisíveis os acontecimentos, reações e manifestações que desdobram-se do contato com processos artísticos e faz parte da função da arte não controlá-los. Em depoimento da própria equipe da SP Leituras - que diz que em uma determinada situação, a história contada falava de um cão com deficiência e isso gerou insegurança nos adultos, superada pelo envolvimento das crianças com a história -; é possível ver a ampliação que este tipo de concepção não moralista da arte pode possibilitar, ao proporcionar um espaço expressivo que permite conversar sobre os temas e assuntos mais diversos e que fazem parte da vida, sejam eles fáceis ou difíceis, bonitos ou feios - afinal, tudo isso é relativo. A arte colabora, assim, para a qualificação do diálogo, e o Praler tem construído uma relação de respeito com esse lugar da arte e do artista, demonstrando coerência com um pensamento institucional mais amplo, notado em outros projetos e programas da SP Leituras, que lidam com o incentivo à leitura atrelando-se a esta concepção do ler como modo de entrar em contato com a dimensão criativa presente na literatura.

Neste sentido, também apareceu nos depoimentos que o programa incentiva a interpretação de textos e a possibilidade de criar sentidos a partir das narrativas. Ou seja, não é suficiente apenas escutar uma história, ou ler textos em voz alta, mas é preciso compreender aquilo que está sendo lido ou contado para poder transpor essa compressão para novas possibilidades criativas e narrativas. Nos depoimentos abaixo, vemos essa concepção sendo comentada pela equipe e uma facilitadora:

“Após encerrada a primeira parte, a mediadora distribuiu aos participantes 3 textos, que foram lidos em voz alta pelos alunos e a partir daí discutiram os significados de cada texto proposto”.

“Eu acredito que contar histórias para alguém está intrinsecamente ligado a construir capacidade narrativa, que por sua vez está intrinsecamente ligado à capacidade de ser feliz no mundo, enxergar perspectivas, criar sentidos”.

A qualidade das estratégias se manifesta na percepção dos participantes sobre o encontro de mediação. Em 2016 boa parte das ações foi realizada com contação de histórias com públicos infantis, portanto a aplicação de um questionário estruturado como aconteceu em 2015 teve limitações. Por isso, contou-se mais com a percepção da própria equipe (e também por essa razão foi desenvolvido o roteiro de observações). A coleta de informações foi feita junto aos participantes de duas intervenções. Os dados disponíveis do ponto de vista dos participantes, porém, mostram uma grande satisfação com as atividades, apesar de um pouco mais baixa do que em 2015.



Figura 8: Satisfação e resultados dos encontros do Praler, segundo os participantes

As médias indicam, como em 2015, uma maior satisfação com relação aos moderadores e o interesse despertado pela atividade, de modo geral. As médias que indicam possíveis impactos no aumento da vontade de ler e de ir a bibliotecas, porém, caiu substancialmente, o que pode estar relacionado com o fato de que as atividades foram primordialmente de contação, em que o link com a leitura, o livro e a biblioteca fica mais distante. De fato, as contações mostram ser atividades de mediação de leitura muito interessantes e que mantêm o público conectado com uma história, mas o caminho para a aproximação com a leitura não fica tão evidente. Nesse sentido, vemos que a contação de histórias possui um valor muito importante na aproximação

dos públicos com o hábito de acompanhar uma história, explorar a imaginação e exercitar a capacidade de sustentar uma narrativa; mas para seguir no aprofundamento dessa trajetória, fomentando a autonomia na leitura e na relação de cada um com os livros e a biblioteca, talvez seja necessário o desenvolvimento de processos que incluam também outras estratégias nas quais os livros e autores estejam presentes de forma mais direta.

b) Dinamização das bibliotecas ou salas de leitura das instituições, dinamização institucional em relação à leitura

Resultados nesta esfera se relacionam com o aumento da frequência de público no espaço de leitura da instituição, com a frequência de uso do acervo e melhora no cuidado com ele; com a formação de mediadores de leitura na instituição, aumento de atividades relacionadas à leitura e valorização da leitura enquanto estratégia de formação de seus públicos e conquista de cidadania.

As estratégias acionadas no Praler geram uma série de resultados e impactos como a promoção de mais fluxo de histórias na instituição. No relatório de uma das instituições, por exemplo, a pessoa que responde diz que o que fica na instituição, equipe e participantes é *“Uma forma melhor de contar estórias, vivenciando estórias reais”*. Ou seja, todos aprenderam a contar melhor histórias e a contar histórias que têm ligação com as suas vidas e realidades.

Há também na passagem do Praler pelas instituições uma transformação do olhar para o próprio espaço, contexto, educandos e si mesmos. Este é um resultado visto também no SiSeb, quando as equipes das bibliotecas que recebem as capacitações dizem ter mudado a sua visão da própria biblioteca. Nos depoimentos abaixo, podemos ver essa mudança em algumas instituições:

“Quando eu saio, a sensação que tenho é do educador dizendo olha o que meu aluno falou, não sabia que ele sabia isso... Parece que ajuda a limpar um pouco a lente de educador-educando, eles começam a se ver mais. Como tudo fica muito exposto, porque é improvisação, ajuda a fortalecer os vínculos”. (facilitadora KT)

“A presença da atividade gera um impacto não apenas no público-alvo direto da ação (as crianças), promove também uma interação importante com os educadores através do diálogo e troca entre o mediador e essas pessoas. A arte-educadora de dança da instituição presente na atividade pôde relatar parte das dificuldades enfrentadas na interação com a comunidade e com as crianças. Assim como esforços e avanços empreendidos pela instituição. Estabelece-se uma conexão de apoio entre os envolvidos e de reforço a essas atividades”. (equipe da SP Leituras)

“Uma coisa que eu noto no Brasil inteiro é que as escolas entendem educação como quatro paredes. E como eu trabalho com uma cortina de fitas, e quando o vento bate elas ficam muito bonitas, preciso de um espaço aberto. No Bompar eles tinham uma laje maravilhosa que as professoras nunca tinham usado e nem percebido que poderia ser lá e que o espaço podia se transformar”.

“O Praler trouxe para a equipe um momento de diversão e também mostrou que podemos usar objetos do cotidiano, coisas simples, com a nossa imaginação transformá-los em personagens e com uma simples cortina de fitas mudar um ambiente”.

A cortina de fitas utilizada por Kiara Terra ou o uso de objetos do cotidiano de modo criativo poderiam ter sido trazidos na seção de qualidade de estratégias, mas optamos por trazer esses depoimentos aqui, porque neles também está presente uma dimensão de impacto que é fundamental nesse tipo de trabalho. Tanto a facilitadora, quanto o representante da instituição, estão falando de uma mudança de perspectiva; do Praler colaborar para que as equipes das instituições parceiras possam enxergar possibilidades que antes não podiam.

Este ano a equipe do Praler também relatou um caso interessante, em que o público jovem do ARRASTÃO conheceu a biblioteca graças à intervenção do Praler, resultado relacionado com a dinamização da biblioteca ou de espaços de leitura. Isso já ocorreu nessa mesma e em outras instituições em anos anteriores. Segundo a equipe do Praler:

“Alguns alunos verbalizaram o interesse em retirar livros na biblioteca da instituição, biblioteca essa que a maioria dos alunos não conhecia”.

Nas conversas com os facilitadores foi possível também perceber uma função interessante cumprida pelo Praler, que não havia ficado visível em anos anteriores e que tem a ver com os aprendizados e contribuições que o Programa traz não apenas para instituições e seus públicos, mas também para a rede dos facilitadores. Assim como o SisEB em sua ampla gama de ações e outros programas da SP Leituras, o Praler cria oportunidades de trabalho para artistas que atuam de formas diversas com literatura e representa uma oportunidade significativa para esses profissionais em seu desenvolvimento. Uma especificidade desses artistas, é que não trabalham com esse tipo de produção entre quatro paredes, mas colocando-a em relação com contextos diversos, fazendo com que a sua produção ou parte importante dela esteja na possibilidade de promover situações mediadoras. Ou seja, fazem circular o universo literário, confrontando-o com situações reais, tirando o livro e a leitura do lugar sacralizado, colocando-os em pé de igualdade com pessoas, histórias de vida, realidades institucionais, e tudo aquilo que pode compor essa relação da mediação de leitura, quando não entendida apenas como um “evento isolado”. Segundo todos os facilitadores entrevistados, a SP Leituras cumpre um papel importante para que esse tipo de trabalho não apenas possa acontecer, *“fortalecendo os conhecimentos gerados nesse confronto entre universo simbólico das histórias e o existente nos diferentes contextos”*, mas aconteça de forma qualificada, pois oferta um ambiente ao mesmo tempo preparado e, por outro lado, de muita liberdade para eles enquanto artistas:

“Trabalho no Praler há muitos anos e sempre me senti muito à vontade para apresentar o que queria ou achava adequado”.

Como há um antes e um depois da mediação, ou seja, a parceria com a instituição e os impactos depois do trabalho são fundamentais para a plena realização do programa, e

não apenas o evento em si, os facilitadores são convidados a se relacionarem com a realidade institucional:

“Eu buscava exatamente esse tipo de trabalho e como eu faço oficinas, debates, formações em várias partes do Brasil, estou em contato principalmente com a formação de leitores em escolas, com escritores em formação, com público interessado em literatura e poesia brasileira, então muitos encontros mediados por centros culturais, SESCs, Itaú, escolas particulares, públicas, 70% do trabalho que realizo é voltado para um nicho literário. Há uns 3 anos comecei a realizar encontros em escolas públicas e a realizar o Viagem Literária, e conversando com o pessoal da SP Leituras, comentei que tinha vontade de encontrar com pessoas fora desse universo, pessoas que têm uma relação com literatura, mas não endereçada. Elas estão onde elas estão e eu gostaria de ir até essas pessoas falar de poesia, de literatura, e fazer a poesia circular, ter esses encontros fora desses ambientes já viciados. Foi assim que cheguei no Praler, e fico sempre muito feliz de ir, porque me proporciona experiências muito diferentes das com as quais estou acostumada. Fico muito contente que o Praler invista nesse tipo de coisa. A minha vontade era fazer mais coisas, levar mais poetas, fazer um sarau maior, tenho vários amigos poetas que têm vontade de fazer um trabalho desse tipo. Mas é difícil achar lugares que nos acolham, como poetas, acolham as propostas, então para nós poetas o Praler também é muito bom”.

Este ano não foram feitas entrevistas aprofundadas com gestores e educadores das instituições, porque optamos por realizar este aprofundamento com o foco nos facilitadores; e apenas quatro instituições preencheram o questionário de satisfação e impactos de curto prazo. Sobre a metodologia do Praler⁴, as quatro instituições que responderam ao questionário mostraram-se satisfeitas com quase tudo. Apenas uma comentou que a carga horária poderia ter sido maior.

Em relação aos impactos do Praler nos hábitos de leitura do público⁵, os dados dizem que há impacto, mas que algumas mudanças ocorrem mais do que outras. Mudanças como o aumento do empréstimo de livros na instituição e as indicações de livros entre as pessoas ocorrem menos intensamente, o que pode sugerir que essas são mudanças que levam mais tempo para ocorrer ou serem notadas.

Por fim, para os resultados referentes aos impactos do Praler na instituição⁶, é possível dizer que o Praler gera impactos institucionais em relação à leitura; mas que

4 Os indicadores que correspondem à metodologia do programa, são: preparo que a instituição recebeu da equipe da SP Leituras para receber o programa; estratégias utilizadas com o grupo participantes, carga horária, interesse despertado no grupo, bibliografia utilizada, perfil do profissional que mediou/contou histórias para o grupo, adesão dos funcionários da instituição na atividade, novos aprendizados sobre mediação de leitura adquiridos na passagem do Praler pela instituição e acervo doado.

5 Os indicadores para medir os hábitos de leitura do público, são: aumento da vontade de ler de quem participou; estes estão lendo mais; aumento da frequência de conversas sobre livros na instituição, assim como do interesse por assuntos literários; participantes passam a pedir indicação de livros e/ou indicar livros uns aos outros; quando houver acervo disponível na instituição, há aumento do número de empréstimos de livros.

6 Para medir o impacto do Praler nas instituições, utilizamos os seguintes indicadores: houve formação de multiplicadores na instituição; ocorreu uma melhora na biblioteca ou sala de leitura; foram criadas novas

alguns impactos ainda são menos significativos do que outros, como as mudanças nas salas de leitura/bibliotecas e a formação de mediadores/multiplicadores na instituição. Talvez essas mudanças institucionais ocorram menos do que outras porque implicam em ações mais estruturais. Em relação aos impactos no nível institucional, há alguns depoimentos que mostram que os educadores ficaram animados para ler, realizar ações de mediação de leitura; inovar nessas ações e multiplicar o conhecimento na equipe (há mais de um depoimento que diz isso, o que pode apontar que este desejo ainda não conseguiu se concretizar, porque depende de decisões estratégicas e institucionais mais amplas):

“O Praler possibilitou aos educadores o ânimo e a criatividade em inovar nas mediações de leitura”.

“O Praler deixa na equipe o interesse por ler, multiplicar histórias e realizar contações de História para crianças”.

“O Praler deixa a vontade de multiplicar o conhecimento”.

4. Síntese das reflexões do Praler

- Pelos depoimentos da equipe da SP Leituras, equipe das instituições e facilitadores, é possível perceber que em 2016 os acordos foram bem cumpridos pelas instituições, somente tendo ficado a desejar a parceria estabelecida entre a equipe do Praler e a BibliAspa. Mudanças administrativas e de gestão na instituição inviabilizaram a continuidade da ação.

- Houve um diferencial em 2016 a ser considerado, que foi a realização de boa parcela das intervenções em parceria com o Bompar, com quem o programa já vem construindo uma relação mais longa e qualificada.

- Há demonstrações de que quando a instituição está aberta e de fato querendo receber o Programa, se empenham para que as relações extrapolem o “evento”. O estabelecimento de parcerias sólidas parece compor o bom andamento do Praler para que ele efetivamente gere situações mediadoras dentro da instituição.

- Os indicadores demonstram a existência de um aprofundamento na parceria com algumas instituições, apesar de continuar sendo uma questão como fazer com que todas as instituições cumpram com os combinados previamente estabelecidos, ou como potencializar ao máximo os recursos e ações do programa.

- Conversando com facilitadores, ficou claro que uma especificidade do Praler ao atuar junto a instituições com realidades complexas, é realizar um trabalho consistente de aproximação e esclarecimento de objetivos e acordos de participação no Programa, antes do mediador chegar para fazer a sua intervenção. Assim, não apenas se distingue o trabalho institucional feito pela equipe do Praler e o trabalho propriamente artístico do mediador, mas se confirma a necessidade desta costura anterior entre as duas dimensões do Programa (organizacional/institucional e artística/pedagógica) para que o evento tenha efeitos mais amplos.
- Em relação à qualidade das estratégias durante os encontros, percebemos em 2016, tanto nos relatórios de observação da equipe da SP Leituras, quanto nas conversas com facilitadores, que os resultados também são melhores quando o Programa consegue criar com os contextos específicos nos quais as mediações ocorrem, relações que extrapolem apenas o momento do evento.
- Todos os facilitadores com os quais conversamos comentam sobre a importância de saber e poder improvisar para que o trabalho ocorra da forma mais potente e citam a liberdade que sentem de poder criar no Praler
- Apareceram também nas conversas com todos os facilitadores que há uma disposição de ir para escutar as pessoas e os contextos e não apenas para falar, mas também de criar parcerias com educadores, de contar histórias que tocam nas realidades.
- Há uma descentralização da palavra promovida pelos facilitadores na medida em que estes querem e precisam ouvir o que qualquer pessoa têm a dizer, pois o seu trabalho consiste e se alimenta precisamente disso.
- Os facilitadores comentam de formas diversas que entendem como uma especificidade do Praler sair da situação da mediação de leitura como evento e se relacionar de modo mais amplo e profundo, mesmo que efêmero em muitos casos, com as realidades com as quais se deparam.
- Um ponto que chama atenção nas ações do Praler em 2016, é que facilitadores tenham estabelecido vínculos com o grupo da instituição como um todo: educadores, funcionários e crianças. Isso mostra que os facilitadores podem trabalhar com “a comunidade institucional” - inclusive até incluindo famílias se for o caso - para que as intervenções tenham mais repercussão.
- Apareceu na fala dos facilitadores o caráter inusitado que acompanha o Praler. Em anos anteriores, já comentamos esse aspecto quando notávamos a experimentação que é característica deste programa. Isso demonstra um investimento em sua faceta artística; já que o campo da arte mobiliza aspectos como risco, criatividade, processos de pesquisa não convencionais, inovação e ruptura em relação a tabus e moral.
- O Praler tem construído uma relação de respeito com esse lugar da arte e do artista, demonstrando coerência com um pensamento institucional mais amplo, notado em outros projetos e programas da SP Leituras, que lidam com o incentivo à leitura atrelando-se a esta concepção de ler como modo de entrar em contato com a dimensão criativa presente na literatura.

- Apareceu nos depoimentos que o programa incentiva a interpretação de textos e a possibilidade de criar sentidos a partir das narrativas. Ou seja, não é suficiente apenas escutar uma história, ou ler textos em voz alta, mas é preciso compreender aquilo que está sendo lido ou contado para poder transpor essa compressão para novas possibilidades criativas e narrativas.
- Em 2016 boa parte das ações foi realizada com contação de histórias com públicos infantis, portanto a aplicação de um questionário estruturado como aconteceu em 2015 teve limitações. Os dados disponíveis do ponto de vista dos participantes mostram uma grande satisfação com as atividades, apesar de um pouco mais baixa do que em 2015.
- As médias indicam, como em 2015, uma maior satisfação com relação aos moderadores e o interesse despertado pela atividade, de modo geral. As médias que indicam possíveis impactos no aumento da vontade de ler e de ir a bibliotecas, porém, caiu substancialmente, o que pode estar relacionado com o fato de que as atividades foram primordialmente de contação, em que o link com a leitura, o livro e a biblioteca fica mais distante.
- As estratégias acionadas no Praler geram uma série de resultados e impactos como a promoção de mais fluxo de histórias na instituição. No relatório de uma das instituições, por exemplo, a pessoa que responde diz que o que fica na instituição, equipe e participantes é *“Uma forma melhor de contar estórias, vivenciando estórias reais”*. Ou seja, todos aprenderam a contar melhor histórias e a contar histórias que têm ligação com as suas vidas e realidades.
- Há na passagem do Praler pelas instituições uma transformação do olhar para o próprio espaço, contexto, educandos e si mesmos.
- Nas conversas com os facilitadores foi possível perceber uma função interessante cumprida pelo Praler, que não havia ficado visível em anos anteriores e que tem a ver com os aprendizados e contribuições que o Programa traz não apenas para instituições e seus públicos, mas também para a rede dos facilitadores.
- Sobre a metodologia do Praler, as quatro instituições que responderam ao questionário mostraram-se satisfeitas com quase tudo. Apenas uma comentou que a carga horária poderia ter sido maior. Em relação aos impactos do Praler nos hábitos de leitura do público, os dados dizem que há impacto, mas que algumas mudanças ocorrem mais do que outras. Mudanças como o aumento do empréstimo de livros na instituição e as indicações de livros entre as pessoas ocorrem menos intensamente, o que pode sugerir que essas são mudanças que levam mais tempo para ocorrer ou serem notadas. Por fim, para os resultados referentes aos impactos do Praler na instituição, é possível dizer que o Praler gera impactos institucionais em relação à leitura; mas que alguns impactos ainda são menos significativos do que outros, como as mudanças nas salas de leitura/bibliotecas e a formação de mediadores/multiplicadores na instituição. Talvez essas mudanças institucionais ocorram menos do que outras porque implicam em ações mais estruturais.

IV. Sistema Estadual de Bibliotecas Públicas de São Paulo (SisEB)

1. Contexto em 2016

O propósito do SisEB, conforme definido no planejamento em 2015, é “apoiar as bibliotecas na democratização do acesso à informação, ao livro e à leitura, com ações direcionadas para equipes e usuários, para que elas sejam **bibliotecas vivas**, isto é, espaços multiculturais, pontos de encontro de pessoas e de culturas para formar cidadãos e estimular a relação com a comunidade”. Para alcançar esse propósito, a equipe responsável articula uma série de ações, como as capacitações em todo o Estado de São Paulo, que tem sido a atividade mais reconhecida pelos profissionais de bibliotecas, junto com o Seminário Internacional e o Viagem Literária, promovidos anualmente. Além disso, o SisEB realiza captações e doações de acervo, mantém o Portal Aprender Sempre e agora o novo site <http://siseb.sp.gov.br/> e produz e distribui as publicações “Espalhafatos” e “Notas de Bibliotecas”. Em 2016, o Programa Viagem Literária também passou compreendido como uma ação promovida pelo SisEB.

A conversa que tem alimentado a equipe desde 2015 é como ajudar com que as bibliotecas se sintam pertencentes de fato ao sistema, utilizem os serviços oferecidos e, além disso, criem espaços e canais de diálogo próprios, valorizando a troca entre as bibliotecas do sistema. Essa expectativa parecia bastante ambiciosa, considerando o contexto do qual se partia, evidenciado em pesquisas anteriores: pouco conhecimento sobre o sistema, baixa interação entre as bibliotecas, dificuldades de cada biblioteca com a Prefeitura Municipal. Em 2015, porém, os resultados evidenciaram avanços significativos nesse sentido: uma visão do SisEB como um sistema integrado de ações e o reconhecimento do pertencimento de cada biblioteca ao Sistema. O desafio ainda permanece na efetivação do SisEB como sistema de articulação entre as bibliotecas.

O caminho das avaliações também veio mudando ao longo dos últimos anos. O foco estava muito direcionado às capacitações, mas em 2015, a avaliação começou a enfocar também as outras atividades, inclusive refletindo esse ganho de consistência na visão do SisEB como um conjunto articulado de ações e “pertencente” às bibliotecas de modo geral. Essa tendência veio se ampliando: a equipe tem trabalhado firmemente com a visão do SisEB como o guarda-chuva programático que envolve as outras ações.

Com relação às capacitações, a equipe de avaliação e a de Projetos e Programas vêm desenvolvendo métricas para lidar com os dados trimestrais das capacitações. Estes, revelam alguns aspectos das mesmas, como a alta aceitação, alguma questão com a carga horária e uma atenção para temas que os profissionais possam implementar sem depender da direção ou de recursos da municipalidade. A hipótese é de que capacitações com esse tipo de tema têm uma taxa de presença e uma aceitação mais altas.

A equipe teve um desafio importante em 2016 que foi a sobrecarga de ações, especialmente no segundo semestre quando implementa-se o Viagem Literária. Uma pessoa experiente que tinha o histórico de implementação, reflexões e aprendizagens saiu. Depois de alguns meses, outra pessoa entrou e a equipe se adaptou bem às tarefas necessárias, não deixando entregas pendentes. A reflexão sobre a prática e o desenvolvimento da avaliação em termos de novas questões, métricas e análises, porém, não teve novidades. Por isso, o foco, os instrumentos e as estratégias de avaliação como um todo ficaram praticamente iguais, com uma queda no número de respostas obtidas dos facilitadores das capacitações e das cidades que hospedaram as mesmas.

O foco de investigação em 2016, então, se manteve como o de 2015:

- Qualidade das estratégias: interesse despertado pelas capacitações em termos de inscrição e de presença, avaliação das mesmas e dos eventos e produção do Viagem Literária com relação à relevância, qualidade dos formadores/mediadores e metodologia, carga horária, etc. Pertinência e qualidade dos acervos doados e das publicações. Uso do portal e atualização dos dados cadastrais.
- Formação dos profissionais de bibliotecas - reconhecimento do SisEB, o quanto os profissionais que tomam contato com as ações do SisEB, passam a reconhecer sua existência e se sentirem pertencentes, etc.
- Formação dos profissionais das Bibliotecas: mudanças na concepção a respeito da biblioteca (Biblioteca Viva), da mediação de leitura, qualidade do atendimento, criação de novas atividades culturais e de mediação, etc. O resultado mais direto das capacitações se situa nesta dimensão e para compreender qualquer outro impacto do SisEB, deve-se considerar este como um importante ponto de partida.
- Dinamização das bibliotecas: são resultados que derivariam da melhor formação dos profissionais de bibliotecas, como a satisfação do público com o atendimento, a promoção de adequações nos espaços físicos das bibliotecas nas quais atuam os profissionais formados, o aumento da relação com o entorno e uma melhor divulgação da Biblioteca, de modo geral.

54

2. A coleta de informações em 2016

Para dar conta desses interesses foram realizadas as seguintes ações de coleta:

Fonte	Estratégia	N
Relatórios trimestrais SP Leituras		4
Profissionais de bibliotecas	Questionário satisfação	753

Profissionais e Bibliotecas que usufruíram das ações do SisEB	Questionário à distância	169
Palestrantes das capacitações	Questionário	8
Bibliotecas que receberam as capacitações		24

Com relação aos questionários de satisfação, aplicados logo após das capacitações, a própria equipe tem realizado as análises essenciais para os relatórios trimestrais entregues à Secretaria de Estado da Cultura. Neste relatório apenas apresentaremos análises comparativas mais abrangentes, aproveitando essas informações já colhidas e analisadas pela própria equipe.

3. Achados

Dos respondentes do questionário à distância, a principal estratégia de coleta que traz novas informações sobre os resultados relacionados com as ações do SisEB, a maioria é de mulheres, distribuídas em diferentes faixas etárias, principalmente entre 31 e 60 anos e com nível superior

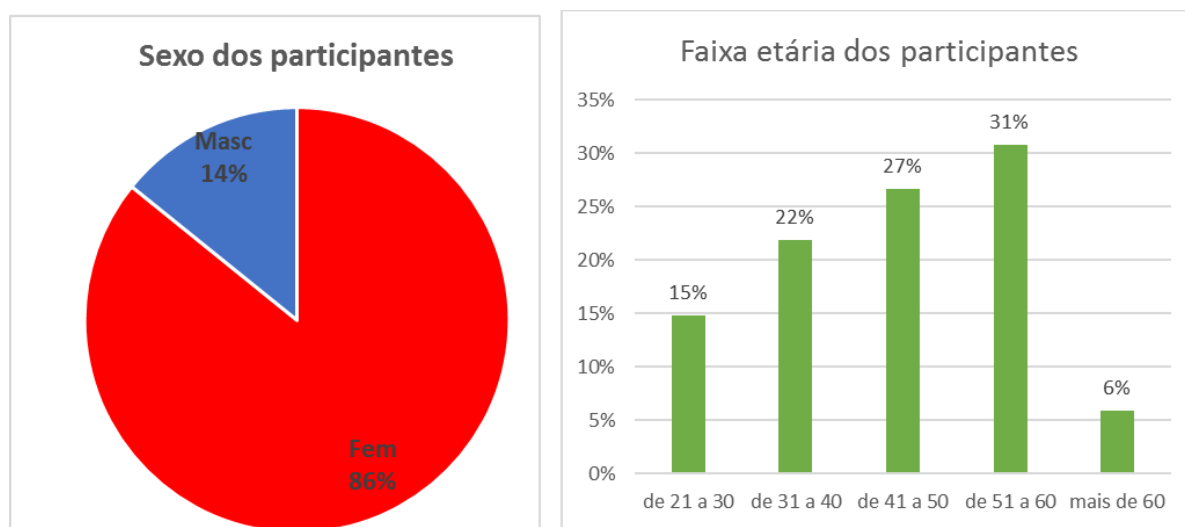


Figura 9: Distribuição dos respondentes do questionário do SisEB por faixa etária e por escolaridade

Dos que responderam, 82% trabalham em bibliotecas (139) e, dessas, 75% em bibliotecas públicas e 12% escolares. O restante, com cerca de 1% cada, em bibliotecas de referência, comunitária ou popular, especializada, pública temática, universitária ou acadêmica. As respostas daqui em diante consideram as pessoas que trabalham em bibliotecas, já que é essa população que se considera foco de atuação das atividades do SisEB. Em relação à região administrativa, temos:

Tabela 8: Distribuição das bibliotecas respondentes por região administrativa

Cidade	N	%
São Paulo	50	36%
Marília	19	14%
Campinas	14	10%
Araçatuba	11	8%
Bauru	11	8%
Presidente Prudente	5	4%
Ribeirão Preto	5	4%
São José dos Campos	5	4%
Santos	4	3%
São José do Rio Preto	4	3%
Sorocaba	4	3%
Central	2	1%
Franca	2	1%
Barretos	1	1%
Itapeva	1	1%
Registro	1	1%
Total Geral	139	100%

Apesar de uma taxa de respostas bem mais baixa que em 2015, foi possível obter respostas de representantes de todas as regiões administrativas.

56

a) Qualidade das estratégias

Resultados relacionados com a qualidade das estratégias do SisEB se referem ao interesse despertado pelas capacitações, avaliação das mesmas em relação à relevância, qualidade dos formadores e metodologia, carga horária, etc. Também à pertinência e qualidade dos acervos doados e das publicações, ao uso do portal e atualização dos dados cadastrais.

Das 97 pessoas que responderam ter participado de capacitações em 2016, a maior parte (40%) participou do curso EaD de formação a distância “Ação Cultural em Bibliotecas”. Embora este dado se refira a quem respondeu ao questionário, podemos ter a distribuição pelas diferentes capacitações como parâmetro para também avaliar o interesse pelos diferentes temas.

Com relação às taxas de comparecimento às capacitações em relação às inscrições⁷, nos parece que um dos principais aspectos que continuam influenciando o

⁷ A taxa de comparecimento é calculada considerando a quantidade de presentes dividida pela quantidade de inscritos. A quantidade de inscritos mostra o interesse despertado pela capacitação. A quantidade de presentes e a taxa de comparecimento evidenciam a efetivação do interesse em comparação com outras oportunidades e outras possibilidades, ou seja, o quanto se prioriza a presença na capacitação em relação a outras necessidades e oportunidades na agenda dos inscritos.

compromisso das pessoas em ir ao evento é a relação com a oferta de cursos na região. Cidades de maior porte e com mais ofertas, como São Paulo, têm taxas menores de comparecimento. Ao mesmo tempo, a equipe tem usado a estratégia de permitir mais inscrições, de forma a que não sejam desperdiçadas vagas e, de um jeito ou de outro, as capacitações em São Paulo conseguem ter um bom nível de presença. A estratégia de permitir mais inscrições, a partir da experiência acumulada sobre as taxas de comparecimento nos parece acertada, dado que garante o preenchimento das vagas e o pleno aproveitamento da oportunidade da capacitação.

Por outro lado, as taxas de comparecimento mais altas em cidades menores e com menos oportunidades de formação, mostram a importância da oferta das capacitações nessas cidades.

Os dados de frequência e taxa de comparecimento podem ser vistos no **Anexo 5: Dados de inscrição e taxa de comparecimento as capacitações do SisEB**.

Alinhado com os dados de satisfação produzidos a cada capacitação, as avaliações de todos os quesitos relacionados a elas são bastante positivas. A partir de agora, apresentaremos os dados de 2015 e 2016 para comparação, sempre que possível.

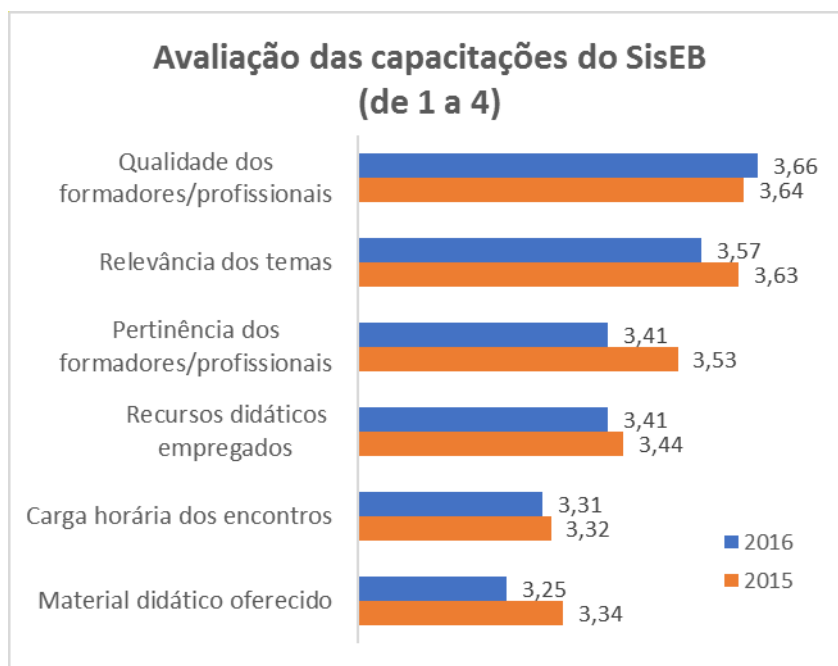


Figura 10: Avaliação dos participantes das capacitações do SisEB em 2015 e 2016 em relação às suas estratégias - questionário à distância

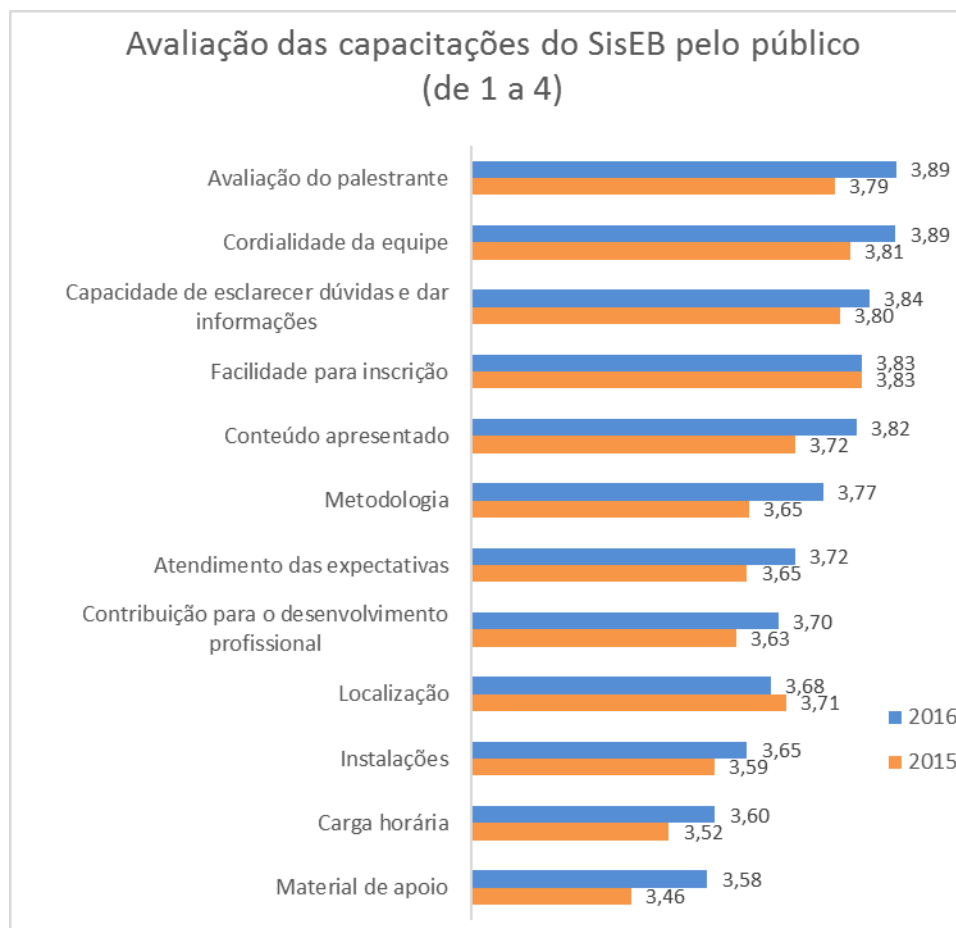


Figura 11: Avaliação dos participantes das capacitações do SisEB em 2015 em relação às suas estratégias - questionário de satisfação

Estas informações também estão alinhadas com as produzidas nos relatórios trimestrais, em que os quesitos relacionados aos formadores e a relevância são muito bem avaliados e a questão da carga horária fica um pouco menos bem avaliada. A tendência em 2016 foi dos quesitos positivos ficarem ainda melhor avaliados. Os dados levantados diretamente nas capacitações indicam uma melhora global nas capacitações, enquanto os dados levantados no questionários de impacto (que têm menos quantidade de respostas e também acontece depois de um período mais longo) apontam uma queda em algumas notas relacionadas a alguns quesitos, como pertinência dos educadores, material didático e carga horária.

Os dados do questionário de satisfação aplicado logo após as capacitações também evidenciam um atendimento de muita qualidade, na visão dos participantes, oferecido pela equipe de Projetos e Programas em relação à inscrição, cordialidade, atendimento de dúvidas e fornecimento de informações.

Este ano, os dados levantados com os palestrantes não foram analisados, pois apenas

dois formadores preencheram o formulário, não sendo possível realizar métricas. De modo geral, porém, as respostas sinalizam ampla satisfação com a logística e com as atividades de maneira geral.

Com relação aos temas, a equipe tem estado bastante direcionada a promover assuntos que sejam mais “pés no chão”, no sentido de promover capacitações que permitam aperfeiçoamentos nas bibliotecas que estejam sob a governabilidade da própria equipe. Os formadores, por sua vez, são selecionados após um histórico e experiência da equipe, o que parece surtir efeito - havendo evidências disso ao longo de pelo menos 3 anos. A relevância dos temas já abordados é reconhecida quantitativa e qualitativamente.

Ainda na qualidade das estratégias, em relação à doação de acervo e as publicações elaboradas para envio às bibliotecas, que se relacionam à qualidade das estratégias do SisEB, vemos novamente dados positivos.

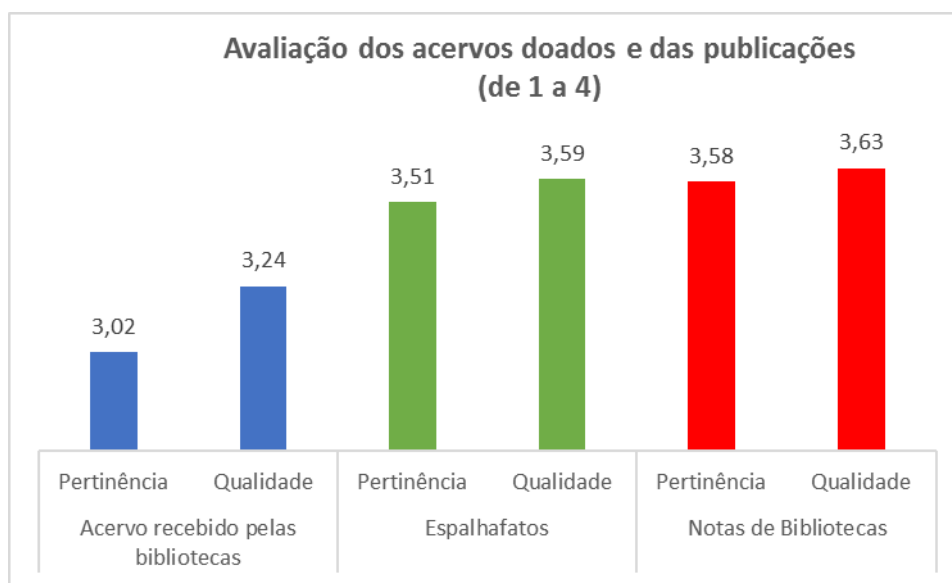


Figura 12: Avaliação da pertinência e qualidade dos acervos doados e publicações do SisEB

As notas médias foram todas bastante positivas, principalmente a publicação “Notas de Bibliotecas”. Os critérios utilizados talvez não tenham sido diferenciados, já que a pertinência e a qualidade estiveram bastante próximas em todas as publicações avaliadas. O acervo doado é o quesito pior avaliado, entre aqueles relacionados à distribuição de publicações. Isso não chega a ser exatamente uma novidade, dado que as bibliotecas do sistema gostariam de poder escolher títulos do acervo doado, o que é inviável porque o SisEB distribui obras que recebe em doação de editoras e outras instituições, em geral oriundas de projetos incentivados pela Lei Rouanet e ProAC.

b) Formação dos profissionais de bibliotecas - reconhecimento do SisEB

Um esforço que tem sido realizado nos últimos anos diz respeito ao fortalecimento da imagem e da identidade do SisEB, com ações de comunicação e de divulgação mais clara nas atividades realizadas sobre o Sistema como articulador dessas ações.

No que se refere ao conhecimento e uso dos diferentes serviços oferecidos pela SP Leituras em relação ao SisEB, temos que os serviços mais utilizados em 2016 foram as capacitações e o site. Os três principais serviços em termos de conhecimento e utilização se mantiveram como em 2015: As capacitações presenciais, o site do SisEB e o Jornal Espalhafatos.

O portal Aprender Sempre, que vinha sendo utilizado nos últimos anos, foi substituído pelo novo portal siseb.sp.gov.br, muito mais abrangente, informativo e com melhor navegabilidade. Após a instabilidade inicial previsível, a migração aconteceu naturalmente e o número de acessos indica crescimento positivo.

Entre os serviços oferecidos pelo SisEB considerados como menos conhecidos estão o Cadastro de Bibliotecas Paulistas (19% da amostra), o EaD, a doação de acervo e o programa Viagem Literária.

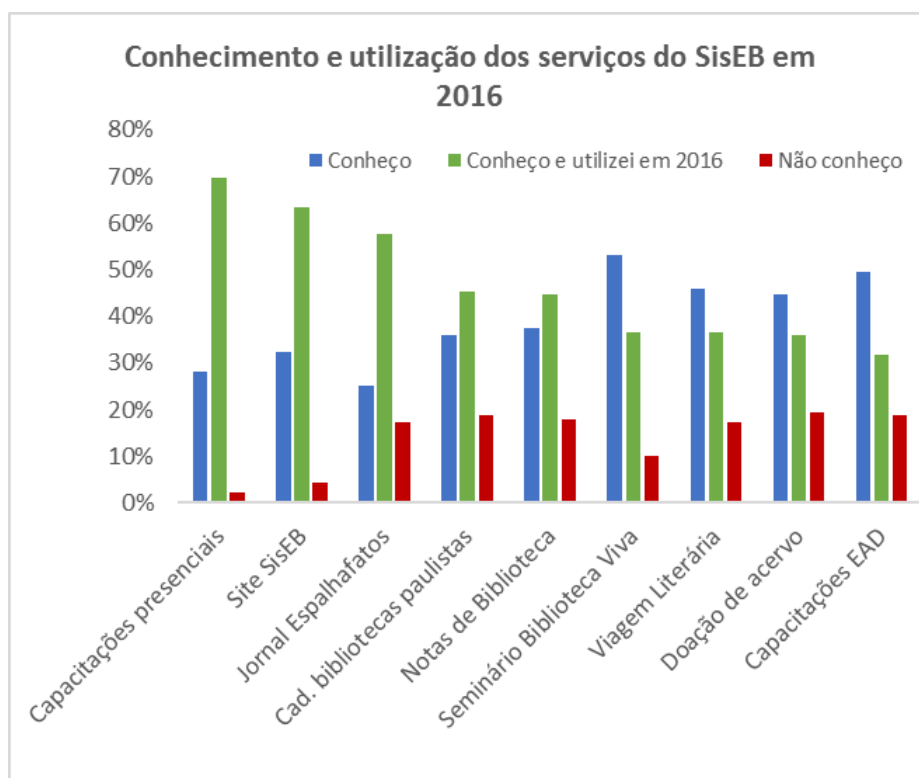


Figura 13: Conhecimento e uso em 2016 dos serviços do SisEB

Há uma gama de serviços que são mais conhecidos do que utilizados, como o Seminário Biblioteca Viva, a doação de acervo, o Viagem Literária e a formação à distância -

EAD. Este grupo de serviços faz pensar no por quê, apesar de serem tão conhecidos, não são tão utilizados. Em relação à EAD e ao Viagem, os candidatos passam por triagem, sendo selecionada apenas uma pequena parte - as vagas são limitadas - portanto é natural que sejam mais conhecidos do que utilizados.

Algo que também chamou nossa atenção novamente foram relatos que evidenciam uma percepção do SisEB como sistema mais integrado de ações - ou seja, o que antes era percebido como ações independentes, agora os profissionais manifestam saber que se tratam de ações do SisEB. Do nosso ponto de vista isso é fruto do esforço intencional da equipe, que desde 2015, em todas as ações reforçou o discurso da integração e a própria identidade do SisEB.

Ao serem perguntados sobre o sentimento de pertencimento em relação ao SisEB, 76% dos respondentes dizem que as atividades das quais têm participado têm contribuído para o fortalecimento dessa sensação.

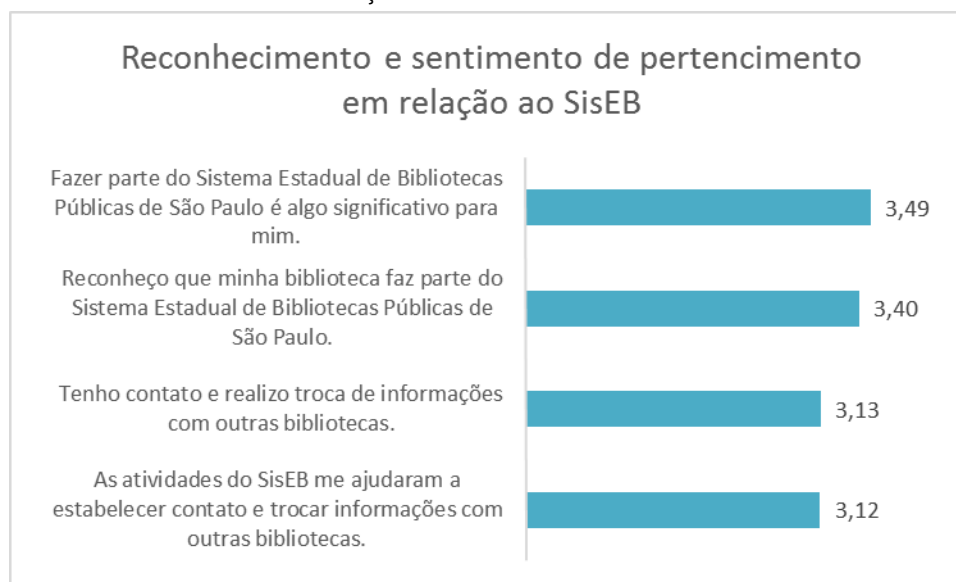


Figura 14: Reconhecimento e pertencimento em relação ao SisEB

Os dados indicam que a relação com o SisEB é de reconhecimento e de valorização, mas a visão do SisEB como espaço de articulação com as bibliotecas ainda não é predominante. A visão predominante é de que o SisEB é uma instituição, até um “órgão” que presta atendimento:

“O Siseb oferece uma estrutura de apoio para as bibliotecas públicas, sanando dúvidas, apoiando projetos, capacitações que faz com que a biblioteca e seus profissionais sintam que realmente estamos interligados por um sistema ativo”.

“O SisEB dissemina muito bem o seu papel e proporciona total apoio aos profissionais da informação quando é solicitado”.

Assim como em outros anos, essas falas que mostram confusão sobre o que é o SisEB ainda aparecem, mas são bem menos frequentes. Isso evidencia a importância de manter e aprofundar estratégias de esclarecimento sobre elementos da identidade do SisEB; por exemplo, de que é um sistema/rede e não uma instituição:

“Infelizmente a rede de bibliotecas da Prefeitura de São Paulo não faz parte do sistema estadual. Poderiam pensar alguma integração entre os sistemas estadual/municipal, pois não somos ‘concorrentes’”.

“Pelo fato de ter uma entidade (SISEB), que é referência para consultas nas mais diversas áreas...”.

Apesar da visão predominante do SisEB como um “prestador de serviços”, este ano há muito mais indicações de percepções que colocam o SisEB como um sistema de troca de conhecimento entre as bibliotecas:

“A troca de experiência e contatos com outras bibliotecas nos ajudam a melhorar o conhecimento, bem como trocar experiências sobre os projetos desenvolvidos em outras cidade e estados. Essa experiência tem fortalecido nossa biblioteca e inspirado a realizar novas ações e projetos que visa tornar cada dia mais um Biblioteca Viva”

“Através das capacitações e especialmente agora, com o novo portal do SISEB e a Plataforma do Estado da Cultura, em que há visibilidade das ações por todas as bibliotecas integradas e participantes, como meio de troca, conhecimento e ampliação de possibilidades de atividades e projetos, bem como rompimento de barreiras e entraves que porventura existam, quando não existe o elo, ponte e intercâmbio de informações e ações entre as bibliotecas: comunitárias, públicas ou especializadas. Esplêndida a atuação da rede...!!!”

“Anterior ao Siseb não sabia nem onde estavam fisicamente as bibliotecas das cidades vizinhas a minha biblioteca, hoje além de conhecer as bibliotecas tenho contato com os profissionais que lá atuam, trocamos informações, fontes de referências, materiais, alegrias e angústias... Em caso de problemas ou a resolução deles sempre consultamos os parceiros para saber se já viveram tais situações e quais foram os caminhos”.

“Sinto-me pertencente ao SisEB. Na minha percepção, todas as bibliotecas são respeitadas como integrante deste sistema, independentemente de seu tamanho e da sua estrutura. Todos têm conhecimento para ser compartilhado e neste universo, cada integrante tem o seu papel e o seu valor tanto na biblioteca onde trabalha, quanto no sistema enquanto um todo”.

Este ano houve muitas sugestões:

- Percebo que há uma grande atenção do Sistema Estadual com relação às bibliotecas de cidades menores, concordo que isso seja importante porque em

muitos lugares as bibliotecas públicas não contam com o apoio necessário. Porém, acredito que o Sistema Municipal de Bibliotecas Públicas de São Paulo também tem muito a contribuir e colaborar com as outras bibliotecas. Sinto falta dos profissionais dessa imensa rede fazendo parte do Seminário Biblioteca Viva, apresentando um trabalho em alguma mesa, ou até mesmo a própria Secretaria fazer um projeto único que pudesse ser apresentado. Devemos sempre pensar em unir forças para alcançarmos o nosso principal objetivo: uma sociedade leitora!

- Ainda considero o relacionamento do SiSeb deficiente, pois apesar de recebermos as comunicações, desconheço um canal direto que vise tirar dúvidas dos bibliotecários e bibliotecas, não encontro o lugar claro para onde devo enviar os eventos e ações que realizo em meu município, falta um e-mail só para esse fim, um telefone ou um chat, ou seja um canal de comunicação de mão dupla.
- Esse ano houveram muitos editais da Secretaria de Estado, onde a biblioteca podia participar com projetos, seria muito pertinente uma capacitação que orientasse os profissionais das bibliotecas a desenvolverem projetos para participar do Proac ou outro de incentivo à cultura.
- Há pedidos explícitos de repetição de oportunidades de temas já trabalhados anteriormente, como temas relacionados à gestão de equipe, de recursos físicos e humanos e de temas técnicos, como reparo e manutenção de acervo. Alguns exemplos: Ações culturais e a comunidade, Empreendedorismo, capacitação em libras para auxiliares de biblioteca, oficinas com atividades para terceira idade, oficina de fantoches, técnicas e expressões para contação de história, mediação de leitura, literatura e outras linguagens para dialogar com o leitor, aspectos instigantes da literatura infantil e juvenil, recuperação de materiais danificados, mediando leitura para bebês, crianças, adolescentes, adultos e melhor idade, Mangá e Quadrinhos, atendimento de qualidade, fotografia, teatro, como atrair o público adulto,
 - Temas relacionados com a relação com a comunidade: Redes Sociais - oportunidades de diálogo com a comunidade.
 - Temas relacionados a inovação e tecnologia: Atividades culturais inovadoras em bibliotecas públicas, novas tecnologias e sua influência no papel da biblioteca.
 - Um problema que todas as bibliotecas enfrentam é a perda de livros. Volumes são emprestados e nunca mais são devolvidos... Se existe uma solução para diminuir essa realidade e um sistema de vigilância barato para evitar furtos, seria excelente!
 - Formação para professores, como utilizar a Biblioteca com alunos.
- Meu maior desejo é que vocês do SisEB ou até mesmo o secretário da Cultura do Estado fizessem uma reunião com prefeitos e esclarecessem a importância da biblioteca. Algo de maneira que obrigassem os prefeitos a participar. Por favor façam isso. Vai nos Ajudar.
- Muitos pedem mais formação à distância: *Mais cursos EaD, pois facilita para toda a equipe da biblioteca participar.*

- Considerando que a rede de bibliotecas da prefeitura de São Paulo é uma das maiores e que estamos na mesma cidade onde é realizada a maior parte das capacitações, poderiam fazer algum tipo de parceria com o Sistema Municipal de Bibliotecas da capital - para o bem das bibliotecas e dos nossos (poucos) leitores = não somos 'concorrentes'.
- As bibliotecas escolares estão esquecidas e desacreditadas. Por isso, direcione e fortaleçam as ações para o segmento Biblioteca Escolar (Estadual, Municipal e particular).
- Sugiro que as formações sejam menos teóricas, ou somente teóricas. Por exemplo, no caso da Mediação de leitura para jovens, o profissional poderia fazer uma atividade prática em algum ambiente externo, procurar uma comunidade para pudéssemos experimentar o fazer. Em muitas situações saímos das formações extremamente engajados, mas encontramos diversas dificuldades na prática, e por esse motivo muitos acabam desistindo.
- Gostaria de sugerir a continuidade nos cursos de EAD de Ação Cultural em BP. Considero que o curso foi um divisor de águas e através dessa plataforma outros cursos podem ser veiculados para melhorarmos a gestão das bibliotecas. Muitas vezes estamos subordinados a pessoas de outras áreas e temos de mostrar todo o potencial desse equipamento cultural para pessoas que muitas vezes não conhecem o funcionamento e as finalidades das bibliotecas públicas. Esse ano, por exemplo, não fui autorizada a participar do edital do Bebeteca por causa de uma simples contrapartida de uma passagem de ônibus. Realizei contatos com a equipe de transição do próximo governo mostrando a importância da participação nesses editais. Minha sugestão é que tenhamos novamente oportunidade de participação nesse edital que considero um trabalho inovador em bibliotecas. Sugiro também mais temas voltados para estímulo da leitura na primeira infância.
- As bibliotecas do interior do estado nem sempre encontram apoio e recursos em seus municípios e muitas vezes os gestores designados a tomar conta delas não dão o devido valor às bibliotecas. O SisEB, em muitas delas é a única fonte de recursos, seja físico ou de capacitação, portanto sugiro que se intensifiquem as ações voltadas para o interior, principalmente as que possam ocorrer no próprio município ou através do EaD.
- Há constantes pedidos para compra de acervo: "Acho que as capacitações foram um marco para as bibliotecas, foi uma oportunidade ímpar para o nosso aperfeiçoamento. No entanto, o momento econômico vem impondo um certo malabarismo para manter alguns programas. Acho importante repensar alguns pontos e minha sugestão é que se faça investimento em livros. Não adianta tanta capacitação se não temos nossa principal ferramenta para promover a leitura: o livro! E quando falo de livro, estou me referindo a lançamentos, *best seller* e tudo que você encontra em uma livraria. Não adianta tentar atrair leitores com outro tipo de acervo (como por exemplo, esses livros que recebemos das doações do Siseb), esta parte só pode ser tratada com a mediação de leitura.
- Oficinas sobre apresentação teatral e adaptação de obras literárias, teatro de fantoches, grafite.

- Como atender e fornecer opções a deficientes visuais e auditivos
- Atividades de leitura para Bibliotecas com Sala ACESSA-SP (ou computadores comunitários)"
- Destacar a importância de que o bibliotecário tenha o hábito de leitura é uma ação importante. Talvez uma oficina ou um canal de indicação de leituras para os bibliotecários no portal do SisEB seja interessante e contribua com isso.
- Discutir formas de avaliação de literatura ou melhor, fazer com que os profissionais conheçam a literatura contemporânea brasileira e passem a valorizar e adquirir isso para as bibliotecas é muito importante. Ao conversar com colegas de profissão percebo que muitos não sabem onde encontrar fontes de informação sobre livros de qualidade e acabam adquirindo somente best-sellers.
- Atividades específicas para o público idoso e formas de mediação para este público seriam tópicos interessantes para uma oficina."
- Cinema na biblioteca: indicar filmes de acordo com a faixa etária do público a que se destinam, de preferência filmes que tenham livros publicados; sugerir atividades que poderão ser desenvolvidas antes e/ou após a exibição do filme.
- Gostaríamos de cursos na área de inclusão: braile, libras, leitura labial, etc.
- Atividades voltadas especificamente aos layouts das bibliotecas. Entendo que esse tema também faz parte dos serviços de Referência, mas acredito que uma capacitação específica para esse assunto seria de grande ajuda aos bibliotecários.
- Que possam continuar a contribuir para o desenvolvimento integral da sociedade, promovendo o acesso e a produção do conhecimento e atendimento direto ou por intermédio da participação de sistemas locais, regionais e internacionais de informação
- Criação de aplicativos específicos para celulares

c) Formação dos profissionais das Bibliotecas

A formação dos profissionais está relacionada com mudanças na concepção a respeito da biblioteca (conceito de Biblioteca Viva), na qualidade do atendimento, criação de novas atividades culturais e de mediação, etc. O resultado mais direto das capacitações se situa nesta dimensão e para compreender qualquer outro impacto do SisEB, deve-se considerar este um importante ponto de partida.

Interessante notar que, como em outros programas analisados neste relatório, os impactos das capacitações, cursos, palestras, etc., na formação das pessoas acontecem em tempos diferentes. Por exemplo, aprender sobre a concepção de "Biblioteca Viva" pode acontecer durante a capacitação, porém realizar novas ações de mediação é algo que acontece passado algum tempo da capacitação e, além disso, depende mais de outras condições externas do que a mudança de concepção.

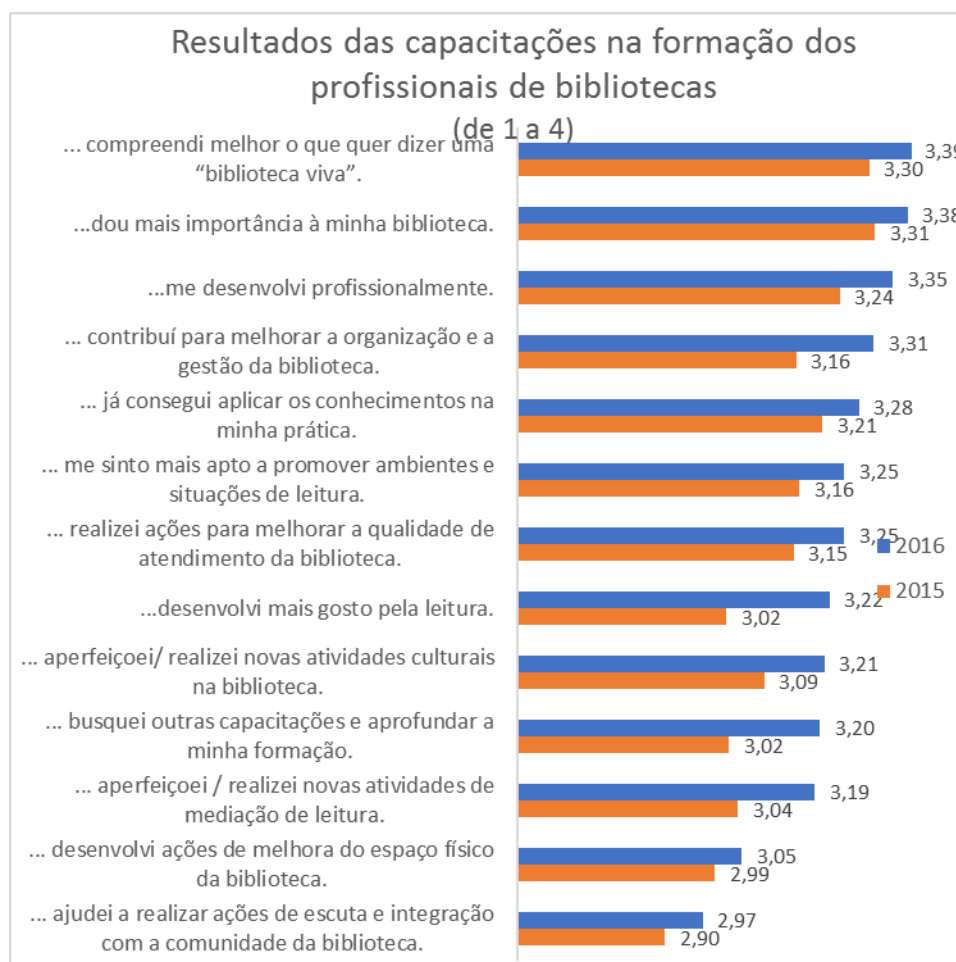


Figura 15: Resultados das capacitações do SisEB na formação dos profissionais de bibliotecas

Aprendizados mais ligados a uma mudança de percepção, de compreensão, podem ser medidos durante ou logo após terminado o “processo”; aprendizados que exigem deslocamentos maiores, principalmente externos, ou mesmo outros aprendizados agregados, levam mais tempo.

“Dar mais importância à biblioteca” e “compreender melhor o que significa uma biblioteca viva”, aparecem em primeiro lugar e são indicadores que têm a ver com percepções e compreensões, ou melhor, uma dimensão da sensibilidade e intelectual.

Importante notar que os resultados parecem mais expressivos em 2016 ainda que em 2015, apesar de não ter havido nenhuma inversão entre o que foi percebido como resultado (ou seja, a “ordem” das aprendizagens praticamente se manteve, mas foram mais intensas em 2016). Diversos depoimentos reforçam a importância das capacitações no atribuir mais importância às próprias bibliotecas, na motivação para trabalhar com elas e no reconhecimento da existência de um espaço de busca de apoio. Na nossa visão, essa é uma dimensão muito importante, pois lida com o fator

humano dos profissionais e que ajuda a sustentar profissionais interessados, motivados para um melhor atendimento e em busca de qualificação. Esses resultados apontam para a realização de objetivos do SisEB, já que todos esses aprendizados são foco do trabalho desenvolvido.

Além desse tipo de contribuição, os participantes dizem terem “se desenvolvido melhor profissionalmente”, “Conseguido aplicar conhecimentos na prática” e “se sentido mais apto para promover ambientes de leitura”, que vêm logo em seguida e indicam empoderamento e movimentos em direção a novas ações.

Logo depois, começam a aparecer indicadores em que as transformações vêm mais concretamente, como “contribuir para melhorar a organização e gestão da biblioteca”, “realizar ações para melhorar o atendimento da biblioteca”, “realizar mais ou melhorar as ações culturais da biblioteca”. Essas são transformações objetivas e significativas, mas ainda realizadas no ambiente da biblioteca, ou seja, no ambiente ao alcance dos profissionais.

Em último lugar vêm ações de escuta e integração com a comunidade da biblioteca e, aqui, podemos atribuir este resultado à maior complexidade que este tipo de ação envolve, por dizer respeito a uma saída do ambiente e de conhecimentos mais próximos, talvez sendo necessárias outras aprendizagens para isso. E também ao tempo que este tipo de transformação pede. Em penúltimo lugar, está a melhora do espaço físico da biblioteca, o que também envolve planejamento e recursos. Como já visto, conseguir aporte das prefeituras e incrementar a relação das bibliotecas com os poderes municipais, não é algo simples.

Os comentários abertos e qualitativos indicam resultados de diversas ordens, como os mais diretos, relacionados ao aumento do conhecimento e prazer com relação à mediação, assim como a qualificação do atendimento e da programação cultural:

“Minhas ações de mediadora de leitura tornaram-se mais dinâmicas e prazerosas”.

“A qualidade nos serviços prestados bem como no atendimento, mais informações a serem repassadas”.

“Trabalho atualmente numa biblioteca pública na capital/SP. Temos um departamento de Planejamento, que faz toda a programação. Participo dos cursos porque, se houver alguma mudança / se um dia tivermos alguma autonomia para pensarmos atividades para o leitores, poderei utilizar todos esses conhecimentos. Não custa nada saber, para usar quando for possível”.

“Após o curso realizei um projeto leitura na escola, que ficou entre os 5 no prêmio educador santista e terceiro lugar no pró-ler da baixada santista”.

“Desenvolvi um projeto de leitura e convivência para a faixa etária acima de 50 anos que está sendo aplicado há 6 meses”.



“A biblioteca onde trabalho foi reestruturada e reorganizada para receber o modelo de biblioteca viva e vários novos projetos culturais estão sendo implantados aqui. Tinha necessidade de modernizar a biblioteca e a partir do curso passei a ser “ouvida” e ter minhas sugestões e projetos aprovados com mais facilidade”.

“Após participar de cursos, capacitações, seminários, programa viagem literária, curso EAD, palestras, implantamos cinco projetos na biblioteca pública onde trabalho”.

Há considerações sobre a mudança da compreensão do que é uma biblioteca viva e a intensificação de relações da biblioteca com o entorno:

“Através das capacitações e aprofundamentos em leituras relevantes ao desenvolvimento da biblioteca, especificadamente voltadas às ações culturais e dinamização dos serviços, incremento no acervo, de maneira integrada, instigante e interativa, promovendo a união com a comunidade e instituições educacionais, como parcerias, fomentando, estimulando e desenvolvendo o acesso à leitura, seguindo os moldes de biblioteca-viva, atuante, com vistas ao sujeito-ativo, usuário participante que apropria-se do seu espaço e é protagonista de suas ações...Foi fantástico o envolvimento e desenvolvimento que obtive através das capacitações em minha atuação...!!!”.

“Aprendi que tenho que ler mais e me atualizar em todos os sentidos, com isso eu consegui a mudar o desenvolvimento da biblioteca. Criei ações de leitura, contação de história, realizamos pesquisas de opinião pública na cidade sobre leitura e a Biblioteca. Também senti a necessidade de ir mais além, elaboramos o Plano Municipal do Livro leitura e literatura de Anhumas”.

“Promovi ações que envolviam toda a comunidade escolar”

“Levei a biblioteca para além das quatro paredes, ocupando pátios, espaços de convivência, com participação ativa em todos os eventos”.

“Sempre que entramos em contato com cursos, palestras, novas experiências, troca de ideias, nos leva ao oferecimento de novos serviços em nossas bibliotecas. Por exemplo, na troca de experiências do último encontro em que participamos surgiu uma nova forma de levar a biblioteca para os bairros da cidade. Vamos colocá-la em prática a partir do ano que vem”.

Há algumas falas que apontam para a adoção de modelos Biblioteca Viva nas bibliotecas, sinalizando movimentos de transformação da biblioteca de modo ampliado, desde espaço físico à programação.

“Além das formações realizadas, a participação no 9º Seminário Internacional, o material de apoio oferecido e as doações recebidas foram fundamentais para as práticas realizadas em nossa Sala de Leitura com o novo perfil Biblioteca Viva”.

“A partir da formação oferecida pelo SisEB, das doações recebidas e a Pós concluída neste ano em Gestão de Bibliotecas Escolares pude transformar a Sala de Leitura em que atuo em uma Biblioteca Viva que conecta toda a comunidade escolar e do

entorno, com atividades propostas diariamente, com o auxílio dos alunos monitores que fazem trabalhos voluntários no espaço”.

E as ponderações sobre os limites de incorporação das aprendizagens na prática por conta da falta de apoio das Prefeituras, que estão elas mesmas enfrentando problemas orçamentários:

“Com as capacitações oferecidas pelo SisEB mudei muitíssimo a maneira de ver uma biblioteca, a vontade de melhorar é muito grande mas a maioria das vontades não depende só de nós, temos a quem obedecer. Muitas vezes nos revoltamos com as opiniões dos nossos chefes. Também gostaria de lembrar que as situações das prefeituras estão críticas e não estão em condições de gastos. Quero ressaltar ainda que recorro muito aos Notas de biblioteca (são excelentes).”

“Infelizmente em cidades pequenas. Prefeitura não incentiva a participação em capacitação. Não temos apoio em todos os sentidos. A cultura fica esquecida. Aqui luto sozinha para manter esta Biblioteca com livros novos, através de doações de amigos”.

“Todas as atividades do SisEB são excelentes e eu gostaria de participar de várias, mas a falta de apoio da prefeitura é muito grande”.

Como em outros anos, há indícios que as capacitações têm um resultado importante que é colocar as pessoas para procurarem mais capacitações e oportunidades de formação:

“Porque consegui , depois de muito sacrifício, voltar a estudar, fazer pós-graduação, estou estudando outra Universidade, lendo mais”.

“Estudar francês e pretendo fazer muito mais, se Deus permitir.”

E até há exemplos de pessoas que fizeram mudanças no espaço físico da biblioteca:

“Ao perceber que o tipo de lay out não era atrativo, promovi uma mudança geral no espaço”.

Há comentários que também apontam limites na aquisição de aprendizagens e novas práticas:

“Não foi possível colocar em prática na biblioteca meus conhecimentos profissionais adquiridos”.

“Até o momento não ajudou em nada”.

“Gostaria de participar das capacitações. Mas a Secretaria da cultura municipal e Prefeitura não incentiva a participação”.

“Entendo que a falta de recursos financeiros e humanos impossibilitam a participação do Bibliotecário em atividades”.

d) Dinamização das bibliotecas

Espera-se que principalmente as bibliotecas que recebem as capacitações do SisEB apresentem resultados relacionados com a sua dinamização, como, por exemplo, se articular com outras bibliotecas da região e ampliar as possibilidades na comunidade, indo além das escolas, de forma a viabilizar um bom público para a própria capacitação. É a oportunidade de oferecer algo a instituições vinculadas com leitura.

Para as bibliotecas, há diferentes motivações para candidatarem-se a sede das capacitações do SisEB, desde possibilitar à própria equipe uma capacitação no município, o desejo de articular-se localmente, de possibilitar uma oportunidade de formação para outras equipes da região, de tornarem-se mais visíveis para o próprio município e para a região.

Os dados evidenciam que o principal resultado de acolher uma capacitação, tem a ver com a promoção de ações de divulgação da biblioteca pela equipe, a realização de novas atividades culturais e a articulação da biblioteca com outras organizações da região, tornar-se mais conhecida.

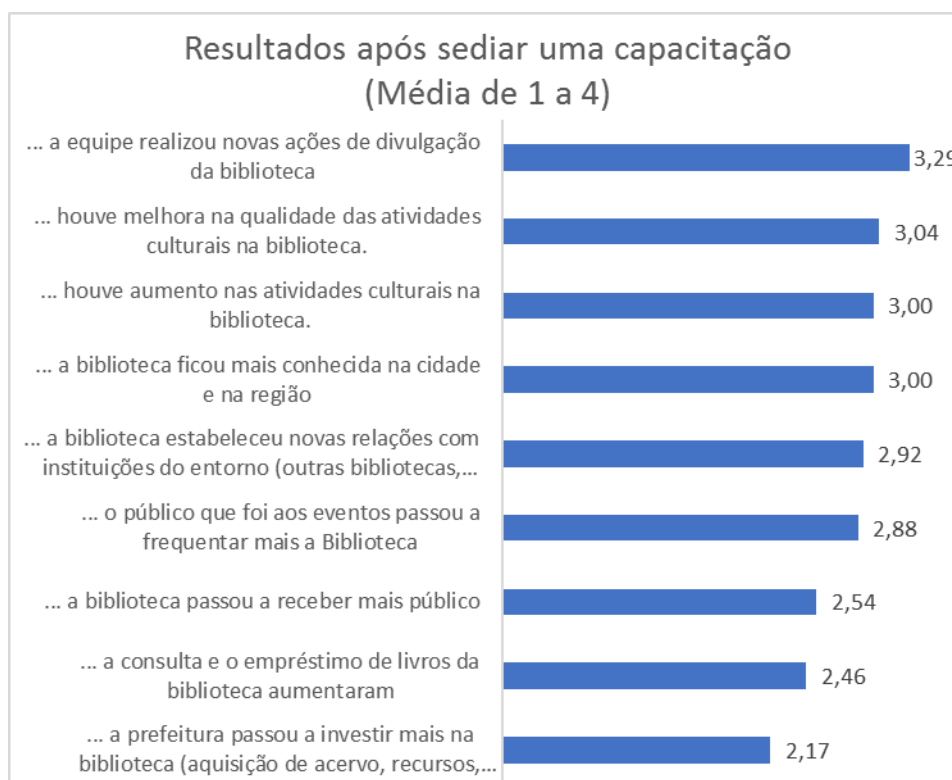


Figura 16: Resultados para as bibliotecas depois de hospedarem uma capacitação do SisEB

Há depoimentos que também mencionam o fato de que expectativas positivas são criadas por conta da boa impressão causada pelas atividades promovidas pelo SisEB de modo geral.

“Alta expectativa ao candidatar a nossa biblioteca, em virtude da alta qualidade dos serviços a nós oferecidos”.

“Além de ser uma mediadora regional, é um excelente momento para estreitar os laços com os profissionais do Siseb”.

“Recebeu visitas de outras bibliotecas, tivemos oportunidade de colocar mais pessoas participando”.

Há outro conjunto de resultados que está relacionado à promoção da biblioteca com seu público - aí se aproximando um pouco do tipo de resultado que tem um programa como o Viagem Literária, apesar de haver claramente uma distinção entre as ações - o que também é reconhecido pelos respondentes. A forma como isso acontece está relacionada com a divulgação de forma geral da Biblioteca, ou seja, que haja notícias correndo na cidade sobre a biblioteca - e não como uma atividade direcionada ao público direto da biblioteca.

“Sediar uma capacitação do SiSeb foi de grande importância para a Biblioteca , pois ocorreu uma ampla divulgação dos serviços oferecidos”.

“Ampliou a participação de usuários, não exatamente de forma drástica, mas significativa. Diria que estamos plantando novas e boas sementes ao sediar eventos como esse”.

“Ao realizarmos a divulgação da capacitação do Siseb atingimos um público potencial que antes não conhecia ou não frequentava a Biblioteca Pública da cidade. Acredito que esse tipo de ação divulga e promove o nome da instituição”.

“Foi uma oportunidade de trazer novos frequentadores e capacitar toda a equipe num mesmo local”.

“Na comunicação e divulgação da Biblioteca para a população”.

O público é beneficiado, segundo os respondentes, por conta da capacitação dos profissionais:

“Capacitação dos servidores da biblioteca e melhora no atendimento ao público que nos visita diariamente”.

E fazendo o contraponto:

“Pensando em capacitações eu não acredito que haja aproximação de público, pois as pessoas que mais frequentam essas atividades são pessoas que já atuam em bibliotecas, o que aproxima e atrai um público diferenciado à biblioteca é o Viagem Literária, que essa ano superou todas as nossas expectativas de procura”.

O desafio que permanece, assim como mencionado em 2015, é a aproximação e a obtenção de mais apoio por parte do poder público municipal.

“Mostrou a administração que cultura precisa de investimento, e não custa caro. E que o SiSeb está pronto para ajudar e faz sua parte, basta o meio municipal acreditar mais”.

“Acredito que por ter sido a primeira experiência neste sentido e ter tido pouco contingente, pouca foi a diferença resultante. Mas entre os funcionários municipais, a repercussão foi abrangente”.

Nesse sentido, vemos que se acredita que hospedar uma capacitação é uma estratégia que serve para chamar a atenção do poder municipal, mas não há evidências de que isso já aconteça e menos ainda, uma menção a um acontecimento específico e novo de apoio.

4. Síntese das reflexões do Siseb

- Com relação às taxas de comparecimento às capacitações em relação às inscrições, nos parece que um dos principais aspectos que continuam influenciando o compromisso das pessoas em ir ao evento é a relação com a oferta de cursos na região. Cidades de maior porte e com mais ofertas, como São Paulo, têm taxas menores de comparecimento. A estratégia de permitir mais inscrições, a partir da experiência acumulada sobre as taxas de comparecimento nos parece acertada, dado que garante o preenchimento das vagas e o pleno aproveitamento da oportunidade da capacitação.

- As taxas de comparecimento mais altas em cidades menores e com menos oportunidades de formação, mostram a importância da oferta das capacitações nessas cidades.

- Alinhado com os dados de satisfação produzidos a cada capacitação, as avaliações de todos os quesitos relacionados a elas são bastante positivas.

- Os quesitos relacionados aos formadores e a relevância são muito bem avaliados e a questão da carga horária fica um pouco menos bem avaliada. A tendência em 2016 foi dos quesitos positivos ficarem ainda melhor avaliados. Os dados levantados diretamente nas capacitações indicam uma melhora global nas capacitações, enquanto os dados levantados no questionários de impacto (que têm menos quantidade de respostas e também acontece depois de um período mais longo) apontam uma queda em algumas notas relacionadas a alguns quesitos, como pertinência dos educadores, material didático e carga horária.

- Os dados do questionário de satisfação aplicado logo após as capacitações também evidenciam um atendimento de muita qualidade, na visão dos participantes, oferecido pela equipe de Projetos e Programas em relação à inscrição, cordialidade, atendimento de dúvidas e fornecimento de informações.

- Com relação aos temas, a equipe tem estado bastante direcionada a promover assuntos que sejam mais “pés no chão”, no sentido de promover capacitações que permitam aperfeiçoamentos nas bibliotecas que estejam sob a governabilidade da própria equipe.

- O acervo doado é o quesito pior avaliado, entre aqueles relacionados à distribuição de publicações. Isso não chega a ser exatamente uma novidade, dado que as bibliotecas do sistema gostariam de poder escolher títulos do acervo doado, o que é inviável porque o SisEB distribui obras que recebe em doação de editoras e outras instituições, em geral oriundas de projetos incentivados pela Lei Rouanet e Proac.
- No que se refere ao conhecimento e uso dos diferentes serviços oferecidos pela SP Leituras em relação ao SisEB, temos que os serviços mais utilizados em 2016 foram as capacitações e o site. Os três principais serviços em termos de conhecimento e utilização se mantiveram como em 2015: As capacitações presenciais, o site do SisEB e o Jornal Espalhafatos.
- O portal Aprender Sempre, que vinha sendo utilizado nos últimos anos, foi substituído pelo novo portal siseb.sp.gov.br, muito mais abrangente, informativo e com melhor navegabilidade. Após a instabilidade inicial previsível, a migração aconteceu naturalmente e o número de acessos indica crescimento positivo.
- Entre os serviços oferecidos pelo SisEB considerados como menos conhecidos estão o Cadastro de Bibliotecas Paulistas (19% da amostra), o EaD, a doação de acervo e o programa Viagem Literária.
- Há uma gama de serviços que são mais conhecidos do que utilizados, como o Seminário Biblioteca Viva, a doação de acervo, o Viagem Literária e a formação à distância - EAD. Este grupo de serviços faz pensar no porquê, apesar de serem tão conhecidos, não são tão utilizados. Em relação à EAD e ao Viagem, os candidatos passam por triagem, sendo selecionada apenas uma pequena parte - as vagas são limitadas - portanto é natural que sejam mais conhecidos do que utilizados
- Algo que também chamou nossa atenção novamente foram relatos que evidenciam uma percepção do SisEB como sistema mais integrado de ações - ou seja, o que antes era percebido como ações independentes, agora os profissionais manifestam saber que se tratam de ações do SisEB. Do nosso ponto de vista, isso é fruto do esforço intencional da equipe, que desde 2015, em todas as ações reforçou o discurso da integração e a própria identidade do SisEB.
- Ao serem perguntados sobre o sentimento de pertencimento em relação ao SisEB, 76% dos respondentes dizem que as atividades das quais têm participado têm contribuído para o fortalecimento dessa sensação.
- Os dados indicam que a relação com o SisEB é de reconhecimento e de valorização, mas a visão do SisEB como espaço de articulação com as bibliotecas ainda não é predominante. A visão predominante é de que o SisEB é uma instituição, até um “órgão” que presta um atendimento
- Assim como em outros anos, essas falas que mostram confusão sobre o que é o SisEB ainda aparecem, mas são bem menos frequentes. Isso evidencia a importância de

manter e aprofundar estratégias de esclarecimento sobre elementos da identidade do SisEB.

- Apesar da visão predominante do SisEB como um “prestador de serviços”, este ano há muito mais indicações de percepções que colocam o SisEB como um sistema de troca de conhecimento entre as bibliotecas.

- Este ano houveram muito boas sugestões dos profissionais de bibliotecas para aperfeiçoamento do SisEB, por exemplo (há muitas outras no relatório):

- Profissionais dessa imensa rede fazendo parte do Seminário Biblioteca Viva, apresentando um trabalho em alguma mesa, ou até mesmo a própria Secretaria fazer um projeto único que pudesse ser apresentado.
- Um canal direto que vise tirar dúvidas dos bibliotecários e bibliotecas.
- Uma capacitação que orientasse os profissionais das bibliotecas a desenvolverem projetos para participar do Proac ou outro de incentivo à cultura.

- Em relação à formação dos profissionais de biblioteca, aprendizados mais ligados a uma mudança de percepção, de compreensão, podem ser medidos durante ou logo após terminado o “processo”; aprendizados que exigem deslocamentos maiores, principalmente externos, ou mesmo outros aprendizados agregados, levam mais tempo. “Dar mais importância à biblioteca” e “compreender melhor o que significa uma biblioteca viva”, aparecem em primeiro lugar e são indicadores que têm a ver com percepções e compreensões, ou melhor, uma dimensão da sensibilidade e intelectual.

- Diversos depoimentos reforçam a importância das capacitações no atribuir mais importância às próprias bibliotecas, na motivação para trabalhar com elas e no reconhecimento da existência de um espaço de busca de apoio.

- Além desse tipo de contribuição, os participantes dizem terem “se desenvolvido melhor profissionalmente”, “Conseguido aplicar conhecimentos na prática” e “se sentido mais apto para promover ambientes de leitura”, que vêm logo em seguida e indicam empoderamento e movimentos em direção a novas ações.

- Logo depois, começam a aparecer indicadores em que as transformações vêm mais concretamente, como “contribuir para melhorar a organização e gestão da biblioteca”, “realizar ações para melhorar o atendimento da biblioteca”, “realizar mais ou melhorar as ações culturais da biblioteca”. Essas são transformações objetivas e significativas, mas ainda realizadas no ambiente da biblioteca, ou seja, no ambiente ao alcance dos profissionais.

- Em último lugar vêm ações de escuta e integração com a comunidade da biblioteca e, aqui, podemos atribuir este resultado à maior complexidade que este tipo de ação envolve, por dizer respeito a uma saída do ambiente e de conhecimentos mais próximos, talvez sendo necessárias outras aprendizagens para isso. E também ao tempo que este tipo de transformação pede. Em penúltimo lugar, está a melhora do

espaço físico da biblioteca, o que também envolve planejamento e recursos. Como já visto, conseguir aporte das prefeituras e incrementar a relação das bibliotecas com os poderes municipais, não é algo simples.

- Os dados evidenciam que o principal resultado de acolher uma capacitação, tem a ver com a promoção de ações de divulgação da biblioteca pela equipe, a realização de novas atividades culturais e a articulação da biblioteca com outras organizações da região, tornar-se mais conhecida.
- O desafio que permanece, assim como mencionado em 2015, é a aproximação e a obtenção de mais apoio para as bibliotecas por parte do poder público municipal.
- Hospedar uma capacitação é uma estratégia que serve para chamar a atenção do poder municipal, mas não há evidências de que isso já aconteça e menos ainda, uma menção a um acontecimento específico e novo de apoio.

V. Viagem Literária

1. Contexto em 2016

O Programa Viagem Literária tem como principais objetivos dinamizar a programação cultural das bibliotecas do Estado de São Paulo, além de provocar uma aproximação das bibliotecas com suas comunidades. Isso é feito levando eventos com autores e contadores de histórias para encontros com os públicos das bibliotecas e capacitando as equipes das bibliotecas para o processo de articulação comunitária e preparo de público para receber tais eventos.

Na medida em que as equipes das bibliotecas devem se envolver em todo o processo de planejamento e produção da atividade (divulgação, parcerias com outras instituições, preparação de público, produção do evento e avaliação), o Programa acaba resultando também na formação dos profissionais envolvidos.

Ao colaborar na formação das equipes - ou ativar saberes prévios presentes nelas - e atrair públicos potenciais (que muitas vezes não tinham antes nenhuma relação com biblioteca), a ideia é que os eventos pontuais levados pelo Programa Viagem Literária qualifiquem e fomentem processos culturais nas/das bibliotecas.

Em 2016, por conta de uma redução orçamentária, aconteceram apenas o Módulo Inicial e um módulo de contação de histórias nos municípios. No Módulo Inicial os profissionais de todas as bibliotecas selecionadas para o Programa vão a São Paulo receber orientações e formação da equipe da SP Leituras, assim como trocar com os colegas. No módulo de Contação de Histórias, os 85 municípios receberam eventos de contação para seus públicos, sendo que cada contação acontecia em dois horários diferentes no mesmo dia em cada biblioteca.

Junto à equipe de Projetos e Programas da SP Leituras, responsável pelo Viagem Literária, tínhamos em 2015 chegado à formulação de que o programa não se reduz a um evento pontual, mas que é um processo que inclui várias etapas desde a divulgação, preparo, evento e avaliação, deixando resultados mais perenes para a biblioteca receptora e sua equipe, além da satisfação do público com o evento em si. Em 2016, com o fato de que o único evento seria o de contação de histórias, aproveitou-se para trabalhar a ideia da contação como atividade que não se destina apenas ao público infantil e como evento “para a comunidade”, que envolve várias idades e perfis.

Apesar do corte ter prejudicado a abrangência dos resultados do Programa nas cidades⁸; pudemos aprofundar a reflexão sobre como sair do paradigma das atividades de contação de histórias apenas para o público infantil. O desafio foi promover eventos de contação de histórias que pudessem abranger perfis diversificados e também atrair públicos espontâneos. Se torna cada vez mais urgente a compreensão de quais estratégias estimulam e colaboram para que o Programa tenha autonomia em relação ao público escolar. Também por isso, em 2016 a equipe de Projetos e Programas utilizou uma estratégia de comunicação da atividade que reforçava o

⁸ Ou seja, a formação contínua das equipes das bibliotecas, o processo de dinamização das bibliotecas e a formação de públicos.

aspecto comunitário da contação, ou seja, o fato de que ela é uma atividade transgeracional e que promove um espaço interessante de convivência entre diversos tipos de públicos.

Deste modo, o **Módulo Inicial** (que aconteceu em julho de 2016) de formação das equipes das bibliotecas receptoras do Programa, além de abordar questões que foram detectadas nos anos anteriores e têm sido objeto de atenção dos profissionais da SP Leituras (divulgação do programa, formação de público, produção do evento, participação ativa das equipes das bibliotecas no evento, avaliação e impactos); proporcionou também um momento de contação de histórias com a contadora Kiara Terra, no qual a própria equipe das bibliotecas pôde ver-se como público deste tipo de atividade, tornando a transposição desta experiência para suas bibliotecas mais real.

Tudo isso reforça a concepção de que o evento pontual é apenas uma das etapas de um processo maior, no qual é central: a aprendizagem da equipe da biblioteca de como levar à cabo uma programação cultural, em todas as suas etapas, para que possam depois fazê-lo de forma autônoma; e a aproximação da biblioteca em relação à comunidade e públicos em geral. Para que o evento ocorra, deve, portanto, contar com um antes e um depois dele. São quatro as etapas para que os resultados e impactos do Programa sejam consistentes e as questões de avaliação giram em torno de cada uma dessas etapas, procurando aprofundar o conhecimento sobre resultados e desafios presentes em cada uma delas.

1) Planejamento (da SP Leituras e das bibliotecas receptoras): procura-se entender como a parceria entre SP Leituras e equipes das bibliotecas têm servido à formação dos profissionais envolvidos, o que se aprende de novo nesta etapa e como ela colabora para o objetivo final do programa, que é a dinamização da biblioteca.

2) Divulgação e preparação de público: uma questão que tem acompanhado o programa, é até que ponto as diferenças entre uma coisa e outra têm ficado claras para todos os envolvidos na produção do evento. A divulgação foca a atração de públicos e o estabelecimento de parcerias para o evento, enquanto o preparo, além da atração de público, também foca a qualificação da interação do público com o autor e o estímulo a atividades de fomento à leitura antes e após o encontro. Além desta questão, outra que aparece é de como ampliar tanto a divulgação, quanto a preparação de público para garantir a presença qualificada de todos os tipos de públicos, inclusive espontâneo, e não apenas das escolas. E, efetivamente, quais estratégias de divulgação e preparação de público têm sido utilizadas e quais resultados têm atingido. Em 2016, essa questão teve um diferencial, por conta da divulgação enfatizar a contação de histórias como evento de interesse para todas as idades e diferentes perfis.

3) Evento: a avaliação procura entender a relação entre a adequação das estratégias e a satisfação dos públicos, equipes das bibliotecas e autores, assim como captar impactos de curto prazo. Além disso, quais impressões as bibliotecas têm de autores e públicos; os autores têm das bibliotecas e públicos e os públicos têm dos autores e bibliotecas. Em 2016, foi importante verificar se nesta etapa do Programa as equipes das bibliotecas oportunizaram a apresentação dos serviços para os públicos, pois esta é uma questão que tem sido debatida nos Módulos Iniciais e de suma importância para a autonomização da relação dos públicos com as bibliotecas.

4) Resultados do evento na dinamização da biblioteca: Depois de passado o evento, os resultados miram impactos na dinamização da biblioteca, na formação dos profissionais das bibliotecas e nos hábitos leitores dos públicos. Algumas perguntas norteiam esse Programa, como perguntas “amplas”. O papel de mediadora da biblioteca, entre as cidades nas quais estão inseridas e a formação e fomento de públicos leitores. Até que ponto as bibliotecas que recebem o programa têm conseguido colaborar para o aprofundamento dessa relação; qualificam suas atividades culturais depois do evento para criar vínculos mais sólidos com as comunidades, dinamizando o espaço a partir dos territórios locais; ou têm pressionado poderes públicos para garantir recursos para tal, são aspectos importantes no desenvolvimento deste papel mediador das bibliotecas. Em 2016, também focou-se a aprendizagem das equipes em relação à contação de histórias.

Articulando esses interesses com as dimensões gerais para as quais a avaliação como um todo observa, temos o seguinte:

- **Qualidade das estratégias:** a relevância da atividade e a pertinência dos autores, as metodologias e estratégias utilizadas, as ações de preparo da biblioteca, de divulgação e de preparo de público, a produção do evento e o apoio prestado pela equipe da SP leituras.
- **Formação de profissionais de bibliotecas:** a mudança de concepção e visão da equipe a respeito da sua própria biblioteca, assim como a criação de novas atividades.
- **Dinamização das bibliotecas:** o aumento na frequência de público e de uso do acervo, melhorias estruturais na biblioteca e aprofundamento da sua relação com instituições do entorno. Percepção sobre um aprimoramento no apoio da Prefeitura à biblioteca e realização de atividades culturais.

78

2. A coleta de informações em 2016

No Viagem Literária, são aplicados questionários com os públicos, com os autores e com as equipes das bibliotecas participantes. Em 2016, para dar conta das informações necessárias para responder às perguntas de avaliação do Programa, foram selecionados cinco roteiros contemplando um total de 25 municípios para a aplicação do questionário de avaliação com o público presente. Os roteiros foram selecionados de acordo com a localização geográfica para que pudéssemos ter um panorama geral da avaliação do público nas diferentes regiões do estado.

Os roteiros com seus respectivos convidados e municípios selecionados foram: Roteiro 6 - Kiara Terra (Araçatuba, Lourdes, Buritama, Birigui e Penápolis); Roteiro 9 - Cia. Sá Totonha (Franca, Jaboticabal, Pontal, Sertãozinho e Jardinópolis); Roteiro 11 - Roberto Rocha Pombo (Socorro, Limeira, Santa Bárbara D'Oeste, Sumaré e Capivari); Roteiro 13 - Agrupamento Teatral (Jacupiranga, Registro, Cananéia, Ilha Comprida e Itanhaém) e Roteiro 17 - Cia Malas Portam (São Bento do Sapucaí, Guaratinguetá, Taubaté, Monteiro Lobato e São Francisco Xavier).

Foram utilizadas as seguintes estratégias e fontes de informação:

Fonte	Estratégia	N
Encontro Inicial com as bibliotecas para apresentação do Programa	Questionário autoaplicado	76
Participantes dos eventos	Questionário autoaplicado	2540
Bibliotecas que receberam os Eventos do Viagem Literária	Questionários por módulo preenchido por e-mail	85
Bibliotecas que receberam os Eventos do Viagem Literária - impacto	Questionário on-line de impacto	54
Contadores de história	Questionário por atividade preenchido por e-mail	75

3. Achados

Os resultados serão apresentados a partir dos grandes eixos e também levando-se em consideração a lógica de compreensão do programa.

Antes de apresentar os resultados, no entanto, este ano investigamos a situação da programação cultural das bibliotecas atendidas pelo Viagem Literária, para aprofundarmos um pouco a questão sobre os contextos que favorecem resultados ou que podem fazer o Viagem Literária um programa mais relevante no contexto municipal. Observamos os seguintes dados:

Tabela 9: Atividades culturais que fazem parte da programação mensal das bibliotecas

Atividades	
Contação de histórias	70,0%
Mediação de leitura	50,0%
Bate-papo com escritores locais	21,7%
Palestras, oficinas e cursos	13,3%
Clube de leitura	11,7%
Bate-papo com escritores de outras regiões	10,0%
Saraus	8,3%
Apresentações teatrais	6,7%

É muito interessante notar que, embora reconhecido como relevante e oportuno para a aprendizagem, em 70% das bibliotecas atendidas em 2016 já acontecem atividades de contação de histórias. Esse cenário não reduz a relevância do Programa, que é cada vez mais reconhecido como um processo mais amplo do que o evento em si; mas sim estabelece uma condição em que a atividade é mais conhecida pelas bibliotecas e pelos públicos. Nesse sentido, embora haja um esforço das bibliotecas em entrar em contato com novas instituições para divulgação e preparo de público, o caminho mais conhecido era o de estabelecer parcerias com as escolas. Por outro lado, a questão lançada no módulo inicial em relação à contação de histórias como atividade cultural intergeracional pode continuar influenciando a principal atividade cultural promovida pelas bibliotecas.

Na nossa visão, os resultados abaixo mostram justamente o Viagem Literária cada vez compreendido de forma mais consistente como um programa que envolve a formação das bibliotecas e de suas equipes em estratégias de divulgação, preparo de público, produção, dinamização da bibliotecas e aproximação com a comunidade. Ao mesmo tempo, em relação à proposta de ampliação de público espontâneo a partir da percepção da atividade de contação de histórias como *“para todas as idades e para toda a comunidade”*, os resultados mostram movimentos diversos: por um lado, a manutenção das estratégias já conhecidas, em especial o agendamento escolar; e, por outro, casos em que houve encontro de diferentes tipos de público no evento, a partir de uma mobilização também diversa provocada pela biblioteca.

a) Qualidade das estratégias

Se refere à relevância das atividades e à pertinência dos autores, as metodologias e estratégias utilizadas, as ações de preparo da biblioteca, de divulgação e de preparo de público, a produção do evento e o apoio prestado pela equipe da SP leituras.

Módulo Inicial do Viagem Literária

O Módulo Inicial é o único momento do ano em que os profissionais das equipes de todas as bibliotecas participantes do Programa se encontram presencialmente entre si e com a equipe da SP Leituras. Os objetivos do encontro são: compartilhar passos da produção do evento, promover troca de conhecimentos sobre todas as etapas do programa, levando-se em consideração o planejamento, a divulgação e o preparo de público, o evento e os resultados na dinamização; apresentar resultados da avaliação de anos anteriores para debater alguns aspectos sobre como aproveitar o potencial criado pelo evento para formação de hábitos leitores e de vinculação com a biblioteca e problematizar o papel da biblioteca na comunidade, apontando para sua função mediadora e catalisadora de conhecimentos.

Como em anos anteriores, o Módulo Inicial foi bem avaliado de modo geral. Os participantes saem satisfeitos, pois entram em contato com informações importantes para o bom andamento da atividade, trocam experiências com colegas, tiram dúvidas presencialmente e ainda passam por uma experiência prazerosa com a presença de escritores ou contadores de histórias.

Há depoimentos diversos que falam da importância do módulo inicial como aquele que apresenta todo o processo do Programa, explicitando sua proposta de ser oportunidade de aprendizagem sobre a realização de eventos culturais nas bibliotecas e de aproximação da comunidade pela divulgação, preparo de público, tipo de atendimento, etc.:

“Todo o processo de organização, que inicia-se com o Módulo Inicial em São Paulo, onde são fornecidas as orientações necessárias para o sucesso do evento, a comunicação no caso de dúvidas, a produção e a ampla divulgação nos diversos canais de comunicação fazem com que a Biblioteca tenha um destaque e a programação cultural torna-se bastante atraente aos olhos da comunidade. Todo o processo traz

segurança e dinamismo para as bibliotecas”.

Como sugestões para melhorar, o comentário mais presente é que o excesso de conteúdos e da carga horária torna o módulo cansativo; e há falta de espaço de debate e troca de experiência entre as bibliotecas. Alguns participantes sugerem que o encontro seja dividido em dois períodos, um para quem está chegando e outro para todos.

Qualidade do planejamento, da divulgação e preparo de público

Assim como em 2015, a percepção dos autores sobre a qualidade das atividades de planejamento, divulgação e preparo de público é muito positiva:

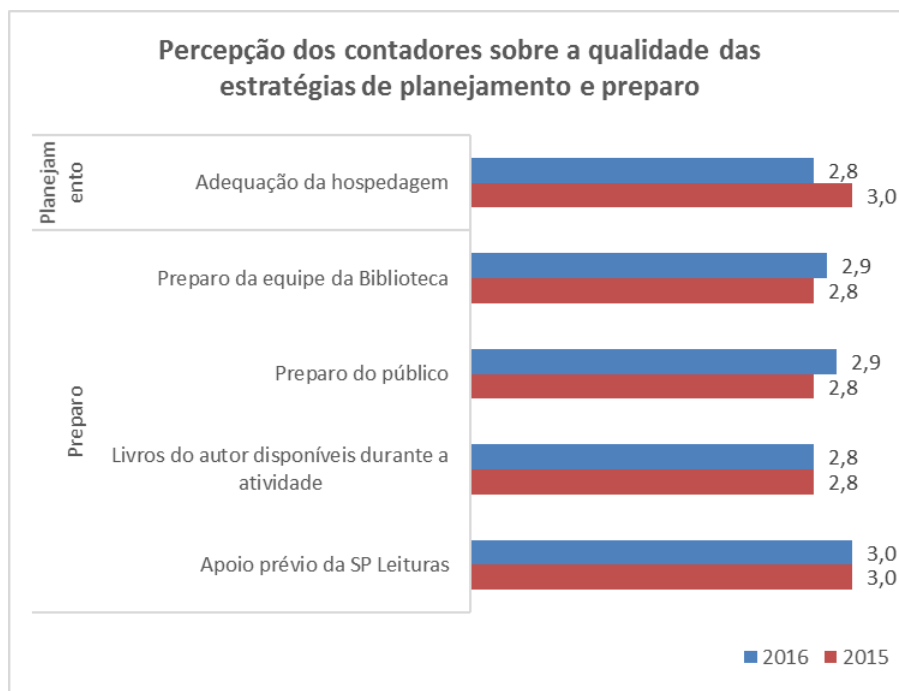


Figura 17: Percepção dos contadores sobre a qualidade das estratégias de planejamento e preparo do VL (de 1 a 3)

As ações de preparo foram, inclusive, ainda melhor avaliadas em 2016. Apenas a adequação da hospedagem foi um pouco menos bem avaliada este ano em relação a 2015. A assistência dada pela equipe da SP Leituras ainda é o aspecto mais bem avaliado do preparo. Interessante notar que tanto o preparo da equipe da biblioteca, como o preparo do público foram muito bem e ainda melhor avaliados em 2016, apontando para um desenvolvimento na compreensão dessas atividades por parte das bibliotecas, o que é reforçado pelos depoimentos, que mostram que parece existir um crescente alinhamento de estratégias e objetivos do Programa, entre equipe da SP Leituras, das bibliotecas e facilitadores. Há depoimentos diversos que evidenciam, mais uma vez, como se deu o preparo de público este ano e como isso influencia a qualidade do evento (o que será melhor explorado na próxima seção):

“Em relação ao público: um grupo de alunos pesquisou sobre o tema da história narrada e compareceu caracterizado de índio. Outro grupo pesquisou sobre as

apresentações do Grupo Pirlimpimpim e caracterizado de japoneses nos homenageou apresentando o conto "O Coelho da Lua". Ficamos emocionados com essa atitude!!!"

"Além da apresentação as crianças que haviam trabalhado os títulos previamente me mostraram as perguntas que traziam em pequenos papéis amassadinhos entre os dedos! Perguntas ótimas".

No exemplo abaixo há a apresentação do preparo do público como atividade posterior ao evento:

"Aqui, o mais interessante foi a conversa proposta pela professora da escola com os seus alunos, pós-apresentação. As crianças puderam matar suas curiosidades e expressar o que levariam dali. Claro que fica diferente a troca quando o trabalho da escola é realmente mais aprofundado".

A preparação prévia do público, como em anos anteriores, acontece principalmente quando os públicos vêm com instituições, especialmente escolas. Nesses casos, chegam tendo lido os livros anunciados, inclusive em alguns casos, com perguntas prontas e qualificadas para fazer para os contadores, comentários, assim como disponibilidade de atenção e escuta, o que é muito elogiado pelos autores, pois potencializa e facilita o seu trabalho:

"Ao sabermos da quantidade de público inicialmente ficamos surpresos. Mas a equipe da biblioteca ofereceu suporte e algumas turmas tinham trabalhado profundamente tanto os livros indicados como pesquisado sobre nosso trabalho, já conhecendo as histórias que narrávamos. Foi muito interessante ver como dá para verticalizar o trabalho quando a turma possui amplo conhecimento das obras. A biblioteca possui um acervo de obras que dialogam com o tema da narração (assombração)".

Em relação aos públicos de outros tipos de instituições não escolares, como APAEs, asilos, CRAS, algumas bibliotecas souberam fazer a preparação dos públicos, mas esta é ainda uma questão a ser conversada e qualificada com as equipes, pois ainda não estão tão familiarizadas com a preparação qualificada desses públicos. Apesar disso, a presença de públicos diversos é também uma situação muito bem recebida pelos contadores/autores:

"Eram muitos! Uns 300 - 350 por apresentação mas pareceram 70 devido a calma a atenção a vontade de ouvir e a concentração para participar. As apresentações foram absolutamente surpreendentes e deliciosas. Envolvemos crianças, escolas, famílias e público espontâneo e as crianças vieram afinadas conhecendo os livros e muito interessadas. A equipe foi só animação ao montar comigo o cenário e me apresentar e me senti fazendo parte não só daquele momento mas de um pensamento maior e muito inclusivo dentro da biblioteca".

A boa preparação da equipe é evidenciada na qualidade da divulgação, preparação do público e articulação com a comunidade local e o poder público. Um facilitador comenta:

"A relação com a cidade e o espaço da biblioteca está madura. Pude perceber uma noção de processo desde a arrumação do espaço até a divulgação que favoreceu muito

o momento da apresentação”.

E uma biblioteca menciona a sua capacitação na divulgação e preparo de público:

“A cada Viagem Literária adquirimos novas aprendizagens e trabalhamos no sentido de colocá-las em prática, aprimorando, assim, os nossos serviços. Nesta edição, destaca-se o uso das redes sociais e os seus artifícios para atrair novos públicos, onde temos como exemplo a utilização de vídeos do youtube e outros conteúdos encontrados na internet para mostrar o trabalho da contadora de histórias, Kiara Terra, e instigar a participação das pessoas. Desde então, estamos utilizando esses recursos como aliados em nossas divulgações. Outro destaque é a preparação de público, na qual trabalhamos com as escolas fazendo com que os participantes tivessem contato com o livro e entendessem que esse elemento é um mediador de novas experiências prazerosas”.

Em relação à divulgação, depoimentos das equipes das bibliotecas demonstram o uso de diversas estratégias de comunicação, como em 2015: facebook, rádio local, jornais locais, folders, cartazes, grupos de WhatsApp - isso foi novo! - e, especialmente, apareceu mais ainda o boca a boca de divulgação, considerando especialmente as cidades pequenas e que esta forma de divulgação é eficiente para atingir a comunidade de modo geral. Depoimentos das equipes das bibliotecas mostram essa diversidade de estratégias de divulgação:

“A equipe da biblioteca criou folders próprios com horário, local, nome da contadora de histórias e um conto curto, que foi distribuído no boca-a-boca pelas ruas e comércios da cidade. Foi colado junto ao marcador de página um bilhete com horário, local, nome da contadora de história, e foi distribuído aos usuários da biblioteca e para as pessoas nas ruas e comércios da cidade. Também foi colado os cartazes nos comércios, um dos cartazes foi colado em um biombo que foi amarrado junto a placa na esquina da biblioteca. O Banner grande foi instalado do lado de fora da biblioteca. Foram divulgadas notícias em jornal de circulação local e em jornal de circulação regional. Também foi divulgado no facebook da equipe e nos grupos do whatsapp”.

Além disso, este ano foi utilizada por algumas bibliotecas a transmissão ao vivo da contação, o que pode ser definida inclusive como uma divulgação de outra natureza, já que não ocorre antes, mas durante o evento. Esta divulgação da atividade em *streaming* colabora para que uma maior quantidade de público entre em contato com a biblioteca e com o que acontece nela. Também demonstra uma relação prévia e afinada entre os contadores/autores e as equipes das bibliotecas, já que é um recurso que exige planejamento e apoio técnico. Futuramente, como num próximo módulo inicial, vale à pena relatar o uso dessa ferramenta para reforçar a divulgação das próprias bibliotecas e do Programa como um todo.

Os dados relativos à percepção das atividades de planejamento, divulgação e preparo pelas bibliotecas reforçam os depoimentos dos contadores em relação ao cuidado com o planejamento, divulgação e preparo, assim como chama a atenção para o que parece ser a maior dificuldade nessas estratégias, que é a aquisição prévia pela biblioteca das obras relacionadas à atividade:

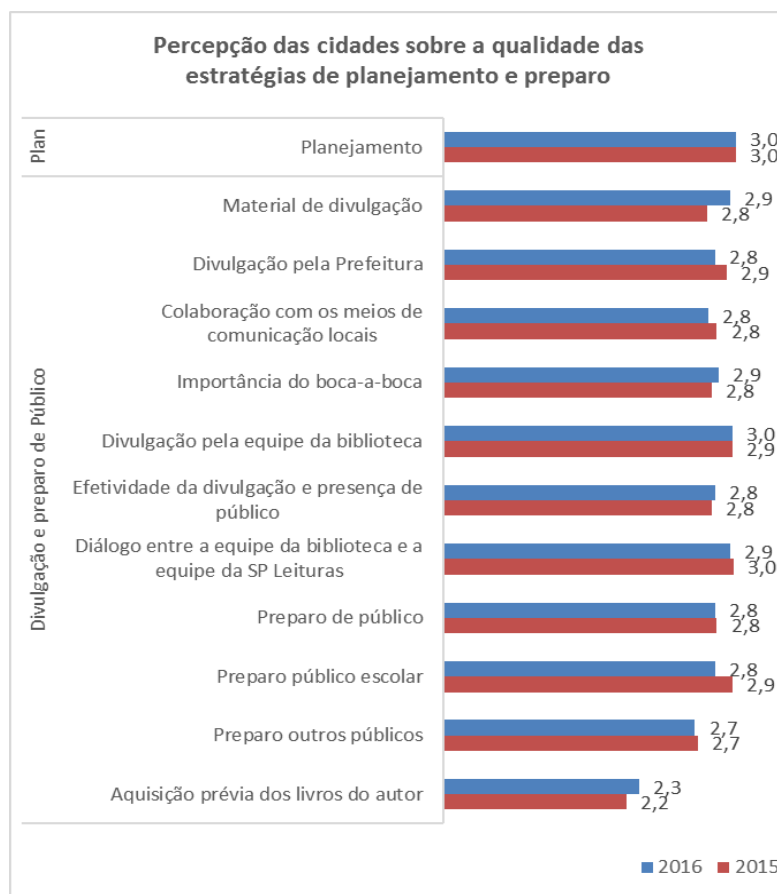


Figura 18: Percepção das cidades sobre a qualidade das estratégias de planejamento e preparo (de 1 a 3)

Outro aspecto da divulgação mostra a importância do módulo inicial. A equipe da SP Leituras focou em transmitir para as bibliotecas a ideia de que a contação de histórias é uma situação de contato com a leitura, a literatura e as bibliotecas interessante para diversos tipos de públicos. Procurava-se com isso desviar um pouco da saída de mobilizar apenas escolas, garantindo outros públicos, que não apenas o escolar. O cruzamento de dados quantitativos e qualitativos evidencia que apesar da contação de histórias ainda ter provocado mais o público infanto-juvenil, e portanto favorecer especialmente a parceria com as escolas (a frequência de públicos vindos de agendamentos com escolas foi inclusive maior do que em outros anos, apesar de não exclusiva⁹), houve uma diversificação do público, de acordo com depoimentos de muitos dos autores e equipes das bibliotecas. Esta diversidade pode ser atribuída à presença simultânea de instituições diferentes na mesma contação, o que indica que, de fato, como orientado no Módulo Inicial, as bibliotecas convidaram instituições diversas para a atividade.

⁹ Os dados de frequência de público separam “público total”, “público escolar, vindo de agendamentos com escolas”, e “público espontâneo”.

Tabela 10: Distribuição de público proveniente de agendamento escolar e espontâneo em 2015 e 2016

	2016	2015*
Público escolar	86%	81%
Público espontâneo	14%	19%
Total	100%	100%

*Apenas módulo infantil

Também percebemos que nos próximos anos é preciso diferenciar nos questionários de avaliação preenchidos pelas equipes das bibliotecas nas cidades, “público agendado escolar” de “público agendado não escolar”, já que quando as equipes das bibliotecas começam a ampliar o seu escopo de parcerias com instituições, este é um avanço no sentido de maior inserção na comunidade. Ou seja, se há uma expectativa de que cada vez mais o público espontâneo represente essa inserção da comunidade na biblioteca, esse é um objetivo a longo prazo e que ainda não está mostrando resultados significativos nos dados quantitativos. Apesar disso, a ampliação do espectro de parcerias com instituições diversas e não apenas escolas, também é significativa no caminho para uma relação mais estreita e significativa entre biblioteca e comunidade, o que foi algo muito comentado nos depoimentos de autores e equipes das bibliotecas em 2016.

É possível que o formato do Viagem Literária em 2016 tenha favorecido a presença de um público mais diverso, já que o fato de ter apenas um módulo (contação de histórias), mobilizou em um primeiro momento a equipe da SP Leituras a levar ao Módulo Inicial uma concepção do Programa em 2016 “*para todas as idades e para toda a comunidade*” e, depois, as equipes das bibliotecas a encontrarem saídas para ampliar a abrangência da ação, o que favoreceu a heterogeneidade do público não espontâneo porque as equipes das bibliotecas tiveram mais preocupação em articular-se com diferentes atores e fazer parcerias com outras instituições. Foi preciso sair da divisão por idade de anos anteriores (módulo infantil, juvenil e adulto) e atrair outros públicos - APAE, CRAS, etc. Além disso, juntar e gerar interação entre os públicos em uma mesma ação, tornou visível a diversidade, como mostram os depoimentos de contadores e equipes das bibliotecas abaixo:

“Foi importante a forma como a equipe divulgou a ação, sem confirmar presença com turmas de escolas. Deixaram inscrições abertas para todos e a mistura das diversas faixas-etárias aconteceu lindamente. Tinham desde os senhores e senhoras frequentadores da biblioteca, até crianças bem pequenas com seus pais, também jovens em idade universitária”. (depoimento de contador de histórias)

“Fizemos parcerias com as escolas e projetos sociais, reunião com todos os Assessores Municipais e representantes do Paço Municipal”. (depoimento de equipe)

“Fizemos parceria com assistentes sociais”.

“Convidei alunos dos projetos sociais da cidade visando inserir este público no convívio da biblioteca”.

O evento

Em 2016, a grande maioria dos contadores, equipes de bibliotecas e públicos saiu bastante satisfeito com o evento do Viagem Literária nas bibliotecas de todo o Estado de São Paulo, como mostram os dados abaixo:

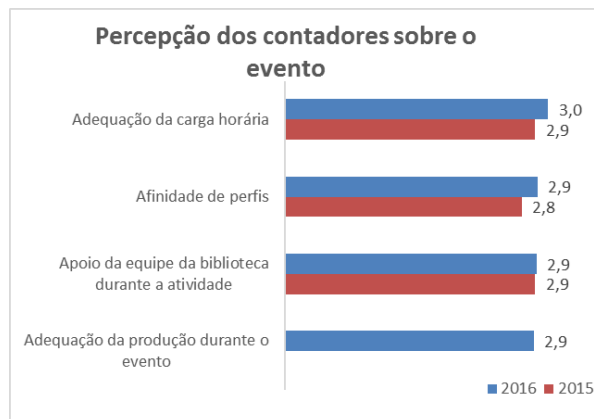


Figura 19: Percepção dos contadores sobre o evento (de 1 a 3)

As médias atribuídas pelos contadores foram muito altas, mostrando sua satisfação com o evento, o que aparece em diversos depoimentos. O Viagem Literária mostra ser uma experiência rica para os contadores/ autores que realizam os eventos.

86

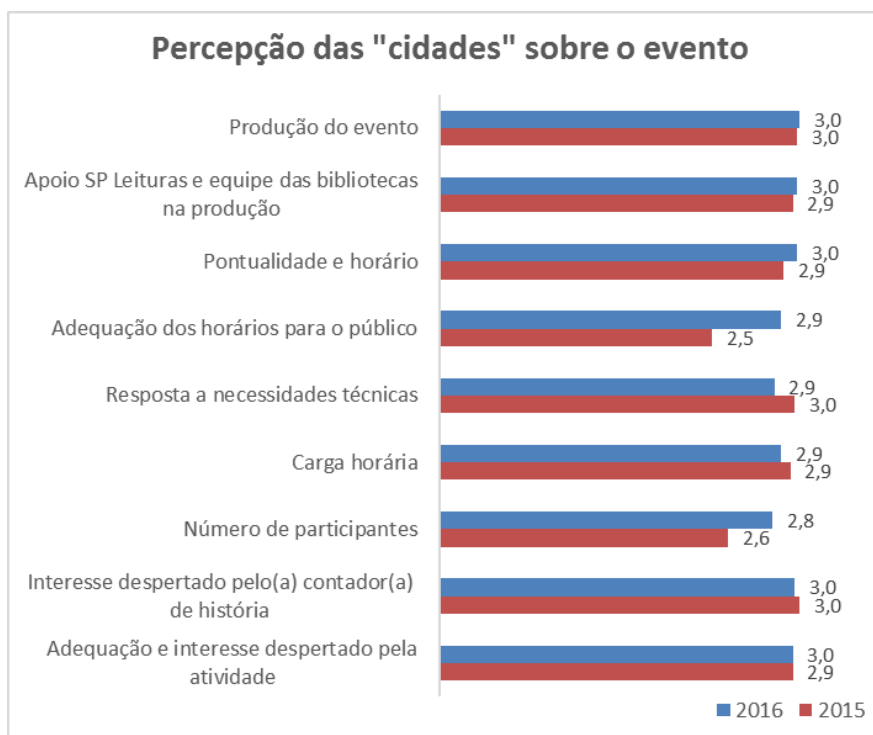


Figura 20: Percepção das "cidades" sobre o evento (de 1 a 3)

Há também uma ampla satisfação das bibliotecas participantes com o evento, havendo este ano, inclusive, notas mais altas para aspectos menos bem avaliados em 2015, como adequação dos horários para os públicos e número de participantes.

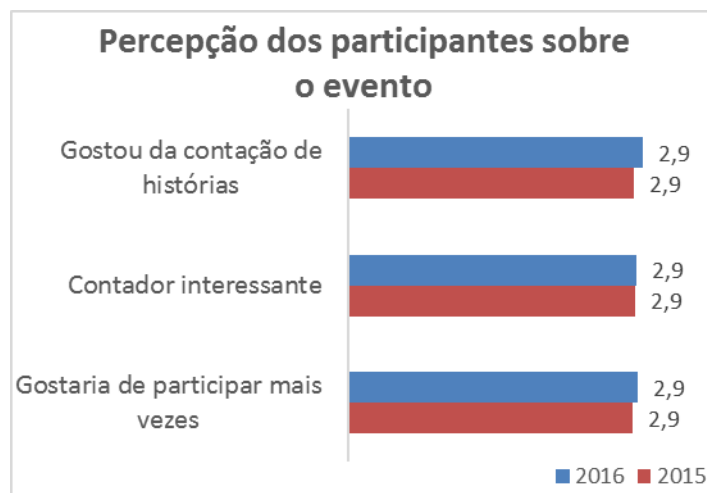


Figura 21: Percepção dos participantes sobre os eventos (de 1 a 3)

Os participantes avaliaram os eventos de forma muito semelhante em 2016, em relação a 2015 e mostraram também muita satisfação em ambos os anos, o que é confirmado pelos depoimentos:

“As crianças estavam super preparadas. Todas haviam estudado as histórias em sala de aula, e quando fomos contar, ficaram todos muito atentos e participativos”.

“O público estava preparado, sabia do que se tratava, levaram perguntas e fizeram depois da apresentação, haviam lido as obras indicadas. Foi muito bom!”.

Apesar de alguns poucos comentários de que as intervenções poderiam ser melhores, em geral os comentários são de que os eventos foram interessantes, bem produzidos e que os contadores interagiram bem com o público. Em relação à produção do evento - preparação do espaço, necessidades técnicas atendidas - a maioria das bibliotecas estava bem preparada. A maior dificuldade deste ano, inclusive por ser focado na contação de história, foi conseguir o som adequado pedido pelos grupos. Apesar de muitos terem conseguido, para isso foi necessário, em muitos casos, o apoio das prefeituras e instruções atentas da equipe da SP Leituras e dos contadores. Quando algum desses apoios faltou, especialmente das prefeituras, os contadores não tiveram esta parte técnica garantida. Também é interessante ver em relação à produção do evento, o quanto o Módulo Inicial foi importante para ensinar a planejar, o que priorizar, qual o passo a passo. Muitas equipes comentam: *seguí as instruções dadas no Módulo Inicial...*

Foi interessante perceber pelos depoimentos que em 2016, a diversidade dos públicos ocupando um mesmo espaço e usufruindo de uma mesma atividade, não foi um problema, pelo contrário, foi uma solução. Sendo assim, houve apenas um caso de um contador/autor que disse que o público era inadequado:

“Tratava-se de crianças de projetos sociais e da APAE e portanto não houve uma efetiva participação, o que dificultou avaliação do nosso trabalho. Os alunos da APAE chegaram atrasados e saíram antes do término da apresentação. A responsável pela biblioteca, que nem sequer assistiu nenhuma apresentação, justificou que esses alunos tinham dificuldades”.

Este depoimento, mesmo representando uma minoria, sugere que, quando o escopo do perfil das instituições se amplia, os cuidados e conversas entre as instituições (SP Leituras - bibliotecas - instituições visitantes) também devem ampliar-se.

De resto, todos comentam a beleza de ter um público tão diverso interagindo, aprendendo um com o outro. Sobre a interação entre o público no momento da atividade, os autores dizem que foi interessante ter idosos contando as suas histórias no meio da atividade, o que atraía a atenção das crianças. Portanto, muitos autores trabalharam propositalmente com estratégias que possibilitaram a participação de idades e condições diversas e facilitaram essa interação: além de contar histórias, eles conversavam sobre elas, escutavam os comentários e causos dos públicos, respondiam perguntas sobre como é ser contador, autor, etc., o que sugere um espaço de aprendizado múltiplo, como mostram depoimentos de diversos contadores:

“Estávamos todos afinados: eu, crianças, professoras e os senhores e senhoras que vieram de uma instituição próxima dali”.

“Em relação ao público, encontramos idades distintas, mas isso não atrapalhou nem um pouco o andamento da atividade”.

“Com certeza essa mistura de público foi muito positiva permitindo um excelente resultado. Ao juntar crianças dos distritos com os alunos da APAE e Associação Olhos da Alma, gerou-se oportunidade à estes alunos de participarem de uma atividade lúdica, interativa e socializadora”.

“Foi muito forte a experiência de ver adultos que teoricamente estavam apenas levando as crianças, participarem de modo tão envolvido e entregue. O livro o espaço da biblioteca e as relações estabelecidas ali saem de alguma forma fortalecidas e é bonito fazer parte desse processo”.

“Fiquei com receio do público [composto de jovens] não se interessar, uma vez que meus livros são, em sua maioria, para crianças. Mas acabou sendo muito bom. As conversas foram ótimas e creio que a experiência para eles foi bastante rica. Eles me receberam bem e estavam, em sua maioria, interessados na atividade. As professoras também. Fizeram perguntas e participaram”.

“O público era composto por jovens e adultos da Associação Olhos da Alma, alunos da APAE, crianças da zona rural, crianças do abrigo local, funcionários da biblioteca e da diretoria de cultura do município. Alguns tinham conhecimento prévio sobre Cordel. Obtivemos ótimas respostas e interações surpreendentes desta plateia bastante heterogênea”.

“Nesta biblioteca havia entre o público crianças, adolescentes e alguns adultos. A sensação que tivemos no início das apresentações é que o público adolescente por estar junto com o público infantil se sentiu um pouco tímido, mas durante as interações percebemos que estavam interessados nas histórias”.

“Nas duas apresentações o público era composto por muitos adultos e crianças. A equipe conseguiu levar alunos de escola pública e particular, alunos de uma escola comunitária e também de uma ONG, com portadores deficiência mental e física, e também um grupo de um asilo da cidade, com 11 idosos”.

Ainda sobre as estratégias utilizadas pelos autores/contadores, chama a atenção o quanto conseguiram ampliar a situação da contação de histórias, tornando-a uma experiência ampla e profunda com e sobre literatura. Em seus relatos, falam sobre como desta situação, aproveitando a diversidade dos públicos, puderam conversar sobre uma gama tão diversa de coisas: conceitos, o trabalho de contador, os causos que as histórias suscitavam. Também alguns comentam o quanto essas conversas, nesse tipo de ambiente transgeracional e diverso, proporciona um importante exercício de escuta. E talvez surpreendentemente, o quanto todos esses conteúdos e experiências de fala e escuta interessaram igualmente a todos/as, talvez até pela natureza do trabalho do contador, que consegue falar sobre questões complexas de formas simples, para poder conversar com todo mundo, afinal este é seu trabalho. Dá para perceber também, pelos relatos, que as histórias de folclore, do imaginário popular, são tipos de histórias que falam diretamente com as pessoas, que trazem todo mundo para a conversa, pois acessam as culturas locais.

“O público adulto que, acredito, não conhecia as histórias se mostrou mais presente, com olhos mais vivos. Até uma senhora, dona Iracema, depois da apresentação da tarde, veio me contar uma história e disse ela: “uma história ‘verídica’ do Lobisomem”. Era um parente do ex-marido dela que virava lobisomem e ela contava e voltava a afirmar: “mas é verdade mesmo, ele virava mesmo!!” E ela dava risada..”.

89

Importante destacar que a presença de público espontâneo exige maior esforço para que tudo transcorra como divulgado, pois atrasos e equívocos de produção rapidamente se transformam em evasão deste público, que tem autonomia para ir embora quando preferir. Algumas críticas são mencionadas nesse sentido com relação a atraso, mas isso ocorreu em raríssimos casos em 2016: *“Às 9:00 havia público espontâneo na biblioteca que cansou de esperar as escolas chegarem e foi embora”.*

Como em anos anteriores, alguns autores comentam que depois da atividade foram visitar clubes de escritores locais, escolas, centros culturais ou outros espaços nos quais encontraram seja com lideranças da cidade, com escritores, ou com públicos interessados:

“Situações interessantes: fomos abordados de maneira espontânea por um funcionário da secretaria que nos contou, através de uma pintura na catedral de Santana, um pouco sobre a história da cidade. Diga-se de passagem, um rapaz muito culto e apropriado de sua história. Flávio Carvalho, com grande gentileza e carinho, fez questão que comêssemos o “encapotado”, patrimônio imaterial de Itapeva. Ao final da segunda apresentação do dia, uma escola que se confundiu com o horário disponível no programa do evento, chegou atrasada e o Flávio perguntou se poderíamos fazer algum tipo de atividade com elas, o que aceitamos. Fizemos uma roda de cantigas e brincadeiras populares, em que visitamos o maracatu, o samba reagge e ciranda. Ao final do dia, fizemos um bate papo de uma hora e meia com alguns autores da cidade. Conversamos a respeito de políticas públicas que apoiam a promoção da literatura, de como a poesia consegue”.

Isso mostra, portanto, junto com a presença do poder público, uma preocupação das equipes das bibliotecas em se articular mais com os *stakeholders* de suas cidades, em mobilizar a cidade de modo geral, em espalhar a energia trazida pelo Programa para a comunidade. Alguns sugerem que esse tempo depois da atividade, de articulação, encontros com *stakeholders* locais, poderia ser previsto como parte de sua atuação nas cidades. Seria interessante que a gestão do Programa pensasse na possibilidade de que essa atuação dos contadores/escritores faça parte do contrato e, portanto, possa ser efetivamente planejada e remunerada - pois pode ser uma estratégia interessante para fortalecer, qualificar e amplificar o papel de *advocacy* que o Viagem já tem. Essas relações e conversas que ocorrem depois da atividade, resultam em experiências tão significativos quanto a proporcionada pela atividade em si.

Todos esses aspectos mostram a importância da parceria e troca entre a equipe da SP Leituras e bibliotecas e também de garantir o espaço de troca entre as bibliotecas, o que se dá com o Módulo Inicial. Muitos dos bons resultados aqui explicitados vêm de estudos, reflexões da equipe, que são discutidos com as equipes das bibliotecas, compartilhados, tornando-se modos de ação.

b) Formação de profissionais de bibliotecas

O Viagem Literária é um programa que, apesar de falar diretamente com os públicos finais, tem como finalidade também formar as equipes das bibliotecas para que essas aprendam como promover uma programação cultural de qualidade e se relacionar com a comunidade. Nos depoimentos há exemplos de aprendizagens básicas, mas também essenciais promovidas pelo Programa:

“A equipe aprendeu que precisa investir mais em ações culturais sem depender tanto do poder público”.

“A equipe se abriu para novas possibilidades de uso da biblioteca como espaço cultural”.

Especificamente este ano, pelo fato do Programa ter focado a contação de histórias, objetivava-se também aprendizados das equipes das bibliotecas nesse fazer, ou a sua reflexão sobre a relação entre a contação de histórias e mediação de leitura de modo geral. Há alguns depoimentos, no questionário de impacto, que relatam aprendizados em relação a técnicas e diferentes fazeres envolvidos na contação:

“Em todas as atividades realizadas na biblioteca sempre há aprendizado, e o Viagem Literária não poderia ser diferente, posso citar um especificamente que foi a suavidade e entonação na voz da contadora que prendeu a atenção dos participantes do começo ao fim das 3 histórias”.

“A equipe aprimorou a forma de contar histórias, atraindo desta forma novos leitores e frequentadores”.

“Com os atores do Viagem Literária aprendemos técnicas para realizar uma boa contação de histórias na biblioteca”.

“O grupo é fantástico! Eles contaram histórias de uma forma lúdica e que prende a atenção das crianças. Com certeza aprendemos muito pela forma como contaram a história e lidaram com as crianças”.

“Sim, incluímos mais músicas em nossas contações”.

“Recebemos o contador de histórias Roberto Rocha Pombo. O que nossa equipe pôde aprender com ele é que podemos simplificar nosso material de trabalho e focar mais no objetivo da atividade (no caso a contação de história). Roberto, com um talento excepcional confeccionava o próprio material usado em sua apresentação e com isso nos passou uma mensagem muito bonita de sustentabilidade e cidadania. Aprendemos que, muitas vezes, podemos inovar muito usando pouco”.

Também há depoimentos que evidenciam a realização mais frequente de atividades de contação nas bibliotecas:

“Se tornou rotina a visitação das crianças das creches, pré escola e demais, quando pré agendado, um funcionário da nossa biblioteca conta histórias para criança”.

“Em uma recente pesquisa de opinião pública na cidade, apontaram que conheciam o Viagem literária. Acho que as pesquisas de opinião pública foi um aprendizado que temos que seguir, a outra é a realização de contação de história. Temos insistido nessa ação na Biblioteca, às vezes não temos pessoas para realizar, mas sempre procuramos levar a contação de história para as crianças do município”.

“O que mais se evidenciou com o Viagem Literária foi a Contação de Histórias e esta atividade ganhou um novo enfoque na biblioteca”.

“Sim, a equipe passou a utilizar outros recursos, como a promoção dos livros que a biblioteca possui e também aumentou a mediação de leitura e contação de histórias”.

É possível ainda perceber aprendizagens sobre como lidar e receber o público na biblioteca e relacionados com a dinamização da biblioteca:

“O Viagem Literária faz-nos acreditar que esse é o caminho para que a Biblioteca seja um espaço dinâmico, vivo, atuante. Com apresentações culturais que incentivem a leitura com dinamismo, profissionalismo e alegria”.

Este, abaixo, chega a explicitar a importância do Módulo Inicial na capacitação geral da equipe em atividades de divulgação, preparo de público e mobilização para lidar com a comunidade. Na nossa visão, os dados mostram de maneira consistente a importância da existência e da qualidade do Módulo Inicial:

“Todo o treinamento recebido no Módulo Inicial para divulgação do Viagem Literária é utilizado também em outros eventos promovidos pela Biblioteca. Tivemos esse ano uma cerimônia de recebimento de livros de uma escritora francana, atualmente radicada em Barcelona, a escritora Agnes Alburitel que realizou a doação de 45 exemplares do livro ‘Santa Cruz das Covas e outros contos’ no dia 13/09. Além da entrega dos livros, convidamos uma escola do entorno onde a professora da disciplina de Português leu a obra com os alunos, realizaram perguntas e tiveram um interessante bate-papo com a escritora. Todo esse processo que culminou com o

sucesso do evento foi feito com base em treinamentos recebidos no Módulo Inicial do Viagem Literária que podem ser aplicados facilmente nos eventos da Biblioteca”.

Há, portanto, o reconhecimento de que o VL não é um evento, mas um processo; e de que as aprendizagens conquistadas com a participação no Programa podem servir como boas referências para promover outras situações de dinamização das bibliotecas:

“Acredito que toda e qualquer ação referente ao Programa veio a agregar algum tipo novo de aprendizagem para todos nós, desde a divulgação, organização e elaboração do evento. Todas as ações acabaram por envolver toda a equipe da Biblioteca, despertando assim além do interesse de todos, a criatividade e a interação dos mesmos em cada etapa desse processo, e essa movimentação da equipe vem sendo sentida a cada nova ação desenvolvida pela Biblioteca”.

“Na verdade a equipe passa a aprender todo o processo da promoção de um evento literário e como efetivá-lo”.

“Prática de realização de eventos na Biblioteca; aumento da dinâmica de trabalho em grupo; incentivo à criatividade dos funcionários; estímulo à autoestima de cada integrante da equipe pela possibilidade de verificação do resultado do trabalho, através do número de participantes e resposta do público e da Administração.

“Sim. O trabalho em equipe para divulgação do Viagem Literária é um ponto a ser ressaltado. Conhecer mais sobre o autor em referência, sua obra e chamar a atenção dos leitores é outro fator.

“A equipe, assim como os espectadores pode também, entrar em contato com uma tipologia diferente de contação de histórias que estão habituados no dia a dia, o que enriquece o repertório para a sugestão de novas atividades e ações em nossa biblioteca e também a forma de lidar com a produção de um evento de grande visibilidade”.

“Sim, a equipe aprendeu mais sobre organização de eventos e divulgação. Está mais apta para esse tipo de realização”.

Há depoimentos que também falam dos limites que estão presentes na perenidade dos resultados, como a mudança de equipe ou de espaço físico, da gestão municipal ou do espaço da biblioteca; todas mudanças que podem ser positivas, mas que impõem um novo contexto e um período de adaptação.

“É importante neste momento informar que a equipe mudou. O gestor do projeto até então foi desligado na mudança de administração.”

Se em 2015 havia nos chamado muito atenção o fato das equipes terem dado um salto significativo na compreensão das diferenças entre divulgação e preparação de públicos e terem, efetivamente, preparado, em parceria com escolas e instituições, os públicos; em 2016 o maior salto das equipes das bibliotecas parece ter sido a respeito da mobilização de instituições diversas para as ações.

c) Dinamização das bibliotecas

O resultado na dinamização das bibliotecas se refere ao aumento na frequência de público e de uso do acervo e aprofundamento da sua relação com instituições do entorno, inclusive poder público, assim como a realização de atividades culturais. Alguns resultados imediatos logo após o evento já podem ser vistos, outros podem ser mensurados como efeitos de médio prazo. Para isso, envia-se às cidades um questionário eletrônico, passado algum tempo após o evento, cujos dados de 2015 e 2016 estão apresentados abaixo:



Figura 22: Resultados do Viagem Literária na dinamização das bibliotecas, na perspectiva das cidades (de 1 a 3)

Esses são resultados provenientes das respostas de 54 bibliotecas (a lista pode ser vista no **Anexo 6: Lista de bibliotecas que responderam ao questionário de impacto**). Como em anos anteriores, percebemos notas consideráveis atribuídas aos quesitos relacionados com o impacto do Programa na dinamização das bibliotecas. As médias em torno de “3” sinalizam o reconhecimento de que esses impactos “acontecem” (menos do que “acontecem muito” e mais do que “acontecem pouco”, ou não acontecem”).

Os principais impactos reconhecidos pelas bibliotecas dizem respeito à divulgação da biblioteca na cidade e região, e ao estabelecimento de novas relações com escolas e outras instituições, o que mostra uma realização muito importante do Programa em direção a um de seus principais objetivos de aproximação das bibliotecas com a comunidade, nesse caso, pela via de suas instituições.

“O evento aconteceu em um momento bem delicado, no período eleitoral, e foi muito positivo, pois as pessoas passaram a prestar mais atenção no projeto e principalmente na Biblioteca, alegando o quão ela é importante para a Cidade”.

Um impacto reconhecido com mais parcimônia é a realização de novas ações de divulgação por parte da equipe e a qualificação da programação cultural.

Há evidências, nos depoimentos e impactos relacionados com a aprendizagem da equipe, porém, que mostram uma capacitação da mesma em relação ao atendimento e exposição dos serviços da biblioteca no dia do evento, que ressoa para momentos posteriores - além de uma oportunidade de capacitação do próprio público na utilização desses serviços. Contadores, por exemplo, comentam que várias pessoas fizeram o cadastro na biblioteca e os livros usados nas apresentações foram retirados. Também comentam verem nascer o interesse nos livros, em saber como retirá-los, etc.:

“Para a realização do Viagem Literária 2016, tivemos que adaptar o layout da Biblioteca para a melhor acomodação dos usuários, o que resultou num visual mais agradável como melhor aproveitamento do espaço, o que gerou uma maior integração dos usuários com os funcionários da Biblioteca. Aumentou a frequência da sessão infantil”.

“Ficamos sabendo que uma espectadora foi fazer o seu cadastro na biblioteca logo após assistir a apresentação e também soubemos que os dois livros que utilizamos como inspiração foram alugados”.

“O que mais me encantou foi que as crianças ficaram muito interessadas nos livros. Perguntaram como fazer para usufruir deles. Explicamos que eles estavam disponíveis na biblioteca que era só fazer a carteirinha e retirar para poder ler em casa.”

Muitos contadores também comentam que ensinaram sobre como utilizar os serviços das bibliotecas, já que os públicos que estavam indo pela primeira vez perguntavam se podiam levar livros, etc. Alguns comentam que já de imediato, no fim da intervenção, viram pessoas fazendo a carteirinha e retirando livros. Este é certamente um dos aspectos centrais do Programa, como visto em anos anteriores, pois faz as pessoas se interessarem pela biblioteca a partir de uma experiência e não de um discurso abstrato “sobre a importância” de algo que eles nem conhecem. O Programa, neste sentido, tem uma lógica interventiva, tanto em cada um que vai, quanto na equipe, que aprende a receber o público de uma forma diferente.

“Acho que as crianças irem até a biblioteca e poderem estar em contato com um autor que também conta histórias é bem estimulante. Avisei que eles poderiam ter os livros sempre que quisessem, pois estavam à disposição na biblioteca. Falei muito sobre fazerem suas carteirinhas e não esperarem a escola pedir um livro. Que eles poderiam ir lá e escolher livros, levar para casa e usufruir do acervo. Acho que isto

foi importante”.

Além disso, é possível perceber como a própria atividade já muda a rotina não apenas da biblioteca, como da cidade, o que em cidades pequenas representa uma possibilidade grande de nascimento de um interesse por parte de públicos que antes não frequentavam o espaço, o que reflete de forma direta na sua dinamização. Dizem outros contadores e bibliotecas:

“Poxa, mais importante que tudo foi fazer algo que mudasse a rotina daquele espaço. Foi proporcionar um momento de escuta para todos ali dentro. Foi ver os livros da Cora saindo das estantes e passando pelas mãos de várias pessoas. Foi responder mais curiosidades dessas pessoas sobre a autora goiana e seus escritos. Foi ressaltar o quão prazeroso é brincar de ler!”

“Entrei em contato essa semana (seguinte ao evento) com a Josi e ela disse que as crianças tem procurado bastante os livros de onde foram retiradas as histórias para a apresentação”.

“As apresentações inauguraram a nova disposição do espaço físico da biblioteca, pois as prateleiras foram reorganizadas de modo que conseguimos criar um espaço multiuso para eventos dentro da própria biblioteca. Assim, com a casa cheia, as atividades foram muito produtivas, com a participação dos presentes nos jogos de som e fala entre os atores e o público. Os comentários posteriores à atividade, pelos professores e alunos que lá estiveram, foram muito positivos”.

“Penso que como sempre o Programa Viagem Literária alavancou o movimento de usuários da Biblioteca aumentando expressivamente o número de usuários que estão fazendo suas carteirinhas para empréstimo de livros do nosso acervo circulante”.

“O feedback na cidade foi bem positivo, confeccionamos muitas carteirinhas para a biblioteca e a procura de livros aumentou já na época de divulgação do evento. Houve grande público, totalizando aproximadamente 600 pessoas”.

“Através do Programa Viagem Literária, o público que esteve presente passou a frequentar e divulgar mais a nossa Biblioteca, aumentando assim o número de usuários”.

Outro aspecto importante que também esteve presente em 2016 foi a presença do poder público na passagem do Viagem pelas cidades, muito provavelmente por ser um ano eleitoral. Há diversos comentários de facilitadores e equipes das bibliotecas de que o prefeito, vice-prefeito, secretário de cultura e outras autoridades estiveram presentes na contação, participando ativamente, conversando com eles depois da atividade, em alguns casos convidando-os para conhecer a cidade e suas histórias. Porém, esse ainda é um dos principais desafios evidenciados pelos dados do questionário de impacto. Apesar de muitas vezes haver uma aproximação de órgãos do poder público municipal no momento do evento, essa aproximação dificilmente se concretiza num novo apoio - sendo este o impacto reconhecidamente menos presente e um aspecto, por outro lado, muito presente nos “pedidos de ajuda” das bibliotecas ao Viagem Literária.

“A prefeitura infelizmente não comprou no prazo exato, os livros a serem utilizados pela viagem literária, segundo eles é muito demorado a liberação de verbas e o processo de compras. Sugiro que seja divulgado com mais antecedência os títulos a serem utilizados”.

“Como eu disse este ano foi bem complicado, dependemos das escolas para ter público para as atividades, e o município, devido à crise não pôde disponibilizar ônibus para transportar as crianças Sem essa parceria fica muito complicado, pois não podemos contar apenas com o público espontâneo”.

“A Biblioteca não teve colaboração da Secretaria de Cultura e Turismo, que não permitiu a participação do Bibliotecário nos eventos em São Paulo, e limitou recursos, inclusive financeiro para a realização do evento”.

Importante perceber, no entanto, que por mais que não seja muito frequente, o Viagem também consegue, em alguns casos, estabelecer uma situação de provocação do poder público municipal em relação à biblioteca pública.

“A Secretaria de Cultura entendeu a importância da contação de história e contratou uma companhia de contadores para realizar atividade de contação e oficinas de leitura aos sábados no período de outubro a dezembro de 2016. A equipe ficou estimulada para realização de novos eventos para incentivo à leitura. Muitas pessoas que não conheciam a biblioteca passaram a conhecê-la”.

Assim como há depoimentos que mostram a importância do Viagem Literária em municípios onde não há uma programação cultural muito farta. Importante notar que apenas em **43% dos municípios** atendidos pelo Viagem Literária há feira literária, fazendo com que a programação oferecida pelo Programa seja significativa e reconhecida pelas bibliotecas e pela comunidade.

“Em 2016 várias escolas ligaram interessadas em participar do Viagem Literária. A seleção das escolas participantes é feita pela Divisão de Gestão Educacional que realiza um rodízio de escolas municipais e no caso das estaduais e particulares o critério usado é o da escola se comprometer a realizar a apresentação dos livros do escritor convidado. Temos escolas no entorno que devido à proximidade com a Biblioteca não necessitam nem de transporte para deslocamento dos alunos. A cada ano observamos que esse evento é bastante aguardado pelo público escolar e pela comunidade”.

“O Viagem literária é um programa que agrega muito à biblioteca e que naturalmente traz uma procura maior de livros na biblioteca. Hoje ele é uma das principais atrações e já faz parte do calendário anual de programação”.

Esses depoimentos também fazem pensar na questão da abrangência e permanência do Programa nos municípios onde está presente. Por um lado, é atividade relevante, aguardada e desejada pelas bibliotecas e pelo público onde ele acontece. Ele forma público, permite uma aproximação das bibliotecas com as instituições da comunidade, especialmente as escolas. Por outro, ao permanecer nos mesmos municípios, todo esse aprendizado que visa à autonomia das bibliotecas na promoção de suas atividades culturais, na relação com suas comunidades, não chega a muitos municípios.

Há prazo mínimo e máximo para atuar num município?

“O Viagem Literária é um excelente programa de incentivo à leitura e dinamização da biblioteca . Participamos do programa desde 2008 e tem feito muita diferença em nossa biblioteca, eleva a auto estima dos funcionários e aproxima mais o comunidade e prefeitura em torno da biblioteca. Mesmo que as mudanças sejam pequeninas faz muita diferença em nosso trabalho”.

4. Síntese das reflexões do Viagem Literária

- Apesar do corte ter prejudicado a abrangência dos resultados do Programa nas cidades; foi possível aprofundar a reflexão sobre como sair do paradigma das atividades de contação de histórias apenas para o público infantil. O desafio foi promover eventos de contação de histórias que pudessem abranger perfis diversificados e também atrair públicos espontâneos.
- Em 2016 a equipe de Projetos e Programas utilizou uma estratégia de comunicação da atividade que reforçava o aspecto comunitário da contação, ou seja, o fato de que ela é uma atividade transgeracional e que promove um espaço interessante de convivência entre diversos tipos de públicos.
- Em 70% das bibliotecas atendidas em 2016 já acontecem atividades de contação de histórias. Por outro lado, a questão lançada no módulo inicial em relação à contação de histórias como atividade cultural intergeracional pode continuar influenciando a principal atividade cultural promovida pelas bibliotecas.
- Os resultados mostram o Viagem Literária cada vez compreendido de forma mais consistente como um programa que envolve a formação das bibliotecas e de suas equipes em estratégias de divulgação, preparo de público, produção, dinamização da bibliotecas e aproximação com a comunidade.
- As ações de preparo foram ainda melhor avaliadas em 2016. Apenas a adequação da hospedagem foi um pouco menos bem avaliada este ano em relação a 2015. A assistência dada pela equipe da SP Leituras ainda é o aspecto mais bem avaliado do preparo. O preparo da equipe da biblioteca, como o preparo do público foram muito bem e ainda melhor avaliados em 2016, apontando para um desenvolvimento na compreensão dessas atividades por parte das bibliotecas.
- Em relação aos públicos de outros tipos de instituições não escolares, como APAEs, asilos, CRAS, algumas bibliotecas souberam fazer a preparação dos públicos, mas esta é ainda uma questão a ser conversada e qualificada com as equipes, pois ainda não estão tão familiarizadas com a preparação qualificada desses públicos.
- A presença de públicos diversos é uma situação muito bem recebida pelos contadores/autores de modo geral.
- Em relação à divulgação, depoimentos das equipes das bibliotecas demonstram o uso de diversas estratégias de comunicação, como em 2015: facebook, rádio local, jornais locais, folders, cartazes, grupos de WhatsApp - isso foi novo! - e, especialmente,

apareceu mais ainda o boca a boca de divulgação, considerando especialmente as cidades pequenas e que esta forma de divulgação é eficiente para atingir a comunidade de modo geral.

- Este ano foi utilizada por algumas bibliotecas a transmissão ao vivo da contação, o que pode ser definida inclusive como uma divulgação de outra natureza, já que não ocorre antes, mas durante o evento e demonstra uma relação prévia e afinada entre os contadores/autores e as equipes das bibliotecas, já que é um recurso que exige planejamento e apoio técnico.

- O cruzamento de dados quantitativos e qualitativos evidencia que apesar da contação de histórias ainda ter provocado mais o público infanto-juvenil, e portanto favorecer especialmente a parceria com as escolas (a frequência de públicos vindos de agendamentos com escolas foi inclusive maior do que em outros anos, apesar de não exclusiva), houve uma diversificação do público, de acordo com depoimentos de muitos dos autores e equipes das bibliotecas.

- Percebemos que nos próximos anos é preciso diferenciar nos questionários de avaliação preenchidos pelas equipes das bibliotecas nas cidades, “público agendado escolar” de “público agendado não escolar”, já que quando as equipes das bibliotecas começam a ampliar o seu escopo de parcerias com instituições, este é um avanço no sentido de maior inserção na comunidade. Ou seja, se há uma expectativa de que cada vez mais o público espontâneo represente essa inserção da comunidade na biblioteca, esse é um objetivo a longo prazo e que ainda não está mostrando resultados significativos nos dados quantitativos. Apesar disso, a ampliação do espectro de parcerias com instituições diversas e não apenas escolas, também é significativa no caminho para uma relação mais estreita e significativa entre biblioteca e comunidade, o que foi algo muito comentado nos depoimentos de autores e equipes das bibliotecas em 2016.

- É possível que o formato do Viagem Literária em 2016 tenha favorecido a presença de um público mais diverso, já que o fato de ter apenas um módulo (contação de histórias), mobilizou em um primeiro momento a equipe da SP Leituras a levar ao Módulo Inicial uma concepção do Programa em 2016 “para todas as idades e para toda a comunidade” e, depois, as equipes das bibliotecas a encontrarem saídas para ampliar a abrangência da ação.

- Em relação à produção do evento - preparação do espaço, necessidades técnicas atendidas - a maioria das bibliotecas estava bem preparada. A maior dificuldade deste ano foi conseguir o som adequado pedido pelos grupos.

- Todos comentam a beleza de ter um público tão diverso interagindo, aprendendo um com o outro. Sobre a interação entre o público no momento da atividade, os autores dizem que foi interessante ter idosos contando as suas histórias no meio da atividade, o que atraía a atenção das crianças. Portanto, muitos autores trabalharam propositalmente com estratégias que possibilitaram a participação de idades e condições diversas e facilitaram essa interação.

- Pelos relatos é possível perceber que as histórias de folclore, do imaginário popular, são tipos de histórias que falam diretamente com as pessoas, que trazem todo mundo para a conversa, pois acessam as culturas locais.
- Importante destacar que a presença de público espontâneo exige maior esforço para que tudo transcorra como divulgado, pois atrasos e equívocos de produção rapidamente se transformam em evasão deste público, que tem autonomia para ir embora quando preferir.
- Como em anos anteriores, alguns autores comentam que depois da atividade foram visitar clubes de escritores locais, escolas, centros culturais ou outros espaços nos quais encontraram seja com lideranças da cidade, com escritores, ou com públicos interessados. Alguns sugerem que esse tempo depois da atividade, de articulação, encontros com *stakeholders* locais, poderia ser previsto como parte de sua atuação nas cidades.
- Especificamente este ano, pelo fato do Programa ter focado a contação de histórias, objetivava-se também aprendizados das equipes das bibliotecas nesse fazer, ou a sua reflexão sobre a relação entre a contação de histórias e mediação de leitura de modo geral. Há alguns depoimentos, no questionário de impacto, que relatam aprendizados em relação a técnicas e diferentes fazeres envolvidos na contação.
- Há também depoimentos da equipe que evidenciam a realização mais frequente de atividades de contação nas bibliotecas e aprendizagens sobre como lidar e receber o público na biblioteca e relacionados com a dinamização da biblioteca. E, ainda, o reconhecimento de que o VL não é um evento, mas um processo e de que as aprendizagens conquistadas com a participação no Programa podem servir como boas referências para promover outras situações de dinamização das bibliotecas.
- Se em 2015 havia nos chamado muito atenção o fato das equipes terem dado um salto significativo na compreensão das diferenças entre divulgação e preparação de públicos e terem, efetivamente, preparado, em parceria com escolas e instituições, os públicos; em 2016 o maior salto das equipes das bibliotecas parece ter sido a respeito da mobilização de instituições diversas para as ações.
- Os principais impactos reconhecidos pelas bibliotecas dizem respeito à divulgação da biblioteca na cidade e região, e ao estabelecimento de novas relações com escolas e outras instituições, o que mostra uma realização muito importante do Programa em direção a um de seus principais objetivos de aproximação das bibliotecas com a comunidade, nesse caso, pela via de suas instituições.
- Um impacto reconhecido com mais parcimônia é a realização de novas ações de divulgação por parte da equipe e a qualificação da programação cultural.
- Há evidências, nos depoimentos e impactos relacionados com a aprendizagem da equipe, porém, que mostram uma capacitação da mesma em relação ao atendimento e exposição dos serviços da biblioteca no dia do evento, que ressoa para momentos posteriores.
- Um aspecto importante que também esteve presente em 2016 foi a presença do

poder público na passagem do Viagem pelas cidades, muito provavelmente por ser um ano eleitoral. Porém, esse ainda é um dos principais desafios evidenciados pelos dados do questionário de impacto. Apesar de muitas vezes haver uma aproximação de órgãos do poder público municipal no momento do evento, essa aproximação dificilmente se concretiza num novo apoio

- Há depoimentos que mostram a importância do Viagem Literária em municípios onde não há uma programação cultural muito farta. Importante notar que apenas em **43% dos municípios** atendidos pelo Viagem Literária há feira literária, fazendo com que a programação oferecida pelo Programa seja significativa e reconhecida pelas bibliotecas e pela comunidade

Anexo 1: Matriz de avaliação

BSP e BVL

1) Qualidade das estratégias	das	Satisfação do público com as atividades
		Relevância dos temas (programação)
		Qualidade dos formadores/ mediadores/ profissionais
		Pertinência dos formadores (adequação do perfil ao contexto/ público local)
		Metodologias e estratégias de formação utilizadas
		Satisfação do público com o atendimento
		Satisfação do público com o espaço físico (móveis, iluminação, arquitetura, espaço)
		Satisfação do público com o acervo
		Melhora no cuidado com o acervo (Baixa de acervo)
		Uso do acervo (empréstimo, renovação)
		Aumento do acervo
		Forma pela qual o público toma conhecimento da BSP e suas atividades
2) Dinamização da Biblioteca	da	Frequência de público (na Biblioteca e na programação)
		<i>Perfil do público</i>
		Perfil socioeconômico, educacional, etário
		Semana X Final de semana
		Usuários-sócios e usuários-visitantes
		Preferências temáticas
		Demandas e preferências em relação à cultura (<u>expressões ou linguagens, artistas</u>)
		Demandas e preferências em relação à leitura (gêneros literários, autores)
		Expectativas com relação à BSP
		Acesso à Internet (frequência)
		Relação entre diferentes grupos de usuários
		Cadastro de novos sócios
3) Formação hábitos leitores	de	Frequência na leitura de livros ou outros materiais
		Frequência a bibliotecas ou espaços de leitura
		Conversas sobre livros
		Interesse pelo estudo e assuntos culturais
		Busca e dá indicações de livros
		Manifestação de preferências
		Busca livros de forma autônoma
		Uso qualificado da internet (acesso a sites/blogs, etc. ligados à cultura e literatura)
4) Formação cidadãos	de	Retomar os estudos ou começar a estudar
		Estabelecer novos vínculos
		Se sentir mais capaz para a produção artística e cultural

Praler

1) Qualidade das estratégias - antes da oficina:	Escolha das instituições pela equipe do Praler (perfil institucional, critérios de escolha)
	Preparo da instituição pela equipe do Praler (combinados, expectativas e contrapartidas)
	Convocação do público (como se deu, expectativas)
	Preparo do formador (pesquisa a realidade de leitura da instituição, vínculo com instituição, expectativas)
2) Qualidade das estratégias - realização das oficinas	Número de participantes nas ações
	Relevância dos temas
	Qualidade dos formadores/ mediadores/ profissionais
	Pertinência dos formadores (adequação do perfil ao contexto/ público local)
	Qualidade da troca entre formadores e participantes
	Relação dos formadores com a instituição (conhecimento da realidade de leitura na instituição, tipo de vínculo estabelecido com a instituição)
	Metodologias e estratégias de formação utilizadas
	Pertinência e qualidade do acervo utilizado
	Quantidade de encontros
	Carga Horária
3) Dinamização das bibliotecas ou salas de leitura	Frequência de público no espaço
	Frequência de uso do acervo (consulta e empréstimo)
	Melhora no cuidado com o acervo
4) Dinamização institucional em relação à leitura	Formação de multiplicadores (mediadores de leitura)
	Ações realizadas pelos multiplicadores formados
	Melhora da Biblioteca/ sala de leitura (adequação espaço físico - móveis, iluminação, arquitetura, espaço)
	Mudança de concepção sobre leitura
	Mudança de concepção sobre o potencial da leitura e da mediação (para profissionais da instituição) como estratégia de inclusão e transformação social
	Novas atividades envolvendo leitura
5) Formação de hábitos leitores	Frequência na leitura de livros ou outros materiais
	Frequência a bibliotecas ou espaços de leitura
	Busca livros de forma autônoma
	Conversas sobre livros
	Interesse pelo estudo e assuntos culturais
	Busca e dá indicações de livros
	Manifestação de preferências

SisEB

1) Qualidade das estratégias	Capacitações e seminários
	Número de participantes nas ações
	Relevância dos temas
	Qualidade dos formadores/ mediadores/ profissionais
	Pertinência dos formadores (adequação do perfil ao contexto/ público local)
	Metodologias e estratégias de formação utilizadas
	Carga horária
	Doação de acervo
	Pertinência e qualidade do acervo doado
	Quantidade satisfatória
	Periodicidade
	Utilidade e tipos de uso
	Publicações
	Pertinência dos temas
	Conteúdos,
	Acessibilidade da linguagem
	Atratividade
	Utilidade e tipo de uso
	Siseb Itinerante
	Assessoria Técnica, Advocacy, Portal, Redes Sociais,
	Atualização de informações no Bibliotecas Paulistas
2) Qualidade das estratégias - reconhecimento do SisEB	Contato entre bibliotecas/Possibilidades criadas de interação
	Troca de informações entre bibliotecas
	Acesso a serviços oferecidos pelo SisEB
	Identificação com o Sistema
3) Formação dos profissionais das Bibliotecas	Concepção da equipe a respeito da biblioteca (Biblioteca Viva)
	Qualidade do atendimento
	Criação de novas atividades
	Busca autônoma de informações relevantes
	Busca de mais formação
4) Dinamização das bibliotecas	Satisfação do público com o atendimento
	Adequação espaço físico (móveis, iluminação, arquitetura, espaço)
	Relação com instituições do entorno (escolas, equipamentos públicos)
	Apoio da Prefeitura (atualização acervo, disponibilização recursos, etc)
	Atividades culturais na biblioteca (quantidade e qualidade)
	Divulgação da Biblioteca
	Reverberações nas instituições participantes do evento (escolas, por exemplo)

Viagem Literária

1) Qualidade das estratégias	das	Número de participantes nas ações
		Relevância da atividade
		Pertinência dos autores (adequação do perfil ao contexto/ público local)
		Metodologias e estratégias utilizadas
		Carga Horária
		Preparação da biblioteca/ instituições parceiras antes do evento
		Preparação do público para escutar/dialogar com o autor
		Produção do evento
		Utilização do Guia de divulgação do evento para as cidades
		Relação estabelecida com a SP Leituras (quantidade e qualidade do contato)
2) Formação de profissionais de bibliotecas	de	Concepção da equipe a respeito da biblioteca
		Criação de novas atividades
3) Dinamização das bibliotecas	das	Frequência de público (na Biblioteca e na programação)
		Uso do Acervo (consulta e empréstimo)
		Adequação espaço físico (móveis, iluminação, arquitetura, espaço)
		Relação com instituições do entorno (escolas, equipamentos públicos)
		Apoio da Prefeitura (atualização acervo, disponibilização recursos, etc)
		Atividades culturais na biblioteca (quantidade e qualidade)
		Divulgação da Biblioteca
		Reverberações nas instituições participantes do evento (escolas, por exemplo)

Anexo 2: Apresentação “Os públicos da BSP e BVL” realizada no Seminário Internacional Biblioteca Viva

Seminário Internacional biblioteca viva
Reflexões sobre pesquisas do perfil de
consumidores culturais

Os públicos da BSP e BVL

Martina Rillo Otero



105



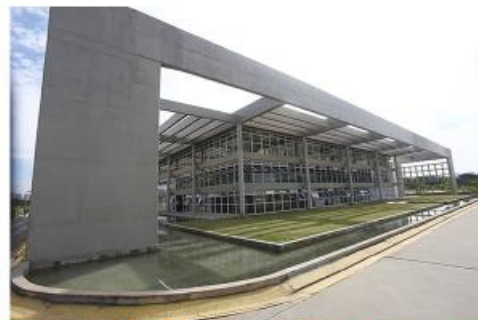
Contexto

Biblioteca viva

Processo de avaliação da qualidade
relativa ao contrato de gestão.

- Transparência e resultados
- Aprendizagem e gestão focada nos públicos atendidos.

- Desde 2012, IF acompanha dados de perfil e de satisfação com os serviços oferecidos pelas bibliotecas.
- Acréscimo de algumas questões para dialogar com os dados do “Retratos da Leitura”.



Objetivos

- Apresentar o perfil e comportamento do público das bibliotecas Villa Lobos e de São Paulo.
- Refletir: Como o perfil do público frequentador influencia os serviços oferecidos? E o público que não frequenta?
- Oferecer exemplos para alimentar essa reflexão.



106

Metodologia

- Pesquisa quantitativa
- Abordagem direta - face a face nas bibliotecas
- Seleção aleatória
- De 11 a 23 de Outubro
- População: Frequentadores das bibliotecas Villa Lobos e de São Paulo

	BSP	BVL
Frequencia mensal (visitas)	24850	20600
Média pessoas por mês	3433	4788
Amostra referência	341	357
Respostas (pessoas)	329	496





Dados de perfil

Gênero		BSP	BVL
	Feminino	44%	45%
	Masculino	56%	55%

Região onde mora		BSP	BVL
	Centro	4%	2%
	Grande São Paulo	8%	7%
	Zona Leste	9%	6%
	Zona Norte	68%	10%
	Zona Oeste	3%	57%
	Outros municípios	3%	3%
	Zona Sul	6%	17%

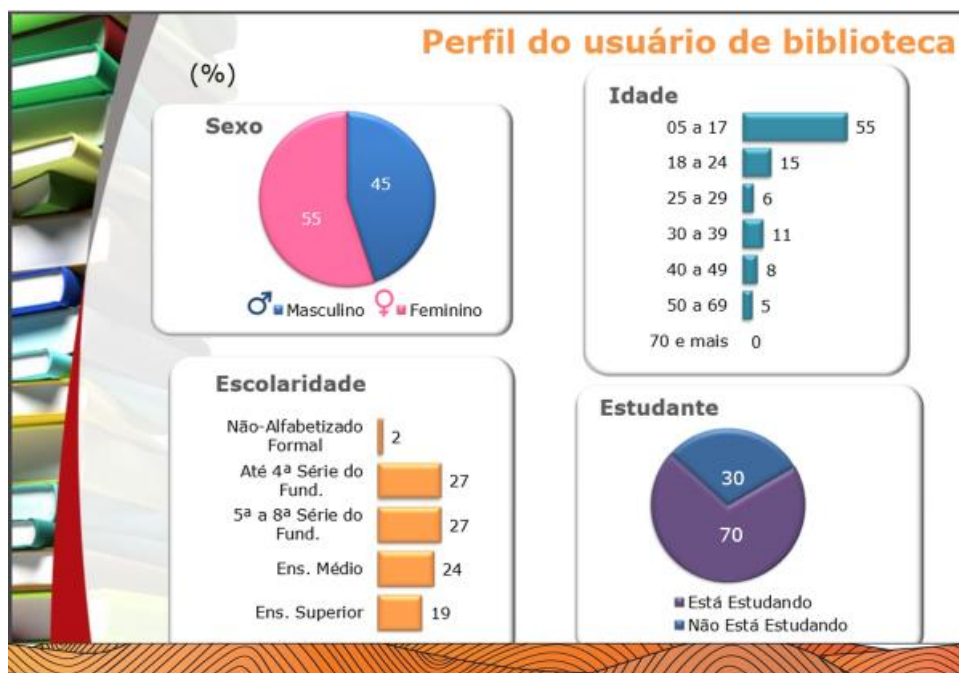
Faixa etária		BSP	BVL
	7 a 15	16%	16%
	16-25	29%	34%
	26-30	9%	9%
	31 a 40	23%	19%
	41-50	13%	12%
	51-60	7%	4%
	Mais de 60	4%	7%

+ Percepção!

Públicos diferentes

BSP: crianças e jovens de populações do entorno. Adultos em vulnerabilidade e estudantes da ETEC. Público com frequência mais sistemática, que está muito presente nos dias de semana.

BVL: famílias, especialmente nos finais de semana. Público mais assistemático.



As especificidades dos públicos das bibliotecas Villa Lobos e de São Paulo...

108

Leitores!!

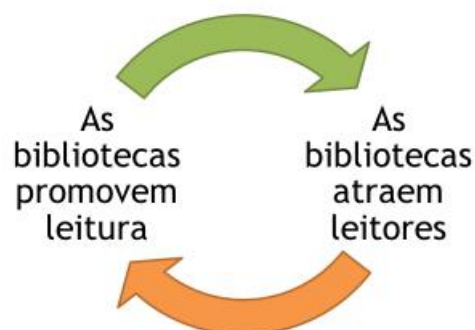


- Maioria de público leitor (ter lido algum livro nos últimos 3 meses).

	BSP	BVL
Média de livros lidos nos últimos 3 meses	5,5	5,3



O que veio antes?



Que sentido esses espaços têm para seus públicos?



109

Que sentido esses espaços têm para seus públicos?

Motivações para ir à BVL ou BSP

	BSP	BVL
Mais especificidades...	Ler livros por prazer	40% 41%
	Ler livros para pesquisar ou estudar	36% 34%
	Acessar Internet	38% 31%
Diversos sentidos	Emprestar livros em geral	11% 20%
	Descansar/ apreciar o ambiente	9% 19%
	Participar de programação cultural (cursos, oficinas, exposições e eventos culturais)	8% 17%
	Ler revistas ou jornais	15% 13%
	Encontrar com amigos	13% 11%
	Emprestar livros para trabalhos escolares	10% 11%
	Ver filmes/ escutar música	7% 6%
	Consultar documentos e outros materiais da biblioteca	4% 5%



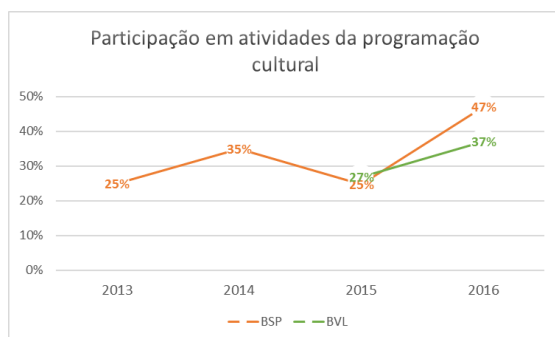
Que sentido esses espaços têm para seus públicos?

Satisfação geral com o serviços

Satisfação (Excelente e Bom)	Atendimento	Comunicação	Atividades	Acervo	Limpeza	Segurança
BSP	98%	83%	92%	94%	93%	84%
BVL	99%	96%	93%	91%	98%	95%

Espaços valorizados,
Principalmente o atendimento!! Relações!

Acesso a cultura



Equipes sempre buscando ampliar esse sentido... Mas não é fácil!

Programação cultural
compreendida de
maneira ampla...

Dos cerca de 50-60%
que não participa,
metade não conhece



Que sentido esses espaços têm para seus públicos?

Ampliação do sentido da leitura

	BVL	BSP	RL
A leitura traz conhecimento	48%	59%	42%
A leitura é uma atividade prazerosa	18%	28%	8%
A leitura traz atualização e crescimento profissional	13%	24%	17%
A leitura é uma atividade interessante	11%	10%	8%
A leitura facilita a aprendizagem na escola ou faculdade	5%	9%	10%
A leitura pode fazer uma pessoa 'vencer na vida' e melhorar sua situação financeira	6%	5%	64%*
A leitura ocupa muito tempo	4%	1%	3%
A leitura é uma atividade cansativa	1%	1%	2%
Só leio porque sou obrigado(a)	1%	1%	2%

Que sentido esses espaços têm para seus públicos?

Razões para ler

	BSP	BVL	RL
Gosto	45%	46%	49%
Atualização cultural ou Conhecimento geral	14%	21%	55%
Crescimento pessoal	14%	10%	
Distração	15%	8%	
Exigência escolar ou da faculdade	4%	5%	36%
Atualização profissional ou exigência do trabalho	0%	2%	23%
Motivos religiosos	2%	1%	31%
Não sabe/Não respondeu	2%	2%	1%

Ampliação do sentido da leitura

- O que essas informações revelam sobre o sentido desses espaços para os públicos?
- O que elas dizem também sobre as necessidades culturais da população
- O que, como agentes da cultura, precisamos atender?



112

Obrigada!!

Martina Rillo Otero
martina@institutofonte.org.br

rua natingui,
pinheiros - são paulo - sp

11 3032-1108
www.institutofonte.org.br

www.facebook.com/institutofonte
twitter: @institutofonte



Anexo 3: Médias das atividades culturais em cada uma das bibliotecas

BSP	Arte educador mediador oficinairo	Interação com o público	Carga Horária	Tempo	Organização do local	Média geral
Bebelê	4,00	3,86	3,71	3,86	4,00	3,89
Brincando e aprendendo	3,86	3,86	3,79	3,79	3,86	3,83
BSP Até você	4,00	4,00	3,71	4,00	4,00	3,94
Clube de Leitura	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Curso de Libras Básico	4,00	3,80	3,60	4,00	3,80	3,84
Curso de Libras intermediário	4,00	4,00	3,50	4,00	4,00	3,90
Curso de produção audiovisual para web	4,00	4,00	3,63	3,94	3,75	3,86
Curso O tamanho do miniconto	4,00	4,00	3,25	4,00	3,95	3,84
Curso Pré-Vestibular de Literatura	4,00	3,82	3,55	3,91	3,82	3,82
Domingo no parque	3,95	3,90	3,71	3,81	3,67	3,81
Evento - Autores do Pedaco	3,33	3,50	3,33	3,50	3,50	3,43
Evento - Dia da Leitura / Teatro de Bonecos - A bruxinha	4,00	4,00	3,14	3,71	4,00	3,77
Evento - Slam da Guilhermina - Especial Consciência Negra	4,00	4,00	3,83	4,00	4,00	3,97
Evento Bate-papo Literário	4,00	3,86	3,43	3,86	3,71	3,77
Evento Bate-papo literário: Ato 4 - Tradução literária	3,25	3,50	3,25	3,25	3,25	3,30
Evento Dia do Desafio	4,00	4,00	3,33	4,00	4,00	3,87
Evento Especial Cervantes	3,75	4,00	3,50	3,75	3,75	3,75
Evento Férias na BSP	3,78	3,78	3,44	3,89	3,56	3,69
Evento Virada Sustentável	3,81	3,88	3,35	3,85	3,85	3,75
Hora do conto	3,90	3,78	3,75	3,85	3,88	3,83
Jogos para todos! - Oficina de xadrez	3,38	3,38	3,24	3,73	3,56	3,46
Jogos sensoriais	3,77	3,81	3,50	3,65	3,73	3,69
Leitura ao pé do ouvido	3,86	3,79	3,62	3,79	3,86	3,78
Luau	3,95	3,84	3,10	3,86	3,86	3,72
Oficina de artes - 7º Virada Inclusiva	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Oficina de Audiodescrição	4,00	4,00	3,00	4,00	3,57	3,71
Oficina de fotografia com Eduardo Marchesan	3,94	3,88	2,81	3,94	3,75	3,66
Oficina de Narração Oral - Guimarães Rosa	4,00	4,00	3,40	4,00	4,00	3,88
Oficina de Roteiro	3,83	3,67	2,83	4,00	4,00	3,67
Oficina Espalhafatos	3,89	3,56	3,00	3,67	4,00	3,62
Oficina Espalhafatos de textos - Da ideia ao ponto final	3,88	4,00	3,63	4,00	4,00	3,90
Oficina roteirista por um dia	3,88	3,82	3,35	3,94	3,71	3,74
Oficina Viagem Gastronômica - Como água para chocolate	3,92	3,92	3,92	4,00	3,92	3,93
Pintando o sete	3,88	3,88	3,80	3,84	3,96	3,87
Sarau	3,96	3,92	3,80	4,00	3,92	3,92
Segundas Intenções	3,58	3,56	3,48	3,79	3,85	3,65
Tecnologia dia a dia	3,43	3,36	3,00	3,50	3,64	3,39
	3,86	3,84	3,47	3,86	3,83	3,77



BVL	Arte educado/ mediador oficineiro	Interaçã o com o público	Carga Horári a	Tema	Organizaçã o do local	Médi a geral
Luau	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Oficina de Jornalismo Cultural	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Evento Especial Shakespeare	4,00	4,00	3,80	4,00	4,00	3,96
Evento Virada Sustentável	3,97	3,97	3,92	3,97	3,92	3,95
Evento Encontro Literário Terror em todo lugar	4,00	4,00	3,75	4,00	4,00	3,95
Tecnologia dia a dia	4,00	4,00	3,75	4,00	4,00	3,95
Oficina Viagem Gastronômica	4,00	3,90	3,90	4,00	3,90	3,94
Oficina Como montar uma histórias em quadrinhos	4,00	4,00	3,50	4,00	4,00	3,90
Oficina de análise literária - análise das obras Claro Enigma e O Cortiço	4,00	4,00	3,50	4,00	4,00	3,90
Pintando o sete	4,00	4,00	3,50	4,00	4,00	3,90
Hora do conto	3,89	3,89	3,75	3,91	4,00	3,89
Oficina Viagem Gastronômica - Pablo Neruda	3,75	4,00	3,75	3,75	4,00	3,85
Jogos sensoriais	3,80	4,00	3,60	4,00	3,80	3,84
Curso pré-vestibular de literatura	3,98	3,94	3,42	3,91	3,94	3,84
Oficina Viagem Gastronômica - João Guimarães Rosa	3,75	3,88	3,88	4,00	3,63	3,83
Evento Mapa Cultural Paulista	3,89	3,83	3,67	3,83	3,89	3,82
Domingo no Parque	3,91	4,00	3,82	3,73	3,64	3,82
Segundas Intenções	3,92	3,92	3,62	4,00	3,62	3,82
Curso de escrita criativa com Noemi Jaffe	4,00	4,00	3,33	4,00	3,71	3,81
Brincando e aprendendo	4,00	4,00	3,67	4,00	3,33	3,80
Oficina de Leitura Guimarães Rosa com Rosa Haruco	3,75	3,75	3,75	3,75	4,00	3,80
Oficina No Colo	4,00	3,80	3,80	3,60	3,80	3,80
Curso de audiovisual - Introdução à direção de fotografia e operação de câmera	4,00	3,82	3,27	4,00	3,90	3,80
Evento Dia da Leitura	3,82	3,82	3,64	3,82	3,86	3,79
Leitura ao pé do ouvido	3,90	3,84	3,52	3,71	3,84	3,76
Curso de produção audiovisual para web	3,89	3,78	3,00	4,00	4,00	3,73
Evento Férias na BVL	3,57	3,57	3,43	4,00	4,00	3,71
Evento Aniversário da BVL - 2 anos	3,81	3,67	3,41	3,85	3,81	3,71
Bebelê	3,59	3,66	3,65	3,73	3,90	3,70
Sarau	4,00	4,00	3,00	4,00	3,50	3,70
	3,86	3,86	3,55	3,88	3,81	3,79
Jogos para todos - oficina de xadrez	3,69	3,73	3,13	3,69	3,60	3,57
Evento 4º Encontro Literário dos blogs: Leitura & Cia + Coruja Literária	3,50	3,50	3,50	3,83	3,50	3,57
Curso de Edição de vídeo Básico, com Patrícia Bernal	4,00	3,86	1,86	3,86	3,86	3,49
BVL até Você	3,80	3,80	3,00	3,60	3,20	3,48
Clube de Leitura	3,60	3,40	3,00	3,60	3,60	3,44
Média por quesito	3,88	3,87	3,52	3,89	3,82	3,79

Anexo 4: Estudo completo *A BIBLIOTECA E A COMUNIDADE*

A ótica de quem não frequenta as bibliotecas

Introdução

Este ano (2016), a equipe da BSP/BVL, em conjunto com a equipe do Instituto Fonte, decidiu fazer uma avaliação específica focada na relação das bibliotecas com as comunidades do entorno a partir da coleta de dados qualitativos. Esta decisão se baseou no princípio sempre presente nos processos avaliativos das iniciativas da SP Leitura, sobre a importância da equipe se envolver tanto nas decisões do que deve ser avaliado, quanto na construção das análises dos dados. Acreditamos que, com isso, os dados podem responder a perguntas relevantes de quem está na prática por serem gerados a partir de um sentido compartilhado e consciente. Nesse sentido, acabam melhor integrados na rotina de trabalho e no planejamento estratégico das equipes.

A questão da relação das comunidades do entorno com as bibliotecas tem duas vertentes: a parte dessas comunidades que conhece e frequenta as bibliotecas e que já estabeleceu algum tipo de vínculo com elas; e outra parte que é potencial usuário das bibliotecas, mas que não as acessa. Após algumas conversas ficou definido que o “público potencial” era compreendido como aquela população que mora próximo às bibliotecas, que tem acesso restrito a serviços que estão disponíveis nas bibliotecas (Internet, livros, oportunidades de aprendizagem, programação cultural), mas mesmo assim não as frequentam. As bibliotecas não atendem somente as comunidades de baixa renda, ou dos entornos, mas a escolha neste estudo foi focar nesse último grupo, compreendendo que é esse o público que está mais vulnerável em relação ao cumprimento de seus direitos. Além disso, a pergunta “se essas pessoas não têm acesso a esse tipo de serviços, por que não utilizam as bibliotecas?”, se colocou de maneira muito importante.

As inquietações gerais da equipe se basearam em conversas que têm acontecido nas bibliotecas sobre as comunidades atendidas ou não atendidas, a dificuldade de acesso à determinados grupos e, mais amplamente, sobre a noção de comunidade. Se é verdade que este estudo coletou depoimentos de moradores do entorno territorial de ambas as bibliotecas, a interação das bibliotecas com determinadas comunidades (do entorno, de baixa renda), também pode produzir aprendizagens sobre a interação das bibliotecas com minorias, por exemplo, compreendidas como comunidades que circulam pelo território da cidade. Essa questão apareceu nas coletas ainda de modo não muito aprofundado, mas pode dar frutos para reflexões, pesquisas e conversas futuras.

Algumas perguntas centrais que nortearam o estudo eram:

- Quem são as comunidades que frequentam as bibliotecas? Como as escutamos de fato? Quais são suas demandas e interesses?
- Por que as comunidades do entorno das bibliotecas que possuem acesso restrito a atividades culturais, leitura e serviços públicos não aproveitam mais os serviços oferecidos?

- Qual imagem de biblioteca que têm essas comunidades? Qual a função da biblioteca para elas?
- Quais são as demandas atuais das pessoas dessas comunidades?
- Que possibilidades e realidades de parceria com as bibliotecas existem nas comunidades e que não está sendo possível identificar?
- O que já é feito em termos de ações para as comunidades? O que já oferecemos? A quais interesses já respondemos e quais não conhecemos e não respondemos?

Existe também uma inquietação sobre a questão da fidelização dos públicos nas bibliotecas, uma vez que se passa a frequentá-las. Todas essas inquietações se apoiam, no fundo, na necessidade de descobrir o que as bibliotecas podem fazer para ser meio de garantia de direitos e ampliação de oportunidades para as populações de baixa renda que estão no entorno territorial, por um lado; e para ser um espaço que acolha, reflita e dialogue com diversas realidades, minorias, etc., por outro. Ou seja, como pode ser um espaço que dá e que recebe; que fala e que escuta, tornando o fluxo com o fora mais constante e promotor de ações efetivas de parceria.

Público foco do estudo: “pessoas que têm acesso restrito a atividades culturais, leitura e serviços públicos, mas que não frequentam a biblioteca ou o fazem muito restritamente, apesar de morarem ou trabalharem nas imediações das bibliotecas”.

116

I) A coleta de informações

A coleta de informações foi composta por uma multiplicidade de estratégias, para que assim pudéssemos abordar públicos e situações diversas que nos dessem uma visão mais complexa e completa do fenômeno estudado. Para cada uma das bibliotecas foi necessário pensar em estratégias específicas para acessar os “públicos em potencial”.

Biblioteca de São Paulo

Na BSP, a comunidade da Zaki Narchi organiza anualmente o “Dia Z”, um dia de atividades culturais que a BSP apoia de diversas formas e no qual participa um público com o tipo de perfil que se buscava. A proposta foi a de realizar entrevistas nesse dia, com pessoas que estavam participando do Dia Z ou que estavam próximas às atividades. Dois funcionários das bibliotecas realizaram as entrevistas. Além disso, foram entrevistadas também duas lideranças de uma rede de articulação local do entorno da BSP.

Portanto as atividades de coleta do estudo no entorno da BSP foram:

- Pessoas que moram do Cingapura Zaki Narchi (especialmente adultos e jovens) que participaram do Dia Z: 16 entrevistas
- Lideranças de movimento de articulação na região da Zona Norte: 2 entrevistas.
- Equipe da biblioteca.

Biblioteca Parque Villa- Lobos

No entorno da BVL, não foi possível identificar um momento que reunisse os moradores ou frequentadores das comunidades do entorno num só dia. Para chegar a pessoas com o perfil desejado utilizou-se de uma estratégia de construção de amostras chamada *Bola de Neve*¹⁰. Em um primeiro momento, dois funcionários da BVL conversaram com usuários que moram no entorno e que vão à biblioteca; e com outros funcionários que trabalham na biblioteca e também moram no entorno, e pegaram indicações de moradores da vizinhança que poderiam ser usuários, mas por algum motivo não são. A partir de uma lista com esses nomes, foram feitas 102 tentativas de contato telefônico, sendo que 22 resultaram em entrevistas também telefônicas, finalizadas com sucesso.

Na BVL foram entrevistadas:

- Moradores de baixa renda da região (Jaguaré) - 22 entrevistas.
- Equipe da biblioteca.

Equipes das bibliotecas

A equipe de avaliação propôs e mediu duas rodas de conversa com pessoas do atendimento e da programação cultural das bibliotecas. Entende-se, com isso, que há um saber-fazer já existente e é importante explicitar esse conhecimento. O objetivo de que essas conversas componham também esse relatório é de sistematizar esse know-how, nomeá-lo, entender ao que estão respondendo, para podermos fazer com que as próprias equipes se apropriem de reflexões e análises que já estão ocorrendo, mas que estão dispersas. Uma conversa foi feita na BVL e outra na BSP e ambas contaram com a presença de uma média de 10 funcionários. Além dessas rodas, dois funcionários que realizaram as entrevistas no Dia Z fizeram um relatório qualitativo sobre suas impressões dos depoimentos como um todo, o que também está sendo utilizado enquanto fonte de informações. Todas as entrevistas foram gravadas, depois escutadas e realizou-se uma análise de conteúdo das mesmas.

117

II) Achados

As 12 pessoas entrevistadas na Biblioteca de São Paulo tinham entre 12 e 50 anos, sendo que a média de idade dos entrevistados foi de 28 anos. Muitos declararam-se desempregados. Em seu tempo livre, as pessoas fazem esportes, brincam, ficam na internet, jogam vídeo game, ficam em casa, resolvem problemas pessoais, saem com amigos. Nos depoimentos, quase ninguém declarou realizar atividades culturais em seu

¹⁰ A metodologia de “Bola de Neve” é uma forma de construção de uma amostra não probabilística utilizada em pesquisas sociais, na qual os participantes iniciais de um estudo indicam novos participantes, que por sua vez indicam novos participantes e assim sucessivamente, até que seja alcançado o “ponto de saturação”, quando os novos entrevistados passam a repetir os conteúdos já obtidos em entrevistas anteriores.

tempo livre, a não ser dois jovens que disseram ir na BSP ler ou participar de atividades.

Todos conhecem a BSP pela proximidade de sua casa e já foram ao menos uma vez lá. Um terço dos entrevistados têm a carteirinha atualizada, um terço já teve mas ela venceu e eles não atualizaram e um terço não tem e desconhece essa possibilidade. Nos depoimentos foi possível perceber que apesar da proximidade, falta informação sobre serviços e programas. Uma entrevistada disse que nenhum de seus quatro filhos tem a carteirinha porque ela não sabe como fazê-las. Um outro entrevistado que disse que gostaria que na biblioteca tivesse uma sala com instrumentos, quando informado pelo entrevistador que é possível fazer um som no auditório, se surpreende com essa possibilidade. Nesses exemplos, é possível perceber que o que ocorre não é que a informação que precisam não chega até elas. Elas não sabem onde, nem como encontrar ou, o que pareceu mais provável na maioria dos casos, nem procuram saber. Portanto, uma parte importante da questão parece ter a ver com criar a demanda, despertar o interesse, formar o público e também informá-lo.

A imagem que a maioria tem de biblioteca é que este é um espaço para desenvolver conhecimentos, ler ou utilizar o computador. Os entrevistados disseram que não vão na BSP por preguiça, falta de informação sobre serviços e programação, falta de tempo e falta de interesse naquilo que é oferecido.

Muitas crianças entrevistadas declaram ter deixado de ir à Biblioteca e uma das razões levantadas por funcionários e moradores entrevistados é que eles vinham pelo computador e agora a maioria tem celular com internet. Um atendente também contou que antes atendiam um Projeto de uma organização na Zaki Narchi chamado Projeto da Vila, apoiado pela prefeitura, no qual as crianças iam na BSP no contraturno da escola. Quando esse projeto foi descontinuado, essas crianças deixaram de ir. Um adolescente de 13 anos declara o seguinte:

“Eu perdi a carteirinha e não fui mais fazer. Eu costumava ir mais para utilizar o computador, mas agora tem wifi aqui”.

Em relação aos jovens, um disse que costumava ir em grupo, mas quando seus amigos pararam de ir porque começaram a trabalhar, ele também parou. Outro, disse que parou quando teve um filho. Segundo um funcionário morador da Zaki Narchi, o afastamento temporário de alguns jovens também se deve ao seu possível envolvimento em atividades ilícitas.

Tanto nos depoimentos coletados, quanto em comentários feitos pela equipe da BSP, fica a impressão de que a presença de adultos da Zachi Narchi na Biblioteca é pouco frequente.

“Já fui algumas vezes, minha carteirinha venceu e eu parei de ir. Não conheço atividades oferecidas. Tem uma barreira ali, às vezes eu tento ir pra lá, mas não consigo. Eu perguntei pro Ed se tinha game lá, mas ele disse que não tem.” (adulto morador da Zachi Narchi)

Os dados qualitativos mostram, portanto, que as pessoas não vão à BSP porque não encontram lá a atividade específica que poderiam/gostariam de realizar; o que faziam

lá deixa de fazer sentido ou é descontinuado por algum motivo. Isso sugere que ainda não foram estabelecidos vínculos mais sólidos entre pessoas/comunidade e a biblioteca; vínculos que extrapolem o interesse por atividades específicas e as conectem com a biblioteca como um espaço cultural formativo. É possível perceber também que em alguns casos, este vínculo não era nem com uma atividade específica oferecida pela biblioteca, mas com outra instituição ou com um grupo de amigos.

Parece acontecer aqui algo como um círculo vicioso difícil de ser rompido: a pessoa não possui em seu repertório o contato, a compreensão e o desejo pela oferta cultural que a biblioteca representa e, por isso, não a busca. Por outro lado, ao não buscá-la, tampouco mobiliza a formação desse repertório. Aqui valeria à pena pensar como aproximar esse público *aos poucos*, aproveitando seu próprio repertório e depois aproximá-lo de novas oportunidades culturais. A questão que emerge é: *as bibliotecas saberiam dizer qual o repertório dessas populações?*

Em relação ao vínculo com instituições locais, as duas lideranças entrevistadas comentam que antes tinha uma pessoa da BSP que frequentava as reuniões da Rede Social Zona Norte, mas que agora isso não ocorre mais, o que é uma pena, pois esta era uma oportunidade de divulgar a programação. Ambos disseram que a BSP poderia conversar mais com a Rede para desenvolverem projetos comuns, compartilhar problemas e ajudas mútuas e isso possibilitaria uma maior consciência das lideranças das instituições locais sobre o papel e mesmo sobre o que é a BSP.

“Por meio da Rede Social Zona Norte, que a BSP já faz parte, podemos desenvolver várias atividades, projetos, parcerias e propostas para o benefício do entorno e da Zona Norte em geral. Acredito que o que mais falta é planejamento e consciência dos benefícios dessas aproximações por parte dos superiores das instituições”.

119

Os relatos da equipe, porém, mostram que a participação da Rede continua acontecendo e aqui emerge a questão, então, de como tem sido essa participação, já que não é percebida por outras lideranças. *O quanto a participação nas reuniões da Rede Social Zona Norte é percebida como estratégica? O que se busca com essa participação? Divulgar? Escutar demandas? Articular? O que se entende como essa articulação?*

A equipe, por sua vez, relata algumas dificuldades em participar das reuniões da Rede: que muitas participações na Rede são motivadas por buscar cargo político, que existem muitos interesses pessoais, que existe uma resistência da mediadora em reconhecer que a BSP participa das reuniões, que não existe planejamento das reuniões, que criam-se grupos de estudo que só existem no papel e não são executados de fato, que não há compromisso com horários e datas e que não há discussão estratégica apenas operacional.

Duas pessoas comentaram que frequentariam a BSP se existisse ***mais comunicação - ou uma comunicação diferenciada*** do que a biblioteca oferece e se tivesse alguém para ajudá-los, para orientá-los lá. Um jovem declarou o seguinte:

“Às vezes eu estou interessado em um livro e chego lá e não procuro, porque preciso de orientação. E se vier alguém me perguntar se preciso de alguma coisa vou dizer preciso, mas eu mesmo não sei do que preciso. Então posso dizer, você quer me

encaminhar, me informar, me indicar alguma coisa que você mesmo possa ter gostado e quer me passar? Às vezes jovem tem interesse de saber uma coisa, mas como não tem direção ou orientação, ele para no lugar. Precisa de um “chama”, colocar um cartaz num poste para ele saber que naquele dia ele tem oportunidade de apresentar uma poesia que ele fez, de tocar uma música”.

Esse depoimento surpreende, pois a equipe de atendimento é constantemente bem avaliada por frequentadores, o que explicita que a questão não é de *qualidade do atendimento* no sentido da interação estabelecida; mas pode ser da abrangência da compreensão sobre o que *é atender*, e pensar na necessidade de uma política mais ativa e abrangente de formação de públicos que consiga atrair pessoas que não se aproximam da biblioteca, por medo, falta de informação ou desorientação, que não chegam a interagir. Neste caso, as ações de divulgação de serviços e programações e de acolhimento/formação de público tornam-se muito próximas e têm a ver com uma interação entre biblioteca e comunidade que comece por uma orientação básica sobre o que é oferecido e sobre as melhores formas de usar o que está sendo ofertado; de acordo com idade, demandas, objetivos pessoais ou comunitários. Também podemos ouvir nesse exemplo um pedido de ajuda, ou seja, de que essa orientação possa desdobrar-se para um diálogo mais profundo, de alguém que mostre, escute, converse, dialogue, escute demandas, crie programas para eles e também com eles, como já aconteceu em iniciativas como o serviço de hostess, Acolhimento, Oficina de Espalhafatos de como podemos mudar a Biblioteca, Ação Educativa, conversas informais, etc.

Esse mesmo jovem, seguindo na mesma linha, diz que “*O Dia Z é um “chama”, está faltando ess ‘chama’. Quem está em casa desce, vem ouvir uma história, ir na cama elástica. Esse dia mostra que, além dos livros, a biblioteca tem alguma coisa a mais*”, o que sugere que a biblioteca precisa fazer mais convites ativos, (compreendidos como movimentos dela *ir até a comunidade*), claros e direcionados para que as pessoas se mobilizem a se relacionar com ela.

Um outro fator que apareceu como impeditivo para as pessoas irem na BSP foi a questão da segurança. Segundo Jussara Alves de Almeida e Amilton Ferreira, membros da Rede Social Zona Norte, uma das razões que desmobilizam as pessoas a frequentarem mais a biblioteca é o medo do local: “*O espaço externo, do metrô até a Biblioteca acho perigoso e me dá um pouco de medo de ir. O estacionamento do lado da ETEC, é muito caro. Então, apesar de ser próximo do metrô, o acesso não é atrativo*”. (Jussara Almeida)

Essa questão tem aparecido bastante nas últimas avaliações e talvez sugira a necessidade de uma discussão mais profunda da gestão para pensar em possíveis encaminhamentos para ela, que podem ser no sentido concreto da promoção de segurança, ou também no sentido da promoção de uma *percepção de segurança*. Importante mencionar que a equipe tem se envolvido em discussões sobre segurança com o Conselho do Parque, o Conselho da ETEC, o CONSEG, sempre discutindo essas questões de segurança no sentido de não deixar afrouxar o policiamento do entorno. A diferenciação entre segurança e sensação de segurança é importante e é bem compreendida na área de segurança pública, pois nem sempre essas duas vertentes (a

segurança propriamente dita e a sensação de segurança, como algo mais subjetivo) caminham juntas.

Na BVL, por sua vez, foram realizadas 22 entrevistas com moradores de seu entorno, sendo a faixa etária dos entrevistados de 17 a 74 anos. Das 22 pessoas que deram seu depoimento, apenas 4 já foram na biblioteca, 14 já ouviram falar mas nunca foram, 4 nunca ouviram falar, 6 mencionaram que elas mesmas ou um familiar próximo têm a carteirinha. Dos poucos que conhecem a biblioteca, todos dizem conhecer por causa dos filhos. A maioria dos entrevistados frequentam o Parque Villa Lobos. Os entrevistados que já foram à biblioteca dizem que gostam muito de tudo que é oferecido, ressaltam o espaço, ambiente acolhedor, atividades para as crianças, acervo e jogos.

As pessoas que nunca foram à biblioteca comentam que não têm muito tempo livre e quando têm, a maioria descansa, vai ao parque e à igreja. Apenas 3 citam atividades culturais e quando frequentam eventos culturais são fora do bairro (uma pessoa cita espaços culturais do centro da cidade), no CEU ou na paróquia que ficam próximos. A visão dos entrevistados sobre biblioteca pareceu ou convencional ou difusa, muitos não têm uma visão muito clara sobre o que é ou o que pode ser uma biblioteca. Poucos tem concepção de biblioteca como lugar de lazer, em sua maioria os poucos que já frequentam a BVL. Um entrevistado não sabia que biblioteca era pública, achava que era somente para “conveniados”, o que faz pensar que apenas ser gratuito não é suficiente para que as pessoas usem efetivamente os espaços: é preciso divulgar sempre essa informação e de forma qualificada.

121

Durante as entrevistas, a entrevistadora aproveitou para contar várias coisas sobre a biblioteca para os entrevistados, dependendo do perfil da pessoa. O que mais chamou a atenção de todos foi saber da grande quantidade de atividades da programação e serviços que a BVL oferece, o que despertou o interesse e a curiosidade em conhecer a biblioteca, suas programações, pegar livros emprestados, levar os filhos, etc. É curioso que muitos dos entrevistados demonstraram interesse por cultura e vontade de conhecer mais espaços culturais da cidade, mas não conhecem a BVL, nem os seus serviços. Em muitos casos, o conhecimento das pessoas sobre a BVL é fragmentado. Uma entrevistada, por exemplo, tinha conhecimento de que a biblioteca existia, mas não de como funcionava o empréstimo de livros.

“Quando eu estava na escola, eu pegava o livro, levava para casa, ficava 3 dias com o livro, não sei como é aí”.

Quando a entrevistadora conta que o prazo é de 15 dias e existe a possibilidade de renovação pelo site, a entrevistada, que diz gostar muito de ler, se surpreende. Outra entrevistada que também já tinha ouvido falar da biblioteca, mas nunca tinha ido, e que é uma liderança na comunidade da Vila Nova Jaguaré, fica feliz quando é informada de que a biblioteca abre nos feriados.

Na fala de quase todos os entrevistados, esses pedem para incluir mais as crianças, dizendo que as bibliotecas não chamam as crianças. As entrevistas mostram que quando falam em atividades para as crianças, geralmente os entrevistados citam jogos, brincadeiras, teatro, mas têm dificuldade em imaginar como pode ser uma

atividade para crianças em uma biblioteca. Talvez por isso tenham a impressão de que não existem atividades para crianças na BVL:

“Eu não sei se é o ambiente propício, mas criança gosta muito de interatividade, poderia ter apresentação de mamolengo, palhacinho...Poderia ter aquelas piscinas de bolinha...apesar de que estamos falando de biblioteca, eu não sei o que isso agrega em uma biblioteca!”

Quando a entrevistadora comenta que existem programas para crianças a partir de 6 meses, muitos dizem que vão levar seus filhos ou netos. Ou seja, o tom geral das entrevistas é de surpresa não apenas com aquilo que a entrevistadora vai contando sobre a BVL, mas com o próprio fato de estarem recebendo atenção de alguém da biblioteca, sendo convidados diretamente para visitar o espaço.

De fato, a entrevistadora convidou as pessoas claramente e o telefone pareceu um meio possível como uma das estratégias para um futuro mutirão de divulgação da biblioteca entre pessoas do entorno. Nesse sentido, a própria pesquisa teve um papel interventivo, pois além de colher informações, colaborou na divulgação da BVL e tornou visível que o tom dessas ações de divulgação entre pessoas de baixa renda que moram perto, mas não vão à BVL, pode ser de convite aos moradores e escuta/esclarecimento de suas dúvidas e interesses.

Como na BSP, é possível perceber que este público que nunca ouviu falar ou já ouviu falar mas não vai à biblioteca, é um público para o qual as ações de divulgação e formação de público correm de mãos dadas. Foi possível perceber nas entrevistas que conversar sobre os serviços, contar o que tem na biblioteca, ouvir as pessoas, convidá-las, é um primeiro passo muito importante, na medida em que as pessoas ao mesmo tempo são informadas de coisas que não sabiam sobre serviços e programações (aprendendo sobre a biblioteca e recebendo uma visão mais global de um espaço cultural próximo a elas e possível de acessar); e sentem-se convidadas por este mesmo espaço.

A grande maioria dos entrevistados comentou que falta divulgação do que ocorre na biblioteca e foi sugerido utilizar as redes sociais (WhatsApp, facebook, e-mail), o próprio espaço dentro do parque, a paróquia e as escolas localizadas no entorno para tal fim. Parte dessas ações já é feita nas redes sociais e nas visitas do entorno realizadas pelo Serviço Social, acompanhados das equipes. Quando perguntados como ficam sabendo sobre as atividades culturais que ocorrem no CEU próximo ou na paróquia, dizem que a divulgação na maioria das vezes é feita através dos filhos que estudam no CEU, em grupos de amigos no facebook e por faixas na paróquia do bairro. Com as entrevistas realizadas, foi possível perceber, portanto, que é importante pensar em ações coordenadas de divulgação da BVL que utilizem uma lógica de comunicação mais focada no território; lançando mão de meios de divulgação locais, o que permitiria estabelecer vínculos mais estreitos com a comunidade. Uma entrevistada diz sobre isso:

“Vocês estão com a faca e o queijo na mão, porque tem muita gente que frequenta o parque. Eu sugiro ações de divulgação dentro do próprio parque. E trazer isso para arredores, principalmente escolas, e daí é possível chegar na casa dos alunos. Vai nas

escolas, faz roda de poesia. Eu sinto que vocês estão no parque há um tempo, mas ainda estão apagados”.

Recentemente a BVL promoveu a experiência de expor um banner com desenho bicho preguiça gigante, colado no muro da Biblioteca chamando a atenção, o que deu resultado importante.

Uma pessoa da equipe faz um comentário que vai na mesma direção, destacando a visibilidade do que a biblioteca oferece em face da dificuldade das pessoas chegarem nela, entrem e, ainda mais, entrem e participem de uma atividade:

“Uma vez a gente fez um Sarau no parque, lotou. É difícil chegar na biblioteca, também é difícil chegar no sarau. Se a gente tornasse as atividades mais visíveis, seria mais fácil para as pessoas chegarem”.

Nesse sentido, um sarau foi promovido na BVL e depois os convidados se recusaram a voltar por conta do calor e do espaço aberto. Além disso existem algumas dificuldades em promover ações externas colocar ações externas porque o som entra na biblioteca e os demais sócios reclamam. Para promover mais saraus teriam que se resolver essas questões.

Além dos meios locais já utilizados pela comunidade do Jaguaré para divulgar eventos em espaços do bairro, é possível continuar utilizando a metodologia da bola de neve para encontrar pessoas interessantes do entorno e que, mesmo quando não frequentam a BVL, mostram interesse em ir e/ou colaborar para o estreitamento das relações com a comunidade. O telefone parece ser um meio interessante para chegar nessas pessoas, como já dito, assim como os atendentes que moram na comunidade e colaboraram para esta pesquisa, por exemplo, indicando as pessoas que seriam entrevistadas - o que mostra que eles podem assumir um papel cada vez mais ativo de mediadores entre biblioteca e comunidade.

Este conhecimento do território pode ser utilizado para a realização de diversos tipos de ações planejadas e sistemáticas de divulgação qualificada da biblioteca no entorno e realização de parcerias. A entrevistada que parece ser uma liderança na comunidade do Jaguaré, por exemplo, mostrou-se interessada em ser a porta voz da BVL entre os moradores. Ela mesma sugeriu que a biblioteca pense em projetos estruturados para realizar com a comunidade, como criar algumas ações de parceria nas quais as pessoas sejam levadas de ônibus para a biblioteca, ao menos em um primeiro momento: *“Seria preciso criar ações para levar os moradores para conhecerem a biblioteca”.* Essa sugestão faz pensar que a questão do acesso aos espaços públicos é ainda mais complexa do que uma divulgação genérica de sua gratuidade, serviços e programações. Parece ser preciso instaurar um processo de formação de público que comece do mais simples, pegando as pessoas pelas mãos, convidando-as, mostrando os serviços e possibilidades existentes, apresentando os atendentes, apresentando-se mutuamente, portanto. As bibliotecas têm dificuldades orçamentárias para pagar o transporte e, no caso da BSP, o estacionamento no entorno é pago.

Segundo a equipe, é necessária uma maior organicidade tanto na relação interna entre equipes, quanto dessas com os públicos, grupos e comunidades externas, para tornar viável esse tipo de resposta. Essa questão da institucionalização e burocratização dos

processos apareceu em alguns depoimentos da equipe e pode ser interessante nos debruçarmos um pouco sobre isso, lembrando essas declarações foi feita no contexto dos grupos de discussão, que muitas vezes, oportunizaram o amadurecimento da reflexão; ou seja não foi feita antes. Além disso surgem algumas sugestões de caminhos possíveis para tornar os processos com comunidades e entre equipes mais fluidos e ágeis:

“Uma coisa que acho interessante são os programas externos, como o BVL até você. Geralmente eles acontecem vinculados a uma instituição. Existe a possibilidade de acontecer em espaços da comunidade que não sejam institucionais, por exemplo? Essas seriam ações de aproximação muito grande com a comunidade, para criar junto, criar outros laços, criar uma relação não de instituição com instituição, mas também de biblioteca com comunidade. Dia de semana, que a biblioteca está vazia, daria para investir nisso, criar outras formas da biblioteca ir até as comunidades”.

“Quando é algo menos institucionalizado, é mais livre, as pessoas têm mais autonomia, menos regras. Por exemplo, estamos agora com uma parceria com o Senac da Lapa, eles têm um curso de educador cultural e agente comunitário. E tem uma professora que gosta muito de trazê-los aqui. São adolescentes, eles marcam de se encontrar no metrô e a professora traz. Não é uma parceria institucionalizada, ela está trazendo as turmas, mas a conexão é com ela. Esse tipo de situação acaba passando sem processo burocrático. É mais livre e dá muito certo”.

“Por exemplo, quando tem alguns temas, como violência contra homossexual, a gente chama uma pessoa representativa que vai falar sobre aquilo. De repente uma pessoa nas redes sociais não gosta do mediador e derruba a reunião. Porque hoje em dia as pessoas engajadas gostam mais de uma coisa informal, sair da estrutura de palestra”.

“Precisamos tornar os processos mais humanos e falar mais das políticas sociais, culturais e não apenas das rotinas. Isso está faltando nos nossos diálogos. Por exemplo, nunca ouvi um colega homossexual, como ele entende o acervo LGBT da instituição”.

Ouvindo as entrevistas de ambas as bibliotecas, foi difícil não lembrar do Programa Viagem Literária¹¹ (VL), sua forma de funcionamento e resultados. No VL, as equipes de bibliotecas de todo o Estado se envolvem no planejamento e preparo da biblioteca e dos públicos para receberem autores e contadores de histórias. Ao longo desses anos de avaliação do programa, chegamos na formulação, em conjunto com a equipe da SP Leituras que o coordena, de que o VL não pode ser definido como um evento apenas, mas como um processo do qual fazem parte o antes, o durante e o depois do evento. Nesse sentido, as equipes das bibliotecas parceiras recebem orientação da SP Leituras de como divulgar o programa em suas cidades e preparar os públicos, tanto agendados, quanto espontâneos, para participar do evento. Nas cidades do interior de São Paulo, assim como mostra essa pesquisa sobre a relação da BSP e BVL com seu entorno, a divulgação qualificada do programa está intimamente relacionada com formação de público (processo de longa duração em que um não-público passa não só a

11 O Programa Viagem Literária leva autores e contadores para bibliotecas em todo o Estado de São Paulo. Faz parte do SisEB, também executado pela SP Leituras.

ser público de algo, mas a ter autonomia nessa relação); assim como o sucesso de uma atividade está intimamente relacionado com o que chamamos de preparação de público, que são aquelas estratégias que sensibilizam o público para o encontro com o autor, ou oportunizam algum pequeno contato com o que será a atividade, fazendo com que possam nascer perguntas, dúvidas e inquietações que poderão dar um colorido à sua participação.

Ao longo dos anos, as bibliotecas foram chegando em uma diversidade de estratégias para divulgar o VL e formar o público ao mesmo tempo: entrevistas dos autores com as rádios locais; articulação de atividades preparatórias nas escolas, matérias nos jornais locais sobre o autor/grupo de contadores; cartazes nos postes; visitas em instituições e escolas e participação em reuniões com dirigentes para apresentar o VL; parcerias com clubes de escritores locais, etc. Não temos conhecimento sobre se já houve oportunidade de conversar e trocar experiências no sentido da divulgação e preparo de público entre a BSP e BVL e as outras bibliotecas do Estado, nem se a BSP e a BVL utilizam essas estratégias no preparo dos públicos que frequentam os espaços ou a programação cultural.

Tanto na BSP, quanto na BVL, é possível visualizar possibilidades de estabelecer parcerias com grupos e instituições a partir do interesse por atividades específicas que possam desdobrar-se em processos e vínculos mais transversais e mais longos. Pela escuta dos moradores, é possível perceber alguns temas ou demandas que interessam mais as pessoas, como: atividades focadas nas crianças, que podem também servir para criar vínculos com professores, escolas e famílias; atividades de formação de jovens - por exemplo, foi sugerido por uma entrevistada formar os jovens como mediadores de leitura; criar projetos junto com as comunidades; criar formas de levar grupos, pessoas e comunidades que não conseguem ir até à biblioteca autonomamente para lá; envolver os jovens em processos que colaborem em sua formação profissional; misturar literatura com outras linguagens, como teatro e música. Um atendente da BVL, na conversa com a equipe, disse da importância de criar ações para trazer as pessoas *“por algo que elas já conhecem e fortificar aquilo que elas sabem, conhecem, porque tem muita gente que não tem tempo para o novo”*. A percepção desse atendente diz da importância de atrair pelo conhecido/desejado e, assim, poder apresentar o novo.

Esse mesmo atendente diz *“Aqui na BVL a rotatividade de públicos fiéis é menor do que na BSP. Acho que isso tem a ver com a localização da biblioteca porque o acesso é difícil”*. Isso poderia, por um lado, sugerir que as ações de formação desse público fiel talvez devessem ser diferentes em ambas as bibliotecas. Mas o que se vê, na realidade, é que apesar do acesso dos/aos públicos do entorno ser diverso, a qualificação de sua presença sugere ações similares - divulgação qualificada, escuta, inserção no território, preparação dos públicos, formação de público, co-criação de projetos, etc. O acesso/não-acesso à biblioteca é o principal motivo mobilizador dessa pesquisa e as coletas tanto com moradores, quanto com equipe, trouxeram perguntas interessantes e que ajudaram a aprofundar possíveis reflexões sobre isso: Acesso significa somente entrar na biblioteca? Entrar para ser público é suficiente para pensar o acesso? É interessante pensar um acesso no qual quem entra na biblioteca possa ser

também um colaborador? O acesso deve ser considerado somente do público à biblioteca, ou as bibliotecas também devem aprender a acessar públicos potenciais?

É importante que essas indagações possam, em primeiro lugar, ser sustentadas, porque abrem para muitas reflexões e possibilidades de encaminhamentos. De qualquer forma, é possível já ver pistas de como pensar o acesso nas entrevistas e escutas como um todo. Por exemplo, fica claro ao longo das escutas que não basta pensar o acesso como uma via de mão única. É importante e necessário que as bibliotecas possam criar formas de acessar as diversas comunidades a partir de conhecimentos que existem em suas equipes - principalmente nas equipes de atendimento, que sabem muito dos públicos. Assim como as bibliotecas precisam aprender como acessar e conversar com o território local, comunidades e pessoas específicas; as pessoas também precisam aprender como acessar as bibliotecas de formas mais interessantes para elas mesmas.

Esse é um processo que não tem a ver apenas com essas bibliotecas específicas, mas que toca no próprio imaginário social de biblioteca. Apenas duas das pessoas entrevistadas nas duas bibliotecas parecem ter uma imagem da biblioteca enquanto um espaço no qual podem ser também ativas, dar e não apenas receber; serem propositores de ações e não somente públicos¹². Essa é uma sensação dada pelo tom das entrevistas de modo geral, porque os entrevistados não parecem ter uma postura próxima de algo como “vamos pensar juntos em coisas interessantes”, mas mais de apontar o que gostam, o que não gostam, ou seu desconhecimento; sendo mais passivos nas respostas, do que ativos. Das duas pessoas que mostram uma atitude mais ativa, uma delas, moradora do entorno da BVL, diz o seguinte:

“Eu tenho uma participação social aqui dentro da comunidade e não sabia que tinha essa possibilidade dentro do Parque. Estou em uma comunidade que tem milhares de crianças, então vocês poderiam criar ações que fossem: vamos se juntar com os moradores e num sábado conseguir um ônibus para trazer os moradores para dentro da biblioteca. Então poderiam desenvolver ações focadas para levar essas crianças das comunidades para dentro da biblioteca de fato. São ações pequenas, complicadas em termos de logística, mas essenciais. Mas isso é uma integração de vocês com a gente daqui, que não pode deixar de existir. Eu sou muito de pegar, levar, ensinar a pescar o peixe, de fato. Inclusive agora nas férias quero juntar umas pessoas para fazermos um trabalho desses, de levar as pessoas para dentro deste tipo de espaços”.

Na BSP, quem demonstrou uma atitude mais ativa foi um jovem já mencionado, quando diz que “Precisa de um chama, colocar um cartaz num poste para ele saber que naquele dia ele tem oportunidade de apresentar uma poesia que ele fez, de tocar uma música”. Essa fala evidencia o desejo de ser convidado para apresentar algo que se fez, ao mesmo tempo em que dá uma ideia - nos chamem para recitar nossas poesias, tocar nossas músicas, etc., que iremos para a biblioteca. Na conversa com a equipe, veio à tona um aspecto interessante desta percepção de que faz parte da formação do público a sua inserção ativa no espaço. Funcionários comentam isso, colocando no centro da discussão a necessidade de que a biblioteca entenda o seu

¹² Nesse sentido, é interessante refletir sobre a própria noção de público que tem sido acionada nas bibliotecas e quais as noções que circulam nas reflexões feitas a partir de práticas de diferentes espaços culturais.

papel enquanto colaboradora para que as pessoas possam ser ativas ali. Nesse sentido, esse processo faria parte da construção de uma política cultural das bibliotecas:

“Periferia é agitação cultural a todo momento, a gente sabe disso. Tem o sarau, o funk, o cara que grafita. Eu já participei de inúmeros coletivos de cultura e quando eu olho para a biblioteca, eu não viria na biblioteca com meu grupo. Porque na rua eu me junto com meu grupo, eu falo, eu danço. Se viessem uns meninos e quisessem dançar break no espaço da OCA [espaço dentro da BVL], como a gente ia receber isso? Como recebemos essa galera? Se tem uns meninos que gostam de fazer free style na rua e quisessem fazer aqui, como eles seriam recebidos?”

“A nossa política não torna isso acessível, a nossa própria política diz que eles não podem fazer aquilo, a gente afasta. Enquanto biblioteca a gente não se debruça sobre essas políticas culturais.”

É importante mencionar que as falas aqui trazidas não são falas institucionais e além disso, muitas vezes não foram trazidas ainda como sugestões e que as colocamos aqui no sentido de que possam ser escutadas como novas ideias, mais do que como críticas ao que já existe - mesmo porque muitas delas foram amadurecidas e puderam vir à tona justamente nos grupos de discussão provocados pela avaliação.

Nos parece que os dados e reflexões que foram sendo evidenciados pelo estudo, mostram que para que ocorra um aprofundamento da relação das bibliotecas com as comunidades, são necessárias ações coordenadas que sejam mediadoras de um aprendizado mútuo - enquanto as pessoas aprendem a acessar a biblioteca, a biblioteca aprende a acessar os não-públicos. Parece, nesse sentido, que os programas podem ser pensados como processos e não como atividades pontuais; processos que vão do movimento de convidar as pessoas (para isso indo até elas em alguns casos ou fornecendo apoios para que possam ir até a biblioteca, como transporte, por exemplo, em outros); escutá-las, falar para elas e com elas, estabelecer vínculos, para por fim tê-las como colaboradoras e parceiras na construção do próprio espaço. Uma pessoa da equipe comenta:

“A gente tem que ocupar esses espaços da comunidade, levar, sair. A gente tem estrutura física, humana, para isso”.

Ou seja, as bibliotecas têm atividades e serviços pontuais, mas esse estudo nos fez pensar se nelas existem ações de preparação de público e programas processuais com não-públicos e comunidades diversas; programas nos quais articulem-se escolhas prévias, divulgação qualificada, preparação de público, formação de público e projetos compartilhados com esses “não-públicos” e comunidades. Isso fica claro em um depoimento da equipe em que é trazido um exemplo da comunidade LGBT que chama muito a atenção:

“Vou trazer outro exemplo, a gente tem no acervo itens LGBT e nessa biblioteca temos um banheiro unissex, aí me pergunto porque essa população não está aqui? Se eles podem até fazer a carteirinha com o nome social!?”.

Essa é uma comunidade organizada e que tem necessidade de espaços de reconhecimento na cidade. Neste exemplo, nos defrontamos com o fato de que

acervos, discussões, espaços apropriados e mesmo a demonstração de respeito a uma determinada população ou grupo social, não garantem o estabelecimento de uma relação entre a biblioteca e este grupo social.

Divulgação qualificada, convites direcionados - dos quais fazem parte articulações com lideranças - para comunidades/grupos participarem como ouvintes ou colaborar na criação de atividades, fazem parte de uma postura mediadora que pode ser interessante as bibliotecas cultivarem. Essa postura mediadora foi trazida também como auto reflexão da equipe em relação ao atendimento.

“Tem dois adolescentes de 14-16 anos que participam do Luau e a gente incentivou eles a participarem de um curso de vídeo, e até avisamos para não ficarem sem graça porque era uma galera mais velha que trabalha com vídeo, mas para eles ficarem tranquilos. E a gente passava pra ver como estavam e estavam sempre meio acanhados no canto. Vieram em apenas 3 aulas e depois não vieram mais, porque teve de fato uma diferenciação, tem a questão sócio econômica de bagagem e tem o fato do computador usado ser um Mac. São dois meninos da comunidade que frequentam a BVL e que têm uma interação entre eles e com a gente, mas não num curso oferecido pela instituição. Se estamos pensando em interação da comunidade com a biblioteca, precisamos entender que aqui ainda é um espaço segregador, pois deveria gerar interação entre as pessoas e isso não está acontecendo”.

Um funcionário da área de programação adicionou ao comentário acima:

“Quando contratamos uma oficina pensamos não só na comunidade, mas em todo mundo e como as empresas usam o Mac a gente dá um curso que pode ser interessante para as pessoas irem pro mercado de trabalho”¹³.

Para concluir este breve estudo, podemos dizer que foi possível perceber que há uma diferença básica nas duas bibliotecas, que é a proximidade entre elas e as comunidades do entorno. Na BSP, a comunidade mais próxima pesquisada, a Zachi Narchi, fica ao lado da biblioteca, portanto, todos os entrevistados, mesmo não frequentando a biblioteca, já foram ao menos uma vez lá. Na BVL, por sua vez, as comunidades mais próximas têm um parque enorme entre elas e a biblioteca, o que torna as distâncias muito longas. Portanto, ali, muitos dos entrevistados nunca foram à biblioteca e alguns nunca nem ouviram falar, o que não ocorre na BSP. Uma outra diferença entre as pessoas que nunca foram ou não se interessam em ir nas bibliotecas é que, enquanto na BSP elas não vão porque não há vontade ou interesse, ou porque há uma distância simbólica entre elas e a biblioteca; na BVL fica mais forte a sensação de que as pessoas do entorno, pelo menos as entrevistadas, não estão indo por um desconhecimento da biblioteca causado pela distância física.

Apesar dessa diferença elementar, em ambas foi possível constatar, tendo a própria pesquisa como um meio diagnóstico, o quanto é importante convidar diretamente as

¹³ Nesse caso, portanto, o problema não é o conteúdo do curso, mas a falta de mediação para que as pessoas se integrem. O que nesse caso poderia ter sido feito para incluir esses jovens de uma forma mais interessante? E para convidar outros jovens da comunidade? Será que pensando em termos de um programa de integração entre biblioteca e comunidade, não seria interessante e necessário atribuir um papel mais pedagógico aos atendentes

peças do território que não vão, para ir na biblioteca. Um convite que leve as bibliotecas para fora para poder trazer essas pessoas para dentro delas, através de telefonemas, de conversas individuais ou também da participação em espaços mais coletivos, oportunizando a apresentação com qualidade dos serviços oferecidos, a criação de vínculos com essas pessoas e grupos e a abertura de um diálogo que possa desembocar em parcerias que interessem ambas as partes.

Além da falta de informação qualificada a respeito do que acontece nas bibliotecas, as pessoas demonstram pouca interação com o espaço e sensação de pertencimento. Enquanto os depoimentos da BVL revelam desconhecimento ou conhecimento fragmentado a respeito da biblioteca e do que acontece lá; na BSP, há exemplos que falam da falta de vínculos que extrapolem atividades pontuais. Nas entrevistas em geral, ficou claro, portanto, que o acesso à informação qualificada sobre as bibliotecas deve estar vinculado a uma ação de formação de público e de acolhimento - ensinar as pessoas sobre a biblioteca e ao mesmo tempo conhecer essas pessoas, escutar seus desejos e necessidades. Fica perceptível que quando as pessoas são convidadas a participar, elas se posicionam de forma diferente, tirando diversas dúvidas sobre o funcionamento da biblioteca, demonstrando interesse e alguma nova inquietação. Essa inquietação aparece também na fala de uma pessoa da equipe:

“Não porque um espaço é público que nos sentimos pertencentes àquele espaço. De alguma forma a biblioteca reproduz um espaço segregador. Sou suspeita pra falar do que oferecemos, porque gosto muito, mas precisamos refletir sobre essa dificuldade de acesso, de divulgação, o fato de não ter uma placa convidando as pessoas a virem. Dizer isso é seu, essa biblioteca é sua, essa não é uma questão de discurso, é uma questão de estratégia. A gente precisa entender o que estamos fazendo, na prática, que a gente está dividindo, segregando. Por exemplo, nessa oficina de Mac, um cara que não tem intimidade com computador, vai se sentir inseguro, ele não conhece outros contextos, então temos que pensar nas nossas posturas para que isso não aconteça mais”.

129

Se as entrevistas já foram uma intervenção em si; é possível pensar em ações de um programa estruturado mais amplo de divulgação dos serviços e programações no território; criar programas estruturados e globais para abarcar essa necessidade de compreensão da biblioteca enquanto instrumento localizado em um território. Ficou claro, por exemplo, que o convite para que o entorno vá na biblioteca, não deve ser feito apenas entre instituição-instituição, mas também entre biblioteca-pessoas, pessoas da biblioteca-pessoas da comunidade; biblioteca-grupos comunitários ou lideranças e não ser, portanto, pensada como uma ação pontual, mas tendo mais uma lógica continuada e sistemática, em alguns momentos podendo também assumir a lógica do “mutirão”, como foi o caso nesse processo do qual fez parte essa pesquisa - quando aconteceu o Dia Z na BSP, que é um dia por ano no qual a biblioteca vai à comunidade para justamente divulgar de forma qualificada, ou seja, com ações de mediação, os seus serviços e programações; e as diversas ligações telefônicas para moradores do entorno da BVL.

III) Roteiros de perguntas

“Público potencial” BSP (Dia Z) e BVL (por telefone)

- Onde você mora?
- Quantos anos você tem?
- Você já foi alguma vez à BSP/ BVL?
 - Se sim, continua indo?
 - Se não, conhece?
- Por que você, mesmo morando perto da biblioteca, não vai lá?
- O que o faria frequentar a biblioteca?
- O que você gosta de fazer em seu tempo livre?
- Que atividades culturais existem no seu bairro?
- Como você toma conhecimento de atividades culturais no bairro, na sua região e na cidade?
- Você tem familiares e amigos que moram perto e também não frequentam? - Por que você acha que eles também não vão? O que os faria vir?

Escolas, instituições, movimentos culturais, lideranças que não vem ou aproveitam pouco:

- Vocês já desenvolveram algum tipo de relação ou vínculo com a biblioteca? Se sim, qual?

- Se não: por que, mesmo estando próximos da biblioteca, vocês não estabelecem parcerias? O que tem dificultado isso de acontecer? Em sua opinião, o que seria um incentivo ao desenvolvimento desta parceria?

130

Equipes

- Explicar o objetivo: explorar como temos atendido as comunidades de baixa renda, que tem acesso restrito a atividades culturais e moram nos arredores. Conhecer essa prática.
- Que atividades vocês acham que são especialmente bem sucedidas ou que funcionam bem com as populações de baixa renda e que moram ou frequentam o entorno?
- O que faz delas bem-sucedidas? Que tipo de abordagem faz delas “bem-sucedidas”?
- O que esse público precisa? Que tipo de cuidado?
- Na percepção da equipe, quais são as demandas e anseios desse público?
- Que saber temos na construção da relação com a comunidade?
- Que trajetória temos relacionadas com a aproximação com a comunidade?
- Que resultados foram alcançados?

Anexo 5: Dados de inscrição e taxa de comparecimento as capacitações do SisEB

CAPACITAÇÃO	MUNICÍPIO O SEDIANTE	DATA	MINISTRANTE	Nº DE INSCRI TOS	Nº DE ALUN OS	taxa de compareci mento
CURSO - A DIFERENÇA ENTRE CONTAR HISTÓRIAS E LER PARA CRIANÇAS E JOVENS	SÃO PAULO	16 DE FEVEREIRO	REBECA GELSE RODRIGUES	98	63	64%
CURSO - (RE)DESCOBRINDO A LITERATURA BRASILEIRA PARA CRIANÇAS E JOVENS	SÃO PAULO	23 DE FEVEREIRO	SUSANA VENTURA	101	55	54%
DIA DO BIBLIOTECÁRIO	SÃO PAULO	11 DE MARÇO	VALDIR CIMINO	92	54	59%
CURSO - A IMPORTÂNCIA DOS CONTOS DE FADAS NA FORMAÇÃO DA PERSONALIDADE LEITORA	PENÁPOLIS	7 DE JUNHO	ILÍADA DE CASTRO	56	53	95%
CURSO - A IMPORTÂNCIA DOS CONTOS DE FADAS NA FORMAÇÃO DA PERSONALIDADE LEITORA	PRESIDENTE PRUDENTE	8 DE JUNHO	ILÍADA DE CASTRO	57	48	84%
CURSO - A IMPORTÂNCIA DOS CONTOS DE FADAS NA FORMAÇÃO DA PERSONALIDADE LEITORA	TARUMÃ	9 DE JUNHO	ILÍADA DE CASTRO	59	45	76%
CURSO - REDES SOCIAIS: OPORTUNIDADES DE DIÁLOGO COM A COMUNIDADE	BIRIGUI	23 DE MARÇO	THIAGO COSTA	47	40	85%
CURSO - REDES SOCIAIS: OPORTUNIDADES DE DIÁLOGO COM A COMUNIDADE	GARÇA	24 DE MARÇO	THIAGO COSTA	52	39	75%
CURSO - RELACIONAMENTO INTERPESSOAL: COOPERAÇÃO E CONFLITO	REGISTRO	14 DE JUNHO	RICARDO BUONANNI	51	36	71%
CURSO - INOVAÇÃO E EMPREENDEDORISMO EM BIBLIOTECAS	BAURUERI	28 DE MARÇO	VALÉRIA VALLS	39	34	87%
CURSO - A MEDIAÇÃO DA LEITURA PELA ESCRITA	SÃO PAULO	13 DE SETEMBRO	ROBERTO TADDEI	64	33	52%
CURSO - INOVAÇÃO E EMPREENDEDORISMO EM BIBLIOTECAS	SÃO BERNARDO DO CAMPO	23 DE MARÇO	VALÉRIA VALLS	43	33	77%
OFICINA - ESCRITA EFICAZ: A SUA IDEIA TRANSFORMADA EM PROJETO	LENÇÓIS PAULISTA	1 DE JULHO	ANA VIEIRA	39	32	82%
CURSO - A MEDIAÇÃO DA LEITURA PELA ESCRITA	CORDEIRO POLIS	14 DE JULHO	ROBERTO TADDEI	40	30	75%
OFICINA - MEDIAÇÃO DE LEITURA - LITERATURA E OUTRAS LINGUAGENS PARA DIALOGAR COM O LEITOR	OURINHOS	24 DE NOVEMBRO	BETH ZIANI	49	28	57%
OFICINA - MEDIAÇÃO DE LEITURA - LITERATURA E OUTRAS LINGUAGENS PARA DIALOGAR COM O LEITOR	CAFELÂNDIA	23 DE NOVEMBRO	BETH ZIANI	32	28	88%
CURSO - REDES SOCIAIS: OPORTUNIDADES DE DIÁLOGO COM A COMUNIDADE	PRAIA GRANDE	3 DE AGOSTO	THIAGO COSTA	40	27	68%
CURSO - RELACIONAMENTO INTERPESSOAL: COOPERAÇÃO E CONFLITO	ITANHAÉM	15 DE JUNHO	RICARDO BUONANNI	45	26	58%
CURSO - EMPREENDEDORISMO E INOVAÇÃO EM BIBLIOTECAS	SÃO PAULO	24 DE OUTUBRO	VALÉRIA VALLS	77	25	32%



OFICINA - ESCRITA EFICAZ: A SUA IDEIA TRANSFORMADA EM PROJETO	SÃO PAULO	28 DE JUNHO	ANA VIEIRA	69	25	36%
CURSO - EMPREENDEDORISMO E INOVAÇÃO EM BIBLIOTECAS	JOSÉ BONIFÁCIO	16 DE AGOSTO	VALÉRIA VALLS	36	24	67%
CURSO - REDES SOCIAIS: OPORTUNIDADES DE DIÁLOGO COM A COMUNIDADE	LIMEIRA	16 DE MARÇO	THIAGO COSTA	32	23	72%
CURSO - A MEDIAÇÃO DA LEITURA PELA ESCRITA	FRANCA	12 DE JULHO	ROBERTO TADDEI	32	23	72%
CURSO - A MEDIAÇÃO DA LEITURA PELA ESCRITA	MOCOCA	13 DE JULHO	ROBERTO TADDEI	38	22	58%
OFICINA - MEDIAÇÃO DE LEITURA - LITERATURA E OUTRAS LINGUAGENS PARA DIALOGAR COM O LEITOR	ARAÇATUBA	22 DE NOVEMBRO	BETH ZIANI	32	20	63%
CURSO - EMPREENDEDORISMO E INOVAÇÃO EM BIBLIOTECAS	AURIFLÂMIA	15 DE AGOSTO	VALÉRIA VALLS	28	19	68%
CURSO - REDES SOCIAIS: OPORTUNIDADES DE DIÁLOGO COM A COMUNIDADE	JUNQUEIRÓPOLIS	22 DE MARÇO	THIAGO COSTA	23	18	78%
OFICINA - ESCRITA EFICAZ: A SUA IDEIA TRANSFORMADA EM PROJETO	SOROCABA	29 DE JUNHO	ANA VIEIRA	36	16	44%
CURSO - EMPREENDEDORISMO E INOVAÇÃO EM BIBLIOTECAS	HERCULÂNIA	17 DE AGOSTO	VALÉRIA VALLS	25	15	60%
OFICINA - ESCRITA EFICAZ: A SUA IDEIA TRANSFORMADA EM PROJETO	SÃO PEDRO	30 DE JUNHO	ANA VIEIRA	17	13	76%
CURSO - REDES SOCIAIS: OPORTUNIDADES DE DIÁLOGO COM A COMUNIDADE	MOGI DAS CRUZES	13 DE OUTUBRO	THIAGO COSTA	29	12	41%
OFICINA - SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AO CLIENTE: DO ATENDIMENTO PRESENCIAL AO VIRTUAL	JUNDIAÍ	1 DE DEZEMBRO	ADRIANA MARIA DE SOUZA	18	12	67%
OFICINA - SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AO CLIENTE: DO ATENDIMENTO PRESENCIAL AO VIRTUAL	GUARAREMA	23 DE NOVEMBRO	ADRIANA MARIA DE SOUZA	13	9	69%
				1509	980	

Anexo 6: Lista de bibliotecas que responderam ao questionário de impacto do Viagem Literária

- | | |
|-------------------|-----------------------------------|
| 1. Adamantina | 28. Leme |
| 2. Anhumas | 29. Lençóis Paulista |
| 3. Araçariguama | 30. Limeira |
| 4. Arujá | 31. Lins |
| 5. Auriflama | 32. Lourdes |
| 6. Bady Bassitt | 33. Lutécia |
| 7. Bariri | 34. Macatuba |
| 8. Barueri | 35. Marília |
| 9. Bastos | 36. Mococa |
| 10. Birigui | 37. Mogi das Cruzes |
| 11. Buritama | 38. Pacaembu |
| 12. Cafelândia | 39. Pederneiras |
| 13. Cananeia | 40. Pontal |
| 14. Capivari | 41. Praia Grande |
| 15. Caraguatatuba | 42. Presidente Prudente |
| 16. Diadema | 43. Presidente Venceslau |
| 17. Fernandópolis | 44. Rancharia |
| 18. Franca | 45. Santa Cruz das Palmeiras |
| 19. Garça | 46. São João das Duas Pontes |
| 20. Guapiaçu | 47. São Roque |
| 21. Ilha Comprida | 48. Sertãozinho (Cruz das Posses) |
| 22. Itanhaém | 49. Sorocaba |
| 23. Itapetininga | 50. Sumaré |
| 24. Itapeva | 51. Suzano |
| 25. Itapuí | 52. Taubaté |
| 26. Itatiba | 53. Vargem Grande Paulista |
| 27. Jundiaí | 54. Votuporanga |