



instituto fonte
para o desenvolvimento social

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE

AÇÕES DE 2013

SP LEITURAS

Instituto Fonte

Equipe responsável:
Martina Rillo Otero
Joana Zatz Mussi

Sumário

I. Introdução.....	3
II. BSP.....	6
1. Foco específico da avaliação em 2013	6
2. A coleta de informações em 2013	9
3. Achados.....	9
3.1. <i>O impacto das ações no uso da Biblioteca</i>	9
3.2. <i>O impacto da frequência à Biblioteca nos hábitos leitores de seus usuários e na sua vida</i>	22
3.3. <i>O impacto da comunicação da BSP com seu público e entorno</i>	25
3.4. <i>Sugestões e reflexões para BSP</i>	27
III. Praler	30
1. Foco específico da avaliação em 2013	30
2. A coleta de informações em 2013	31
3. Achados.....	32
3.1. <i>Adequação das estratégias do Praler</i>	32
3.2. <i>Impacto do Praler nas instituições</i>	36
3.3. <i>Impacto das ações no uso da Biblioteca ou sala de leitura</i>	37
3.4. <i>Impacto da ação sobre os hábitos leitores do público, sobre a sua escrita e outras aprendizagens</i>	38
IV. SisEB	41
1. Foco específico da avaliação em 2013	41
2. A coleta de informações em 2013	42
3. Achados.....	43
3.1. <i>Adequação das estratégias do SisEB</i>	44
3.2. <i>O impacto na formação dos profissionais das bibliotecas e possíveis consequências nas bibliotecas</i>	46
3.3. <i>O impacto na dinamização das Bibliotecas que hospedaram ações do SisEB</i> 48	48
3.4. <i>O reconhecimento do SisEB como sistema</i>	50
V. Viagem Literária	54
1. Foco específico da avaliação em 2013	54
2. A coleta de informações em 2013	55
3. Achados.....	55
3.1. <i>Adequação das estratégias do Viagem Literária</i>	55
3.2. <i>Impacto das ações na formação dos profissionais das bibliotecas atingidas</i> 8	58
3.3. <i>Impacto das ações no uso da Biblioteca</i>	58
3.4. <i>Impacto das ações na dinamização da Biblioteca?</i>	58
Anexo 1: Matriz completa da avaliação de 2013	59
Anexo 2: Atividades das quais participaram os respondentes do questionário SisEB	62

I. Introdução

Em 2012 o Instituto Fonte - IF foi contratado pela SP Leituras para a realização da avaliação das ações do ano, a partir de oficinas coletivas com a equipe coordenadora das diferentes ações sob responsabilidade da organização. Na avaliação foram realizadas investigações específicas relacionadas à Biblioteca de São Paulo, ao SisEB e ao Praler. Apesar de focos específicos, as oficinas de alinhamento de perguntas de avaliação, discussão dos resultados e construção de recomendações foram coletivas e inter-iniciativas. Os achados, assim como o processo metodológico da investigação, foram apresentados e discutidos com as equipes e o produto desse processo está apresentado no Relatório de Avaliação de 2012.

O processo gerou também aprendizagens e recomendações sobre a própria avaliação das iniciativas e da instituição. A julgar pela experiência, a SP Leituras se pôs em busca de construção de uma cultura de avaliação que integre ações e possibilite a reflexão sobre os processos e resultados das ações distintamente, mas também da organização como um todo. O IF considera que a SP Leituras segue o caminho de uma visão integrada de suas ações e dos seus resultados e de uma gestão que esteja orientada por essas aprendizagens, de forma a potencializar cada vez mais o seu impacto.

Uma das conclusões sobre o processo avaliativo de 2012 foi que sua utilidade seria potencializada se o processo fosse distribuído de forma mais contínua e sistemática durante o ano. Além disso, espaços sistemáticos de encontro entre as equipes provocados pela avaliação, foram apontados como oportunos para a integração e reflexão conjunta - para além da informação mútua que já acontece na rotina das equipes.

Além da avaliação da qualidade, a SP Leituras está desenvolvendo outras estratégias de acompanhamento de dados relacionados ao desenvolvimento das bibliotecas do SisEB e do público frequentador da BSP e das bibliotecas do sistema.

A Secretaria Estadual de Cultura, através da Unidade de Bibliotecas e Leitura (UBL) realiza anualmente um levantamento de informações sobre as bibliotecas municipais do Estado de São Paulo. Em 2012, houve o aprimoramento dessa ferramenta e esperamos que logo ela possa também alimentar a avaliação da qualidade do SisEB, tornando o processo de gestão das informações e de aprendizagem mais integrados.

A partir de todas essas considerações, o IF elaborou uma proposta de avaliação que tinha como propósitos:

- Orientou a SP Leituras na construção e realização de um processo avaliativo de suas atividades em 2013, respondendo a questões relevantes para o momento atual e para a organização como um todo.
- Promover um processo avaliativo que gere subsídios para novas práticas de avaliação na organização e para o planejamento, tentando integrar as práticas existentes em diferentes ações (Base de dados SisEB, avaliações trimestrais, avaliação da qualidade, etc.).
- Promover um processo avaliativo que crie um espaço de interlocução entre as equipes responsáveis pelas diferentes ações de forma a alinhar visões e intenções da organização.

Para dar conta desses propósitos foram percorridas algumas etapas, que descrevemos a seguir:

- *Adequação do foco e da metodologia para 2013:* Foram realizadas conversas com cada equipe da SP Leituras (BSP, Programas e Projetos e SisEB) nas quais as perguntas e critérios de avaliação utilizados em 2012 foram revistos e também confrontados com outros critérios utilizados nas avaliações trimestrais. O objetivo era fechar os conteúdos que para o processo de avaliação de 2013, mas também integrar uma visão sobre as diferentes informações que transitavam nos processos avaliativos da organização - sejam para dar conta da prestação de contas para a Secretaria Estadual de Cultura, sejam para a tomada de decisões cotidianas. Cada equipe teve cerca de 2 reuniões com a equipe de avaliação, que também tomou contato com uma diversidade de instrumentos e relatórios já utilizados pelas equipes na sua rotina. Um alinhamento foi realizado e chegou-se à matriz de avaliação de 2013 que é apresentada em cada seção correspondente e no Anexo 1: Matriz completa da avaliação de 2013 deste relatório. De modo geral, a matriz de 2013 produziu um aumento nas atividades de coleta de informações, em alguns casos necessitando ser reajustada pelo contexto atual de recursos e tempo disponíveis para a avaliação.
- *Acompanhamento e coleta trimestral:* A partir das reuniões anteriores, o IF tinha como objetivo aperfeiçoar os instrumentos e a coleta de informações relacionadas com as avaliações trimestrais. Em alguns casos a equipe pôde contribuir com o aperfeiçoamento de instrumentos, mas de forma geral a conclusão é que os processos de monitoramento relacionados aos relatórios de prestação de contas trimestrais estavam funcionando de maneira satisfatória.
- *Coleta anual de informações:* além as coletas de informações sob responsabilidade, de cada uma das equipes, nos meses de novembro e dezembro a equipe do IF realizou uma grande coleta de informações mais completa, envolvendo informações mais profundas, semelhante ao que foi realizado ao final de 2012 e que englobou estudos com BSP, SisEB, Praler e Viagem Literária, além da leitura e consideração de todos os relatórios trimestrais produzidos ao longo do ano. Algumas atividades ainda ficaram pendentes, como um questionário à distância a ser aplicado, com as bibliotecas que receberam o programa Viagem Literária, conforme o cronograma inicialmente estabelecido para os meses de agosto e novembro de 2013. Entretanto, como a liberação dos recursos para o Programa acabou correndo depois do inicialmente programado, o calendário foi integralmente remanejado, e a programação foi toda remanejada para o quarto trimestre de 2013, não houve tempo hábil para sua aplicação; e um questionário à distância a ser aplicado com facilitadores do Praler que por razões técnicas teve falhas na sua aplicação, impossibilitando sua análise em tempo hábil para este relatório.
- Ainda teremos um processo de *digestão e análise das informações* coletivas, além da construção de recomendações para 2014, também coletivamente.

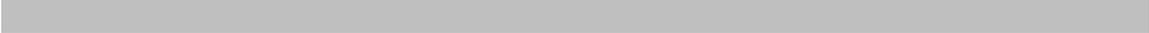
Este relatório apresenta o processo, as estratégias de coleta e os achados em cada um dos eixos de trabalho (BSP, SisEB, Praler e Viagem Literária) organizados da seguinte forma:

- Uma síntese do caminho e questões percorridas entre 2012 e 2013;

- O produto dessa reflexão, concretizado na matriz de avaliação, com perguntas e critérios, que orientaram o processo em 2013;
- As estratégias de coleta de informação utilizadas; e,
- Os achados em cada eixo, em função dos conteúdos aos quais, a própria matriz de avaliação sugeria.

Esperamos que o produto deste trabalho seja útil à cada equipe e gestão da SP Leituras de forma geral e que ações estratégicas possam ser delineadas a partir dele. O IF acredita neste trabalho e no caminho que viemos percorrendo nos últimos dois anos e nas suas aprendizagens, que certamente não se limitam às da SP Leituras, mesmo que o material de trabalho seja fundamentalmente seu.

Martina Rillo Otero
Joana Zatz Mussi



II. BSP

1. Foco específico da avaliação em 2013

No processo de Avaliação de 2012, foi fundamental para a equipe da Biblioteca de São Paulo, orientando grande parte das coletas, a construção de um olhar sistematizado a respeito do perfil dos públicos frequentadores do espaço e também das vocações específicas que atrairiam estes públicos até a BSP, além de uma visão desses públicos sobre a qualidade das atividades.

De modo geral, a avaliação de 2012 mostrou que a Biblioteca tem uma forte vocação de acolhimento de diversos públicos, uma especial atenção à comunidade do entorno e que vinha tendo, desde a sua inauguração, uma “escuta atenta” em relação às necessidades e desejos dos públicos em situação de vulnerabilidade social, muito presentes na região onde está instalada: crianças que frequentam diariamente a BSP no contra turno da escola, sem os pais; homens e mulheres em situação de rua; jovens em liberdade condicional; idosos e pessoas com necessidades especiais, entre outros.

Ficou perceptível que este acolhimento, por sua vez, se relacionava com uma série de fatores: a postura dos atendentes, a disposição do espaço físico, a diversidade e tipo de serviços prestados; o caráter do acervo disponível. Através das observações e da experiência da equipe de avaliação no espaço, conversando com diversas pessoas tanto da equipe da BSP, quanto do público, foi possível perceber também que as programações específicas que acontecem semanalmente, estavam facilitando a aproximação de alguns atendentes envolvidos nestas atividades, com alguns usuários ou sócios, e que permitia um vínculo que em diversos casos aproxima as pessoas também do universo da leitura.

Estruturalmente, chamou a atenção, em relação ao atendimento, uma decisão política institucional de contratar atendentes da comunidade vizinha à Biblioteca, uma comunidade pobre e constituída em grande parte por famílias de presidiários ou ex-presidiários, já que ali era o presídio do Carandiru.

Em relação à disposição do espaço físico, a sensação de acolhimento se expressou de diversas formas e por diferentes pessoas que expressavam a beleza do espaço, o fato de estar sempre limpo, de ser confortável, a forma como os livros estão dispostos nas prateleiras, como vitrine e com acesso livre, as poltronas coloridas e espalhadas pelo espaço, a amplitude, entre outras características. A sensação é de autonomia e liberdade para as pessoas, que se sentem à vontade e respeitadas. Em muitos relatos, ficou evidente o quanto este “passar despercebido” pode ser um valor precioso para muitos. Por exemplo, homens em situação de rua, que pegam seus livros, gibis, revistas e jornais e vão para os seus cantos, sem querer ser incomodados ou incomodar. Ou jovens que querem acessar redes sociais, ler, sem mediações ou maiores conversas.

As programações e serviços também apareceram como um importante fator de bem-estar, pois mostraram que potencializam o encontro entre públicos, entretêm as crianças que ficam lá todos os dias, cria espaços de escuta e conversa levando a uma maior intimidade das pessoas com a biblioteca. O acervo que contém obras contemporâneas, lançamentos, obras infantis, juvenis e adultas de qualidade, foi identificado como um diferencial bastante fortuito, um sinal de um serviço bem

feito, que atrai as pessoas, despertando o desejo de permanecerem e voltarem ao espaço.

E tudo isso levou, de modo geral, os públicos a considerarem a biblioteca como mais dinâmica, mais interessante e mais conectada com o mundo atual do que as bibliotecas que estão em seu imaginário, ou em comparação com as bibliotecas que já haviam frequentado ao longo da vida.

Ficou claro, na avaliação de 2012, que a sensação de acolhimento (que engloba um bom acervo, um espaço agradável, um atendimento atencioso, etc.) e de se sentirem bem-vindas, é o que faz as pessoas frequentarem a BSP sistematicamente e o que as leva, em muitos casos, a se interessarem pelos livros, ou por alguns livros. Apesar de representar muitas conquistas para o entorno no qual está inserida, assim como para a cidade de São Paulo, ficou evidente também que a BSP, como uma instituição ainda bastante recente, ainda tinha diversos e interessantes desafios pela frente.

Um desses desafios, apontado em 2012 no relatório de Avaliação e discutido com a equipe da BSP, tem a ver com o que nomeamos de “qualificação da presença” - o que significa, basicamente, que é fundamental a consciência cotidiana e permanente do objetivo maior de formação de públicos leitores. Sendo assim, um dos maiores desafios para a avaliação em 2013 era iniciar a construção de indicadores que tornassem mais nítida a relação entre as ações da biblioteca e a formação de leitores. Em 2013, esta foi uma das mais significativas indagações da equipe da BSP, assim como, de modo geral, de toda a equipe da SP Leituras. Na BSP, em particular, foi apontada a necessidade de colocar mais atenção em como ocorre efetivamente a formação de leitores, um passo além da questão de “quem é o público e porquê as pessoas estão no espaço”.

Em 2013 não foi mais suficiente, para a própria equipe e para a Instituição compreender a Biblioteca apenas como espaço de acolhimento, mas também como, do primeiro momento de acolhimento e atração do público, se cria um repertório de condutas dos atendentes, de ações cotidianas, de comunicação e de programações que deem conta de formar leitores.

Olhando para as recomendações feitas a partir da Avaliação de 2012 para a BSP, é possível ver ali já contidas uma série de preocupações que continuaram acompanhando a equipe em 2013. De forma resumida, em 2012 as recomendações foram:

- Necessidade de capacitação da equipe para lidar de forma mais contundente com a qualificação da presença do público na BSP em relação ao universo da leitura e da literatura;
- Continuar buscando compreender de forma constante e dinâmica quem é o público, o que ele quer, do que precisa, etc.;
- Desenvolver vínculos aprofundados com alguns tipos de parceiros, como escolas, com as quais é possível realizar programas de qualificação do acesso ao universo da biblioteca.
- Aprofundar a compreensão sobre a fidelização do público ao espaço e sua vinculação a ele.

Importante ressaltar que o trabalho de busca e reflexão compartilhada de todos estes aspectos acima apresentados, foi realizado entre julho e novembro de 2013, através de diversas conversas presenciais, por e-mail entre a equipe de avaliação e pessoas chave da equipe da Biblioteca de São Paulo e de reuniões e conversas internas de

cada equipe, que continuamente sistematizavam e levavam uma para a outra as suas perguntas, impressões e reflexões. A equipe da BSP mostrou um envolvimento surpreendente ao longo de todo o processo, estando sempre disponível para pensar junto, lançar novas perguntas, encarar grandes desafios autocolocados e desenvolver coletivamente um pensamento crítico e reflexivo a respeito do próprio trabalho.

A partir dessas mudanças no foco da reflexão da BSP, houve mudanças também no foco da avaliação em 2013. As perguntas e os critérios de avaliação foram os seguintes:

1. *Qual o impacto das ações no uso da Biblioteca? (Qual a vocação específica da BSP evidenciada pelo uso dos sócios e frequentadores? O que os usuários buscam e encontram? O que os usuários buscam e não encontram?)*

- *Número de carteirinhas emitidas*
- *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*
- *Acervo*
- *Uso do Acervo (empréstimo, renovação)*
- *Uso dos periódicos*
- *Catálogo dos itens selecionados/ Catálogo dos itens incorporados ao acervo, Coleção inventariada anualmente*
- *Adequação espaço físico (móveis, iluminação, arquitetura, espaço)*
- *Acesso à Internet (frequência)*
- *Relação entre diferentes grupos de usuários*

2. *Qual o impacto do trabalho sobre os hábitos leitores do público?*

- *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)*

3. *Qual o impacto da frequência à Biblioteca na vida de seus usuários?*

- *Retomar os estudos ou começar a estudar*
- *Estabelecer novos vínculos*
- *Começar a escrever ou produzir outras formas de arte e cultura*

4. *Qual o impacto da comunicação da BSP com seu público e entorno?*

- *Uso do site (frequência, contato, direcionamentos)*
- *Envolvimento da BSP nos coletivos locais (Rede Social da Z. Norte, outros) e oportunidades de troca*
- *Forma pela qual o público toma conhecimento da BSP e suas atividades*
- *Acesso às mídias sociais (frequência, contato, direcionamentos). Face, Twitter, Email*
- *Repercussão de matérias na mídia (clipping)*

2. A coleta de informações em 2013

Entre julho e novembro de 2013, foram feitas conversas entre a equipe do IF e a equipe da BSP, nas quais a avaliação foi sendo construída de forma compartilhada. As equipes do IF e da Biblioteca olharam, em um primeiro momento, para as recomendações resultantes do Processo de Avaliação de 2012, tentando identificar o movimento estabelecido a partir delas: avanços, dificuldades, novos questionamentos que vieram à tona. A partir disso, as perguntas de avaliação foram atualizadas, assim como indicadores e estratégias utilizadas.

Na Biblioteca de São Paulo foram estabelecidas as seguintes estratégias:

Fonte	Estratégia	N
Leitura dos relatórios trimestrais		3
Público da BSP	Questionário autoaplicado	795
Público da BSP	Entrevistas individuais	14
Equipe BSP	Entrevistas individuais	2
Sócios que deixaram de frequentar a BSP há pelo menos um ano	Entrevistas telefônicas	6*

* Foram contatadas cerca de 50 pessoas sendo que, dentre estes contatos, somente foi possível conversar com 6 pessoas e obter informações sobre cerca de 20.

Em 2013, foram preenchidos 795 questionários pelos usuários da Biblioteca de São Paulo e feitas dezesseis entrevistas presenciais, quatorze com sócios e duas com funcionárias com as quais a equipe de avaliação considerou que seria importante conversar sobre indicadores específicos levantados ao longo do processo de construção da matriz.

3. Achados

Os questionários, as entrevistas presenciais e as observações realizadas, tiveram como foco a compreensão do impacto que as ações propostas pela BSP têm no tipo de uso que é feito do espaço, assim como nos hábitos leitores e, por fim, na vida dos usuários, especialmente os sócios. Por trás, a orientação de dar uma maior nitidez a indicadores relacionados com a formação de leitores e à formação de um ambiente leitor.

Ou seja, se diversos usos são feitos na/da BSP, é preciso então começar a qualificar quais deles estão colaborando na formação deste “universo leitor” e de leitores, “porquê” e “como”, para que as ações por trás destes “usos leitores” possam ser identificadas, aprimoradas, expandidas, transformadas, ou mesmo, em muitos casos, até mesmo reconhecidas pela própria equipe. Esperamos que essas reflexões e análises possam contribuir para que a construção de estratégias sistematizadas de qualificação da presença do público no espaço vá ganhando cada vez mais intencionalidade e nitidez.

3.1. O impacto das ações no uso da Biblioteca

A BSP, segundo seus relatórios trimestrais, tem uma frequência de público de cerca de 75 mil a 80 mil pessoas por trimestre, o que equivale a cerca de 25 mil a 27 mil pessoas por mês. As metas são ousadas nesse quesito e os esforços para manter a

Biblioteca um espaço cultural interessante ao seu público uma preocupação constante. Dessa forma, conhecer como se dá o uso das ações e dos serviços da BSP é elemento fundamental para poder tomar decisões sobre seu encaminhamento.

Nesta seção apresentamos aspectos que têm relação direta com o uso da Biblioteca:

- o perfil do público;
- a satisfação do público com as atividades;
- desafios de promover o uso da BSP de quem está realmente à margem; e,
- exemplos qualitativos ilustram e aprofundam o uso da BSP dado pelos seus diferentes públicos.

Perfil do público da BSP

O primeiro aspecto que ajuda as equipes da Biblioteca é compreender o perfil do público que frequenta o espaço, questão muito presente. Na avaliação de 2013, o perfil foi levantado pelo questionário auto-aplicado, para o qual tivemos um número de respostas significativo, considerando, inclusive, a segmentação de público de dia de semana e público de final de semana¹, identificada como relevante pela equipe e para a qual, portanto, a avaliação precisava ter respostas suficientes para cada um dos grupos.

De forma sucinta, em relação ao perfil, durante os dias de semana temos um público mais masculino, com uma média ligeiramente mais baixa de idade e uma concentração de pessoas entre 16 e 20 anos, que cursou ou está cursando o Ensino Médio - o que deve ter relação direta com os frequentadores da ETEC, que fica em frente à BSP.

Como mostra a **Erro! Fonte de referência não encontrada.**, o público de final de semana é menos masculino, tem uma média de idade um pouco superior e uma distribuição de faixa etária menos concentrada, com um grupo um pouco maior de pessoas com idade entre 21 e 25 anos.

1 O público de dia de semana é de cerca de 800 pessoas/ dia e de final de semana 1000 pessoas/dia, o que gerava uma necessidade de cerca de 350 respondentes de dias de semana e 320 de finais de semana.

Tabela 1: Resumo do perfil de público de dia de semana e final de semana

Variáveis de perfil		dias de semana		finais de semana	
		N	%	N	%
Gênero	Masculino	285	64%	180	56%
	Feminino	161	36%	143	44%
Média de idade		26,87		28,15	
Faixa etária	de 8 a 15	29	11%	31	16,6%
	de 16 a 20	84	31%	28	15,0%
	de 21 a 25	45	17%	42	22,5%
	de 26 a 30	24	9%	23	12,3%
	de 31 a 35	26	10%	14	7,5%
	de 36 a 40	20	7%	13	7,0%
	de 41 a 45	25	9%	21	11,2%
	de 51 a 60	7	3%	11	5,9%
	mais de 60	8	3%	4	2,1%
Escolaridade	Não frequentou a escola	7	1,5%	7	2,2%
	Ensino Fundamental	107	23,5%	77	23,7%
	Ensino Médio	205	45,0%	115	35,4%
	Cursinho pré-vestibular	32	7,0%	16	4,9%
	Superior	80	17,5%	89	27,4%
	Pós Graduação	25	5,5%	21	6,5%
Região onde mora	Região Norte	248	54%	153	45%
	Grande São Paulo	74	16%	71	21%
	Centro	47	10%	33	10%
	Região Leste	45	10%	43	13%
	Região Sul	18	4%	21	6%
	Outros municípios	13	3%	6	2%
	Região Oeste	11	2%	9	3%
	Rua/ Todas	1	0%	1	0%
Trabalho	Não está trabalhando	257	56,7%	131	40,9%
	Está trabalhando	196	32,7%	189	59,1%
Situação de contratação	Empregado	113	47,9%	135	62,5%
	Trabalhador por conta própria	61	25,8%	30	13,9%
	Estagiário e aprendiz	27	11,4%	24	11,1%
	Militar ou servidor público	21	8,9%	19	8,8%
	Trabalhador não-remunerado	6	2,5%	3	1,4%
	Empregador	7	3,0%	2	0,9%
	Aposentado, pensionista	1	0,4%	3	1,4%
Vínculo com a BSP	É sócio	371	68%	235	82%
	Não é sócio	33	6%	53	18%

Tanto entre o público de final de semana, como de dia de semana, há uma concentração de pessoas que moram na Zona Norte de São Paulo, que em ambos os casos está perto dos 50%, havendo perto de outros 50% do público de outras regiões da cidade, especialmente nos finais de semana quando há presença um pouco maior de pessoas que moram na Grande São Paulo, na Zona Leste e outras regiões. Os dados de 2012 mostram que a concentração de público proveniente da Zona Norte era de cerca de 60%, tendo havido uma redução da proporção de público - e, portanto um aumento na proporção de públicos de outras regiões - em 2013.

Tão Longe, Tão Perto

Em 2013, destacou-se o fato de muitos entrevistados e instituições de outras regiões da cidade, inclusive distantes, irem à Biblioteca periodicamente - regiões como Guarulhos, Zona Leste ou Vila Madalena. Em sua maioria, essas pessoas vão à BSP porque encontram um espaço de lazer associado à leitura; de convivência familiar e

transgeracional; diversidade de acervo literário; acervo contemporâneo e de qualidade; atividades para crianças, conforto, bom atendimento:

“Moro longe, mas venho passar o dia com ele, geralmente tem uns trabalhos de pintura que ele gosta. Venho de ônibus. É um programa mesmo, para incluir ele no mundo dos livros. A cada quinze dias trago ele, ele adora aqui, toda folga ele pergunta se pode vir”. (Ana Graciele, 30 anos, sócia)

Interessante notar que boa parte dessas pessoas que moram longe, descobriu a BSP como uma opção de biblioteca enquanto um espaço cultural. Assim, eles realizam um uso do acervo muito ativo: pesquisam antes os livros que gostariam de levar emprestado, se informam se esses livros estão disponíveis na Biblioteca, caso não estejam, sugerem compras, levam livros para os filhos, amigos e familiares e conhecem as regras de empréstimo, além de fazerem empréstimos regularmente.

Ainda analisando o perfil do público, confirma-se a presença mais significativa de jovens e estudantes do Ensino Médio, nos dias de semana a maioria do público não está trabalhando, enquanto que a maioria do público presente nos finais de semana está trabalhando. Entre os que trabalham e frequentam a BSP nos finais de semana a maioria está empregada, assim como os que frequentam a BSP nos dias de semana, porém em menor proporção.

Finalmente, entre as pessoas que frequentam a BSP em dias de semana, 68% é sócio. Essa proporção aumenta entre os frequentadores de final de semana, quando a porcentagem de sócios sobe para 82%. Apesar de haverem mais sócios entre os usuários de final de semana, a frequência à BSP é menos assídua nesse público do que no público de dias de semana, que costuma ir diariamente ou semanalmente à BSP. Esses dados mostram que a questão da fidelização não necessariamente está colada a uma maior frequência à BSP e que se trata de um fenômeno complexo, que lida com qualidade de vinculação e não apenas com quantidade.

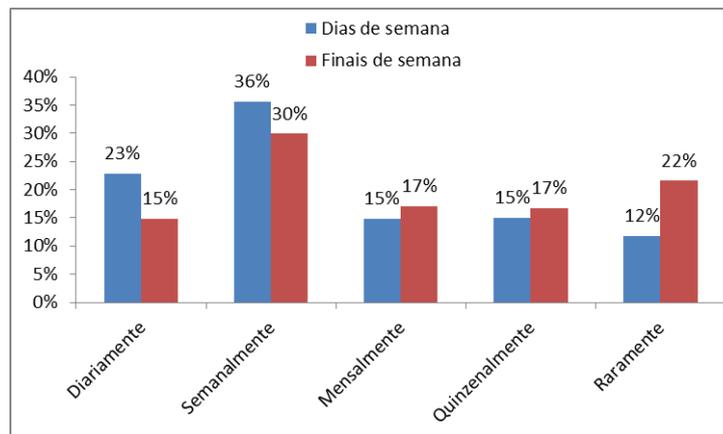


Figura 1: Frequência à BSP entre usuários de dias de semana e de finais de semana

Os interesses na BSP, último aspecto também levantado no perfil do público, também surpreendem, como vemos na figura a seguir:

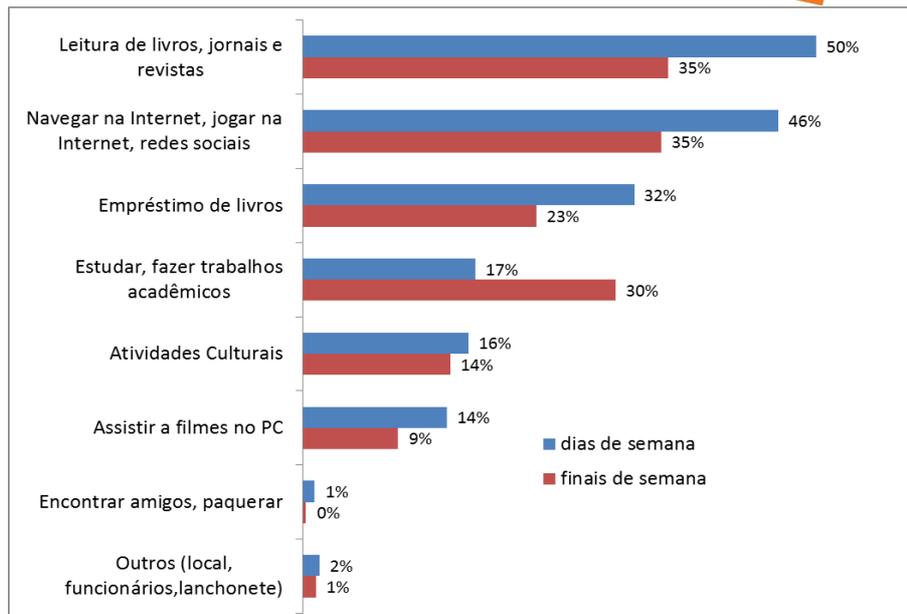


Figura 2: Interesses na BSP dos usuários que frequentam em dias de semana e finais de semana

Vemos que os principais interesses dos usuários que frequentam a BSP em dias de semana é fazer leitura de livros, jornais e revistas, assim como navegar na Internet, jogar e redes sociais e o empréstimo de livros. Já os principais interesses dos usuários que frequentam a BSP nos finais de semana coincidem na leitura de livros, jornais e revistas e navegar na Internet, jogar e redes sociais. Porém, o terceiro principal interesse desse público é aproveitar o espaço para estudo, realizar trabalhos acadêmicos, pesquisas, reuniões em grupo e etc. Chama a atenção a alta porcentagem desse interesse, sendo que o público estudante, jovem, representa uma porcentagem maior entre os usuários de dias de semana.

Nos demais aspectos, vemos que os interesses dos usuários de dias de semana e de finais de semana não difere de maneira significativa.

Muitas pessoas vão na BSP para acessar a internet ou usar o wi-fi. Muitos, inclusive, aprenderam o básico do uso do computador na BSP: “Eu não sabia mexer na internet e nem nos teclados, os atendentes foram me ensinando”, afirmou uma jovem. Um homem de 44 anos afastado do emprego por problemas de saúde disse que a internet da BSP é a “primeira internet pública de qualidade” (velocidade), mas que sente não poder usar pen-drive e não ter câmera nos computadores. Um homem que veio para São Paulo trabalhar na construção civil e mora em um quarto perto da BSP, disse: “Onde eu morava eu ia na biblioteca, mas não tinha a organização que tem aqui, aqui é outro patamar. Não tem esse sistema de biblioteca no Rio de Janeiro, com internet de graça”. Quando perguntados o que costumam fazer nos computadores, eles disseram que na internet costumam acessar as redes sociais e, além disso, usam o computador para assistir DVDs do acervo da BSP. Todos os homens adultos entrevistados que vivem em condições precárias disseram que usam o computador e a internet para “passar o tempo”.

Com relação ainda ao perfil do público, veremos que o uso e o sentido na vida dos usuários da BSP variam em função de diferentes perfis, o que será explorado nas seções subsequentes. De modo geral, podemos identificar como grupos:

- Crianças que moram perto da e frequentam a BSP sozinhas, usar o computador e participam das atividades, leem livros no local e também levam livros para casa.
- Crianças que vão aos finais de semana com suas famílias;
- Jovens que estudam na ETEC ou que frequentam o Parque da Juventude e também a BSP;
- Adultos em situação de vulnerabilidade (moradores de rua, abrigados, desempregados) que frequentam a BSP especialmente dia de semana;
- Adultos com suas famílias que frequentam nos dias de semana ou nos dias de finais de semana em que têm folga;
- Adultos leitores, mas que não possuem recursos para compra de livros conforme sua demanda de leitura e que aproveitam o acervo e o espaço da BSP.
- Idosos que frequentam especialmente as atividades culturais ou que vão com as instituições que integram.
- Público com necessidades especiais: a BSP continua atendendo este público e desenvolvendo uma reflexão mais qualificada sobre tal atendimento, incluindo um questionamento sobre inclusão e paternalismo, elaboração de propostas que possam atender diversas necessidades, etc. Segundo Cristiany, coordenadora de acessibilidade, o público com necessidades especiais é prioritariamente de cegos.

Satisfação com as atividades e tipo de uso da BSP pelo seu público

Dado que a leitura de livros, jornais e revistas é o principal interesse do público da BSP, a questão sobre a satisfação com o acervo é fundamental. Nesse sentido, vemos que 75% do público encontra sempre ou muitas vezes o livro que procura.

Tabela 2: Frequência com que encontra na biblioteca o livro que procura

	N	%
Sempre	216	30,4%
Muitas vezes	318	44,7%
Poucas vezes	141	19,8%
Nunca	36	5,1%
Total	711	100,0%

Confirmando a boa avaliação do acervo, nas entrevistas realizadas, jovens leitores disseram usar a Biblioteca como um espaço de lazer, porém não apenas em decorrência da internet, do wifi ou das atividades culturais. Todos, sem exceção, disseram que gostam da BSP pelo tipo de acervo que possui e pelas características do ambiente. A amplidão parece chamar muito a atenção dos jovens, a iluminação do espaço e a mistura de dinamismo com uma certa tranquilidade e silêncio.

Uma jovem de 15 anos, que mora perto da BSP e também é sócia, disse em relação ao acervo que: “É muito interessante ter livros novos em uma biblioteca pública. Alguns livros que eu ia comprar como o ‘Cidade dos Ossos’, aqui tem. Então não preciso mais comprar.”

O fato da Biblioteca ter livros contemporâneos, best-seller, lançamentos, faz com que o fascínio pelo espaço se consolide. Neste sentido, à dimensão arquitetônica e concepção interior do espaço (em relação ao seu mobiliário, à forma como os livros estão dispostos na estante, etc.), se soma, de forma coerente, a curadoria do

acervo. É uma biblioteca que “fala uma língua jovem”, no sentido de estar afinada com a dinâmica de uma cidade como São Paulo. Os jovens parecem, por isso, se sentirem especialmente olhados, notados e respeitados pelo cuidado da BSP com o “novo”, o que demonstra que uma biblioteca pode ser divertida, dinâmica, um espaço interessante para se estar, para relaxar, de entretenimento e cultura.

Quando sentem falta de algum tipo de acervo, são mencionados especialmente livros didáticos, pesquisa e referências - perfil de livros que não é foco da BSP e que está especialmente relacionado com o uso para estudo acadêmico.

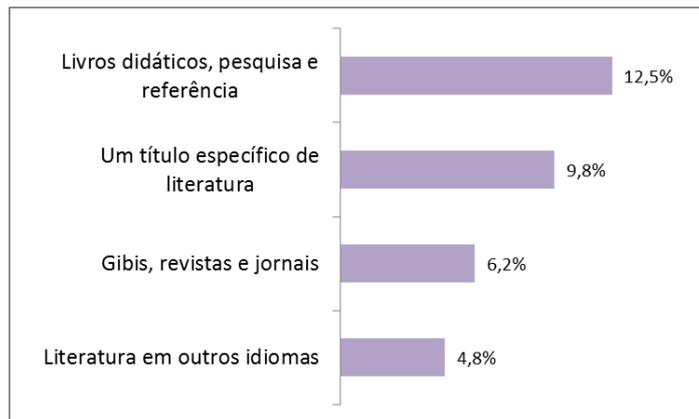


Figura 3: Tipo de acervo que os usuários sentem falta

De qualquer maneira, há uma questão sobre a clareza com que é passada e com que o público identifica o perfil específico da Biblioteca.

Identificar a falta de algum título específico de literatura foi mencionado por cerca de 10% do público e, neste caso, deve haver uma busca da Biblioteca em suprir o acervo. Quando questionados sobre seu conhecimento sobre o serviço de reserva e sugestão de livros, exatamente metade dos usuários disse conhecê-lo, indicando o potencial de divulgação do serviço e a redução do percentual de pessoas que sente falta de algum título específico de literatura.

Finalmente, em relação a títulos de jornais e revistas que os usuários gostariam de complementar o acervo desse tipo, vemos o seguinte:

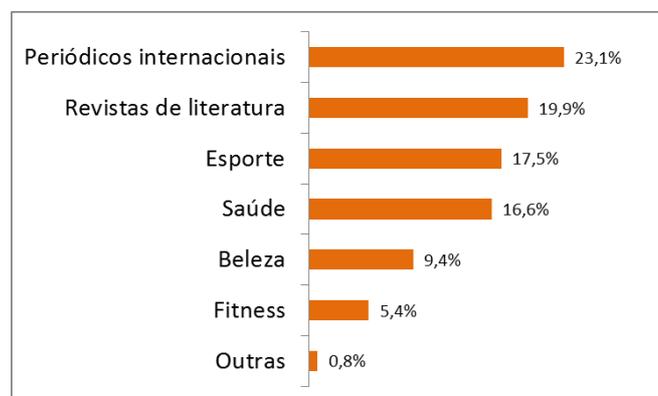


Figura 4: Tipo de jornais e revistas indicados para complementar o acervo

Além do acervo e do espaço, que são muito bem avaliados, vemos que todos os serviços da BSP têm uma avaliação extremamente positiva:

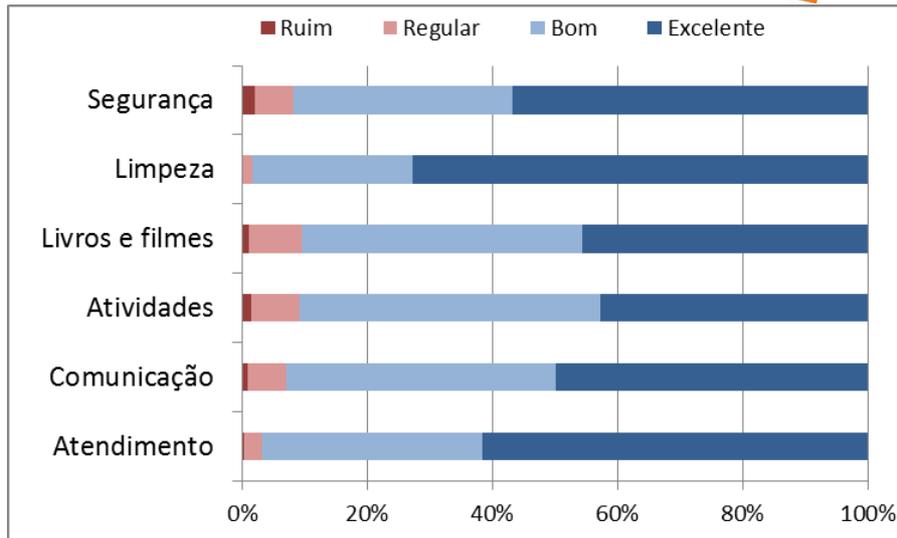


Figura 5: Avaliação dos serviços oferecidos da BSP

Todos os quesitos obtiveram uma avaliação de pelo menos 90% de “Bom” e “Excelente” entre os quais se destacam a limpeza e o atendimento.

Vemos também que as atividades da Programação Cultural, apesar de também serem bem avaliadas por aqueles que a frequentam, ainda atinge a minoria dos usuários da BSP. No geral, temos que apenas 25% do público já participou de alguma atividade e essa porcentagem cai quando observamos o público de final de semana, entre o qual apenas 23% do público já participou de alguma atividade.

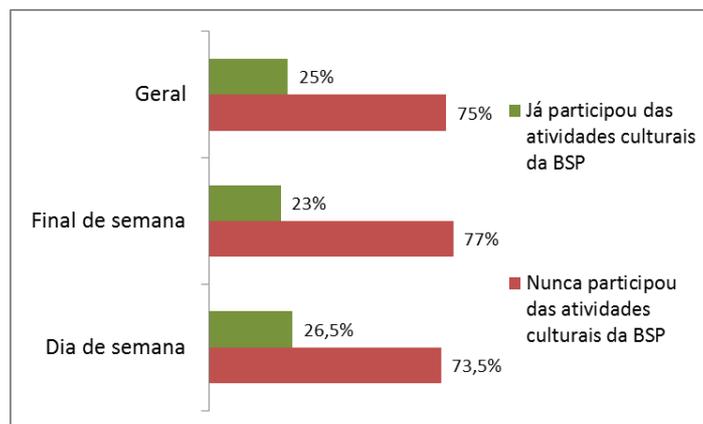


Figura 6: Participação do público nas atividades da programação cultural

Dos 23% que já participou de alguma atividade, a maioria ainda o faz raramente.

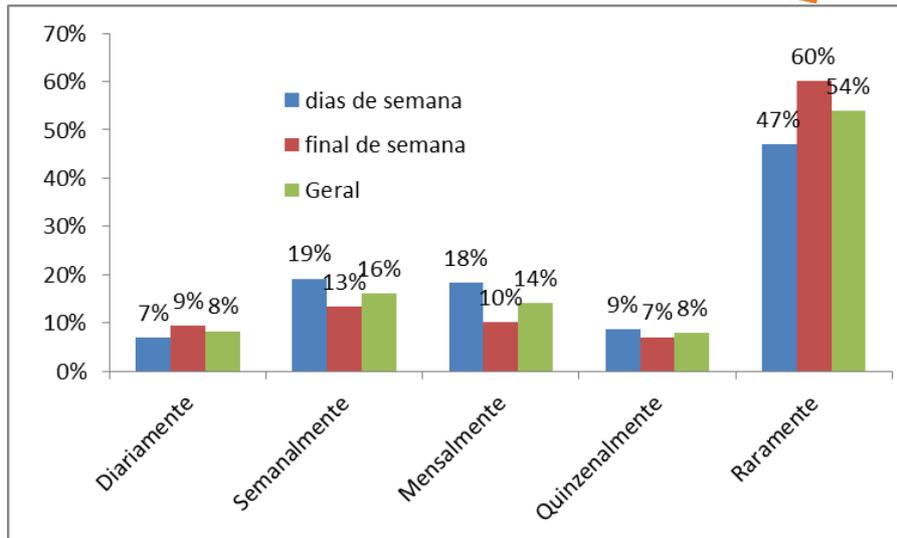


Figura 7: Frequência com que os usuários vão às atividades culturais

A falta de tempo é o principal motivo mencionado pelos usuários para nunca haver frequentado uma atividade da Programação Cultural (51%). O segundo motivo mais mencionado é o desconhecimento das atividades (44%). O horário incompatível é mencionado por 31% e apenas 19% dos usuários diz que não tem interesse nas atividades oferecidas.

Importante notar que o aparente baixo percentual de usuários que frequentam as atividades da Programação Cultural e a baixa frequência com que o fazem não parece ter relação com a qualidade dessas atividades, já que elas são bem avaliadas em todos os quesitos levantados, como evidencia a **Erro! Fonte de referência não encontrada.:**

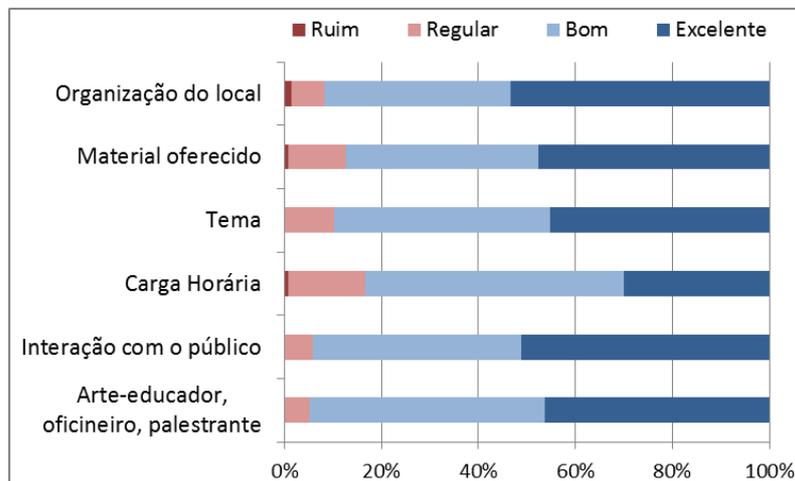


Figura 8: Avaliação das atividades da Programação Cultural

Todos os quesitos tiveram avaliação acima de 80% entre Bom e Excelente, com especial atenção para o facilitador e a interação com o público.

Este ano alguns fatores referentes às atividades da Programação Cultural chamaram a atenção durante as coletas qualitativas feitas pela equipe de Avaliação. Em primeiro lugar, muitos dos entrevistados que já são leitores e frequentam a biblioteca pelo interesse em seu acervo, disseram que nunca se informaram sobre as

atividades. Uma das entrevistadas, adulta, falou: “Já vi que tem, mas nunca procurei”. Aqui, cabe a pergunta do por que tantos sócios fiéis não vão ou não se interessam pelas atividades oferecidas pela Biblioteca. Jarbas de Barros, um dos entrevistados que costuma frequentar as palestras do “Segundas Intenções”, disse que se surpreendeu ao ir se inscrever para a palestra de Luís Fernando Veríssimo: “O meu susto foi quando eu fui agendar, e eu era o terceiro... amanhã estou aqui para a palestra dele”. E se perguntou o por quê disso, já que no SESC a mesma palestra lotou, segundo ele.

Outro aspecto que chamou a atenção é a satisfação do público com as atividades de contação de histórias e mediação de leitura para as crianças; satisfação tanto das próprias crianças, quanto dos adultos. Outras atividades, como pintura, teatro, também foram citadas pelos adultos e crianças como sendo motivo de as levarem na Biblioteca.

Com relação a esses dados, algumas questões podem ser levantadas:

- Dado que no contexto atual, de falta de tempo, excesso de atividades, não seria apropriado pensar numa adesão de todo o público às atividades, qual seria a expectativa de envolvimento do público com as atividades da Programação Cultural? Existe alguma referência que poderia a equipe da BSP a pensar numa possível meta?
- A divulgação da Programação Cultural está cumprindo seu papel? Haveria algum possível aperfeiçoamento nesse sentido?
- Qual o sentido que as atividades têm mantido em seu diálogo com o universo da leitura?

Desafios de promover o uso da BSP de quem está realmente à margem

Em 2013, foi realizada uma coleta de informações com sócios que deixaram de ir à Biblioteca, no intuito de entender a ausência ao espaço: se motivada por alguma insatisfação com o atendimento, com as atividades ou outros aspectos da BSP. Foi realizada uma coleta por telefone, a partir de uma lista de 135 nomes de sócios que tiveram a sua carteirinha expirada no primeiro semestre de 2013 e não foram até o final do ano.

Foram contatadas cerca de 50 pessoas sendo que, dentre estes contatos, somente foi possível conversar com 6 pessoas e obter informações sobre cerca de 20 - já que parte das pessoas contatadas era assistente social em albergues, o que permitiu obter informações por grupos de pessoas.

Os dados da dificuldade de contato provocam uma primeira reflexão sobre o perfil das pessoas que estão na lista dos sócios que deixaram de ir à Biblioteca e uma parte dos motivos pelo afastamento. Boa parte da lista de 135 nomes, eram moradores de albergues, como do Arsenal da Esperança (Estação Bresser), da Estação Vivência, do Complexo Canindé e do Centro de Acolhida do Jaçanã, o que acarretou numa ausência da BSP vinculada especialmente às condições de vida dessas pessoas que mudam de local de referência.

Dos sócios com os quais foi possível conversar, um deles de 29 anos, pedreiro, afirmou que havia saído e há um mês e meio retornou para o Albergue. Deixou de ir na BSP por conta desta saída do albergue e ainda não retornou porque “está com muitos problemas pessoais.” Mas afirmou que gostava muito de ir à BSP e que lá leu

Dom Quixote e acessava todos os dias a internet - geralmente redes sociais. Uma assistente social do Arsenal da Esperança com a qual também foi possível conversar, afirmou na entrevista que os homens costumam procurar a BSP porque são motivados no Albergue a voltar a estudar, a ler, a se preparar para uma reinserção na sociedade. Mas que muitos acabam deixando de frequentar quando saem do albergue.

Além dos albergados, havia na lista de sócios que deixaram de ir na BSP um outro grupo de dez jovens em liberdade condicional, alguns moradores da Casa Ícaro e outros da Casa Alvorada, ambas ligadas à Fundação Casa. Com esses jovens, não é possível conversar diretamente, mas foi possível uma longa conversa com uma das educadoras sociais da Casa Ícaro e uma conversa curta com uma funcionária que não quis se identificar da Casa Alvorada.

Fátima Frank, de 41 anos, educadora da Casa Ícaro, afirmou que os jovens deixaram de ir à BSP por uma orientação dada pela Fundação Casa, porque, segundo ela, “A BSP, ao invés de acolher, excluía os meninos”. A educadora ainda afirmou que começou a se tornar muito difícil o acesso, porque a BSP exigia que os jovens fossem sempre acompanhados pelos educadores, o que, de acordo com Fátima, além de expor muito os jovens, tornava a saída impossível para a instituição, que tem poucos educadores para dar conta de tudo.

Fátima ainda disse que os jovens, como estão na condição de semiliberdade, poderiam ir sozinhos na Biblioteca, fazer as suas carteirinhas e como cidadãos frequentar o espaço, sem a mediação de nenhuma Instituição, mas isso acabou dando muita confusão e os educadores e equipe da Fundação Ícaro acabou abrindo o leque de opções, para que os jovens fossem em outros lugares culturais nos quais “se sentissem melhor”. Contou também que muitos jovens relatavam que sentiam mal na BSP porque “havia muitos olhares em cima dos meninos” e por terem que fazer uma entrevista com a assistente social para poderem frequentar a BSP.

Enquanto equipe da Ícaro ela disse que também se sentiam mal, já que “todas as vezes que alguém usava droga lá a biblioteca ou no Parque, sempre perguntavam se era daqui”. Segundo ela, essa situação gerada foi uma pena, porque “os jovens gostavam muito da biblioteca, pegavam livros, levavam livros para a casa Ícaro, usavam a internet”. Mas que seria preciso “receber os adolescentes como cidadãos normais, não exigir a presença sempre de um educador”, ter cuidado já que eles são jovens que “Estão retornando à sociedade e quanto mais forem tratados como criminosos, mas voltam ao crime. É necessário pensar neles como em um ‘jovem’, com os mesmos interesses”, diz ela.

Raquel, funcionária da Casa Alvorada, não quis dar maiores informações, mas apenas disse que ela e sua equipe “foram traumatizantes alguns encaminhamentos dados na biblioteca” e por isso deixaram de ir com os adolescentes lá.

Esses depoimentos mostram que receber públicos como jovens em conflito com a Lei, ou albergados pode exigir ações específicas do atendimento, que nem sempre são simples. Importante notar que apesar da fala da educadora, a forma pela qual a BSP tem encontrado de se relacionar com esses jovens mostra uma dificuldade da sociedade e não um preconceito da Biblioteca e que superar essas dificuldades é muito mais do que simplesmente manifestar uma boa intenção. Se a BSP quer continuar se desafiando na inclusão de públicos que socialmente temos dificuldade de lidar, enfrentar e enfrentará desafios - o que tampouco significa que deva desistir, mas sim, dar espaço e lidar com esses desafios abertamente.

Exemplos qualitativos ilustram e aprofundam o uso da BSP dado pelos seus diferentes públicos

Uma Biblioteca para Relaxar: Biblioteca-Praça

Associada à conexão com a cultura jovem e dinâmica de uma cidade como São Paulo, está outra dimensão da BSP e uma grande potência: o acolhimento material-estrutural e humano, que está bem desenvolvido, o que atrai as pessoas e faz com que esta biblioteca seja uma espécie de praça de leitura. Muitos dos entrevistados de 2013, jovens e adultos, afirmaram que vão à BSP “para relaxar” no meio da loucura da cidade, criando a imagem da biblioteca como uma espécie de refúgio. De diferentes formas, deram depoimentos nos quais dizem que ali têm uma sensação de acolhimento, silêncio, gentileza, relaxamento, espaço para a imaginação.

Jarbas de Barros, 46, sócio da BSP, piloto de avião e jornalista, afirmou:

“Estamos em um ambiente ecumênico que tem desde morador de rua até pessoas escrevendo uma tese de doutorado... Mas mesmo sendo um ambiente diverso, de uma frequência bastante heterogênea, é bastante tranquilo, então a gente vem para relaxar. Fora isso, só subindo a Cantareira...”

Jarbas disse que a BSP é um ótimo lugar para trabalhar, e muitas vezes ele usa a biblioteca para ler e-mails, baixar e ler documentos do seu trabalho e escrever artigos para a revista com a qual colabora. O mesmo entrevistado também disse que quando, ao andar de bicicleta no Parque da Juventude, descobriu a BSP e passou a frequentá-la, recuperou um tipo de experiência de “espaço público” que não tinha há muito tempo.

Uma jovem disse que, como ela estuda muito, acabou indo à BSP para se distrair um pouco. Uma outra jovem que já morou na rua e vive em situação de vulnerabilidade social, disse que a BSP lhe dá tranquilidade porque ali é um ambiente que não pode falar alto, fazer escândalo, o que a permite “imaginar muitas coisas”. E uma mãe com seu filho disse que esse é o grande programa da família nos dias de folga.

Uso Transgeracional

Nas entrevistas de 2013, foi destacado por diferentes pessoas o caráter transgeracional da Biblioteca de São Paulo. O fato de ter espaços dedicados a públicos de diversas idades, crianças, jovens e adultos, é um aspecto que leva as pessoas a escolher a BSP ao invés de outras bibliotecas, seja por sentirem que a biblioteca é mais “acessível”, para todas as pessoas e não apenas para intelectuais; seja porque é um programa que toda a família se diverte; seja porque, no caso das crianças, terem adultos que se dedicam a ler para elas. Abaixo, alguns trechos das entrevistas nos quais essas questões se evidenciam:

“Eu conheci a BSP através de uma amiga. Eu me interessava por livros, mas não levava meu filho porque geralmente criança não gosta de biblioteca. Mas ela me falou, ‘Vamos lá, tem um espaço legal para as crianças, um espaço próprio para elas. Aí eu vim e gostei, fiz a carteirinha e já faz uns seis meses que toda folga eu trago ele para pegar algum livrinho para ler em casa...Tenho carteirinha de outras bibliotecas, mas nenhuma tem um espaço que inclui as crianças, por isso eu venho de tão longe para cá. Aqui permite que as mães participem do espaço com os filhos, é o que está faltando, eu acho, na verdade. Porque se

você leva uma criança pequena em uma biblioteca como a que tem lá em Guarulhos, lá não pode ter som nenhum, é um espaço para estudo mesmo, aqui você pode contar historinhas...lá eles excluem as crianças, por isso que eu venho para cá. O ambiente é mais confortável, é mais seguro, porque não tem como ele sair para fora, então eu sento na poltrona e fico só olhando ele escolher os livros, a internet é mais segura, porque é limitada, em casa é mais difícil. Ele gostou muito daqui”. (Ana Graciele, 30 anos, sócia, mora em Guarulhos, estava com filho pequeno, e levou nesse dia pela primeira vez sua irmã e sobrinho para conhecerem)

“O que achei incrível nesta biblioteca, é que é um espaço maior, confortável e muito aconchegante para as crianças se divertirem e para os adultos lerem para as crianças.” (Verônica Santana Jerônimo, 15 anos)

“Aqui tem o atendimento ao público infantil e o atendimento ao público jovem e adulto. É isso o que chama mais a atenção. Eles sempre estão procurando trazer coisas que atraem todos os públicos. Nas outras bibliotecas, parece que é mais para o intelectual e não atingem todas as pessoas que poderiam estar frequentando a biblioteca. Também o funcionamento, o horário, abre no fim de semana, até mais tarde”. (Martha Maísa, 19 anos vai na BSP uma vez por semana)

Sérgio Antônio Filho, educador do abrigo para crianças Casa de La Franca, localizado na Vila Madalena, também destacou que o fato de que a BSP tenha acervo e espaços para crianças menores e maiores faz com que esta seja uma boa opção para os passeios semanais que eles fazem. E que, pelo mesmo motivo, as crianças acabam escolhendo a BSP quando questionadas para onde querem ir, justamente por saberem que todos se divertem lá.

Biblioteca-livraria

Nas entrevistas de 2013 se evidenciou uma rede de leitores que encontraram na BSP um espaço referencial importante de espaço de autonomia e contato com títulos atuais. Essa rede-leitora sobre a qual nos referimos que “descobre” a BSP e passa a frequentá-la periodicamente, faz parte especificamente de classes médias e médias baixas ou baixas, que não têm a opção de ir a uma livraria periodicamente e criar uma “biblioteca particular” para si e para os seus filhos e a BSP representa uma oportunidade de acesso a mais títulos e mais atuais.

Parece que a BSP está contribuindo para que se constitua outro imaginário a respeito do que é e do que pode ser feito em uma biblioteca, de que uma biblioteca pode ser um lugar dinâmico e divertido. A concepção de Biblioteca Viva aproxima a BSP, então, de uma estética de livraria, de “vídeo-locadora”, tornando público o que geralmente é privado e elitizado, da possibilidade de consumir aquilo que se deseja. Podemos ver isso no depoimento de uma nutricionista de 34 anos que já era leitora e vai periodicamente na BSP:

“É difícil comprar livros, eu acabo pegando mais na biblioteca mesmo, aqui ou na Mário de Andrade. Eu gosto daqui porque o espaço é grande, tem um acervo bem grande, pode pegar cinco livros, porque nas outras só pode pegar dois, e aqui, se você pega dois e não gosta muito, tem mais opções. Dois acho pouco, se você quer levar para mais alguém, não dá. O espaço é mais bonito, porque nas outras só tem coisa de biblioteca: prateleira, livro...Aqui é mais confortável, tem os sofás, os bancos, dá para sentar, ver com calma os livros... o espaço é mais agradável do que as outras... Mesmo a Mário de Andrade, que tem um bom acervo, o espaço é só prateleira e livro, é cinza. Aqui eu imagino que até as crianças gostem, porque é todo colorido... Eu venho para ficar aqui, sozinha, mas com alguns atendentes que eu já conversei eu achei legal, eles dão indicação, achei eles pessoas agradáveis. Eles tratam as

crianças com gentileza...eu gosto de gentileza. Quando sai um livro de um autor diferente e alguém me indica, eu venho aqui e procuro, se eu não achar peço ajuda, mas geralmente eu vou direto procurar. Eu também fico passeando e procurando. Como pode pegar 5 livros, muitas vezes eu estou procurando alguma coisa específica e vejo alguma outra coisa e acabo pegando, porque geralmente o que mais me atrai é o título, o autor também” (Patrícia Paula Salman).

3.2. O impacto da frequência à Biblioteca nos hábitos leitores de seus usuários e na sua vida

As questões de impacto nos hábitos leitores e na vida de seus usuários olharam especialmente para a presença e intensificação de conversas sobre livros e interesse pelo estudo e assuntos culturais dos públicos, a busca dos mesmos por indicações ou por dar indicações de livros, manifestação de preferências, busca livros de forma autônoma, o uso qualificado da internet (acesso a sites/blogs, etc. ligados à cultura e literatura), retorno aos estudos ou começar a estudar, estabelecimento de novos vínculos sociais e começar a escrever ou produzir outras formas de arte e cultura.

Exploramos aqui os impactos da frequência na BSP aos diferentes públicos e usos que introduzimos na seção anterior.

De forma geral destacamos os seguintes impactos da frequência à BSP que descrevemos e ilustrados melhor a seguir:

- Estabelecimento de contato inicial com a leitura, para diversos públicos, tanto como crianças, jovens e adultos.
- Aumento na quantidade de leitura também para diversos públicos, incluindo os que eram pouco leitores até a intensificação para públicos que já eram leitores.
- Aumento na qualidade e diversificação de leitura, ampliação de repertório e de escolhas para além dos títulos mais conhecidos em casa fase e grupo social;
- Valorização da leitura e do espaço biblioteca: transformação de algo visto como “chato” em algo “interessante, atual, moderno”.
- Ler entre pessoas de diferentes faixas etárias possibilita ampliar as situações de leitura, o que amplia a frequência de situações para ler;
- Entre impactos na vida vemos a ampliação das oportunidades de convívio trans geracional, entre familiares e com outros grupos sociais;
- Estabelecimento de oportunidades de convívio social entre diferentes grupos;
- Ampliação do repertório educacional, inclusive com novas construção de novas oportunidades de formação.

Em relação aos jovens, todos os entrevistados destacaram um importante movimento incentivado na vida deles pela BSP, primeiramente de atração pelo espaço, para um efetivo contato ou aprofundamento com o universo da leitura, da literatura e do conhecimento proporcionado pelos livros:

“A BSP impactou na minha vida na aquisição de conhecimento. Por proporcionar leituras novas, você acaba aprendendo coisas novas e tudo o que você aprende e é absorvido, é bom para você”. (Martha Maísa, 19 anos)

A BSP parece corresponder a uma importante dimensão do desejo dos jovens por se relacionar com o que há de mais atual na cultura, representado desde pela organização do espaço, quanto na política de atendimento. Assim, o fato de ter encontrado um espaço que valoriza a literatura contemporânea e a cultura jovem faz

com que, por outro lado, os jovens valorizem mais a biblioteca e a leitura, um claro exemplo de reciprocidade na relação.

Através deste vínculo que se cria, todos os jovens entrevistados afirmaram, de diferentes formas, que descobriram que a leitura não é apenas uma obrigação, mas pode ser um prazer. E, além disso, também disseram que entenderam para que serve a leitura. Podemos pensar que tiveram, ali, pela primeira vez, acesso ao “sentido” da leitura:

“Agora eu tenho mais livros para comprar. Estou querendo ler mais, realmente estou mais interessada na leitura. O fato de eu gostar de ler eu realmente devo à biblioteca”. (Júlia Gabriela Faria Bastos, 15 anos, sócia da BSP).

“A minha mãe sempre me incentivou a ler, mas como eu morava no interior, não tinha essa diversidade de livros. Quando eu cheguei aqui e vi esse negócio desse tamanho, eu falei ‘meu deus, é aqui que eu vou viver’. Eu gosto mesmo, gosto bastante. Vou em três bibliotecas em São Paulo. Na BSP, Mário de Andrade, e vou em uma municipal. Daqui eu gosto da diversidade de livros, tenho procurado ler vários autores que eu não tinha lido antes e é isso que eles prezam, essa busca por coisas novas”. (Martha Maísa, 19 anos vai na BSP uma vez por semana)

Aqui, destacaríamos a potência já presente na biblioteca por atrair este público, algo que não é fácil, e por colaborar em sua formação enquanto leitores, mostrando-lhes o prazer da leitura.

Um exemplo de uma jovem entrevistada com a qual houve essa qualificação da presença através da expansão do repertório possível de leitura:

“Já perguntei para um atendente sobre o Franz Kafka ‘você já leu, é legal mesmo?’ Acabei lendo ‘A Metamorfose’ e ‘O Processo’. Também já pedi indicação de livros sobre a segunda guerra mundial e eles indicaram, porque eu queria saber mais...geralmente, a gente conhece os mais famosos, como ‘O Diário de Anne Frank’, mas os atendentes conhecem outros autores...” (Martha Maísa, 19 anos)

Pensando nos indicadores de qualificação da presença do público no espaço, talvez o risco, neste caso, seja que estes jovens fiquem limitados à leitura de best-seller e de uma literatura de “lançamentos”. Desta forma, seria interessante criar ou sistematizar ações já existentes de atendimento que colaborem na ampliação do repertório e dos interesses destes jovens.

Uma jovem de 15 anos, por exemplo, moradora de um abrigo para crianças localizado na Vila Madalena e que é sócia da biblioteca há quatro anos, disse que para ela foi este ambiente que lhe permitiu compreender “para que servem os livros”. Ela falou, nesse sentido:

“Quando eu leio um livro, eu fico imaginando que estou dentro do livro, que aquela é a minha história. Aí eu fico em um canto, sentada e parece que estou em um palácio silencioso, só eu e o livro, mais ninguém no mundo, o povo some. Frequentar a biblioteca mudou a minha tristeza. Antes eu sentava e não queria fazer nada, olhava para os livros e pensava ‘esses papéis com um monte de escrito... Não vou ler nada’. Aí um dia eu peguei um livro, aí eu li e pensei ‘por que eu pensei aquilo?’ A primeira vez que eu li foi aqui, porque eu não lia na escola, porque lá não tinha biblioteca. Agora, estou bem em todas as disciplinas na escola, por causa dos livros”.

O fato da BSP possibilitar o uso de diferentes faixas etárias e a convivência entre elas, tem um impacto nos hábitos leitores do público, que passam a ler mais por pais, mães ou irmãos mais velhos poderem incluir as crianças no programa.

“Antes eu lia com menos frequência, tinha que deixar meu filho com alguém para poder ir em uma biblioteca, hoje, apesar daqui ser mais longe, eu posso vir com ele para passar o dia. Antes era mais difícil deixar ele com alguém para pegar e depois devolver o livro, eu lia a cada seis meses; hoje, a cada quinze dias eu leio 4, ficou muito mais assídua a leitura. Isso também mudou a relação dele com os livros porque antes ele tinha aqueles livrinhos mais para rabiscar, para pintar, e quando começamos a vir para cá, ele começou a aprender que é para conservar o livro, para ler, ele aprendeu a emprestar, porque antes ele não deixava ninguém chegar perto das coisas dele, agora ele deixa as pessoas verem os livros da biblioteca que são emprestados e as coisas dele, e tem a curiosidade de ler mais livros, porque aqui tem muitos livros diferentes. Antes eu pegava mais o que era do meu interesse, agora ele também escolhe os livros dele para levar para casa e eu tenho que ler para ele quando chega em casa. Eu gosto sempre de pegar um livro de cada tipo, ele lendo os livros entende melhor as coisas, melhor do que se eu falar”. (Ana Graciele, 30 anos)

Sérgio Antônio Filho, educador do abrigo Casa de La Franca, afirmou que o fato da BSP ser um programa admirado por crianças e adolescentes de diferentes faixas etárias, faz com que aumente bastante a frequência do grupo (sempre acompanhado por ele) à biblioteca e, por sua vez, o contato com os livros e, por sua vez, o interesse pela leitura também crescem.

Outro fenômeno muito recorrente na BSP e relacionado com o uso transgeracional, é de um público que começa a ter contato com a leitura apenas quando adolescente, jovem ou adulto, não tendo tido contato com literatura infantil. Muitos dos entrevistados em 2013 estavam, no momento da entrevista, lendo gibis ou livros infantis, mesmo sendo jovens ou adultos. Essa relação, através do contato com livros infantis e histórias em quadrinhos, lendo para si ou para os menores, é uma boa tática para a descoberta do universo da leitura. Sobre isso, diversas vezes quando as entrevistas estavam sendo feitas com o acompanhamento de algum atendente, ocorreu que um adulto declarou o seu gosto pelas histórias da Mônica, por exemplo, e o atendente lhe informou que na BSP tem um acervo importante de HQ's para adultos, sendo essa informação uma novidade para a pessoa informada. Pode ser importante sistematizar esse tipo de intervenção. A respeito dessa relação com o piso infantil, disse uma jovem entrevistada:

“Como eu estudo, eu acabo indo mais para o infantil para me distrair um pouco. Como eu comecei a ler tarde, acabei perdendo muitas coisas da infância, por deixar de ler. Eu só comecei a ler mesmo com 14 anos, a ter prazer com a leitura... Antes eu só lia porque a escola estava me obrigando.” (Martha Maísa, 19 anos)

Em relação à rede leitora identificada na seção anterior, de pessoas que já são leitoras, mas tiveram uma nova oportunidade de acessar livros pela BSP e não depender dos próprios recursos e montar suas bibliotecas particulares - os entrevistados declararam que têm lido muito mais do que liam antes. A descoberta deste espaço em suas vidas, possibilitou então o aprofundamento e qualificação da relação com os livros: a descoberta de novos títulos; o aumento significativo do número de livros lidos em um mês; a presença de mais livros em suas casas e a possibilidade de lerem livros de qualidade para seus filhos; a descoberta de universos literários antes desconhecidos. Segundo uma das entrevistadas que já era leitora ao descobrir a BSP:

“Comecei a ler bem mais, porque antes eu lia menos. Agora, como acabo um livro e pego outro, acabo me interessando mais pelos livros, pela leitura, ajuda a distrair, passar o tempo. E aumentou a vontade de ler, eu começo e termino rápido, para pegar outros. (Patrícia Paula Salman, 34, sócia, nutricionista)

Mesmo sendo perceptível a diferença que a biblioteca faz na vida das crianças que passam cotidianamente o contra turno da escola na BSP, já que elas descobrem ali os livros, o universo da leitura, a possibilidade de vínculo com adultos e com seus pares através dos livros, fica também evidente, nas conversas com elas, que o contato com os livros, a leitura, as mediações, os empréstimos para casa, etc., compõem todo um universo que ainda não está totalmente incorporado em suas vidas, inclusive porque muitas das famílias, apesar de deixarem as crianças na biblioteca todos os dias, não criaram o hábito de ler em casa para elas. Por isso, em muitos momentos as crianças e adolescentes estão no computador e têm dificuldade de declarar e assumir o seu gosto pelos livros.

Sendo assim, seria interessante que as condutas de leitura (mediação, contação, empréstimos para casa, etc.), sejam mais explorados e de forma mais sistemática com essas crianças e adolescentes, em condutas de atendimento e em atividades que possibilitem a criação de um mapeamento destas crianças e adolescentes que sempre estão lá.

Em relação aos impactos da frequência à BSP na vida dos usuários cegos, Cristiany relatou três casos, que retratam o aprofundamento da sua relação com o universo da leitura e outros impactos a partir disso:

- A escrita de um livro por um sócio;
- A oportunidade de ampliação do universo intelectual e dos contatos sociais e a melhora das condições afetivas, de novas oportunidades de desenvolvimento e da qualidade de vida por conta disso;
- Estabelecimento de conexões com outras pessoas com deficiência e ampliação da consciência sobre oportunidades.

“O Seu Haroldo começou a escrever um livro, eu não vi ainda, mas agora ele está atrás de quem vai fazer correções, e quer publicar. E tudo isso por conta do Clube da Leitura. E um outro sócio, que começou a frequentar a biblioteca em novembro de 2012 depois quatro anos que estava cego e dois que estava trancado em casa tentando se adaptar à cegueira. Quando ele começou a frequentar o Clube, ele tinha uma forma de se colocar dizendo que nunca ia ser ninguém, que ele não sabia nada, não gostava de ler... Agora, ele vem, lê, entende a proposta... antes, ele vinha, debatia, mas de achismo. Hoje ele entende que para debater, ele precisa ter argumentos, precisa ler e escrever. Hoje ele estuda. Ele fica tenso, ontem ele chegou nervoso porque sabia que ia ter que escrever. E um terceiro sócio, que perdeu a sensibilidade nas mãos por causa da diabetes, queria aprender o Braille, já tinha uns 60 anos, mas queria aprender para fazer uma faculdade. Ele começou a frequentar o Clube da Leitura, ficou amigo de todos e ficou encantado com o Seu Haroldo porque ele faz faculdade, eu coloquei eles em contato, e ele saiu daqui determinado a fazer uma faculdade. Resumindo, ele fez a prova, deu certo, ele estuda na mesma universidade que Seu Haroldo, está fazendo História, e vira e mexe ele liga pra gente para se desculpar que não vai poder vir porque tem muita coisa para estudar. E a faculdade ligou pra gente para saber do scanner e comprou para poder auxiliá-los lá. E o Seu Haroldo também faz direito na FMU, que também comprou o scanner” (Cristiany Gomes Miguel, líder de acessibilidade da BSP).

3.3. O impacto da comunicação da BSP com seu público e entorno

A partir das conversas de 2012, e ao longo de 2013, nas diversas conversas realizadas entre o IF e as equipes da SP Leituras, assim como em uma conversa específica entre

a equipe de avaliação e a equipe de comunicação, avanços, desafios e questões desta área foram se evidenciando, tendo em vista como problemática referencial “o impacto da comunicação da SP Leituras com seus públicos e entorno”. Dentre estes avanços, desafios e questões, alguns se destacam, como a maior estruturação da área, a complexificação das demandas, aproximação e organizado de rotinas de aprovação com a Secretaria de Cultura, a necessidade de articular as ações de comunicação virtuais com as ações presenciais, compreendendo de forma mais clara e efetiva a relação entre uma e outra, além da questão do aprofundamento da compreensão da relação da comunicação com a ampliação do alcance das ações da SP Leituras. Finalmente, a comunicação se compreende não apenas como uma prestadora de serviços para as áreas fim da organização, mas ela mesma também como uma formadora de público.

De modo geral, vemos que a área de comunicação tem, portanto, organizado, buscado pensar estrategicamente e intensificado suas ações na BSP, como a elaboração de *banners* para a BSP com as atividades da semana, que são colocados perto do metrô e no parque e um guia da programação mensal da BSP.

Os resultados de 2013 ainda não evidenciam resultados consistentes desses esforços, mas indicam movimentos. Um deles, é a mudança da proporção de público proveniente da Zona Norte em relação a públicos provenientes de outras regiões da cidade. Em 2012 a proporção era 60% ZN X 40 outras regiões, enquanto que em 2013 a proporção passou a ser de 50% ZN X 50% outras regiões. Isso pode indicar um resultado dos esforços de comunicação, especialmente das ações que alcançam a cidade como um todo.

Apesar desses indicativos, quando perguntados sobre como tomaram conhecimento da BSP, os resultados da avaliação mostram que a BSP ainda é prioritariamente conhecida através do boca a boca de amigos e familiares e da proximidade física da biblioteca em relação aos seus públicos. Houve um pequeno aumento com relação à proporção de pessoas que disse ter conhecido a BSP através da Mídia (2012: 9% e 2013: 10,5%), mas uma redução de pessoas que disseram ter tomado conhecimento da BSP através de seu site ou dos Informes da BSP.

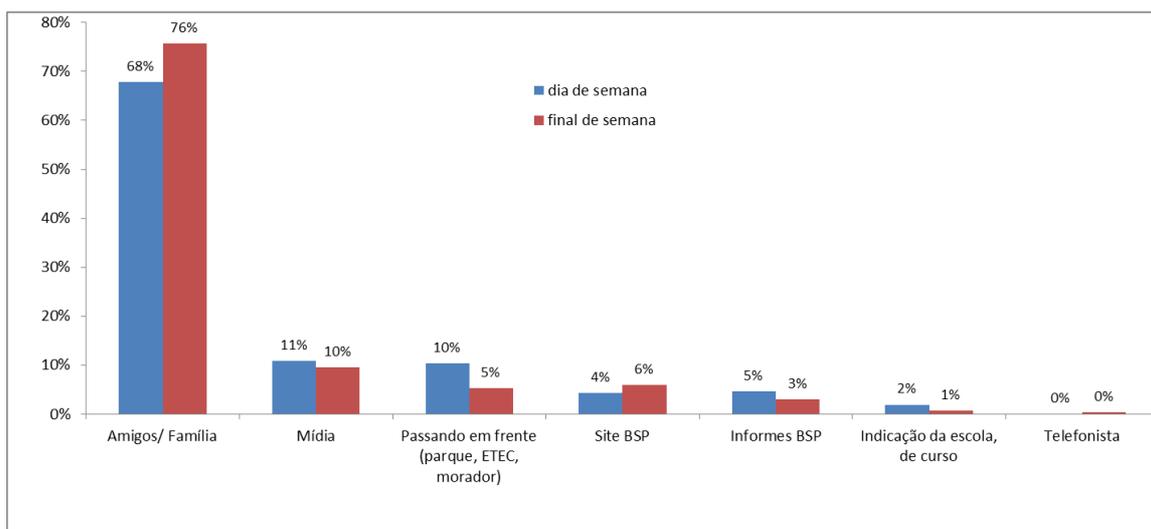


Figura 9: Forma pela qual o público tomou conhecimento da BSP

O desafio aumenta quando consideramos a Programação Cultural. Em 2013 verificou-se que apenas 25% do público já frequentou alguma atividade e, entre os 75% que disseram nunca haver frequentado, 44% indicaram como motivo o desconhecimento

delas. O principal motivo para não comparecer às atividades da Programação Cultural, porém, ainda está relacionado à falta de tempo - o que também, na nossa leitura, deve relativizar as expectativas com relação à frequência do público à Programação. Ou seja, nos parece que é esperar demais que todos frequentem alguma atividade e que refletir sobre uma meta realista deveria ser um bom desafio para a equipe da BSP e da comunicação.

Vemos que a comunicação enquanto “tarefa” da área em si vem avançando nas suas reflexões e na sua estruturação, além de vir enfrentando os desafios que emergiram ao longo dos últimos anos. Uma questão que ainda fica, se relaciona com os avanços da comunicação interna, inclusive como estratégia de fortalecimento da externa.

Também nos parece que algumas questões sobre conhecimento do público - e isso foi mencionado pela própria equipe da BSP e de comunicação - poderiam ajudar a elaborar ações de comunicação mais direcionadas a ele, como por exemplo:

- Entender do público de cada atividade, e de acordo com dias da semana e horários, “como chegaram ali”, ou como tomaram conhecimento da BSP e da atividade,
- Compreender o perfil de uso do site por cada público, ou se costumam ver as atividades no Facebook.
- A frequência de uso levando em conta em conta dias, horários e tipos de atividades.
- Hábitos de leitura do público em relação ao material de comunicação disponibilizado na Biblioteca - banners, cartazes, folhetos, etc.

3.4. Sugestões e reflexões para BSP

Durante a coleta na BSP e através das entrevistas, foi possível perceber algumas condutas que podem ser melhor aproveitadas como metodologias cotidianas de qualificação da presença do público. Seguem, abaixo, destacados, um exercício de destaque de alguns destas metodologias:

1) Uma das jovens entrevistadas, apesar de adorar ler e afirmar que aprendeu a gostar dos livros na BSP, não sabia que podia levar livros para casa. Durante as entrevistas, foi possível observar que muitos adultos, especialmente os adultos que vivem em albergues, ou em condições precárias, também não sabiam que podiam levar os livros para casa, mesmo sendo sócios da biblioteca. Importante apurar esse fluxo de informação, já que o empréstimo de livros parece um dos potenciais a serem explorados de forma mais efetiva no sentido da Biblioteca de São Paulo ampliar cada vez mais o seu caráter formador de público leitor. Interessante pensar que parte da formação de público leitor está ligada à aprendizagem “do que é uma biblioteca”, “para que ela serve”, “como podemos nos relacionar com ela”, e do “porquê as pessoas podem ter prazer lendo livros em todas as idades e lendo umas para as outras”. Levar livros para casa e depois devolver, e levar outros, simboliza tudo isso e é uma aprendizagem que pode ser incentivada e explorada ao máximo.

2) Os best-seller e lançamentos são uma importante interface para a entrada no universo dos livros. Compreender se quem chega na BSP por causa dos best-seller e lançamentos acaba ampliando o seu repertório ou não, se sim, como; se não, porquê, pode se tornar um importante aspecto sobre como o processo de formação de leitores ocorre;

3) Diversas vezes quando as entrevistas estavam sendo feitas com o acompanhamento de algum atendente, ocorreu que um adulto declarou o seu gosto pelas histórias da Mônica, por exemplo, e o atendente lhe informou que na BSP tem um acervo importante de HQs para adultos, sendo essa informação uma novidade para a pessoa informada. Sistematizar esse tipo de intervenção que parte do gosto das pessoas e lhe dá outras possibilidades presentes no próprio acervo, pode ser interessante.

4) Ao conversar com as crianças que estão todos os dias na BSP, se evidencia a necessidade de que haja um conhecimento/mapeamento sistemático delas, de seus processos e das condutas de atendimento direcionadas a elas.

5) Assim como com os livros, a BSP permite um primeiro contato com o universo do computador e das redes para muitas pessoas, ou ao menos um contato mais cotidiano e de maior qualidade do que haviam tido anteriormente. Mas também aqui se apresenta a necessidade de compreender se e como ocorre o aprofundamento este uso;

6) Um outro aspecto sobre o qual alguns entrevistados chamaram a atenção é do desenvolvimento de muitas pessoas na BSP. Uma jovem, por exemplo, comentou: “Eu já vi muitas pessoas que olhando parece que não tiveram muito contato com o mundo da leitura antes. Acho que neste sentido social a BSP é muito importante, já vi muitas pessoas que se desenvolveram aqui, crianças que estão com comportamento melhor e adultos também”. (Martha Maísa, 19 anos). Se isso de fato ocorre, seria importante identificar e sistematizar alguns processos de desenvolvimento relacionados ao papel da BSP no aprendizado da leitura, o que o próprio processo de avaliação tem buscado fazer ou contribuir a lançar luz. Estudos de caso podem ser uma oportunidade, entre outros.

7) Há também uma dimensão da qualificação da presença ligada a usos institucionais da biblioteca, redes e planejamentos compartilhados, que envolve a pergunta de “como potencializar parcerias através do universo da leitura/literatura”. No contexto específico no qual a BSP está inserida, assim como o público que atrai, envolve instituições como Fundação CASA, diversos albergues para adultos em situação de rua, abrigos para crianças abandonadas, jovens estudantes das ETECs, entre outros. Um educador de um abrigo para crianças localizado na Vila Madalena, disse que sente uma relação de parceria da biblioteca com ele e com o abrigo. Quando perguntado em que sentido ele sentia essa parceria, ele afirmou que quando uma criança não tem o RG, por exemplo, para fazer o cadastro, eles deixam que ela se torne sócia mesmo assim, mas que o Abrigo não tem nenhum projeto mais continuado ou sistematizado com a biblioteca. A parceria é, assim, mais no sentido do acolhimento e não de projetos em comum.

Existe um potencial a ser explorado na qualificação do vínculo com Instituições que já gostam de ir na BSP e já vão por conta própria, ou seja, com as quais a etapa de mobilização e criação de uma periodicidade de uso do espaço já está superada. Aqui vem à tona ao mesmo tempo um cuidado necessário com a questão da qualificação da presença para que não seja nem um “exagero”, e nem deixe passar brechas importantes que possam resultar em um uso muito mais potente do espaço.

8) Parece chamar muito a atenção o fato de uma biblioteca poder ser um lugar no qual crianças e adultos podem se divertir juntos. Este aspecto transgeracional do espaço é uma conduta para investir: incentivar a conexão entre pais e filhos através da leitura, incentivar o empréstimo para que pais leiam para os seus filhos em casa, incentivar os adultos que levam os seus filhos na biblioteca, mesmo os pais mais ausentes - como os pais da comunidade ao lado da BSP - a também pegarem livros

para si próprios. Este também é um aspecto que pode ser explorado na comunicação da BSP, ou seja, deixar claro que existem programas e serviços da biblioteca que a tornam uma “biblioteca para a família”.

9) Existem leitores que não tem dinheiro o suficiente para comprarem quantos livros desejariam e que, ao descobrir a BSP, passam a freqüentá-la periodicamente, sozinhos ou com suas famílias, filhos, vendo aí uma possibilidade de terem acesso a mais livros, mais livros de qualidade. Essas pessoas geralmente vão na BSP para fazer empréstimo de livros e periodicamente retornam para devolver e emprestar novos títulos. Este parece ser um importante universo de público para investir nas ações de comunicação da Biblioteca.

10) Em relação às atividades da BSP, alguns aspectos e perguntas podem ser colocados:

- A diferença entre o papel da mediação de leitura e o da contação de histórias na formação de leitores está clara para a equipe?
- Quais os objetivos de serem desenvolvidas na BSP atividades que envolvem outras linguagens que não o universo da leitura/literatura? Existe uma relação entre esses objetivos e a formação de público leitor? Isso está claro para todos da equipe?
- As intervenções no espaço que tenham uma relação com a mediação de leitura, a leitura em voz alta e com o universo da leitura, poderiam acontecer em ritmo *no-stop*; os atendentes poderiam ser mediadores a todo o momento?
- A mediação de leitura, a contação de histórias, os saraus, tudo o que envolva uma relação mais profunda com o universo da leitura, têm sido a espinha dorsal da programação?
- A compreensão de que a formação de leitores está acontecendo e pode estar acontecendo a todo o instante, em micro e macro escalas, em ações das mais corriqueiras (empréstimos de um livro, indicação de um livro, mapeamento de percursos de leitura individuais) até as ações mais “extraordinárias” (Segundas Intenções, por exemplo) tem sido compartilhada pelos atendentes e equipe da BSP de modo geral, assim como as estratégias que fazem do atendente um constante mediador de leitura?

III. Praler

1. Foco específico da avaliação em 2013

Em 2012, foram levantados, através de três entrevistas com representantes de instituições que receberam o Praler (duas presenciais e uma à distância), alguns resultados bastante interessantes e que evidenciaram o potencial do programa.

A avaliação das instituições mostrou em 2012 que o Praler tem uma abertura muito grande à diversidade de situações com as quais se depara, adequando a partir disso conteúdos, estratégias, metodologias e facilitadores. As instituições consultadas apontaram que esta abertura não se dá apenas em um nível estrutural ou institucional, mas também na relação que os profissionais e mediadores do Praler estabelecem com o público, perceptível na “escuta” que têm às questões e realidades pessoais e locais. Essa flexibilidade e abertura foi apontada como um fator determinante de adesão das instituições e do público ao Programa. Os resultados também haviam indicado que o Praler contribuiu para a implementação e potencialização de ambientes de leitura, além de mudanças em relação à concepção das equipes das instituições sobre a leitura, seu trabalho e até sobre seu próprio público.

Finalmente, a compreensão por parte dos funcionários das instituições consultadas de que a mediação de leitura é um saber-fazer específico e de que, se bem feita, pode promover situações mais prazerosas de leitura e o interesse por este universo, também foi um achado da avaliação.

Foi feita, porém, uma observação pelas instituições, de que seria necessária uma continuidade do projeto para que este pudesse ser efetivamente apropriado, aprofundado e reverberasse no espaço no qual aconteceu, com a formação de multiplicadores da equipe ou do próprio público.

As perguntas de avaliação do Praler em 2013, as questões específicas enfrentadas pela equipe, as suas preocupações, assim como a reflexão sobre as características e objetivos do próprio projeto, foram sendo construídas tendo como ponto de partida estes resultados. Alguns dos resultados deste ano são próximos aos do ano passado, mas puderam ser aprofundados; outros se evidenciaram apenas neste segundo ciclo de coletas.

As perguntas e critérios que orientaram a a avaliação do Praler em 2013 foram os seguintes:

1) *As estratégias estão adequadas para cumprir o objetivo central do Praler? (• Pertinência e comparação de estratégias)*

- *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*
- *Pertinência e qualidade do acervo doado*
- *Quantidade de encontros*
- *Carga Horária*

2) Qual foi impacto do Praler na instituição?

- Formação de multiplicadores (mediadores de leitura)
- Melhora da Biblioteca/ sala de leitura
- Melhora no cuidado com empréstimo de livros
- Mudança de concepção sobre o potencial da leitura e da mediação
- Novas atividades envolvendo leitura
- Adequação espaço físico (móveis, iluminação, arquitetura, espaço)

3) Qual o impacto das ações no uso da Biblioteca ou sala de leitura?

- *Frequência de público na Biblioteca ou sala de leitura e nas atividades*
- *Uso do Acervo (consulta e empréstimo)*

4) Qual o impacto da ação sobre os hábitos leitores do público?

- *Frequência no empréstimo de livros*
- *Conversas sobre livros*
- *Interesse pelo estudo e assuntos culturais*
- *Busca e dá indicações de livros*
- *Manifestação de preferências*
- *Busca livros de forma autônoma*

5) Houveram ações conjuntas com outras equipes da SP Leituras? O que aconteceu a partir disso?

- *Ações em parceria*
- *Participação da BSP nas ações do SisEB*
- *Participação de membros da equipe da BSP em ações de formação (SisEB, P&P)*
- *Compartilhamento de saberes entre equipes*
- *Partilha da rede de “fornecedores”*

2. A coleta de informações em 2013

Para dar conta das informações necessárias para responder a essas perguntas, optou-se pelas seguintes estratégias e fontes de informação:

Fonte	Estratégia	N
Leitura dos relatórios trimestrais		3
Participantes das oficinas	Entrevistas	12
Participantes das oficinas	Análises de suas redações	56
Observações		2
Facilitadores do Praler*	Questionário <i>online</i>	

*Um questionário on-line para os facilitadores do Praler foi feito, porém, por falhas técnicas, não pôde ser tabulado até a presente data. Esta coleta será complementada *a posteriori*.

Em 2013, foram feitas entrevistas com 12 pessoas que participaram do Praler, 5 pessoas na **Morada Nova Luz - Hotel Social para Idosos** e 7 pessoas no **Projeto Arrastão**. Foram entrevistados gestores, educadores, coordenadores e pessoas do público que participaram das ações do Praler.

Além disso, foram usados como fonte de informação os relatórios dos três primeiros trimestres de 2013 do Praler (nos quais há relatos da própria equipe do Programa, relatos dos facilitadores e depoimentos do público) e também as redações que o público fez como avaliação das atividades das quais participarem.

3. Achados

As coletas do Praler buscaram compreender a importância do Programa para a Instituição na qual atua e para o público, a satisfação do público com as estratégias utilizadas e quais os impactos mais evidentes, tanto em termos de constituição de um ambiente leitor, quanto na difusão e aprofundamentos dos hábitos leitores do público. Durante as coletas, também foi possível realizar algumas observações que dizem respeito ao impacto do Programa nas duas Instituições visitadas.

Aprofundar o conhecimento dos impactos do Praler nas instituições nas quais atua colabora, por sua vez, para que haja uma compreensão mais clara do legado que é deixado e da sustentabilidade da ação e para verificar até que ponto o Programa está sendo apropriado pelas instituições de forma autônoma e até que ponto ainda há uma “dependência” das instituições em relação à equipe da SP Leituras.

Foi possível observar nas coletas que a continuidade do trabalho ou a sua descontinuidade está relacionada com as condições institucionais para tanto. Um indicador importante, neste sentido, são as condições prévias de relação com a leitura existentes na Instituição e o fato de que o Praler implementa espaços de leitura onde estes não existem, o que em muitos casos torna “possível” a leitura enquanto prática, ainda que não de forma contínua e consistente.

Neste sentido, é fundamental olhar para o tipo de impacto que a leitura como “intervenção” pode ter em instituições diversas, tanto naquelas cujo principal foco não é o incentivo à leitura; quanto em outras que têm suas práticas e objetivos mais próximos daqueles do Praler.

3.1. Adequação das estratégias do Praler

Com relação à adequação das estratégias do Praler, apresentamos aqui algumas seções que se nos ajudam a compreender essa questão e a caracterizar o lugar das diferentes estratégias do Programa, em seu caráter inovador e de “laboratório” de práticas:

- Diversidade de práticas;
- Capacidade de adaptação do Praler a diferentes contextos;
- Proximidade da troca entre a equipe e a instituição;
- A construção de um ambiente de confiança entre facilitador e participantes como estratégia
- Quantidade de encontros, perfil institucional e influência na continuidade do trabalho

Diversidade de estratégias

Uma questão colocada pela equipe foi em relação às consequências das diferentes estratégias existentes no programa nos contextos em que estão inseridas, já que a diversidade é algo que chama a atenção no Programa Praler. Ela se dá de várias formas e em vários níveis: diversidade institucional e de público; diversidade de perfil dos facilitadores; diversidade metodológica e de estratégias, como carga horária, distribuição de encontros, entre outros; objetivos específicos de trabalho, de acordo com o público e instituições atendidas. A diversidade enquanto princípio do Praler permite, por sua vez, com que haja uma aderência da equipe do Programa e dos facilitadores às realidades com as quais se deparam.

Chama a atenção, em relatos tanto de facilitadores do Praler, quanto de gestores e educadores das instituições, a capacidade de adaptação do facilitador e do Programa Praler ao contexto com o qual se depara, tanto através da escolha de estratégias, quanto de temas adequados e pertinentes ao perfil dos públicos. Há uma necessidade de compreensão, por parte da equipe do Praler e do facilitador, dos diversos públicos. Este é um dos elementos que determinam, segundo os gestores e coordenadores entrevistados, tanto interesse pelo Praler por parte do público e das instituições e uma grande assiduidade nas oficinas e intervenções do Praler.

Capacidade de adaptação do Praler a diferentes contextos

O Praler carrega um forte aspecto educativo, pois se abre aos processos e demandas das diversas instituições nas quais atua. Isso se evidencia nos relatos coletados em 2013, de educadores, facilitadores, coordenadores, gestores e público:

Arlen Gomes, educadora social do Projeto Arrastão, comentou em entrevista que

“Foi muito legal porque o João ouvia muito a gente. Eu falava para ele “olha, o pessoal está achando muito denso, que tem muito conteúdo”, e ele mudava realmente. E ele também perguntava para mim “você acha que está rolando?”.

“De acordo com o relatório trimestral do Praler, houve uma adaptação importante feita pela facilitadora Ana Vieira no PMRG no segundo trimestre, por conta de uma mudança dos participantes que eles desconheciam: Ao longo de cinco encontros, mudamos um pouco a metodologia e os exercícios propostos para diminuir a resistência inicial dos internos. Os resultados obtidos com a nova dinâmica foram surpreendentes!”

Carla Caruso, facilitadora que trabalhou no PMRG no terceiro trimestre, também descreve situações nas quais “mudou os planos iniciais” de acordo com o senti na relação com o grupo:

“No momento do exercício, mudei a proposta que eu havia preparado, que era o desenvolvimento de um texto livre a partir de duas imagens (pintura de Van Gogh e Imagem de uma obra do Bispo do Rosário), porque percebi que eles não precisavam de um mote, para escrever seus próprios textos. Claro que muitos deles, construíram textos que dialogavam com o que havia sido lido. Todos participaram com muita dedicação e interesse”.

A avaliação realizada pela educadora social Luiza, profissional da Casa do Zezinho que acompanhou de perto as intervenções e participou ativamente dos encontros, relata:

“O “Projeto Leitura” na Casa do Zezinho, não só alcançou os objetivos propostos, como semeou benefícios extensos. No início, os Zezinhos, com a visão acadêmica, da literatura formal, resistiram quando ouviram o nome do projeto. A palavra “Leitura” parecia causar arrepios e memórias das obrigações impostas em lerem muitos livros cujos temas lhes eram desinteressantes e fora da sua realidade. A primeira barreira a ser quebrada foi a tamanha liberdade de escolha, dada desde a primeira atividade. Inúmeros livros foram disponibilizados, em diferentes locais do espaço, e a impressão dos jovens foi até de estranhamento. “Até gibi?” Pareciam os pensamentos”.

Proximidade da troca entre a equipe e a instituição

A adaptação do Programa aos diversos contextos, no entanto, poderia ser feita de muitas formas. A forma encontrada no Praler parece ser, principalmente, a aproximação que vai sendo estabelecida tanto entre a equipe do Praler com a instituição, quanto do facilitador com o público e com os educadores com os quais trabalha. Esta capacidade de aproximação, que gera um ambiente de confiança, é um aspecto que, segundo os gestores e funcionários entrevistados, promove desejo pela continuidade do Programa por parte das instituições e seus públicos. É parte dessa troca o incentivo à participação do público por parte dos facilitadores e uma valorização de suas experiências e histórias de vida, assim como um envolvimento muito profundo por parte dos facilitadores com o trabalho, que realmente se transformam e aprendem com ele. Os facilitadores são muito elogiados, tanto pelos participantes, quanto pelos gestores e coordenadores das instituições que receberam o Praler, por sua abertura, sua generosidade, seu envolvimento com a realidade local, por contarem as suas histórias de vida como parte importante de seu processo de aprendizagem enquanto escritores e educadores.

A construção de um ambiente de confiança entre facilitador e participantes como estratégia

Uma das características do trabalho desenvolvido pelo Praler parece ser o estabelecimento de um ambiente de confiança e intimidade entre os participantes das oficinas e os facilitadores. Isso possibilita uma o estabelecimento de um ambiente de produção e de apreciação literária, além da abertura para correções e o aprofundamento da reflexão nas oficinas.

De acordo com o facilitador João Silvério Trevisan a respeito de sua experiência no PMRG, *Tudo foi mudando quando passei a conhecer um pouco mais de perto os internos.*

“[...] Durante os encontros, teve gente que às vezes dormia. Muitos outros nem sempre prestavam atenção, e conversavam ou riam. Mas aos poucos sua imersão foi se acentuando. Em muitos momentos, seus olhos brilhavam ao compreender o que eu dizia - e que às vezes não eram coisas suaves... Quando eles, finalmente, compreenderam o significado da poesia e passaram a relatar fatos poéticos ao seu redor, senti que as coisas estavam começando a funcionar. No último dia, quando li o conto que escrevi inspirado neles, ficou evidente para eles quanto eu os tinha levado a sério. Acredito que compreenderam o essencial: o meu respeito por eles fora tão grande até o ponto de tê-los tomado como matéria prima para minha ficção e meu imaginário”.

Diz Sylvio Almeida Andrade, a respeito de sua atuação na Casa do Zezinho: Em um dos encontros, no qual o mesmo facilitador abriu uma roda de conversa sobre os livros que os jovens estavam lendo, *“Alguns jovens afirmaram querer trocar de livro, ou porque já haviam lido o livro inteiro ou porque não gostaram da obra - aliás, sobre esta afirmação, tivemos que incentivá-los a expressar tal ponto de vista, proporcionando um ambiente de confiança, no qual não estariam sendo julgados por suas escolhas e nem estariam sendo avaliados por suas características pessoais. Pelo contrário, eram elogiados ao mostrarem suas opiniões sobre a obra rejeitada”.*

Arlen Gomes, educadora social do Projeto Arrastão, disse em depoimento, que *“Quando eles escreviam um texto, por exemplo, a correção era feita junto em aula, o que foi um aprendizado contínuo, e ele perguntava “por que tem que mudar isso?”, “o que vocês acham?”, então ele trazia a turma para participar”.*

Na Morada Nova Luz - Hotel para Idosos, por sua vez, o facilitador Samuel relata, o envolvimento dos idosos através de estratégias de mediação nas quais todos podem mediar e contar histórias, de diversos tipos: contos e lendas populares, histórias de

vida, histórias já lidas ao longo da vida, assim como histórias daquilo que estavam lendo justo naquele momento da oficina.

Segundo Ana Vieira, *“Gostaria além de acrescentar, muito embora talvez não pertença ao âmbito do presente relatório, o crescimento que as oficinas dentro do presídio Romão Gomes têm significado para mim, enquanto pessoa, escritora e professora, e a importância que vejo podem ter para quem está privado da sua liberdade imediata”*.

João Silvério Trevisan também escreveu um relato neste sentido a respeito de sua experiência no PMRG: *“Depois que o curso terminou, acho que muitos participantes sentiram saudade das horas que tinham despendido, para discutir o mistério e a poesia em suas vidas. O que eles não sabem é que eu também sinto saudade. Aprendi um bocado, nessa situação paradoxal de me confrontar com a poesia onde parecia não haver espaço para nenhuma poesia. É sempre bom descobrir o ser humano com suas fragilidades, seja onde for que ele esteja. A gente se torna mais completo quanto mais próximo chega do desamparo a que estamos todos expostos, sem exceção. O fato de ter aprendido com eles foi parte (e presente) do meu mistério. Mas também foi parte do mistério deles o fato de terem aprendido com os poemas que fizemos juntos”*.

Relatou Francisco Natalino da Cruz, coordenador dos projetos voltados para a juventude do Arrastão: *“O João Silvério pediu para os jovens fazerem poesias e eles falaram um monte de palavrão. Ele pegou e fez um RAP com aqueles palavrões. Um cara de mais de 60 anos, fazer isso! Tem educador de 20 e poucos anos que ainda não tiveram essa sacada. O Sacolinha também deu uma palestra aqui na nossa Parada Pedagógica espetacular, da história de vida dele, de como ele começou a ler, de como começou a escrever, foi muito legal. Esse é um processo diferenciado que a gente tem que aprender”*...

Segundo Diana Lacerda, educadora da biblioteca do Arrastão, *“Os encontros com os autores, eu sempre acho o máximo, porque sempre se tem a ideia de que o autor é um ser imaginário, que não existe, e esta aproximação da população com o autor fomenta a leitura e valoriza também o autor. E a relação fica diferente, transcende, porque eu estou lendo o autor e conheci o autor... Outra coisa que acho legal é virem autores que fazem parte de um contexto parecido com o nosso, como o Sacolinha, por exemplo”*.

Quantidade de encontros, perfil institucional e influência na continuidade do trabalho

Apesar de questões estratégicas do Programa, tais como capacidade de adaptação ao contexto, proximidade com o ambiente e o público e criação de uma relação de confiança, serem apontadas por todas as instituições, independentemente de seu perfil, é perceptível uma grande diferença na continuidade ou descontinuidade do trabalho em cada uma dessas instituições.

Em instituições que já têm um trabalho com leitura, as atividades do Praler parecem ser absorvidas com mais facilidade no cotidiano e firmarem-se de uma forma mais autônoma. Um dos principais motivos pelos quais isso ocorre é devido à participação de educadores e/ou bibliotecários da instituição, profissionais que têm o interesse e o campo de atuação completamente ligados aos objetivos do Praler, ao longo de todo o processo. Assim, estes têm condições, ao serem destacados para acompanhar o processo e no tempo, mesmo que não muito longo, do Praler, de se tornarem efetivamente multiplicadores de princípios, estratégias e conteúdos do Programa.

Em outros casos, como por exemplo na Morada Nova Luz - Hotel Social para Idosos, instituição que não tem, ao menos a princípio, objetivos educacionais e culturais como eixo principal de atuação e profissionais com experiência nesse campo, a

implementação de um “espaço leitor” se dá de forma muito mais incipiente. Aparentemente, o que ocorre é que se evidencia uma potência leitora (em um contexto aparentemente estéril) nos momentos nos quais o facilitador do Praler está presencialmente na instituição. Porém, no intervalo entre uma semana e a outra, ou entre um processo do Praler e outro, a vitalidade encontrada nos encontros com os facilitadores se perde.

Neste sentido, uma das questões mais apontadas pelos entrevistados, tanto do público, quanto das instituições, assim como pelos facilitadores do Praler, é o pouco tempo do Programa para que haja um enraizamento maior de conteúdos e estratégias e a formação consistente de multiplicadores.

Assim, a continuidade de forma autônoma ou a descontinuidade do trabalho do Praler tem uma relação direta com o perfil das Instituições nas quais o Praler atua. Talvez seja necessário repensar e ampliar a carga horária, a quantidade de encontros e as possíveis estratégias de formação de multiplicadores nas Instituições que partem do “zero” em termos de ambiente leitor e projetos com leitura.

3.2. Impacto do Praler nas instituições

É perceptível que o Praler promove uma espécie de “redescoberta” da leitura pelas instituições nas quais atua e um aprofundamento de perspectivas, de outros modos de pensar a leitura e o ambiente leitor, ou de pensar a relação da leitura com determinados públicos. Como já assinalado, esse processo acontece também a depender das estratégias utilizadas e do perfil institucional de quem recebe o Praler.

O jovem-leitor: quebra de paradigmas

No Projeto Arrastão, tanto a educadora da biblioteca Diana Lacerda, quanto os coordenadores do Centro para Crianças e Adolescentes (CCA) e da juventude, disseram que com o Praler houve uma importante mudança institucional na forma de entender a relação do jovem com a leitura. Segundo eles, na medida em que a instituição acreditou na possibilidade do jovem se tornar leitor, o jovem também foi mudando de atitude em relação à leitura.

Eles passaram a ver os jovens como um público importante no aprendizado da leitura e a entenderem que, se não liam, é porque não tiveram antes a oportunidade de ter um contato mais efetivo com os livros. O jovem, segundo eles, era antes visto como “um problema”, alguém que a princípio já não gostava de ler e o incentivo à leitura nesta Instituição era voltado exclusivamente para as crianças.

A respeito disso, Diana Lacerda, educadora da Biblioteca do Arrastão, relata que, para ela, com o Praler houve *“uma quebra de paradigmas, e isso é um quebra de barreiras, porque institucionalmente, o jovem é sempre visto como uma ameaça, que vai aprontar, diferente do pequenininho, que todo mundo olha e “ai que fofo”... e começamos a entender que o jovem também lê, que ele também é responsável, que ele também se envolve, que ele gosta de ler. E esse ano isso ficou muito claro, eu vejo uma construção boa e sólida”*.

Memória do Praler como referência do que é um ambiente de leitura potente

Em Instituições com menos estrutura para dar continuidade ao trabalho, como a Morada Nova Luz, por exemplo, nas quais o ambiente leitor estabelece-se de forma efêmera, são geradas uma memória e uma referência importantes do que pode ser um ambiente leitor potente e sua importância para o cotidiano dos participantes e da instituição. No entanto, isso não parece ser ainda suficiente para uma apropriação autônoma, seja por parte da instituição, para dar continuidade ao processo, seja por parte do público, para continuar lendo e conversando sobre os livros sem algum incentivo “externo”.

Maria Alice, assistente social da Instituição, diz sobre isso: *“Eu gostaria que esse trabalho continuasse, para não se perder. Ter aquela pessoa capacitada, que senta, faz aquela roda de conversa, para sempre ficar resgatando a leitura, o prazer de ler, ouvir os outros contarem histórias. Mas já faz meses que parou, então fica uma coisa muito dispersa. Seria muito bom se tivesse uma periodicidade, para os idosos cultivarem o hábito da leitura, porque eles gostam de ler. No momento do projeto, eles sempre estavam com um livrinho debaixo da mão, o interesse deles estava maior, eles estavam mais dedicados à leitura, porque tinham outras pessoas prestando atenção, dando atenção aos que eles tinham para dizer”.*

Segundo Hélio Medeiros, diretor da Morada Nova Luz, *“houve uma cobrança dos idosos depois que a equipe do Praler, especialmente o facilitador Samuel, deixou de ir periodicamente lá: Os idosos ficam ociosos aqui, então para eles foi ótimo, no primeiro dia tivemos uma aceitação de 80%. Mas quando o Praler foi embora, tivemos muitas pessoas cobrando. Eles diziam: “Quando volta?” “Tem que ser contínuo!”.*

O Praler colabora com aspirações das Instituições

Há diversos relatos de gestores e coordenadores das instituições que evidenciam que o Praler colabora muito com projetos e aspirações em curso na instituição. Em alguns casos, como na Morada Nova Luz, por exemplo, existia um antigo desejo do diretor de implementar algum projeto de leitura, mas este não tinha know-how e tampouco profissionais especializados. No Projeto Arrastão, a coordenadora Solange Aparecida da Silva fala que o Arrastão não teria condições financeiras ou estratégicas para levar grandes escritores até a periferia e o quanto isso sempre foi um sonho da Instituição, agora realizado.

3.3. Impacto das ações no uso da Biblioteca ou sala de leitura

Nas observações e entrevistas realizadas em 2013 em Instituições que receberam o Programa Praler, foi possível observar que o impacto nas bibliotecas e salas de leitura está muito ligado, assim como o impacto institucional, ao perfil da instituição que recebe o Programa. Em Instituições que já têm uma biblioteca ou uma sala de leitura e profissionais que cuidam destes espaços, o Programa tem um impacto mais efetivo, contribuindo com a ampliação das possibilidades na forma de lidar com o livro e a leitura com diferentes públicos.

No Projeto Arrastão, por exemplo, o olhar mais cuidadoso para a relação do jovem com a leitura fez com que fossem desenvolvidas na biblioteca atividades voltadas especialmente para esta faixa etária que, então, passou a frequentar com muito mais assiduidade e interesse este espaço, a pegar muito mais livros emprestados e, efetivamente, a ler mais.

Francisco Natalino, coordenador pedagógico dos projetos para a juventude, disse que *“Os jovens estão usando mais a biblioteca, ela está praticamente todos os dias cheia”*.

Diz Solange Aparecida da Silva, coordenadora do Centro para Crianças e Adolescentes que *“os jovens estão indo na Biblioteca. A pessoa da biblioteca começou a sacar que o jovem precisa frequentar a Biblioteca e que ele não teve essa oportunidade. Aí você começa a abrir espaço para que ele seja sensibilizado. Eu acho que a Biblioteca mudou porque acordou para a juventude”*.

Diana Lacerda relata que aprendeu a enxergar o jovem e seu papel na biblioteca de uma outra forma.

“Nas oportunidades que eu tenho utilizo muito essa abordagem mais convidativa e mais sensível, de tratar um por um “Oi, qual o seu nome, hoje você não vai levar nada, nenhum livro?”. E não de pensar: “Hum, tem um jovem na biblioteca, que será que ele quer? Anda logo...”. Agora, ele já se sente muito a vontade de sentar, pegar um livro, ler, esse trânsito dos jovens ficou muito natural. ouve então uma aproximação importante dos jovens em relação à Biblioteca. Segundo ela, Eles começaram até a doar livros, revistas. Teve uma jovem que doou umas HQs da Luluzinha e até hoje ela me pergunta se o pessoal está lendo. É um orgulho para ela de saber que realmente fez um super sucesso. Foi uma super aquisição, ela tornou de novo útil algo que ela tinha. Isso é muito legal, a visão que os jovens estão tendo de que a biblioteca não é lugar de coisa velha, mofada, mas de coisa boa, nova, que as pessoas gostam”.

Em Instituições nas quais não existem bibliotecas, salas de leitura ou profissionais destacados para exercer uma função educativa, pode haver inclusive um retrocesso a partir do momento em que o Praler deixa de ir periodicamente ao espaço. Na Morada Nova Luz, por exemplo, quando a equipe de avaliação foi visitar o local, o carrinho-estante móvel estava encostado em um canto, trancado, e com uma televisão em cima dele. O diretor da instituição chegou a dizer, inclusive, que os idosos levavam os livros para o quarto e não devolviam mais e por isso decidiu trancar o acesso ao carrinho.

3.4. Impacto da ação sobre os hábitos leitores do público, sobre a sua escrita e outras aprendizagens

As entrevistas e relatos presentes nas redações de avaliação feitas pelo público, demonstram que há uma maior compreensão em relação aos gêneros literários após a participação nas atividades do Praler. Alguns jovens e coordenadores declararam ter melhorado muito o desempenho nas aulas de Português, na escola e em outros ambientes profissionais ou de estudo.

Todos os relatos e entrevistas de participantes do Praler e facilitadores evidenciam uma compreensão maior do sentido da leitura e que o ato de ler pode ser interessante e prazeroso. Muitos dizem que, com isso, passaram a ler mais e que passa a existir, para o público das atividades do Praler, uma inserção maior do universo da leitura em seu cotidiano.

Nas intervenções de mediação de leitura através da criação literária, muitos participantes declaram ter aprendido a se expressar melhor, a pontuar melhor os textos, a se interessarem por escrever suas histórias. Os facilitadores comentam uma maior disponibilidade e interesse dos participantes pela escrita.

Diversas pessoas que participaram das atividades do Praler, dizem que as oficinas colaboraram para *“ampliar horizontes”*, *“abrir um leque de possibilidades”*,

“ensinar a pensar”, “falar melhor”, “perder o medo”, “trabalhar em grupo” e “interagir”.

O jovem Rafael de Souza Caldas, do Projeto Arrastão, deu um depoimento interessante dizendo que ler e escrever mais o ajudaram a planejar melhor aquilo que vai dizer quando tem que fazer algum tipo de apresentação. Ele disse ter percebido haver um tempo de planejamento necessário anterior, no qual você pensa, lê, escreve, antes de poder “saber o que quer dizer”.

Depoimentos de mudança de hábitos leitores, de escrita e outras aprendizagens

Segundo um participante do PMRG, *“Os cursos me fizeram entender um pouco sobre as diferenças entre poesia, prosa, redação e contos”.*

Segundo uma jovem do Arrastão, a respeito da oficina de João Silvério, *“Nestas oficinas que o João tem nos ajudado eu tirei 9 na prova de Português. Uma jovem entrevistada pela equipe de avaliação declarou: Pude levar esse conhecimento [adquirido no Praler] para a escola, na matéria de Português. Melhorou bastante até no Inglês, eu vejo uma palavra que não conheço e procuro no dicionário, pesquiso”.*

Segundo Arlen Gomes, educadora social do Projeto Arrastão, *“O Arrastão dá muito valor para essa parceria com o Praler porque a Instituição vê o impacto que tem na vida dos jovens. Por exemplo, teve uma jovem que trouxe um presente para o João, porque ela tirou 9,5 em uma prova de redação e disse para ela: “naquele dia, naquela oficina, eu entendi a estrutura de um texto”. Então, ela veio agradecer-lo. O Praler tem impacto na vida dos jovens, eles começam a falar melhor, a entender melhor o enunciado de uma questão”.*

Um participante do PMRG comenta que *Antes, “não gostava muito de ler. Pra falar a verdade, nunca consegui ler um livro inteiro. Depois do início do curso, comecei a interessar-me pela leitura e pela escrita. Já passaram pela lente dos meus olhos mais de sete livros e venho escrevendo muito mais. Porém, tenho que passar um zíper na boca, pois leio alto. Talvez os músculos das minhas cordas vocais estejam desenvolvidos demais”.*

Um jovem do Projeto Arrastão entrevistado pela equipe de avaliação, Rafael de Souza Caldas, se lembra de *“algumas coisas que ficaram para o dia a dia. Por exemplo, eles incentivavam a gente a ler. Em casa, quando eu chego a noite da escola, eu pego meu livro e começo a ler. Agora estou com a meta de ler todos os livros que têm dentro de casa. Estou quase acabando, faltam 6 ainda, mas vou terminar [segundo ele, em sua casa há 22 livros]. No começo das aulas, achava que iriam ser bem chatas...isso começou com uma das coisas que mais odiava [ler] e hoje praticamente está virando um hobby”.*

Segundo Hélio Medeiros, diretor da Morada Nova Luz, *“Até hoje tem busca por livros. Agora o carrinho está fechado mas, para você ter uma ideia, tem livros que estão nos quartos dos idosos, tem idosos que estão com 3 ou 4 livros no criado-mudo”.*

Diz o jovem Rafael de Souza Caldas, do Projeto Arrastão: *“Agora, tudo o que eu vejo na frente eu leio, placa de rua, propaganda, revista. A leitura entrou na cabeça. Na redação de avaliação, uma outra jovem do Projeto Arrastão, descreve assim a sua experiência: E um simples elogio que fiz no facebook virou um fato poético, eu fiquei muito impressionada, porque não sabia que poderia virar um fato poético”.*

Um participante no PMRG afirmou: *“Pude aprender melhor como se expressar através da escrita, como fazer uso da pontuação... Outros participantes da mesma instituição disseram, respectivamente: Motivou para a grafia, literatura, leitura e pontuação; Consegui visualizar melhor a estrutura de um texto; Será de grande uso para todos saber expressar o que sentimos; Espero participar do próximo módulo para aperfeiçoar cada vez mais minha forma*

de interpretar e conseguir expressar minhas ideias, bem como a escrita; ... o curso foi como lentes de óculos que me ajudaram a enxergar melhor a escrita e passei a escrever algumas cartas para a minha família”.

Um participante do PMRG comenta que *“Esse projeto é extremamente valioso. Interagir é viver, esse projeto cumpre muito bem esse papel da interação. Um outro diz que Esta não é somente uma avaliação, é um tipo de agradecimento por fazer-nos pensar”.*

Francisco Natalino da Cruz, gerente de serviços do Centro para Juventude e coordenador pedagógico do Centro de Formação de Jovens, disse que *“O jovem falar, dizer, se colocar, é um indicador do processo do Praler”.*

A jovem do Projeto Arrastão Ingrid Lima diz que o Praler *“Me ajudou até na minha timidez, porque antes eu era muito tímida, depois que eu comecei a ler mais, aprendi a falar melhor, a conversar mais com as pessoas, a conhecer mais palavras”.*

Arlen Gomes, educadora social do Projeto Arrastão, comentou que *Os jovens trabalhavam muito em grupo, e isso foi um crescimento porque você trabalha a questão da construção e da criatividade em grupo...*

IV. SisEB

1. Foco específico da avaliação em 2013

A avaliação de 2012 enfocou as formações oferecidas pelo SisEB, no que se referia à satisfação dos participantes, além das aprendizagens e impactos proporcionados por elas. De modo geral, os dados mostraram que a principal mudança gerada pelas capacitações se referiam à transformação na concepção dos participantes e na importância dada à biblioteca. Os participantes valorizavam as formações, reconheceram a relevância dos temas tratados, além da qualidade dos formadores, valorizam as formações como espaço de troca de experiências e de aperfeiçoamento da prática. Além da mudança nas concepções, um impacto das formações nas bibliotecas nas quais trabalham os participantes foi a melhora do atendimento - como manifestado pelos próprios.

Algumas questões também foram trazidas pelos participantes das formações, em especial, dificuldades em trazer os conteúdos trabalhados para a prática. Diversos participantes declaram que há uma distância considerável entre o que é ensinado nas capacitações e o que é possível implementar na prática no contexto da realidade das bibliotecas, principalmente nas pequenas cidades do interior do Estado, onde há muitas falas que retratam um desinteresse e dificuldade de apoio da gestão municipal às bibliotecas públicas.

Como questão, emergiu especialmente a dificuldade de identificação dos profissionais que participavam das formações com relação ao Sistema; ou seja, apensar de participarem em atividades proporcionadas pelo SisEB, de trabalharem em bibliotecas públicas no Estado de São Paulo, os profissionais tiveram dificuldade de se identificar como pertencentes a um “Sistema Estadual de Bibliotecas Públicas do Estado de São Paulo”. Essa questão levantou, especialmente, a discussão sobre a identidade do SisEB e a importância de fortalece-lo como rede de troca, como espaço de apoio do Estado para as bibliotecas e entre elas em si.

Também emergiu a demanda de apoio na lida dos profissionais com seus gestores municipais e no fortalecimento das bibliotecas frente a esses gestores.

A partir dessas conclusões, a equipe da SP Leituras construiu as seguintes recomendações ao SisEB para 2013:

- Fortalecer uma “identidade mais clara” ao SisEB.
- Reconhecer as necessidades da rede: ter “escuta” atenta às bibliotecas. Para que as bibliotecas se reconheçam como parte do sistema não é necessário apenas “falar”, mas também “escutar”, “estar atento às necessidades reais”.
- Identificar as melhores práticas. Fortalecimento do sistema enquanto rede a partir do compartilhamento de práticas já existentes.
- Capacitar as bibliotecas a usarem o sistema de bibliotecas em sua dimensão virtual ou digital.
- Difundir as expertises da BSP e demais bibliotecas do SisEB para a rede.
- Canal de comunicação e troca de experiências. Para que haja compartilhamento daquilo que é feito em cada biblioteca é necessário que sejam criados canais de comunicação contínuos, presenciais e virtuais. Nesse sentido, o aperfeiçoamento do Banco de Dados de Bibliotecas do Estado (disponibilizado no site www.aprendersempre.org.br) também emergia com força como ação para 2013.
- Necessidade de criar uma “marca” para o SisEB.

Ao longo das oficinas de 2013, o foco da avaliação foi sendo ajustado, ao mesmo tempo em que as perguntas que já haviam sido foco em 2012 eram retomadas pelos novos membros da equipe, no seu processo de estruturação. As perguntas resultantes desse processo resultam numa junção de alguns temas que já era foco em 2012, como o impacto das formações na aprendizagem dos profissionais participantes e nas bibliotecas; e também novos temas, como a identificação dos mesmos com o SisEB. As perguntas e critérios utilizados foram os seguintes:

- 1) *As estratégias do SisEB estão adequadas para cumprir seu objetivo central?*
 - *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*
 - *Pertinência e qualidade do acervo doado*
 - *Carga horária*
 - *Acesso ao Banco de dados*
 - *Atualização de informações no BD*

- 2) *Qual foi o impacto na formação dos profissionais das bibliotecas/ atingidos pelas ações?*
 - *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*

- 3) *Qual o impacto das ações no uso da Biblioteca? Há impactos?*
 - *Frequência de público (na Biblioteca e na programação)*
 - *Satisfação do público com o atendimento*
 - *Uso do Acervo (consulta e empréstimo)*
 - *Adequação espaço físico (móveis, iluminação, arquitetura, espaço)*

- 4) *Qual o impacto na dinamização da Biblioteca?*
 - *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)*

- 5) *O SisEB tem possibilitado o reconhecimento do Sistema?*
 - *Contato entre bibliotecas*
 - *Troca de informações entre bibliotecas*
 - *Acesso a serviços oferecidos pelo SisEB*
 - *Identificação com o Sistema*

2. A coleta de informações em 2013

Para dar conta das informações necessárias para responder a essas perguntas, optou-se pelas seguintes estratégias e fontes de informação:

Fonte	Estratégia	N
Leitura dos relatórios trimestrais		3
Participantes das formações	Questionário à distância	537
Bibliotecas que sediaram formações	Entrevistas telefônicas	3

3. Achados

O envio do questionário foi realizado a todos aqueles que participaram de alguma capacitação do SisEB em 2013. O questionário, porém, além de avaliar as capacitações também investigava a relação dos respondentes com o SisEB de maneira geral. Muitos comentários no questionário sinalizavam, portanto, uma dificuldade de compreensão do convite para participar da pesquisa, o que sinaliza que nas próximas oportunidades seria interessante distinguir, na inscrição às capacitações, quem de fato pertence a uma biblioteca e faz parte do Sistema e quem compareceu por interesse pessoal ou profissional pelo tema e enviar o questionário apenas ao público que de fato é foco do SisEB.

Sobre o perfil de quem respondeu (N=537) ao questionário à distância, 81,0% foram do sexo feminino e 19,0% do sexo masculino, a média de idade foi de 42 anos, apesar de haver uma grande variação: de 18 a 78 anos, o que deve refletir abrangência de profissionais que participam das capacitações. A distribuição por faixa etária foi a seguinte:

Tabela 3: Distribuição de respondentes por faixa etária

faixa	N	%
até 30	99	18,4%
de 31 a 40	148	27,6%
de 41 a 50	161	30,0%
de 51 a 60	104	19,4%
mais de 60	25	4,7%
	537	100,0%

Os respondentes pertencem a 174 municípios, principalmente a capital (30%), e em outro grau de participação, Presidente Prudente, Santo André, São Carlos, Guarulhos, Osasco, Bauru, São José do Rio Preto, Sorocaba, Diadema, Itapeva, Mococa, Pindamonhangaba, São Bernardo do Campo, Araraquara (todos entre 1 e 2,5% dos respondentes). Apesar da concentração de respondentes da capital, vemos que o questionário foi respondido por representantes de uma ampla gama de municípios - aproximadamente $\frac{1}{4}$ dos municípios do Estado de São Paulo.

Com relação à escolaridade, os respondentes, na sua maioria possui curso superior (51,6%).

Tabela 4: Escolaridade dos participantes das capacitações do SisEB

Escolaridade	Geral	
	N	%
Ensino Fundamental	0	0,0%
Ensino Médio	22	4,1%
Curso técnico	29	5,4%
Superior	277	51,6%
Pós-graduação	172	32,0%
Mestrado/ Doutorado	37	6,9%
	537	100,0%

Dos respondentes, a maioria (72,8%) não frequenta mais escola e está trabalhando (93%). Dos que responderam ao questionário, 71% trabalha em alguma biblioteca pública.

3.1. Adequação das estratégias do SisEB

A partir dos dados dos relatórios trimestrais de prestação de contas, temos que 2093 pessoas participaram das capacitações até o final do terceiro trimestre. Os relatórios trimestrais contêm muitos dados descritivos. De modo geral, os dados apontam para avaliações positivas dos aspectos 1. INFRAESTRUTURA, 2. ATENDIMENTO 3. PROGRAMAÇÃO 4. AVALIAÇÃO GERAL. Não há nos relatórios, reflexões sobre qual a formação mais bem sucedida ou uma comparação entre os aspectos, porém fica evidente a tendência geral à avaliação positiva por parte dos participantes, o que se confirma a partir dos dados coletados nesta avaliação.

Tabela 5: Número de capacitações oferecido pelo SisEB e de participantes nos três primeiros trimestres de 2013

	N de	Frequência
1o trimestre	17	566
2o trimestre	25	870
3o trimestre	24	657
4o trimestre		
Total		2093

* Fonte: Relatórios trimestrais de prestação de contas do 1º, 2º e 3º Trimestres. SP leituras.

Com relação à participação nas formações oferecidas pelo SisEB, a partir da resposta ao questionário aplicado nesta avaliação, vemos que as atividades preferidas foram o *6º Seminário Internacional de Bibliotecas Públicas e Comunitárias (Seminário Biblioteca Viva)*, no qual participaram 32,2% dos respondentes, o *Circuito de Oficinas: Contação de Histórias* (19,0%), o *Circuito de Oficinas: A Qualidade no Atendimento em Bibliotecas Públicas* (17,7%), o *Circuito de Oficinas: Acessibilidade e Inclusão de PcD em Bibliotecas Públicas* (13,2%), o *Curso: Liderança e gestão de pessoas* (13,0%) e o *Circuito de Oficinas: Mediação de Leitura em Bibliotecas Públicas* (11,5%). A lista com o índice de participação nas atividades de capacitação oferecidas pelo SisEB pode ser vista no Anexo 2: Atividades das quais participaram os respondentes do questionário SisEB. Os temas da contação de histórias e mediação de leitura, a qualidade no atendimento a inclusão e a gestão de pessoas se mostram de grande interesse para os participantes.

Além da relevância dos temas tratados, aspecto mais bem avaliado, praticamente todos os quesitos levantados foram avaliados positivamente, como mostra o gráfico a seguir:

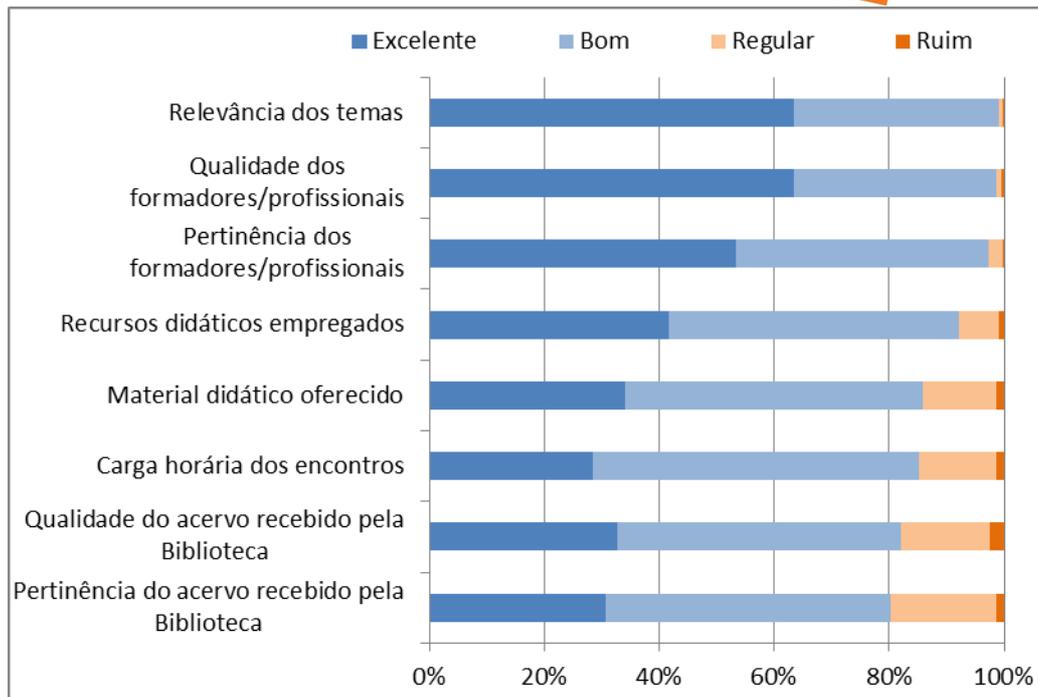


Figura 10: Avaliação das capacitações oferecidas pelo SisEB e do acervo doado

Como em 2012, o quesito menos bem avaliado foi o acervo doado, em especial a sua pertinência. Apesar disso, os relatórios trimestrais mostram que as metas de distribuição de acervo selecionado ou adquirido pela Secretaria de Cultura, a Bibliotecas, salas de leitura, etc, são cumpridas em sua totalidade pela SP Leituras.

Também como em 2012, a relevância dos temas e a qualidade dos formadores, foram os aspectos melhor avaliados entre os participantes das capacitações. Chama a atenção, que a pertinência dos formadores também foi bem avaliada, o que mostra a adequação da escolha do perfil para os contextos onde são enviados os profissionais. As capacitações são valorizadas como espaço de troca de conhecimento com esses profissionais e também entre os participantes, quando essa roca pode acontecer.

"O maior benefício é o contato com outros profissionais da área".

"Particpei apenas dos Seminários Internacionais de Bibliotecas Públicas e Comunitárias, mesmo assim posso afirmar que sempre aprendo com os palestrantes e mais ainda com meus colegas que apresentam suas ações e práticas através dos painéis".

A carga horária é um aspecto avaliado medianamente em relação aos outros, pois muitos participantes gostariam de mais tempo e mais oportunidades de formação nas cidades do interior do Estado. A presença em cidades e regiões do Estado de São Paulo, para além da Capital é mencionada como fundamental e necessária pelos profissionais que participam das capacitações e que utilizam os serviços do SisEB - especialmente dada a dificuldade de conseguir apoio (seja recursos financeiros, seja liberação de tempo) dos gestores municipais para poder frequentar as capacitações distantes.

Com relação a outras ações que poderiam representar apoio aos profissionais das bibliotecas, são mencionadas as seguintes:

- Novas capacitações com temas que não aconteceram em determinadas cidades. Há algumas falas se repetindo sobre uma maior presença do SisEB no Vale do Paraíba.
- Doação de livros, especialmente infantil e infanto-juvenil e atuais.
- Apoio para engajar os prefeitos, inclusive com ações de cobrança às bibliotecas que pudessem ser repassadas aos prefeitos.
- Cursos sobre temas relacionados à gestão das bibliotecas, elaboração de projetos, captação de recursos, gestão participativa, gestão de conflitos e de pessoas.
- Alguns temas, mesmo presentes, continuam sendo “solicitados”: mediação de leitura, contação de histórias, temas técnicos de biblioteconomia, catalogação, classificação e conservação e reparo de livros, literatura infantil e infanto-juvenil, inclusão social de pessoas com deficiência e idosos, organização da biblioteca, dos livros e do espaço
- Aproximação dos escritores com as bibliotecas
- Utilização das novas tecnologias, redes sociais para fortalecimento da leitura e da biblioteca.
- Incentivo à leitura e formação de leitores
- Compreensão do público jovem e do público idoso.
- Assessoria a bibliotecas, como explicado na fala a seguir:
“Seria interessante que houvesse uma proposta de cadastramento de bibliotecas que topassem serem avaliadas por uma equipe externa capacitada e renomada. Essas bibliotecas receberiam um diagnóstico, com propostas de mudanças concretas, planejadas de acordo com a realidade em que estão inseridas. Essa seria uma forma eficaz de encontrar subsídios que ajudassem a promover mudanças nos processos de trabalho e serviços oferecidos em biblioteca importantes que atendem uma comunidade grande não só do Estado de São Paulo”.
- Desenvolver algum trabalho com professores das escolas e das bibliotecas escolares. Cursos voltados também para bibliotecas de CEUs.

Ainda com relação à adequação das estratégias, há uma questão com a comunicação dos eventos e das atividades. Há relatos de pessoas que dizem não terem sido informadas de todas as ações promovidas, ou mesmo de terem participado de uma atividade, mas depois não terem mais sido informadas de novas iniciativas. De modo geral, a questão da comunicação do SisEB com os profissionais que atuam nas bibliotecas públicas se mistura com a questão da própria identidade do SisEB, e é mais explorada no ponto 3.4.

3.2. O impacto na formação dos profissionais das bibliotecas e possíveis consequências nas bibliotecas

Os dados relacionados às aprendizagens dos participantes a partir das capacitações oferecidas pelo SisEB são coincidentes com os de 2012: a principal aprendizagem relatada pelos participantes se refere à mudança de concepção dos mesmos com relação à biblioteca, à ideia de uma biblioteca viva, etc.

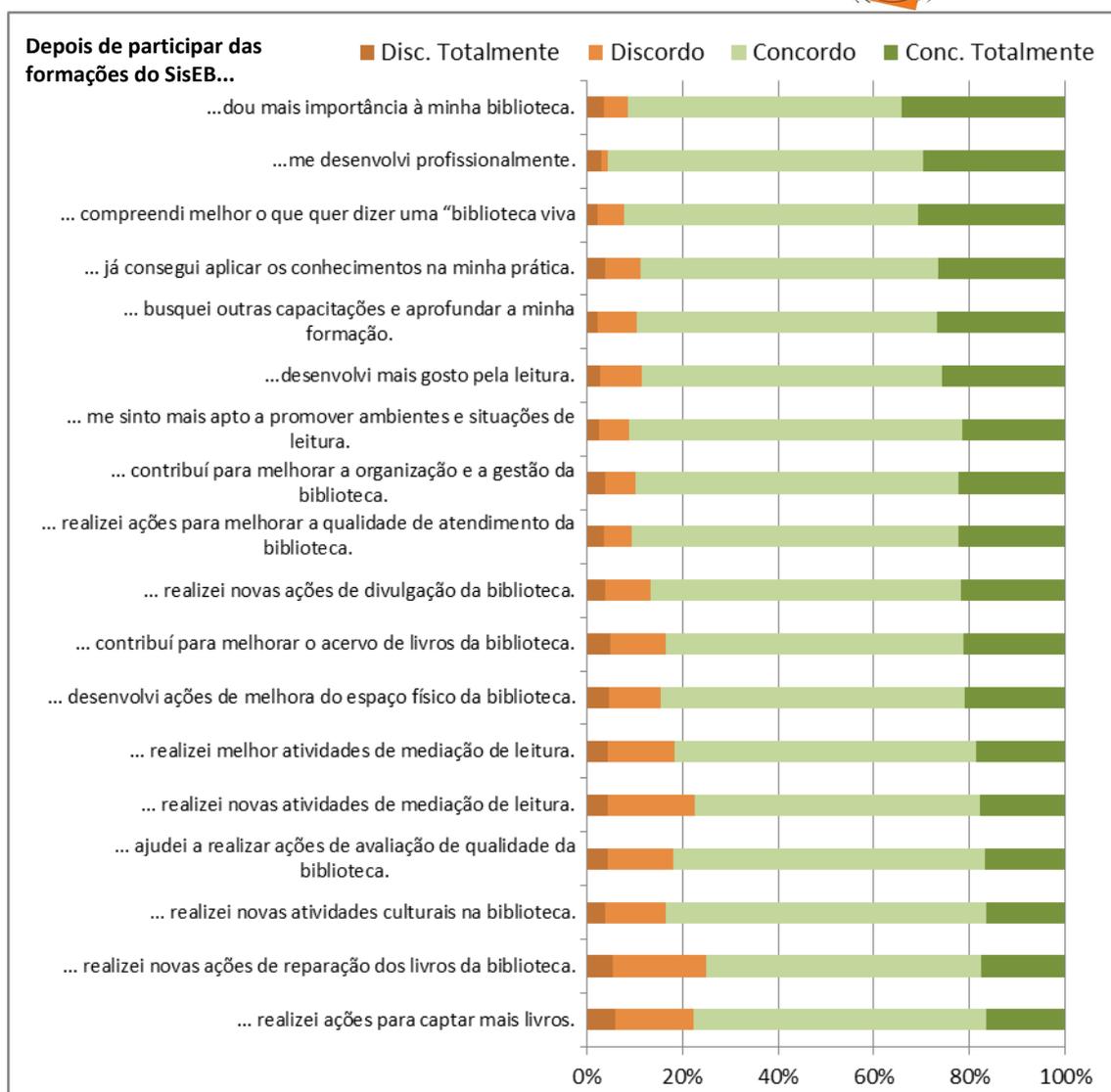


Figura 11: Aprendizagens dos participantes das capacitações

A principal mudança indicada é valorização da própria biblioteca, que para mais de 90% dos participantes aconteceu. Essa valorização vem acompanhada da compreensão e da mudança de concepção de biblioteca para “biblioteca viva”.

"Despertei para a nova proposta de atuação na biblioteca".

"Passei a ter uma visão mais ampla da biblioteca. A biblioteca é um ambiente dinâmico".

"[As capacitações] contribuíram muito, principalmente para observar que as bibliotecas se inovaram e hoje são realmente mais vivas".

"Passei a perceber que com atitudes simples pode-se transformar esse espaço de acesso à cultura e informação."

Outra aprendizagem que emergiu como uma das mais presentes foi a dos participantes se sentirem “mais aptos a promover ambientes e situações de leitura”. Diversos exemplos surgem nos depoimentos e podem indicar uma contribuição das capacitações do SisEB a formar profissionais mais aptos a estimular a leitura e a formação de leitores.

"Através das capacitações pude notar que ao apresentar um livro para nossos alunos devemos fazê-lo notar as entrelinhas do livro, e isto eu não fazia".

"Com as capacitações consegui trabalhar muito mais a leitura com meus alunos, aproveitando mais o espaço da biblioteca escolar e incentivando meus alunos a ser um leitor assíduo".

"Pude ver que eu não precisava esperar contratar profissionais para contação de histórias, nós mesmas fizemos".

Outra aprendizagem que pode estar relacionada com mudanças nos contextos das bibliotecas e nos hábitos leitores é a relacionada com a mudança no atendimento:

"passei a atender o público de uma forma mais adequada e menos formal, melhorando assim a qualidade no atendimento."

"Por meio da capacitação, pude melhorar bastante o atendimento da biblioteca, aplicando o que foi proposto."

Finalmente, as capacitações também permitem aumentar a motivação dos profissionais que realizam seu trabalho nas bibliotecas, muitas vezes em condições adversas e de forma bem isolada. Apesar desse não ter sido um aspecto perguntado diretamente, uma boa parte dos participantes disse ter procurado novas iniciativas de formação a partir da capacitação (o que evidencia mais motivação) e foi muito significativo o quanto a motivação emergiu nas falas dos participantes:

"As capacitações me motivaram, principalmente a não desanimar diante da realidade de dificuldades que a Biblioteca Pública enfrenta no seu cotidiano".

"Todas as vezes que frequento uma atividade promovida pelo SisEB sinto-me mais animada para continuar neste trabalho".

"Vi que não só a minha biblioteca passa por dificuldades que todas temos que batalhar, muito".

"Eu me senti reanimada, confortada e com muita vontade de continuar lutando com as dificuldades do cotidiano. Acreditando que devemos confiar e buscar novos caminhos".

"Principalmente me fez acreditar que meu trabalho faz a diferença na vida das pessoas com quem trabalho e convivo diariamente".

Curioso notar que, apesar de ser o quesito menos bem avaliado entre as ações desenvolvidas pelo SisEB, a captação de mais livros para as bibliotecas pelos participantes das capacitações foi também a menos realizada, após as mesmas. Esses dados sugerem que as bibliotecas não estão conseguindo, nem através do acervo doado pelo SisEB, nem das estratégias oferecidas nas capacitações para fazer tais captações, solucionar esse dilema. Nesse sentido, fica a questão sobre como o SisEB poderia aperfeiçoar suas estratégias para possibilitar acervos mais adequados às bibliotecas - seja através de doações ou da capacitação de seus profissionais para conseguir de forma independente tal acervo.

3.3. O impacto na dinamização das Bibliotecas que hospedaram ações do SisEB

Além de oferecer as capacitações, o processo de realizar uma capacitação local ou regional em parceria com bibliotecas é uma estratégia de atuação do SisEB. Anualmente, o SisEB abre um processo de inscrição e seleção de bibliotecas que gostariam de receber uma capacitação e se envolverem na sua realização,

divulgação, articulação com bibliotecas do entorno para captar participantes, etc. Desta forma, o SisEB acredita deixar um pequeno legado em forma de capacitação, de articulação local. Em 2013, decidiu-se explorar um pouco esse aspecto, através de entrevistas telefônicas com bibliotecas que hospedaram capacitações.

As entrevistas mostram que as bibliotecas se candidatam mais para poderem elas mesmas, e outras bibliotecas da região, participarem da capacitação - pois hospedando, a capacitação “vai até elas” -, do que propriamente para gerar uma dinamização da biblioteca no entorno local.

“A gente sempre se candidata em receber porque a nossa cidade é muito distante de São Paulo e como o município tem bibliotecas que funcionam, gostamos de receber essas capacitações e oferecer para essa oportunidade. Às vezes os municípios vizinhos não têm esse apoio. Como o município é perto, as pessoas podem vir com os próprios recursos”.

Da mesma forma, quando perguntamos sobre resultados ou expectativas atendidas, elas também enfocam a resposta na qualidade da capacitação oferecida, na aquisição de conhecimento técnico, na atualização em relação a esse tipo de conhecimento e menos na construção de oportunidade de dinamização da Biblioteca.

“Foi de grande valia, a pessoa que veio capacitar era muito capacitada, muito”.

“Fez toda diferença. Porque a pessoa trouxe muita coisa nova pra nós, por exemplo, não tínhamos em mente que livros poderíamos usar, novos autores, autores. A maneira de relatar uma história, fazendo teatro junto”.

“Fiquei muito satisfeita, porque você conversa com pessoas que estão mais antenadas. Fico satisfeita em contribuir com minhas colegas de trabalho dos municípios perto”.

Sobre o processo, as bibliotecas reconheceram o apoio prestado pela equipe da SP Leituras, mas demonstraram ter alguma dificuldade em mobilizar participantes e fazer uma divulgação que elas mesmas considerassem adequada:

“O pessoal daí fez tudo muito bem feito, tudo muito bem explanado”.

“O acompanhamento foi feito pela Giovanna e pelo Alexandre. Tiraram todas as dúvidas, foi muito bom”.

“A divulgação não foi muito boa, não divulgaram com cartazes, pela rádio. Convidamos as escolas, mas as pessoas não manifestaram interesse. Acredito que tenham vindo poucas pessoas”.

“Nós não conseguimos trazer muita gente... Mandamos email, entramos em contato por telefone, divulgamos pelo rádio para outros interessados”.

Algumas poucas parecem perceber que hospedar uma capacitação pode valorizar a Biblioteca no seu contexto:

“O SisEB tem colaborado muito no sentido de valorizar a nossa biblioteca que está localizada em um município pequeno e distante da capital. Poder receber cursos em nossa unidade nos movimenta, nos valoriza”.

Percebe-se que a maioria das bibliotecas ainda não compreende seu papel como o de articulação, de forma que sequer vislumbrem como um dos resultados do trabalho, sua aproximação com outras bibliotecas e equipamentos públicos ou o fortalecimento local da biblioteca diante da gestão municipal e fiquem apenas com a imagem de que os resultados foram aqueles relacionados ao conhecimento técnico trazido pela

capacitação. Nesse sentido, talvez fosse importante também explorar com as bibliotecas que recebem uma capacitação, o papel das bibliotecas, estratégias de fortalecimento das bibliotecas diante da gestão municipal, etc.

Importante notar que as bibliotecas entrevistadas manifestaram interesse em receber novamente capacitações em parceria com o SisEB.

3.4. O reconhecimento do SisEB como sistema

Após a avaliação de 2012, ficou clara uma questão relacionada à dificuldade de identificação dos profissionais das bibliotecas com o SisEB, assim como uma dificuldade em reconhecer as atividades oferecidas como integrantes a uma proposta mais ampla de apoio às bibliotecas representada pelo SisEB.

As respostas ao questionário mesmo em 2013 revelam uma situação confusa. Por um lado, todos os respondentes assinalaram ter participado de pelo menos uma atividade de formação, mas vários mencionam não compreender por quê receberam o questionário de avaliação - evidenciando uma dificuldade de compreensão da relação da atividade específica da qual participaram com o SisEB. Alguns comentários também mostram que boa parte dos respondentes não compreende bem o que é o SisEB, seja expressando isso claramente, seja afirmando não fazerem parte do Sistema, mesmo trabalhando numa biblioteca pública no Estado.

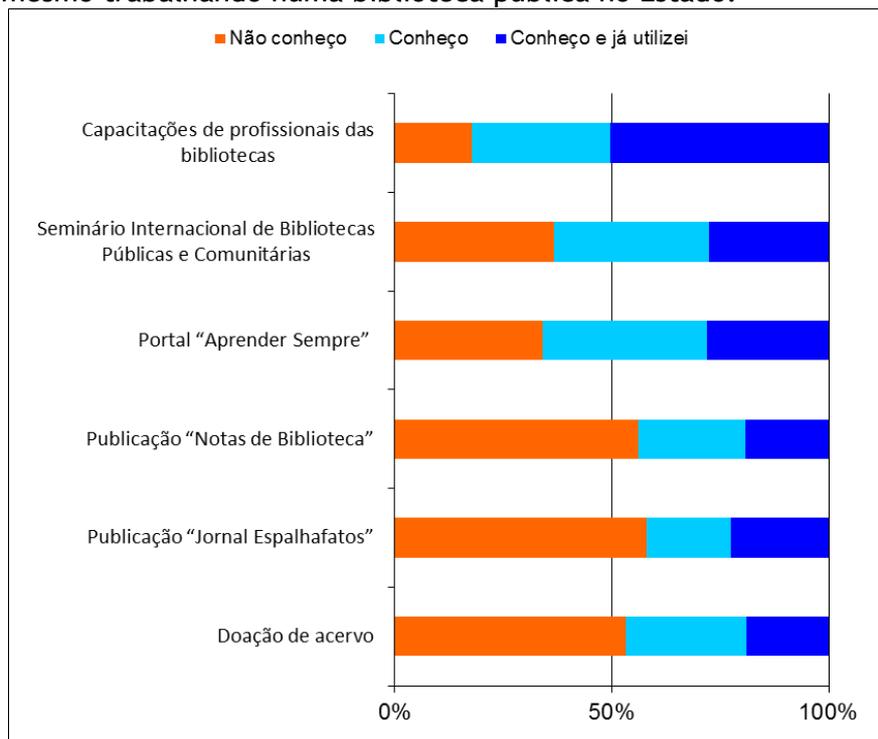


Figura 12: Conhecimento dos participantes sobre as ações do SisEB

Com relação ao conhecimento e utilização das atividades de apoio oferecidas pelo SisEB, a mais conhecida e utilizada são as capacitações, o que não é uma novidade, dada a abrangência de atuação em todo o Estado, e a ênfase dada pelo próprio SisEB a essa atividade.

Menos conhecido que as capacitações, mas ainda bastante conhecido é o Seminário Internacional de Bibliotecas Públicas e Comunitárias, assim como o Portal “Aprender Sempre”.

As publicações “Notas de Bibliotecas” e o “Jornal Espalhafatos” não são conhecidas por pelo menos 50% dos que responderam ao questionário assim como, curiosamente, a doação de acervo às bibliotecas.

Apesar das várias respostas que indicam uma certa confusão com relação à identidade do SisEB, os participantes declararam, na sua grande maioria (80%), que fazer parte do Sistema é algo significativo. Porém, a taxa cai para cerca de 65% quando perguntamos se o participante reconhece que a biblioteca na qual trabalham faz parte do Sistema. Isso representa uma contradição, pois como o participante poderia dizer que fazer parte do SisEB é algo significativo para ele, se não considera que a sua biblioteca faz parte?

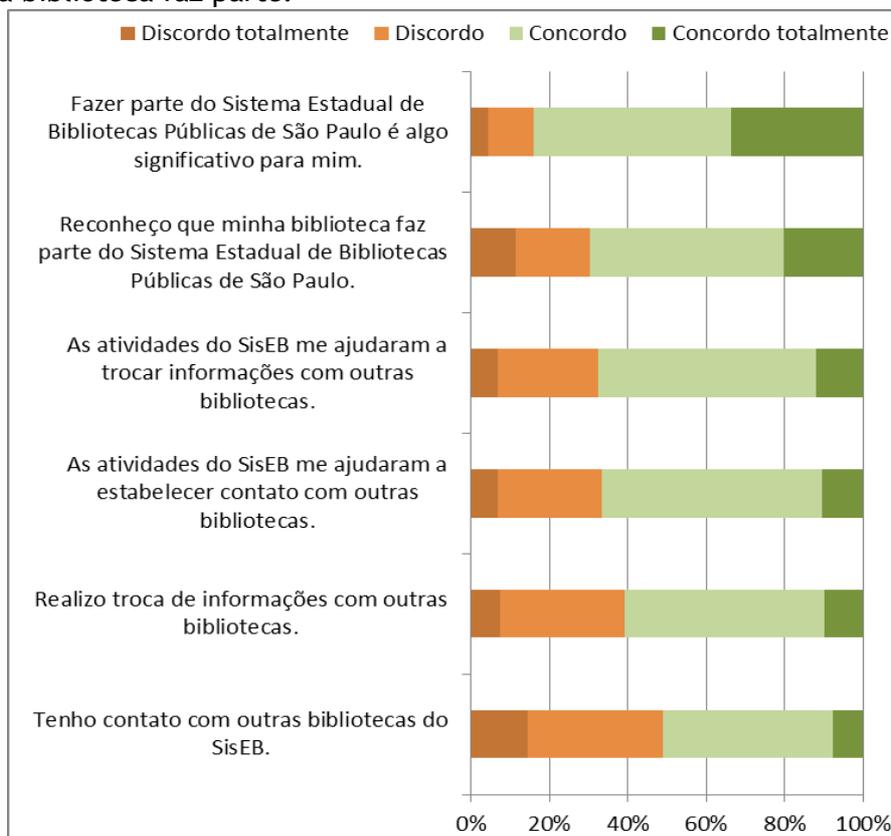


Figura 13: Distribuição de respostas nos aspectos de significado que faz integrar o SisEB

Observando os dados, vemos que os três aspectos menos presentes estiveram relacionados com o contato entre as bibliotecas. Vemos que cerca de 60% dos participantes reconhecem a contribuição das atividades proporcionadas pelo SisEB para estabelecer contatos com outras bibliotecas, mas apenas 50% reconhecem que mantêm contato com outras bibliotecas do Sistema.

Os dados evidenciam, de forma geral, a falta de clareza sobre o que é o SisEB. Muitas pessoas comentaram dizendo que não fazem parte do SisEB, ou que não sabem se fazem parte do SisEB, mesmo trabalhando em bibliotecas públicas. Há confusão, por exemplo, no que se refere à relação do SisEB com a Coordenadoria do Sistema Municipal de Bibliotecas de São Paulo:

“Particpei de um evento, mas a biblioteca em que trabalho, mesmo sendo pública, não faz parte do Sistema Estadual de Bibliotecas Públicas de São Paulo”.

"Não faço parte do Siseb, e sim do CSMB: Coordenadoria do Sistema Municipal de Bibliotecas da Prefeitura da Cidade de São Paulo".

"Hoje trabalho na Rede de Bibliotecas Públicas da cidade de São Paulo e me parece que não há iniciativa por parte da Coordenadoria do Sistema Municipal de Bibliotecas em participar do SisEB, se existem não são divulgadas entre os profissionais do Sistema. Todas as atividades promovidas pelo SisEB das quais participei foram por iniciativa pessoal sem nenhum incentivo da Coordenadoria".

Além da confusão com relação à Coordenadoria, observamos as seguintes confusões mais presentes: Bibliotecas públicas municipais fazem parte ou apenas as estaduais? Bibliotecas de escolas públicas fazem parte do SisEB? Bibliotecas de CEUs fazem parte do SisEB? Bibliotecas de escolas técnicas públicas ou de Universidades fazem parte do SisEB? De que forma todas elas poderiam se relacionar? Biblioteca de acesso público, mesmo de origem privada, é pública? E biblioteca de algum órgão específico, ou de acesso restrito, mas de origem governamental, é pública? Algumas frases que evidenciam essas confusões:

"Entendo a importância de pertencer a uma rede. Entendo a valorização que o SisEB trouxe às bibliotecas (sem apropriações) do estado, mas não sei se entendo o conceito como um todo ou, fragmentado, uma vez que esta biblioteca é pública, porém municipal".

"Trabalho em uma biblioteca pública do município de São Paulo, mas porque faço parte da rede pública também me sinto participante do SisEB".

"Não trabalho em Biblioteca pública Estadual".

Por outro lado, também há comentários sobre a relevância do SisEB, mesmo para bibliotecas não integradas ao SisEB. De alguma forma, um clareamento da identidade do SisEB também facilitaria a realização de parcerias e a definição do papel do SisEB, mesmo com as bibliotecas que não o integram formalmente. As falas a seguir, por exemplo, mostram o potencial da visão:

"Institucionalmente, a biblioteca na qual trabalho não pertence ao Sistema Estadual de Bibliotecas, porém, tendo em vista as ações gerais e gerenciais pertinentes à bibliotecas, posso dizer que há, sim, uma harmonia com o SisEB".

"Apesar de não pertencer ao Sistema, por trabalhar em uma biblioteca híbrida, como as de CEU, acredito que SIM, que as atividades oferecidas pelo SisEB fortalecem o desenvolvimento dos profissionais por serem atividades ligas as necessidades reais de trabalho, e novas descobertas".

Muitos respondentes falam que gostariam que o SisEB fosse mais presente, que não receberam mais comunicações depois de terem participado da oficina e que desejariam que a comunicação fosse mais assídua. Tais falas também evidenciam o desconhecimento das ações do SisEB, para além das capacitações.

"Fizemos a oficina, e só agora estou tendo um novo contato. Sendo assim, não tenho mais ligação com o SisEb".

"Conheci as oficinas porém desconhecia a existência do SisEB".

"Bom, vamos aos cursos e só. Não existe nada, além disso, até então. Aliás, essa é uma preocupação que passa despercebida, acredito que pela maioria".

"São poucas as atividades voltadas para os profissionais aqui da minha região, se acontecem não tem chegado ao meu conhecimento."

Ao mesmo tempo, muitos agradecem as oportunidades - especialmente as trazidas pelas capacitações, reconhecem sua utilização e a responsividade da equipe do SisEB:

"Com o SisEB eu recebo todas informações necessárias para mim e para minha biblioteca. É de extrema importância pertencer e o SisEB como parceria".

"Recebo constantemente informações sobre atividades desenvolvidas pelo SisEB, bem como os questionários, além de informativos, então concluo que posso me sentir pertencente e bem atendida pelo sistema".

"Com certeza me sinto pertencente ao SisEB e acredito que as atividades que são direcionadas aos profissionais que trabalham em biblioteca são bem direcionadas e suprem as nossas necessidades".

"As ações desenvolvidas pelo SisEb proporcionaram uma motivação e graças as capacitações temos ferramentas e material disponível para implementarmos ações inovadoras na Biblioteca em que trabalhamos. Obrigada pelo belíssimo trabalho de vocês".

"Fazer parte do SisEB contribui para o crescimento e fortalecimento profissional, para a idealização e realização de novas ações e o fortalecimento dos vínculos entre os profissionais do sistema. É de grande importância o apoio recebido corroborando para firmar o papel das bibliotecas publicas no mundo atual".

V. Viagem Literária

1. Foco específico da avaliação em 2013

Em 2012 o Viagem Literária não havia sido foco da avaliação de qualidade, de modo que em 2013, a equipe de avaliação e a equipe do Programa Viagem Literária começaram a conversar sobre possíveis focos e interesses para o desenvolvimento de um processo conjunto.

Partimos do esclarecimento dos objetivos centrais do Viagem Literária, de “dinamização da biblioteca” e a “apropriação deste espaço pela comunidade” através da oferta de uma “programação de qualidade” e da “aproximação de autores e leitores”, para construir a matriz de avaliação. Para que o evento ocorra de forma satisfatória, a equipe do Viagem Literária criou um guia no qual orienta as Bibliotecas a fazerem a divulgação dos eventos. Um aspecto importante dessa divulgação tem a ver com que escolas e outras instituições possam trabalhar antecipadamente a biografia do autor e realizar uma preparação dos grupos para que o acontecimento seja potencializado, considerando que o objetivo do projeto é gerar reverberações nos lugares por onde passa, vitalizando ou inscrevendo um universo leitor, ou menos colaborando com que isso ocorra.

A matriz de avaliação, com suas perguntas e critérios ficou, então assim:

- 1) *As estratégias estão adequadas para cumprir o objetivo central do Viagem?*
 - *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) *Qual foi o impacto na formação dos profissionais das bibliotecas atingidos pelas ações?*
 - *Concepção da equipe a respeito da biblioteca*
 - *Criação de novas atividades*
- 3) *Qual o impacto das ações no uso da Biblioteca ou sala de leitura?*
 - *Frequência de público (na Biblioteca e na programação)*
 - *Uso do Acervo (consulta e empréstimo)*
 - *Adequação espaço físico (móveis, iluminação, arquitetura, espaço)*
- 4) *Qual o impacto na dinamização da Biblioteca?*
 - *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).*

De modo geral, a equipe tem interesse em identificar, portanto, as ações e aprendizados dos profissionais das bibliotecas beneficiadas no sentido de realizar uma boa divulgação dos eventos e parcerias com outras Instituições para que participem; a satisfação das equipes das bibliotecas e públicos em relação ao Viagem; e o impacto do Viagem no uso e na dinamização da Biblioteca, são os maiores objetivos do processo de Avaliação deste Programa.

2. A coleta de informações em 2013

A coleta de informações do Viagem Literária teve que ser adiada por conta do atraso do Programa em 2013 e, segundo a equipe, os instrumentos já utilizados eram suficientes para o levantamento de informações referente ao Viagem. Diante dessa situação, a equipe de avaliação e do Programa decidiram em conjunto que poderia ser mais interessante, realizar uma atividade de coleta específica mais focada nos impactos do Programa, o que deveria ser feito passado o período de algumas semanas depois do evento. Para isso, foi formulado um QT on-line para ser respondido pelos responsáveis das Bibliotecas que receberam o Viagem. Este questionário teve como base relatórios feitos pelas bibliotecas e por autores/facilitadores sobre o Viagem (relatório este que é feito a partir de um questionário feito e enviado pela própria equipe) e será disparado na última semana de janeiro de 2014.

A coleta de informações em 2013 foi, portanto, uma leitura dos relatórios das cidades e dos autores pela equipe de Avaliação, o que orientará alguns breves comentários e percepções abaixo, e a coleta a partir do questionário de impacto. Este relatório será complementado com análises mais apuradas a partir das respostas ao questionário de impacto.

O modelo de relatório contém poucas perguntas e relevantes, de modo que depende bastante de quem o responde para que as informações venham de forma mais profunda ou mais superficial. Não há, portanto, possibilidade de gerar análises padronizadas ou comparativas sobre algum aspecto específico, mas sim estimativas a partir da visão de quem preenche os relatórios.

3. Achados

3.1. Adequação das estratégias do Viagem Literária

Número de participantes nas ações/perfil do público

- Muitas bibliotecas e autores comentam a eficácia na forma de divulgação orientada pela equipe do Viagem. Os próprios autores dos relatórios fazem o juízo de que houve uma boa presença de público, porém nem sempre o dado é apresentado nos relatórios. Os responsáveis e convidados apontam mais frequentemente um bom comparecimento de público nos eventos, atraídos pela divulgação;
- Em grande parte das cidades, segundo os relatórios, o público escolar preparado para assistir o evento constitui a maioria dos participantes (entre 80%-90%);
- Sempre há uma quantidade razoável de público espontâneo nos eventos do Viagem (de 10% a 20%);
- O público é composto, no geral, por adolescentes, jovens e adultos.

Relevância da atividade

- Os profissionais que fazem o relatório comentam, em muitos casos, sobre a fascinação do público ao terem contato com um escritor e com as suas histórias de vida;
- Diversos responsáveis por bibliotecas dizem que a cada ano o projeto fica mais conhecido em suas cidades. De acordo com o relatório da pessoa responsável por uma biblioteca: *“O Projeto Viagem Literária está a cada ano sendo mais aceito e procurado pelos coordenadores e professores das Escolas. O importante é que os professores hoje já avaliam o projeto como sendo muito rico”*.
- Diversos responsáveis de bibliotecas dizem estar certos de que, com esses eventos, muitas pessoas passarão a frequentar mais as bibliotecas, ler e escrever mais. Se baseiam na ótima recepção pelo público da atividade e das conversas estabelecidas pelo autor e na avaliação positiva dos participantes.

Pertinência dos autores (adequação do perfil ao contexto/ público local)

- Os autores são elogiados em muitos casos: simpáticos, carismáticos, educados, próximos do público, com linguagem simples. Muitos responsáveis dizem que o público gostou muito das conversas, devido à interação com o escritor e ao fato de ser muito dinâmica. Aparentemente, na maior parte das oportunidades os autores são considerados pertinentes e interagem de forma adequada com o público. Segundo relatório do responsável de uma das bibliotecas:

“Todos gostaram muito, pois o escritor conseguiu prender a atenção de todos com suas histórias, suas reflexões e seus testemunhos de vida. Foi muito simpático dando autógrafos e tirando fotos com os participantes”.

A responsável por uma outra biblioteca escreveu que *“O escritor falou de sua vida e sua carreira profissional de forma atrativa, despertando a curiosidade e o interesse dos alunos e participantes em geral, que imediatamente começaram a fazer perguntas e se dependesse dos alunos o Escritor ficaria o dia todo respondendo as perguntas”*.

Metodologias e estratégias utilizadas

- Em sua maioria, os responsáveis das Bibliotecas elogiam as conversas com os autores, por serem dinâmicas, trazerem interessantes histórias de vida, pelos autores serem cativantes e próximos do público e por doarem livros seus para o acervo, depois do evento.

Preparação da biblioteca/ instituições parceiras antes do evento

- As bibliotecas, em geral, orientam o conhecimento prévio dos autores por parte de escolas e público, dando visibilidade aos livros na biblioteca e fazendo pesquisas da biografia do autor em livros e internet e colocando-a em murais ou mandando via e-mail para as instituições parceiras. As escolas conseguem, em muitos casos, preparar o grupo antes, através da leitura de livros do autor que irá ao evento e de conversas com os alunos.
- As bibliotecas que dizem não ter tido oportunidade de estabelecer parcerias com escolas, atribuem isso ao período do ano (novembro), no qual as escolas estão muito atribuladas e à falta de tempo hábil para tal (materiais de divulgação e lista de livros e autores chegam muito em cima da hora);

Utilização do Guia de divulgação do evento para as cidades

- Os responsáveis pelas Bibliotecas relatam, em sua maioria, ter utilizado o guia de divulgação do Viagem, os cartazes enviados e o livreto com a biografia do autor para a divulgação do evento. As estratégias mais utilizadas são: televisão, rádio e jornal locais e contato por telefone com escolas. Muitos autores relatam a presença da imprensa local no evento. Segundo João Carrascoza, autor que participou do projeto: *...dei entrevistas para o jornal e a rádio local - que, inclusive, já haviam feito matérias sobre minha vida e chamadas sobre o bate-papo...*

Preparação do público para escutar/dialogar com o autor

- Em alguns relatórios, o responsável da Biblioteca e mesmo o convidado comentam que o público conhecia a biografia do autor e estava ansioso por encontrá-lo. Alguns autores fazem comentários que evidenciam isso:

“O público revelou grande interesse pela literatura em geral e pela minha obra. Li trechos de meu livro de contos “Amores mínimos” e de meu romance “Aos 7 e aos 40”. Muitas perguntas maduras foram feitas pelos jovens e seus professores, o que tornou a conversa ainda mais densa”.

Produção do evento

- Na maioria dos casos, autores e responsáveis pela Biblioteca elogiam a produção no dia do evento: espaço adequado, pontualidade, boa recepção dos autores pela equipe da biblioteca.
- Responsáveis de algumas cidades dizem ter tido dificuldade em adquirir livros dos convidados, por não ter tido tempo hábil para tal. Comentam que muitas vezes, os livros chegam depois da presença do autor na cidade, o que dificulta um trabalho prévio pela biblioteca e instituições parceiras;
- Alguns responsáveis comentam que o material de divulgação chega muito em cima da hora. Segundo a responsável por uma biblioteca:

“Minha sugestão é que o material de divulgação chegue com mais antecedência nas cidades para que possamos obter as obras dos autores convidados com mais antecedência. O que no nosso caso, se torna mais complicado, pois não temos livraria na cidade”

- Algumas cidades se queixam da falta de público por conta do horário dos eventos, muitas vezes incompatíveis com os horários dos grupos mais interessados. Alguns autores também comentam que em algumas bibliotecas seria mais interessante realizar os eventos no período noturno, por atrair jovens e adultos que não podem vir durante o dia;
- Responsáveis de algumas bibliotecas sugeriram que os eventos não sejam tão próximos uns dos outros, porque isso atrapalha a divulgação e o desenvolvimento das parcerias com outras instituições para o estudo prévio dos autores e livros. Alguns responsáveis comentaram que houve pouco tempo, no geral, para a divulgação;
- Em muitos relatórios, os responsáveis das Bibliotecas comentam sobre a periodicidade do Programa que, segundo eles, acumula muitos eventos em um período muito curto e somente no final do ano. Segundo relato de uma responsável:

“sugerimos que o Viagem Literária se estenda também para o primeiro semestre do ano. No caso de inviabilidade de extensão do programa por problemas de ordem econômica, sugerimos os eventos bimestralmente, ou intercalar eventos de pequeno e médio porte”.

3.2. Impacto das ações na formação dos profissionais das bibliotecas atingidas

Não foi possível, apenas com os relatórios de avaliação feitos pelas cidades logo após os eventos, identificar impactos na formação dos profissionais das bibliotecas. Isso será coletado através do questionário de impacto on-line.

3.3. Impacto das ações no uso da Biblioteca

Apesar de ainda incipiente, já foi possível identificar, nos relatórios de avaliação feitos pelas cidades logo após os eventos do Viagem, alguns impactos do Programa no uso da Biblioteca.

- Em muitos relatórios, o responsável da cidade declara ter havido um aumento na procura pelos livros do autor. Diz a responsável de uma biblioteca: *“Sentimos um aumento de retirada de livros antes e depois de cada módulo do Projeto”*;
- A responsável por uma Biblioteca diz que alguns professores notaram, já no dia seguinte ao evento, maior frequência de seus alunos à biblioteca.

“De acordo com o depoimento de professores convidados, no outro dia a Biblioteca já apresentava um número maior de usuários”.

3.4. Impacto das ações na dinamização da Biblioteca?

Não foi possível, apenas com os relatórios de avaliação feitos pelas cidades logo após os eventos, identificar impactos na formação dos profissionais das bibliotecas. Isso será coletado através do questionário de impacto on-line.

Anexo 1: Matriz completa da avaliação de 2013

1) matriz da BSP

Perguntas	Critérios	Indic - Metas do Plano de trabalho	Fonte/ Estratégia
1) Qual o impacto das ações no uso da Biblioteca? (• Qual a vocação específica da BSP evidenciada pelo uso dos sócios e frequentadores? • O que usuários buscam e encontram? O que os usuários buscam e não encontram?)	Frequência de público (na Biblioteca e na programação)	1	Relatórios trimestrais
	<i>Perfil do público</i>		
	Perfil sócio-econômico, educacional, etário		QT público/ Entrevista/
	Semana X Final de semana		Contagem de acesso
	Usuários-sócios e usuários-visitantes		QT público/ Entrevista
	Preferências temáticas		QT público/ Entrevista
	Demandas e preferências em relação à cultura (<u>expressões ou linguagens, artistas</u>)		QT público/ Entrevista
	Demandas e preferências em relação à leitura (<u>gêneros literários, autores</u>)		QT público/ Entrevista
	Expectativas com relação à BSP		QT público/ Entrevista
	Número de carteirinhas emitidas	2	Relatórios trimestrais
	Satisfação do público com as atividades		QT público/ Entrevista,
	Relevância dos temas (programação)		QT público/ Entrevista
	Qualidade dos formadores/ mediadores/ profissionais		QT público/ Entrevista
	Pertinência dos formadores (adequação do perfil ao contexto/ público local)		QT público/ Entrevista
	Metodologias e estratégias de formação utilizadas		QT público/ Entrevista
	Satisfação do público com o atendimento		QT público/ Entrevista,
	Acervo (3 mil itens adquiridos (7))	7	Relatórios trimestrais
	Uso do Acervo (empréstimo, renovação)	3	Sistema controle acervo/
	Uso dos periódicos	3	Planilha atendente
	Catálogo dos itens selecionados (6)/ Catálogo dos itens incorporados ao acervo (8), Coleção inventariada anualmente (9)	6, 8, 9	Relatórios trimestrais
Adequação espaço físico (móveis, iluminação, arquitetura, espaço)		QT público/ Entrevista, Entrevistas com sócios que	
Acesso à Internet (frequência)		QT público/ Entrevista,	
Relação entre diferentes grupos de usuários		Observação	
2) Qual o impacto do trabalho sobre os hábitos leitores do público?	Conversas sobre livros		Entrevista, Observação
	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)			
3) Qual o impacto da frequência à Biblioteca na vida de seus usuários?	Retomar os estudos ou começar a estudar		QT público/ Entrevista
	Estabelecer novos vínculos		
	Começar a escrever ou produzir outras formas de arte e cultura		
4) Qual o impacto da comunicação da BSP com seu público e entorno?	Uso do site (frequência, contato, direcionamentos)		Equipe de comunicação
	Envolvimento da BSP nos coletivos locais (Rede Social da Z. Norte, outros) e oportunidades de troca		Entrevista Assistente Social
	Forma pela qual o público toma conhecimento da BSP e suas atividades		QT público/ Entrevista
	Acesso às mídias sociais (frequência, contato, direcionamentos). Face, Twitter, Email		Equipe de comunicação
	Repercussão de matérias na mídia (clipping)		Equipe de comunicação

Matriz BSP – Praler

Perguntas	Crítérios	Fonte/ Estratégia Praler
1) As estratégias estão adequadas para cumprir o objetivo central do Praler? (• Pertinência e comparação de estratégias)	Número de participantes nas ações	Relatórios trimestrais
	Relevância dos temas	Entrevista participantes, Entrevista instituição, Entrevistas online mediadores
	Qualidade dos formadores/ mediadores/ profissionais	
	Pertinência dos formadores (adequação do perfil ao contexto/ público local)	
	Metodologias e estratégias de formação utilizadas	
	Pertinência e qualidade do acervo doado	
	Quantidade de encontros	
Carga Horária		
2) Qual foi o impacto do Praler na instituição?	Formação de multiplicadores (mediadores de leitura)	Entrevista participantes, Entrevista instituição, Entrevistas online mediadores
	Melhora da Biblioteca/ sala de leitura	
	Melhora no cuidado com empréstimo de livros	
	Mudança de concepção sobre o potencial da leitura e da mediação	
	Novas atividades envolvendo leitura	
Adequação espaço físico (móveis, iluminação, arquitetura, espaço)		
3) Qual o impacto das ações no uso da Biblioteca ou sala de leitura?	Frequência de público na Biblioteca ou sala de leitura e nas atividades	Entrevista participantes, Entrevista instituição
	Uso do Acervo (consulta e empréstimo)	
4) Qual o impacto da ação sobre os hábitos leitores do público?	Frequência no empréstimo de livros	Entrevista participantes, Entrevista instituição
	Conversas sobre livros	
	Interesse pelo estudo e assuntos culturais	
	Busca e dá indicações de livros	
	Manifestação de preferências	
Busca livros de forma autônoma		

2) matriz Viagem Literária

Perguntas	Crítérios	Fonte/ Estratégia Viagem
1) As estratégias estão adequadas para cumprir o objetivo central do Viagem?	Número de participantes nas ações	Relatórios trimestrais
	Relevância da atividade	Relatórios contadores/ autores
	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		
2) Qual foi o impacto na formação dos profissionais	Utilização do Guia de divulgação do evento para as cidades	Relatórios contadores/ autores
	Relação estabelecida com a SP Leituras (quantidade e qualidade do contato)	
3) Qual o impacto das ações no uso da Biblioteca ou sala de leitura?	Concepção da equipe a respeito da biblioteca	Relatórios contadores/ autores
	Criação de novas atividades	Relatórios contadores/ autores
	Frequência de público (na Biblioteca e na programação)	Bibliotecas que receberam
4) Qual o impacto na dinamização da Biblioteca?	Uso do Acervo (consulta e empréstimo)	Bibliotecas que receberam
	Adequação espaço físico (móveis, iluminação, arquitetura, espaço)	Bibliotecas que receberam
	Relação com instituições do entorno (escolas, equipamentos públicos)	Bibliotecas que receberam
	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)		

3) matriz SisEB

Perguntas	Critérios	Fonte/ Estratégia
1) As estratégias do SisEB estão adequadas para cumprir seu <u>objetivo central</u> ?	Número de participantes nas ações	Relatórios trimestrais
	Relevância dos temas	QT à distância com participantes, Entrevistas com participantes
	Qualidade dos formadores/ mediadores/ profissionais	
	Pertinência dos formadores (adequação do perfil ao contexto/ público local)	
	Metodologias e estratégias de formação utilizadas	
	Pertinência e qualidade do acervo doado	
	Carga horária	
	Acesso ao Banco de dados	
Atualização de informações no BD		
2) Qual foi o impacto na <u>formação dos profissionais das bibliotecas/ atingidos pelas ações</u> ?	Concepção da equipe a respeito da biblioteca (Biblioteca Viva)	QT à distância com participantes, Entrevistas com participantes
	Qualidade do atendimento	
	Criação de novas atividades	
	Busca autônoma de informações relevantes	
3) Qual o impacto das ações <u>no uso da Biblioteca? Há impactos?</u>	Busca de mais formação	QT à distância com participantes (só parte: atendimento, adequação do espaço), Entrevistas com participantes
	Frequência de público (na Biblioteca e na programação)	
	Satisfação do público com o atendimento	
	Uso do Acervo (consulta e empréstimo)	
4) Qual o impacto na <u>dinamização da Biblioteca?</u>	Adequação espaço físico (móveis, iluminação, arquitetura, espaço)	Entrevistas com bibliotecas que sediaram
	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	
5) O SisEB tem possibilitado o <u>reconhecimento do Sistema?</u>	Reverberações nas instituições participantes do evento (escolas, por exemplo)	QT à distância com participantes, Entrevistas com participantes
	Contato entre bibliotecas	
	Troca de informações entre bibliotecas	
	Acesso a serviços oferecidos pelo SisEB	
	Identificação com o Sistema	

Anexo 2: Atividades das quais participaram os respondentes do questionário SisEB

Atividade	N	%
6º Seminário Internacional de Bibliotecas Públicas e Comunitárias (Seminário Biblioteca Viva)	173	32,2%
Circuito de Oficinas: Contação de Histórias	102	19,0%
Circuito de Oficinas: A Qualidade no Atendimento em Bibliotecas Públicas	95	17,7%
Circuito de Oficinas: Acessibilidade e Inclusão de PcD em Bibliotecas Públicas	71	13,2%
Curso: Liderança e gestão de pessoas	70	13,0%
Circuito de Oficinas: Mediação de Leitura em Bibliotecas Públicas	62	11,5%
Curso: A leitura da imagem e a leitura da palavra no livro infante juvenil	53	9,9%
Oficina: Pequenos Reparos em Material Bibliográfico	49	9,1%
Curso: Avaliação de Qualidade em Bibliotecas Públicas	43	8,0%
Curso: O conto de fadas - do clássico ao contemporâneo	43	8,0%
Curso: A leitura da poesia	42	7,8%
Oficina: Benefícios da criação de espaços lúdicos em bibliotecas públicas	42	7,8%
Oficina: Criatividade e inovação em serviços culturais públicos	42	7,8%
Curso: A literatura infantojuvenil nos três níveis: oral, visual e escrito	41	7,6%
Oficina: Serviços de informação ao cliente - do atendimento presencial ao virtual	41	7,6%
Palestra: Inovação em bibliotecas - sonho ou realidade?	35	6,5%
Palestra: Digitalização de acervos iconográficos	34	6,3%
Curso: Gestão e Organização de Bibliotecas Públicas	33	6,1%
Palestra: Administração de conflitos	33	6,1%
Curso: Comprometimento e trabalho em equipe	32	6,0%
Curso: Histórias Contadas com Origamis	31	5,8%
Palestra: Empreendedorismo em bibliotecas	30	5,6%
Palestra: Mudanças	30	5,6%
Palestra: Qual é o futuro [papel] das bibliotecas públicas municipais	30	5,6%
Palestra: A importância das bibliotecas públicas	28	5,2%
Palestra: O tradicional e o novo ao contar histórias	28	5,2%
Oficina: Ler, incluir e transformar	26	4,8%
Palestra: Leitura, Mediação e Formação Humana	23	4,3%
Bate-papo - Finalistas do Prêmio SP de Literatura	21	3,9%
Curso: Competência em Informação	21	3,9%
Palestra: A leitura na transformação de si e do mundo	21	3,9%
Curso: Competência Informacional em Bibliotecas Públicas	20	3,7%
Palestra: A atuação do bibliotecário em biblioteca pública	19	3,5%
Deixando a zona de conforto: oportunidades de liderança para bibliotecários	17	3,2%
Oficina: Vivendo a arte de contar histórias	17	3,2%
Palestra: As Bibliotecas e a Sustentabilidade	17	3,2%
Palestra: Lendo na rede e a formação do leitor e as novas tecnologias	17	3,2%
Palestra: Pensando a literatura infantil e juvenil atuais	17	3,2%
Palestra: Programa +60: um novo significado para o envelhecimento	17	3,2%
Curso: Ler Para Viver	16	3,0%
Oficina: Projeto Bebelê	15	2,8%
Palestra: Novas demandas em bibliotecas públicas	15	2,8%
Curso sobre Advocacy	14	2,6%
Palestra: Biblioteca de Santiago, uma experiência de encontro com a leitura	14	2,6%
Oficina de Criação Literária	12	2,2%
Palestra: A Gestão e a Liberação do Potencial Humano no Trabalho	11	2,0%
Curso: Ler Guimarães Rosa	8	1,5%
Palestra Titanicware: livro em rede	2	0,4%