



instituto fonte
para o desenvolvimento social

Avaliação da qualidade

2017

SP Leituras

Instituto Fonte

Martina Rillo Otero e equipe



Sumário

Introdução	4
I. Bibliotecas de São Paulo e Villa Lobos	4
1. Contexto em 2017.....	4
2. A coleta de informações em 2017	7
3. Achados	8
3.2 <i>Qualidade das estratégias</i>	15
3.3 <i>Formação de hábitos leitores pelas bibliotecas</i>	22
3.4 <i>A mediação nas bibliotecas</i>	24
II. Praler – Prazeres da Leitura	35
1. Contexto em 2017.....	35
2. A coleta de informações em 2017	40
3.1 <i>Qualidade das estratégias</i>	40
3.2 <i>Dinamização institucional em relação à leitura</i>	41
3.3 <i>Formação de hábitos leitores</i>	45
3.4 <i>A escuta: estratégia que aperfeiçoa programas de leitura</i>	47
III. SisEB – Sistema Estadual de Bibliotecas	52
1. Contexto em 2017.....	52
2. A coleta de dados em 2017.....	55
3. Achados	56
3.1 <i>Qualidade das estratégias</i>	57
3.2 <i>Formação dos profissionais de bibliotecas - reconhecimento do SisEB</i>	73
3.3 <i>Formação dos profissionais das Bibliotecas</i>	74
3.4 <i>Dinamização das bibliotecas</i>	77

Índice de Tabelas

Tabela 1: Dados de perfil do público da BSP e BVL em 2015, 2016 e 2017	9
Tabela 2: Dados de relação do público da BSP e BVL em 2015, 2016 e 2017	12
Tabela 3: motivações de quem vai pela primeira vez às bibliotecas	13
Tabela 4: Forma pela qual o público tomou conhecimento da programação cultural	15
Tabela 5: Dados relacionados com a satisfação dos frequentadores em relação ao acervo, programação e outros serviços da BSP e BVL, desde 2013.....	16
Tabela 6: Avaliação da programação cultural da BSP e BVL	18
Tabela 7: Avaliação da Programação Cultural na BSP	18
Tabela 8: Avaliação da Programação Cultural na BSP	19
Tabela 8: Fatores que influenciam na escolha do livro para públicos da BSP e BVL.....	23
Tabela 9: Avaliação da qualidade das estratégias do ponto de vista dos participantes do Praler .	40
Tabela 10: Avaliação da qualidade das estratégias do Praler do ponto de vista dos facilitadores	40
Tabela 11: Tendência a produzir hábitos leitores, do ponto de vista do público direto das atividades.....	45
Tabela 12: Tendências a desenvolver hábitos leitores dos públicos meio do Praler	45
Tabela 13: Dados de perfil de respondentes do questionário à distância que usufruíram das ações do SisEB	56
Tabela 14: Tipos e região administrativa das bibliotecas onde trabalham os profissionais que responderam ao questionário à distância	56
Tabela 15: Conhecimento e utilização dos serviços do SisEB em 2015, 2016 e 2017.....	58
Tabela 16: Frequência dos respondentes nos cursos e oficinas	59
Tabela 17: Inscritos e comparecimento nos cursos e oficinas oferecidos pelo SisEB	60
Tabela 18: Avaliação da qualidade dos cursos e oficinas, pelo questionário de satisfação	61
Tabela 19: Avaliação da localização e das instalações das capacitações presenciais, por município	62
Tabela 20: Satisfação com inscrição, cordialidade e atendimento da equipe da Sp Leituras.....	63
Tabela 21: Avaliação da qualidade das estratégias do SisEB Itinerante	63
Tabela 22: Avaliação do Seminário Biblioteca Viva	64
Tabela 23: Avaliação da programação do Seminário Biblioteca Viva	65
Tabela 24: Avaliação da qualidade das estratégias de planejamento, segundo as cidades que receberam o Viagem Literária	67
Tabela 25: Percepção sobre o apoio logístico da equipe da SP Leituras aos autores e contadores de histórias do Viagem Literária	68
Tabela 26: Quantidade média de participantes por módulo do Viagem Literária	68
Tabela 27: Avaliação das atividades de preparo de público do Viagem Literária, segundo as cidades.....	68

Índice de Figuras

Figura 1: Distribuição dos públicos das bibliotecas por faixa etária	10
Figura 2: O que faria os públicos frequentarem mais a BSP e a BVL	11
Figura 3: Interesses dos públicos que buscam a BSP e a BVL	13
Figura 4: Satisfação com o acervo na BSP e a BVL, desde 2013 até 2017	17
Figura 5: Satisfação com os serviços oferecidos pela BSP e pela BVL.....	21
Figura 6: Evolução das notas dos serviços da BSP e BVL	22
Figura 7: Razões para ler para os públicos da BSP e BVL	23
Figura 8: Mosaico de conteúdos que representam o que é mediação para a BSP e a BVL	25
Figura 9: Mosaico de conteúdos sobre o que é importante para fazer mediação para a BSP e a BVL.....	26
Figura 10: Conhecimento e utilização dos serviços do SisEB em 2017.....	58
Figura 11: Avaliação da qualidade dos cursos e oficinas oferecidos pelo SisEB	61
Figura 12: Avaliação das publicações doadas pelo SisEB.....	73
Figura 13: Disseminação do SisEB e articulação entre as bibliotecas.....	73
Figura 14: Resultados das capacitações na formação dos profissionais de bibliotecas	75
Figura 15: Resultados na dinamização da biblioteca, após receber uma capacitação	79
Figura 16: Resultados do Viagem Literária na dinamização das bibliotecas.....	81

Introdução

A SP Leituras passou por um processo intenso em 2017, com relação à avaliação e especialmente aos espaços criados para promoção de seu desenvolvimento institucional. Foram várias oportunidades: a criação de um colegiado, chamado Grupo de Planejamento, composto pelas lideranças de cada área e os diretores; os Seminários Parar para Pensar, com a participação de todos os colaboradores da organização; o início das reuniões de Planejamento Estratégico, com um grupo ampliado de lideranças, os encontros “Conheça-me” e “E, se...” promovido pelas bibliotecas; além dos encontros de avaliação com cada equipe. Esses movimentos evidenciam uma tendência cada vez maior de cuidar do desenvolvimento institucional da SP Leituras: identidade, ampliação de projetos, reflexão e introdução de práticas mais efetivas e orientadas à missão da organização.

De modo geral o processo de avaliação esteve dialogando com esses outros processos e se coloca a serviço do desenvolvimento da organização. Uma mudança com relação a outros anos é que, finalmente, estruturamos a seção do relatório do SisEB com todas as ações compreendidas como ações do sistema. Dessa forma, a seção do Viagem Literária compõe agora a seção do SisEB.

I. Bibliotecas de São Paulo e Villa Lobos

1. Contexto em 2017

As equipes das Bibliotecas de São Paulo e Villa Lobos se envolveram cada vez mais nos processos institucionais e de avaliação.

No que diz respeito ao processo avaliativo especificamente, em 2017 a diretoria das bibliotecas e da SP Leituras solicitou que o grupo de funcionários das bibliotecas que acompanha a equipe de avaliação fosse expandido, para que o trânsito de informações se tornasse mais eficiente e, com isso, as aprendizagens pudessem chegar mais perto da ponta, assim como notícias da ponta pudessem chegar até lideranças de forma mais fluida. A partir daí, foi iniciada uma série de encontros com cerca de vinte funcionários das bibliotecas, que totalizaram quatro encontros ao longo do ano. Os primeiros momentos desse processo foram dedicados à avaliação de 2016 e identificação de temas a serem aprofundados em 2017.

Uma questão que se mostrou essencial foi o aprofundamento do entendimento coletivo a respeito do que é mediação de leitura, assim como da relação dessa prática com a escuta. Foram levantadas questões como o papel da mediação na promoção da leitura, fidelização e formação de público e até na relação entre colaboradores. Com base nessas questões, foi desenhado um processo em que as práticas mediadoras realizadas pelas várias equipes das bibliotecas puderam ser observadas por elas mesmas, para uma compreensão do que é efetivamente a mediação naqueles espaços: o que acontece propositadamente, enquanto conduta e programação, por exemplo, ou de modo espontâneo, muitas vezes nem mesmo tão consciente. Saímos de um pensamento mais “abstrato” para um entendimento a partir do que está acontecendo de fato, numa

tentativa de desmistificar a mediação, como disse uma das funcionárias. Ou seja, deixar de entendê-la como algo que é feito apenas por “facilitadores gabaritados”, ou como um conceito acadêmico, desenvolvido por teóricos do campo.

Apesar do tema da mediação ser constante nas conversas com as bibliotecas, e ter adquirido diferentes sentidos nesses anos de acompanhamento de seu trabalho, é importante reconhecer alguns aspectos que emergiram em 2017, especificamente, sem deixar de compreender esta especificidade também como resultado de um processo de reflexão que vem sendo feito, não apenas como parte do processo de avaliação, mas de um investimento da organização de modo geral na formação de sua própria equipe.

É por isso que o estudo em 2017 foi focado, em termos de forma e conteúdo, na questão da mediação como uma prática cotidiana. Com isso em mãos, poderíamos lançar luz sobre modos de fazer muitas vezes não perceptíveis para aqueles mesmos que os levam a cabo. Algumas inquietações da equipe levaram a esta estratégia. Em 2016, a pesquisa qualitativa foi focada na relação das bibliotecas com as suas comunidades. Como resultado de uma série de entrevistas e sua análise, algo que destacou-se foi a distância entre as comunidades e as bibliotecas, como se a relação dos trabalhadores das bibliotecas com os territórios tivesse que ser a de “convencimento”. E perguntava-se a equipe: mas que convencimento é esse? A biblioteca não seria desinteressante, de acordo com a equipe, o conceito comum de biblioteca é que seria desinteressante. Ou seja, não é que as pessoas estejam desinteressadas da biblioteca, mas certamente estão desta biblioteca que habita o seu imaginário.

A partir disso, discutiu-se a necessidade de que as pessoas saibam “algo mais” a respeito da biblioteca para se encantarem, para que o seu imaginário a respeito dela possa se transformar. E disso uma pergunta emergiu: mas o que é necessário saber como gatilho para este possível interesse, para motivar uma primeira visita, por exemplo? Às vezes são vínculos muito mais sutis e delicados que dão às pessoas uma dimensão do que pode ser a biblioteca enquanto espaço não apenas de conhecimento, informação, mas de acolhimento, escuta e compartilhamento de saberes. Portanto, a mediação como um modo de escuta, é o que faz com que seja necessário pensar o acolhimento nas bibliotecas não apenas como um espaço de “conversa sobre” a biblioteca, mas como uma oportunidade de expressão das pessoas, um lugar de falar e ouvir, segundo a equipe. Neste sentido, não são impressões ou preconceitos em relação aos “outros” (o público) que devem orientar as ações de mediação, mas contato e escuta reais entre todos – equipe e públicos, mas também da equipe entre si que, somente assim, pode trocar informações, estratégias e aprendizagens.

Uma atitude mediadora, que se traduz em diferentes estratégias de escuta, observação e acolhimento e leva em consideração as diversas áreas das bibliotecas, olha, por exemplo, para a questão da segregação que atravessa toda a nossa sociedade. A “segregação” tornou-se importante tema para a equipe porque apareceu na pesquisa qualitativa de 2016, quando conversamos sobre atividades que, apesar de públicas – abertas a todos, gratuitas, etc. –, não estavam conseguindo integrar perfis diferentes de públicos, sendo um dos motivos desta dificuldade os *backgrounds* sociais distintos dos frequentadores.

Ou seja, se ainda muitas pessoas não vão nas bibliotecas, por motivos diversos, esse é apenas mais um dos efeitos colaterais das históricas desigualdades sociais brasileiras. A escuta para esta realidade social do nosso país, a reflexão, colocada por uma pessoa da equipe de “como um atendente pode colaborar com uma atitude mediadora a lidar com a questão da segregação?”, é parte, portanto, do trabalho para diminuir as distâncias, e aumentar os possíveis pontos de contato, de identificação mútua entre as bibliotecas e seus públicos, tão diversos.

Nas bibliotecas existem muitas “tribos”, muita diversidade circulando. Este ano, esse aspecto destes espaços foi comentado não apenas por pessoas da SP Leituras, mas também por facilitadores entrevistados. Neste sentido, perguntou-se como aproveitar as atividades, e todas as oportunidades que surgirem, para fazer delas verdadeiros encontros entre pessoas, entre histórias de vida, entre classes sociais. Mas se mesmo sem querer segregamos, como mudar essa atitude na prática? Aí entra o papel mediador que qualquer trabalhador da biblioteca pode ter.

Por isso, nas reuniões com a equipe falamos da mediação como encontro e não como um caminho de mão única, no qual alguém media, enquanto outro recebe uma mediação, mas uma forma de que, como disse uma pessoa da SP Leituras, um “eu leitor” se encontre com o “eu leitor de um outro”. Tendo isso em vista, entendemos que muitos tipos de mediação acontecem no intuito de “tornar pública a biblioteca pública”. A mediação pode acontecer como: atendimento ao público, programação, planejamento estratégico, curadoria do acervo. Quem transforma realmente o espaço, segundo uma pessoa da equipe, *não é a biblioteca [enquanto um ente abstrato], mas a relação um-a-um, o que exige uma escuta, um prestar atenção em cada um.* Um outro membro da equipe disse também sobre isso que, quando recebe uma solicitação de um sócio: *escuto, pondero, devolvo. Mediar tem a ver com aprender a linguagem do outro. Aprender o outro. Difícil se comunicar com pessoas em “vulnerabilidade”, porque a situação delas não é familiar para mim. Qualquer mediação implica em olhar para o outro.*

Foi assim que avançamos para um entendimento de algo que depois passou a permear diversas conversas, inclusive a apresentação da professora da ECA/USP Amanda Leal de Oliveira no seminário “Parar para Pensar” sobre mediação de leitura realizado para todos os colaboradores da SP Leituras, como parte deste processo avaliativo/formativo: a de que as bibliotecas não devem ser apenas espaços de oferta, mas de apropriação e co-criação. Mediar, neste sentido, é também escutar desejos, necessidades, potências, para transformar as bibliotecas em espaços que são construídos por todo mundo, espaços democráticos. Em uma de nossas reuniões, uma funcionária se perguntou que informações os sócios precisam saber para compreenderem que as bibliotecas são espaços para criar, espaços a serem ocupados. Uma outra questão levantada como decorrência desta, foi: até que ponto as bibliotecas têm provido atitudes de co-criação? O público é entendido como consumidor, protagonista, cidadão, ou tudo isso? Em que situações é entendido como cada uma dessas coisas? Essas são todas questões que ajudam a entender as múltiplas formas de mediação já praticadas e, com isso, como este papel mediador responde a um horizonte possível: este no qual as bibliotecas se transformam em espaços ativados **com os públicos** de muitas formas.

Por fim, ao longo deste processo, que configurou a base do trabalho com o grupo expandido que acompanhou as atividades de avaliação em 2017, foi colocada a preocupação a respeito de qual tem sido o espaço de formação para que possam dar conta justamente deste horizonte. Por exemplo, como exercer esse tipo de escuta, mediante a existência de tantas “mediações externas”, decorrentes do tipo de espaço que é a biblioteca, um espaço público e que, como tal, deve seguir certas regras e padrões de conduta. A conversa evoluiu então para um entendimento das regras não como camisa de força, mas como possibilidade de lidar com limites e referências criando, a partir deles, jeitos próprios, nos quais muitas coisas podem ser inventadas. Essas soluções que vão sendo criadas e sustentando um lugar de experimentação, também configuram o que podemos entender por uma atitude mediadora. É preciso, portanto, valorizar esse lugar, essa atitude, porque é exatamente nela que a singularidade de cada biblioteca pode ser desvendada, como resultado de conflitos e dificuldades, relações e invenções que se dão prioritariamente na prática.

2. A coleta de informações em 2017

A coleta de informações nas Bibliotecas se baseou nas estratégias que temos utilizado nos últimos anos: pesquisa de abordagem direta sobre perfil do público, relação com as bibliotecas e avaliação dos serviços, avaliação da programação cultural e estudo qualitativo a partir da observação das práticas mediadoras nas bibliotecas.

FONTE			ESTRATÉGIA	N
RELATÓRIOS TRIMESTRAIS DE PESQUISA DE QUALIDADE DA BSP E BVL				4
PÚBLICO DA BSP			Entrevista estruturada (questionário)	809
PÚBLICO DA BVL			Entrevista estruturada (questionário)	533
PARTICIPANTES CULTURAL – BSP	DA	PROGRAMAÇÃO	Questionário estruturado aplicado após a atividade	901
PARTICIPANTES CULTURAL – BVL	DA	PROGRAMAÇÃO	Questionário estruturado aplicado após a atividade	865
EQUIPES DAS DUAS BIBLIOTECAS			Relatos sobre mediação	42*

O desafio de conseguir adesão dos frequentadores para participarem da pesquisa de abordagem direta tem sido enfrentado pelas equipes que aplicam o questionário, e se mantém. Tendo isso em vista, é importante a consciência de que os frequentadores das bibliotecas mantêm, na sua maioria, uma sistematicidade de visitas e de que submetê-los a responder o questionário periodicamente pode ser cansativo. Isso explica as recusas em responder: na BSP foram identificadas 37 recusas, enquanto na BVL 64.

Amostragem

A coleta por abordagem direta foi realizada durante um mês nas duas Bibliotecas. Cada equipe possuía uma meta de respostas para dias de semana e finais de semana, tomando-se como base a média mensal de frequência nesses períodos. A quantidade de respostas obtida na BSP, tanto de finais de semana, como em dias de semana permitiu a configuração de amostras mais robustas do que na BVL, como vemos na tabela abaixo:

	BSP			BVL		
	Média mensal	Amostra	Margem de erro*	Média mensal	amostra	Margem de erro*
FIM DE SEMANA	9.779	366	5,03%	14.863	284	5.76%
SEMANA	14.512	443	4.58%	8311	249	6.12%

*Com intervalo de confiança de 95%

3. Achados

Os achados são apresentados a partir da lógica construída em 2015 e que tem pautado o olhar avaliativo na SP Leituras. Realizamos uma análise sobre os dados da BSP e da BVL com o intuito de gerar conhecimento sobre as diferenças e semelhanças de públicos nas duas bibliotecas. A comparação de questões enfrentadas e soluções utilizadas em cada biblioteca consiste, por isso, em uma rica reflexão para a aprendizagem, já que, apesar das duas bibliotecas terem a mesma proposta, estão situadas em diferentes contextos.

3.1 Dinamização das bibliotecas

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

A seguir apresentamos um quadro com os dados de perfil de público das duas bibliotecas, entre os anos de 2015 e 2017.

Em ambas as bibliotecas a tendência é de equilíbrio entre pessoas do sexo feminino e masculino, com uma leve concentração de pessoas do sexo masculino. Essa tendência já existia na Biblioteca de São Paulo, mas mudou na Biblioteca Villa Lobos, que tinha especialmente pessoas do sexo feminino durante a semana.

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

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

Com relação à faixa etária, na BSP há uma concentração de pessoas na faixa de 16 a 20 anos durante a semana, como em anos anteriores, que deve estar relacionado com a alta frequência de estudantes das duas escolas técnicas que ficam em frente à biblioteca. Aos finais de semana, há uma diversificação de faixas etárias. Já na BVL, a diversificação de faixa etária é uma característica tanto aos dias de semana, quanto aos finais de semana, mas nos dias de semana há uma leve concentração também de jovens entre os 16 e 20 anos.

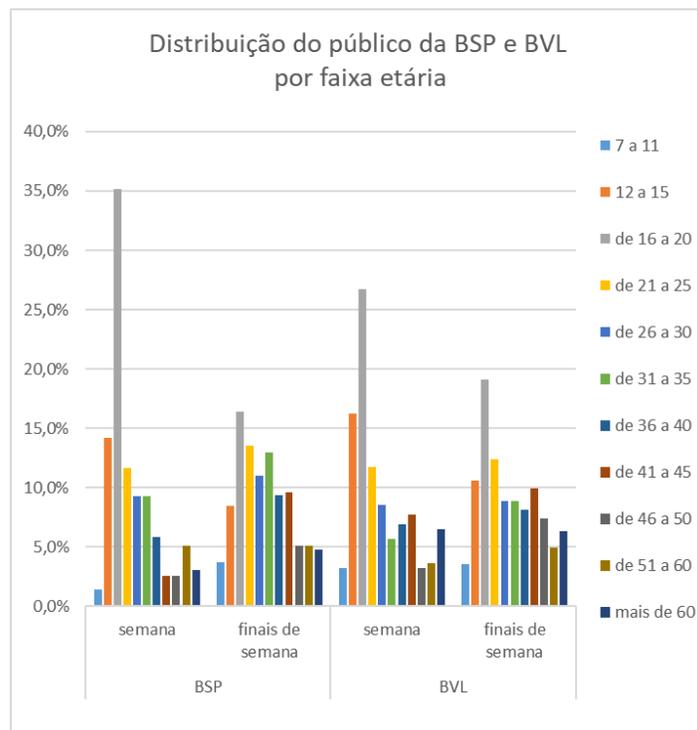


Figura 1: Distribuição dos públicos das bibliotecas por faixa etária

A tendência com relação à região de moradia dos frequentadores das duas bibliotecas também se mantém: há concentração de pessoas que têm acesso mais fácil às bibliotecas. Na BSP, a grande maioria de frequentadores mora na Zona Norte, onde está situada a biblioteca; e na BVL, a maioria dos frequentadores mora na Zona Oeste. Nas duas bibliotecas acontece uma diversificação de público aos finais de semana – especialmente na BVL, que aos finais de semana tem seu público aumentado com moradores da grande São Paulo e Zona Sul. Interessante notar que dos dias de semana, na BVL, houve uma tendência de aumento da concentração de frequentadores moradores da Zona Oeste.

Com relação à situação de trabalho, nas duas bibliotecas há também uma tendência a encontrarmos mais pessoas que não trabalham nos dias de semana, e mais pessoas que trabalham nos finais de semana. Isso tem relação direta com o fato de que o horário de funcionamento das bibliotecas durante a semana é comercial, portanto, em que a maioria das pessoas que trabalham estão ocupadas. Os dados mostram que horário ampliado é o terceiro aspecto mais mencionado como fator que poderia contribuir para que as pessoas fossem mais às bibliotecas.

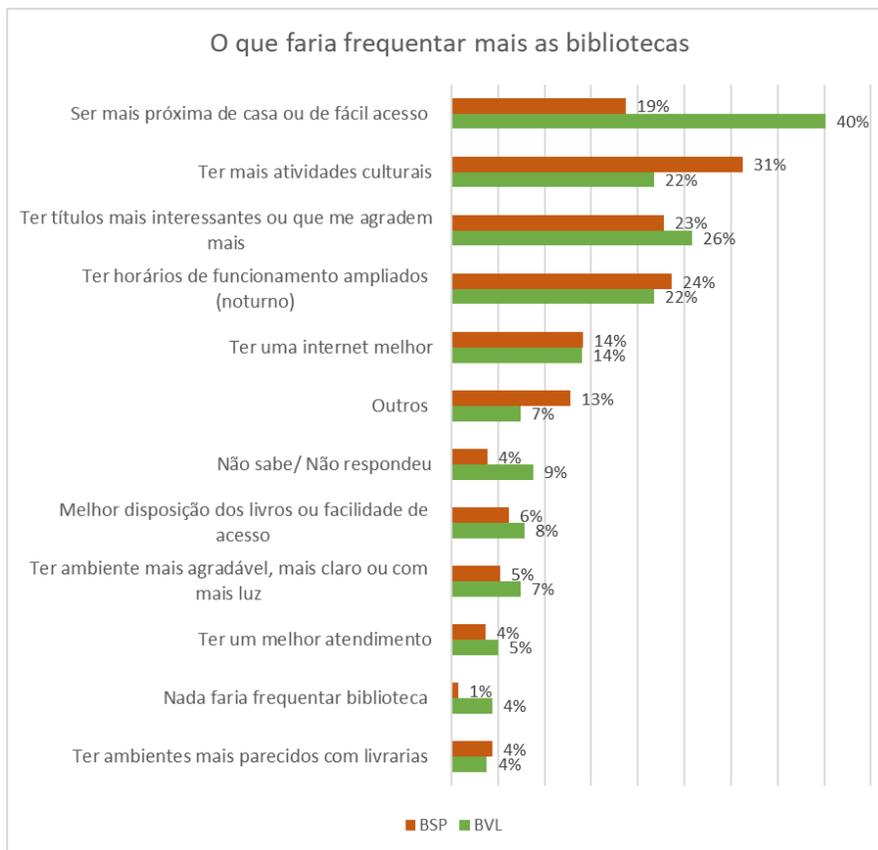


Figura 2: O que faria os públicos frequentarem mais a BSP e a BVL

Na BVL o principal elemento que faria com que as pessoas fossem mais, é a facilidade de acesso ou proximidade. Na BSP, o principal aspecto mencionado é “ter mais atividades culturais”. No caso das menções ao acervo (“ter títulos mais interessantes ou que me agradem mais”) e à programação cultural (“Ter mais atividades culturais”), deveremos explorar melhor quando identificarmos as avaliações dos frequentadores a esses pontos. De qualquer maneira, fica a principal questão de que ambos os serviços (acervo e programação cultural) são bem avaliados, porém os frequentadores demandam ainda algum tipo de aperfeiçoamento. *Se esses serviços já são bem avaliados, como poderiam ficar ainda melhores? O que as altas taxas de menção a esses serviços nesta questão (o que faria vir mais) revelam?*

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

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

Variáveis relação com BSP		2015				2016				2017			
		BSP		BVL		BSP		BVL		BSP		BVL	
		semana	finais de semana										
Vínculo com a BSP	É sócio	90,7%	85,8%	85,8%	70,6%	92,7%	89,9%	84,3%	77,7%	91%	84,0%	75,0%	66,9%
	Não é sócio	9,3%	14,2%	14,2%	29,4%	7,3%	10,1%	15,7%	22,3%	8,9%	16,0%	25,0%	33,1%
Forma pela qual tomou conhecimento das bibliotecas	Amigos/ Família	42,0%	45,8%	32,0%	27,3%	47,3%	39,4%	39%	35,5%	51,6%	55,7%	46%	46,3%
	Passando pela frente	34%	33%	48%	59%	35%	25%	41%	40%	36%	30%	40%	45%
	Jornais, revistas ou televisão	7%	7%	6%	7%	2%	11%	2%	1%	4%	3%	5%	2%
	Redes Sociais					4%	2%	2%	1%	2%	2%	2%	0%
	Banners					0%	1%	0%	1%	1%	2%	1%	1%
	Guia de programação da biblioteca	3%	2%	6%	1%	2%	7%	4%	2%	0%	1%	0%	0%
	Site BSP/ BVL	3%	3%	3%	3%	4%	6%	4%	3%	4%	5%	5%	5%
	Quando participava de ação no Parque	3%	3%	3%	1%	2%	3%	2%	11%	1%	1%	1%	1%
Interesses	Ler livros por prazer	31%	26%	30%	22%	44%	33%	33%	55%	43%	43%	34%	44%
	Ler livros para pesquisar ou estudar	7%	18%	2%	3%	38%	30%	34%	42%	35%	29%	37%	25%
	Emprestar livros para trabalhos escolares					14%	6%	10%	14%	10%	10%	8%	13%
	Emprestar livros em geral	31%	26%	30%	22%	11%	10%	20%	27%	11%	14%	10%	16%
	Ler revistas ou jornais					12%	18%	13%	16%	10%	10%	8%	13%
	Acessar Internet	30%	28%	18%	19%	43%	30%	35%	38%	40%	29%	34%	28%
	Ver filmes/ escutar música	0%	0%	3%	0%	9%	5%	5%	6%	10%	11%	18%	13%
	Participar de programação cultural	2%	2%	2%	5%	8%	8%	14%	24%	8%	12%	9%	12%
Frequência à BSP	Encontrar com amigos/ Descansar/ apreciar o ambiente					21%	21%	34%	38%	20%	18%	25%	29%
	Primeira vez									9%	14%	18%	26%
	Diariamente	20%	12%	14%	7%	29%	23%	16%	6%	9%	14%	18%	26%
	Semanalmente	36%	36%	36%	32%	41%	31%	32%	38%	28%	17%	17%	10%
	Quinzenalmente	18%	16%	22%	23%	14%	23%	20%	24%	31%	32%	31%	23%
	Mensalmente	12%	14%	11%	12%	7%	12%	15%	18%	14%	13%	15%	18%
Programação Cultural	Raramente	15%	23%	17%	26%	9%	10%	16%	14%	11%	14%	12%	12%
	Nunca foi a uma atividade	74%	76%	75%	72%	58%	47%	68%	58%	60%	60%	66%	63%
Razões porque nunca foi a uma atividade da Progr. Cultural	Já foi a uma atividade	26%	24%	25%	28%	42%	53%	32%	42%	40%	40%	34%	37%
	Horário incompatível	39%	32%	30%	32%	37%	38%	27%	29%	37%	35%	28%	28%
	Não tomou conhecimento sobre as atividades	36%	42%	41%	44%	43%	43%	51%	48%	42%	42%	49%	47%
	Não tem interesse nas atividades oferecidas	13%	10%	9%	10%	11%	15%	10%	7%	12%	6%	12%	11%
	Não tem hábito de frequentar ativ. culturais	9%	10%	14%	5%	8%	4%	12%	16%	9%	17%	11%	14%

A maioria dos frequentadores das bibliotecas é sócio, principalmente os frequentadores de dia de semana. Nas duas bibliotecas, mas especialmente na BVL, uma boa parte dos frequentadores de final de semana não é sócio. Esses dados, junto com os dados de faixa etária, local de moradia e situação de trabalho confirmam que o perfil de frequência aos dias de semana é diferente do perfil de frequência aos finais de semana. Nas duas bibliotecas, aos finais de semana, há presença de uma boa parte de público que está indo pela primeira vez, o que nos faz indagar sobre as oportunidades presentes nesses dias de estabelecer novos frequentadores que criem alguma frequência às bibliotecas.

O principal motivo pelo qual os frequentadores vão às bibliotecas é ler livros por prazer, com exceção do público que vai à BVL nos dias de semana que fala mais em ler livros para pesquisar ou estudar, motivação também presente no público de dias de semana na BSP.

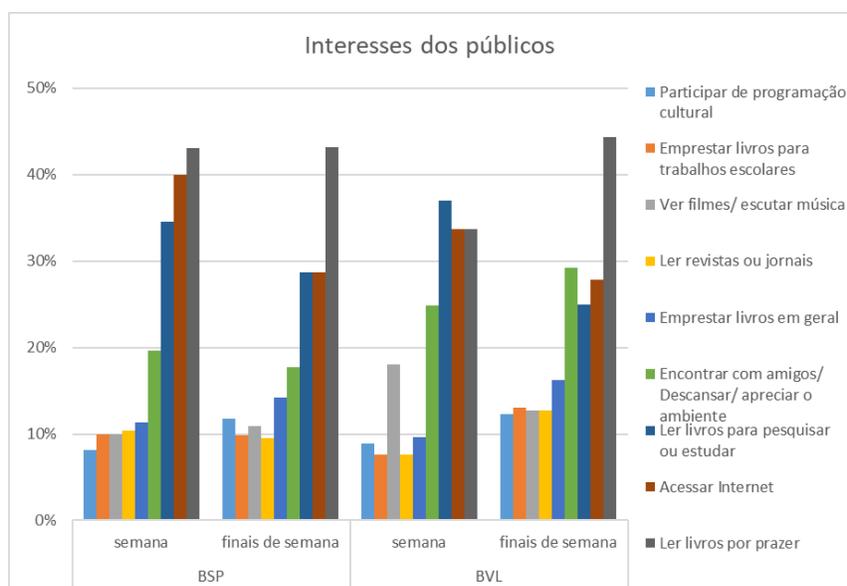


Figura 3: Interesses dos públicos que buscam a BSP e a BVL

As motivações dos públicos das duas bibliotecas não são muito diferentes, apesar de algumas especificidades: o público de dia de semana na BSP se interessa especialmente em usar a Internet, assim como o de semana na BVL, em menor proporção; e o público de final de semana da BVL tem como motivação importante para ir à biblioteca, encontrar com amigos, descansar e apreciar o ambiente.

Quando observamos as motivações de quem vai pela primeira vez a uma das bibliotecas, notamos diferenças mais significativas:

Tabela 3: motivações de quem vai pela primeira vez às bibliotecas

Motivações	BSP	BVL
------------	-----	-----



Encontrar com amigos/ Descansar/ apreciar o ambiente	26%	45%
Ler livros por prazer	23%	34%
Ler livros para pesquisar ou estudar	36%	22%
Acessar Internet	9%	13%
Emprestar livros para trabalhos escolares	3%	5%
Ver filmes/ escutar música/jogar	5%	5%
Não sabe/Não respondeu	5%	5%
Ler livros para pesquisar ou estudar	3%	5%
Ler revistas ou jornais	2%	4%
Participar de programação cultural (cursos, oficinas, exposições e eventos culturais)	17%	3%

A principal motivação de quem vai pela primeira vez à BSP é ler livros para pesquisar ou estudar, o que confirma a presença do público de estudantes na biblioteca; enquanto que a principal motivação de quem vai pela primeira vez à BVL é encontrar com amigos, descansar e apreciar o ambiente, o que confirma, do nosso ponto de vista, a influência da presença do público do Parque Villa Lobos nessa biblioteca. Também chama a atenção a alta porcentagem de pessoas que vai pela primeira vez à BSP atraída pela programação cultural.

É curioso notar que as motivações para ir às bibliotecas não sejam tão diferentes quanto às diferenças dos públicos que vão pela primeira vez a cada uma das bibliotecas. Por um lado, isso evidencia que cada uma das bibliotecas chama a atenção por um motivo, porém, depois de conhecida a proposta, as motivações para a manutenção do vínculo se assemelham e se aproximam da leitura do livro por prazer.

Os dados relacionados a como os frequentadores tomaram contato com cada uma das bibliotecas também evidenciam aspectos comuns e especificidades. O peso das indicações de amigos e familiares é muito importante e se mantém como principal fonte de conhecimento das bibliotecas ao longo dos anos, assim como a localização das duas bibliotecas que estão situadas em parques. Porém, a importância do contato com a biblioteca por “passar na sua frente” é mais acentuada na BVL do que na BSP. As outras estratégias já estão em outro patamar, com algum crescimento do conhecimento primeiro estabelecido por meio dos sites das bibliotecas.

Com relação à frequência de visita às bibliotecas também percebemos diferenças: embora a principal frequência seja a quinzenal, em ambas as bibliotecas; na BVL há uma parte expressiva do público que está indo pela primeira vez, enquanto na BSP, especialmente em dias de semana, é expressivo aquele que vai semanalmente, confirmando uma percepção da equipe de que o público da BSP é mais fidelizado que o da BVL, pois o da BVL ainda está conhecendo esta biblioteca.

A participação na programação cultural ainda não é majoritária, em nenhuma das bibliotecas, embora seja levemente mais alta na BSP. Curioso notar que além de não ser majoritária, ela tem mostrado uma leve queda, o que pode evidenciar o interesse despertado por esses equipamentos culturais pela sua localização, arquitetura e pelo ambiente em si. A programação cultural parece chamar mais atenção do público da BSP, já que foi mencionada como uma motivação importante que atraiu público, além de um motivo que faria o público ir mais à biblioteca. Isso deve estar relacionado às

oportunidades culturais em cada uma das regiões em que estão situadas as bibliotecas para os públicos de cada uma delas. Os dados sugerem que a programação cultural da BSP se faz mais presente para seu público, que a programação cultural da BVL para o seu.

As principais razões pelas quais os públicos nunca foram a uma atividade da programação cultural nas duas bibliotecas são “horário incompatível” e “não tomou conhecimento sobre as atividades”, o que tem se mantido ao longo dos anos, apesar dos esforços das equipes tanto das bibliotecas, quanto da comunicação, em fazer uma divulgação eficiente das atividades¹.

Em relação às estratégias de divulgação da programação cultural, vemos que na BSP ainda é predominante a indicação de amigos e parentes, assim como na BVL, com o público de dia de semana.

Tabela 4: Forma pela qual o público tomou conhecimento da programação cultural

Tomou conhecimento programação cultural	BSP		BVL	
	semana	final de semana	semana	final de semana
Amigos/ Família	53,7%	41,0%	37%	23,5%
Passando em frente à biblioteca	9%	15%	14%	22%
Jornais, revistas ou televisão	1%	1%	6%	1%
Redes Sociais	2%	2%	1%	3%
Banners no Parque	3%	4%	0%	0%
Guia de programação da biblioteca	8%	8%	9%	15%
Sites das bibliotecas	7%	9%	17%	14%
Foi informado numa ação externa da biblioteca	11%	12%	9%	9%
E-mail da biblioteca	3%	4%	2%	6%

Há diferenças entre as bibliotecas, porém, com relação à efetividade das outras estratégias de divulgação da programação cultural: na BVL, o site se faz mais presente, e na BSP, as ações externas realizadas no Parque da Juventude.

3.2 Qualidade das estratégias

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

¹ A utilização de abordagem direta para divulgação das atividades da programação cultural e dos displays presentes nas bibliotecas não puderam ser checados nesta avaliação por erros técnicos na elaboração do questionário. No próximo ano essas categorias de resposta estarão presentes e poderemos conhecer sua efetividade.

Tabela 5: Dados relacionados com a satisfação dos frequentadores em relação ao acervo, programação e outros serviços da BSP e BVL, desde 2013

Variáveis de satisfação		2013 (BSP)	2014 (BSP)	2015		2016		2017	
				BSP	BVL	BSP	BVL	BSP	BVL
Encontra o título que procura	Sempre	30%	25,1%	48,2%	46,4%	47,9%	40,4%	50,1%	41,6%
	Muitas vezes	45%	53,3%	34,2%	37,2%	33,9%	40,4%	32,3%	43,3%
	Poucas vezes	20%	18,9%	14,9%	13,0%	15,0%	14,5%	11,8%	9,0%
	Nunca	5%	2,7%	2,7%	3,4%	3,2%	4,8%	5,8%	6,1%
Coleção de livros e serviços voltados ao acervo	Serviço de sugestão de compras			42,5%	42,5%	58,5%	37,4%	3,37	3,34
	Quantidade de livros disponíveis para empréstimo							3,35	3,41
	Serviço de reserva de livros			57,5%	57,5%	41,5%	62,6%	3,37	3,38
Não encontrou título de:	Literatura em outros idiomas	13%	9%	6%	14%	18%	10,5%	27%	22,6%
	Um título específico de literatura	10%	21%	45%	48%	17%	43,2%	39%	17,7%
	Livros didáticos, pesquisa e referência	6%	16%	43%	25%	35%	33,7%	22%	45,2%
	Gibis, revistas e jornais	5%	11%	7%	14%	27%	7,4%	16%	14,5%
O que faz quando não encontra o livro procurado	Compra o livro							17%	18,4%
	Desiste do livro							23%	46,9%
	Pede ajuda ao atendimento							17%	18,4%
	Procura em outra biblioteca							31%	6,1%
	Sugere que a biblioteca compre							0,12	0,10
Avaliação Programação Cultural	Arte-educador, oficinairo, palestrante	3,41	3,42	3,61	3,52	3,86	3,88		
	Interação com o público	3,40	3,38	3,57	3,51	3,84	3,87		
	Carga horária	3,21	3,22	3,31	3,31	3,47	3,52		
	Tema	3,33	3,35	3,51	3,40	3,86	3,89		
	Material oferecido	3,31	3,34	3,47	3,42				
	Organização do local	3,45	3,43	3,55	3,43	3,83	3,82		
Avaliação geral dos serviços	Atendimento dos funcionários	3,58	3,46	3,71	3,73	3,66	3,77	3,75	3,76
	Comunicação / Divulgação	3,40	3,31	3,57	3,50	3,16	3,64	3,51	3,45
	Atividades culturais/ educativas	3,32	3,27	3,40	3,39	3,37	3,60	3,62	3,51
	Acervo (Livros, revistas, filmes e jornais, jogos)	3,36	3,43	3,49	3,54	3,39	3,44	3,61	3,60
	Limpeza	3,70	3,68	3,72	3,79	3,58	3,75	3,76	3,67
	Segurança	3,46	3,46	3,61	3,73	3,30	3,66	3,43	3,59

Acervo

A satisfação com acervo é mensurada desde 2013 na BSP, considerando a frequência com que os frequentadores dizem encontrar aquilo que procuram. Já em 2013 a satisfação era de 75% e, ano após ano, a tendência tem sido um leve aumento na satisfação, com uma estabilização perto dos 82% na BSP. Na BVL a satisfação sempre esteve acima de 80%, mas oscilou mais entre 2015, 2016 e 2017.

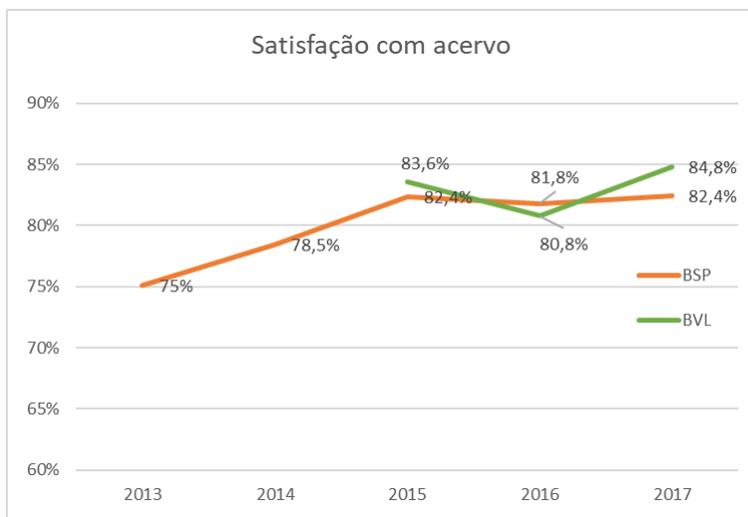


Figura 4: Satisfação com o acervo na BSP e a BVL, desde 2013 até 2017

Apesar dessa alta satisfação, 23% dos frequentadores na BSP, e 26% na BVL, disseram que iriam mais às bibliotecas se houvesse títulos mais interessantes ou que os interessasse mais.

Curiosamente, os dados relacionados com os títulos que os frequentadores sentiram falta variam bastante. Olhando para a **Tabela 5: Dados relacionados com a satisfação dos frequentadores em relação ao acervo, programação e outros serviços da BSP e BVL, desde 2013**, vemos que entre os que disseram encontrar o título que procuram poucas vezes ou nunca (menos de 20% dos frequentadores), as porcentagens sobre o título não encontrado têm mudado de um ano para outro e de uma biblioteca para a outra, mas as principais indicações foram de falta de livros "Um título específico de literatura" e "Livros didáticos, pesquisa e referência". O primeiro sugere mais do que a falta de um título, a quantidade baixa de exemplares? O segundo, uma não compreensão da proposta das bibliotecas ou uma não aceitação dela?

Este ano começamos a perguntar o que a pessoa faz quando não encontra o livro procurado. Na BSP, a maioria desiste do livro, ou procura em outra biblioteca. Já na BVL, a maioria desiste do livro. Apenas 12% na BSP, e 10% na BVL, sugerem que as bibliotecas façam a aquisição do livro buscado. Além disso, as avaliações dos serviços relacionados com a "coleção de livros e serviços voltados ao acervo", "serviço de sugestão de compras", "quantidade de livros disponíveis para empréstimo" e "serviço de reserva de livros", geraram notas todas acima de 3,35 (de 1 a 4), o que significa níveis de satisfação acima dos 84%, em todos eles.

Todos esses dados apontam para uma contradição que não dá sinais de solução: a alta satisfação com a coleção de livros e serviços voltados ao acervo, mas também a demanda pelo seu aperfeiçoamento. Como dito anteriormente, possíveis oportunidades de aperfeiçoamento podem ser no aumento da quantidade de exemplares de determinados títulos, ou na ampliação do escopo do acervo, para alguns livros técnicos, dada a alta presença em ambas as bibliotecas de público jovem estudante.

Programação Cultural

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

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

Tabela 6: Avaliação da programação cultural da BSP e BVL

Programa	BSP	BVL	Geral por critério
Mediador	99,8%	99,2%	99,5%
Tema	99,7%	98,9%	99,3%
Interação com o público	99,6%	98,5%	99,1%
Organização do local	98,8%	97,6%	98,2%
Carga horária	92,3%	92,8%	92,6%
Geral por biblioteca	98,1%	97,4%	97,7%

Observando os critérios de modo geral, vemos que os mediadores são o aspecto mais valorizado pelos frequentadores, de forma muito próxima aos outros, como tema e interação com o público. A carga horária é o aspecto menos bem avaliado, como em anos anteriores e também quando observamos cada programa:

Tabela 7: Avaliação da Programação Cultural na BSP

Programa	Mediador	Interação com o público	Carga horária	Tema	Organização do local	Geral
Pintando o Sete	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Brincando e Aprendendo	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Oficina Minichief	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Evento - Bate-papo literário: ato 6 - literatura jovem adulta	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Evento - Aniversário da BSP	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Evento - Passoca: uma breve história da música caipira	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Clube de Leitura	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Segundas Intenções	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Sarau	100%	100%	98%	100%	100%	100%
BSP até você	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Oficina Viagem Gastronômica - Monteiro Lobato	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Evento Festival de Música	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Evento Bate-papo literário: diversidade na literatura nacional	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Compartilhando saberes: oficina de elaboração de currículos	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Domingo no Parque	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Leitura ao Pé do Ouvido	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Oficina Viagem Gastronômica - Gabriel García Márquez	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Oficina Espalhafatos	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Oficina de Roteiro	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Oficina Clube de Leitura Jovem	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Evento Encontro Literário - Harry Potter - Blog Luke	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Oficina Como começar bem - Sebrae	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Oficina Fluxo de caixa – Sebrae	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Leitura Dramática - Periferida	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Hora do Conto	100%	100%	98%	100%	100%	100%
Curso de Contação de histórias	100%	100%	94%	100%	100%	99%
Oficina Soltando a Língua	100%	100%	91%	100%	100%	98%
Oficina Espalhafatos	100%	100%	88%	100%	100%	98%
Oficina de escrita com Sacolinha	100%	100%	92%	100%	100%	98%
Evento Férias Maker	100%	100%	97%	100%	94%	98%
Curso de empreendedorismo	100%	100%	88%	100%	100%	98%
Oficina Faça & Venda	97%	97%	95%	100%	100%	98%
Oficina de Colagem	100%	100%	86%	100%	100%	97%
Histórias que se cruzam na Kantuta	96%	96%	96%	96%	96%	96%
Evento Virada Sustentável	100%	100%	78%	100%	100%	96%
Oficina de Roteiro	100%	100%	88%	100%	88%	95%
Jogos para Todos! Oficina de Xadrez	100%	94%	75%	100%	100%	94%
Tecnologia dia a dia	100%	100%	67%	100%	100%	93%
Luau BSP	98%	97%	82%	93%	95%	93%
Jogos Sensoriais	100%	100%	78%	100%	89%	93%
Curso de Libras Básico	100%	100%	60%	100%	100%	92%
Curso pré-vestibular de Literatura	100%	100%	68%	100%	85%	91%
Curso de Libras Intermediário	100%	100%	50%	100%	100%	90%
Média geral - BSP	99,8%	99,6%	92,3%	99,7%	98,8%	98,1%

Tabela 8: Avaliação da Programação Cultural na BSP

Programa	Mediador	Interação com o Público	Carga Horária	Tema	Organização do local	Geral
Pintando o Sete	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Brincando e Aprendendo	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Tecnologia dia a dia	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Oficina Rimas Saborosas	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Oficina Brinquedos de coisas e palavras	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Evento Ciranda do Villa	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Passoca - Breve história da música caipira	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Oficina Poesia Visual	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Ofic Viag Gastronômica - Milton Hatoum	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Oficina de Crônicas Fabricio Corsaletti	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Domingo no Parque	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Jogos sensoriais	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Oficina Viag.Gastronômica Agatha Christie	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Oficina Maker: Histórias Animadas	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Evento Narrativas na pré-história	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Show da Rita Bastos (Proac)	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Curso pré-vestibular	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Oficina minichef	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Oficina O despertar do poeta	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Oficina Projeto Linkar - PROAC	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Evento - Palestras sobre Filosofia	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Aniversário BVL 3 anos	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Compartilhando saberes: Yoga	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Oficina Espalhafatos de texto	100%	100%	-	100%	100%	100%
Ev Megafauna: Narrativas na pré-história	100%	98%	98%	100%	100%	99%
Segundas Intenções	100%	100%	96%	100%	100%	99%
Evento Lançamento Coletivo	100%	100%	100%	100%	97%	99%
Evento Férias Maker	100%	100%	97%	100%	97%	99%
Curso de contação de histórias	100%	100%	95%	100%	100%	99%
Hora do Conto	99%	98%	96%	97%	100%	98%
Evento Bate-papo literário - Terror em Todo Lugar	100%	100%	91%	100%	100%	98%
Leitura ao pé do ouvido	100%	100%	94%	97%	97%	98%
Evento Virada Sustentável	100%	100%	100%	88%	100%	98%
Curs. Cin. Prát. Franthiesco Ballerine	100%	100%	89%	100%	100%	98%
Lê no ninho	96%	96%	96%	100%	100%	97%
Curso de Contação de Histórias	100%	100%	93%	100%	86%	96%
Clube de Leitura	100%	100%	80%	100%	100%	96%
Luau BVL	100%	100%	80%	100%	100%	96%
Curso de Contação de Histórias	100%	100%	82%	100%	100%	96%
Ev Dia da leitura - Espetáculo Cia. Truks	100%	100%	100%	100%	78%	96%
Oficina Faça & Venda: Ovos de Páscoa	93%	98%	86%	98%	95%	94%
Oficina Fotografia Digital	100%	100%	71%	100%	100%	94%
Curso de escrita com Ronaldo Bressane	100%	75%	88%	100%	100%	93%
Curso de prod. audiovisual para Internet	100%	100%	60%	100%	100%	92%
Evento - show do Jonny Walker	92%	92%	82%	92%	100%	91%
BVL até você	88%	96%	83%	88%	88%	88%
Sarau	100%	100%	67%	100%	67%	87%
Oficina de Roteiro com Francine Barbosa	100%	100%	50%	93%	86%	86%
Jogos para todos	91%	73%	82%	91%	91%	85%
Média geral – BVL	99,2%	98,5%	92,8%	98,9%	97,6%	97,4%

Serviços de modo geral

A avaliação dos serviços de modo geral foi muito positiva, gerando notas acima de 3,45 (de 1 a 4), o que significa uma satisfação no mínimo de 86%. Os dados de distribuição de respostas pelas categorias confirmam essa percepção:

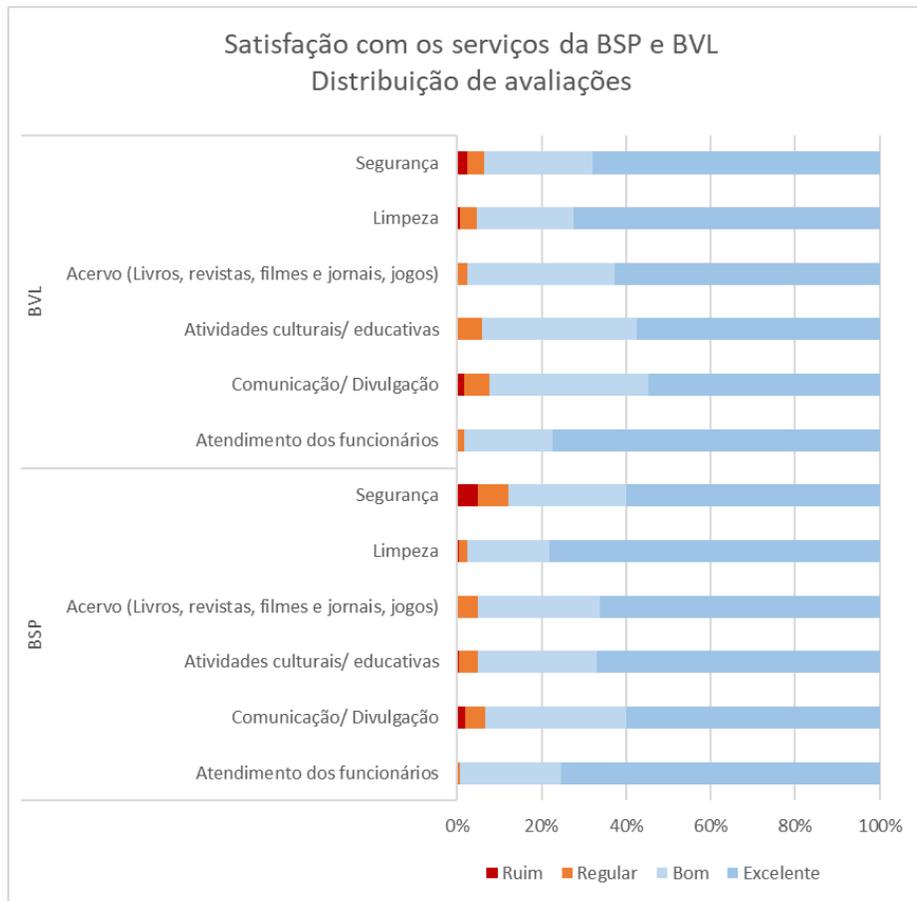


Figura 5: Satisfação com os serviços oferecidos pela BSP e pela BVL

Na maior parte dos casos, os quesitos tiveram 85% de avaliações entre “Bom” e “Excelente”.

As notas menos positivas foram: “Segurança” na BSP, com 88 entre “Bom” e “Excelente” e “Comunicação/ Divulgação” na BVL, com 92% entre “Bom” e “Excelente” e “Comunicação/ Divulgação”.

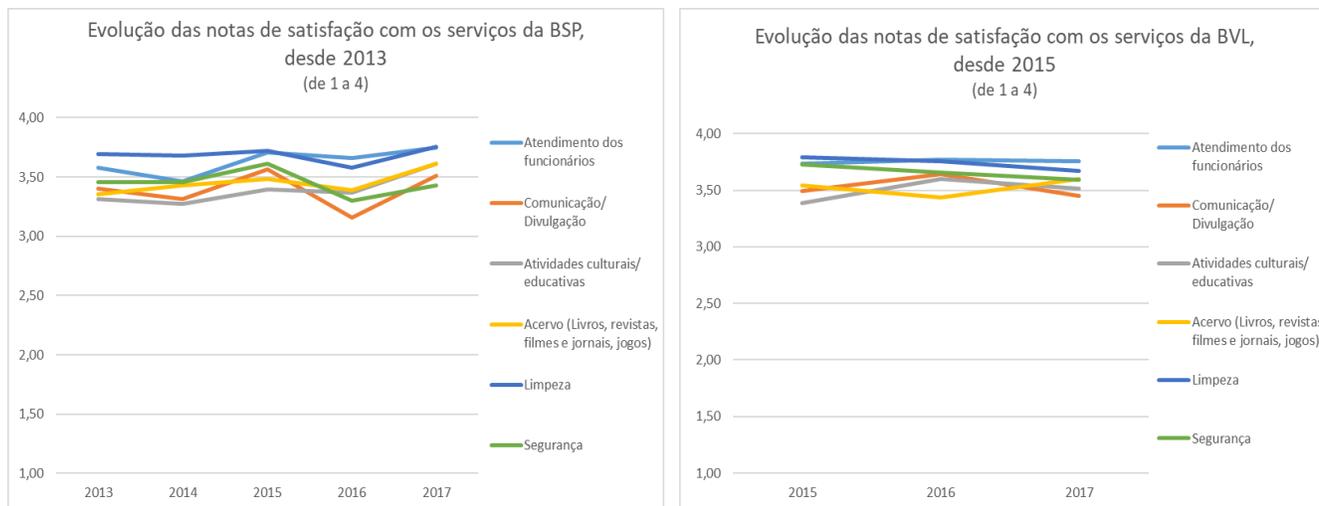


Figura 6: Evolução das notas dos serviços da BSP e BVL

A evolução das avaliações mostra sempre notas altas nas duas bibliotecas. Em 2016, houve tendência à notas um pouco mais baixas na BSP, mas este ano voltou a subir. Na BSP a avaliação do serviço de segurança caiu em 2016 e 2017, embora no último ano tenha sido melhor avaliado que em 2016. Outro serviço que aparece ao longo dos anos como menos bem avaliado na BSP é a comunicação/ divulgação, o que também aparece na BVL.

3.3 Formação de hábitos leitores pelas bibliotecas

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

Desde 2016, coletamos informações a partir de perguntas do *Retratos da Leitura* para termos alguns elementos de comparação para reflexão e aprendizagem. Com relação à proporção de leitores, os dados de 2017 são bastante chamativos: 93% dos frequentadores da BSP são leitores, 94% na BVL. Foram considerados leitoras as pessoas que declararam ter lido algum livro nos últimos 3 meses, e esses números são muito superiores aos trazidos pela última edição do Retratos da Leitura: 55% da população no geral são leitoras, segundo este estudo. Por outro lado, há características do público das bibliotecas que se aproximam das características do público leitor geral, como ser estudante.

Como já debatido no último relatório, é difícil saber a direção da contribuição: leitores vão mais a bibliotecas, por isso esse resultado? Ou as bibliotecas com seu trabalho têm contribuído para a formação de hábitos leitores nesses públicos? Possivelmente as duas perguntas podem ter respostas afirmativas, porém cada afirmativa leva a reflexões e encaminhamentos diferentes. A primeira, de que são pessoas mais leitoras as que vão

às bibliotecas, levaria a pensar em estratégias de ampliação do acesso às bibliotecas, de comunicação, de disseminação de outra imagem de biblioteca. A segunda afirmativa, de que as bibliotecas promovem de fato os hábitos leitores de seus públicos, levaria a olhar ainda mais para seu papel educador. Possivelmente, os dois caminhos fazem sentido e então é importante refletir se é possível direcionar e sustentar os dois, em caso de ambos serem planejados com atenção e estratégias próprias.

A quantidade média de livros lidos pelos frequentadores das bibliotecas nos últimos 3 meses confirma a percepção de que os frequentadores das bibliotecas têm hábitos leitores mais constituídos do que a população em geral: 5,07, na BSP e 4,60 na BVL, enquanto temos 1,85 livros lidos nos últimos 3 meses na população no geral, em 2011.

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

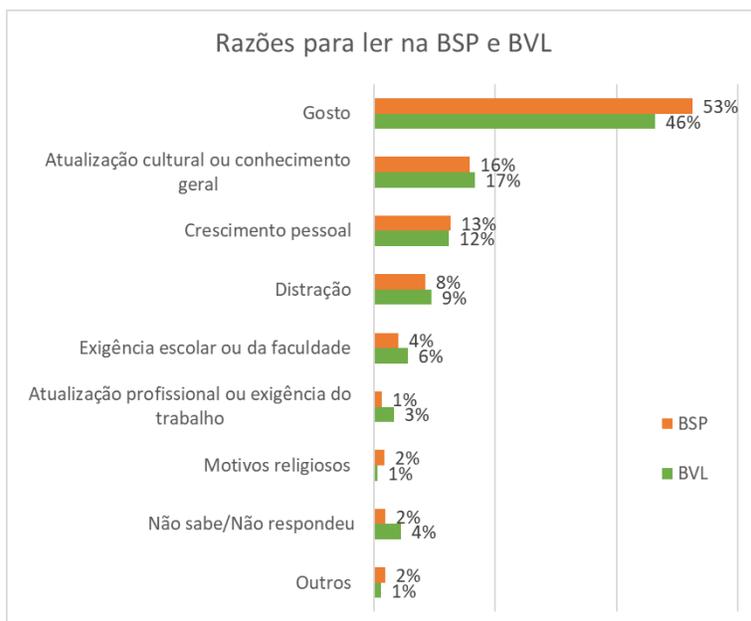


Figura 7: Razões para ler para os públicos da BSP e BVL

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

Tabela 9: Fatores que influenciam na escolha do livro para públicos da BSP e BVL

	BSP	BVL
Tema ou assunto	59%	58%
Autor	9%	9%
Capa	8%	5%
Título do livro	7%	7%
Dicas de outras pessoas	7%	10%
Dicas de professores	5%	3%



Não sabe/Não respondeu	2%	3%
Críticas/ resenhas	2%	2%
Redes sociais	1%	1%
Outro	1%	3%
Utilizados na programação cultural da biblioteca	1%	0%
Editora	0,4%	0,4%
Dicas de booktubers	0,3%	0,0%
Publicidade/ Anúncio	0,0%	0,2%

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

3.4 A mediação nas bibliotecas

Como dito na introdução à seção das bibliotecas, em 2017 o estudo qualitativo nas bibliotecas se centrou em uma pesquisa a respeito das práticas mediadoras nestes espaços. Os objetivos específicos desta coleta eram: identificar as práticas mediadoras das bibliotecas, valorizá-las e nomeá-las; produzir conhecimento sobre mediação, a partir da própria prática; desenvolver habilidades de observação e escuta para a coleta, mas que fazem parte da prática mediadora de modo geral, e que permitem ir além do “paradigma da oferta”, adentrando no “paradigma da escuta e da apropriação”. Além disso, esta coleta aponta para um desejo de avaliação para 2018: o desenvolvimento, junto com a equipe da SP Leituras, de novos indicadores para avaliar as atividades de mediação desenvolvidas pela organização.

A coleta foi realizada pela equipe das bibliotecas, no intuito de que o exercício de coletar contribuísse com o desenvolvimento de cada um e do grupo, tanto no que diz respeito à postura receptiva para os fenômenos em curso nas bibliotecas, onde trabalham; quanto no que diz respeito à possibilidade de avançarmos na construção desses indicadores para avaliar as atividades de mediação partindo, desde o início, de um trabalho conjunto.

As etapas do processo consistiram em um primeiro exercício de observação e escuta feito em reunião, para contato com a metodologia. Depois disso, toda a equipe (composta por pessoas de diferentes áreas das bibliotecas), percorreu um período de coleta, a partir de exercícios propostos pela equipe de avaliação, que podia se estender até seis semanas, sendo no mínimo de cinco. Conforme as semanas iam passando, havia uma complexificação necessária ao olhar sobre as situações observadas/escutadas: as primeiras semanas eram mais baseadas na descrição e as últimas na descrição e no estabelecimento de relações - entre o observado e os componentes do meio, a subjetividade do observador, etc. Uma premissa importante foi considerar a observação e a escuta a partir de diferentes perspectivas: observar/escutar

a si mesmos (auto-observação, auto-escuta), os públicos e os colegas de trabalho. Os exercícios visavam treinar a atenção, a presença na situação, e o descolar-se de preconceitos.

A análise será feita a partir do material enviado pela equipe, ou seja, daquilo que esta pôde produzir de acordo com suas limitações de tempo e sua vontade. Foram recebidos 42 relatos escritos, com uma concentração maior de relatos nas três primeiras semanas. A partir das análises presentes neste relatório, uma "oficina de análise" com a equipe será agendada, no intuito de compartilhar o tipo de reflexão e desdobramentos que esta produção pode vir a possibilitar.

Análise sobre a prática mediadora nas bibliotecas BSP e BVL

Esta análise é uma tentativa de responder (deixando claro que o nosso entendimento é o de que qualquer "resposta" deve ser transitória, pois vem para gerar novos passos e perguntas) ao que tem sido praticado como mediação nas bibliotecas gerenciadas pela SP Leituras. Na Introdução desta seção também há uma discussão que nasce deste estudo.

A análise das informações foi feita a partir da leitura dos relatos e identificação de aspectos que emergiam tomando-se como referência dois eixos: "O que é mediação para a BSP e a BVL", e "O que é importante para realizar mediação, para a BSP e a BVL". Dessa leitura construíram-se dois mosaicos, apresentados abaixo e explorados a seguir.



Figura 8: Mosaico de conteúdos que representam o que é mediação para a BSP e a BVL



Figura 9: Mosaico de conteúdos sobre o que é importante para fazer mediação para a BSP e a BVL

Mediação na BVL e BSP é....

>>> **Uma atividade que se estabelece em múltiplas direções**, ou seja, não acontece apenas entre “mediadores profissionais” e os públicos, mas também entre funcionários, por exemplo. Isso dito, faz sentido pensar que ela também pode acontecer entre públicos, e mesmo em direções “inversas”, como do público para os profissionais das bibliotecas ou dos públicos para os facilitadores externos contratados.

"Na rotina de guarda e organização do acervo, carrego uma pilha de livros infanto-juvenis. Quase no final da tarefa, com o livro Yakuba de Thierry Dedieu na mão, passo por duas funcionárias do setor da limpeza. Elas olham para o livro e apresento a obra. Conto resumidamente a história e passo todas as páginas, para visualizarem as ilustrações".

>>> **Atividade que não está isolada**, mas atinge todo o espaço: quando uma mediação de qualquer tipo está acontecendo na biblioteca, ela é capaz de mexer no sistema mais amplo. Este é um tipo de percepção ou consciência importante de adquirir porque muitas vezes achamos que aquilo que estamos fazendo não será percebido por ninguém ou não terá maiores consequências, mas, a depender de nossa atitude, pode haver desdobramentos significativos.

"Pude observar sócios que estavam no piso superior participando do momento da contação mesmo que de longe com ouvidos e olhares atentos".

"Como o local da atividade é passagem para o banheiro, as pessoas sempre passam e acabam parando para observar e curtir o momento das crianças na atividade. Nesse caso, os passantes curtiem muito ouvir a gargalhada da criança".

>>> **Uma ação que mobiliza sentimentos, afetos e estados corporais**. Quem media percebe que ler ou contar uma história para outra pessoa mexe com diversas



camadas de afetos: tristezas, alegrias, memórias, saudades. Essas são camadas de histórias não escritas, histórias de vida que compõem também as situações de mediação nas bibliotecas e que podem compor um tecido com as histórias dos livros, as já escritas. Este é um aspecto trazido pelos facilitadores entrevistados este ano: o fato de que a sua matéria prima fundamental não é o livro em si, mas este amálgama entre o livro e aquilo que é trazido pelo repertório e sentimentos do interlocutor.

"Durante toda a leitura pude observar uma inquietação involuntária do sócio que passava a mão nos braços, tirava e colocava o chinelo que usava".

"A situação me remeteu a histórias que minha avó contava, de que lá no interior, onde ela morava quando pequena, o saci era muito levado, vivia trançando a crina dos cavalos".

[Um momento de mediação de leitura realizado por artistas profissionais, fez com que esse observador se conectasse com o que sente ao contar histórias para o seu filho]:
"Sinto o maior prazer em contar histórias a noite para o meu filho. Sinto que é um momento especial pra ele antes de dormir, onde trocamos experiências, pois sempre se criam pausas na histórias para ele se colocar, dizer o que achou de determinada situação".

"As pessoas que o assistiam mostravam-se interessadas, ao início da história estavam sérios, corpo projetado para frente para escutar melhor o que era falado, no desfecho da piada, mostraram-se relaxados, braços soltos, corpo mais solto na cadeira".

"As sensações são diversas, senti a calmaria do mar, apresentado na história; cheguei a sentir a brisa do mar, narrada pelo contador e reforçada pelos músicos; mas, o mais significativo foi pensar em reproduzir a história para o meu filho, imaginar a atenção e satisfação dele ao ouvir a história"

>>> **Um momento que pode superar a fala, tocando dimensões profundas.**
Aparentemente, coisas simples que são vividas nas relações entre mediadores e públicos, podem carregar histórias muito mais profundas. É o que diz Kiara Terra em depoimento presente no relatório do Praler, quando foi fazer uma mediação e, no meio dela, resolveu costurar o sapato de uma menina, que reclamou que seu sapato estava furado: "era muito mais ali que estava sendo costurado". São acontecimentos tão fortes que, assim como outros aqui já apresentados, podem dar sustentação a verdadeiros programas dentro das bibliotecas, atividades interessantes com as crianças, pautar contadores de histórias e escritores. Assim, as mediações que são mais delicadas, às vezes até mais invisíveis, podem se desdobrar em mediações mais diretas, mais visíveis, ou seja, serem devolvidas para o espaço da biblioteca enquanto resposta para uma questão sentida, percebida pela equipe. Ser devolvida como arte e cultura. Interessante aqui perceber que há uma espécie de espiral neste caminho da mediação, na qual uma mediação pode ir levando a outra, e a outra, e assim sucessivamente.

"Um grupo de crianças, entre 03 a 05 anos de idade, chega à biblioteca para uma visita monitorada, algumas correm pelo tatame, enquanto outras estão rolando no chão ou sentadas nos pufes em grupo. Quando me aproximo da oca, percebo que um garoto com rosto redondo, tez escura, cabelo volumoso e cacheado estava me observando. O garoto coloca a mão na cabeça, entrelaça os dedos no cabelo e diz: - O seu cabelo é igual ao meu! Ficamos alguns segundos nos olhando, ele se aproxima, encosta na minha perna, me dá a mão e permanecemos juntos até o final da visita".



>>> **Circunstância que tem um potencial de "suspensão", de nos levar a momentos reflexivos, de revisão de certezas estabelecidas.** Como estamos falando de situações de mediação, estes são momentos vividos com outras pessoas, portanto, que podem ser aproveitados para estabelecer boas conversas, vínculos, experiências de mudança.

"Viajando na estória, me veio a realidade de que todos nós temos um momento de partida e que é uma certeza que esse dia chegará, por isso temos que disseminar coisas boas, aproveitar os momentos, ajudar aqueles que precisam"...

"Na rotina de guarda e organização do acervo, carrego uma pilha, de livros infanto-juvenil. Quase no final da tarefa, com o livro Yakuba de Thierry Dedieu na mão, passo por duas funcionárias do setor da limpeza. Elas olham para o livro e apresento a obra, contando resumidamente a história e passando todas as páginas, para visualizarem as ilustrações. O contexto sócio-espacial do livro é de uma comunidade, localizada no continente africano. As ilustrações do livro apresentam uma técnica de desenho a carvão (...). Ao passar as páginas, as funcionárias mostram um temor pelo conteúdo, dizendo: -Isso é coisa do diabo! -Me dá medo, esse livro! Continuei apresentando as ilustrações, para tentar entender que medo era esse, se estava associado à técnica de desenho a carvão ou se era o contexto sócio-espacial. Não cheguei a perguntar e nem descobri qual era o temor. Nesse processo, fui explicando não só a história, mas as outras formas de existências, de sociedades e culturas".

>>> **Uma atitude que mora nas ações mais corriqueiras que permitem o acesso à leitura e à biblioteca:** por exemplo, a ação de fazer o empréstimo do livro. Há neste tipo de situação, bastante relatada, sempre uma tensão entre a automatização naturalmente presente e os imprevistos que podem ocorrer nesse momento. É nesta tensão que reside o potencial mediador do fluxo do balcão: o balcão é ponto de chegadas e saídas, o que torna este um lugar determinante no estabelecimento da relação do frequentador com a biblioteca. Ali é um espaço onde se pode, por exemplo, **compartilhar as normas de funcionamento das bibliotecas** e por isso tornar o processo **mais acessível**: explicar como funciona, suas regras, serviços, oportunidades, partindo daquilo que é mais básico. Podemos ver, nisso, o potencial mediador para quem está chegando. É assim que os primeiros acolhimentos vão fazendo com que as pessoas aos poucos adentrem neste universo e possam se sentir familiarizadas nele, dando passos mais largos. Sem isso, os outros passos não são possíveis.

"Durante a minha observação ocorreram várias entradas e saídas de pessoas novas no espaço".

"Nesse tempo em que estive observando, duas jovens passaram pelo portal de saída sem fazer o empréstimo dos livros e o portal "apitou", imediatamente o funcionário terceirizado que é Controlador de Acesso e fica próximo a esse portal de saída solicitou às jovens que fossem até a atendente Luciana para fazer o empréstimo e liberar os livros (eram dois). As jovens prontamente atenderam a orientação e se dirigiram à funcionária, fizeram o empréstimo e se retiraram do local".

"Após aproximadamente uma hora e vinte de aula, as mediadoras pediram uma pausa no assunto principal da oficina para dar dicas de leitura. A mediadora informa que já separou alguns exemplares e explica como fazer o empréstimo, avisando que podem ficar até 15 dias com o livro, mas que se não conseguirem ler no prazo é possível renovar o empréstimo, inclusive on-line, e brincou dizendo que já podiam colocar os conhecimentos da oficina em prática".

>>> **Acontecimento que pode prescindir do envolvimento direto de um colaborador.** Trata-se de alguma condição oferecida (por exemplo, a arrumação de um espaço, a oferta de um determinado acervo ou ferramenta, etc.), que facilita o estabelecimento de um aprendizado, uma relação, uma descoberta...

"Observei um pai e uma filha que estavam sentados na Ludoteca em torno de uma mesa, com um tabuleiro de jogo. A cada carta retirada de um monte, tanto pelo pai, quanto a filha, era feita a leitura, seguida de um diálogo e o mesmo se repetia quando da movimentação de peças no tabuleiro. O pai procurava conversar com a filha, parecia explicar o significado de cada jogada e a filha sempre muito atenta".

>>> **Atividade de indicação de leitura e partilha de gosto:** neste sentido, a mediação aparece mais estritamente ligada a uma situação de leitura *stricto sensu*. É possível perceber mesmo neste tipo de situação os diferentes vetores se entrelaçando: história escrita, história de vida, gostos, diferentes linguagens, a mediação sendo composta de tudo isso.

"A mediadora iniciou falando sobre a sua identificação cultural com o livro, comentou sobre os aspectos regionais presentes na obra e a respeito do personagem Riobaldo. Os idosos se mostraram interessados pela região na qual se passa a narrativa e alguns comentam ser do Sul de Minas. Em seguida, foi exibido no projetor um vídeo de uma booktuber falando sobre o livro e ainda um pequeno trecho da minissérie Grande Sertão: Veredas, de 1985. Percebo que os idosos assistem atentamente".

>>> **Uma situação que pode acontecer em espaços distintos, produzindo interação entre a biblioteca e outras instituições, entre o dentro e o fora da biblioteca.** A equipe da Hora do Conto, programa das bibliotecas, participou de um sarau no Hospital Mandaqui, por exemplo, que é um Centro de Referência ao Idoso.

"Faço parte da equipe da Hora do conto da biblioteca de São Paulo que esteve presente no evento, portanto, pude observar diversas mediações culturais. Havia aproximadamente 50 pessoas participando do sarau, todos sentados em meia lua, quem estivesse se apresentando no momento ficava no centro do semicírculo, onde todos pudessem ter visão do que estava acontecendo. A mediação que me cativou mais foi a de um senhor que contou uma piada, ele ficou em pé e fazia caras e bocas ao contextualizar seu conto humorístico. Quando terminou de contar, todos riram e aplaudiram".

>>> **Situação que envolve riscos.** Uma mediação envolve relação entre interlocutores situados em diferentes lugares nela e nem sempre é fácil. No relato abaixo, vemos uma tentativa de um atendente de ajudar algumas crianças sendo mal interpretada por uma mãe. Como sair deste tipo de situação, que acontece correntemente em espaços públicos, também deve ser motivo de reflexão da equipe e, portanto, gerar novas mediações, decorrentes daquelas que porventura geraram os mal-entendidos. Porque tentar encontrar um ponto de contato, no qual o diálogo seja possível, destravando relações, é o movimento primordial da mediação.

"Entro na sala de jogos e duas crianças brincam com o Fórmula 1. Observo que as mesmas não conseguem dar partida no carro, estão com dificuldade para comandar o controle, então peço o mesmo. Eu tento por alguns segundos dar a partida, quando uma mulher abre a porta e



pergunta, para um dos meninos: - X, você não sabe jogar? Ela fecha a porta e eu consigo dar a partida com o carro. Passado um tempo, uma funcionária chega até mim e pergunta o que eu fiz com a Sra.? Pois a mesma relatou para esta e outro funcionário, que eu não estava deixando o filho dela jogar. Um momento depois observo que a Sra. X está conversando com um gestor dizendo novamente que eu não estava deixando o filho dela jogar.

Para mediar é importante...

>>> Observar os públicos: como se vestem, como se comportam, o que querem, o que não querem. Essa sempre foi uma pergunta norteadora nas avaliações das bibliotecas: quem são essas pessoas, quem é o nosso público? Nos relatos, vemos como esta resposta não vem apenas de mecanismos de avaliação, mas da atenção às mínimas manifestações que mostram o perfil do público. Neste sentido, mediar é entender o perfil daqueles que são os nossos públicos.

"O primeiro sócio chegou, com bermuda e chinelo de dedo, apresentou a carteirinha de sócio e pediu para acessar o computador".

>>> Um olhar atento às reações dos participantes: a mediação nas bibliotecas também passa por perceber constantemente como o público reage às diversas mediações, avaliando essas reações, qualificando-as, porque isso é o que dá subsídios para o planejamento. Há, então, uma importante mediação que pode ser feita entre a "base", aquilo que efetivamente acontece nas bibliotecas, a programação e até o planejamento mais amplo, estratégico, baseado nas reações dos públicos.

Envolve olhar atento para as dificuldades e interesses dos outros, percebendo coisas que podem ser melhor exploradas com as pessoas e grupos, gerando desdobramentos interessantes como pequenas ações, ou ações até maiores – por exemplo, uma programação que responde a alguma questão ou dificuldade que esteja sendo percebida na biblioteca.

"Em toda a apresentação, o público interagiu dando dicas, gesticulando com as mãos, gargalhando, sugerindo o desenrolar da estória".

"A mediação que mais me chamou a atenção foi com a Dona Lupe, que após terminar a leitura me chamou para avisar que havia terminado, eu a indaguei se ela havia percebido que as telas eram interativas e demonstrei como funcionava, nesse momento Dona Lupe percebeu que não tinha conseguido aproveitar toda a experiência que o aplicativo disponibiliza".

>>> Estabelecer relações: há, nas bibliotecas, uma busca por introduzir situações nas quais um atendente leia para um frequentador, crie uma situação de conversa, mesmo quando este frequentador a princípio pareça estar ocupado ou desinteressado da leitura. Há um esforço envolvido nesta postura exercida pelos mediadores, de oferecer, aceitar possíveis recusas; é uma forma de criar oportunidade para o estabelecimento de novos vínculos entre os trabalhadores, os livros e as pessoas que estão nas bibliotecas.

"O funcionário pediu desculpas por interromper a leitura e perguntou se ele poderia fazer a leitura de trechos de um livro para ela. Ela se mostrou surpresa e sorriu. Ele executou a leitura e ela observou atentamente os movimentos dele".

>>> **Formar a equipe, inclusive como equipe de apoio mútuo.** As situações vividas pela equipe de uma biblioteca, suas preocupações e percepções também devem contar com espaços mediadores. As equipes criam formas de lidar com suas angústias que, talvez às vezes mesmo sem perceber, podem ser transpostas para sua lida com os públicos. Isso diz também de que, para mediar, um mediador também precisa ter os seus mediadores. A mediação, neste sentido, é uma prática e uma conduta que deve atravessar todo um espaço que se pretende um espaço mediador.

"Foi um bate papo onde os atendentes puderam expor suas preocupações e dúvidas em relação ao funcionamento da sala de games. Como de costume os atendentes foram chegando aos poucos e aguardaram o horário para começar o kick-off. Durante esse tempo os funcionários conversaram e brincaram entre si, contando coisas do cotidiano. Um funcionário do atendimento leu para a equipe uma lista muito engraçada de todos os nomes pelos quais o diabo é conhecido (tinham alguns hilários) e todos rimos muito".

>>> **Acolhimento: acolher histórias dos outros e acolher os outros nas histórias.** São muitos os relatos que dizem desta vontade que as pessoas sentem, quando entram na biblioteca, de contar as suas histórias. Seja porque um mediador está lendo um livro ou contando uma história e isso dispara a vontade de também "contar de si" ou porque as pessoas sentem neste espaço uma rara atenção para os seus desabafos, ou mesmo para as suas belezas, por se sentirem vistas. Portanto, mediar na biblioteca é este constante exercício de acolher histórias e acolher as pessoas nas histórias escritas, em suas múltiplas facetas de tessitura entre histórias escritas e não escritas.

"O sócio que vinha pela primeira vez na Biblioteca se sentiu à vontade e falou sobre sua história. Ele está desempregado, perdeu a casa de aluguel em decorrência da falta de emprego, tem dois filhos gêmeos, de 1 ano e seis meses, que estão com sua esposa morando de favor na casa de uma amiga. O sócio também falou sobre sua passagem pela detenção do antigo Carandiru, relatou algumas de suas vivências no lugar e disse estar feliz com a transformação do espaço".

>>> **Facilitar relações entre os públicos:** mediação na biblioteca pode ser uma situação em que o mediador promove encontros entre as pessoas que estão nas bibliotecas, seja entre as pessoas do público, seja entre algum frequentador e um funcionário que tenham um interesse comum. O exemplo do Lê no Ninho (antigo Bebelê), o qual foi tema de uma avaliação específica em 2015, é paradigmático neste sentido. Neste programa, o grande objetivo é criar interações possíveis entre os bebês, ou crianças pequenas e suas famílias, seus cuidadores, que às vezes, inclusive, são seus próprios irmãos mais velhos. Isso porque são essas as pessoas que podem ser sensibilizadas para que, na volta para casa, leiam para os pequenos. Assim, o foco não é o bebê ou criança pequena, mas a promoção de relações leitoras entre eles e seus cuidadores. Isso está sendo usado aqui apenas como um exemplo do que significa essa promoção de relações possíveis entre as pessoas dentro da biblioteca, principalmente por conta de interesses comuns, especialmente de leitura ou culturais. Os trabalhadores da biblioteca podem cumprir um importante papel mediador neste sentido, pois conhecem as pessoas e podem colaborar no estabelecimento dessas conexões.

"Em algum momento, uma delas [funcionária da SP Leituras] sugeriu à menina que ensinasse ao menino qual era o animal representado no livro. Prontamente a menina pegou o livro da mão da colaboradora, sentou de frente para o menino que estava de pé, com o pé fixo no chão, e tinha os braços segurados pela mãe, aproximou a cabeça dele para bem perto do livro, disse junto do ouvido dele: "esse é o jacaré, oh!" O menino que tinha os olhos de cor azul claro e cílios longos continuou estático observando a figura. A cena se repetiu até a última página do livro".

"As mediadoras apresentaram o programa, falaram sobre a duração, faixa etária e como ocorreria a atividade e cantaram uma música infantil. Os pais acompanharam cantando junto, e as crianças interagiram: algumas dançavam, outras observavam. Ao final da atividade, as mediadoras informaram que o empréstimo poderia ser feito na carteirinha da criança, para que os pais continuassem os estímulos em casa.

>>> Mediar diferenças. Diferenças que parecem ser de formação, se mostram, mas o mediador não as ignora, pelo contrário, faz questão de sustentar um ambiente no qual todos podem participar ativamente, se colocar, sem constrangimentos, sem se sentir segregados ou menos valorosos, inclusive colocando seu conhecimento à disposição como "mais um" na interação.

"No dia 30 de setembro acompanhei o programa Clube de Leitura - Jovem com o mediador João Luiz Marques. Uma das mediações que mais se destacou foi a que o João Luiz fez com um garoto de 9 anos de nome Jorge muito inteligente e que se sobressaía pelas colocações e indagações muito pertinentes em relação ao livro discutido, que era "Um bolo no céu", de Gianni Rodari. No programa tinham mais três jovens entre 11 e 12 anos. Por ter uma inteligência a frente do grupo e da sua idade, era perceptível a sua inquietação e ansia por responder a todas as perguntas do mediador e por querer que ele respondesse às suas. O garoto se mostrou impaciente com o grupo em atitudes como: se mexeu e levantou em vários momentos e pediu para o professor ir para o próximo conteúdo umas três vezes mesmo enquanto um dos adolescentes dava o seu depoimento sobre o livro. Houve momentos em que determinado participante estava concluindo um raciocínio e o garoto cortava concluindo ou entrava com uma nova ideia que sempre tinha haver com a discussão. Diante dessa situação, o mediador procurou sempre envolver a todos de forma a tornar o encontro bem democrático".

"O público era composto por muitas crianças e adultos e todos ficaram atentos prestando atenção a cada momento do desenrolar da história".

"Acredito que pra uma mediação ser bacana, é necessário ter um texto que seja adequado a faixa etária, ao perfil daquele público; mas percebi que a mediadora deixava espaço para as colocações das crianças, que se sentiam ouvidas e detentoras de conhecimento, quando suas colocações eram consideradas pela contadora".

>>> Usar técnicas conhecidas [e deixar de usá-las quando necessário]. São mencionadas técnicas que colaboram para realizar uma mediação que desperte o interesse dos públicos - mas que podem ser relativizadas em função do contexto e das sutilezas que acompanham cada situação.

"O tom de voz, as variações de nuances, o movimento do corpo tudo isso envolve durante a atividade".

"A história narrada era sempre acompanhada pelo som de percussão, que a complementava com sons diversos que, por sua vez, reafirmavam um fato da história. Como o contador usou alguns



bonecos, este outro elemento também ajudou na criação do ambiente propício para sentir/ouvir a história”.

“É claro que minha avó não tinha técnica alguma de contação, sua voz não era bem impostada, não era alfabetizada, mas os casos que contava, agradavam, principalmente, pelo carinho e pela verdade com os quais eram contados. Minha avó não estava tentando me enganar sobre a existência do saci, ela realmente acreditava nesse ser”.

Contribuições externas que contribuem com a percepção das equipes

Além dessas coletas realizadas pelas equipes das bibliotecas, duas conversas com facilitadores que já realizaram atividades de mediação na BSP e BVL, trouxeram alguns elementos que reforçaram as percepções acima relatadas. Sylvio Andrade nos contou da época em que era da equipe da BSP. Disse que era constante na biblioteca a tentativa de praticar a compreensão de que, ao invés de ser somente um lugar de informação ou conhecimentos prontos, este podia ser um lugar de fala e de escuta entre as pessoas.

Disse que, tendo isso em vista, a equipe pensava muito na diversidade dos moradores do entorno da BSP, sobre o que eles sonhavam, com o que fabulavam: *a gente pensava muito que essas pessoas aparentemente desinteressantes eram muito interessantes.* Assim, criaram encontros nos quais, segundo ele, atingiam uma harmonia em meio ao caos, decorrente de uma construção narrativa na qual não ficavam presos à leitura, mas partiam dela para a produção de um lugar de expressão e interpretação de ideias. Este lugar de afirmação dessa expressão de ideias e de interpretação, criava uma confiança nesse saber das pessoas, de acordo com Sylvio: *“Então, a gente viu isso de um saber técnico, de um lado, e, por outro, de um saber prosaico, popular, que estava no corpo das pessoas. O que produzia um jogo entre a cultura abstrata e o popular, entre o impessoal e uma emoção coletiva”* que acontecia a medida em que as pessoas falavam de coisas que tocavam elas e que não podiam falar com mais ninguém.

Sylvio Andrade relata que encontraram muitos modos de colocar em prática esta premissa, fosse num jogo de xadrez, numa oficina de costura ou artesanato. A tentativa era sempre a de se aproximar dos públicos e saber do que gostavam, criar um laço, fazer com que percebessem que ali são “associados”, não anônimos.

O que queriam com essa escuta é ter a partir dela diversas leituras, nos conta Sylvio. Quando fossem falar da letra de uma música, por exemplo, num encontro, que vários sentidos pudessem ser suscitados. *Quando a gente trabalhava com “tem uma pedra no meio do caminho” do Drummond, cada um podia falar o que quisesse dessa pedra no meio do seu caminho, e isso é muito rico. De um poema simples, minimalista, surgiam histórias fantásticas, e isso é gratificante, porque é uma valorização da cultura popular.*

Um outro momento importante, para Sylvio, foi quando trabalharam com o livro “A Casa da Invenção”², do professor Luis Milanese.

2 Segundo sinopse do livro: “Diante das novas tecnologias deste fim de século - que põem em dúvida o papel das bibliotecas - Luís Milanese propõe que elas deixem de ser apenas coleções de livros para

A partir dele, levantaram três verbos que poderiam estar presentes em uma biblioteca: informar, discutir e criar. Entre um e outro há uma transição que vai sendo feita, não para abdicar de algum deles, como do “informar”, por exemplo, mas para compor uma camada com todas as outras, porque é isso o que leva, de acordo com Sylvio, a uma capacidade de ver a identidade, a memória, o que cada um pensa do mundo. Neste sentido, a biblioteca pode ser um lugar de acolhimento dos conflitos de cada um, na visão dele. Aí vem o papel do “discutir” e sua importância. O criar, por sua vez, tem a ver com a geração de novos discursos, de novas posturas diante do mundo, com uma transformação das pessoas:

"E o criar não existe sem a escuta, sem a expressão de cada um. É por isso que a gente precisava saber o que eles precisavam, o que cada um queria naquela biblioteca. Se eles não falassem, ninguém sairia de sua própria bolha – nem eles, nem nós. Tinha gente que não falava para ninguém que estava com AIDS, que tinha sido preso, que o filho estava no conselho tutelar. Quando eles começavam a sair do isolamento, víamos que cada um era um livro aberto diante de todos nós. Precisavam de muita confiança para sair do silêncio, da zona de conforto ou da vergonha".

Kiara Terra, por sua vez, nos conta que, assim como disse uma bibliotecária que ela escutou recentemente, ela acredita que biblioteca é o lugar das histórias não escritas, de acolher uma série de histórias de vida, histórias que estão precisando encontrar linguagem, palavras, vazão para formarem uma narrativa possível:

"Neste sentido, acho muito incríveis as bibliotecas BVL e BSP, que recebem muitas pessoas distintas, e ali muitas histórias estão acontecendo ao mesmo tempo. Além da vida de quem está fazendo a biblioteca funcionar, existe a dos participantes que estão ali pelos motivos mais distintos. Isso me emociona muito, essa diversidade gigantesca e os motivos que levaram as pessoas a estarem ali".

Como mediar toda essa diversidade de histórias não escritas? Como criar relações entre elas e as histórias escritas? Essas são perguntas que nos deixam Kiara Terra e Sylvio Andrade. Os relatos como conjunto, por sua vez, nos fazem refletir a respeito de como essas “delicadezas” que se apresentam e compõem um início de definição do que podemos compreender como mediação nas práticas das bibliotecas, podem retroalimentar o cotidiano das equipes, suas ações, seja no atendimento, na programação, ou em qualquer outro lugar nas bibliotecas.

empréstimo, estendendo sua função convencional e ocupando espaços maiores na sociedade. Nesse sentido, este livro, sem ser um receituário, esboça um projeto de uma biblioteca/centro de cultura possível num país que precisa de informação para se desenvolver”. In: Site da Livraria Cultura. Acesso em 15/12/2017:

<https://www.livrariacultura.com.br/p/livros/comunicacao/biblioteconomia/a-casa-da-invencao-170358>

II. Praler – Prazeres da Leitura

1. Contexto em 2017

Em 2017, o Praler, enquanto Programa, viveu um percurso de reflexão e reajuste de alguns objetivos estratégicos. O Praler tem sido compreendido pela equipe, assim como pela equipe de avaliação, como um espaço de experimentação, em diversos sentidos: no Praler, diferentes linguagens são utilizadas para o fomento ao universo da leitura, instituições com características e demandas muito diversas se tornam parceiras, processos diferentes são estabelecidos. Neste sentido, ele exerce um papel importante por possibilitar a invenção de estratégias e conteúdos diversos para públicos ainda mais diversos entre si.

Nos relatórios de avaliação de 2012 até hoje, temos enfatizado esta característica do Praler, como essencial, positiva, uma potência do programa, porque vemos, nos relatos, avaliações, observações, o quanto a aposta organizacional em um espaço de “laboratório” cria oportunidades e formas de atuação que não seriam imaginadas, a não ser assim. Com isso, um leque de profissionais altamente qualificados da área, como escritores, contadores, professores de literatura e escrita e, por outro lado, instituições sociais e culturais, tornam-se parceiros contínuos, formando uma rede importante de ações experimentais e reflexão ao redor das inúmeras questões relacionadas ao fomento à leitura.

Essas características do Programa carregam, por outro lado, questões/ desafios que também têm sido ressaltados em conversas e pensadas pela equipe. Uma delas diz respeito ao retorno de todo o conhecimento produzido no Programa para o próprio programa e para a Sp Leituras e a política de leitura. Isso se dá devido ao formato do Praler, que conta sempre com a colaboração de facilitadores que, depois de realizarem as atividades para as quais são contratados, nem sempre encontram vias de transmitir o que aprenderam ou desenvolveram. São profissionais muito qualificados em mediação, e percebemos que têm muito conhecimento teórico e prático, além vivenciarem no Praler, aprendizagens que na grande maioria das vezes ficam com eles. Criar formas de sistematizar o conhecimento do programa, faze-lo retornar para a organização, seus agentes, e assim, de modo mais amplo como política pública, é, portanto, um dos grandes desafios do Praler.

Em 2016, começamos a realizar algumas entrevistas mais focadas com os facilitadores com o intuito de ter uma apreensão mais precisa da riqueza desse material. Os resultados dessas conversas estão reportados no relatório de avaliação de 2016 e são surpreendentes, porque trazem mais elementos para compreender as qualidades específicas do Praler. Uma delas, que se ressaltou, é a capacidade de escuta e observação dos facilitadores, ou seja, de responder à variedade de ambientes aos quais são submetidos em suas andanças com o Praler. Este é, portanto, um *know how* que eles carregam e que o programa reconhece e do qual se alimenta. Em 2017, seguimos com a mesma estratégia, realizando algumas entrevistas mais aprofundadas e focadas com alguns facilitadores que a isso se dispuseram.



O que nos remete a um segundo ponto que tem sido assunto importante de preocupação e conversas no grupo, que é justamente o papel da escuta e da observação no Praler, enquanto programa de fomento à leitura – o que pode, claro, ser pensado em sentido mais amplo, para qualquer programa da SP Leituras. As entrevistas com os facilitadores este ano foram focadas nesta questão, em como entendem o papel da escuta e da observação, ou melhor, desta postura mais permeável, em sua atuação no Praler.

Se esta postura receptiva é um ponto a ser observado no Praler, é porque neste Programa o fomento a esta postura é um princípio fundamental. Como lidar com a diversidade institucional e humana, sem escuta, sem permeabilidade? Esta possibilidade de ser atravessado ocorre também se pensarmos na relação interinstitucional. Quando atentamos para o modo como o Praler, enquanto programa, se relaciona com outras instituições, vemos que há sempre uma disposição inicial de atender aos desejos e necessidades daquelas com as quais firma parcerias. Assim, ao invés da instituição se adaptar a um programa, é o programa que vai se adaptando aos diversos perfis institucionais e contextuais. Isso é algo que já foi muito discutido em conversas e relatórios de anos anteriores. O desafio que vemos, isso posto, é poder oferecer essa flexibilidade como qualidade do programa, sem deixar de garantir os limites e termos das parcerias. E, anteriormente a isso, sem deixar de refletir a respeito de quais parcerias interessam ao Praler, tendo como perspectiva o impacto institucional, ou seja, a possibilidade de deixar rastros nos lugares, de que aquilo que tenha sido trabalhado se firme nos espaços e se desdobre autonomamente, depois de terminado o período de contato direto com o programa. Além disso, pensando no sentido de política pública, *quais parcerias, instituições, questões específicas, o Praler pretende estrategicamente lidar em cada momento, no intuito de transformá-las em conhecimento compartilhável com outros, por exemplo, com as bibliotecas do SisEB?*

Essa questão de como estabelecer parcerias com instituições diversas, com quais critérios, se já era bastante olhada em anos anteriores pela equipe, passou a ser central. O Praler tem abertura a muitas possibilidades distintas de parceria, o que gera o desafio de que algumas delas resultem em relações pouco consistentes, pelo baixo engajamento de algumas organizações, ou pela seleção de parcerias já muito estabelecidas e confortáveis, motivadas pela necessidade de cumprir metas e não suficientemente refletidas a partir do espelhamento em um sentido maior, de resposta à necessidades de aprendizagem e tendo como pano de fundo a construção de políticas públicas de fomento à leitura.

Esse questionamento nos levou, então, à realização de um planejamento estratégico com a equipe, para estabelecermos alguns parâmetros a partir dos quais fosse possível não deixar de escutar as instituições parceiras, ao mesmo tempo escolhendo parceiros com os quais a realização de processos que deixem sementes consistentes tenha mais chances de ocorrer. Esse pêndulo entre escuta e planejamento estratégico se tornou, portanto, a tônica do Praler em 2017.

O planejamento estratégico



No mês de maio de 2017, a pedido da equipe do Praler e da direção da SP Leituras, o Instituto Fonte facilitou dois encontros de planejamento estratégico do programa. Nestes encontros, conversamos principalmente sobre como fazer com que o Praler adquira um caráter mais estratégico não apenas dentro da SP Leituras, mas no interior de políticas públicas de fomento à leitura. O fato deste programa ter um caráter experimental é determinante para esta percepção. A discussão aí se referia à importância de que o Praler possa responder a necessidades de aprendizagem mais amplas, como as que aparecem em diagnósticos feitos pelo SisEB, por exemplo, ou por outros projetos e programas da SP Leituras, ou até mesmo de outras organizações sociais brasileiras. Um exemplo de questão de aprendizagem para o Sistema e que o Praler pode contribuir a responder é essa: *como inserir a leitura e fazer parcerias voltadas para a promoção da leitura, com organizações que não são prioritariamente voltadas a esse tema.*

Por isso, se o Praler tem uma estrutura a seguir a cada ano, como quantidade de intervenções e recursos destinados, por outro lado, a implementação dessas intervenções é diversa: os formatos possíveis, os públicos com os quais trabalhar, os facilitadores convidados, estão em aberto e devem se espelhar naquilo que vai sendo entendido enquanto contribuição importante na parceria estabelecida e no desenvolvimento de uma política pública de leitura.

Se até hoje, o Praler visava a entrada da leitura em instituições diversas, não diretamente ligadas a esta linguagem e a esta prática, causando um impacto institucional neste sentido; nesta conversa entendeu-se que o acúmulo de ações, experiências e aprendizados já conquistados pelo Praler, pedem este novo passo.

Especificamente, o campo no qual o Praler está inserido, e a partir do qual pode gerar conhecimento para diferentes agentes que trabalham com políticas culturais de fomento à leitura, é o de fomento aos públicos que não vão às bibliotecas, ou de democratização da leitura. Isso é possível pois o programa se situa em um “entre” - dentro e fora da biblioteca, porque o foco são públicos que nem chegam a esse espaço. Por isso, podemos dizer que há aprendizados que se dão no programa que podem ser muito bem aproveitados pelas bibliotecas, como, por exemplo, o trabalho com públicos em situações muito diversas, que não tem contato cotidiano com livros e leitura; a necessidade de trabalhar com aquilo que é encontrado, a escuta dos outros e dos diferentes contextos e, assim, uma leitura que se dá a partir e através desta escuta cuidadosa, no meio de contextos de vida real e cotidiana. São todos aprendizados para aqueles que estão fomentando ambientes leitores fora das bibliotecas, mas também certamente para aqueles que se preocupam em fazer a ponte entre esses que estão a princípio fora e as bibliotecas, e também para aqueles que estão trabalhando dentro desses espaços, mas que têm como objetivo transformá-los em espaços vivos, ou seja, que dialoguem, e sejam produzidos com as pessoas, com a cidade.

[Tudo isso é feito no Praler, através da arte, da literatura como arte de mediar, de contar, de ouvir, de escrever, de ler. Por isso, a arte no programa, como discutido nesta reunião, não é apenas meio para o objetivo de ampliar o direito à própria leitura. Mas meio e fim e, neste sentido, não há um “falar sobre a leitura”, já que esta é de fato acionada].

Por tudo isso, entendeu-se que os públicos do Praler não são apenas **os públicos finais**, ou seja, aqueles que não têm garantido o acesso ao universo da leitura, equipes técnicas ou educadores das instituições. Mas também os **facilitadores do programa** (todos aqueles que são contratados para realizar as ações do Praler nas instituições parceiras) e **a própria equipe do Praler**, na medida em que são essas as pessoas que acompanham todas as ações, ou ao menos diversas, e podem efetivamente compartilhar este conhecimento com outro foco do programa - **a política pública**. A questão que ficou, para pensar mais longamente foi: quais as formas possíveis de sistematização das ações e descobertas realizadas no programa, no intuito de transformá-las em inspiração para a BSP, a BVL, e políticas públicas de fomento à leitura em geral?

O primeiro trimestre do Praler esteve concentrado em ações de mediação de leitura em duas instituições de acolhida: Centro de Acolhimento Jaçanã e Centro de Acolhimento Esperança. No segundo trimestre, o Praler realizou intervenções no Sefras, Bompar e Casulo. Tanto no Bompar, quanto no Casulo, em que há uma relação que vem sendo construída ao longo dos últimos anos, o programa respondeu a demandas colocadas pelas instituições. Para o terceiro e quarto trimestres, a equipe do Praler decidiu fazer uma intervenção mais longa, juntando todas as metas para a realização de um processo totalmente pensado em conjunto com uma instituição parceira, o colegiado de Pedagogia da Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras (FAFIL) do Centro Universitário Fundação Santo André (CUFSA), responsável pelo projeto Rede de pequenas bibliotecas vivas em Santo André. Nos últimos dois anos, o colegiado reuniu esforços no sentido de estabelecer relações com moradores e líderes comunitários principalmente de dois territórios de Santo André: Núcleo Sacadura Cabral, bairro do município que fica próximo à instituição e Região do Cata Preta.

O projeto realizou-se como um ciclo de formação de 12 encontros com os alunos de pedagogia, seus professores e algumas lideranças comunitárias desses territórios, tendo como objetivo a sensibilização para assuntos e práticas centrais para a implantação de pequenas bibliotecas vivas, tais como: mediação de conflitos, a escuta, mediação de leitura, contação de histórias, escrita criativa, a leitura e a literatura como direitos e a inserção desses aprendizados através de ações concretas nos territórios. O projeto contou ainda com a participação de outros atores, como o Programa Biblioteca Digital, da Secretaria da Cultura da Prefeitura do Município de Santo André, no processo de catalogação dos livros das pequenas bibliotecas em rede. Essa sequência de ações integradas deu ao Praler um novo caráter.

Com toda a experiência que o programa proporcionou à equipe e facilitadores ao longo dos anos, que soma um acúmulo de experimentação, dificuldades em situações de muita vulnerabilidade e, por isso, um caráter flexível, este projeto veio selar um novo ciclo, no qual essas qualidades estão sendo acionadas de modo a dar conta de uma intervenção que conjugue diversas ações, por isso, de maior impacto. Para isso, a parceria com a instituição tem sido fundamental, outro ponto sensível no programa. Esta fundação tem um compromisso enorme com esse trabalho de formação docente e relação dos estudantes com os territórios. Já vinha fazendo isso nos últimos tempos especificamente através do fomento à leitura. Com o Praler, todos, professores e alunos

envolvidos, além da comunidade, tiveram a oportunidade de qualificar aquilo que já vinham fazendo e também de desenvolver novas possibilidades. Para o Praler, por seu lado, é como encontrar um solo fértil no qual trabalhar: a formação de docentes e estudantes em formação para a docência, multiplicadores por excelência.

Nota-se, neste percurso, alguns pontos a serem destacados. No primeiro trimestre, as ações de mediação seguiram a linha mais “clássica” do Praler, na qual um facilitador realiza uma ou algumas ações de mediação com o público final de uma instituição. Essas são ações nas quais não há um enfoque em nada muito além daquilo que é vivido entre o facilitador e seu público e nelas o principal resultado, além da experiência com o universo da leitura por públicos muitas vezes alheios a este universo, é a própria possibilidade de experimentação de estratégias com diferentes públicos, que o programa proporciona, com isso compondo, ao longo do tempo, um acúmulo de conhecimento, junto a seus facilitadores, da mediação em situações diversas – e todas permeadas pela incerteza e vulnerabilidade. A partir disso, vemos um salto para o segundo trimestre, pois neste, além dessas características, podemos pensar que outras questões já estão presentes, no sentido de um olhar mais estratégico para o programa.

Se destaca a continuidade na relação com algumas instituições parceiras – neste caso, Casulo e Bompar. É interessante o fato de que faz parte da criação de um vínculo mais continuado, a possibilidade de criar diferentes formas de ação que podem ser estabelecidas conjuntamente, de acordo com as demandas das instituições parceiras e possibilidades do Praler a cada momento. Esse diálogo contínuo também é uma forma de medir o impacto institucional do Praler, já que mostra uma confiança no programa enquanto parceiro deste fomento, ao mesmo tempo em que colabora para que os parceiros tenham cada vez mais clareza do que eles mesmos precisam e querem em relação a este universo da leitura. Isso é possível graças ao caráter receptivo, de escuta e permeabilidade que eles percebem no Praler.

Nos terceiro e quarto trimestres, como um processo só, longo e complexo, vemos então mais um avanço. A abertura permitida pelo programa faz com que seja possível aproveitar várias metas para efetivamente pensar em um programa de vários níveis com outra instituição, visando a formação de docentes, discentes, lideranças comunitárias, para implantação de ambientes leitores em comunidades periféricas. Com isso, o Praler tem o impacto institucional sempre visado – no sentido da multiplicação dos conhecimentos mesmo depois de terminada a intervenção-, assim como a possibilidade de desenvolver processos mais complexos, com parcerias mais sólidas, e geração de conhecimentos em muitos níveis: formação de mediadores, implantação de pequenas bibliotecas nos territórios, contato com lideranças comunitárias, inserção em contextos concretos.

Uma questão que emerge disso, como aprendizado nesse processo, é o fato do Praler, enquanto programa, estar aprendendo a balancear melhor as demandas das instituições parceiras (escuta) e o estabelecimento de critérios de com quem trabalhar a cada momento e como. Este norte vai ficando cada vez mais claro conforme o programa passa a se pensar não apenas como um laboratório experimental de práticas de fomento à leitura em situações diversas, mas agregando a isso um pensar-se enquanto gerador

de conhecimentos para uma rede muito mais ampla e espaço colaborador de produção de políticas públicas que entendem a leitura como direito.

2. A coleta de informações em 2017

FONTE	ESTRATÉGIA	N
RELATÓRIOS TRIMESTRAIS SP LEITURAS		4
PARTICIPANTES DAS OFICINAS – SATISFAÇÃO	Questionários de satisfação	93
FACILITADORES DO PRALER	Entrevistas sobre escuta	3
RELATÓRIOS DE OBSERVAÇÃO DA EQUIPE	Relatórios de Observação	3
AValiação QUALITATIVA SANTO ANDRÉ	Relatório da equipe de avaliação	1

3. Achados

3.1 Qualidade das estratégias

A qualidade das estratégias é avaliada a partir da percepção dos participantes e dos facilitadores em relação a aspectos da metodologia utilizada e é sistematizada nas tabelas a seguir:

Tabela 10: Avaliação da qualidade das estratégias do ponto de vista dos participantes do Praler

	Adequação da carga horária	Interesse provocado pela atividade	Formadores	Materiais utilizados	Número de respostas
CENTRO DE ACOLHIDA JACANÃ - Sacolinha	100%	89%	89%	89%	18
CENTRO DE ACOLHIDA ESPERANÇA - Sylvio Andrade	29%	86%	86%	100%	7
FAFIL/ CUFSA Santo André - Sacolinha	88%	100%	100%	94%	16
FAFIL/ CUFSA Santo André - Kiara Terra	46%	100%	100%	100%	24
FAFIL/ CUFSA Santo André - Rebecca Gelse	46%	100%	100%	100%	23
Média/ total	62%	95%	95%	97%	88

Tabela 11: Avaliação da qualidade das estratégias do Praler do ponto de vista dos facilitadores

	Média facilitadores
Adequação carga horária	78%
Adequação metodologia ao grupo	93%
Receptividade do grupo	100%
Empatia grupo	100%
Afinidade perfil do facilitador e grupo	100%



Adequação bibliografia	93%
Receptividade da instituição	100%
Apoio e adesão da instituição	100%
Frequência e pontualidade do grupo	96%

As médias de satisfação em geral dos públicos e dos facilitadores com os aspectos que envolvem a atividade, são bem altas, em todas as ações. Como em anos anteriores, a carga horária é o aspecto menos bem avaliado, em geral porque participantes gostariam que houvesse mais tempo. Esse é um aspecto que discutimos mais adiante: há um pedido por ações menos pontuais e mais longas.

Em relação à satisfação na parceria com a FAFIL/CUFSA, por exemplo, o ponto mais crítico foi a carga horária do processo, apontada como menor do que a desejada pela maioria dos envolvidos – instituição, públicos e facilitadores. Diz Rebeca Gelse sobre isso: “Durante a análise e discussão dos livros de diversos gêneros, períodos, escritores e ilustradores, os participantes comentaram, expondo suas dúvidas/anseios/encantamentos, que se sentiam mais próximos desse universo, embora não tivessem conhecimento da maioria dos livros, escritores e ilustradores abordados durante a Oficina. Por isso, sugiro uma continuidade, para que possam exercer com autonomia o VOO da imaginação e da criatividade frente ao uso e seleção do livro de LIJ”.

Com relação às metodologias utilizadas e ao apoio das instituições, o Praler tem avaliações extremamente positivas, que levam mais a questionamentos sobre *como ampliar o alcance* do programa do que a buscar novas estratégias. Uma resposta dada pela equipe tem sido investir em ações com o público-meio (profissionais de instituições parceiras) de forma a levar o Praler indiretamente, de modo mais independente, a mais pessoas. Compreender o Praler como um programa de ação, mas também de produção de conhecimento – discussão já iniciada na introdução desta seção -, tem também como pano de fundo essa questão: *a partir de que modelo o Praler pode contribuir para a política de leitura? Formando leitores diretamente, formando multiplicadores, construindo conhecimento sobre mediação com populações não leitoras...*

3.2 Dinamização institucional em relação à leitura

A parceria entre a SP Leituras e o Bompar foi firmada em 2015, momento em que foram realizadas oficinas continuadas para o público-meio/profissionais da instituição, que abordaram as questões de biblioteca e leitura. A ação foi tão bem-sucedida que, no ano seguinte, foram realizadas diversas outras ações com o público-final da organização, crianças e jovens que frequentam as variadas unidades no contraturno escolar. Com base nesses trabalhos, e em seus resultados, no 2º trimestre de 2017 a entidade solicitou ao programa a realização de uma palestra-oficina sobre o tema “A importância de saber contar histórias”. As ações integraram o seminário anual interno oferecido aos colaboradores. Essa relação que a SP Leituras mantém com o Bompar desde 2015, justifica a percepção da facilitadora Alice de Oliveira, quando esta diz que foi *muito bem recebida pela equipe do BOMPAR. Previamente já estavam com objetivos definidos no que se refere ao tema e ações previstas pela instituição. Os participantes demonstraram*

bastante interesse na Arte de Contar Histórias. Alice ainda diz que os profissionais estavam de fato interessados em entender como transpor os aprendizados para as atividades com os seus próprios grupos e pacientes. A relação entre histórias de vida e literatura, abordada pela facilitadora, desencadeou uma série de ideias do público-meio, o que evidencia uma clareza dos objetivos da oficina para eles.

Como existe um vínculo do Praler com essa instituição, que tem sido construído ao longo de dois anos, podemos considerar esse resultado uma demonstração de dinamização institucional em relação à leitura. É verdade que isso pode ser atribuído a outras ações também, e não apenas ao Praler, pois essa é uma instituição séria e que tem se dedicado a este tema especificamente. O fato de procurarem cada vez mais a equipe do Praler com ideias de temas a serem abordados, mostra, no entanto, um papel específico deste programa e sua equipe, no sentido da colaboração com o desenvolvimento institucional no que concerne ao fomento à leitura. O Praler, enquanto programa, tem essa capacidade de “escutar” as demandas, não se limitando a elas, mas trazendo coisas novas para as equipes das instituições parceiras. Aqui vemos também claramente o aspecto de uma continuidade que se dá não de uma forma tradicional, no sentido de um processo que tem um começo, meio e fim pré-determinados, mas como um processo de colaboração que vai se fazendo ao longo do tempo, e ganhando significados novos. Se dá como construção de vínculos que envolvem o universo da leitura, mas também uma confiança institucional mútua.

O processo de parceria entre o Praler e a FAFIL/CUFSA foi destacadamente inovador. O programa repensou como usar os seus recursos e metas com um sentido mais claro e ao mesmo tempo mais profundo. Houve um diálogo entre dois lados que estavam de fato implicados, neste sentido, havia algo que estava em curso em um território, que já estava acontecendo, com atores envolvidos, entre alunos, professores, lideranças comunitárias, e o Praler entrou somando, dando novas ideias, criando oportunidades, assim como, claro, se posicionando, mas sem uma atitude impositiva. Foi, por isso, também um avanço nos critérios que nortearam o estabelecimento da parceria, porque a instituição parceira estava tão implicada no processo, quanto a equipe do Praler, algo perceptível desde as primeiras reuniões entre ambas as equipes.

Esta implicação no processo é comentada por todos os facilitadores. Algo que colaborou para isso, além do fato de que o processo já estava em curso, foi a possibilidade de uma transposição daquilo que estava sendo trabalhado para a prática, tanto em um sentido mais amplo, porque o público era em sua maioria estudantes e professores de pedagogia; quanto porque a proposta era a de que parte desta formação fosse uma ida a alguns territórios, nos quais os aprendizados seriam praticados através de situações de mediação, contação de histórias, escrita criativa e criação de ambientes leitores.

Em relação à intervenção nos territórios, ficou nítida a potência na parceria com a associação, aparentemente mais do que com a parceria com a escola. Na associação, muitas famílias e crianças se aproximaram, porque a atividade estava acontecendo ao lado de suas casas. Foi um trabalho sem uma instituição disciplinar mediadora, ou seja, a parceria tinha um caráter mais orgânico, de colaboração em rede, o que parece facilitar a viabilidade para transformar a associação em um polo de cultura e leitura com

a colaboração do Praler/ FAFIL/CUFSA. Na escola municipal Carolina Maria de Jesus no Complexo Cata Preta, o sentimento foi de que não houve colaboração, de que os professores da escola não se abriram totalmente para o processo.

Os estudantes de pedagogia fizeram um trabalho sério, primeiro de montagem dos espaços, tanto na escola, quanto na associação, e depois de recepção dos públicos, de treino com a mediação, com as contações, com escrita, praticando aquilo que aprenderam. Houve mais estudantes na escola do que na Associação. A formação das pessoas baseada no contato com a realidade é fundamental, e parece dar mais sentido àquilo que está sendo aprendido. Participar desta formação na base, somando o aprendizado de como fomentar a leitura no currículo dos estudantes de pedagogia, foi neste sentido um movimento estratégico do Praler.

Conforme a atividade no território acontecia, se tornou perceptível para a equipe de avaliação, a possibilidade de aproximar o Ler no Ninho - um programa da SP Leituras no qual muitas idades participam juntas de mediações de leitura -, desta parceria. Porque o foco do Ler no Ninho é criar situações prazerosas de mediação que incentivem os cuidadores a lerem para suas crianças. Essa percepção talvez se dê porque a parceria entre a FAFIL e o Praler tenha conseguido movimentar a multiplicação dos aprendizados, na qual um mostra pro outro como fazer, que mostra pro outro, que mostra pro outro, e assim em diante...

Depois da intervenção, na qual muitas situações de mediação puderam ser presenciadas, uma conversa entre as professoras da FAFIL/CUFSA e seus alunos foi estabelecida, no intuito de avaliar o dia. Neste momento, chamou atenção que, quando uma mesma experiência é vivida por atores que ocupam lugares distintos no interior de uma mesma instituição, isso gera um rico espaço de igualdade, no qual os envolvidos refletem juntos a respeito do vivido, sem hierarquias (professor x aluno). Foi um momento muito potente.

Assim como muitos atores participantes do projeto apontaram, este é um processo que, por sua complexidade e potenciais contribuições, merece continuidade. Não apenas levando em conta o processo em si, que envolve muitos atores, diversas escalas de aprendizado, momentos teóricos e práticos, ida aos territórios, mas levando em conta o ineditismo deste tipo de desenho de projeto para o próprio Praler. Neste sentido, vale estabelecer um planejamento que considere a real apropriação de um aprendizado pela equipe, e também que considere uma boa sistematização destes aprendizados, de modo que eles possam inspirar políticas públicas.

Dois aspectos que talvez possam ser apontados, para serem refletidos, em caso de continuidade, é a possibilidade de colaboração com os acervos das pequenas bibliotecas por parte do Praler, pois pelo que percebemos, apesar da qualidade pretendida e de fato encontrada no acervo utilizado na associação, por exemplo, a diversidade dos livros acaba deixando a desejar. Faltam livros para crianças bem pequenas, por exemplo. E para adultos, que também podem eventualmente se envolver.

Além disso, talvez seja interessante discutir, para que isso se torne mais um aprendizado coletivo, quais os resultados pretendidos pelo projeto, em seus diferentes

níveis. Algumas perguntas, neste sentido, podem colaborar para esta reflexão: *os esforços se concentrarão na biblioteca da associação? Ou outras pequenas bibliotecas serão fomentadas? O que cada escolha acarreta em termos de contribuições para a formação de leitores?* Isso tudo deve ser pensado não visando apenas quantidades, mas qualidade, verdadeiro aprendizado e impacto para todas as partes.

Além disso, é importante que se pense em como dar continuidade ao entrelaçamento entre as aprendizagens dos alunos e professoras da FAFIL com os facilitadores do Praler e suas idas aos territórios. Ou seja, refletir sobre esta justa medida, em como não abrir mão deste lado mais "teórico" do processo. Por um lado, porque ensinar sobre este universo da leitura para alunos e professores de uma faculdade de pedagogia pareceu ser algo que rompe com um currículo muito burocratizado e agrega muito em conhecimentos úteis; e, por outro, porque o pêndulo teoria e prática segue sendo uma dimensão muito rica desta parceria.

Na parceria entre Praler e FAFIL/CUFSA, um coisa bastante notada pelos facilitadores que responderam à avaliação, foi o engajamento da instituição, assim como das alunas da FAFIL, na atividade e o fato das professoras da FAFIL que mobilizaram este processo estarem interessadas no potencial da mediação de leitura como instrumento de transformação social. É ainda comentado pelos facilitadores, de diversas formas, a disposição positiva dos participantes em prestar atenção nas questões e conteúdos propostos. Além desta disposição "interna" à faculdade, ainda fica nítido um processo consistente que já vinha sendo construído entre a Fundação Santo André e as lideranças comunitárias dos bairros Sacadura Cabral e Cata Preta. É comentado por diversos facilitadores essa chegada em um território "fértil", no qual os parceiros, a partir dos diferentes papéis que exercem, estão mobilizados para o trabalho

"Todos os participantes se empolgaram com a oficina." (Sacolinha)

"Professores e estudantes muito disponíveis com a atuação prática e ótimos questionamentos. Os participantes foram muito abertos, acolhedores e envolvidos. Se mobilizaram muito e reflexões em curso aconteceram de modo aprofundado". (Kiara Terra)

"Senti que os estudantes e professores estavam muito mobilizados para atuar, trocar experiências entre si e conosco, recebendo bem nossas contribuições sobre aspectos importantes a serem considerados na hora de construir a intervenção e de atuar na comunidade. Os professores da FAFIL são atentos e engajados e nos ajudaram, desde o início, a entender melhor o 'perfil' de seus alunos e dos parceiros, colaborando também para encontros descontraídos e consistentes". (Amanda Leal de Oliveira)

É importante destacar, para a compreensão desta mobilização, um aspecto central do processo, que tem a ver com o tipo de parceria firmada entre a FAFIL e o Praler. Este programa realizou um movimento orgânico em torno do desejo da FAFIL e das lideranças dos territórios de implantar bibliotecas populares, mas sem "tomar as rédeas da situação", ao contrário, escutando, procurando somar, contribuir. Este processo tem sido verdadeiramente colaborativo.

Em geral, tanto os participantes do processo, quanto os próprios facilitadores, apontam nas avaliações a falta do ensino de conteúdo que reúna conhecimento teórico e atuação

concreta na realidade na faculdade, e o quanto esse processo foi importante por colaborar na formação dos futuros educadores com um conhecimento que é, em realidade, fundamental.

3.3 Formação de hábitos leitores

A formação de hábitos leitores está sendo compreendida no âmbito do Praler, este ano, como aspecto muito vinculado à própria dinamização institucional com relação à leitura, pois há um conjunto de contribuições que se refere aos hábitos leitores do público final, mas também dos públicos meio (profissionais das instituições, professores e estudantes da FAFIL, equipe do Praler).

Com relação ao público direto – os públicos das instituições parceiras nas quais o Praler leva atividades de mediação de leitura -, vemos que o Praler tem provocado mais vontade de ler, do que vinculação com bibliotecas. De qualquer maneira, as médias são altas em todos os quesitos relacionados com o que as atividades provocam de predisposição a ler, ir a bibliotecas ou aproveitar os aprendizados promovidos na atividade.

Tabela 12: Tendência a produzir hábitos leitores, do ponto de vista do público direto das atividades

	Provocou vontade/mais vontade de ler	Provocou vontade/mais vontade de ir a bibliotecas	Expectativa de aproveitamento dos aprendizados	Núm respostas
Centro de Acolhida Jaçanã - Sacolinha	89%	83%	89%	18
Centro de Acolhida Esperança - Sylvio Andrade	100%	86%	86%	7
FAFIL/ CUFSA - Sacolinha	100%	100%	100%	16
FAFIL/ CUFSA - Kiara Terra	96%	75%	100%	24
FAFIL/ CUFSA - Rebecca Gelse	96%	75%	100%	23
Média/ total	96%	84%	95%	88

Com relação à percepção do público meio, o Praler não recolheu muitas repostas, mas as que temos, mostram também uma tendência ao aumento do desejo de ler nos participantes, e menos uma propensão à vinculação com bibliotecas. É curioso notar que essas tendências de fato não andam juntas: o desejo de ler e o desejo de ir a bibliotecas – pois talvez esses equipamentos culturais não sejam compreendidos como os espaços imprescindíveis para a leitura, premissa que o Praler, de fato, não carrega consigo.

Tabela 13: Tendências a desenvolver hábitos leitores dos públicos meio do Praler

	Média
Aumento da frequência de leitura	83%
Aumento da frequência de visitas a bibliotecas	50%
Aumento da frequência de empréstimo de livros	58%
Aumento da frequência de pedidos de indicações de livros	89%
Aumento da frequência de conversas sobre livros	80%



Aumento da frequência de atividades de leitura na instituição

92%

A falta de espaços para refletir sobre conhecimentos teóricos e atuação transformadora na prática, já trazida anteriormente no caso da parceria com a FAFIL de Santo André, é sentida, por exemplo, pelos facilitadores não apenas no que concerne ao currículo da faculdade, mas também ao desconhecimento do público em relação ao universo da leitura e literatura, e também da escrita: os alunos não se vêem, por exemplo, segundo Sacolinha, como “capazes” de escrever textos literários, algo que o curso dado por ele provocou. Percebe-se nas falas que essa aprendizagem está entrando no currículo da faculdade por projetos e processos como esse. Neste sentido, são conteúdos muito novos e surpreendentes, e necessários para alguém que está se formando como educador. Algumas falas evidenciam essas questões:

“...percebi que é um público não leitor”. (Sacolinha)

“Os participantes não têm a matéria Literatura Infanto-Juvenil no currículo de Pedagogia, não tendo acesso à produção dessa área em constante transformação e necessária na formação de crianças e jovens”. (Rebeca Gelse Rodrigues)

“Durante a análise e discussão dos livros de diversos gêneros, períodos, escritores e ilustradores, os participantes comentaram, expondo suas dúvidas/anseios/encantamentos, que se sentiam mais próximos disso tudo, embora não tivessem conhecimento da maioria dos livros, escritores e ilustradores abordados durante a Oficina”. (Rebeca Gelse)

Como este processo foi dedicado à formação de estudantes de pedagogia, há também muitas falas que já demonstram uma transposição entre o aprendido e o que pode ser feito por eles mesmos, enquanto professores: *“...uma experiência que nunca tinha tido antes e que com certeza mudará a maneira de contar histórias para as crianças. Já mudou também o meu conceito do que é contar histórias”; “Me senti motivada a ler mais e a incentivar a leitura dos meus alunos” (aluna), “Consegui absorver muitos conhecimentos e aprender mais como incentivar a leitura” (aluna)*. Este foi um outro ponto forte do processo, comentado por alguns facilitadores, e também pelos alunos, ou seja, esta perspectiva presente de aprender tudo isso com uma clareza de transposição para territórios e situações específicas.

“A participação dos alunos foi crescendo gradativamente durante os 3 encontros, na medida que tomaram conhecimento das possibilidades em discernir o valor estético de uma obra literária para crianças e jovens. A Oficina abriu novas perspectivas para a LEITURA surpreendente, desvendando o OLHAR DA DESCOBERTA e o quanto a PALAVRA e a IMAGEM são instrumentos de clareza, lucidez, síntese, ludismo e poeticidade no trabalho com o livro. Espero sinceramente ter colaborado para formação desse OLHAR”. (Rebeca Gelse)

“Um ponto forte deste processo foi a sensibilização para narrar, a reflexão sobre educação e leitura e o desenvolvimento do conceito de narrador autoral e narrativa colaborativa como possibilidade de investigação na prática em sala de aula”. (Kiara Terra)

"A atividade foi interessante pois o assunto é de extrema importância no curso de pedagogia para a interação e o melhor aproveitamento da leitura com as crianças". (aluna)

Nota-se, além disso, que Rebeca Gelse conseguiu que os alunos tivessem mais consciência da potencialidade do objeto livro, sua complexidade, a relação presente, nos livros infante-juvenil, entre imagem e texto, e também as possibilidades de utilização deste conhecimento em sala de aula, com as crianças: *"Esta oficina fez eu perceber detalhes nos livros que eu nunca imaginei que existissem" (aluna); A oficina trouxe um olhar mais cuidadoso com o livro e as escolhas de livros" (aluna); "...pude conhecer detalhes sobre o livro e o ato de ler que se não fosse esse 'minicurso' passaria a vida sem saber" (aluna); "...o assunto é de extrema importância no curso de pedagogia para o melhor aproveitamento da leitura com as crianças. A formadora Rebecca usou materiais de ótima qualidade. Durante e ao final da oficina senti mais vontade de ler, por descobrir como pode ser muito prazeroso estudar um bom livro e perceber o que ele quer mostrar" (aluna).*

3.4 A escuta: estratégia que aperfeiçoa programas de leitura

O que é a escuta no Praler e qual a sua função neste programa? Esta foi uma pergunta que acompanhou as conversas da equipe ao longo de 2017. O pêndulo entre escuta e planejamento, ou, dito de outro modo, entre permeabilidade para aquilo que acontece, ou para as demandas dos parceiros, e aquilo que se coloca como meta estratégica – ou melhor, aquilo que a equipe/organização entende que é momento do programa cumprir -, é importante para explicar esta vontade de investigar, por um lado, o que é estratégico para o Praler nesse momento; e, por outro, o que tem sido compreendido e praticado como escuta no programa.

O primeiro polo já foi abordado aqui. Este segundo será esboçado, no intuito de iniciarmos um processo de escrita de percepções que podem vir da própria equipe, da equipe de avaliação, dos públicos e dos facilitadores a respeito da prática da escuta na SP Leituras. Este ano entrevistamos três facilitadores (**Kiara Terra, Rebeca Gelse e Sylvio Andrade**) que têm contribuído com o Praler e, portanto, apresentaremos algumas de suas percepções. Os facilitadores são fonte de conhecimento de diversas ações da SP Leituras. Ouvi-los passou a ser, desde 2016, parte importante das pesquisas que culminam na avaliação e nossa intenção é que este tipo de conversa possa ganhar espaço nas ações do processo avaliativo.

A escuta na perspectiva de alguns facilitadores do Praler

Conforme entramos em contato com as concepções de escuta dos facilitadores, podemos perceber que essas não são concepções particulares, privadas, mas, na medida em que esses profissionais têm feito parte do programa e também de outros projetos em parceria com a SP Leituras, essas são concepções que contribuem para o que estes projetos, programas e espaços têm produzido enquanto princípios de ação de mediação e fomento à leitura.

Kiara Terra, por exemplo, entende a escuta enquanto principal eixo do trabalho que ela faz, de "histórias abertas" e interativas. A ela interessa uma junção da história que traz,

com a história que acordou no público no momento em que está narrando algo, e é desse encontro que se faz a narrativa.

Segundo Kiara, os mediadores que trabalham neste tipo de programa, como o Praler, ou o Viagem Literária, ou mesmo nas bibliotecas, como BSP ou BVL, ou as diversas bibliotecas do SisEB, partem para muitos contextos diversos, encontrando bibliotecas diferentes, relações muito distintas das bibliotecas com as cidades e é por isso, segundo ela, que *"é essencial ter escuta no sentido de chegar e perceber como nos tornamos mais porosos para as perguntas que cada lugar traz"*. Kiara diz que as pessoas das bibliotecas têm uma história, os bibliotecários, os agentes de leitura, as escolas, toda comunidade tem uma história num espaço, e os escritores, contadores, mediadores em geral, trazem novidades, outras referências, e fazem melhor o seu trabalho quando se abrem para escutar o que as pessoas querem ouvir, numa espécie de movimento de "escutar a escuta do outro".

A contadora diz que os momentos mais potentes dos quais se lembra em sua atuação, são aqueles em que, junto com a história, outras coisas acontecem: *"Eu fui em uma biblioteca onde tinham dois irmãos que tinham vindo da Bahia, e quando eles disseram que tinham vindo recentemente, o meu padrasto também é baiano, então começamos a conversar sobre as coisas de lá, as comidas de lá, assim o encontro que estava cheio de adolescentes se potencializou muito, porque eles chegaram ressabiados, achando que era coisa de criança, mas, à medida em que eles escutaram as histórias, foram trazendo as referências deles, e eu perguntei o que eles queriam saber e me perguntaram como era viver em São Paulo, ali a gente já estava num encontro muito potente"*.

A importância da escuta, para Kiara, tem a ver com conseguir dizer: *"Eu tenho algo em comum com você. A experiência que você relata me remete a uma coisa que eu também vivi"*. Nesse momento, todo mundo está no mesmo barco e isso é fundamental porque somente assim é possível *"sair do lugar da escritora inacessível"*, diz ela. E completa: *"Muitas coisas maravilhosas acontecem a partir disso... são delicadezas, são perguntas importantes, acontecimentos que impactam as cidades de uma maneira surpreendente"*.

Kiara conta então uma história de uma menina que a marcou muito, porque chegou em uma de suas contações e contou que o seu chinelo estava quebrado. Kiara falou então que ia dar um jeito. E foi contando a história, e quando viu, terminou de contar costurando o chinelo dela. Foi um acontecimento. Ali não era o chinelo, admite Kiara, era um monte de coisa que estava sendo dita. E completa: *"À medida em que a gente se abre para a escuta, se abre também para o que precisa ser dito naquele lugar, para a verdadeira função das palavras, sejam as escritas ou as contadas. Porque que histórias estamos contando, senão a do tempo presente? Essa é a história mais importante"*.

Sylvio Andrade, outro facilitador do Praler, também toca em pontos próximos aos levantados por Kiara no que concerne a como tem trabalhado a partir de uma postura permeada pela escuta. Este ano, Sylvio fez um trabalho pelo Praler no Centro de Acolhimento Esperança, em Pinheiros, um lugar no qual já havia trabalhado em 2014.

Conta que em 2014, a equipe levou acervo, trabalhou com os livros e a leitura, mas que o processo de modo geral não teve tantos resultados significativos, considerando que



este público não está tão interessado em ler, pois nunca teve muito acesso à leitura, e são pessoas que estão fora do circuito, são moradores de rua, pessoas que estão de passagem por São Paulo, “esses bons viajantes, que não sabem nem de onde vieram mais”.

De acordo com Sylvio, a equipe do Praler sempre pensava em como realizar um trabalho de resgate das histórias pessoais para a afirmação da identidade deles mediante o caos de São Paulo e o abandono, que os anula enquanto pessoas. E avalia que, naquele momento, fizeram um bom trabalho, mas que foi muito rápido e não juntou tanta gente.

Dessa vez, a ideia foi fazer cinco encontros de uma hora só, mas não havia acervo e do acervo antigo não havia restado nada, o que o fez pensar em outras estratégias. De acordo com Sylvio, ele tinha planejado levar os livros do Ricardo Azevedo para fazer um trabalho de ler em voz alta e ver se eles gostavam dessas histórias.

Sylvio conta que no dia em que levou o livro “No meio da noite escura tem um pé de maravilha”, de Ricardo Azevedo, contos de amor e aventura que parecem contos de fada, mágicos, estava na sala da secretaria vendo uma triagem e a funcionária atendendo um novo morador, um homem que tinha vindo de Pernambuco, e começou a ouvir a história dele: perdeu os pais cedo, foi criado por outras pessoas, aí numa certa idade, foi para outra cidade, e está assim até hoje. Um cara que sabia mexer com elétrica, mas estava desempregado. Sylvio pensou: *“Esse cara é o livro vivo desse lugar”*.

Logo depois, no encontro, começou a ler o livro de Azevedo e foi juntando muita gente, e todos prestando atenção, o que disparou neles uma identificação com as histórias, por incrível que pareça, segundo ele, porque são histórias fabulosas, irreais, mas foi exatamente isso o que deu um gancho para eles começarem a falar. E um falou: *“Mas essas histórias não existem”*. E Sylvio respondeu: *“Mas como não? Olha o quanto a gente está escutando, está se interessando, quem disse que não existe?!”* Com isso, eles começaram a falar e a contar histórias fantásticas da vida deles, inclusive de crenças. Sylvio acredita que o valor do trabalho aumentou muito ali e, dali em diante, começou a ler o Ricardo Azevedo todo encontro, um conto do livro dele por dia. Com isso, começou a juntar muita gente, e de cinco, seis, sete pessoas por encontro, passou a ter quinze, dezesseis, teve dia que juntou quase 20 pessoas atentas, perguntando, falando sobre sabedorias de vida, relacionadas com os contos. De acordo com o facilitador, esse processo ajudou a organizar os saberes e a dar a eles uma importância muito grande. Diz Sylvio sobre isso: *“Isso foi muito gratificante. Porque não tinha graça só eu ficar falando, dando sentido, interpretando poemas, conto. Encontrei um jeito deles começarem a falar. Lembro que tinha um conto bem absurdo, e veio um garoto e disse: ‘Lá na minha terra tinha um tesouro escondido, parecia isso aí’”*.

Sylvio entende que esses são sentidos das culturais locais, porque as culturas, originalmente, nasceram das localidades, hoje é tudo massificado, uma cultura única, diz, e fica tudo um pouco monolítico, são interpretações que já estão dadas, viciadas. A partir do momento em que um conto possibilitou a eles falarem de seus sentidos de vida, suas personalidades, até das coisas mais absurdas, isso foi fantástico, na visão de Sylvio: *“Teve um que falou: ‘Na minha terra, tem uma igreja que tem uma cabeça de cobra. E tem outra igreja a não sei quantos quilômetros de distância onde está o rabo dessa cobra’. Isso é*



uma coisa muito legal para tentar interpretar, e todo mundo começou a conversar, e dispararam assuntos, todo mundo começou a falar. Acho que essa foi a grande função de um prazer da leitura, porque uma história que está ali sem nenhuma importância, de repente vira um mote para todo mundo começar a falar”.

Já Rebeca Gelse, que este ano atuou na FAFIL/CUFSA, apontou diversas questões inclusive destacadas nas falas de Kiara e Sylvio, mas consideramos mais produtivo trazer aquilo que é destoante em relação aos dois anteriores. Rebeca falou um pouco do tipo de conteúdo que aborda em seus cursos, os quais foram diversas vezes contratados pela SP Leituras, e que se focam nos atributos dos livros de literatura infanto-juvenis, nas relações neles encontradas entre imagem e texto, na identificação de autores, gêneros, linguagens possíveis, etc. Segundo ela, os seus cursos são curtos e há muito a ser dito, o que dificulta haver tempo para a “escuta” dos participantes, “isto é, ouvir suas dúvidas e necessidades diante das inovações expostas”. Por isso, Rebeca sugere que haja uma continuidade, “um suporte posterior para que esse participante se sinta assessorado”.

Esta questão trazida à tona por Rebeca não deve ser desconsiderada, tendo em vista que esse também é um fenômeno comum nas ações da SP Leituras, ou seja, esse pedido por mais tempo, por continuidade, por um lado; e, por outro, ações nas quais a estratégia expositiva é privilegiada, e não a dialógica, o que não é algo ruim em si. Porém, considerando que no Praler, assim como facilitadores que trabalham com o SisEB, por exemplo, o trabalho é feito com pessoas que estão atuando, sendo formados para atuar como mediadores, essa dimensão também deve estar sempre presente nos processos, e para isso é necessário haver não apenas aulas expositivas, mas outros tipos de interação entre facilitadores e seus públicos-meio (pois aqui Rebeca está falando da atuação com esse público). Ela mesma dá uma sugestão interessante, de haver um acompanhamento que faça parte de um processo que pode ser iniciado com aulas mais teóricas, como foi o caso na FAFIL, e depois se desdobra para o campo, a ação, e então os conhecimentos são trazidos a partir de reflexões e devolutivas que podem ocorrer a partir da prática.

Com essas reflexões trazidas por diferentes mediadores sobre como entendem o papel da escuta em suas atuações e também pensando especificamente em sua atuação no Praler, além dos pontos já destacados, podemos concluir mais algumas coisas. Percebemos que há um *know how* que vai sendo construído de trabalho com cada público e o quanto é fundamental, num sentido mais estratégico do programa, dar visibilidade para esses conhecimentos de atuação com uma diversidade enorme de contextos. Afinal, podemos nos perguntar porque interessa ao Praler fazer esse tipo de intervenção se o seu objetivo final não é trabalhar com moradores de rua, mas trabalhar com aqueles que trabalham com eles e construir conhecimento compartilhável a respeito deste trabalho... É por isso que se torna cada vez mais clara a importância de fazer com que os conhecimentos adquiridos *in loco* circulem, através inclusive de outras ações realizadas pela SP Leituras.

Por fim, fica claro, ao longo desses relatos, que o jogo entre histórias escritas e histórias não escritas é algo que vai orientando as ações do Praler, o seu sentido e a possibilidade de que o programa seja significativo para os espaços e territórios nos quais atua. É isso o que explica que a escuta seja uma habilidade fundamental daqueles que



trabalham no e para o programa: a escuta dos desejos, das demandas e necessidades; a escuta das dores, dos sonhos e das identidades; a escuta das histórias, das potências e impossibilidades. A escuta de como prosseguir. É neste sentido que, mesmo seguindo uma orientação mais estratégica esse ano, na parceria com a FAFIL/CUFSA, a equipe do Praler não deixa de construir o planejamento, as estratégias e objetivos a partir de uma escuta cuidadosa.

III. SisEB – Sistema Estadual de Bibliotecas

1. Contexto em 2017

Consolidando um processo de compreensão de várias ações que antes eram vistas de forma separada e têm cada vez mais configurado um conjunto de ações articuladas dentro do SisEB, esta seção do relatório reúne os dados e reflexões avaliativas sobre as capacitações presenciais e à distância, as diversas publicações, o Seminário Biblioteca Viva, as redes sociais, o site, o Viagem Literária e outros serviços do SisEB.

As reflexões sobre as ações do SisEB são diversas, mas de modo geral o avanço tem sido de fato compreender como uma colabora com a outra, qual a sua especificidade dentro do Sistema e a que necessidade cada uma responde.

As **capacitações presenciais** têm sido realizadas ao longo dos anos tocando temas já identificados como relevantes e a partir de profissionais contratados para trabalhá-los também já conhecidos e parceiros do SisEB há tempos. O intuito principal é sensibilizar os profissionais de bibliotecas para o conceito de Biblioteca Viva como equipamento cultural que promove a leitura, mas também a cultura e a inclusão, e que se relaciona de forma viva com a sua comunidade. Fica claro que as capacitações fazem uma primeira sensibilização, “abrem a porta”, fazem com que os profissionais comecem a perceber o seu trabalho e o trabalho das bibliotecas de uma nova forma, além de possibilitarem o primeiro contato com o próprio SisEB. A equipe, porém, tem refletido sobre a necessidade de desenvolver estratégias de formação que permitam tanto uma instrumentalização, como uma formação mais profundas, que ajudem os profissionais a estarem mais aptos a mudarem práticas de fato em seus contextos. As capacitações, como estão desenhadas atualmente, são mais pontuais, têm curta duração e os temas são compreendidos como básicos.

As capacitações também têm como objetivos fortalecer a autoestima, identidade e fomentar a leitura nos profissionais, assim como criar oportunidades de encontro entre equipes da mesma região, fortalecendo cada rede regional. Com isso, têm permitido o contato da equipe do SisEB com as bibliotecas do Estado, o que é fundamental como espaço de escuta e de compreensão da realidade das bibliotecas, constituindo um “momento de olhar”. Os públicos das capacitações têm sido principalmente os profissionais de bibliotecas de acesso público, educadores e profissionais da área de cultura das Prefeituras.

As **capacitações por meio de Ensino à Distância (EAD)** já vêm sendo realizadas pelo SisEB no tema de ação cultural em bibliotecas (68 horas) desde 2014. Em 2017 foi construído um novo curso com o tema “informatização de bibliotecas, usando softwares livres e gratuitos”. Essas capacitações garantem uma expansão das formações do SisEB, atingindo municípios aos quais não se chega presencialmente. As formações à distância têm duração mais longa e permitem um aprofundamento no tema, porém o contato e envolvimento acabam dependendo muito do participante e do quanto ele consegue manter-se ativo durante a formação. Nesse sentido, há aprendizados no que diz respeito ao papel e às estratégias de animação de fóruns, os espaços de “diálogo” entre os participantes. Há a percepção de que essas capacitações também poderiam contar com

novos recursos como videoaulas. O desafio das capacitações à distância é compreender a taxa de evasão que são altas – assim como em diversos cursos à distância – e talvez montar turmas mais numerosas para garantir que uma determinada quantidade chegue até o final.

O **Seminário Biblioteca Viva**, que em 2017 completou 10 anos, contou com a participação de cerca de 700 pessoas, um número elevado em comparação aos anos anteriores. Foi feito um convite para as bibliotecas que receberam o Viagem Literária participarem do Seminário, assim para a FAFIL/CUFSA, que inclusive teve participantes do projeto apresentando um caso nos painéis do seminário, decorrência da seleção feita pelo Conselho Curatorial. Este ano também foi o primeiro das novas gestões municipais, quando há mais recursos disponíveis para levar funcionários para eventos. Em 2017, também houve investimento em local para o Seminário, o que possibilitou fechar a data antes e, por sua vez, mais tempo para a elaboração da programação, realização dos convites aos palestrantes e uma divulgação mais cuidadosa - com antecedência e articulada com as capacitações, por exemplo.

O Seminário tem como proposta ser o espaço primeiro de encontro do SisEB, com papel inspirador muito forte, também de respiro e contato com profissionais de bibliotecas internacionais e teóricos importantes no campo. É um espaço produzido com dedicação e investimento em elementos que valorizam o evento e fazem dele uma ocasião especial, um momento de ritualização: o credenciamento, o crachá, a disponibilidade de materiais.

Em 2017 houve uma reedição do **SisEB Itinerante**, encontros regionais com gestores públicos municipais de cultura e de bibliotecas que levam a proposta de Biblioteca Viva e também fazem divulgação das ações do SisEB. Os participantes pertencem a municípios de regiões diferentes e o intuito também é fortalecer redes regionais, fomentar políticas de leitura, conhecer as realidades regionais e captar demandas. Este ano o Diretor Executivo da SP Leituras foi com a equipe de Programas e Projetos realizar esses encontros. A equipe tem pensado estratégias que possibilitem que dessa ação possam emergir polos e que, na medida em que haja o desenvolvimento deles, seja possível elaborar lógicas de representação. Os desafios enfrentados são a permanência do grupo depois do encontro e envolver algum representante da Secretaria Estadual da Cultura.

O **Viagem Literária** teve, em 2017, um investimento maior da SP Leituras, consequência de recursos provenientes de um seguro que foram direcionados para a realização de mais módulos em uma quantidade maior de municípios. Nos últimos anos, o Viagem Literária tem sido compreendido como uma oportunidade de formação das equipes das bibliotecas em todo o processo que envolve a realização de uma programação cultural, desde a formação de público, divulgação, produção e avaliação da atividade. Os objetivos são, portanto, dinamizar a programação cultural das bibliotecas do Estado de São Paulo, além de provocar uma aproximação destas com suas comunidades. Isso é feito levando eventos com autores e contadores de histórias para encontros com os públicos das bibliotecas.

O Viagem Literária contou com quatro módulos em 2017 (Contação de Histórias, Bate-papo com Escritor – Infantojuvenil, Bate-papo com Escritor – Adulto e Escrita Criativa),

distribuídos em 90 cidades do Estado de São Paulo. Seguindo o que já é usual nos últimos anos, as médias de avaliação do Programa, tanto por parte das equipes das bibliotecas, dos facilitadores, assim como dos públicos, são bem altas.

Algo que tem acompanhado as discussões da equipe a respeito deste programa, é a percepção de que, apesar de reconhecidamente a parceria com as escolas ser de suma importância não apenas para as bibliotecas, mas pensando num sentido mais amplo, enquanto política pública de fomento à leitura no Brasil; é preciso estabelecer relações mais variadas com os públicos espontâneos, pois é isso o que vai fazendo com que seja levada adiante a aderência das bibliotecas em suas comunidades. Em 2016, essa visão que temos discutido e desenvolvido, se ampliou, pois percebemos que não é apenas o investimento nos públicos espontâneos que leva a esta aderência maior, mas também nas parcerias com instituições de diversos tipos, considerando que a diversificação das parcerias também fomenta a comunidade a frequentar mais a biblioteca. Ou seja, as instituições de uma cidade também representam a amplitude de sua população e de sua realidade.

É neste sentido que optou-se por diferenciar públicos espontâneos de públicos agendados escolares ou de outras instituições: para podermos ter este indicador mais claro. Afinal, se um dos grandes objetivos do Viagem Literária é colaborar para que as bibliotecas se relacionem mais intensamente com as suas comunidades, o desenvolvimento de olhares e indicadores que apontem para isso visam sugerir aprendizagens neste sentido.

Tudo isso diz da concepção de que o evento pontual é apenas uma das etapas de um processo maior: a aprendizagem da equipe da biblioteca de como levar à cabo uma programação cultural, em todas as suas etapas, para que possam depois fazê-lo de forma autônoma; e a aproximação da biblioteca em relação à comunidade e públicos em geral. Para que o evento ocorra, deve, portanto, contar com um antes e um depois dele³.

Os públicos do **Viagem Literária** são os profissionais das bibliotecas, os gestores municipais de cultura que muitas vezes têm contato com a biblioteca pública municipal no evento do Viagem Literária e o próprio público das bibliotecas. Há um objetivo residual do Programa que é a possibilidade de sensibilização de autores para a realidade das bibliotecas e da literatura em cidades mais afastadas da capital e maiores centros urbanos.

³ São quatro as etapas para que os resultados e impactos do Programa sejam consistentes e as questões de avaliação giram em torno de cada uma dessas etapas, procurando aprofundar o conhecimento sobre resultados e desafios presentes em cada uma delas:

1) Planejamento (da SP Leituras e das bibliotecas receptoras), 2) Divulgação e preparação de público: a divulgação foca a atração de públicos e o estabelecimento de parcerias para o evento, enquanto o preparo, além da atração de público, também foca a qualificação da interação do público com o autor e o estímulo a atividades de fomento à leitura antes e após o encontro, 3) Evento, 4) Depois de passado o evento, os resultados miram impactos na dinamização da biblioteca, na formação dos profissionais das bibliotecas e nos hábitos leitores dos públicos.

O Programa já acontece há 10 anos e seu desenvolvimento é claro no sentido do fortalecimento de estratégias de divulgação, formação de público e *advocacy* das bibliotecas em seus contextos. As principais questões têm sido com relação aos desenvolvimento de critérios de seleção das cidades participantes: premiação das que já estão aderidas ao sistema ou fortalecimento das que têm mais dificuldades em se estabelecer? Há um tempo máximo de permanência do Viagem Literária nas cidades? O que indicaria esse tempo?

Essas foram questões trabalhadas ao longo do ano com a equipe que lida com o SisEB e acreditamos que um próximo passo de desenvolvimento do SisEB seja promover um debate sobre seus objetivos estratégicos globais e uma reflexão sobre possíveis modelos de desenvolvimento: como crescer em alcance, relevância e autonomia das bibliotecas?

2. A coleta de dados em 2017

A coleta relacionada ao SisEB em 2017 considerou uma diversidade de estratégias, inclusive informações coletadas pela própria equipe, o que gerou um volume enorme de informações:

FONTE	ESTRATÉGIA	N
RELATÓRIOS TRIMESTRAIS SP LEITURAS (ISEB + VL)		8
PROFISSIONAIS DE BIBLIOTECAS QUE PARTICIPARAM DAS CAPACITAÇÕES	Questionário satisfação	638
PROFISSIONAIS QUE USUFRUÍRAM DAS AÇÕES DO SISEB (INCLUINDO CAPACITAÇÕES, PUBLICAÇÕES E VL)	Questionário à distância de impacto	513
BIBLIOTECAS QUE RECEBERAM AS CAPACITAÇÕES DO SISEB	Questionário à distância de impacto	
BIBLIOTECAS QUE RECEBERAM OS EVENTOS DO VIAGEM LITERÁRIA	Bibliotecas que receberam os Eventos do Viagem Literária por e-mail	264
PÚBLICOS DO VIAGEM LITERÁRIA – MÓDULO ADULTO	Questionário autoaplicado	710
PÚBLICOS DO VIAGEM LITERÁRIA – MÓDULO INFANTO-JUVENIL	Questionário autoaplicado	770
PÚBLICOS DO VIAGEM LITERÁRIA – MÓDULO CONTAÇÃO DE HISTÓRIAS	Questionário autoaplicado	2515
PÚBLICOS DO VIAGEM LITERÁRIA – MÓDULO ESCRITA CRIATIVA	Questionário autoaplicado	57
FACILITADORES DO VIAGEM LITERÁRIA	Questionário por atividade preenchido por e-mail	54
SISEB ITINERANTE		137
PARTICIPANTES DOS CURSOS À DISTÂNCIA		178

3. Achados

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

Tabela 14: Dados de perfil de respondentes do questionário à distância que usufruíram das ações do SisEB

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

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

Em relação aos profissionais que trabalham especificamente em bibliotecas, vemos que a maioria dos respondentes é profissional de biblioteca pública, seguido por profissionais de bibliotecas escolares, em especial no ano de 2017:

Tabela 15: Tipos e região administrativa das bibliotecas onde trabalham os profissionais que responderam ao questionário à distância

Anos		2015	2016	2017
	base bibliotecas	245	139	396

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

3.1 Qualidade das estratégias

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

- Capacitações presenciais (palestras, cursos e oficinas)
- Capacitações por meio de ensino a distância (EAD)
- Seminário Biblioteca Viva
- Site – www.siseb.sp.gov.br
- Publicação "Notas de Biblioteca"
- Publicação "Jornal Espalhafatos"
- Publicação "Ideias Simples"
- Doação de acervo
- Cadastro bibliotecas paulistas
(www.bibliotecaspaulistas.sp.gov.br)
- Viagem Literária
- SisEB Itinerante
- Redes sociais - Facebook SisEB e Youtube SisEB

Temos diferentes níveis de adesão e de informações sobre cada estratégia. Em relação ao uso, vemos que o Viagem Literária é a atividade mais conhecida, e o site e as capacitações presenciais, as mais utilizadas.

A publicação “Ideias Simples”, lançada em 2014, ainda é a ação do SisEB menos conhecida, assim como o SisEB Itinerante.

No caso do “Ideia Simples”, isso pode ser atribuído a mailings pouco qualificados (?), bloqueios de Spam, desinteresse pela leitura de textos mais longos. No caso do SisEB Itinerante, a ação ainda envolve poucas pessoas e também é relativamente nova – foi lançada em 2015, não aconteceu em 2016 e suas atividades foram retomadas em 2017. Outra atividade ainda pouco conhecida é o canal do Youtube do SisEB e, em se tratando de uma ação nas redes sociais e considerando a alta taxa de conhecimento do site do SisEB, entendemos que há um potencial de crescimento expressivo.

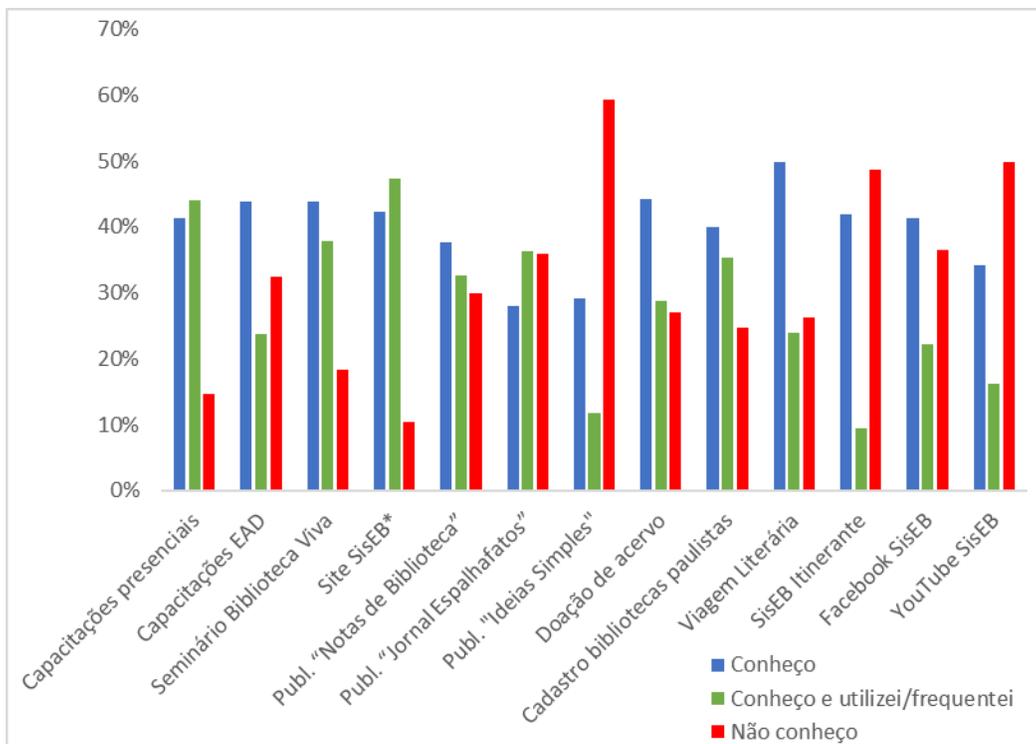


Figura 10: Conhecimento e utilização dos serviços do SisEB em 2017

Observando a série histórica, vemos que não há uma variação muito acentuada de um ano para outro, nas taxas de conhecimento e utilização, com uma tendência mais geral de aumento em 2016, mas que pode refletir uma estratégia mais seletiva de captação de respostas. Os únicos dois serviços que mantiveram sucessivamente uma tendência de queda no conhecimento e utilização foram a doação de acervo e o cadastro bibliotecas paulistas (www.bibliotecaspaulistas.sp.gov.br).

Tabela 16: Conhecimento e utilização dos serviços do SisEB em 2015, 2016 e 2017

	2015	2016	2017
--	------	------	------

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

Capacitações presenciais e por meio de EAD

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

Tabela 17: Frequência dos respondentes ao questionário à distância nos cursos e oficinas

Cursos/ oficinas	N	%
Oficina - Escrita criativa: a sua ideia transformada em projeto	83	37%
Curso a distância - Ação cultural em bibliotecas	78	35%
Curso a distância - Informatização de bibliotecas: uso de softwares livres e gratuitos	64	28%
Oficina - Elaboração de projetos culturais em bibliotecas	53	23%
Curso - Gestão de projetos em bibliotecas públicas	49	22%
Curso - Liderança e gestão de pessoas	39	17%
Dia do Bibliotecário 2017 na Biblioteca de São Paulo	37	16%
Oficina - A mediação da leitura pela escrita	35	15%
Curso - A importância dos contos de fadas na formação da personalidade leitora	29	13%
Oficina - A biblioteca como makerspace: espaço de criação	30	13%
Oficina - Estratégias para valorização da diversidade, promoção da acessibilidade e liderança inclusiva em bibliotecas	26	12%
Oficina - Contação de histórias: a paixão pela palavra	28	12%
Curso - Serviço de informação ao cliente: do atendimento presencial ao virtual	23	10%
Oficina - Mediação de leitura: palavras pelo avesso	20	9%
Oficina - Coaching na atuação do profissional da informação	20	9%
Curso - Quadrinhos e Literatura: características, evolução e mercado	21	9%

A atividade que teve o maior número de respondentes a Oficina de escrita criativa, seguido pelos cursos à distância.

Ainda sobre frequência, os dados mostram que a taxa média de comparecimento nas formações foi de 68%. Cursos e oficinas ministrados em São Paulo atraem uma quantidade maior de pessoas, mas têm uma taxa de comparecimento menor do que em

outros municípios. A equipe já incorporou essa aprendizagem nas suas práticas e costuma permitir a quantidade de inscrições que garantam o preenchimento e aproveitamento de todas as vagas de cada capacitação.

Tabela 18: Inscritos e comparecimento nos cursos e oficinas oferecidos pelo SisEB

CAPACITAÇÃO	MUNICÍPIO SEDIANTE	MINISTRANTE	N	Comparecimento	amostra
Curso - Gestão de projetos em bibliotecas	Adamantina	Daniele Brene	47	60%	93%
Curso - Liderança e Gestão de Pessoas	Araçatuba	Ricardo Buonanni	27	56%	73%
Curso - Gestão de projetos em bibliotecas	Bauru	Daniele Brene	44	84%	76%
Curso - A importância dos contos de fadas na formação da personalidade leitora	Caraguatatuba	Íliada de Castro	55	67%	78%
Oficina - A biblioteca como makerspace: espaço de criação	Chavantes	Valéria Valls	6	50%	100%
Curso - Liderança e Gestão de Pessoas	Cubatão	Ricardo Buonanni	62	56%	80%
Oficina - Estratégias para Valorização da Diversidade, Promoção da Acessibilidade e Liderança Inclusiva em Bibliotecas	Franca	Renata Andrade	23	70%	81%
Curso - Liderança e Gestão de Pessoas	Garça	Ricardo Buonanni	32	81%	81%
Curso - Serviço de informação ao cliente: do atendimento presencial ao virtual	Ilha Comprida	Adriana Maria de Souza	61	61%	62%
Oficina - A mediação da leitura pela escrita	Itanhaém	Roberto Taddei	40	55%	64%
Curso - A importância dos contos de fadas na formação da personalidade leitora	Itapetininga	Íliada de Castro	60	53%	88%
Oficina - Elaboração de projetos culturais em bibliotecas	Jundiá	Isaira de Oliveira	67	57%	58%
Curso - Liderança e Gestão de Pessoas	Junqueirópolis	Ricardo Buonanni	23	87%	75%
Oficina - A biblioteca como makerspace: espaço de criação	Lençóis Paulista	Valéria Valls	18	122%	73%
Oficina - Mediação de leitura: palavras pelo avesso	Limeira	Lilian Marchetti	35	57%	90%
Oficina - Escrita Criativa: a sua ideia transformada em projeto	Marília	Ana Vieira	40	78%	68%
Oficina - Estratégias para Valorização da Diversidade, Promoção da Acessibilidade e Liderança Inclusiva em Bibliotecas	Mococa	Renata Andrade	33	70%	87%
Oficina - A mediação da leitura pela escrita	Mogi das Cruzes	Roberto Taddei	47	40%	63%
Oficina - Estratégias para Valorização da Diversidade, Promoção da Acessibilidade e Liderança Inclusiva em Bibliotecas	Olímpia	Renata Andrade	31	119%	70%
Oficina - Escrita Criativa: a sua ideia transformada em projeto	Penápolis	Ana Vieira	31	90%	61%
Oficina - A biblioteca como makerspace: espaço de criação	Santa Rita do Passa Quatro	Valéria Valls	12	75%	89%
Dia do Bibliotecário	São Paulo	Márcio Vassallo	45	64%	69%
Oficina - Estratégias para Valorização da Diversidade, Promoção da Acessibilidade e Liderança Inclusiva em Bibliotecas	São Paulo	Renata Andrade	27	104%	54%
Curso - Gestão de Projetos em Bibliotecas Públicas	São Paulo	Daniele Brene	92	47%	56%
Oficina - Contação de histórias: a paixão pela palavra	São Paulo	Kiara Terra	82	52%	53%
Oficina - Coaching na atuação do profissional da informação	São Paulo	Adriana Souza	81	44%	75%
Curso - Quadrinhos e Literatura: características, evolução e mercado	São Paulo	Waldomiro Vergueiro	80	60%	77%
Oficina - A biblioteca como makerspace: espaço de criação	São Paulo	Valéria Valls	73	34%	32%
Oficina - Mediação de leitura: palavras pelo avesso	São Paulo	Lilian Marchetti	80	53%	64%
Curso - Gestão de projetos em bibliotecas	Tarumã	Daniele Brene	34	65%	73%
Curso - Serviço de informação ao cliente: do atendimento presencial ao virtual	Taubaté	Adriana Maria de Souza	15	80%	100%
Oficina - Escrita Criativa: a sua ideia transformada em projeto	Votuporanga	Ana Vieira	53	79%	71%
Total			1456	68%	73%

Com relação à qualidade dessas atividades, a avaliação é muito positiva, com todos os quesitos avaliados entre Bom e Ótimo por pelo menos 90% dos respondentes. O quesito melhor avaliado é a relevância dos temas tratados, seguido da qualidade dos formadores/ profissionais e sua pertinência em relação ao perfil do grupo ao qual foi oferecido o curso ou oficina.

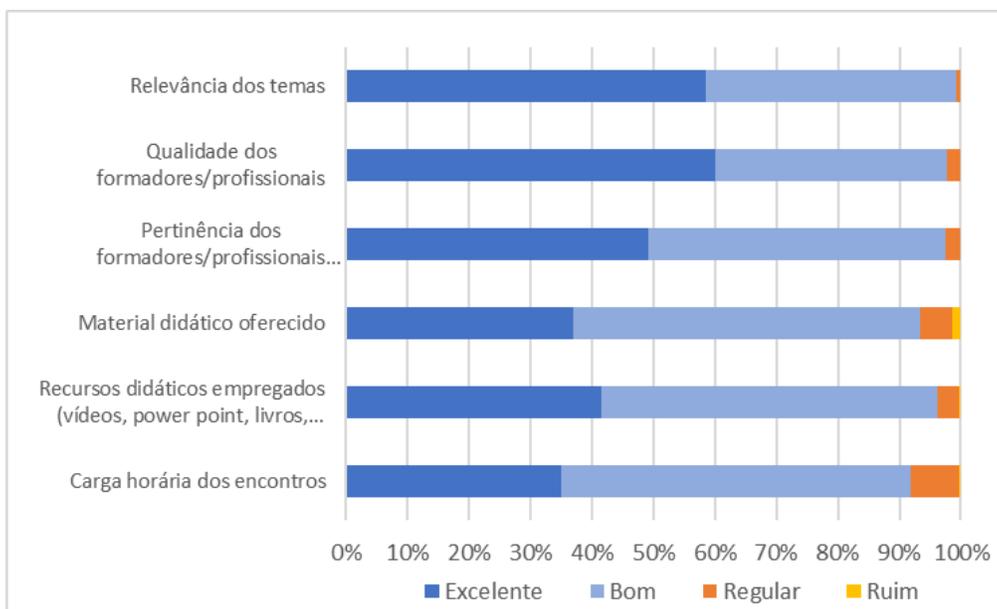


Figura 11: Avaliação da qualidade dos cursos e oficinas oferecidos pelo SisEB

Como em anos anteriores, o quesito menos bem avaliado é a carga horária, na imensa maioria das vezes porque os participantes gostariam de mais tempo. A equipe tem pensado não apenas sobre a carga horária, mas também os temas e nível de profundidade das formações oferecidas. De fato, as capacitações presenciais permitem basicamente uma sensibilização e uma introdução dos participantes em relação aos temas tratados – que como já mencionado, são vistos como extremamente relevantes e a equipe tem se perguntado sobre a necessidade e possibilidade de oferecer oportunidades de formação mais longas e mais profundas para grupos de profissionais de bibliotecas que já têm seguido as atividades e possuem tais necessidades.

Os dados vindos dos questionários de satisfação – aplicados logo após os cursos e oficinas confirmam essas percepções: todos os quesitos têm avaliação de pelo menos 85% (médias de 1 a 4), sendo palestrantes e conteúdos melhor avaliados e a carga horária menos bem avaliada.

Na tabela abaixo também temos a comparação dos quesitos avaliados em função dos palestrantes e de forma geral todos são bem avaliados. Kiara Terra e Márcio Vassallo foram especialmente bem avaliados. Ambos ministraram apenas uma atividade e as duas no município de São Paulo. Os palestrante “menos” bem avaliados, ministraram duas ou mais atividades, sendo 90% delas no Interior ou Litoral.

Tabela 19: Avaliação da qualidade dos cursos e oficinas, pelo questionário de satisfação

	Avaliação do palestrante	Conteúdo apresentado	Metodologia	Carga horária	Atendimento das expectativas	Desenvolvimento profissional
Adriana Souza	3,95	3,88	3,80	3,45	3,73	3,67
Ana Vieira	3,89	3,67	3,77	3,41	3,72	3,69
Daniele Brene	3,66	3,67	3,63	3,35	3,59	3,58
Íliada de Castro	3,86	3,83	3,66	3,59	3,79	3,79
Isaira de Oliveira	3,68	3,50	3,45	3,41	3,41	3,41
Kiara Terra	4,00	3,91	3,91	3,64	3,83	3,74
Lilian Marchetti	3,63	3,49	3,47	3,56	3,49	3,39
Márcio Vassallo	3,95	3,85	3,80	3,70	3,80	3,95
Renata Andrade	3,86	3,78	3,71	3,55	3,76	3,66
Ricardo Buonanni	3,34	3,30	3,27	3,06	3,28	3,23
Roberto Taddei	3,80	3,76	3,54	3,44	3,64	3,43
Valéria Valls	3,60	3,54	3,48	3,29	3,51	3,45
Waldomiro Vergueiro	3,92	3,89	3,78	3,46	3,76	3,62
Total Geral	3,75	3,67	3,62	3,41	3,62	3,55

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

Tabela 20: Avaliação da localização e das instalações das capacitações presenciais, por município

	Média Localização	de	Média Instalações	de
Adamantina		4,00		4,00
Araçatuba		2,38		2,04
Bauru		3,82		3,57
Caragatatuba		3,79		3,79
Chavantes		-		-
Cubatão		3,50		3,32
Franca		3,50		3,50
Garça		3,90		3,90
Ilha Comprida		3,91		3,62
Itanhaém		4,00		3,93
Itapetininga		-		-
Jundiaí		3,55		3,76
Junqueirópolis		2,89		2,75
Lençóis Paulista		-		-
Limeira		3,50		3,44
Marília		3,90		3,53
Média		3,59		3,47
Mococa		3,85		3,70
Mogi das Cruzes		3,67		3,50
Olímpia		3,69		3,73
Penápolis		3,94		3,81
Santa Rita do Passa Quatro		-		-
São Paulo		3,68		3,67
Tarumã		3,75		3,69
Taubaté		3,25		3,33
Votuporanga		3,90		3,97
Total Geral		3,65		3,58

Temos muitos municípios com avaliações bem positivas, e outros, como Araçatuba e Junqueirópolis, que tiveram mais dificuldades em oferecer condições melhores para as capacitações. Embora seja desejável que todas as capacitações sejam feitas em bibliotecas bem localizadas e com boas instalações, o objetivo de realizar uma capacitação numa determinada biblioteca também está relacionado à oportunidade de criar trocas entre bibliotecas de uma determinada região e de tornar as bibliotecas mais conhecidas em seu município e região.

Finalmente, com relação à qualidade das ações que são desenvolvidas diretamente pela equipe da SP Leituras, assim como em outros anos, a satisfação se reproduz e até aumenta:

Tabela 21: Satisfação com inscrição, cordialidade e atendimento da equipe da Sp Leituras

	Facilidade para inscrição	Cordialidade da equipe	Capacidade de esclarecer dúvidas e prestar informações
Média (de 1 a 4)	3,4	3,9	3,9
% (de 1 a 100%)	84%	98%	97%

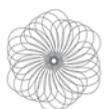
SisEB itinerante

O SisEB Itinerante é uma atividade iniciada em 2015 em que gestores públicos de cultura e de bibliotecas se reúnem e a eles é apresentado o SisEB, assim como são escutadas as suas demandas e questões. A ideia é disseminar o SisEB e criar oportunidades de encontro e fortalecimento de redes locais. Todos os encontros em 2017 foram mediados por Pierre André Ruprecht, Diretor Executivo da Sp Leituras e pela equipe de Programas e Projetos da Sp Leituras.

A avaliação dos participantes sobre a qualidade das ações foi muito positiva, também ficando todos os quesitos com pelo menos 89% de satisfação. O quesito menos bem avaliado foi as instalações, em especial em Pindamonhangaba. Todos os quesitos restantes ficaram acima de 92%.

Tabela 22: Avaliação da qualidade das estratégias do SisEB Itinerante

	Média (de 1 a 4)	% (de 1 a 100%)
Localização	3,8	96%
Instalações	3,6	89%
Facilidade para inscrição	3,9	97%
Cordialidade da equipe	3,9	98%
Capacidade de esclarecer dúvidas e prestar informações	3,9	97%
Avaliação dos facilitadores	3,8	96%
Conteúdo apresentado	3,7	92%



Dinâmicas e discussões	3,7	92%
Carga horária	3,7	92%
Atendimento das expectativas	3,7	93%
Contribuição para o desenvolvimento profissional	3,7	92%

Seminário Biblioteca Viva

O Seminário Biblioteca Viva realizado em 2017 teve alto nível de participação, uma programação muito cuidada e as avaliações mostram também uma satisfação importante em relação à qualidade das estratégias em geral.

Tabela 23: Avaliação do Seminário Biblioteca Viva

	Média	%
Funcionalidade do site	3,43	86%
Facilidade da inscrição	3,48	87%
Informativos digitais	3,47	87%
Materiais impressos	3,41	85%
Kit do participante	3,24	81%
Localização e facilidade de acesso	3,51	88%
Qualidade e conforto	3,63	91%
Horários de início e encerramento	3,20	80%
Carga horária	3,31	83%
Credenciamento	3,63	91%
Cordialidade/ hospitalidade	3,66	91%
Qualidade das informações prestadas	3,59	90%
Coffe break	3,25	81%
Avalie a contribuição do seminário para o seu desenvolvimento profissional	3,58	89%
Faça a avaliação geral do evento	3,57	89%

Com relação à avaliação geral do evento, novamente, a carga horária foi pior avaliada. A programação estava intensa e o tempo disponível para fazer perguntas ou intervalos entre as sessões estavam muito reduzidos. Abaixo vemos uma avaliação mais detalhada de cada dia:

Tabela 24: Avaliação da programação do Seminário Biblioteca Viva

1o dia	MEDIA	%	2o dia	MEDIA	%	3o dia	MEDIA	%
1.1 Intervenção artística – EU QUERO UM COLO - Convidados: Cia. Ilustrada	3,32	83%	1.1 INTERVENÇÃO ARTÍSTICA [ESPETÁCULO ESPETACULOSO - Convidados: Família Fodacci]	3,49	87%	1.1 INTERVENÇÃO ARTÍSTICA [PEQUENAS VERDADES EM HISTÓRIAS - Convidados: Clá Estúdio]	3,31	83%
2.1 Palestra 1 – NOVAS FORMAS DE MEDIAÇÃO NAS BIBLIOTECAS FRANCESAS - AVALIE O TEMA	3,66	91%	2.1 [OBJETIVOS PARA O DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL: AS BIBLIOTECAS E A AGENDA ONU 2030 (avaliar o tema)]	3,60	90%	2.1 MESA-REDONDA [POPULAR / COMUNITÁRIA / PÚBLICA: COMO UNIR TIPOLOGIAS, POTENCIAIS E LEITORES? (avaliar o tema)]	3,67	92%
2.2 Palestra 1 – NOVAS FORMAS DE MEDIAÇÃO NAS BIBLIOTECAS FRANCESAS - AVALIE O PALESTRANTE (Mélanie Archmbaud)	3,67	92%	2.2 [Convidada: Adriana Cybele Ferrari]	3,63	91%	2.2 MESA-REDONDA [Convidada: Isabel Santos Mayer (LiteraSampa)]	3,70	93%
2.3 Palestra 1 – NOVAS FORMAS DE MEDIAÇÃO NAS BIBLIOTECAS FRANCESAS - AVALIE A MEDIADORA (Bianca Santana)	3,60	90%	3.1 PALESTRA 4 [BIBLIOTECAS POPULARES: UM PROJETO DE ARTICULAÇÃO ENTRE A SOCIEDADE E O ESTADO PARA A LEITURA (avaliar o tema)]	3,68	92%	2.3 MESA-REDONDA [Convidado: Javier Mariano Areco (Argentina)]	3,73	93%
3.1 BATE-PAPO COM ESCRITORES [Convidado: André Vianco]	3,68	92%	3.2 PALESTRA 4 [Convidado: Javier Mariano Areco (Argentina)]	3,74	93%	2.4 MESA-REDONDA [Mediadora: Márcia Licá (Associação Vaga Lume)]	3,69	92%
3.2 BATE-PAPO COM ESCRITORES [Mediadora: Chris Maksud (TV Cultura)]	3,64	91%	3.3 PALESTRA 4 [Mediadora: Valéria Valls (FESPSP)]	3,67	92%	3.1 PALESTRA 5 [NOSSAS HISTÓRIAS, NOSSA MEMÓRIA (avaliar o tema)]	3,76	94%
4.1 APRESENTAÇÃO DE PAINÉIS [1. Pequena biblioteca viva para crianças na universidade: uma escuta do território (Centro Universitário Fundação Santo André / Santo André-SP)]	3,43	86%	4.1 PALESTRA VIRTUAL [LIVRES PARA LER (FREE TO READ) (avaliar o tema)]	3,61	90%	3.2 PALESTRA 5 [Convidada: Karen Worcman (Museu da Pessoa)]	3,77	94%
4.2 APRESENTAÇÃO DE PAINÉIS [2. Encontro com o escritor: relato de experiência de mediação de leitura – um projeto de Carro-Biblioteca (Secretaria de Estado da Cultura de Minas Gerais, Superintendência de Bibliotecas Públicas e Suplemento Literário e Biblioteca Pública Estadual de Minas Gerais / Belo Horizonte-MG)]	3,43	86%	4.2 PALESTRA VIRTUAL [Convidada: Mirela Roncevic (Croácia)]	3,57	89%	3.3 PALESTRA 5 [Mediador: Pierre Ruprecht (SP Leituras)]	3,72	93%
4.3 APRESENTAÇÃO DE PAINÉIS [3. FLIBI – Festival Literário de Birigui (Biblioteca Pública Municipal Dr. Nilo Peçanha / Birigui-SP)]	3,52	88%	4.3 PALESTRA VIRTUAL [Mediadora: Liliana Serra (Unesp)]	3,58	89%	4.1 APRESENTAÇÃO DE PAINÉIS [12. Projeto Anonimato (Diretoria de Ensino De Mogi Mirim / Mogi Mirim-SP)]	3,40	85%
5.1 PALESTRA 2 [NOVOS TERRITÓRIOS DA LEITURA: ONDE ESTÃO? - AVALIE O TEMA	3,67	92%	5.1 APRESENTAÇÃO DE PAINÉIS [7. Produção alternativa de livros (Biblioteca Pública Municipal Poeta Paulo Bomfim / Itanhaém-SP)]	3,58	89%	4.2 APRESENTAÇÃO DE PAINÉIS [13. Biblioteca Municipal João Mesquita Valença de Marília: um caso de advocacy (Biblioteca Pública Municipal João Mesquita Valença / Marília-SP)]	3,51	88%
5.2 PALESTRA 2 [NOVOS TERRITÓRIOS DA LEITURA: ONDE ESTÃO? - AVALIE PALESTRANTE (Ana Beatriz Nogueira - Casa do Zezinho)	3,74	94%	5.2 APRESENTAÇÃO DE PAINÉIS [8. Do físico ao digital: experimentação e criação da Biblioteca Digital da Cidade do Livro (Prefeitura Municipal de Lençóis Paulista / Lençóis Paulista-SP)]	3,47	87%	4.3 APRESENTAÇÃO DE PAINÉIS [14. Cardápio Cultural (Biblioteca Escola do Futuro Antonio Stella Moruzzi / São Carlos-SP)]	3,85	96%
5.3 PALESTRA 2 [Convidado: Marcos Lopes (Projeto Sonhar)]	3,72	93%	5.3 APRESENTAÇÃO DE PAINÉIS [9. Jornal Cândido (Biblioteca Pública do Paraná / Paraná-PR)]	3,44	86%	5.1 BATE-PAPO COM ESCRITORES [Convidada: Laerte Coutinho]	3,73	93%
5.4 PALESTRA 2 [Mediadora: Sueli Nemen Rocha (PMSP / Senac)]	3,61	90%	5.4 APRESENTAÇÃO DE PAINÉIS [10. Tecnologia dia a dia: oficina de smartphone e redes sociais (Biblioteca de São Paulo / São Paulo-SP)]	3,57	89%	5.2 BATE-PAPO COM ESCRITORES [Mediadora: Chris Maksud (TV Cultura)]	3,55	89%
6.1 PALESTRA 3 [A BIBLIOTECA COMO TERRITÓRIO CULTURAL - AVALIE O TEMA	3,70	93%	5.5 APRESENTAÇÃO DE PAINÉIS [11. Projeto Oficinas Itinerantes: experimentos Teatrais (Biblioteca Pública Municipal Dr. Rafael Paes de Barros e Espaço Cultural de Jafa Maria Josefa Aguilar Zimiani / Garça-SP)]	3,48	87%	6.1 APRESENTAÇÃO DE PAINÉIS [15. Oficina Abayomi (Instituto de Educação José de Paiva Netto / São Paulo-SP)]	3,38	84%
6.2 PALESTRA 3 [Convidada: Gabriele Ceseroglu (Alemanha)]	3,70	93%	5.6 APRESENTAÇÃO DE PAINÉIS [Moderadora: Marlene Barbosa Ferreira (Biblioteca Comunitária Georgides de Oliveira / Igarapava-SP)]	3,52	88%	6.2 APRESENTAÇÃO DE PAINÉIS [16. Biblioteca: um novo olhar (Biblioteca Pública Municipal Alda Martins Soncini / Arujá-SP)]	3,35	84%
6.3 PALESTRA 3 [Mediadora: Ana Teresa Sannazzaro (Goeth-Institut)]	3,67	92%	6.1 CURSO DE IMERSÃO 1 [NOVAS IDEIAS E FORMAS DE MEDIAÇÃO NAS BIBLIOTECAS (avaliar o tema)]	3,67	92%	6.3 APRESENTAÇÃO DE PAINÉIS [17. Lê no Ninho (Biblioteca Parque Villa-Lobos / São Paulo-SP)]	3,60	90%
7.1 APRESENTAÇÃO DE PAINÉIS [6. Grupo Teatral 8incena (Biblioteca Pública Municipal Profª Maria de Lourdes Évora Camargo / Guararema-SP)]	3,44	86%	6.2 CURSO DE IMERSÃO 1 [Convidada: Mélanie Archmbaud (França)]	3,68	92%	6.4 APRESENTAÇÃO DE PAINÉIS [Moderadora: Angéla Aparecida Ferreira (Biblioteca Comunitária de Heliópolis / São Paulo-SP)]	3,42	85%

1o dia	MEDIA	%	2o dia	MEDIA	%	3o dia	MEDIA	%
7.2 APRESENTAÇÃO DE PAINÉIS [5. Desvendando a deficiência visual (Biblioteca Pública Municipal Macedo Soares e Secretaria Municipal de Educação / Jacarei-SP)]	3,44	86%	6.3 CURSO DE IMERSÃO 1 [Convidada: Amanda Leal de Oliveira (USP)]	3,66	92%	7.1 EXPOSIÇÃO DE PÔSTERES DIGITAIS [9. Leituriinha em foco – Biblioteca Pública Municipal Prof. Nelson Foot - Jundiaí/SP]	3,44	86%
7.3 APRESENTAÇÃO DE PAINÉIS [6. Grupo Teatral 8incena (Biblioteca Pública Municipal Profª Maria de Lourdes Évora Camargo / Guararema-SP)]	3,31	83%	6.4 CURSO DE IMERSÃO 1 [Mediadora: Bianca Santana (USP)]	3,66	92%	7.2 EXPOSIÇÃO DE PÔSTERES DIGITAIS [10. Borne – Pequena Biblioteca – El Bourkadí]	3,40	85%
7.4 APRESENTAÇÃO DE PAINÉIS [Moderadora: Vanderléia Barboza (Espaço de Leitura e Arte Eugênia Sereno / São Bento do Sapucaí-SP)]	3,35	84%	6.5 CURSO DE IMERSÃO 2 [A BIBLIOTECA COMO TERRITÓRIO CULTURAL: INTERCULTURALIDADE E MULTILINGUÍSMO (avalié o tema)]	3,63	91%	7.3 EXPOSIÇÃO DE PÔSTERES DIGITAIS [11. Lançamento: Coletivo de obras Maranhenses – Secretaria de Estado da Cultura e Turismo e Biblioteca Pública Benedito leite – São Luís/MA]	3,41	85%
8.1 EXPOSIÇÃO DE PÔSTERES DIGITAIS [1. Projeto: de onde você vem? - Biblioteca Pública Municipal Dr. Rafael Paes de Barros – Garça/SP]	3,43	86%	6.6 CURSO DE IMERSÃO 2 [Convidada: Gabriele Ceseroglu (Alemanha)]	3,61	90%	7.4 EXPOSIÇÃO DE PÔSTERES DIGITAIS [12. Projeto de voluntariado: todos juntos mais você – Biblioteca Pública Municipal Carlos Drummond de Andrade - Ceilândia/DF]	3,39	85%
8.2 EXPOSIÇÃO DE PÔSTERES DIGITAIS [2. Sabores da literatura – Centro Cultural Flávio Rangel – Tabapuá/SP]	3,44	86%	6.7 CURSO DE IMERSÃO 2 [Convidada: Maria Elizabeth Pedrosa (PMSP)]	3,53	88%			
8.3 EXPOSIÇÃO DE PÔSTERES DIGITAIS [3. Mentis Lítro-Culturais – Biblioteca Municipal de Cravinhos – Cravinhos/SP]	3,36	84%	6.8 CURSO DE IMERSÃO 2 [Convidado: José Queiroz / Soró (Comunidade Cultural Quilombaque)]	3,47	87%			
8.4 EXPOSIÇÃO DE PÔSTERES DIGITAIS [4. Oficina de leitura e escrita em braille – Biblioteca Louis Braille do Centro Cultural de São Paulo – São Paulo/SP]	3,48	87%	6.9 CURSO DE IMERSÃO 2 [Mediadora: Ana Teresa Sannazzaro (Goeth-Institut)]	3,59	90%			
			7.1 EXPOSIÇÃO DE PÔSTERES DIGITAIS [5. Roda Literária – Biblioteca Pública Municipal Porto do Saber e Casa do Poeta Brasileiro de Praia Grande – Praia Grande/SP]	3,50	88%			
			7.2 EXPOSIÇÃO DE PÔSTERES DIGITAIS [6. Histórias para quem tem histórias – Biblioteca Municipal Dr. Júlio Prestes de Albuquerque e Lar São Vicente de Paulo - Itapetininga/SP]	3,52	88%			
			7.3 EXPOSIÇÃO DE PÔSTERES DIGITAIS [7. Olimpíadas Literárias - Secretaria Municipal de Educação e Cultural – Charqueadas/RS]	3,47	87%			
			7.4 EXPOSIÇÃO DE PÔSTERES DIGITAIS [8. Nosso meio ambiente: educação ambiental para a cidadania – CEU das Artes Camila da Silva Rossafa – Osasco/SP]	3,53	88%			

O papel do Seminário é o de inspirar, criar espaço de troca e “oxigenar” práticas de profissionais de bibliotecas e as avaliações das atividades mostram que os participantes apreciaram muito a programação, não havendo nenhuma atividade com menos de 83% de “aprovação”.

Viagem Literária

O Viagem Literária foi realizado em 2017 em 85 cidades e a qualidade das estratégias se refere à avaliação de diversas atividades envolvidas em todo o processo, a partir do ponto de vista de representantes das cidades que recebem os eventos, dos autores/contadores e dos participantes.

Tabela 25: Avaliação da qualidade das estratégias de planejamento, segundo as cidades que receberam o Viagem Literária

Atividades de planejamento	Módulo contação de história		Módulo adulto		Módulo Infanto-juvenil		Média geral	
Visão Cidades								
Nós conversamos internamente e planejamos a realização do evento	3,00	100%	2,95	98%	2,97	99%	2,97	99%
O material de divulgação foi adequado e suficiente	2,93	98%	2,90	97%	2,91	97%	2,91	97%
A prefeitura somou esforços, divulgando os eventos do Viagem Literária	2,96	99%	2,91	97%	2,93	98%	2,93	98%
Houve parcerias com os meios de comunicação locais (rádio, televisão, sites, etc.)	2,91	97%	2,84	95%	2,91	97%	2,89	96%
O boca-a-boca para divulgação do VL em minha cidade foi um meio de comunicação importante	2,69	90%	2,85	95%	2,85	95%	2,80	93%
A equipe da biblioteca foi ativa, inventando formas e meios para divulgar o VL na cidade	2,92	97%	2,93	98%	2,96	99%	2,94	98%
As ações de divulgação foram eficazes e houve bom comparecimento de público	2,83	94%	2,77	92%	2,84	95%	2,81	94%
Houve diálogo entre a equipe da biblioteca e a equipe da SP Leituras	2,96	99%	2,93	98%	2,91	97%	2,93	98%
Média	2,90	97%	2,88	96%	2,91	97%	2,90	97%

Com relação às atividades que se referem à etapa de planejamento, vemos que as notas atribuídas foram extremamente altas, ou seja, as cidades se sentiram apoiadas e consideraram que realizaram boas atividades de divulgação. As notas menos altas foram a importância do boca-a-boca na divulgação do Viagem e a avaliação geral da eficácia das estratégias de divulgação para atração de público, no módulo adulto. De fato, o número médio de participantes do módulo adulto foi o mais baixo, o que tem sido um desafio e também uma razão para promover módulos de contação de histórias e infanto-juvenil.

Em relação à divulgação, algo que tem marcado ano a ano o Viagem Literária é a diversificação de estratégias experimentadas pelas bibliotecas que recebem o evento. Algumas destas estratégias comentadas pelas equipes, são: rádios locais, cartazes nas bibliotecas, visitas a diretores de outras instituições (principalmente escolas) para apresentação do evento; cartazes fixados em pontos comerciais, etc. Este ano, o boca-a-boca apareceu menos nos relatos do que em anos anteriores, apesar de ainda aparecer. Por sua vez, as redes sociais aparecem mais do que nos primeiros anos, especialmente facebook e WhatsApp, que começou a aparecer ano passado e este ano já começa a se espalhar como uma ferramenta mais importante.

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

Tabela 26: Percepção sobre o apoio logístico da equipe da SP Leituras aos autores e contadores de histórias do Viagem Literária

	A qualidade das hospedagens colocadas à disposição foi adequada		A qualidade dos meios de transporte oferecidos foi adequada		A equipe da SP Leituras prestou informações de atendimento adequado às necessidades antes, durante e depois da viagem	
	n	%	n	%	n	%
Contação de histórias	2,8	93%	2,9	96%	3,0	100%
Módulo adulto	2,6	88%	2,9	98%	3,0	100%
Módulo Infanto-juvenil	2,6	85%	3,0	100%	3,0	100%
Média geral	2,7	89%	2,9	98%	3,0	100%

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

Principalmente no caso da contação de histórias, a quantidade de público média é bastante expressiva:

Tabela 27: Quantidade média de participantes por módulo do Viagem Literária

Módulo	Média de participantes por sessão, segundo os autores	Público de agendamento escolar	Público de agendamento com outras instituições	Público espontâneo	Público total
Contação de histórias	306	21306	1691	14939	26958
Módulo adulto	54	2974	309	2100	5791
Módulo Infanto-juvenil	80	5715	500	1489	8013
Média geral/ total	147	29995	2500	18528	40762

Essa diferença tão significativa na quantidade média de participantes do módulo de Contação de Histórias, pode ter a ver com a compreensão de que se trata de uma atividade para a comunidade e não apenas para uma faixa etária. Em 2016, esse módulo propiciou uma boa discussão sobre estratégias de aproximação das bibliotecas com seus entornos, especialmente de parcerias institucionais, para além da já sabida parceria com as escolas.

Tabela 28: Avaliação das atividades de preparo de público do Viagem Literária, segundo as cidades

Etapa de preparo de público Visão das cidades	Módulo contação de história		Módulo adulto		Módulo Infanto-juvenil		Média geral	
	n	%	n	%	n	%	n	%

Nós desenvolvemos atividades de preparo de público	2,83	94%	2,78	93%	2,84	95%	2,82	94%
Fizemos parcerias com escolas e preparamos alunos e professores ANTES da realização do evento.	2,83	94%	2,58	86%	2,88	96%	2,76	92%
Houve ações de preparo de outros públicos (usuários da biblioteca, instituições não escolares, comunidade)	2,66	89%	2,72	91%	2,67	89%	2,69	90%
Tivemos facilidade para adquirir previamente os livros utilizados pelos contadores de histórias e autores	2,30	77%	2,53	84%	2,35	78%	2,40	80%
Média	2,66	89%	2,65	88%	2,69	90%	2,67	89%

As informações sobre preparo mostram que as cidades têm feito preparo de público e promovido ações com públicos além do escolar. A maior dificuldade foi com relação à aquisição de livros previamente indicados pelos contadores de histórias e autores. Curiosamente, os autores têm uma percepção mais positiva sobre esse aspecto: a percepção é positiva em 91%.

Os relatos de profissionais de bibliotecas que receberam o evento mostram que as parcerias institucionais que mais aparecem são com escolas, porém, há relatos que mostram que a experiência de 2016 pode ter ampliado o espectro e a visão de quais públicos são adequados para cada módulo, nem que para algumas equipes:

"Nesse ano o intuito foi de convidar instituições que ainda não haviam tido a oportunidade de conhecer o Programa Viagem Literária e então através desse critério fizemos um contato inicial que foi prontamente atendido não somente pelas escolas, como também pelo asilo".

"A biblioteca optou por centrar o convite para participar do evento em ONGs que atendem crianças que nunca tinham ido numa biblioteca".

Também aparecem mais do que em anos anteriores, parcerias com asilos, APAEs, e outras instituições que não a escolar. De qualquer forma, algo a se pensar em termos de planejamento e divulgação é como não abandonarmos uma reflexão mais intensa em relação à necessidade de planejamentos específicos de divulgação, convite e preparo de públicos, quando falamos do objetivo de atrair públicos diversos, e não apenas escolas. No relato abaixo, por exemplo, vemos que há, por parte da equipe da biblioteca, um empenho em convidar escolas, e também um cuidado de que este convite não se restrinja a uma ação isolada e voltada para "poucas escolas", mas que, em si, funcione como um momento de divulgação do programa e mesmo da biblioteca para todas as escolas da cidade. Ao mesmo tempo, há ações de divulgação para públicos espontâneos.

"O Processo de divulgação do Viagem Literária foi divertido e bem estruturado. Primeiramente, falamos com as escolas. Boituva hoje tem cerca de 12 escolas de Educação Infantil, portanto, por conta do espaço seria inviável que todas participassem como gostaríamos. Dessa maneira, fizemos uma grande reunião com os diretores e coordenadores das escolas. Mostrei em um telão o que era o Programa da Viagem Literária, contei um pouco de sua história, de como ele abraça nossas culturas e a importância dele no desenvolvimento cultural. Por fim, fizemos um sorteio para selecionarmos 04 escolas participantes e foi muito bem aceito. As escolas que não estiveram presentes, conheceram o Programa e receberão em suas unidades uma cópia dos livros indicados pelo Viagem Literária. Pela cidade espalhamos cartazes, utilizamos o site oficial da prefeitura para divulgar semanalmente o programa, bem como as páginas oficiais da Prefeitura. Na Biblioteca Municipal e no ACESSA SP, todos os usuários que passam por lá levavam para a

casa o programa do VL e um convite para comparecer ao evento, bem como todo o incentivo de nossas bibliotecárias”.

Uma pergunta que surge é o que mais pode ser feito para que as bibliotecas participantes do VL ampliem o seu espectro de entendimento de quais são os públicos participantes do programa. Em 2016, isso foi forçosamente feito pela necessidade de juntar todos os públicos em um único módulo. Não será o caso de aproveitar essa experiência para aprofundar as estratégias de diversificação de parcerias e públicos nos eventos, o que resultaria em maior inserção da biblioteca em suas próprias comunidades e, portanto, em maior dinamização das bibliotecas? Algumas bibliotecas já apresentam o desejo desta ampliação de parcerias e diversificação de públicos, mas aparentemente não tem ferramentas suficientes para conseguir isso. O relato abaixo parece apontar este desejo, acompanhado desta dificuldade:

“Conversamos e informamos os leitores a respeito do evento, muitos disseram que iriam participar, mas não compareceram. Infelizmente ainda precisamos contar com o público escolar”.

Há uma percepção de aumento de qualidade quando se trata de público espontâneo, especialmente no módulo adulto, isto influenciando, inclusive, a decisão de uma equipe de convidar eventuais interessados, evitando agendamentos coletivos de baixo interesse.

“Por se tratar de um módulo voltado para o público adulto, convidamos professores, profissionais da área da Educação e interessados no assunto, mas não foi feito um agendamento, e sim um convite. Funcionou tanto que a novidade se espalhou e recebemos também pessoas de outras cidades para prestigiar o autor”.

O que será que esta biblioteca (a de Santa Cruz do Rio Pardo) fez para que o convite se tornasse um convite que funcionou? Talvez isso possa ser explicado pelo fato da atividade ter sido realizada no módulo “Bate-papo com Escritor – Adulto” e a obra de Ferréz, o escritor convidado neste caso, ser consideravelmente conhecida pelos diversos públicos e faixas etárias. No relato dos escritores, é possível ver, especialmente no módulo adulto, a presença em muitos casos de um público diverso e auto-motivado. A presença deste tipo de público, quando ocorre, certamente é decorrente de um bom trabalho de divulgação, que chega nas pessoas a quem aquele evento específico realmente pode interessar.

Apesar das ações de preparo já terem avançado muito em relação aos primeiros anos em que a avaliação do VL foi feita – hoje há maior clareza do que significa preparar o público por parte das equipes; ainda assim é preciso apontar para algumas dificuldades identificadas neste sentido. A primeira dificuldade, como já apontado, é a de não enxergar outras instituições, grupos, coletivos, como públicos potenciais. A segunda dificuldade que aparece nos relatos é uma falta de *know how* para mobilizar essas instituições:

“Nós procuramos falar a respeito do escritor para cada leitor que compareceu na Biblioteca, mas infelizmente trinta disseram que compareceriam e isso não aconteceu. A escola foi convidada, mas por motivo de falta de comunicação interna, ficaram sabendo um dia antes do evento”.

Neste relato, vemos uma vontade de atrair os públicos espontâneos, mas que não se realiza porque apenas “comunicar” o evento não é suficiente, nem no sentido estrito da



divulgação para este tipo de evento, e menos ainda para o que entendemos como “preparo de público”. Um trabalho específico teria que ser feito, neste caso, de modo que esses públicos se envolvessem com a expectativa do encontro, ou seja, que este adquirisse real sentido para essas pessoas. Neste caso, isso aparece também na relação com as escolas, algo já superado em outras bibliotecas. No relato abaixo, também vemos uma desarticulação entre o que é trabalhado como ações de preparo em escolas e o comparecimento efetivo dos alunos.

“Os livros foram entregues nas duas escolas estaduais, onde os profissionais trabalharam com os alunos em sala de aula a obra do autor. O único contratempo foi não haver aulas no dia do evento, no qual compareceu uma minoria de alunos que trabalharam o livro”.

Neste tipo de situação, de férias escolares, haveria que entender, portanto, como aproveitar o trabalho com os alunos para que esses fossem de qualquer forma nas bibliotecas. No caso de crianças, essas poderiam ir com suas famílias, por exemplo. Ou seja, oportunizar esse trabalho pode significar que o preparo seja feito, mesmo pelas escolas, mas tendo em vista as férias. Se forem adultos de EJA, que este aspecto seja trabalhado, destacando a importância de aproveitar as férias para um programa cultural, por exemplo. No caso dos pequenos, que o passeio se torne um momento de aprendizagem com as famílias também, aproveitando justamente este mês de descanso para ampliar os vínculos das bibliotecas com as comunidades e introduzir a leitura para famílias e não apenas para as crianças.

A experiência de ir a um evento numa biblioteca com um ônibus, mediado por professores ou outros acompanhantes, é importante como forma de abrir um caminho, um universo para pessoas que não tenham essa experiência prévia. Mas o processo de estimular que aos poucos as pessoas possam ir sozinhas é um avanço necessário e que precisa ser discutido com as equipes das bibliotecas. Acreditamos que, assim como em anos anteriores a diferenciação entre divulgação e preparo precisou ser feita e trabalhada como aprendizagem no programa, talvez agora o foco da aprendizagem possa ser a questão de como trabalhar a frequência do público em ambos os aspectos, ou seja, na divulgação e na sua preparação.

Já ouvimos a afirmação, no âmbito do programa, de que não é possível trabalhar a preparação com públicos espontâneos. Se considerarmos que este é um público que, se cativado, passa a frequentar processos propostos pela biblioteca, formando um público próprio daquele espaço, essa percepção deixa de ser verdadeira. Porque o fato do público ser “espontâneo” não significa que ele apenas passa uma vez pela biblioteca e não volta mais, mas que vai espontaneamente, por vontade própria, como mostra o depoimento abaixo:

“Os usuários da biblioteca foram integralmente comunicados, o mural com as obras do escritor e os livros expostos durante todo mês antes do evento despertaram a curiosidade dos leitores. O público espontâneo que já conhecia as obras do escritor compareceu em um número grande, com uma participação ativa”.

A biblioteca de Ilha Cumprida é uma que ousou no intento de atrair outros públicos, inventando uma nova estratégia que abarca ao mesmo tempo a divulgação e preparação do público: “*fomos em várias casas contando a trajetória e prêmios*

conquistados pelo escritor e isso despertou bastante interesse do público que realmente veio e prestigiou o evento".

Vemos neste relato a tentativa de encontrar caminhos de preparo que se sustentem em outras relações e não apenas na relação com escolas, somada a um cuidado ao convidar cada público: porque quando as pessoas, os grupos, as instituições, sentem uma atenção verdadeira, é muito mais provável que isso resulte no comparecimento das pessoas ao evento.

Uma estratégia que algumas bibliotecas sempre adotam e que este ano não foi diferente, é de tecer uma parceria com o clube de escritores ou academia de letras da cidade, estimulando escritores locais a comparecerem ao evento. Esta é uma estratégia muito interessante, porque entende o evento como um momento que pode possibilitar o fortalecimento da cena de literatura na cidade, dando visibilidade não apenas à biblioteca e ao escritor/contador convidado, mas também aos escritores e aspirantes a escritores locais.

Em relação aos relatos dos escritores, o que vemos no que concerne ao preparo de públicos, é o seguinte: há mais preparo direcionado quando os públicos são escolares; por outro lado, no caso do público jovem e adulto, quando há preparo é porque as pessoas, autonomamente, leram os livros deste escritor, são seus fãs, conhecem sua obra, portanto o preparo diz respeito a um auto-preparo.

Através do relato dos escritores, ainda é possível ver algo curioso que aconteceu este ano, talvez como decorrência da quantidade de módulos: apesar de ter havido preparação de público em muitos casos, ainda assim há muitos relatos nos quais os escritores apontam falta de preparo do público, inadequação da faixa etária e mesmo excesso de público.

Isso pode ser decorrência da sobrecarga de módulos realizados em cada biblioteca, cada um com as suas peculiaridades. Este se torna, portanto, um possível conteúdo para ser trabalhado nos módulos iniciais do programa – como preparar bem cada público. É preciso distinguir, junto com as equipes das bibliotecas, o que é mais adequado para cada tipo de evento, ideias interessantes para preparar o público alvo de cada módulo e como lidar com tantas atividades ao mesmo tempo.

A percepção dos autores confirma o preparo das equipes das bibliotecas: em todos os módulos a avaliação é de acima de 93%.

Publicações

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

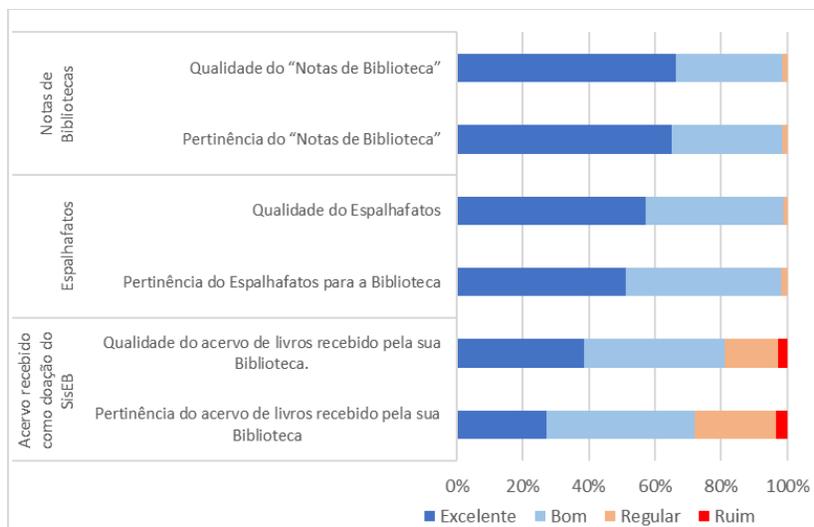


Figura 12: Avaliação das publicações doadas pelo SisEB

Vemos também que a qualidade das publicações tende a ser melhor avaliada que sua pertinência, também especialmente no caso do acervo doado.

3.2 Formação dos profissionais de bibliotecas - reconhecimento do SisEB

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

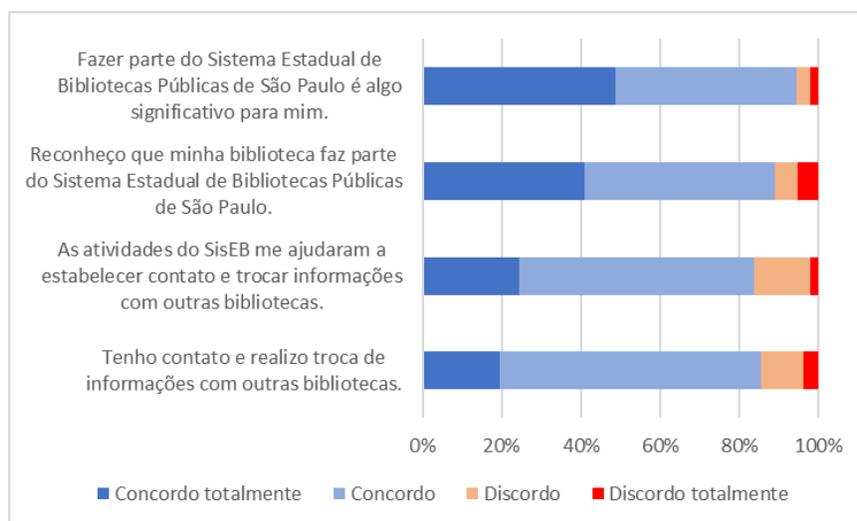


Figura 13: Disseminação do SisEB e articulação entre as bibliotecas



Em relação ao pertencimento ao SisEB, nos depoimentos, um número expressivo de pessoas que participou das capacitações diz que esta questão não se aplica, pois não trabalham em bibliotecas (são estudantes, etc.), ou não trabalham em “bibliotecas públicas estaduais”. Nesse caso, vemos uma confusão que, apesar de estar diminuindo ao longo dos últimos anos, continua se manifestando: a questão da identidade e de quem faz parte de fato do SisEB.

Das bibliotecas que reconhecem pertencer ao SisEB, vemos que fazer parte é um fato significativo. De modo geral, há um reconhecimento mais amplo do significado do sistema, do que efetivamente a realização de ações de articulação entre as bibliotecas.

Também há, neste grupo, as bibliotecas que conseguem sair de um lugar de “queixa”, quando dizem que recentemente começaram a entender que fazem parte do SisEB e a se interessar por suas iniciativas, passando a conhecer melhor o sistema e as possibilidades de apoio que este proporciona. Por sua vez, aquelas pessoas que demonstram de fato um maior conhecimento do sistema, por participar dele há mais tempo e compreender o seu pertencimento a ele, dizem de sua importância “*por possibilitar um contato muito importante com as bibliotecas da região e do estado como um todo*”, pelo “*compartilhamento de informações de altíssima qualidade*” e pela oportunidade de se ver como um “*agente integrado a esta rede que compartilha experiências e conhecimentos de qualidade, o que além de nos trazer conteúdo, material, capacitações e experiências, dá muita segurança*”. Muitos comentam este aspecto do sistema, de ser uma espécie de “porto seguro”, pois além de dar apoio na execução de diversas ações, quando estas não estão ocorrendo, as capacitações, atividades, etc., mostram um leque de boas ideias que ajudam as equipes a traçar novos caminhos, antes não imaginados.

Nos comentários também aparece muito a dificuldade de conseguir recursos da gestão municipal para conseguir acompanhar as atividades:

“Não me sinto introduzida nas atividades, mas não indico isso como culpa do SisEB e sim da administração da minha própria cidade, pois sempre alega não ter recursos tanto para trazer atividades aqui como para que eu e outros funcionários da biblioteca participemos, mas creio que isso seja um problema temporário. Portanto, espero que futuramente tenhamos mais oportunidades de encontro”.

“O SisEB é muito bom, mas eu comecei a fazer o curso a distância e não consegui terminar porque eu não estava entendendo e não consegui prosseguir. Também sobre as capacitações e oficinas a gente gostaria de participar mas não dá, dizem que não tem verba pois o orçamento da cultura é muito baixo, e para sair daqui é caro, pois moro muito longe de São Paulo”.

3.3 Formação dos profissionais das Bibliotecas

Capacitações presenciais ou por meio de EAD

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

Como em anos anteriores, as capacitações mostram fazer um trabalho importante sensibilizando os profissionais para o tema da “Biblioteca Viva”, que é a contribuição mais reconhecida por mais pessoas (ver a parte azul escura da barra).

Outra contribuição importante das capacitações, e provavelmente relacionada à aproximação com o tema da Biblioteca Viva, é a sensibilização dos profissionais para a importância da própria biblioteca na qual trabalham.

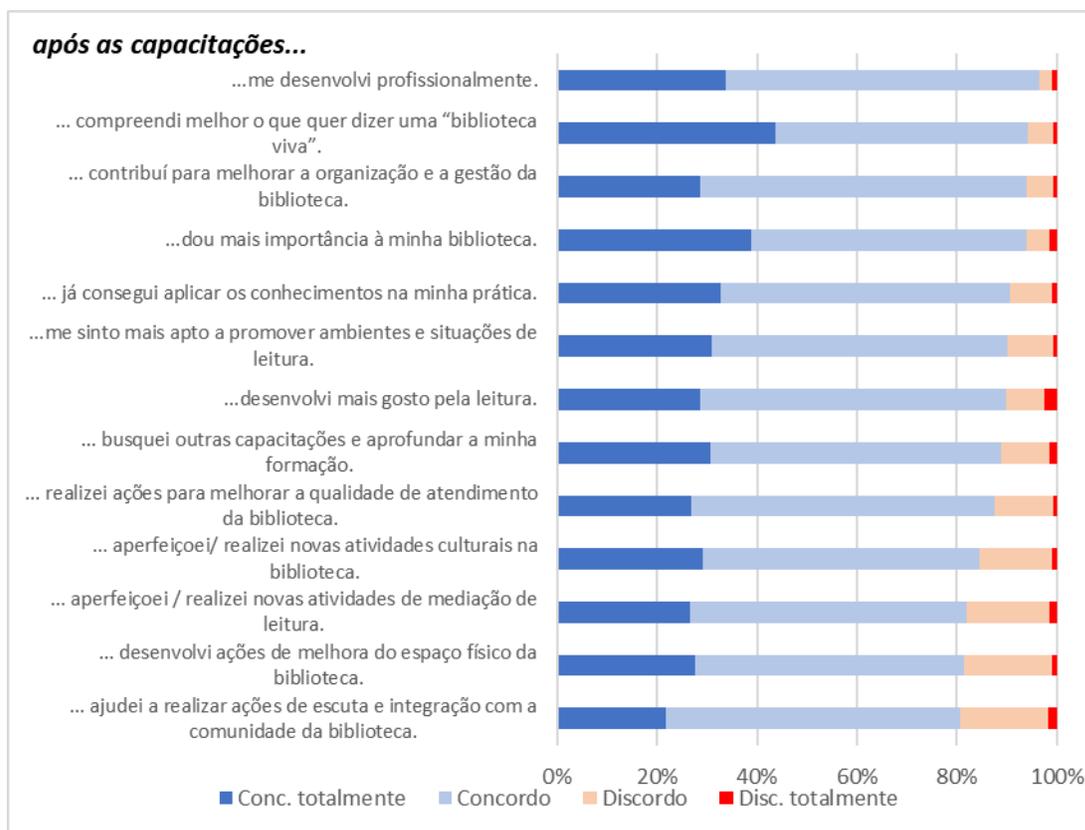


Figura 14: Resultados das capacitações na formação dos profissionais de bibliotecas

Os dados mostram, de fato, um reconhecimento dos participantes em relação a vários aspectos, já que em todas as afirmações temos pelo menos 80% de concordância. Há, porém, algumas afirmações que têm menos aderência, e são aquelas relacionadas com o desenvolvimento de novas ações, sejam culturais, de escuta, integração, melhora do espaço físico, etc. Isso pode significar, como já dito, que as capacitações têm um papel mais de sensibilização do que de efetivamente promover ações práticas, já que para isso demanda-se mais tempo, mais profundidade.

Nos depoimentos sobre as capacitações do SisEB, também vemos que algumas aprendizagens são mais comentadas. Dentre elas, se destaca, como uma primeira conquista que pode levar às outras, a mudança da visão de biblioteca pelos próprios profissionais deste espaço.



Algumas percepções mostram essa mudança. Por exemplo, quando mais de um profissional diz que passou a ter um outro olhar sobre tudo a partir do momento em que compreendeu o conceito de biblioteca viva. Dentro desta perspectiva, há um entendimento de que a biblioteca, e dentro disso alguns comentam sobre a biblioteca escolar, não é um depósito, mas um espaço cultural, portanto de socialização e convivência e que, neste sentido, deve ser um espaço da comunidade. Muitos depoimentos falam sobre isso, aqui transcrevemos alguns:

"Minhas concepções mudaram muito com tudo que aprendi. Eu tinha a mentalidade ultrapassada do que era uma biblioteca, muitas coisas vão sendo alteradas com o tempo, mas nem sempre temos essa percepção"

"Aprendi que uma biblioteca não é um lugar parado, realmente tem movimentação e vida".

Alguns relatos evidenciam mudanças em ações, que embora possam ser menos frequentes, estão presentes. Um viés bastante marcante de aprendizagem, diretamente decorrente desta mudança de concepção do papel de uma biblioteca, tem a ver com a aproximação entre biblioteca e comunidade. Trabalhar mais em sintonia com as escolas, construindo novas formas de atuação da biblioteca escolar, ouvir as demandas da comunidade e mais opiniões sobre certos assuntos a serem discutidos na Biblioteca, apresentar a biblioteca para a comunidade, são algumas mudanças de atitude dos profissionais que mostram tanto este esforço de aproximação, quanto o porque esta aproximação com a comunidade acaba por acontecer:

"Passamos a ouvir as sugestões da comunidade que frequenta a biblioteca, formando uma parceria com pessoas atuantes no bairro e na região em que a biblioteca está inserida".

Mudanças de atitudes dizem respeito tanto ao trato geral com comunidades, instituições e usuários individuais, o que envolve uma maior escuta de demandas, como dito, uma atitude mais receptiva, atividades mais diversificadas; quanto ao atendimento mais cotidiano e básico das bibliotecas. Muitos depoimentos trazem, neste sentido, modos que encontraram de dinamizar o atendimento aos usuários, como mudanças em alguns procedimentos e rotinas (por exemplo: alterar a forma de cadastro de usuários, eliminando a confecção de carteirinhas e aceitação de documento oficial com foto) que levam à expansão dos serviços oferecidos pela biblioteca, tornando-a acessível a um público maior.

Uma outra consequência dessa mudança de compreensão do papel da biblioteca comentada pelos profissionais, além da insistência em sua aproximação com as pessoas e comunidades, e que tem também diretamente a ver com este esforço, é a melhoria na qualidade e quantidade de atividades de fomento à leitura. Os profissionais falam em novas ideias de atividades, em ouvir mais o tipo de leitura na qual os leitores estão interessados, em melhoria de acervo e criação de projetos, o que além de estar relacionado com a formação dos profissionais, também se relaciona com a dinamização das bibliotecas, item que exploraremos mais a seguir.

"A Biblioteca passou a ser viva, proporcionando atividades voltadas para incentivar o hábito da leitura"

"As capacitações tornaram-me capaz de ir até a rua mediar uma leitura e contar uma história com mais afinco."

"No ano de 2017, a equipe desenvolveu vários Projetos ("Trocando Histórias", "Ler para Crescer" e "Esqueça um livro e espalhe conhecimento") com o objetivo de incentivar a leitura. Também temos uma sala com o "Agenda Cidadã", com o intuito de promover internet gratuita a toda população disseminando a tecnologia da informação".

"Gradativamente, estamos renovando nosso acervo com lançamentos de títulos, para que a população tenha acesso a tudo de novo que o mercado editorial oferece".

Também há comentários de mudanças nos espaços para acolhimento de pessoas com deficiência, como cadeirantes e cegos: *"Reformulamos o espaço físico para melhor locomoção dos usuários dentro da biblioteca"; "Aprendi sobre informatização da biblioteca, sobre Braille e tecnologia assistiva para pessoas com deficiência visual e baixa visão".*

Uma dimensão da aprendizagem adquirida em capacitações do SisEB, igualmente comentada e que está por trás da possibilidade de que essas mudanças estejam sendo executadas pelos profissionais, é a melhora nas relações entre as equipes. Muitos dos participantes relatam que um primeiro passo para isso foi a oportunidade que tiveram de compartilhar os novos conhecimentos com seus colegas. Muitos relatam o desenvolvimento de uma visão mais profunda de gestão de suas equipes, portanto, uma melhora na qualidade do trabalho de todos, com mais participação dos funcionários na própria biblioteca, mais integração dos funcionários; mais autonomia e autoconfiança para fazer as mudanças necessárias e mais consciência do papel profissional que devem exercer.

"Agora procuro, dentro do meu dia a dia, com minha equipe, desenvolver um trabalho onde todos possam reconhecer a participação de cada um... Então na minha visão, acreditando neles, os mesmos transformam o contexto das bibliotecas".

"A partir da capacitação recebida e da participação no SisEB itinerante e do 10º Seminário Internacional pude entender um pouco mais sobre o papel das bibliotecas na comunidade e a função de um gestor numa biblioteca".

Há também, portanto, uma aprendizagem no nível da gestão, que diz respeito à maior consciência da importância da troca de experiências entre bibliotecas e ao aumento da capacidade de dialogar com outros setores da administração pública e de promover parcerias para ações culturais.

3.4 Dinamização das bibliotecas

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

Sediar capacitações

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

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

"As expectativas eram boas, mas diante de tantas cidades maiores e mais conhecidas no estado as chances não eram muitas. Decidimos candidatar a biblioteca, porque queríamos trazer algo novo para a cidade, algo conceituado e respeitado, algo para os leitores da biblioteca e munícipes."

"As expectativas são sempre de trazer o conhecimento mais para perto das pessoas que não podem facilmente ter acesso à cidade de São Paulo. Nos candidatamos porque a gestão se sensibilizou com as nossas expectativas e nos apoiou para que pudéssemos receber a oficina".

"De atrair novos olhares para a Biblioteca Pública e colocá-la como destaque nas mídias. Para oferecer cursos na cidade que é carente desse tipo de atividade."

"Manter a qualidade da equipe e adquirir melhores técnicas de ação e conhecimentos, para melhor atender o público usuário. Para que a cidade e redondeza tivessem a oportunidade de receber um curso/oficina de qualidade, o qual sem a ajuda do Governo Estadual não seria possível".

"O principal objetivo é oferecer aos leitores e funcionários da biblioteca a oportunidade de participar de um encontro com a qualidade que o SisEB oferece. Infelizmente o nosso público não tem o hábito de sair da cidade para se capacitar e acabam por perder excelentes palestras. Entendo que trazer as capacitações para o município é uma forma de propiciar esta vivência tão impar, além de fortalecer e criar novos laços com a comunidade".

"Oportunizar que todos os colaboradores da Cultura pudessem aprender com a equipe do SisEB, acolher os profissionais da região e aprender de forma colaborativa".

Os resultados são reconhecidos pelas bibliotecas, especialmente aqueles relacionados à ampliação de sua rede de contatos e ao fato destas se tornarem mais conhecidas em suas regiões.



Figura 15: Resultados na dinamização da biblioteca, após receber uma capacitação

Outro resultado apontado pelas bibliotecas é a mobilização da equipe para promover novas ações de divulgação da biblioteca, assim como novas atividades culturais – o que é compreensível, pois a própria realização da capacitação faz com que seja necessário que a equipe se movimente nesse sentido.

Os resultados menos apontados foram aqueles relacionados com o público das bibliotecas e com o poder público. É esperado que hospedar uma capacitação tenha, de fato, resultados mais imediatos na articulação da biblioteca com organizações (escolar e não escolares) do entorno e na mobilização da equipe para divulgar a capacitação e a biblioteca e que então, a ampliação de público, de leitores, etc., aconteçam a partir disso.

Já com relação ao apoio da gestão pública municipal, é um desafio sempre presente e que extrapola a governabilidade do SisEB, muito embora já tenham sido pensadas estratégias para contribuir nesse sentido.

Como em outros anos, o principal desafio ainda permanece sendo a relação com a prefeitura que, segundo as bibliotecas, pouco investem nas suas bibliotecas.

Os depoimentos ilustram os resultados, principalmente no que se refere à ampliação da projeção da biblioteca na região:



"As capacitações são uma forma das bibliotecas interagirem e trocarem ideias umas com as outras, além, é claro, da formação que é oferecida aos profissionais e interessados, o que faz diferença significativa nos atendimentos, relacionamentos e, até mesmo, na autoestima dos funcionários que sentem sua valorização nessas participações".

"Aumentou muito o envolvimento dos demais servidores, melhorou o clima entre eles, aumentou a capacidade de organização e atendimento, além de criar o desejo de promover e receber novos eventos culturais, que antes não havia".

"A motivação da equipe aumentou e esta passou a atuar de forma mais integrada e participativa".

Os depoimentos acima mostram resultados no que se refere não só à formação, mas também à motivação da equipe.

"Estarmos em constante aprendizagem e atualização profissional é sempre muito importante. A capacitação, além de oferecer cursos à nossa comunidade local, pode também ajudar na aprendizagem dos membros da equipe, aperfeiçoando as nossas práticas cotidianas".

Apesar de ser talvez o principal desafio, também há depoimentos que mostram a busca das bibliotecas por fortalecimento, diante do poder público municipal:

"É importante para a biblioteca mostrar aos governantes que está ativa no cenário regional".

Viagem Literária

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

A qualidade das estratégias é avaliada em questionários respondidos por diversos envolvidos, logo após a realização das atividades. Para tentar identificar impactos na dinamização das bibliotecas, enviamos um questionário após alguns meses da realização dos Módulos.

Os dados mostram algo semelhante aos resultados obtidos quando as bibliotecas hospedam uma capacitação do SisEB: mais divulgação da biblioteca, mais estabelecimento de relações com instituições do entorno e pouco impacto na obtenção de apoio da gestão municipal.

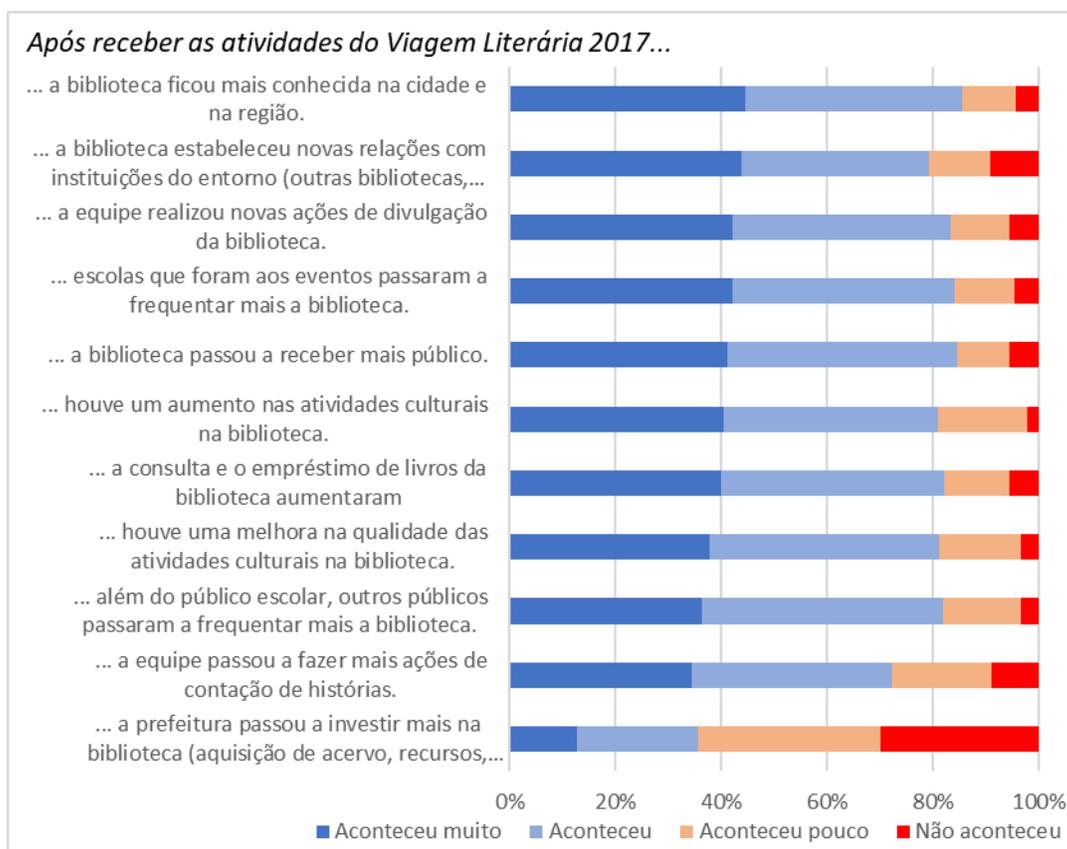
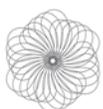


Figura 16: Resultados do Viagem Literária na dinamização das bibliotecas

Havia também, quando enviado este questionário no fim de 2017, um interesse específico de conhecer o estreitamento das relações das bibliotecas com instituições não escolares, e o que encontramos⁴ foi um resultado genérico, de ampliação de rede de relacionamentos, de modo geral. Recomendamos para o próximo ano separar essas categorias, como fizemos nos questionários de satisfação respondidos pelas cidades, para que tenhamos com mais precisão os tipos de organização com as quais as bibliotecas têm estreitado as suas parcerias através do VL.

Nos depoimentos, em relação aos aprendizados adquiridos pelas equipes das bibliotecas com o VL e à percepção das mesmas de como essas aprendizagens estão sendo aplicadas no dia a dia, se destaca a produção de eventos, com aprendizagens relacionadas a como produzir melhor os próprios eventos, divulgá-los melhor, assim como uma maior vontade das equipes de criar eventos novos de fomento à leitura.

Algumas equipes dizem também que retomaram o gosto pela leitura, pois elas próprios estavam, por incrível que pareça, adormecidas em sua relação com os livros e a literatura. Neste mesmo sentido, muitas equipes falam da possibilidade de conhecer melhor a literatura brasileira e suas qualidades e de uma vontade maior de ler autores nacionais:

⁴ A equipe de avaliação poderia ter atentado para essa pergunta com mais cuidado, para poder levantar informações pertinentes à pergunta sobre relações com instituições escolares X não escolares.



"Acredito que a principal mudança foi no gosto da leitura, principalmente a literatura brasileira. É muito comum para os funcionários acreditar que a biblioteca é apenas o "emprego" e eles só devem emprestar livros. Para alterar esta realidade, a equipe deve ler um livro ao mês, depois fazemos um encontro mensal e cada um fala sobre o livro que leu. É o nosso clube da leitura interno e uma forma de integrar e capacitar a equipe na promoção de leitura".

Também aparece como impacto do VL algumas mudanças na qualidade do trabalho da equipe, como aumento da vontade de promover atividades na biblioteca, etc. Algumas equipes dizem que se tornaram mais cooperativas depois que passaram a participar do Viagem e que o seu vocabulário melhorou. A percepção de que a biblioteca pode e deve ser mais dinâmica, algo dito em muitos depoimentos como um sentimento que nasce com a participação no VL, é provavelmente o que explica este aumento das atividades.