instituto fonte
para o desenvolvimento social

Avaliação da qualidade

SP Leituras

Instituto Fonte

Martina Rillo Otero
Joana Zatz Mussi

Sumário

Sumário Executivo 5
Introdução 12
I. Bibliotecas de São Paulo e Parque Villa Lobos 14
1. Contexto em 2019 14
2. A coleta de informações em 2019 16
3. Achados 18
3.1. Perfil de público e a dinamização das bibliotecas 18
3.2 Qualidade das estratégias 33
3.3 Formação de comportamentos leitores pelas bibliotecas 40
3.4. Pesquisa qualitativa nas bibliotecas: O preparo da biblioteca e de seus públicos 42

II. Sistema Estadual de Bibliotecas Públicas de São Paulo (SisEB) 67
1. Contexto em 2019 67
2. A coleta de dados em 2019 71
3. Achados 72
3.1 Qualidade das estratégias 74
Capacitações presenciais e por meio de EAD 77
Viagem Literária 83
Praler - Prazeres da Leitura 90
Publicações 94
3.2 Formação dos profissionais de bibliotecas - reconhecimento do SisEB 95
3.3 Formação dos profissionais de bibliotecas 97
3.4 Dinamização das bibliotecas 100
Hospedagem das capacitações presenciais do SisEB e o Viagem Literária 100
Dinamização institucional - Praler 109
Ações de articulação e advocacy das bibliotecas 112
3.5 Desenvolvimento de comportamentos leitores 115

Anexo 1: VAGAS, INSCRITOS, ALUNOS, Taxa de preenchimento de vagas, Taxa de presença em relação à inscrição por iniciativas de formação do SisEB 124

Anexo 2: Estudo de perfil do público do Praler entre 2018 e 2019 125

Índice de Tabelas

Tabela 1: Dados de perfil do público da BSP e BVL em 2016 , 2017, 2018 e 2019.....20
Tabela 2: Perfil de público em relação a raça/cor na BSP e BVL.....21
Tabela 3: Perfil de público em relação a situação de estudo.....23
Tabela 4: Perfil de público em relação a escolaridade.....23
Tabela 5: Dados de relação do público da BSP e BVL em 2016, 2017 e 2018 e 2019.....27
Tabela 6: Notas médias dadas à "importância dada às bibliotecas" pelos seus frequentadores.....32
Tabela 7: Dados relacionados com a satisfação dos frequentadores em relação ao acervo, programação e outros serviços da BSP e BVL, desde 2016.....34
Tabela 8: Perfil de público da programação cultural, relacionado a sexo e idade.....36
Tabela 9: Avaliação da programação cultural da BSP e BVL.....36
Tabela 10: Fatores que influenciam na escolha do livro para públicos da BSP e BVL.....42
Tabela 11: Frequência de cada tipo de preparo por área e atividade 50
Tabela 12: Dados de perfil de respondentes do questionário à distância sobre as ações do SisEB.....72
Tabela 13: Tipos e região administrativa das bibliotecas onde trabalham os profissionais que responderam ao questionário à distância.....73
Tabela 14: Conhecimento e utilização dos serviços do SisEB de 2016 a 2019 76
Tabela 15: Frequência às atividades de formação do SisEB.....77
Tabela 16: Frequência dos respondentes do questionário à distância aos cursos e oficinas.78
Tabela 17: Vagas, inscritos, alunos efetivamente presentes, taxa de preenchimento de vagas e taxa de presença das iniciativas de formação nos municípios.....79
Tabela 18: avaliação da qualidade das estratégias das capacitações presenciais.....80
Tabela 19: avaliação satisfação capacitações presenciais - EAD.....81
Tabela 20: Avaliação da localização e das instalações das capacitações presenciais, por município.....82
Tabela 21: Facilitadores do Praler em relação à qualidade das estratégias 91
Tabela 22: Instituições participantes do Praler em relação à qualidade das estratégias 93
Tabela 23: Frequência e tipos de público no Viagem Literária em 2019.....108
Tabela 24: Reconhecimento dos resultados na dinamização das bibliotecas pelo Praler.....109
Tabela 25: Reconhecimento dos participantes do Praler e a promoção de práticas leitoras 116
Tabela 26: Reconhecimento das instituições sobre promoção de práticas leitoras pelo Praler 117

Índice de Figuras

Figura 1: Incidência e tipos de deficiência.....22
Figura 2: Distribuição dos públicos das bibliotecas por faixa etária.....23
Figura 3: O que faria os públicos frequentarem mais as bibliotecas.....25
Figura 4: Interesses dos públicos que buscam a BSP e a BVL.....29
Figura 5: Usos da Internet e computadores por frequentadores da BSP e da BVL.....30
Figura 6: Formas pelas quais os públicos tomam conhecimento da BSP e da BVL.....31
Figura 7: Participação nas atividades da Programação Cultural na BSP e na BVL.....32
Figura 8: Satisfação com o acervo na BSP e a BVL, desde 2013 até 2019.....35
Figura 9: Satisfação com os serviços oferecidos pela BSP e pela BVL.....39
Figura 10: Evolução das notas dos serviços da BSP e BVL.....39
Figura 11: Razões para ler para os públicos da BSP e BVL.....41
Figura 12: Conhecimento e utilização dos serviços do SisEB em 2019.....75
Figura 13: Percentual de pessoas que desconhecem cada uma das atividades do SisEB.....77
Figura 14: Avaliação da qualidade dos cursos e oficinas oferecidos pelo SisEB em 2019.....80
Figura 15: Avaliação da qualidade das estratégias de planejamento, divulgação e produção do evento, segundo as bibliotecas participantes do VL em 2019 (MCH e MLF) e em 2018.....84
Figura 16: Avaliação da qualidade das estratégias segundo os autores e contadores de histórias do VL em 2019 (MCH e MLF) e em comparação com 2018.....88
Figura 17: Avaliação da qualidade das estratégias segundo participantes do VL em 2019 (MCH e MLF) e em comparação com 2018.....90
Figura 18: Avaliação das publicações doadas pelo SisEB, de 2017 a 2019.....94
Figura 19: Disseminação do SisEB e articulação entre as bibliotecas.....95
Figura 20: Disseminação do SisEB e articulação entre as bibliotecas, entre 2017 e 2019.....96
Figura 21: Pertencimento ao SisEB.....96
Figura 22: Resultados das capacitações na formação dos profissionais de bibliotecas.....98
Figura 23: Resultados na dinamização da biblioteca, após participar do Viagem Literária ou hospedar uma capacitação.....101
Figura 24: Percepção sobre fatores de dinamização da biblioteca segundo bibliotecas, facilitadores e públicos.....103
Figura 25: Utilização das estratégias de advocacy, com diferentes tipos de instituições/ grupos pelas bibliotecas.....113
Figura 26: Formação de práticas leitoras segundo os participantes do VL.....115
Figura 27: Atividades culturais utilizadas pelos participantes do Praler no início do processo de implementação da Rede Beija-Flor e após um ano.....118
Figura 28: Frequência dos participantes do Praler em bibliotecas no início do processo de implementação da Rede Beija-Flor e após um ano.....119
Figura 29: Livros lidos pelos participantes do Praler a cada três meses no início do processo de implementação da Rede Beija-Flor e após um ano.....119
Figura 30: Fatores que influenciam participantes do Praler a escolherem um livro no início do processo de implementação da Rede Beija-Flor e após um ano.....120
Figura 31: Principais razões que motivam participantes do Praler a ler no início do processo de implementação da Rede Beija-Flor e após um ano.....121
Figura 32: Fatores que influenciam participantes do Praler a frequentarem bibliotecas no início do processo de implementação da Rede Beija-Flor e após um ano.....122
Figura 33: Como participantes do Praler se sentiam em relação a certos saberes e fazeres no início do processo de implementação da Rede Beija-Flor e após um ano.....123

Sumário Executivo

Em 2019, a SP Leituras iniciou o ano garantindo a prestação de serviços que realiza nos seus programas – ações do Sistema Estadual de Bibliotecas Públicas de São Paulo (SisEB) e Programas de Incentivo à Biblioteca e Leitura (PIBL), na Biblioteca de São Paulo (BSP) e na Biblioteca Parque Villa Lobos (BVL), porém com um cenário incerto sobre a disponibilidade de recursos que teria para dar continuidade ao seu trabalho conforme planejado, por conta do contingenciamento de recursos da Secretaria de Cultura e Economia Criativa do Estado de São Paulo. Os primeiros meses do ano foram de compreensão sobre o que seria possível manter e o que seria necessário contingenciar e, eventualmente, cortar. Nesse cenário, o trabalho com a avaliação da qualidade, entre outros, teve um período de readequação e seu início postergado.

Neste relatório a organização dos achados da avaliação são apresentados seguindo uma lógica geral, trazendo o contexto do trabalho com cada equipe, a coleta de informações e os achados, divididos nas dimensões *Perfil de público de cada programa*; *Qualidade das estratégias* (informações sobre a qualidade das ações e satisfação dos públicos com elas) *Dinamização das bibliotecas* (informações sobre frequência das bibliotecas envolvidas, uso do acervo, atividades de programação cultual e mediação, etc); *Dinamização institucional* (informações sobre a incorporação da leitura como meio e fim do desenvolvimento dos públicos das organizações); *Formação de profissionais de bibliotecas* (informações sobre o desenvolvimento de profissionais que trabalham em bibliotecas) e *Desenvolvimento de comportamentos leitores* (informações sobre a aquisição ou desenvolvimento de práticas de leitura, gosto e frequência de leitura, desenvolvimento de preferências, etc).

Bibliotecas (BVL e BSP)

Em 2019, criamos um "grupo ampliado de discussão da avaliação", principalmente com pessoas que lideram equipes, e alguns membros das equipes que espontaneamente desejaram se juntar ao grupo, com o intuito de que que as informações da avaliação circulassem de forma efetiva entre os colaboradores das bibliotecas. Ao longo do ano, o trabalho esteve focado na conversa com o grupo a respeito dos resultados da avaliação feita em 2018, na produção de aprendizagens e no desenvolvimento dos focos da avaliação de 2019. Questões como o atendimento e sua relação com regras e mediação de conflitos, o constante olhar para a mudança de perfil dos públicos que circulam nas bibliotecas, as diferentes necessidades que são trazidas na relação com eles e a formação interna foram corajosamente tratados pela equipe.

Outras duas novidades sobre o processo de avaliação, foram: o envolvimento das áreas-meio da SP Leituras e da equipe de Programas e Projetos nas entrevistas com frequentadores das bibliotecas na pesquisa de abordagem direta, que possibilitou uma aproximação institucional com “a ponta”; e uma pesquisa qualitativa com um caráter estratégico para a organização, por ser sobre o tema transversal do “preparo de equipes e públicos das bibliotecas” e sua relação com a efetividade das ações na promoção de práticas leitoras.

Em relação ao perfil dos frequentadores, notamos que nas duas bibliotecas, a maioria é de moradores das regiões próximas. Apesar disso, notamos nos últimos anos uma redução na proporção desses frequentadores em relação à de pessoas que moram em outros bairros, o que pode mostrar uma tendência a que ambas as bibliotecas tenham avançado na sua atuação no âmbito municipal. Notamos que o perfil básico de pessoas que frequentam as duas bibliotecas é diferente. Na BSP, há concentração de pessoas do sexo masculino, com idade média de 27,4 anos (dias de semana) e 34,1 (finais de semana). Na BVL, há uma distribuição mais equilibrada entre pessoas do gênero feminino e masculino, e com idade média de 28,7 anos nos dias de semana e 32,9 aos finais de semana. Em ambas as bibliotecas, aos finais de semana há um aumento na proporção da frequência de pessoas que estão trabalhando, o que pode sinalizar que o trabalho (em relação à demanda, ou ao horário) é uma variável que torna a frequência à biblioteca menos provável. Os dados evidenciam uma boa presença de pessoas que está estudando, tanto na BSP, como na BVL. Os frequentadores da BVL possuem escolaridade mais alta do que os da BSP, e, observando outros dados, há sinais que confirmam a percepção da equipe de que a BSP lida com um público em situação de mais vulnerabilidade

Um dos principais motivos que fariam os frequentadores da BSP frequentarem mais a biblioteca, seria a ampliação do horário de atendimento. Essa opção é menos mencionada pelo público da BVL, que frequentaria mais a biblioteca se ela fosse mais próxima ou de mais fácil acesso.

As vinculações dos frequentadores com as duas bibliotecas são diferentes. Na BSP, a vinculação dos frequentadores é mais estreita, a maioria dos frequentadores são sócios que chegam principalmente através de outros vínculos (indicações da família e amigos), vão mais assiduamente e têm como principais interesses o uso da Internet, leitura por prazer ou para estudar e, minoritariamente, a programação cultural. O vínculo do frequentador da BVL de dia da semana se aproxima dessa descrição, mas o frequentador de finais de semana tem um perfil bem diferente: a maioria não é sócia, tomou conhecimento da biblioteca especialmente passando em frente, está indo pela primeira vez, e vai à biblioteca principalmente encontrar os amigos e ler livros por prazer.

Em ambas as bibliotecas, a maioria dos frequentadores nunca frequentou a programação cultural, principalmente por falta de conhecimento das mesmas e horário incompatível. O perfil das pessoas que frequentam a programação cultural não é igual ao perfil das pessoas que frequentam a biblioteca de modo geral – ou seja, é um grupo específico.
Com relação às motivações dos frequentadores para frequentarem as bibliotecas, de modo geral, a leitura de livros por prazer é predominante, apesar do uso da Internet e computadores ser um interesse muito presente nos frequentadores, especialmente da BSP.

Os serviços mais bem avaliados nas duas bibliotecas são o atendimento dos funcionários e a limpeza. O serviço que tradicionalmente tem sido o menos bem avaliado é o de comunicação/ divulgação. Esse dado revela o desafio do que tem sido comunicar nas bibliotecas, que talvez deva ser mais compreendida como relacionamento do que somente como divulgação e, neste sentido, é uma tarefa que poderia ser mais compartilhada entre a equipe de comunicação e a equipe das bibliotecas. Os esforços da instituição em relação à comunicação têm sido claros e se revelam, por exemplo, na ampliação da equipe, no cuidado com a programação dessas atividades, etc., porém talvez seja necessário entender quais as articulações necessárias entre equipes e como implementá-las, para que uma comunicação mais atrelada à realidade das bibliotecas possa se desenvolver.

A partir das respostas que os entrevistados deram à pergunta “qual a importância desta biblioteca na sua vida”, chamam atenção dois aspectos: primeiro que há um reconhecimento de uma importância considerável desses equipamentos na vida de seus frequentadores; e, além disso, que a importância parece ser mais alta entre os frequentadores da BSP do que da BVL. Esse último aspecto converge com hipóteses de que a BSP lida com públicos, em média, em maior vulnerabilidade, para os quais o equipamento representa a oportunidade de acesso a uma série de serviços; a biblioteca fica num local propício à frequência diária e, por fim, o fato de que a biblioteca já tem dez anos (enquanto a BVL tem seis) e, por isso, já conseguiu construir vínculo maior com o público.

Os entrevistados também foram questionados sobre se algo já os impediu de entrar em alguma das bibliotecas. Mais de 70% diz que não. Entre aqueles que disseram que sim, os motivos mais mencionados foram a suspensão e o uso de álcool (nesses casos, o impedimento foi consequência de limites externos) e a sensação de insegurança no entorno (aqui, há um impedimento motivado por um contexto objetivo, mas que se consuma a partir de um limite subjetivo).

Os dados mostram que os frequentadores das bibliotecas têm comportamentos leitores mais desenvolvidos que a população em geral. Como já debatido em outros relatórios, é difícil saber a direção da contribuição: pessoas com hábitos leitores mais

desenvolvidos vão mais a bibliotecas, por isso esse resultado? Ou as bibliotecas com seu trabalho têm contribuído para o desenvolvimento de comportamentos leitores nesses públicos? Possivelmente, 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.

Em relação à pesquisa qualitativa, é possível entender o preparo de público como um processo, não necessariamente linear. A dimensão mais externa de "preparo de público", ou seja, as relações institucionais, estabelecimento de parcerias, envio de sugestões e materiais para parceiros, comunidades e instituições, ainda não está muito desenvolvida nas bibliotecas. Pelos dados coletados, não fica muito claro qual área é responsável por essa dimensão, o que pode ser parte da explicação da baixa frequência desse tipo de preparo de público nesses espaços.

Sistema Estadual de Bibliotecas Públicas de São Paulo (SisEB)

As reuniões com a equipe de programas e projetos (equipe de P&P) iniciaram-se em abril. Foram cinco reuniões com a equipe e as pautas foram principalmente os procedimentos operacionais da própria avaliação, a tentativa de elaboração de um material com os principais resultados da avaliação de 2018 e o planejamento do SisEB.

Com relação a conteúdos mais significativos, a reflexão girou em torno da questão do desafio enfrentado pelas bibliotecas em relação ao reconhecimento de sua importância nas políticas municipais, em especial culturais; e seu relacionamento com as Prefeituras.

Consolidando a reflexão sobre as várias ações articuladas dentro do SisEB, o relatório reúne os dados e reflexões avaliativas sobre as capacitações presenciais e à distância, as diversas publicações, as redes sociais, o site, o Viagem Literária, o Praler e o Seminário Internacional Biblioteca Viva. Há uma grande amplitude de mecanismos de coleta de informações, alguns com números um pouco baixos e uma novidade foi a pesquisa diagnóstica sobre práticas de *advocacy* das bibliotecas pertencentes ao SisEB.

Alguns dados parecem apontar para uma diversificação do SisEB em termos de "cobertura": há mais bibliotecas de outros tipos que além da pública e municipal; há uma leve distribuição pelas regiões administrativas das bibliotecas respondentes.

Temos diferentes níveis de conhecimento e adesão sobre cada estratégia do SisEB. Em relação ao uso, vemos que o Site do SisEB (www.siseb.sp.gov.br) é a atividade mais utilizada (53%), junto com as capacitações presenciais (43%). As atividades mais conhecidas foram as capacitações EAD (54% conhecem), seguidas do Viagem Literária

(também 54%) e Doação de Acervo (47%). Os números das participações nas iniciativas de formação do SisEB são muito significativos, chegando a 2.085. De modo geral, as capacitações despertaram interesse de inscritos perto ou superior ao número de vagas, e há sempre mais inscritos que pessoas presentes. Esse % de presença em relação à inscrição está mais relacionado com o município do que com o tema da oficina, e a equipe tem realizado a confirmação de inscrições acima do número de vagas, de modo a que, no final, as vagas sejam ao máximo utilizadas.

Com relação à qualidade das estratégias do SisEB, a avaliação é muito positiva. Em relação às iniciativas de formação, o quesito melhor avaliado tende a ser qualidade dos formadores/ profissionais, a relevância dos temas tratados e a pertinência dos formadores/ profissionais em relação ao perfil do grupo ao qual foi oferecido o curso ou oficina. Isso mostra um *know-how* da equipe na seleção de profissionais, na seleção de temas, produção das iniciativas, etc. O Viagem Literária foi realizado em 2019 em 76 cidades e, de modo geral, seguindo a tendência de anos anteriores, a satisfação com as estratégias do VL é bastante alta por parte de todos os atores envolvidos no programa. A média da avaliação da qualidade das estratégias foi de 95% de satisfação. As ações do Praler em 2019 foram, em sua maioria, para fortalecimento da Rede Beija-flor de Pequenas Bibliotecas Vivas de Santo André. As médias em geral atribuídas por públicos, facilitadores e representantes de instituições para a qualidade das estratégias são bastante altas. Com relação às publicações, como em anos anteriores, são avaliadas positivamente, com restrições ao acervo de livros doados. Há vários anos, as bibliotecas dizem que gostariam de doações de acervo selecionado por elas e não apenas do que está disponível através da captação de doações com editoras e etc. A equipe tem lidado, por um lado, com essa a avaliação das bibliotecas em relação ao acervo; e, por outro, com a limitação do contrato de gestão, que não permite a aquisição de livros, tentando buscar soluções lidando com os dois lados da questão.

Com relação ao alcance de resultados no fortalecimento do SisEB, os dados ao longo dos anos evidenciam que os profissionais têm avançado na sua identificação com o SisEB, mais profissionalmente do que institucionalmente. E que percebem o SisEB mais como prestação de serviços do que como rede.

Em relação aos resultados na formação de profissionais de bibliotecas, as iniciativas mostram fazer um trabalho importante em três principais aprendizagens: na sensibilização para o tema da “Biblioteca Viva”, no desenvolvimento profissional e no incremento da importância dada à própria biblioteca da qual esses profissionais fazem parte. A avaliação da aprendizagem do curso EAD, com relação ao critério “se sentir mais capacitado para desenvolver a Gestão de Informação Digital na biblioteca” foi muito positiva, atingindo 98%. Há evidências de apropriação dos conteúdos que apontam para o acerto no desenvolvimento de cursos EAD no SisEB, principalmente pela possiblidade de incluir pessoas que não têm oportunidade de estar

presencialmente e de realizar formações mais aprofundadas, com mais tempo de dedicação.

Em relação aos resultados relacionados com a dinamização das bibliotecas, a participação no Viagem Literária ou a hospedagem de uma capacitação têm se mostrado estratégias interessantes para essa finalidade. Há um reconhecimento da dinamização das bibliotecas participantes das duas inciativas. Tanto hospedar uma capacitação, como participar do Viagem Literária produzem principalmente o maior conhecimento da biblioteca na cidade e na região – por outros profissionais ou pelos públicos. Para as duas iniciativas, o desafio mais importante se mantém na ampliação do apoio dado pelas prefeituras.

Ainda com relação ao Viagem Literária, prevalece, como em anos anteriores, o agendamento escolar, o que tem sido uma questão: equilibrar a quantidade e diversidade de público. Apostar em uma variedade de públicos (investimento tanto em públicos espontâneos, quanto na ampliação de parcerias com instituições não-escolares) pode ser importante para aumentar a aderência das bibliotecas em suas respectivas comunidades.

O Praler tem investido na dinamização das bibliotecas da Rede Beija-flor de Bibliotecas Vivas de Santo André e as atividades que juntam públicos finais e meio têm obtido resultados na dinamização dessas bibliotecas e na promoção de sua autonomia. Muitos participantes relatam como um dos maiores aprendizados obtidos com o Praler, a descoberta da leitura como encontro, da leitura não solitária, mas compartilhada; e da biblioteca como um espaço por excelência de promoção desses encontros.

Com relação aos resultados relacionados com a promoção de práticas leitoras pelo Praler, como em anos anteriores, há uma contribuição importante no aumento da vontade de ler e no hábito de frequentar bibliotecas (antes do início do projeto, 38% participantes tinham o hábito de frequentar uma biblioteca com alguma regularidade e depois de um ano, 57% frequentam a biblioteca com alguma regularidade). Há também uma qualificação das práticas de leitura.

Em relação ao tema do *advocacy* como estratégia para dinamização das bibliotecas, em 2019 realizamos em conjunto com a equipe de P&P um rápido diagnóstico, por meio de um questionário à distância, respondido por 91 bibliotecas. De modo geral, as estratégias de articulação mais realizadas com os diversos tipos de interlocutores (instituição gestora da biblioteca, gestão pública, empresas locais e organizações comunitárias) são a "disponibilização do espaço da biblioteca para atividades de parceiros e demandas da comunidade" e “estabelecimento de parcerias para ações conjuntas, dentro e fora do espaço da biblioteca”, o que evidencia a importância de ceder o espaço físico das bibliotecas para grupos diversos, além de realizar parceria.

A estratégia menos realizada é *"reuniões para escuta dos frequentadores e/ou comunidades"*! Debates com as equipes da SP Leituras tanto da gestão das bibliotecas, como dos programas e projetos, têm trazido uma questão central: a dificuldade de as bibliotecas perceberem a importância e promoverem de fato ações de escuta e percepção de seus públicos, assim como de escuta de instituições e grupos que interagem com elas. De alguma forma, a relação com os interlocutores das bibliotecas tem sido instrumental, no sentido deles serem percebidos como oportunidades de sustentação ou parceria em função de algo oferecido ou necessário da perspectiva da biblioteca; e não como interlocutores que devem ter as suas necessidades atendidas - sendo antes necessário, para isso, saber quais são essas necessidades.

Introdução

Em 2019, a SP Leituras iniciou o ano realizando a prestação de serviços que faz nos seus programas – ações do Sistema Estadual de Bibliotecas Públicas de São Paulo (SisEB) e Programas de Incentivo à Biblioteca e Leitura (PIBL), na Biblioteca de São Paulo (BSP) e na Biblioteca Parque Villa Lobos (BVL), porém com um cenário incerto sobre a disponibilidade de recursos que teria para dar continuidade ao seu trabalho conforme planejado, porque com a mudança na gestão estadual e na que veio a se chamar Secretaria de Cultura e Economia Criativa, os orçamentos passaram por revisão e contingenciamento. Os primeiros meses do ano foram de compreensão sobre o que seria possível manter e o que seria necessário contingenciar e, eventualmente, cortar. Nesse cenário, o trabalho com a avaliação da qualidade, entre outros, tiveram um período de readequação e seu início postergado.

Além disso, algumas outras atividades de desenvolvimento institucional também foram suspensas e readequadas, como o planejamento institucional e o trabalho com o desenvolvimento das equipes e lideranças. Dessa forma, no ano de 2019, o desenvolvimento institucional envolvendo as equipes de maneira geral ficou basicamente focado na avaliação da qualidade.

O trabalho com avaliação da qualidade, porém, ganhou um novo espaço que vínhamos apontando como necessário já há alguns anos: um grupo institucional para discutir e deliberar sobre uma matriz de avaliação da atuação da SP Leituras com o aprofundamento de dimensões relacionadas a impactos. Conseguimos dar início a este trabalho em agosto, com a proposição sobre a constituição do grupo e atividades preparatórias; e a realização de três reuniões: uma em setembro, outra em novembro e outra em dezembro. O objetivo do grupo é de "*realizar ajustes na matriz de avaliação da SP Leituras e desenvolver a dimensão da matriz relacionada aos impactos na vida das pessoas da frequência às bibliotecas gerenciadas pela SP Leituras e aos seus programas de fomento à leitura*". Nesses três encontros pudemos alinhar o objetivo, revisar indicadores relacionados com as dimensões de *formação de práticas leitoras, desenvolvimento da cidadania* e *desenvolvimento econômico*, estudar alguns estudos relacionados com essas dimensões e reavaliar a pertinência dessas dimensões na Teoria de Mudança da instituição. O objetivo é realizar adequações nos parâmetros de avaliação da instituição, em especial em 2020, quando se encerra o período do contrato de gestão vigente, para realizar uma avaliação que enfoque além da avaliação sobre a qualidade dos serviços e produtos oferecidos pela SP Leitura, a avaliação sobre impactos produzidos nos públicos atendidos, em relação a mudanças nas suas vidas e perspectivas futuras.

Neste relatório a organização dos achados da avaliação são apresentados seguindo uma lógica geral, adequada a cada programa desenvolvido, conforme o foco

específico relacionado com ele. Em resumo, este relatório segue uma estrutura assim organizada, para a BSP e BVL e SisEB:

1ª seção - Contexto: sintetiza o desenvolvimento do trabalho com o grupo envolvido;
2ª seção – A coleta em 2019: explicita as fontes de informação e estratégias de coleta de informações no ano;
3ª seção – Achados em 2019: organiza os principais achados da avaliação, em relação a: *Perfil de público de cada programa*; *Qualidade das estratégias* (informações sobre a qualidade das ações e satisfação dos públicos com elas); *Dinamização das bibliotecas* (informações sobre frequência das bibliotecas envolvidas, uso do acervo, atividades de programação cultual e mediação, etc); *Dinamização institucional* (informações sobre a incorporação da leitura como meio e fim do desenvolvimento dos públicos das organizações); *Formação de profissionais de bibliotecas* (informações sobre o desenvolvimento de profissionais que trabalham em bibliotecas) e *Desenvolvimento de práticas leitoras* (informações sobre a aquisição ou desenvolvimento de práticas de leitura, gosto e frequência de leitura, desenvolvimento de preferências, etc).

Mais especificamente, encontraremos as seguintes dimensões de achados esperados, para cada programa e projeto desenvolvido:

		SisEB			
	BSP e BVL	*Capacitações e cursos*	*Publicações*	*Praler*	*Viagem*
Perfil do público	X	X	X	X	X
Qualidade das estratégias	X	X	X	X	X
Dinamização da biblioteca	X	X		X	X
Dinamização institucional		X		X	
Formação de profissionais	X	X		X	
Desenvolvimento de comportamentos leitores	X	X		X	X

O trabalho transcorreu com dedicação e envolvimento profundo das equipes, que se empenham nas demandas da avaliação e nas reflexões que fazem parte do cotidiano e do esforço para oferecer serviços de qualidade e cada vez mais significativos na vida dos públicos atendidos.

Sem mais,

Martina Rillo Otero
Coordenadora do processo de avaliação pelo Instituto Fonte

I. Bibliotecas de São Paulo e Parque Villa Lobos

1. Contexto em 2019

O Instituto Fonte coordena as atividades de avaliação da SP Leituras desde 2012, sempre com a participação das várias equipes da instituição, inclusive das bibliotecas. Cada ano, as bibliotecas contaram com a formação de diferentes "grupos de gestão da avaliação". Em 2019, criamos um "grupo ampliado de discussão da avaliação", principalmente com pessoas que lideram equipes, e alguns membros das equipes que demonstraram interesse em participar, porque queríamos que as informações da avaliação circulassem de forma efetiva entre quem estava participando do grupo e todos os outros funcionários das bibliotecas que não estavam. Foram feitas seis reuniões com as equipes das bibliotecas, três delas presenciais e outras três à distância. Também em 2019, decidimos por uma reformulação deste grupo, seguindo alguns critérios principais: um grupo composto por menos pessoas (cerca de vinte), a adesão voluntária e o interesse das pessoas em fazer a mediação entre o processo de avaliação e os outros membros da equipe que não estavam participando do grupo.

Ao longo do ano, o trabalho esteve focado em dois principais momentos: primeiro, na conversa com os gestores a respeito dos resultados da avaliação feita em 2018 e a produção de aprendizagens e recomendações. Em um segundo momento, no trabalho feito com o grupo ampliado em torno do desenvolvimento dos focos da avaliação de 2019, tanto com aperfeiçoamento de instrumentos e dinâmicas de coleta quantitativa (aplicação do questionário com os públicos), quanto com a discussão de novos focos de pesquisa – traduzidos tanto em estratégias quantitativas, quanto qualitativas.

A conversa a respeito dos resultados da avaliação de 2018 foi conduzida no sentido de uma compreensão, por todas/os, de quais aprendizagens poderíamos extrair da leitura do relatório final de avaliação daquele ano, tanto para gerar uma consciência comum compartilhada dessas aprendizagens, quanto para preparar um pequeno material de circulação interna a partir delas. Os pontos principais foram os seguintes:

Como estamos atendendo nosso público? A avaliação apontou que a maioria das pessoas que frequenta as bibliotecas se sente bem atendida e respeitada. Isso envolve não apenas o setor que é chamado de "Atendimento", mas todas as pessoas que trabalham nas bibliotecas e que, de alguma forma, lidam com os públicos delas. Ao mesmo tempo, o atendimento às vezes é percebido como centrado no cumprimento das regras e menos como uma mediação interessada em estabelecer um vínculo mais próximo com os públicos.

E como estamos lidando com os conflitos? As equipes das bibliotecas possuem encaminhamentos para situações de conflito. Normalmente, a equipe de Serviço Social atua intermediando a conversa, oportunizando que os envolvidos possam ser escutados separadamente para que haja uma compreensão do ocorrido.

O perfil do público vai mudando. A equipe das bibliotecas se surpreendeu com a novidade apontada na avaliação de 2018, de que as bibliotecas estão recebendo público de origem portuguesa. Como podemos dialogar com novas culturas?

O que entendemos e como estamos realizando o "preparo de público"? Esse tema é bastante complexo e tem sido debatido nas bibliotecas e outros programas e projetos da SP Leituras. A qualidade das parcerias que as bibliotecas conseguem estabelecer com as pessoas e instituições é determinante para que um bom "preparo de público" aconteça.

Como os públicos se aproximam das bibliotecas? Avaliações têm mostrado questões de comunicação nas bibliotecas, que não necessariamente se referem apenas à divulgação, mas também ao relacionamento estabelecido com os frequentadores.

Que espaços e cuidados há para o preparo e formação continuada das equipes? As equipes percebem a necessidade de que estejam sempre em formação e desenvolvimento, pois lidam com questões complexas, especialmente com o público.

Depois desta etapa com os gestores e de chegar em um pequeno material com essas sínteses das aprendizagens, iniciamos o trabalho de estabelecimento do foco da avaliação do ano, que foi desenvolvido com o grupo ampliado. Primeiro, apresentamos o que entendemos por "perguntas de avaliação"[1] - e checamos se aquelas perguntas presentes na matriz da biblioteca refletiam aspectos importantes da atuação das equipes, se sentiam falta de algo, ou que algo não era mais necessário de ser avaliado. Também quisemos saber se haveria algum aspecto ou situação "mobilizando" a equipe naquele momento, para ser pensada e conversada. Neste momento, a mediação de conflitos e a possibilidade de usar estratégias de comunicação para lidar com situações dessa natureza, ficou bastante forte.

A decisão de compor um grupo com interesse em participar especificamente da avaliação e de forma voluntária foi uma decisão acertada na medida em que garantiu conversas de qualidade e centradas *na avaliação,* que em anos anteriores às vezes se dispersavam, pois havia no centro outras questões de interesse que se buscava

1 Algumas definições para "perguntas de avaliação": as perguntas que estão por trás das perguntas; expressam o que realmente é importante saber sobre o que está sendo avaliado; manifestam um juízo, um posicionamento; não se restringem apenas ao que "pode ser mensurado"; "É muito melhor ter uma reposta aproximada para a pergunta certa – que muitas vezes é vaga -, do que uma resposta precisa para a pergunta errada – que pode ser feita de forma precisa".

resolver. Nós também tivemos mais clareza da nossa função de sustentar o diálogo em relação à avaliação e que nosso papel com as questões institucionais poderia ser localizá-las, mas não tratá-las.

Outra conquista importante em 2019 no processo de avaliação das bibliotecas foi a participação das áreas-meio da SP Leituras na coleta de informações feita anualmente nas bibliotecas, com abordagem direta do público. Foi feito um pequeno questionário com os funcionários que participaram da coleta, e esses relataram principais aprendizagens a partir disso. *"Estar mais perto dos sócios para ter mais noção da importância das Bibliotecas na vida dos usuários"*, e *"Estar em contato com uma pluralidade de pessoas, inclusive de diferentes classes sociais e a partir disso refletir sobre o perfil das pessoas atendidas"*, são aprendizagens que podemos destacar. Também aparecem aprendizagens mais ligadas à uma postura necessária para estar em contato com os sócios, como *"a importância de escutar"*. Acreditamos que essa relação dos funcionários que trabalham distantes da ponta com ela, pode trazer benefícios para todos, pois tanto o sentido do trabalho, quanto as suas dificuldades, se tornam mais visíveis.

Por fim, este ano a equipe de avaliação foi orientada pela gestão da SP Leituras a realizar uma pesquisa qualitativa com um caráter estratégico para a organização, no sentido de responder a perguntas que pudessem gerar encaminhamentos úteis a todos os programas, de modo transversal. A partir disso, elegemos trabalhar com o tema "preparo de equipes e públicos das bibliotecas", uma noção não fechada e que ao longo do processo foi inclusive se transformando.

2. A coleta de informações em 2019

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

FONTE	ESTRATÉGIA	N
RELATÓRIOS TRIMESTRAIS DE PESQUISA DE QUALIDADE DA BSP E BVL		4
PÚBLICO DA BSP	Entrevista estruturada (questionário)	783
PÚBLICO DA BVL	Entrevista estruturada (questionário)	684
PARTICIPANTES DA PROGRAMAÇÃO CULTURAL – BSP	Questionário estruturado aplicado após a atividade	929
PARTICIPANTES DA PROGRAMAÇÃO CULTURAL – BVL	Questionário estruturado aplicado após a atividade	539
EQUIPES DAS BIBLIOTECAS	Conversas planejadas	6
PREPARO DAS BIBLIOTECAS E DE SEUS PÚBLICOS	Entrevistas com equipe	6

FONTE	ESTRATÉGIA	N
PREPARO DAS BIBLIOTECAS E DE SEUS PÚBLICOS	Observação de atividades	5
QUESTIONÁRIO SOBRE O PREPARO NAS BIBLIOTECAS	Questionário estruturado aplicado com equipe bibliotecas	34

O desafio de conseguir adesão dos frequentadores para participarem da pesquisa de abordagem direta tem sido enfrentado pelas equipes que aplicam o questionário, e se mantém. Tendo isso em vista, é importante a consciência de que os frequentadores das bibliotecas, em sua maioria, as visitam com sistematicidade e de que submetê-los a responder o questionário periodicamente pode ser cansativo. Isso explica as recusas em participar da pesquisa: na BSP foram identificadas 6 recusas, enquanto na BVL, 67. Um dos motivos de resistência para responder se origina na percepção de que o questionário é longo – aspecto que buscamos enfrentar com o grupo de gestão da avaliação nas bibliotecas, encurtando algumas questões, mas que, de modo geral, se manteve aproximadamente do mesmo tamanho, pois as informações foram consideradas necessárias. De qualquer forma, o exercício de otimizar o instrumento de coleta deve ser constante.

Amostragem da coleta por abordagem direta

A coleta por abordagem direta foi realizada durante um mês nas duas bibliotecas. Cada equipe possuía uma meta de respostas para dias de semana e finais de semana, tomando-se como base a média mensal de visitas nesses períodos. A quantidade de respostas obtida nas bibliotecas permitiu a construção de amostras robustas, com margens de erro variando entre 4,81% e 5,33%, como vemos na tabela abaixo:

	BIBLIOTECA DE SÃO PAULO – BSP		BIBLIOTECA PARQUE VILLA LOBOS - BVL	
	Semana	Finais de semana	Semana	Finais de semana
MÉDIA MENSAL	9459	17675	15304	10984
RESPOSTAS VÁLIDAS	386	397	328	356
TOTAL NA BIBLIOTECA	783		684	
NEGATIVAS	0	6	55	12
MARGEM DE ERRO*	4,93%	4,81%	5,33%	5,14%

*Com nível de confiança de 95%

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

As amostragens significativas e o sucesso na pesquisa de abordagem direta, que já se via em anos anteriores, em 2019 pode ser atribuída também ao esforço institucional, que como mencionado anteriormente, envolveu as equipes não diretamente envolvidas nas bibliotecas, como a equipe de administração, do SisEB, de comunicação, entre outras.

Chama a atenção também o alto número de recusas na BVL em dias de semana, que, como já sinalizado pelas equipes, configura um perfil de público menos disposto a participar e mais exigente.

3. Achados

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

3.1. Perfil de público e a 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, e por isso apresentamos esses achados de forma conjunta.

A seguir apresentamos um quadro com os dados de perfil de público das duas bibliotecas, entre os anos de 2016 e 2019.

Notamos que o perfil básico de pessoas que frequentam as duas bibliotecas é diferente. Na BSP, há concentração de pessoas do sexo masculino, tanto nos dias de semana, como nos finais de semana, com idade média de 27,4 anos e 34,1 respectivamente. Há principalmente pessoas nascidas no Brasil, moradores da região Norte do Município de São Paulo. Aos dias de semana, há maior proporção de pessoas que não estão trabalhando e aos finais de semana, com distribuição mais equânime de pessoas trabalhando e não trabalhando.

Na BVL, há uma distribuição mais equilibrada entre pessoas do gênero feminino e masculino, e com idade média de 28,7 anos nos dias de semana e 32,9 aos finais de semana. Há uma concentração de pessoas nascidas no Brasil e que moram na Região Oeste da cidade e, em menor proporção, na grande São Paulo. Aos dias de semana há um equilíbrio entre pessoas que estão trabalhando e não estão; e aos finais de semana, a frequência é maior de pessoas que estão trabalhando.

Em ambas as bibliotecas, aos finais de semana há um aumento na proporção da frequência de pessoas que estão trabalhando, o que pode sinalizar que o trabalho (em relação à demanda, ou ao horário) é uma variável que torna a frequência à biblioteca menos provável.

Nas duas bibliotecas a tendência é ter mais frequentadores que não trabalham nos dias de semana e a proporção muda aos finais de semana, com o aumento na proporção de pessoas que trabalham.

Os dados sobre a situação de trabalho dos frequentadores da BSP evidenciam a presença de estudantes, mas também que nos últimos 2 anos o percentual de pessoas que não está trabalhando aumentou consideravelmente – tanto nos dias de semana, como aos finais de semana. Essa informação se relaciona com a situação econômica do país, em especial de desemprego; e também confirma a percepção da equipe de que essa biblioteca atende segmentos mais vulneráveis da população da cidade. Os percentuais de pessoas que não trabalham não variam de forma tão negativa na BVL.

Tabela 1: Dados de perfil do público da BSP e BVL em 2016 , 2017, 2018 e 2019

Variáveis de perfil		2016				2017				2018				2019			
		BSP		BVL		BSP		BVL		BSP		BVL		BSP		BVL	
		semana	finais de semana	semana	finais de semana	semana	finais de semana	semana	finais de semana	semana	finais de semana	semana	finais de semana	semana	finais de semana	semana	finais de semana
Número de respostas		169	160	223	273	443	366	249	284	321	427	203	412	386	403	328	356
Gênero	Masculino	55%	56%	40%	49%	53%	53%	56%	55%	59%	61%	**51,7%**	48,1%	**66,3%**	**67,3%**	**51,5%**	43,8%
	Feminino	44,5%	43,6%	60,2%	51,0%	47,2%	**46,9%**	44,4%	45,3%	40,7%	39,4%	48,3%	**51,7%**	33,7%	31,7%	47,6%	**55,9%**
	Outros									0,3%	0,0%	0,0%	0,2%	0,0%	1,0%	0,9%	0,0%
Média idade										29,4	29,7	28,6	30,4	27,4	34,1	28,7	32,9
Faixa etária	até 6 anos									0%	1,0%	0,5%	0,7%	1%	0,0%	0,0%	0,0%
	7 a 11	3%	6%	4%	3%	1%	4%	**3%**	**4%**	3,2%	5,1%	1,5%	1,0%	1,6%	1,8%	0,3%	0,9%
	12 a 15	13,0%	7,5%	11,6%	11,5%	**14,2%**	**8,5%**	**16,2%**	10,6%	**15,1%**	9,6%	**17,5%**	**11,1%**	**19,7%**	7,5%	**9,3%**	**6,4%**
	de 16 a 20	25,4%	10,6%	17,9%	27,2%	**35,1%**	**16,4%**	**26,7%**	**19,1%**	**23,4%**	**22,9%**	**18,5%**	**14,6%**	**31,7%**	**10,9%**	**22,7%**	**13,7%**
	de 21 a 25	7,1%	11,9%	13,1%	11,5%	**11,6%**	**13,6%**	11,7%	12,4%	11,2%	**10,1%**	**13,0%**	**13,9%**	9,0%	**11,1%**	**20,3%**	**13,1%**
	de 26 a 30	9,5%	7,5%	8,2%	9,2%	9,3%	**11,0%**	8,5%	8,8%	8,3%	**11,3%**	**14,5%**	**14,9%**	7,4%	**12,1%**	**11,7%**	**9,3%**
	de 31 a 35	10,1%	15,6%	10,8%	10,6%	9,3%	**13,0%**	5,7%	8,8%	7,4%	8,2%	5,5%	**12,9%**	7,4%	11,6%	9,7%	**12,2%**
	de 36 a 40	8,9%	11,9%	10,1%	6,5%	5,8%	**9,3%**	6,9%	8,1%	7,1%	8,7%	7,5%	9,2%	4,4%	13,2%	9,3%	18,7%
	de 41 a 45	8,9%	5,6%	10,4%	4,1%	2,6%	**9,6%**	7,7%	9,9%	9,0%	7,0%	11,0%	8,7%	3,3%	9,8%	6,3%	10,5%
	de 46 a 50	6,5%	5,0%	4,9%	3,2%	2,6%	**5,1%**	3,2%	7,4%	3,8%	7,5%	3,0%	5,7%	5,2%	8,5%	2,7%	6,4%
	de 51 a 60	4,7%	8,8%	2,6%	6,0%	5,1%	**5,1%**	3,6%	4,9%	6,1%	5,3%	3,0%	6,2%	4,1%	9,0%	3,7%	5,8%
	mais de 60	2%	6%	6%	7%	3%	5%	6%	6%	5%	4%	5%	2%	6%	4%	4%	3%
Nacionalidade	Brasil									**97%**	**96%**	**98%**	99%	**98%**	**95%**	**98%**	97%
	Outros países									3%	4%	2%	**1%**	2%	5%	2%	**3%**
Região onde mora	Região Norte	72%	59%	9%	9%	**65%**	62%	9%	5%	**61%**	**58%**	8%	5%	**57%**	**59%**	11%	9%
	Grande São Paulo	6%	11%	5%	8%	9%	9%	**7%**	**20%**	**20%**	**18%**	**18%**	**21%**	**17%**	**12%**	**18%**	**17%**
	Centro	2%	5%	3%	1%	6%	5%	1%	2%	4%	5%	2%	3%	7%	8%	3%	5%
	Região Leste	9%	9%	8%	4%	7%	12%	5%	6%	**10%**	**9%**	8%	5%	**10%**	**12%**	8%	7%
	Região Sul	5%	6%	16%	16%	8%	6%	10%	14%	1%	4%	**11%**	**17%**	5%	5%	**13%**	**15%**
	Região Oeste	2%	4%	54%	55%	2%	5%	68%	53%	3%	5%	**50%**	**47%**	3%	2%	**46%**	**45%**
	Outros municípios	2%	3%	2%	3%	3%	2%	0%	0%	1%	0%	2%	3%	1%	2%	1%	3%
Trabalho	Não está trabalhando	68%	44%	58%	42%	**69%**	54%	**65%**	43%	**67%**	**56%**	**56%**	41%	**73%**	**51%**	**52%**	36%
	Está trabalhando	31%	50%	39%	55%	31%	**46%**	35%	**57%**	33%	44%	44%	**59%**	27%	49%	48%	**64%**

Desde 2018, incluímos a opção da pessoa se autodeclarar de forma não binária em relação a gênero, e notamos que nas duas bibliotecas houve quem se identificasse fora das categorias "feminino" e "masculino", especialmente aos finais de semana na BSP e nos dias de semana na BVL.

E em 2019 incluímos, a pedido da própria equipe, uma pergunta sobre identificação do respondente com relação a raça/ cor. Essa pergunta gerou resistências nos entrevistados, o que é compreensível, pois a raça/cor não define quem é a pessoa, algo mesmo tempo que coloca condições importante para compreendê-la. Na nossa visão, essa é uma informação que estabelece condições históricas e sociais de compreensão do público e das condições com as quais o atendimento das bibliotecas já lida e deve lidar. As categorias utilizadas – que são uma questão importante com a qual lidam os institutos de pesquisa – se baseiam na classificação, dada por autodeclaração, do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE).

Tabela 2: Perfil de público em relação a raça/cor na BSP e BVL

Raça/ cor	Biblioteca de São Paulo - BSP		Biblioteca Villa Lobos - BVL	
	dia de semana	final de semana	dia de semana	final de semana
Amarela	1,8%	1,5%	2,5%	3,9%
Branca	46,2%	39,7%	51,8%	51,8%
Indígena	3,4%	1,3%	1,5%	1,7%
Parda	27,0%	35,9%	22,1%	30,1%
Preta	21,6%	21,6%	22,1%	12,4%
Total Geral	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Comparando os dados com o da população em geral[2], chama atenção a alta porcentagem de pessoas que se declara "preta", especialmente na BSP e em frequentadores de finais de semana nas duas bibliotecas, quando na população brasileira a maioria prefere se autodeclarar "parda". Somando as proporções de pessoas que se autodeclaram de raça/cor "preta" e "parda", as proporções acompanham a da população brasileira, com uma tendência um pouco mais alta de raça/ cor "amarela" na BVL, e "indígena" em dias de semana na BSP.

Em relação a deficiências, a BSP recebe mais público com deficiência (7% nos dias de semana e 10% aos finais de semana). A partir dos dados, aparentemente, entre as pessoas que frequentam as bibliotecas, as pessoas com deficiência física são mais frequentes. Porém, a gestora das bibliotecas relatou para a equipe de avaliação que o que mais eles recebem na BSP

"São pessoas cegas e com baixa visão. Talvez eles não tenham respondido à pesquisa. Até os nossos equipamentos de tecnologia assistiva têm o viés para esse público".

[2] https://cnae.ibge.gov.br/en/component/content/article/95-7a12/7a12-vamos-conhecer-o-brasil/nosso-povo/16049-cor-ou-raca.html

Aqui, talvez seja preciso compreender junto às equipes os motivos pelos quais essas pessoas não responderam à pesquisa: dificuldade de abordagem? Horários incompatíveis com a coleta? Enfim algo a ser conversado.

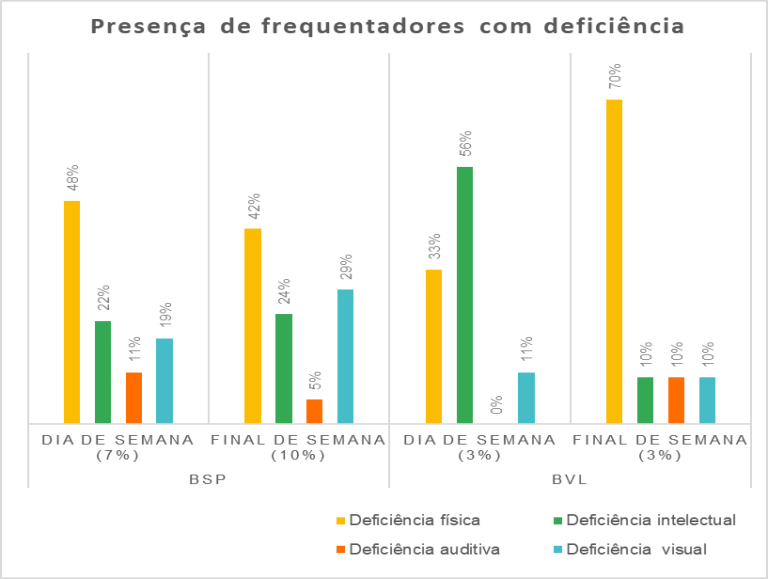


Figura 1: Incidência e tipos de deficiência

Quando observamos a distribuição nas faixas etárias, porém, percebemos algumas diferenças no perfil dos frequentadores nas duas bibliotecas: há uma concentração importante de frequentadores entre 12 e 20 anos na BSP, com uma tendência a que nos finais de semana haja um público com faixa etária mais distribuída e um pouco mais velho. Já na BVL, como em anos anteriores, notamos que há uma distribuição pelas faixas etárias, tanto nos dias de semana, quanto aos finais de semana, mas também com uma tendência a que o perfil de finais de semana seja levemente mais velho. Nos dois casos, essa tendência dos finais de semana deve estar relacionada à inclusão de famílias (e membros de diferentes faixas etárias) e adultos que trabalham e não podem ir aos dias de semana, mas podem aos finais de semana.

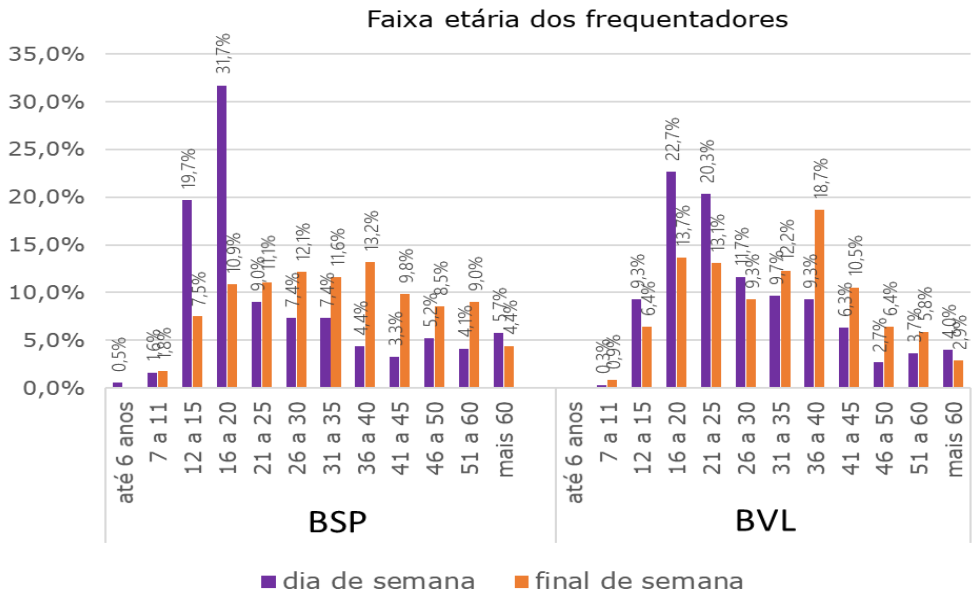


Figura 2: Distribuição dos públicos das bibliotecas por faixa etária

Na BSP a concentração de jovens durante os dias de semana, está relacionada, como em outros anos, à presença dos estudantes das ETECs que ficam em frente. Os dados evidenciam uma boa presença de pessoas que está estudando, tanto na BSP, como na BVL, em finais de semana e dias de semana, especialmente.

Tabela 3: Perfil de público em relação a situação de estudo

	BSP		BVL	
	dia de semana	final de semana	dia de semana	final de semana
Não está estudando	35%	56%	48%	51%
Está estudando	**65%**	44%	52%	49%
Total Geral	100%	100%	100%	100%

Já observando a escolaridade máxima dos frequentadores (está ou não estudando), que foi uma informação que voltamos a pesquisar a pedido da equipe, os dados mostram uma escolaridade mais alta dos frequentadores da BVL, com concentração dos frequentadores com Ensino Médio na BSP, e entre Ensino Médio e Superior na BVL. A escolaridade dos frequentadores da BVL aos finais de semana se mostra especialmente alta. Nas duas bibliotecas a escolaridade tende a ser mais alta entre os frequentadores de finais de semana.

Tabela 4: Perfil de público em relação a escolaridade

	BSP		BVL	
	dia de semana	final de semana	dia de semana	final de semana
Não frequentou a escola	0%	1%	1%	0%
Fundamental I (1o ao 5o ano)	5%	7%	3%	2%
Fundamental II (6o ao 9o ano)	**20%**	16%	16%	10%
Médio	**55%**	**43%**	**42%**	**28%**
Superior	15%	28%	**31%**	**41%**
Pós graduação	5%	6%	8%	**19%**

Total Geral	100%	100%	100%	100%

Em 2018 começamos a pesquisar o país de nascimento dos frequentadores, por conta de uma percepção das equipes sobre o aumento de estrangeiros. A percepção é confirmada, especialmente na BSP, com entre 2% e 5% de estrangeiros. Na BSP, há especialmente bolivianos, chilenos e venezuelanos; e na BVL, bolivianos. Os demais se distribuem em diversas nacionalidades. As informações de 2019 são mais consistentes que as de 2018 e trazem a questão para as equipes sobre as especificidades de atender públicos que nasceram em outros países e que possivelmente se encontrem com vulnerabilidades específicas advindas dessa situação.

Como já percebemos em anos anteriores, e a tendência se manteve, há uma concentração de frequentadores que moram nas regiões onde estão as bibliotecas: Região Norte na BSP e Zona Oeste, na BVL.

Nas duas bibliotecas vemos, porém, que em 2019, assim como em 2018, o contingente de frequentadores que moram em regiões mais próximas, apesar de ainda ser maior, diminuiu em relação a frequentadores moradores de regiões mais distantes, o que pode mostrar uma tendência a que ambas as bibliotecas tenham avançado na sua atuação no âmbito municipal.

Mesmo havendo uma proporção maior de pessoas que não trabalha, um dos principais motivos que faria os frequentadores da BSP frequentarem mais a biblioteca, seria a ampliação do horário de atendimento. Essa opção é menos mencionada pelo público da BVL, que frequentaria mais a biblioteca se ela fosse mais próxima ou de mais fácil acesso.

Nas duas bibliotecas, uma motivação que faria os públicos frequentarem mais as bibliotecas seria “ter títulos mais interessantes ou que agradassem mais”. Na nossa percepção, essa informação condiz com a expectativa de encontrar livros numa biblioteca e não necessariamente evidencia uma insatisfação com o acervo (que é cerca de 85%, ver dados de satisfação, na seção qualidade das estratégias).

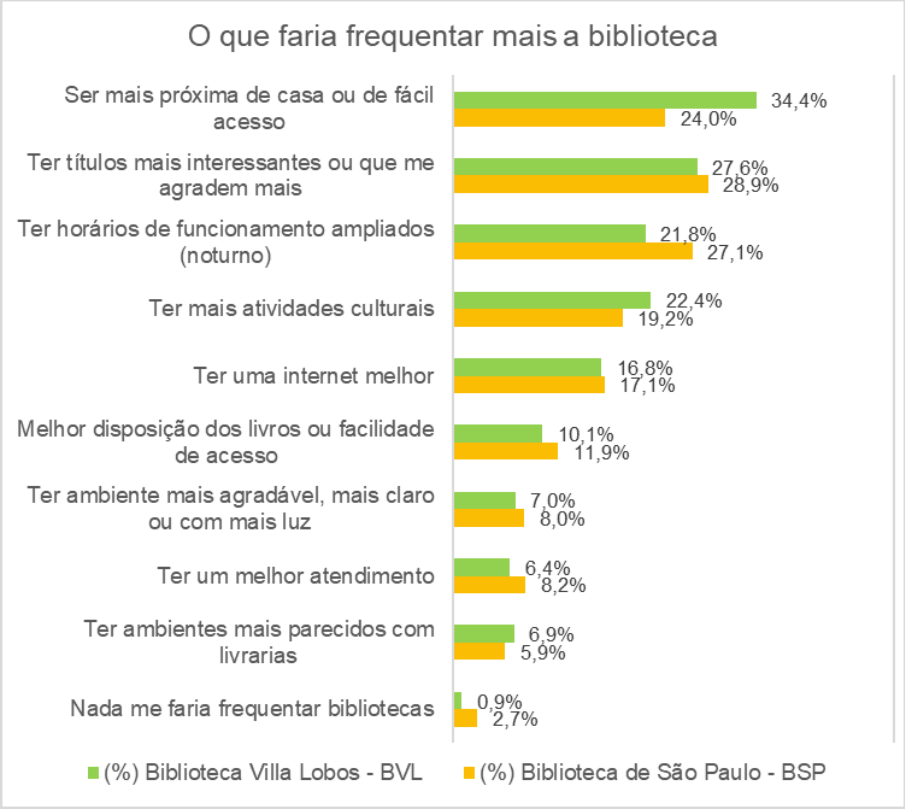


Figura 3: O que faria os públicos frequentarem mais as bibliotecas

Além dos dados de perfil, analisamos informações sobre a relação do público com as bibliotecas, que também revelam a capacidade das bibliotecas se dinamizarem. Esses dados se referem ao vínculo estabelecido com os equipamentos e suas atividades, sua frequência, às formas pelas quais o público se aproxima e o que motiva a vinculação.

Partindo dessa leitura, as vinculações com as duas bibliotecas são diferentes. Na BSP, a vinculação dos frequentadores é mais estreita, a maioria dos frequentadores são sócios que chegam principalmente através de outros vínculos (indicações da família e amigos) e tendo como principais interesses o uso da Internet, leitura por prazer ou para estudar e, minoritariamente, a programação cultural. Aos dias de semana, esse frequentador encontra também seus amigos. O frequentador de dia de semana também costuma ir frequentemente (diariamente e semanalmente).

O frequentador da BVL de dia da semana é também majoritariamente sócio, toma conhecimento da biblioteca por indicações de amigos ou passando na frente, se interessa pelo acesso à Internet, ler livros por prazer ou para estudar, com frequência variada. O frequentador da BVL de finais de semana tem um perfil diferente: a maioria não é sócia, tomou conhecimento da biblioteca especialmente passando em frente, está indo pela primeira vez, e vai à biblioteca principalmente encontrar os amigos (provavelmente entrou com os amigos) e ler livros por prazer.

Tabela 5: Dados de relação do público da BSP e BVL em 2016, 2017 e 2018 e 2019

Variáveis relação com BSP		2016				2017				2018				2019			
		BSP		BVL		BSP		BVL		BSP		BVL		BSP		BVL	
		semana	finais de semana	semana	finais de semana	semana	finais de semana	semana	finais de semana	semana	finais de semana	semana	finais de semana	semana	finais de semana	semana	finais de semana
Vínculo com a BSP	É sócio	93%	90%	84%	78%	**91%**	84%	75%	67%	87%	88%	76%	63%	**83%**	**86%**	**72%**	47%
	Não é sócio	7%	10%	16%	22%	9%	16%	25%	**33%**	13%	12%	24%	37%	17%	14%	28%	**53%**
Forma pela qual tomou conhecimento das bibliotecas	Amigos/ Família	**47%**	39%	**39%**	36%	**52%**	56%	**46%**	46%	**60%**	**53%**	**44%**	**42%**	**61%**	**53%**	**49%**	**38%**
	Passando pela frente	**35%**	25%	41%	40%	**36%**	30%	**40%**	**45%**	23%	**33%**	**43%**	**46%**	27%	**33%**	**35%**	**44%**
	Jornais, revistas ou televisão	2%	11%	2%	1%	4%	3%	5%	2%	5%	4%	3%	1%	5%	3%	2%	2%
	Redes Sociais	4%	2%	**2%**	**1%**	2%	2%	**2%**	0%	3%	1%	3%	2%	2%	2%	4%	6%
	Banners	0%	1%	0%	1%	1%	2%	1%	1%	1%	1%	1%	4%	2%	3%	1%	4%
	Guia de programação da biblioteca	2%	7%	4%	2%	0%	1%	0%	0%	1%	0%	0%	0%	0%	1%	1%	1%
	Site BSP/ BVL	4%	6%	4%	3%	**4%**	**5%**	**5%**	**5%**	4%	3%	5%	2%	2%	2%	5%	2%
	Quando participava de ação no Parque	2%	3%	2%	11%	1%	1%	1%	1%	2%	1%	0%	1%	1%	3%	3%	4%
Interesses	Ler livros por prazer	44%	33%	33%	55%	**43%**	**43%**	**34%**	**44%**	29%	37%	40%	53%	**36%**	**33%**	37%	35%
	Ler livros para pesquisar ou estudar	38%	30%	34%	42%	**35%**	**29%**	**37%**	**25%**	26%	24%	33%	33%	**36%**	**32%**	34%	23%
	Emprestar livros para trabalhos escolares	14%	**6%**	10%	**14%**	10%	10%	8%	13%	8%	9%	14%	7%	8%	6%	10%	3%
	Emprestar livros em geral	11%	10%	20%	27%	11%	14%	10%	16%	12%	21%	15%	17%	13%	15%	17%	10%
	Ler revistas ou jornais	12%	**18%**	13%	**16%**	10%	10%	8%	13%	11%	13%	7%	16%	11%	12%	10%	8%
	Acessar internet/ usar computadores	43%	30%	35%	38%	**40%**	**29%**	**34%**	**28%**	37%	43%	34%	21%	**53%**	**43%**	37%	19%
	Ver filmes/ escutar música/ jogar	9%	5%	5%	6%	10%	11%	18%	13%	8%	17%	24%	15%	28%	20%	14%	9%
	Participar de programação cultural	8%	**8%**	14%	**24%**	8%	12%	9%	12%	10%	6%	10%	15%	12%	9%	9%	19%
	Encontrar amigos/ descansar/ apreciar o ambiente	21%	21%	34%	38%	**20%**	**18%**	**25%**	**29%**	18%	15%	28%	38%	**37%**	18%	25%	33%
Frequência à BSP	Primeira vez					9%	14%	18%	**26%**	8%	9%	11%	17%	8%	13%	22%	29%
	Diariamente	**29%**	**23%**	**16%**	**6%**	9%	14%	18%	26%	**31%**	18%	17%	8%	**36%**	22%	**22%**	4%
	Semanalmente	41%	31%	32%	38%	**28%**	17%	17%	10%	**34%**	29%	**26%**	**23%**	**34%**	32%	**21%**	**17%**
	Quinzenalmente	14%	23%	20%	24%	**31%**	**32%**	**31%**	23%	10%	14%	**15%**	19%	7%	10%	**10%**	13%
	Mensalmente	7%	12%	15%	18%	**14%**	13%	15%	18%	8%	16%	**20%**	17%	8%	9%	**13%**	17%
	Raramente	9%	10%	16%	14%	11%	14%	12%	12%	8%	14%	10%	17%	8%	14%	13%	19%

		2016				2017				2018				2019			
		BSP		BVL		BSP		BVL		BSP		BVL		BSP		BVL	
		semana	finais de semana	semana	finais de semana	semana	finais de semana	semana	finais de semana	semana	finais de semana	semana	finais de semana	semana	finais de semana	semana	finais de semana
Programação Cultural	Nunca foi a uma atividade	58%	47%	68%	58%	60%	60%	66%	**63%**	**65%**	**72%**	**60%**	**68%**	**69%**	**72%**	**71%**	**65%**
	Já foi a uma atividade	42%	53%	32%	42%	40%	40%	34%	37%	35%	28%	40%	32%	31%	28%	29%	35%
Razões porque nunca foi a uma atividade da Progr. Cultural	Horário incompatível	37%	38%	**27%**	**29%**	**37%**	**35%**	**28%**	**28%**	39%	24%	27%	26%	33%	27%	28%	24%
	Não tomou conhecimento sobre as atividades	43%	**43%**	**51%**	**48%**	**42%**	**42%**	**49%**	**47%**	31%	46%	50%	48%	**35%**	**42%**	**32%**	**52%**
	Não tem interesse nas atividades oferecidas	11%	15%	10%	7%	12%	6%	12%	11%	15%	11%	4%	6%	14%	10%	17%	5%
	Não tem hábito de frequentar ativ. culturais	8%	4%	12%	16%	9%	17%	11%	14%	15%	19%	19%	20%	18%	21%	23%	19%
Forma pela qual tomou conhecimento da Programação Cultural	Amigos/ Família					**54%**	**41%**	**37%**	**24%**	**37%**	**21%**	**25%**	**25%**	**38%**	**29%**	**34%**	**19%**
	Na biblioteca pelas pessoas/ displays e monitores									**17%**	**19%**	**25%**	**20%**	**19%**	**23%**	**19%**	**14%**
	Passando em frente à biblioteca					9%	**15%**	14%	**22%**	5%	11%	13%	12%	8%	10%	6%	9%
	Jornais, revistas ou televisão					1%	1%	6%	1%	3%	4%	3%	0%	3%	2%	0%	0%
	Redes Sociais					2%	2%	1%	3%	1%	4%	5%	6%	2%	2%	6%	18%
	Banners no Parque					3%	4%	0%	0%	3%	4%	5%	3%	1%	4%	0%	3%
	Guia de programação da biblioteca					8%	8%	9%	**15%**	**13%**	**13%**	**9%**	**18%**	**16%**	**13%**	**13%**	**10%**
	Sites das bibliotecas					7%	9%	**17%**	**14%**	11%	12%	6%	6%	8%	7%	10%	12%
	Fui informado numa ação externa da biblioteca					11%	12%	9%	9%	7%	6%	6%	1%	6%	1%	3%	0%
	Email da biblioteca					3%	4%	2%	6%	2%	6%	5%	8%	0%	9%	9%	14%

.

Em ambas bibliotecas, a maioria dos frequentadores nunca frequentou programação cultural, principalmente por falta de conhecimento das mesmas e horário incompatível. Quando foram a uma atividade da programação cultural, tomaram conhecimento da mesma principalmente através da indicação de amigos e familiares, na biblioteca pelas pessoas e displays e monitores e, em menor proporção, por meio dos guias de programação da biblioteca.

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

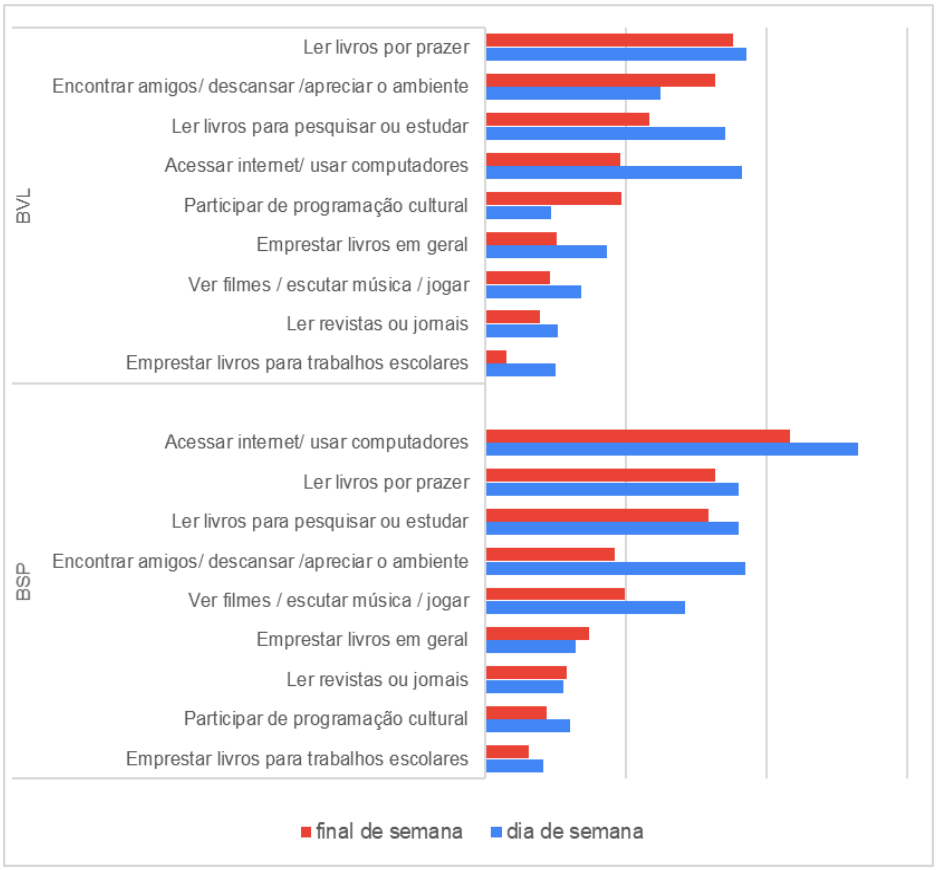


Figura 4: Interesses dos públicos que buscam a BSP e a BVL

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

Como há um grande interesse no uso da Internet e dos computadores, aprofundamos a investigação nesse tipo de uso.

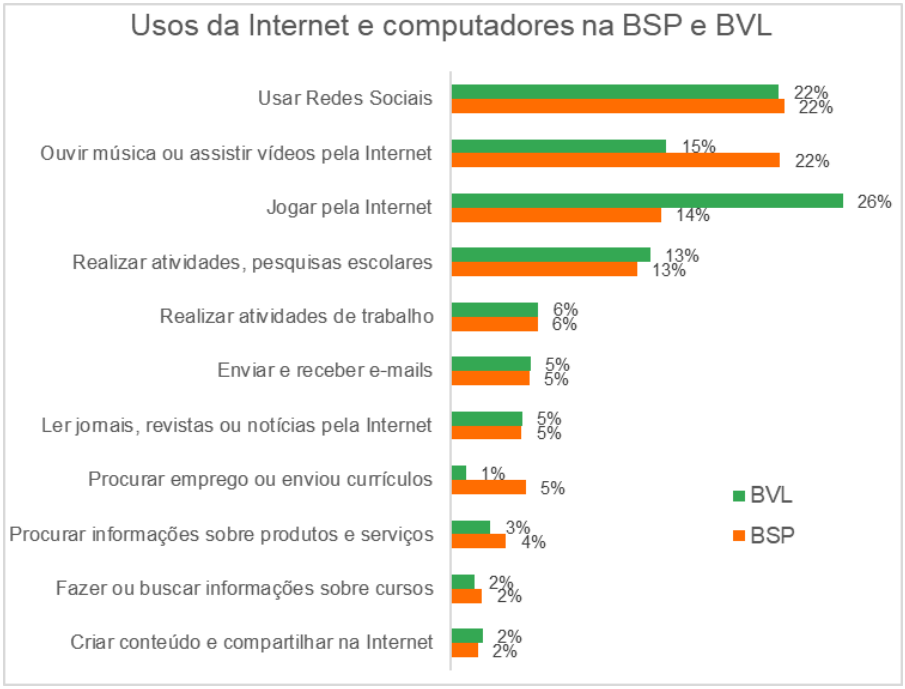


Figura 5: Usos da Internet e computadores por frequentadores da BSP e da BVL

Das pessoas que disseram utilizar a Internet e computadores nas bibliotecas, o principal uso é o jogo pela Internet na BVL, e o acesso a mídias sociais, seguido pelo acesso a música ou vídeos, na BSP. Apesar de mais baixo, o percentual do uso de "procurar emprego ou envio currículos serviços" é bem maior na BSP do que na BVL.

Comunicações que dinamizam as bibliotecas...

Nas duas bibliotecas, as principais formas pelas quais as pessoas tomam conhecimento dos equipamentos são através da indicação de amigos e familiares e passando em frente. Na BSP, especialmente por indicações; e na BVL, especialmente passando em frente. Os frequentadores da BVL tendem a indicar as redes sociais e o site como meios pelos quais tomaram conhecimento das bibliotecas mais do que os frequentadores da BSP. De qualquer maneira, as estratégias que parecem funcionar para que as pessoas estejam nas bibliotecas, são aquelas "presenciais".

As informações sobre a série histórica evidenciam que essa tendência não tem mudado ao longo dos últimos anos. A comunicação em mídias sociais e site pode ter importância para outros aspectos, mas parece que não tem sido a de levar pessoas às bibliotecas.

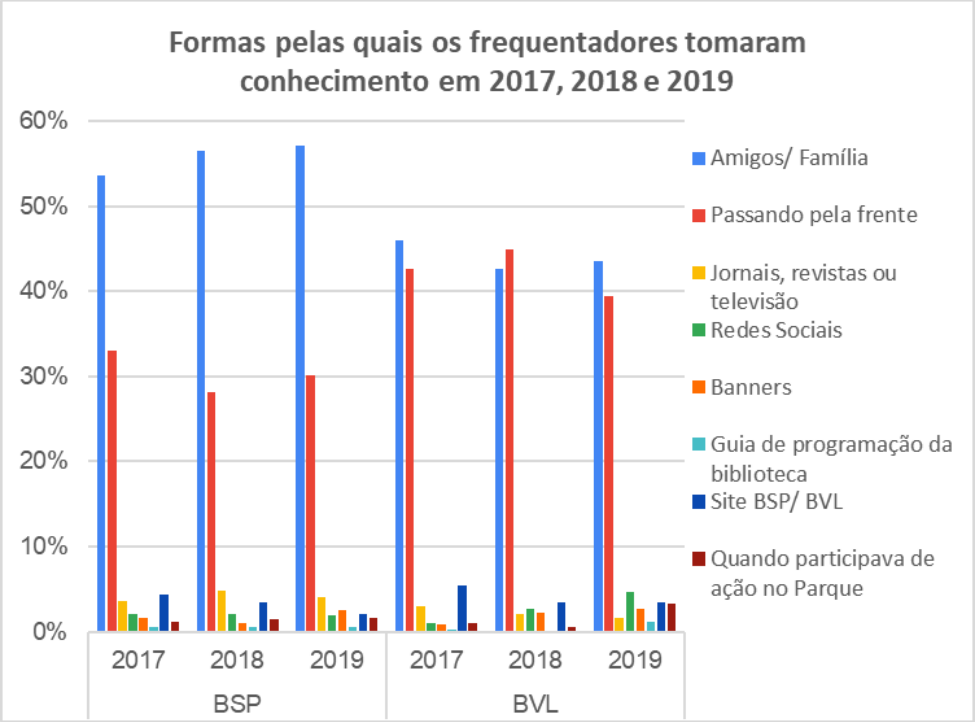


Figura 6: Formas pelas quais os públicos tomam conhecimento da BSP e da BVL

As estratégias "à distância", como o Guia da Programação, os sites das bibliotecas e as mídias sociais, fazem mais diferença na atração de pessoas à programação cultural; apesar das "presenciais" (indicações, sendo convidados pelos colaboradores ou vendo nos displays das bibliotecas, ou cartazes nos parques) ainda serem as principais.

Esses dados mostram que as bibliotecas se apoiam principalmente no relacionamento mais direto com seus frequentadores e não tanto em estratégias virtuais. Do nosso ponto de vista, a comunicação das bibliotecas deveria ser compreendida, além do trabalho de divulgação já realizado, também como relacionamento, e, neste sentido, é uma tarefa que a ser compartilhada entre a equipe de comunicação e a equipe das bibliotecas; ao menos no que se refere ao objetivo de trazer pessoas para os equipamentos.

A relação com a programação cultural

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

Os dados mostram uma variação ano a ano nos percentuais de participação na programação cultural, mas que tem ficado entre 30 e 40%. Como já comentado em

anos anteriores, a questão não é a qualidade da programação (que é muito bem avaliada), mas especialmente questões como falta de conhecimento dos frequentadores sobre essas atividades e horário incompatível.

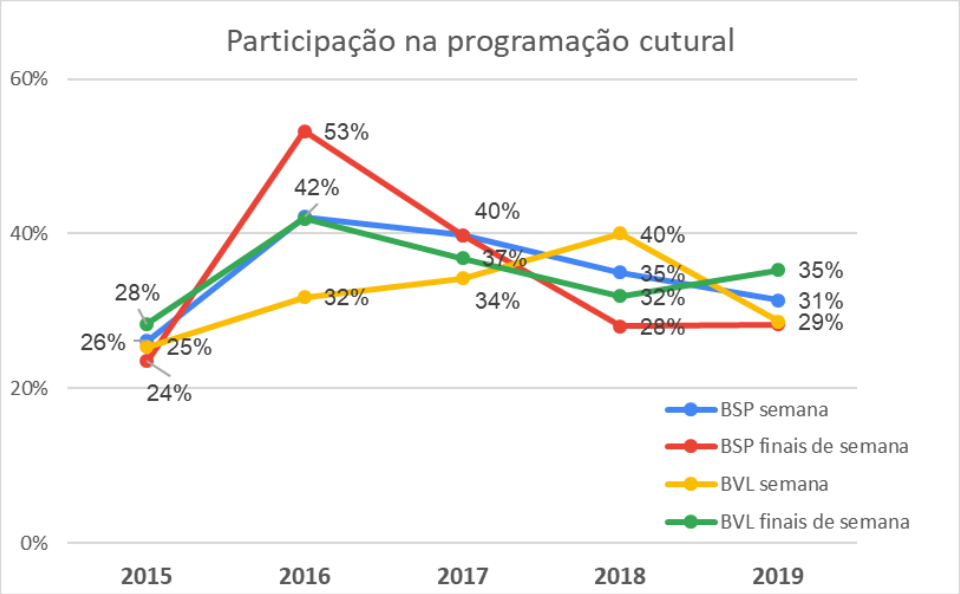


Figura 7: Participação nas atividades da Programação Cultural na BSP e na BVL

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

Uma síntese sobre a relação dos públicos com as bibliotecas pode ser feita a partir das respostas que os próprios entrevistados deram à pergunta "qual a importância desta biblioteca na sua vida", escolhendo uma nota de 1 (Nada) e 4 (muita).

Tabela 6: Notas médias dadas à "importância dada às bibliotecas" pelos seus frequentadores

	BSP		BVL	
	dia de semana	final de semana	dia de semana	final de semana
Média (1 a 4)	3,4	3,5	3,2	3,4
Média por biblioteca (1 a 4)	**3,5**		**3,3**	

Chamam a atenção dois aspectos: primeiro que há um reconhecimento de uma importância considerável desses equipamentos na vida de seus frequentadores; e, além disso, que a importância parece ser mais alta entre os frequentadores da BSP do que da BVL. Esse último aspecto converge com hipóteses de que a BSP lida com públicos, em média, em maior vulnerabilidade; para os quais o equipamento representa a oportunidade de acesso a uma série de serviços.

Os entrevistados também foram questionados sobre se algo já os impediu de entrar em alguma das bibliotecas. Mais de 70% diz que não. Entre os motivos mencionados por aqueles que disseram que sim, estão: que o chinelo quebrou, falta de segurança externa, conjuntivite, discussão com algum funcionário, porque não podia entrar com a bolsa, falta de documento, suspensão, por causa do horário de funcionamento, por estar molhado, embriagado ou fazendo uso de álcool. Os mais mencionados foram a suspensão, o uso de álcool e a sensação de insegurança no entorno. É possível dizer que alguns desses motivos podem ter resultado em um impedimento como um limite externo, definido a partir de regras de convivência da biblioteca, e outros porque a pessoa não se sentiu à vontade de entrar no espaço em um certo estado, e então, este impedimento seria mais subjetivo. Por exemplo, na biblioteca há um trabalho de cuidado com pessoas que não têm roupas adequadas. Foi montado um armário com roupas doadas e limpas para que as pessoas com necessidade de se trocar pudessem "se servir". Também há chinelos descartáveis para aqueles que precisam. Por isso, seria necessário investigar de onde exatamente veio o impedimento nesses casos.

Vemos que há um tipo de "obstáculo" que se refere à aplicação de regras estabelecidas. Essas regras são base para o relacionamento entre os públicos e as bibliotecas e dos públicos entre si. Ao mesmo tempo, as equipes das bibliotecas estão sempre refletindo sobre as regras e em que medida cada uma delas é parâmetro fundamental ou pode ser flexibilizada em casos determinados.

3.2 Qualidade das estratégias

A qualidade das estratégias se refere à satisfação dos frequentadores com os serviços e as atividades das bibliotecas. A tabela abaixo sistematiza os dados relacionados ao acervo, programação cultural e serviços oferecidos. De modo geral, as avaliações são muito positivas.

Os serviços mais bem avaliados são o atendimento dos funcionários e a limpeza, nas duas bibliotecas. O serviço que tradicionalmente tem sido o menos bem avaliado é o de comunicação/ divulgação. Isso não reflete o esforço da instituição nas suas estratégias e importância dada à comunicação, mas sim a complexidade da tarefa que é compreendida como uma "tarefa" de todas as pessoas envolvidas, e não somente de uma equipe.

Tabela 7: Dados relacionados com a satisfação dos frequentadores em relação ao acervo, programação e outros serviços da BSP e BVL, desde 2016

Variáveis de satisfação		2016		2017		2018		2019	
		BSP	BVL	BSP	BVL	BSP	BVL	BSP	BVL
Encontra o título que procura	Sempre	47,9%	40,4%	50,1%	41,6%	34,7%	22,4%	30,3%	26,0%
	Muitas vezes	33,9%	40,4%	32,3%	43,3%	25,8%	39,1%	29,5%	29,4%
	Poucas vezes	15,0%	14,5%	11,8%	9,0%	13,7%	11,8%	13,1%	7,7%
	Nunca	3,2%	4,8%	5,8%	6,1%	4,0%	1,9%	1,6%	0,9%
	Nunca procurei um livro					21,8%	24,7%	25,6%	36,0%
Coleção de livros e serviços voltados ao acervo	Serviço de sugestão de compras	58,5%	37,4%	3,37	3,34	3,21	3,26	3,25	3,35
	Quantidade de livros disponíveis para empréstimo			3,35	3,41	3,25	3,33	3,27	3,39
	Serviço de reserva de livros	41,5%	62,6%	3,37	3,38	3,20	3,36	3,30	3,39
Não encontrou título de:	Literatura em outros idiomas	18%	10,5%	27%	22,6%	15%	14,3%	18%	14,0%
	Um título específico de literatura	17%	**43,2%**	**39%**	17,7%	**40%**	37,8%	30%	**40,0%**
	Livros didáticos, pesquisa e referência	**35%**	**33,7%**	22%	**45,2%**	31%	**28,6%**	**39%**	30,0%
	Gibis, revistas e jornais	27%	7,4%	16%	14,5%	15%	19,4%	14%	16,0%
O que faz quando não encontra o livro procurado	Compra o livro			17%	18,4%	10%	14,0%	21,0%	13,5%
	Desiste do livro			23%	**46,9%**	25%	14,7%	19,0%	19,2%
	Pede ajuda ao atendimento			17%	18,4%	26%	37,2%	20,0%	**34,6%**
	Procura em outra biblioteca			**31%**	6,1%	32%	27,9%	**27,6%**	21,2%
	Sugere que a biblioteca compre			12%	10%	7%	6%	12,4%	11,5%
Avaliação serviços de acervo (de 1 a 4)	Serviço de sugestão de compras					3,21	3,26	3,25	3,35
	Quantidade de livros disponíveis para empréstimo					3,25	3,33	3,27	3,39
	Serviço de reserva de livros					3,20	3,36	3,30	3,39
Avaliação geral dos serviços	Atendimento dos funcionários	3,66	3,77	3,75	3,76	3,53	3,66	3,53	3,60
	Comunicação/ Divulgação	3,16	3,64	3,51	3,45	3,11	3,16	3,09	3,02
	Atividades culturais/ educativas	3,37	3,60	3,62	3,51	3,29	3,47	3,27	3,36
	Acervo (Livros, revistas, filmes e jornais, jogos)	3,39	3,44	3,61	3,60	3,35	3,41	3,34	3,44
	Limpeza	3,58	3,75	3,76	3,67	3,60	3,61	3,62	3,64
	Segurança	3,30	3,66	3,43	3,59	3,45	3,58	3,45	3,62
	Internet, conexão e computadores					3,36	3,35	3,39	3,24

Acervo

A satisfação com o acervo é mensurada desde 2013 na BSP considerando, como um item específico na pergunta, a frequência com que os públicos dizem encontrar aquilo que procuram. Já em 2013, 75% dos frequentadores diziam encontrar "sempre" ou "quase sempre" os títulos que procuravam, e essa taxa aumentou e se manteve em cerca de 80%.

Observando os dados relacionados com a pergunta direta sobre a satisfação do frequentador com o acervo, as médias têm se mantido em cerca de 3,4 (entre 1 e 4), que representa uma satisfação de 78%, o que converge com a satisfação como frequência com a qual o público encontra o que procura.

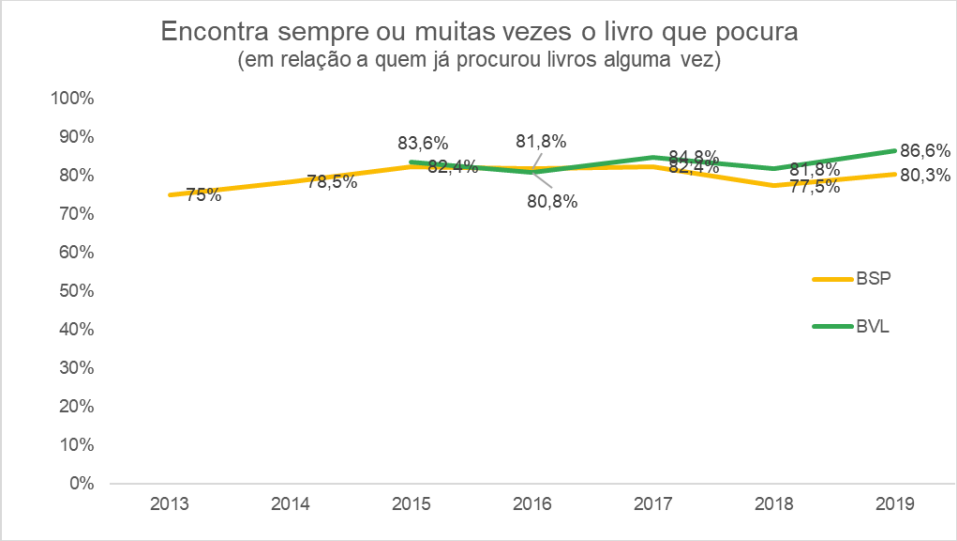


Figura 8: Satisfação com o acervo na BSP e a BVL, desde 2013 até 2019

Apesar dessa alta satisfação, cerca de 28% dos frequentadores apontaram que "Ter títulos mais interessantes ou que agradassem mais" os faria frequentar mais a biblioteca.

Entre aqueles que não encontram sempre ou quase sempre os títulos que procuram, dois principais tipos de títulos têm sido apontados ao longo dos anos: ***algum título específico de literatura*** e ***livros didáticos, pesquisa e referência***. O primeiro poderia sugerir mais do que a falta de um título, a quantidade baixa de exemplares; e o segundo, uma não compreensão da proposta das bibliotecas ou uma não aceitação dela, especialmente considerando a presença de estudantes nas duas bibliotecas.

Quando a pessoa não encontra o livro procurado, na BSP, a maioria procura em outra biblioteca ou pede ajuda ao atendimento. Entre 11 e 12% dos frequentadores sugerem que as bibliotecas façam a aquisição do livro buscado e não encontrado. Em 2019 houve um aumento no percentual de frequentadores que realizam essa sugestão, o que pode indicar um resultado do esforço da equipe para que os frequentadores conheçam esse serviço.

As avaliações dos serviços relacionados com o acervo, especialmente o de reserva de livros, são positivas e geraram notas acima de 3,25 (de 1 a 4), o que significa níveis de satisfação acima dos 75%, em todos eles.

Programação Cultural

O perfil de quem frequenta a programação cultural é diferente do perfil dos frequentadores das bibliotecas, de forma geral, como mostram os dados

provenientes da aplicação do questionário com pessoas que frequentam a programação cultural.

Tabela 8: Perfil de público da programação cultural, relacionado a sexo e idade

	BSP	BVL	Geral programação
Feminino	**66,2%**	**70,5%**	**68,4%**
De 0 a 6 anos	0,4%	0,0%	0,2%
De 7 a 13 anos	3,1%	2,0%	2,6%
De 14 a 17 anos	8,3%	6,0%	7,2%
De 18 a 25 anos	13,3%	17,4%	15,4%
De 26 a 40 anos	29,4%	30,8%	30,1%
De 41 a 59 anos	27,9%	26,4%	27,2%
+ de 60 anos	17,5%	17,4%	17,4%
Masculino	**33,8%**	**29,5%**	**31,6%**
De 0 a 6 anos	0,8%	0,0%	0,4%
De 7 a 13 anos	13,5%	4,0%	8,7%
De 14 a 17 anos	11,0%	9,6%	10,3%
De 18 a 25 anos	13,5%	17,6%	15,5%
De 26 a 40 anos	25,7%	38,4%	32,1%
De 41 a 59 anos	15,1%	15,2%	15,2%
+ de 60 anos	20,4%	15,2%	17,8%

A primeira diferença é a proporção de pessoas que se identificam com o sexo feminino, bem mais alta entre as pessoas que frequentam a programação cultural. Além disso, na BSP, a idade média de quem frequenta a programação, tende a ser mais alta que a idade média dos frequentadores de maneira geral (cerca de 36 anos, na programação e 30 anos, no geral); além disso, há uma dispersão mais acentuada nas faixas etárias.

Em relação à satisfação dos frequentadores com as atividades oferecidas, vemos médias muito altas, o que mostra 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. e falta de hábito de frequentar atividades culturais.

A avaliação da satisfação neste relatório considera as médias de cada atividade, entre 1 e 4.

Tabela 9: Avaliação da programação cultural da BSP e BVL

	Mediador	Interação com o público	Carga Horária	Tema	Organização do local
Aniversário BVL 5 anos - Espetáculo A Cortina da Babá	3,92	3,92	3,83	4,00	3,92
Aniversário BVL 5 anos - Espetáculo Tempo de Comemorar	3,94	4,00	3,94	4,00	3,94
Aniversário BVL 5 anos - Intervenção Brincadeira de Cordel	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Aniversário BVL 5 anos - Oficina Moinhos de Poesia	3,50	3,25	2,25	3,75	3,00
Atividade paralela à Exposição Libertas	4,00	3,94	3,94	4,00	3,94
Bebês ocupam: massinhas comestíveis / coworking BVL	4,00	4,00	3,00	4,00	3,80

	Mediador	Interação com o público	Carga Horária	Tema	Organização do local
BSP Até você	3,93	3,87	3,71	3,80	3,53
BSP até Você - Evento Dia Z	4,00	3,86	4,00	4,00	3,95
BVL até Você	3,94	3,88	3,56	3,69	3,67
Café com Psicólogo	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Clube de Leitura	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Compartilhando saberes: aulas de yoga	3,95	3,93	3,78	3,98	3,73
Compartilhando saberes: curso de Inglês - módulo básico	4,00	3,80	3,40	3,80	3,80
Compartilhando saberes: plantão de Matemática	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Curso de Contação de Histórias, com Arte e Despertar	4,00	3,97	3,63	4,00	3,73
Curso de Libras -módulo básico	4,00	3,92	3,08	4,00	3,75
Curso de Literatura pré-vestibular	3,80	3,72	3,58	3,93	3,74
Curso Gestão Super MEI, com Sebrae	3,91	3,86	3,64	3,86	3,95
Curso Intermediário de Libras, com Thalita Passos e Luana Milani	3,63	3,50	3,13	3,63	3,75
Curso Memórias Impressas, com Claudia Schapira	4,00	3,75	4,00	4,00	3,75
Curso O Cordel Brasileiro: Tradição, Diálogos e Atuação	3,86	3,86	3,43	3,92	3,76
Curso O Imaginário Fantástico na Ficção, com Marcelo Maluf	3,91	4,00	3,50	4,00	3,91
Curso Prático de Cinema com Franthiesco Ballerini	4,00	3,71	3,57	4,00	3,57
Curso Quadrinhos de Autor, com Lourenço Mutarelli	4,00	3,88	3,50	3,94	3,69
Dia do Desafio	3,60	3,25	3,50	3,50	4,00
Domingo no Parque	3,89	3,89	3,83	3,89	3,89
Empreendedorismo - oficina de doces natalinos	3,91	3,81	3,65	3,90	3,59
Empreendedorismo: Oficina de Brownies Modernos	3,92	3,92	3,64	3,92	3,84
Empreendedorismo: oficina de saboaria	3,94	3,83	3,67	4,00	3,89
Encontro Literário - Psicopatas na Ficção, com Covil da Adbução	4,00	3,80	3,90	3,80	3,80
Espetáculo Barbatuques	3,87	3,93	3,53	3,87	3,93
Evento Aniversário 9 anos BSP	3,92	3,69	3,88	3,80	3,88
Evento Dia da leitura - Espetáculo João & Maria	4,00	4,00	3,91	4,00	3,82
Evento Dia da leitura - Oficina Minichef João & Maria	3,91	3,91	3,55	3,91	4,00
Evento Dia internacional da Mulher: Bate-Papo Resistência e representatividade	2,62	2,62	2,77	2,75	2,62
Evento IV Circuito Racional, com Kush Crew Co.	3,93	4,00	4,00	4,00	3,93
Evento Lançamento Rosa Artigas	3,80	3,60	3,40	3,80	3,60
Evento Projeto Vespertino	3,71	3,88	3,75	3,50	4,00
Evento: Bate-Papo Maurício de Sousa e Regina Zilberman	3,83	3,42	3,67	3,92	3,25
Evento: Dia int. contra a homofobia - Roda de conversa Escola, Literatura e enfrentamento da LGBTfobia	3,91	3,91	4,00	4,00	4,00
Evento: Dia int. contra a homofobia- Bate papo: Cidadania e direitos LGBTs	3,75	3,75	3,00	3,75	3,75
Evento: Expressões da Bolívia	3,94	3,89	3,67	3,94	3,61
Férias na BSP - Campeonato de Games	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Hora do Conto	3,96	3,91	3,80	3,93	3,90
Jogos para Todos! - Oficina de Xadrez	3,59	3,64	3,55	3,55	3,59
Jogos para Todos! - Oficina Xadrez	3,90	3,60	3,30	3,70	3,80
Jogos Sensoriais	3,82	3,75	3,59	3,94	3,94
Lê no Ninho	3,97	3,97	3,80	3,89	4,00
Leitura ao Pé do Ouvido	3,83	3,78	3,77	3,74	3,87
Leitura Dramática - ProAC - Legítima Defesa	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Leitura Dramática - ProAC - Matrioska	3,92	3,92	3,58	3,83	3,75
Luau BSP	3,97	3,93	3,16	3,92	3,75
Maker: Manut. residencial: elétrica básica com Das Manas Manutenção	4,00	3,92	3,92	4,00	4,00
Maker: oficina mão na massa skatista	3,95	4,00	3,57	3,85	3,95
Maker: oficina robô bípede	4,00	3,80	3,40	3,80	3,80
Mostra - A força do Documentário Brasileiro	3,83	3,31	3,77	3,77	3,92
Oficina Minha Vida em Quadrinhos, com Carol Ito	3,89	3,89	3,78	4,00	4,00
Oficina Audiovisual para Instagram, com Felipe Parra	4,00	3,92	3,62	3,85	3,92
Oficina Criação de histórias em Quadrinhos, com Mary Cagnin	3,71	3,43	3,29	3,86	3,86
Oficina de Bonecas Abayomi	4,00	4,00	3,75	4,00	4,00
Oficina de Contos, com Ivana Arruda Leite	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00
Oficina de Documentário, com Franthiesco Ballerine	4,00	4,00	3,67	4,00	4,00
Oficina de empreendedorismo: Ovos de Páscoa	4,00	4,00	3,82	4,00	4,00
Oficina de empreendedorismo: Ovos de Páscoa, aula Fluxo de Caixa	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00

	Mediador	Interação com o público	Carga Horária	Tema	Organização do local
Oficina de Escrita Criativa, com Michel Yakini	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00
Oficina de Escrita Criativa, com Noemi Jaffe	4,00	3,91	3,23	4,00	3,95
Oficin de escrita Literária: construção de personsagens com Rafael Gallo	3,93	3,93	3,43	3,93	3,79
Oficina de Fotografia Digital Básica, Eduardo Marchesan	3,90	3,80	3,40	3,90	4,00
Oficina de poesia - da criação à publicação, com Luiza Romão	3,88	4,00	3,63	4,00	4,00
Oficina Espalhafatos	4,00	4,00	3,00	4,00	3,50
Oficina Ilustração e Sumiê, com Lucia Hiratsuka	4,00	4,00	3,69	4,00	3,69
Oficina Introdução ao Teatro de Sombras	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Oficina Maker: Manutenção Básica	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Oficina Maker: manutenção residencial	4,00	4,00	3,50	4,00	4,00
Oficina minichef colher – de utensílio de cozinha a instrumento musical	4,00	4,00	3,83	4,00	4,00
Oficina O Risco da Caneta, com Luiza Romão	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Oficina Papo Reto, com Rodrigo Ciríaco	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00
Oficina Poesia: da criação à Publicação Independente, com Luiza Romão	4,00	4,00	3,83	4,00	4,00
Oficina Quem descobriu o funk?, com Renata Prado	3,93	4,00	3,93	3,93	3,79
Oficina Tudo é Ficção, com Marcelo Maluf	3,71	3,93	2,86	3,86	3,64
Oficina Vamos Brincar de Poesia, com Rebeca Gelse	4,00	4,00	3,60	4,00	3,67
Oficina Viagem Gastr. - Hibisco Roxo, de Chiamamanda Ngozi Adichie	4,00	3,91	3,73	3,91	3,91
Oficina Viagem Gastronômica - Nina Horta	3,71	3,86	3,86	3,86	3,86
Oficina: Memória coletiva a partir de histórias de vida - Bianca Santana	4,00	4,00	3,47	3,95	3,89
Oficinas de Férias na Biblioteca	4,00	3,67	3,82	3,92	4,00
Palestra sobre filosofia - Leonardo da Vinci e Tycho Brahe	3,93	3,79	3,79	3,93	3,71
Pintando o Sete	3,94	3,94	3,81	3,88	3,88
Plantão de Matemática	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
ProAC - Bate-papo: mulheres criativas	4,00	3,60	3,80	3,80	3,80
Programa de extensão	3,71	3,86	3,71	3,71	3,57
Sarau das Minas	4,00	4,00	3,75	4,00	4,00
Sarau, Grupo de Poetas Cantores e Declamadores Indep. de São Paulo	3,95	4,00	3,85	3,89	4,00
Segundas Intenções - Antonio Prata	3,92	3,71	3,83	3,83	3,67
Segundas Intenções - Bernardo Carvalho	3,60	3,20	3,60	3,80	3,80
Segundas Intenções - Cláudio Willer	3,33	3,00	2,67	4,00	3,67
Segundas Intenções - Juliano Garcia Pessanha	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Segundas Intenções - Milton Hatoum	3,80	3,90	3,80	3,90	3,80
Tecnologia dia a dia - Curso de informática	3,80	3,53	2,73	3,67	3,53
Tecnologia dia a dia - smartphones	3,80	3,72	3,60	3,79	3,72
Tecnologia dia a dia: curso de informática	3,80	3,80	2,80	3,80	3,40
Viagem Gastronômica - Írisz: as orquídeas, Noemi Jaffe	4,00	3,50	4,00	4,00	4,00
Viagem Gastronômica - Jorge Amado	3,89	4,00	3,78	3,89	4,00
Viagem Gastronômica - Monteiro Lobato	4,00	3,94	3,94	4,00	4,00
Total Geral	**3,90**	**3,84**	**3,62**	**3,89**	**3,81**

Como em outros anos, a carga horária é o aspecto menos bem avaliado e a experiência tem nos mostrado que isso indica uma demanda de mais atividade, ou mais tempo por atividade. O quesito melhor avaliado foi o mediador, seguido dos temas tratados.

Serviços de modo geral

A avaliação dos serviços de modo geral foi muito positiva, gerando notas acima de 3,02 (de 1 a 4), o que significa uma satisfação de no mínimo 67%.

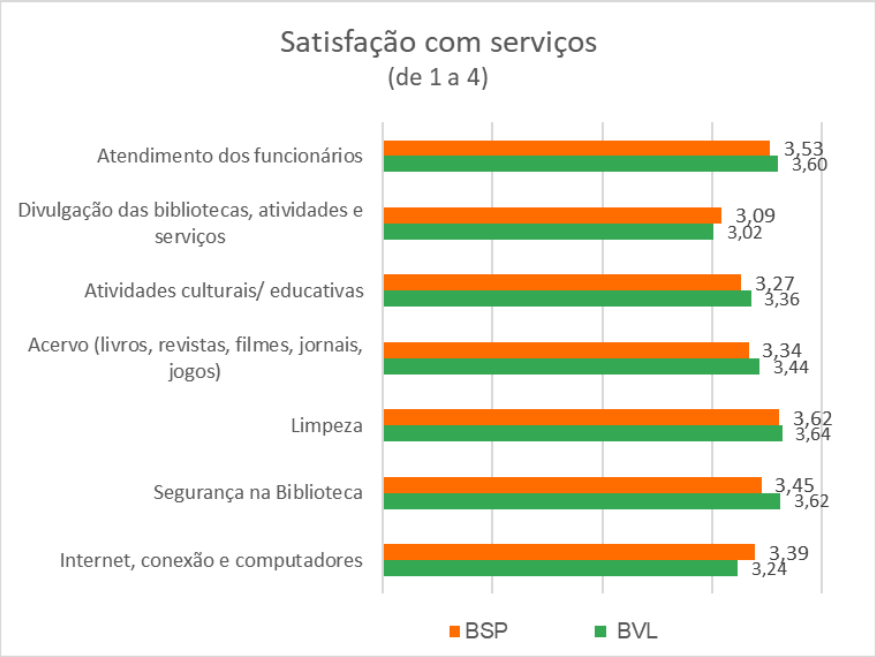


Figura 9: Satisfação com os serviços oferecidos pela BSP e pela BVL

As notas foram positivas em ambas as bibliotecas. O serviço melhor avaliado foi a limpeza, nas duas bibliotecas; seguida do atendimento dos funcionários. As médias tendem a variar de forma semelhante, o que sugere uma consistência na avaliação dos serviços, mesmo que em contextos diferentes. O serviço menos bem avaliado na BSP e na BVL foi a comunicação/ divulgação. Como dito anteriormente, esse dado revela mais o desafio do que seja comunicar nas bibliotecas, do que um esforço mal logrado de uma equipe específica. Os esforços da instituição em relação a comunicação têm sido claros e se revelam, por exemplo, na ampliação da equipe.

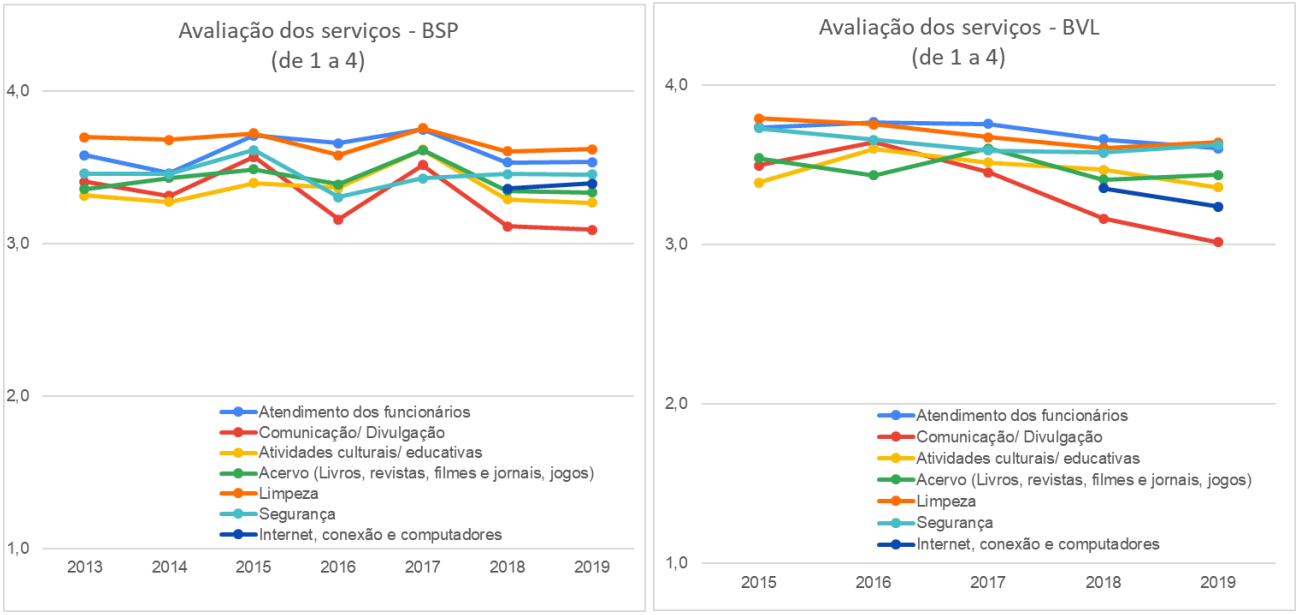


Figura 10: Evolução das notas dos serviços da BSP e BVL

A evolução das avaliações mostra sempre notas altas nas duas bibliotecas, com pequenas oscilações e médias que variam de forma mais ou menos conjunta. A exceção é justamente o serviço de comunicação, especialmente na BSP, que mostrou uma queda em sua avaliação, mesmo quando houve uma tendência geral de aumento entre os outros quesitos.

3.3 Formação de comportamentos leitores pelas bibliotecas

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

Desde 2016, coletamos informações a partir de perguntas do *Retratos da Leitura* para termos alguns elementos de comparação para reflexão e aprendizagem. Os dados mostram que os frequentadores das bibliotecas têm comportamentos leitores mais desenvolvidos que a população em geral: com relação à proporção de leitores, os dados de 2019 são bastante chamativos: 85% dos frequentadores da BSP são leitores, 85% na BVL, números um pouco mais baixos do que em 2018 (cerca de 94%). 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.

Como já debatido em outros relatórios, é difícil saber a direção da contribuição: pessoas com hábitos leitores mais desenvolvidos vão mais a bibliotecas, por isso esse resultado? Ou as bibliotecas com seu trabalho têm contribuído para o desenvolvimento de comportamentos leitores nesses públicos? Possivelmente as duas perguntas podem ter respostas afirmativas, porém cada uma delas 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, de que as bibliotecas promovem de fato os comportamentos leitores de seus públicos, levaria a olhar ainda mais para seu papel educador. Possivelmente, os dois caminhos fazem sentido e então é importante refletir se é possível direcionar e sustentar os dois, em caso de ambos serem planejados com atenção e estratégias próprias.

A quantidade média de livros lidos pelos frequentadores das bibliotecas nos últimos 3 meses confirma a percepção de que os frequentadores das bibliotecas têm hábitos leitores mais constituídos do que a população em geral: 4,9, na BSP e 3,8 na BVL, enquanto temos 1,85 livros lidos nos últimos 3 meses na população no geral, em 2011. Curioso notar que a média é um pouco inferior na BVL, onde há uma proporção maior de frequentadores entrando pela primeira vez na biblioteca, o que, do nosso ponto de vista, pode evidenciar que é um público que talvez chegue com um perfil "mais leitor" do que a média, por um lado. Mas, por outro lado, considerando, além da média mais alta de livros lidos pelos frequentadores da BSP, também o fato de que nesta mais frequentadores são efetivamente sócios, é possível dizer que a biblioteca tem sim um papel no fortalecimento de práticas de leitura.

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. Os dados nas duas bibliotecas são semelhantes, o que também fortalece as conclusões relacionadas a esse tipo de proposta de biblioteca. Os dados ao longo do tempo também têm se mantido relativamente estáveis, principalmente no que diz respeito à principal motivação para ler.

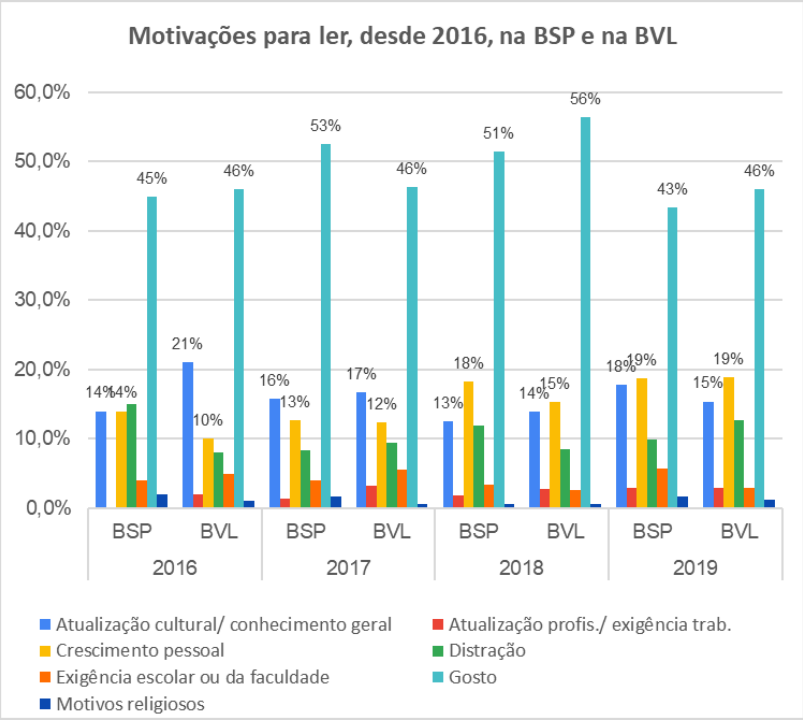


Figura 11: Razões para ler para os públicos da BSP e BVL

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

	BSP	BVL
Tema ou assunto	57,5%	60,4%
Autor	8,0%	5,4%
Título do livro	7,2%	5,6%
Capa	5,7%	4,1%
Dicas de outras pessoas	4,9%	7,6%
Dicas de professores	2,9%	3,7%
Redes Sociais	1,7%	1,0%
Críticas / resenhas	1,5%	3,1%
Editora	0,6%	0,3%
Dicas de booktuber	0,5%	0,1%
Publicidade / anúncio	0,4%	0,6%
Utilizados na programação cultural da biblioteca	0,3%	0,0%
Total Geral	100,0%	100,0%

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 e possam usufruir desses equipamentos para seu desenvolvimento como seres com direito à leitura, à cultura e à cidadania.

3.4. Pesquisa qualitativa nas bibliotecas: O preparo da biblioteca e de seus públicos

Este ano, a equipe de avaliação foi orientada pela gestão da SP Leituras a realizar uma pesquisa qualitativa com um caráter estratégico para a organização, que une perguntas que geram encaminhamentos úteis a todos os programas, de modo transversal.

Há algum tempo, o Instituto Fonte tem conversado com a gestão das bibliotecas a respeito de um indicador desenvolvido em conjunto com a equipe de Programas e

Projetos, no âmbito do Programa Viagem Literária (VL), e que nomeamos de "preparo das bibliotecas e dos seus públicos"[3].

Quando trabalhamos com essa ideia no contexto do Programa Viagem Literária (VL), estava em jogo a compreensão de como um evento a princípio "isolado" (a ida de um autor ou contador a uma biblioteca) poderia se transformar em um *processo* e colaborar na obtenção de resultados mais relevantes naqueles espaços, inclusive no que diz respeito à aquisição de práticas leitoras. Por exemplo, antes da ida de um autor ou contador, haveria toda uma etapa de produção e planejamento, na qual as equipes das bibliotecas que recebem o VL aprendem a divulgar o evento em diversos canais da cidade, a entrar em contato com instituições parcerias no intuito de fazer uma preparação de possíveis públicos-alvo de tal atividade, que chegam com mais clareza e mais desejo de escutar determinado autor (esse preparo, portanto, potencializa o momento do evento). A preparação também envolveria um planejamento para transformar a ida de um grupo à biblioteca em um momento de apresentação e disponibilização dos seus serviços, de modo que as pessoas saiam daquele espaço entendendo o que podem fazer ali.

Ao elegermos trabalhar com essa noção do "preparo" para observar de que modo ele ocorre nas bibliotecas gerenciadas pela SP Leituras, imediatamente entendemos que não há como falar no preparo do público sem falar de um preparo também das equipes. Pois por trás de um "público preparado", há uma "equipe que se prepara", que planeja e reflete sobre uma programação, determinado atendimento etc., e que somente se preparando consegue colaborar na transformação de um evento isolado em um processo mais significativo, para ambos os lados.

Percebemos que esses preparos podem gerar uma participação mais qualificada dos públicos: jovens e adultos perguntam e interagem mais em bate-papos com autores, crianças e seus professores têm a oportunidade de conhecer melhor os serviços das bibliotecas. Em bibliotecas que não fazem preparação alguma, o público parece ficar, por outro lado, mais distante e alheio, tanto em relação à atividade específica, quanto à biblioteca e seus serviços e possibilidades. Portanto, uma boa preparação da equipe e dos públicos para os tipos diversos de atividades pode ser uma forma de dinamizar os espaços das bibliotecas e, ao fazer isso, também uma ação de incentivo à leitura. ***O campo de interesse mais amplo desta pesquisa é a exploração dos tipos de preparo que estão sendo feitos pelas bibliotecas gerenciadas pela SP Leituras e como se relacionam com o desenvolvimento de práticas leitoras de seus públicos***. Esse ano, focamos em como as bibliotecas entendem e realizam o preparo.

3 Essa terminologia mudou a partir desta pesquisa, porque agora ao invés de apenas "preparo de público", ampliamos a noção para uma compreensão do "preparo das bibliotecas e dos seus públicos" que, por enquanto, achamos que é a que melhor se adequa ao que queremos dizer/olhar. Mas isso pode vir a mudar novamente a partir da leitura deste relatório pelas equipes, o que será inclusive um resultado interessante da própria pesquisa.

Listamos abaixo algumas atividades de preparo (das bibliotecas e dos seus públicos):

- Escuta dos públicos e parceiros a respeito de suas preferências (e uso dessa informação nas atividades de mediação e eventos).
- Pesquisa, produção e disponibilização pública de materiais, tais como livros, textos, vídeos, de autoria e/ou relacionados a convidados, eventos e atendimentos/serviços das bibliotecas: indicações de leituras, serviços e programação customizadas para frequentadores e grupos (e uso dessa informação nas atividades de mediação e eventos).
- Articulação entre programação, atendimento, assistência social e acervo e discussão entre áreas para seleção da atividade (temas, tipos e linguagens).
- Estudo prévio de assuntos e temas relacionados às atividades.
- Planejamento (programação, horários, planejamento pedagógico, questões técnicas) da atividade com facilitador/autor.
- Trabalho prévio e posterior com educadores, professores e públicos de instituições parceiras, como envio de materiais de apoio, conversas e trocas; visitas a comunidades e instituições, envio de sugestões de leitura/materiais para escolas, instituições e públicos e debate prévio da atividade com parceiras/os.
- Contato intencional com públicos espontâneos pré e pós atividade.

Com esses indicadores em mãos, criamos um questionário, respondido por 33 pessoas da equipe, a respeito de 34 diferentes atividades de atendimento, acervo, assistência social e da programação cultural[4], e realizamos a observação de cinco atividades diferentes.

Importante deixar claro que não houve uma intenção de julgamento de uma atividade a partir dos tipos e quantidades de preparos que são feitos nela, porque isso não faria sentido, tendo em vista a diversidades de atividades presentes nas bibliotecas. O que faz sentido é uma tentativa de qualificação dos preparos e de compreensão de como colaboram para o desenvolvimento da biblioteca e, consequentemente, de práticas leitoras dos públicos.

Era também objetivo da pesquisa qualitativa desenvolver e testar os indicadores construídos de forma a gerar um olhar mais estruturado, sistemático e alinhado para os preparos nos programas desenvolvidos pela SP Leituras.

O preparo das bibliotecas e dos públicos

4 Foram contempladas as seguintes atividades: Acolhimento; Aproximação; Aquisição de livros; Brincando e Aprendendo; Clube de Leitura; Domingo no parque; Empréstimo de livros; Hora do Conto; Hora do Conto; Indicação de livros; Jogo de xadrez; Jogos sensoriais; Lê no ninho; Leitura ao pé do ouvido; Luau; Pintando o sete; Sala de Game; Sarau; Segundas Intenções; Tecnologia dia a dia: informática; Tecnologia dia a dia: smartfone; Visita monitorada; Visita técnica; VsCyber; Yoga; Jogos sensoriais; BSP e BVL até você; Cursos; Oficinas com Inscrições prévias; Oficinas sem inscrição; Eventos.

As trinta e duas respostas aos questionários geraram uma série de dados que serão apresentados através de três tipos de gráficos: o primeiro mostra os preparos mais e menos frequentes nas bibliotecas; o segundo o tipo predominante de preparo por área (as áreas estão distinguidas em parênteses depois de cada atividade, são elas: Programação Cultural, Atendimento, Serviço Social, Acervo); o terceiro a frequência de realização das atividades de preparo por atividade.

Os **tipos de preparo mais frequentes** realizados pelas equipes das bibliotecas (BVL e BSP), considerando a soma entre "se realiza com frequência" e "se realiza com muita frequência" foram o *Discussão para seleção de temas/ autores/as; Estudo prévio de assuntos e temas relacionados à atividade; Planejamento da atividade com facilitador/a/autor/a; Indicações de leituras, serviços e programação customizadas; Discussão para seleção do tipo/ linguagem da atividade*.

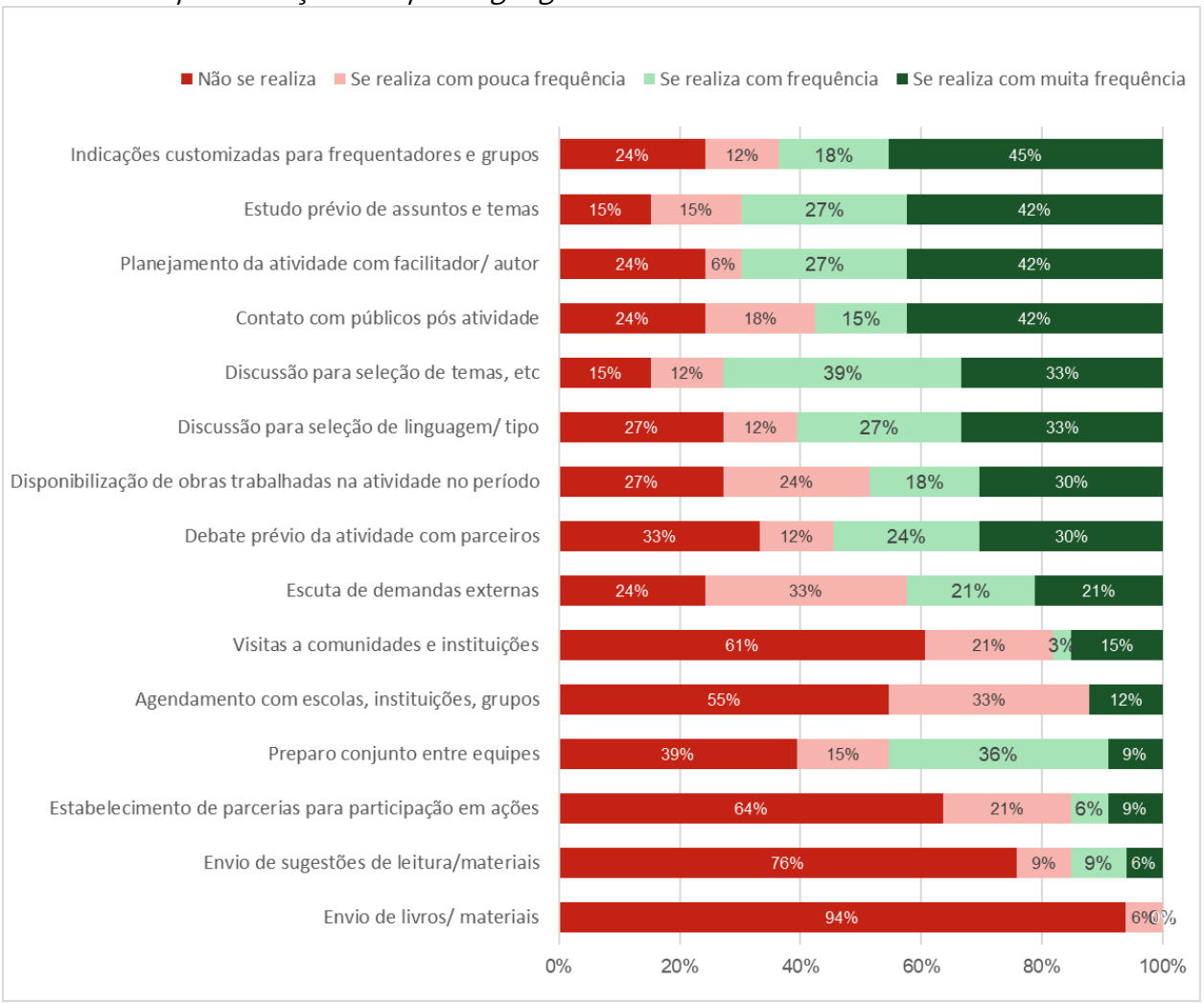


Figura 12: Frequência dos tipos de preparo nas bibliotecas

Já os preparos menos frequentemente realizados, são o *Envio de livros e* materiais para escolas, instituições e públicos (em 94% das atividades não se realiza) e o *Envio*

de sugestões de leitura/materiais para escolas, instituições e públicos (em 81% das atividades não se realiza). Segundo a gestora das bibliotecas, esses preparos não são feitos porque não estão no escopo das ações das bibliotecas, mas podem vir a ser pensados. Além disso, segundo ela, as escolas já têm suas indicações de leitura alinhadas ao plano pedagógico. De qualquer forma, do nosso ponto de vista, o mais importante nessa pesquisa é poder ter um panorama a respeito daquilo que é mais e menos realizado nas bibliotecas como preparos e poder refletir sobre isso – por exemplo, se as escolas já tem suas indicações de leitura, como as bibliotecas poderiam interagir com isso se for o caso, ou colaborar na ampliação de repertórios?

O tipo de preparo que parece ser mais frequente, ou seja, ao qual mais atividades lançam mão para sua realização, são aqueles relacionados ao **planejamento interno das atividades**[5] (considerando o facilitador terceirizado também como um agente da equipe de uma determinada atividade[6]). O **preparo do público pela equipe, por sua vez**[7]**,** se dá de forma mais frequente quando ele já está na biblioteca (públicos cotidianos ou depois de participar de atividades).

Por outro lado, podemos ver que dentre os preparos menos realizados estão as **atividades de preparo de públicos mais distantes e/ou que ainda não estão nas bibliotecas** [8], que envolvem contato com instituições e públicos externos e estabelecimento de novas parcerias. Segundo a gestora da biblioteca, são feitas visitas a outras instituições pelo Serviço Social, Atendimento e Programação juntos, para que se entenda o que desperta o interesse em cada lugar e, assim, uma divulgação mais assertiva de serviços e atividades possa ser feita. Porém, segundo ela, as equipes não são robustas e isso ocorre na medida do possível.

É interessante pensar a partir dessas informações que, para alcançar certos objetivos ainda não alcançados nas bibliotecas como, por exemplo, atrair um determinado perfil de público que ainda não frequenta as bibliotecas, talvez seja interessante olhar para tudo o que uma atividade pressupõe para que possa acontecer da melhor forma possível e para o que pode gerar depois, no intuito de equilibrar modos de preparo das atividades oferecidas, as atividades em si e resultados mais amplos esperados pelas bibliotecas.

Ainda assim, **o preparo conjunto da equipe, que é um preparo mais "interno"**, tem sido pouco comum – são poucas atividades que lançam mão dessa estratégia. De

5 Discussão para seleção de temas/ autores/as, Estudo prévio de assuntos e temas relacionados à atividade e Discussão para seleção do tipo/ linguagem da atividade.
6 Planejamento da atividade com facilitador/a/autor/a e Debate prévio da atividade com parceiras/os
7 Indicações de leituras, serviços e programação customizadas e contato intencional com os públicos pós atividade.
8 Escuta de demandas externas; Estabelecimento de parcerias com outras instituições para participação de ações cotidianas e/ou eventos; Visitas a comunidades e instituições; Envio de sugestões de leitura/materiais para escolas, instituições e públicos; Agendamento de visitas de escolas e instituições à biblioteca; Envio de livros/ materiais para escolas, instituições e públicos.

modo geral, vemos que o preparo da equipe pode criar sentidos mais articulados entre atividades e serviços da biblioteca e colabora na realização da vocação do espaço como um sistema de mediações que podem conversar entre si. Isso, por sua vez, possibilita a construção de trajetórias também mais articuladas por parte dos públicos dentro da biblioteca (exemplo: público conversa com um atendente > participa de uma leitura ao pé do ouvido > vai num Segundas Intenções do autor trabalhado nessa leitura ao pé do ouvido > lê um livro desse autor...). Apesar da importância dessa estratégia, é importante atentar para o que diz a gestora das bibliotecas:

Mas tem gente que quer vir aqui e não fazer nada, nós vimos isso ao fazer o questionário de abordagem de público. E isso desconstrói um pouco a ideia de trajetória. E como lidamos com isso? As pessoas que a gente "apenas acolhe"?

Como se preparar para "apenas acolher"? O esforço da gestão tem sido atualmente o de realizar uma costura, fazendo com que uma área converse com a outra, entenda o que a outra está fazendo e os porquês, para que tanto o acolhimento "nele mesmo", quanto as possíveis trajetórias desencadeadas a partir daí, possam adquirir um significado mais claro dentro daquilo a que as bibliotecas se propõem, e um sentido compartilhado por todas/os. Segundo a gestora das bibliotecas:

Isso pode chegar também nos públicos, porque é uma vocação da biblioteca tentar mostrar uma unidade, meu esforço é no sentido de ficar costurando mesmo.

Olhando especificamente para o preparo do público, é possível entendê-lo como um processo, não necessariamente linear. Em primeira instância, este preparo tem como objetivo o próprio uso da biblioteca, como espaço público, dentro de seus limites e possibilidades, e as pessoas podem ser preparadas, então, para um uso mais qualificado deste espaço, no sentido de entender seu funcionamento, seus serviços; outras vezes será um preparo "apenas" para que as pessoas consigam estar de uma forma mais adequada em um espaço público. A partir disso, uma etapa do processo pode preparar para a próxima (considerando que no contexto de alguns públicos, como dito, o preparo fica no acolhimento), e essas etapas podem ser mais associadas a áreas específicas da biblioteca, apesar de não se reduzirem a apenas uma área.

Atendimento e Serviço Social estão mais próximos da primeira escuta, uma pessoa que chega na biblioteca e não tem ideia do que pode fazer aqui, que não sabe manusear livros, que não conhece os serviços da biblioteca, que não sabe nem que pode emprestar livros... A gente prepara a pessoa para a biblioteca, isso é uma preparação para o espaço. São etapas, depois o público se aprofunda nos programas, nas atividades. (conversa com gestão da biblioteca)

A preparação que temos do público em geral, crianças, pessoas em vulnerabilidade, estudantes, quando a pessoa não vem com um objetivo específico (pegar um livro, participar de um programa ou usar um computador), é muito no diálogo do dia a dia. (conversa com atendimento)

A gente consegue perceber quando uma pessoa está perdida, não tem um direcionamento, "caiu de paraquedas". Para ajudarmos essa pessoa a se desenvolver aqui no espaço, a aproximação é o acolhimento, para direcionar para algum setor ou serviço. Principalmente na BSP, que atende também público em situação de vulnerabilidade, o carro chefe do acolhimento é o computador. A partir daí, o "boca a boca" com o sócio é o que leva a gente a direcionar as pessoas. A maioria sabe que ali é uma biblioteca, mas não entende o que é um espaço de leitura, uma programação cultural, porque muitas vezes não teve ainda essa experiência na vida. Com o público que já quer participar de alguma coisa, perguntando o que temos de programação, aí já é um outro preparo, de abrir a programação, explicar. (conversa com atendimento)

Ainda em relação ao acolhimento, a gestão da biblioteca tem se preocupado com o preparo das equipes (especialmente - mas não apenas - de atendimento e segurança, que ficam na linha de frente) para atender e lidar com novos públicos com os quais não têm tanta intimidade -, como é o caso das pessoas trans, por exemplo.

Apesar de existirem muitos modos de preparo internos da equipe (planejamento, estudos, conversas) e de preparos de público (acolhimentos, programação direcionada, indicações customizadas) em curso nas bibliotecas, novamente apareceu em diversas ocasiões, durante essa pesquisa, a vontade e necessidade de mais formação da equipe para desenvolver alguns tipos de atividades - especialmente as que envolvem dimensões mais pedagógicas e curatoriais – e para lidar com certos públicos, por exemplo com deficiências, trans, em situações de muita vulnerabilidade. Também foi muito mencionado o desejo de haver mais tempo para preparo interno das equipes, o que parece legítimo e também um desafio atual, dado o volume de tarefas e a limitação de recursos em diversos sentidos, inclusive financeiros.

Outro ponto que ficou claro na pesquisa, é que a dimensão mais externa de "preparo de público", ou seja, as relações institucionais, estabelecimento de parcerias, envio de sugestões e materiais para parceiros, comunidades e instituições, ainda não está muito desenvolvida nas bibliotecas. Pelos dados coletados, não fica muito claro qual área é responsável por essa dimensão, o que pode ser parte da explicação da baixa frequência desse tipo de preparo de público nesses espaços.

De acordo com a gestão das bibliotecas, a área de Relações Institucionais da SP Leituras tem atuado bastante no estabelecimento de parcerias. A equipe de avaliação não conversou com essa área, porque a percepção de que essa dimensão ainda não está muito desenvolvida nas bibliotecas foi um achado da pesquisa. Seria interessante entender como a área de RI da instituição tem lidado com a questão das parcerias e quais resultados desse trabalho gostariam de ver nas bibliotecas.

Por fim, essa pesquisa tem potencial de continuidade, com criação de novas categorias de preparo de equipe e público, clareamento das categorias atuais com equipes e tão importante quanto a produção de um documento de avaliação, o uso

dos dados para o processo formativo das equipes. Além disso, nos parece que essa pesquisa, como era a expectativa da gestão da SP Leituras e Bibliotecas, tem potencial para gerar conhecimentos que podem ser compartilhados com outras bibliotecas e com o Sistema.

A seguir analisaremos a frequência das atividades de preparo por área, fazendo menção a algumas atividades específicas.

Os tipos de preparo por área

Para cada área destacamos as atividades que foram consideradas como de sua responsabilidade, algumas vezes em parceria com outras áreas; e os principais achados. Uma tabela com a síntese dos dados sobre os tipos de preparo por área e por atividade, pode ser vista a seguir:

Tabela 11: Frequência de cada tipo de preparo por área e atividade

		Média de frequência (de 0 a 3)														
	Atividade	Escuta demandas externas	Disc. seleção de temas/ autor	Disc. seleção tipo/ linguagem	Estudo prévio atividade	Planej. atividade com facilitador	Preparo conjunto entre as áreas	Envio de sugestões de leitura/materiais	Envio de livros/ materiais	Disponibi-lização de obras relacionadas	Debate prévio ativ. com parceiros	Indicações customi-zadas	Agenda-mento	Visitas a comuni-dades e instituições	Estabeleci-mento de parcerias instituições	Contato com públicos pós atividade
Acervo	Sala de Game	1,5	1,5	1,0	1,5	0,0	1,5	0,0	0,0	1,0	0,0	1,5	0,5	0,0	0,0	1,0
	Indicação de livros	3,0	2,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	3,0	0,0	3,0	0,0	3,0	3,0	3,0
	Lê no ninho	1,0	3,0	3,0	3,0	2,0	2,0	0,0	0,0	1,0	3,0	1,0	1,0	0,0	1,0	3,0
	Aquisição de livros	3,0	3,0	2,0	3,0	2,0	2,0	3,0	0,0	3,0	2,0	3,0	1,0	0,0	1,0	3,0
	Visita técnica no acervo	3,0	1,0	1,0	1,0	3,0	2,0	1,0	0,0	3,0	1,0	3,0	3,0	1,0	2,0	1,0
	Média àrea	2,3	2,1	1,4	1,7	1,4	1,5	0,8	0,0	2,2	1,2	2,3	1,1	0,8	1,4	2,2
Atendimento	Acolhimento	2,0	3,0	3,0	3,0	2,0	3,0	0,0	0,0	2,0	2,0	3,0	0,0	0,0	0,0	2,0
	Brinc. e Aprendendo	1,0	3,0	3,0	2,0	1,0	0,0	0,0	0,0	1,0	3,0	1,0	1,0	0,0	0,0	3,0
	Clube de Leitura	0,0	2,0	2,0	2,0	1,0	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0	3,0	0,0	0,0	0,0	3,0
	Empréstimo de livros	3,0	0,0	0,0	2,0	2,0	0,0	0,0	0,0	3,0	0,0	2,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	Hora do Conto	0,0	2,0	3,0	3,0	3,0	0,0	0,0	0,0	3,0	0,0	3,0	1,0	1,0	0,0	2,0
	Indicação de livros	3,0	2,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	3,0	0,0	3,0	0,0	3,0	3,0	3,0
	Jogos sensoriais	1,0	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	1,0	0,0	0,0
	Lê no ninho	1,0	3,0	3,0	3,0	2,0	2,0	0,0	0,0	1,0	3,0	1,0	1,0	0,0	1,0	3,0
	Leit. ao pé do ouvido	0,7	2,3	2,0	2,7	0,0	0,0	0,3	0,0	2,3	1,0	1,7	0,7	0,7	0,7	1,3
	Pintando o sete	1,0	3,0	3,0	3,0	2,0	0,0	0,0	0,0	2,0	3,0	1,0	1,0	0,0	0,0	3,0
	Tecnol. dd inform.	1,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	1,0	1,0	1,0	3,0	0,0	1,0	0,0	3,0
	Tecnol.dd smartphone	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	Visita monitorada	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	1,0	2,0	0,0	3,0	1,0	3,0	3,0	2,0	2,0	0,0
	VsCyber	0,0	0,0	0,0	0,0	2,0	2,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	Luau	1,0	3,0	3,0	3,0	2,0	0,0	3,0	0,0	0,0	3,0	3,0	3,0	1,0	1,0	3,0
	Média atendimento	**1,1**	**1,8**	**1,7**	**1,9**	**1,4**	**0,7**	**0,5**	**0,1**	**1,5**	**1,1**	**1,8**	**0,8**	**0,6**	**0,5**	**1,8**
Programação Cultural	BSP e BVL até você	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	0,0	0,0	0,0	3,0	3,0	3,0	3,0	0,0	3,0
	Cursos	2,0	2,0	3,0	3,0	3,0	2,0	0,0	0,0	3,0	2,0	0,0	0,0	0,0	0,0	3,0
	Domingo no parquet	0,0	1,0	0,0	1,0	3,0	1,0	0,0	0,0	0,0	3,0	3,0	0,0	0,0	0,0	1,0
	Eventos	1,0	2,0	2,0	2,0	3,0	1,0	0,0	0,0	1,0	2,0	2,0	0,0	0,0	0,0	2,0
	Hora do Conto	1,0	3,0	2,0	1,0	3,0	2,0	2,0	0,0	2,0	2,0	3,0	0,0	0,0	0,0	3,0
	Jogo de xadrez	0,0	0,0	0,0	0,0	3,0	2,0	0,0	0,0	0,0	1,0	2,0	0,0	0,0	0,0	1,0
	Oficinas inscr. Prévias	2,0	2,0	3,0	3,0	3,0	2,0	0,0	0,0	1,0	2,0	0,0	1,0	0,0	1,0	3,0
	Oficinas sem inscr.	2,0	2,0	2,0	2,0	3,0	1,0	0,0	0,0	1,0	2,0	0,0	1,0	0,0	1,0	2,0
	Sarau	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	0,0	0,0	0,0	1,0	3,0	0,0	0,0	3,0	3,0	0,0
	Segundas Intenções	0,0	3,0	0,0	3,0	3,0	3,0	0,0	0,0	3,0	3,0	3,0	0,0	3,0	3,0	0,0
	Yoga	2,0	1,0	0,0	0,0	3,0	2,0	0,0	0,0	3,0	3,0	2,0	0,0	0,0	0,0	2,0
	Média Progr. Cultural	**1,5**	**2,0**	**1,6**	**1,9**	**3,0**	**1,7**	**0,2**	**0,0**	**1,4**	**2,4**	**1,6**	**0,5**	**0,8**	**0,7**	**1,8**
SSocial	Aproximação	3,0	2,0	2,0	3,0	3,0	2,0	1,0	1,0	**0,0**	**2,0**	**3,0**	**0,0**	**3,0**	**0,0**	**3,0**
	Acolhimento	2,0	3,0	3,0	3,0	2,0	3,0	0,0	0,0	2,0	2,0	3,0	0,0	0,0	0,0	2,0
	Média Serviço Social	**2,5**	**2,5**	**2,5**	**3,0**	**2,5**	**2,5**	**0,5**	**0,5**	**1,0**	**2,0**	**3,0**	**0,0**	**1,5**	**0,0**	**2,5**

- Acervo (Sala de game, Lê no Ninho, Indicação de livros, Aquisição de acervo e Visita Técnica no Acervo).

A partir dessas atividades, podemos perceber que os preparos que têm mais presença em atividades geridas primordialmente por essa área (aquisição e visita técnica no acervo) ou também por esta área (Sala de Game, Lê no Ninho e Indicação de Livros) , são: *contato intencional com públicos após atividade e discussão para seleção de temas/ autores/as*. São também realizadas com alguma frequência *indicações de leituras*, *serviços e indicações customizadas, escuta de demandas externas e disponibilização de obras que se relacionam com programação*. Não são muito realizados, por outro lado: envio de sugestões de leitura/materiais para escolas, instituições e públicos e envio de livros/ materiais para escolas, instituições e públicos. De acordo com a gestão das bibliotecas, essas atividades não são muito realizadas porque ainda não fazem parte do escopo de trabalho das bibliotecas, mas nada impede que sejam se estiveram alinhadas a um propósito.

Algo que podemos destacar é a baixa frequência de estabelecimento de parcerias presente nesta área. A atividade "visita técnica no acervo" é uma das que faz isso com frequência. De acordo com a pessoa que respondeu o questionário sobre essa atividade:

Geralmente, os grupos que nos visitam acabam contando de suas próprias experiências/vivências em seus espaços. Isso proporciona um monte de troca, e conseguimos saber um pouco mais da realidade daqueles que nos visitam. Desde 2014 quando o serviço começou a ser tabulado, já recebemos 2.452 visitantes (só em 2019 - 313 pessoas) tais como: bibliotecários, estudantes, instituições que trabalham com leitura, arquitetos e estudantes para pesquisa sobre ocupação do espaço.

Porém, mesmo com o potencial de troca e estabelecimento de redes com diferentes atores visível neste depoimento, se realiza com pouca frequência nesta atividade o contato com os grupos após as visitas. Há um campo a ser explorado aí também para fidelização de públicos que podem passar a frequentar a programação, por exemplo, como um público mais qualificado do que a média, ou mesmo colaborar como grupos de referência para indicar e/ou pensar junto programas que gostariam de frequentar nas bibliotecas.

De acordo com a pessoa que respondeu ao preparo da atividade "indicação de livros", faz parte do preparo da equipe nesta atividade, visitas a livrarias e espaços culturais e o acompanhamento de novas publicações. Chama atenção que "envio de sugestões" e "envio de materiais" não estejam associados como "preparos de público" desta atividade.

Na Sala de Game, destacamos que se realiza com frequência a escuta de demandas externas, provavelmente significando a escuta de pedidos e indicações de novas

aquisições de jogos; e atividades mais relacionadas a planejamento e estudos do assunto – o acervo estuda e se planeja para fazer novas aquisições, enquanto o atendimento para aprender a jogar e ensinar os jogos; e também para poder indicar jogos, assim como indica livros.

Fizemos também uma escuta com as responsáveis pelo acervo das bibliotecas BVL e BSP e vimos que levando em conta a aquisição de acervo, podemos perceber diversos traços e modos de preparo da equipe e do público. A começar pela forma como o acervo é constituído, a partir de alguns eixos principais:

- Plano de trabalho: norteia a política de desenvolvimento da coleção, a partir de alguns critérios, como, por exemplo: temática (bibliotecas têm foco em literatura); recursos disponíveis e quantidades; atualização frequente do acervo; lançamentos e mais vendidos.
- Programação cultural desencadeia compras de acervo.
- Indicações dos sócios.
- Indicação das equipes da Biblioteca que buscam formar um olhar curatorial de indicação de títulos.
- Livros vencedores de prêmios e participantes de feiras literárias.
- Reposições de acervo.

Respeitando essa política, o preparo da equipe para aquisição de acervo se dá tanto a partir da pesquisa em sites da internet – sistemas de rankings de livros nas livrarias, scoobi (sistema de indicação de livros); quanto da escuta de demandas de públicos e funcionários (que seguem os critérios expostos acima). O serviço de sugestões de compra, no qual o público pode sugerir suas preferências, é uma forma que as bibliotecas encontraram do público colaborar na construção do acervo. A responsável pelo acervo pergunta a partir disso: *É um preparo da gente para o público ou dele para a gente? Porque ele está preparando a gente para ter um determinado item nosso acervo...*

As indicações dos sócios e funcionários faz com que o acervo seja construído por todos. Funcionários sugerem por gosto e também como mediadores de demandas, ou seja, escutam do público e levam essas sugestões para a planilha própria de sugestão dos colaboradores da instituição (funcionários). Além disso, a equipe tem se colocado como desafio constante, buscar ter um olhar curatorial de indicação de títulos para acervo, como exposto acima.

Existem, portanto, duas direções para o uso do acervo: indicar e receber indicações. E isso ocorre tanto do ponto de vista das equipes das bibliotecas – atendimento e acervo –, quanto do ponto de vista dos públicos. Esse sistema de "indicações mútuas" para aquisição e uso do acervo pode ser compreendido como uma forma de qualificação desse processo e uma forma de preparar o público para um uso mais

consciente e diversificado do acervo e, por outro lado, preparar a equipe para a construção de um acervo que será mais utilizado.

A comunicação aparece como um fator importante neste sentido, já que existe um sistema de visualização das novas aquisições no site; a equipe de comunicação escreve resenhas dos destaques das novas aquisições ou de outros títulos que tenham a ver com programações em curso; existe um serviço chamado DSI: quando alguém fica sócio pode se cadastrar para receber notícias sobre aquisição de livros de determinados assuntos e há uma vitrine eletrônica que indica alguns livros que estão alinhados com atividades. Estes são serviços importantes de preparo de público por parte das equipes de acervo e comunicação integradas e talvez seja interessante avaliar até que ponto estes serviços são conhecidos e utilizados pelos públicos.

Também existem outras formas de indicação por parte do atendimento e programação integrados, como estantes de destaques: temas, livros que estão no acervo, mas não são usados; criação de temáticas com as quais a equipe considera importante trabalhar, por exemplo, pelo aumento de determinado público nas bibliotecas (um exemplo disso foi a Semana LGBT, na qual livros LGBT foram colocados em destaque); alinhamentos com efemérides ou temas que estão em voga na sociedade e alinhamento com programações em curso nas bibliotecas.

- Atendimento (Sala de Games, Lê no Ninho e indicação de livros, Leitura ao pé do ouvido, Vc Cyber/Tecnologia dia a dia (informática) /Tecnologia dia a dia (smartphone), Brincando e Aprendendo, Pintando o sete, ações educativas livres, Jogos sensoriais, Visita monitorada nas bibliotecas, Empréstimo de livros, Hora do Conto, Clube de Leitura e Luau)

Novamente, seguindo a tendência geral, percebemos que as atividades de preparo da equipe e do público mais frequentemente realizadas têm a ver com estudos prévios de assuntos relativos a atividades que serão realizadas e indicações e contatos com e para públicos que já estão nas bibliotecas. Nesta área, isso pode fazer sentido porque inclusive pelas atividades que foram analisadas, os atendentes se ocupam mais dessa relação com os públicos que já estão frequentando e não tanto com o estabelecimento de outras parcerias. Talvez o único ponto que chama atenção nesse sentido seja a baixa frequência de escuta de demandas externas nesta área, já que os atendentes estão em contato direto com todos os tipos de públicos e inclusive ouvimos depoimentos diversos que mostram essa escuta. Como essa qualificação apareceu atrelada às atividades, e a soma da frequência nelas é o que gerou essa frequência na área, nos perguntamos até que ponto a escuta das demandas externas do público têm sido articuladas às atividades específicas realizadas pela área e até que ponto se resumem a escutas não atreladas às atividades.

Os comentários das pessoas da equipe que analisaram o *Leitura ao pé do ouvido* destacam a importância do preparo para que possam ter maior conhecimento sobre os assuntos e indicar livros para o público. A indicação de livros, por sua vez, é destacada por um desses depoimentos como eficaz no aprendizado de uma pessoa. Ou seja, aqui vemos que a aprendizagem da equipe e do público está nessa atividade articulada de modo imediato:

Além do estudo de obras e autores, o preparo do Leitura ao Pé do Ouvido nos traz conhecimento e propriedade para desenvolver determinados assuntos com os sócios/ouvintes.

O preparo do programa Leitura ao pé do ouvido é muito importante para expandir conhecimentos e nos dar autonomia para indicar as obras para os sócio(as) com propriedade. A indicação de livros pode ser bastante eficaz no aprendizado de uma pessoa.

Os dados mostram que o preparo que se faz com muita frequência nessa atividade é o "estudo prévio de assuntos" e com frequência a discussão dos temas (livros a serem lidos no ouvido). Se faz com frequência também a indicação customizada de obras e a disponibilização de obras que foram lidas. Mas há sugestões de que o preparo poderia ser melhor, assim como a atividade, se houvesse mais tempo para ambos:

Mais tempo de preparo e realização do próprio programa seria essencial, haja visto que ambos acontecem em somente 30 minutos e isto impacta diretamente no baixo número de participantes e qualidade em foco.

Fica uma dúvida sobre o tipo de preparo "escuta de demandas externas", pois ouvimos de algumas pessoas da equipe que é recorrente o uso de livros que estão sendo trabalhadas em outras atividades, como o Segundas Intenções, ou no Prêmio SP de Literatura, no *Leitura ao pé do ouvido*, como modo de articulação entre áreas e atividades. Essa seria uma escuta de uma demanda externa à própria atividade, no sentido de levar os "ouvintes" a se conectarem com outras coisas em curso nas bibliotecas.

O *VS Cyber* não teve comentários de quem analisou a atividade. Não é possível uma compreensão maior do porquê a pessoa considerou que há planejamento com facilitadores, sendo que essa atividade se resume ao acesso do público ao mundo online. Chama atenção de qualquer forma as poucas formas de preparo relacionadas a esta atividade – por exemplo, não há estudo prévio de assuntos, seleção de temas, etc. Segundo o gerente de atendimento das bibliotecas, o preparo de público nessa atividade acontece no sentido de explicar a forma de uso desse serviço: tempo, ajuda se necessário para navegação, como funciona o atendimento preferencial etc. Em relação ao preparo de conteúdos, este não é feito previamente, mas existe uma tentativa por parte da equipe de investigar aquilo que está sendo acessado pelos públicos – tendo como fim um melhor atendimento. O que mostra que, em parte,

nesse momento esse espaço é usado mais como um acesso livre dos usuários à internet, computadores etc.

O programa tecnologia dia a dia (smartphone), segundo a pessoa que o analisou, por sua vez, não tem nenhum preparo prévio. O que sugere que a qualificação do uso da informática, internet e interfaces afins é feita apenas na atividade Tecnologia dia a dia (informática), dentre as atividades analisadas.

Porém, em conversa com o atendimento a respeito da oficina do Smartphone, estes afirmaram que o curso tem um roteiro e apostilas criadas e revisadas pela própria equipe e que os atendentes aprendem procedimentos e levam estes aprendizados para atendimentos do dia a dia. Talvez seja interessante discutir sobre essa diferença de percepção com a equipe, para que a dimensão de preparos relacionados às atividades com tecnologia digital seja aprofundada, refletida por todas/os e fique, com isso, mais clara.

Percebemos algumas trajetórias no curso do Smart Phone. Quando começa o curso, os atendentes já chegam com livros. E fomos percebendo que passou a ter mais empréstimos desse público idoso, que era um público que antes nem frequentava o espaço da biblioteca.

É possível ver, a partir dessa afirmação, que há tanto preparo da equipe, quanto de público na atividade mencionada, no sentido de que há uma intencionalidade, por parte da equipe, de aproveitar o espaço para fomentar a leitura e o desencadeamento de um processo de interesse pela leitura e a biblioteca por parte de pessoas do público que não tinham intimidade com este espaço e que, se tinham com a leitura, não a estavam praticando e passam a praticá-la ou a adquirem como prática.

As atividades *Brincando e Aprendendo* e *Pintando o Sete*, que são preparadas e realizadas pela própria equipe de atendimento como ações educativas permanentes, foram objeto de observação direta na pesquisa. Elas geralmente são realizadas com as crianças que moram no entorno das bibliotecas, que se tornam assíduas, principalmente por conta do vínculo que estabelecem com os atendentes. O debate prévio e pós atividade com parceiros é estreito nesse caso, pois há uma relação com os grupos de crianças e jovens e a escuta do que está interessando como jogos, brincadeiras e temas. A disponibilização de obras é mais frequentemente realizada no *Pintando o sete*, o que sugere que ainda pode existir espaço para isso no *Brincando e Aprendendo*.

Algo que merece atenção é o autodidatismo da equipe ao realizar essas atividades, pois ao mesmo tempo em que é perceptível a boa vontade do atendimento de dar conta destas demandas; também é perceptível o desejo e necessidade de receber uma formação e preparação pedagógicas mais adequadas, tendo em vista inclusive

a expectativa de que o atendimento cumpra um papel central no processo de preparação do público, desde o uso mais básico dos serviços das bibliotecas, até as diversas qualificações possíveis deste uso. Algumas sugestões das pessoas que analisaram essas atividades, tornam isso evidente:

Brincando e aprendendo: é importante que seja destinado um período no mês para a escolha das atividades e montagem de um script para realizá-las.

Pintando o sete: maior contato e comunicação entre as áreas, no que concerne a disponibilização de materiais necessários para execução do programa. Sugestão: reservar um dia no mês para elaborar a programação mensal e um script para realização das atividades.

Segundo a gestora das bibliotecas, o preparo dessas atividades é feito semanalmente. Cabe então pensar se o que está sendo sugerido não é um encontro mensal no qual possa ser discutido mais pedagogicamente um planejamento a médio prazo, com uma visão menos apressada, com mais tempo e distanciamento, para que um processo de atividades encadeadas possa acontecer e fazer sentido.

O mesmo é perceptível na atividade jogos sensoriais. Tivemos a oportunidade de ver o preparo da equipe para a realização de tal atividade. Eles estavam experimentando visitar a biblioteca de olhos vendados, algo que fariam depois com o público geral, para que todos, inclusive os próprios atendentes, entendessem como é essa sensação de estar em uma biblioteca sem vê-la. Mesmo assim, percebemos tanto no comentário de quem analisou a atividade, quanto nos dados, que a equipe sente falta de preparo:

Seria interessante visitar instituições que tratam do público com deficiência visual, ouvir workshop, palestras e discussões sobre o assunto, para obtermos mais conhecimento e assim implantar no programa, de acordo com cada público: com ou sem deficiência. Além disso, precisamos entender como nos articular mais para divulgar melhor essas atividades e também diversificar os jogos.

Em conversa com uma pessoa do atendimento que realiza **ações educativas livres**, que não fazem parte desse tipo de programa permanente acima descrito, mas nas quais se trabalha com um público também bastante vulnerável (crianças do entorno da BSP), ela contou que o seu preparo, assim como do público, acontece pela troca de ideias e construção diária de uma relação.

"Eu me preparo conhecendo diariamente o público, brincando com ele todos os dias. Esse vínculo criado também pode ser compreendido como uma forma de ir preparando o público para outros usos da biblioteca e de ir me preparando para entender melhor o meu público".

Interessante perceber que nas *visitas monitoradas às bibliotecas* vários modos de preparo são feitos com frequência ou muita frequência. Chama atenção que essa é uma das poucas atividades nas quais há envio de sugestões de leituras para instituições parceiras. Também podemos destacar que não há contato com o público

pós atividade, porém essa é uma atividade na qual isso poderia ser bem aproveitado. Nos depoimentos da pessoa que analisou essa atividade, assim como da gestão das bibliotecas, explica-se a alta frequência da disponibilização de obras e indicações customizadas nas visitas por uma atenção que tem sido dada ao acervo:

Reestruturamos a visita monitorada porque queríamos que as pessoas que vêm, crianças, jovens, tivessem mais experiência de acervo. Então, agora paramos na Eva Furnari, por exemplo, falamos um pouco sobre ela. É diferente de só entrar na biblioteca e ouvir 'aqui é isso, ali é aquilo outro'. Assim, as pessoas que participam da visita monitorada têm uma experiência de acervo. Eu vi que as visitas estavam muito formatadas, então reuni todo mundo, gente do acervo, do atendimento para repensarmos. (Depoimento da gestão)

Desenhamos, este ano, um novo formato de atendimento às visitas monitoradas das bibliotecas, em que o foco, além da apresentação dos nossos serviços e programação cultural, seja a divulgação mais detalhada dos nossos acervos interagindo com os sócios no sentido de indicar leituras, estimular o empréstimo de livros e criar mais vínculos significativos dos visitantes com as bibliotecas, os livros, a leitura e a literatura. Este formato tem sido bem aceito pelas instituições e escolas que nos visitam, que elogiam, ao final dos encontros, nossa iniciativa. (Depoimento da pessoa que analisou a atividade)

Com relação à Hora do Conto,

...temos focado em livros pouco emprestados, temas amplos e de inclusão, com foco na mediação, na pesquisa e desenvolvimento prévio da atividade. Ela pode variar de formato considerando o público, a temática e a pesquisa prévia para a realização da atividade. Os textos são trabalhados e adaptados de obras necessariamente do nosso acervo, para que a partir da oralidade haja o incentivo à leitura e à desmistificação da literatura. As histórias são selecionadas a partir das temáticas mensais/semestrais das bibliotecas e de temas que consideramos importantes e inclusivos, visando, ao fim de um ano, ter abordado as mais diversas temáticas e possibilidades dos acervos voltados para essa faixa etária/atividade.

O *Clube de Leitura* também foi uma das atividades observadas pela equipe do Instituto Fonte. As duas senhoras que estavam participando da atividade são frequentadoras assíduas do Clube de Leitura há pelo menos um ano. Havia entre dois dos atendentes, à frente do Clube ao longo deste período, e as participantes, uma relação de parceria bastante evidente, um vínculo de diálogo e troca. O terceiro atendente estava chegando no *Clube* e na Biblioteca, mas os três, de qualquer forma, estavam muito preparados para conduzir a atividade: a seleção do livro lido e do universo ao qual ele pertencia, assim como os critérios de seleção de tal livro estavam muito claros para todos, eles e as participantes. Nesse dia, a história escolhida era um HQ sem palavras. O grupo conversou em um momento se valia a pena sempre escolher livros muito "diferentes" daqueles mais clássicos, porque talvez esse seja um critério que afasta algumas pessoas – todos comentaram que durante o ano havia mais frequentadores, e nesse final de ano o número diminuiu. Por outro lado, as duas senhoras comentavam que gostam de variar, ler e discutir clássicos, mas também livros que nunca leriam se fossem ler sozinhas. A discussão a respeito do livro foi de alto nível, passando por formato, escolhas de linguagem, discussão sobre o autor e outros de seus livros, discussões mais filosóficas trazidas pela história.

Há um preparo cuidadoso da equipe e do espaço no *Clube de Leitura*. De fato, como comenta uma das pessoas que analisou a atividade, servir um café faz toda a diferença, pois aproxima as pessoas de uma situação mais afetiva ao redor de um livro, de uma história, é um cuidado com o grupo, com o espaço para receber as pessoas. Esse preparo também ocorre em níveis mais informais: quando perguntamos como combinam as coisas, o grupo contou que um dos canais de comunicação através do qual se preparam para o encontro é um grupo de whatsapp.

Sobre o preparo de público no *Clube de Leitura*, fica a impressão de que há um preparo, porém num nível já bastante avançado, é um preparo que ocorre para pessoas que já são leitoras assíduas, pessoas que se deslocam uma sexta à tarde para uma biblioteca pelo prazer e necessidade de discutir literatura com outras pessoas. Para essas pessoas, o preparo de público se dá pela ampliação do repertório tanto pelo contato com um acervo extenso, quanto com pessoas de outros grupos etários, sociais e raciais. As pessoas leem com antecedência o livro escolhido pelo grupo ou sugerido pelos atendentes e chegam preparadas para o debate. Ler juntas/os, senhoras, jovens atendentes, discutir, faz surgir situações de leitura bastante qualificadas dentro da biblioteca.

Sobre a ampliação de públicos do *Clube*, as parcerias com outros clubes poderia ser uma forma de trazer pessoas que ainda não estão conectadas a ele, pois, segundo um dos mediadores que parece conhecer a lógica de funcionamento dos clubes, eles possuem uma lógica de Rede. Também ficou a sensação de que essa é uma atividade que poderia ocorrer com muitas faixas etárias nas bibliotecas, porque de fato ela produz um espaço privilegiado de qualificação das práticas leitoras dos públicos e tem o potencial de colocá-las em rede, ou seja, é uma atividade que pode contribuir para a passagem de preparos mais básicos (por exemplo: saber retirar livros, ou sugerir novas aquisições), para preparos mais avançados (por exemplo: entrar em contato com repertórios mais amplos, discutir sobre aquilo que leram, passar a frequentar outras bibliotecas e seus clubes, formar redes de leitores).

Seria interessante haver parcerias com outros grupos de clube de leitura, para criar uma rede e a partir disso conquistar e fidelizar novos públicos. Pensar em abordagens mais informais [como a comunicação por whatsapp] *e atrativos como um simples café quente como introduzimos nos últimos encontros, também são estratégias importantes. Pode parecer que não faz diferença, porém faz e muita.*

De acordo com a pessoa que respondeu o questionário a respeito do *Luau,* há nessa atividade envio de sugestões de leitura e obras para o público. Porém, de acordo com a gestão das bibliotecas a indicação de acervo é feita apenas durante o evento. Este é um outro caso em que seria interessante checar a diferença de percepção ou não compreensão das categoria por quem respondeu ao preparo desta atividade.

- Programação Cultural (Domingo no parque, Hora do Conto, Cursos, Oficinas com inscrição prévia, Oficinas sem inscrição, Jogo de xadrez, Eventos, Sarau e Segundas Intenções)

Ao categorizar as atividades da programação cultural para essa pesquisa, a equipe da biblioteca a dividiu em três tipos: a programação cultural contratada, aquela feita por voluntários e aquela feita pela equipe.

Considerando que a maior parte das atividades analisadas da programação cultural estão sob a categoria de "programação contratada", podemos entender que os dados quantitativos analisados representam os preparos mais e menos frequentemente realizados por essa área. Os preparos realizados com muita frequência são *planejamento da atividade com autor/facilitador e o debate prévio com parceiros*. *Estudos prévios de assuntos* e *discussões de temas das atividades*, também são feitos com frequência. *Indicações customizadas de obras para públicos e disponibilização de obras* se realiza com pouca frequência, o que poderia ser mais explorado em diversos dos programas listados acima. Assim como escuta de demandas externas, visitas a comunidades, estabelecimento de parcerias, que também são preparos que aparecem com pouca frequência e que poderiam ser mais explorados pela programação cultural, como uma das áreas da biblioteca que estabelece interface entre biblioteca e sociedade.

Em conversa com os gestores da área, eles disseram que há uma articulação da área com uma rede de parceiros – professoras engajadas, lideranças etc. -, apesar deste tipo de preparo aparecer como pouco frequente quando olhado nos dados levantados nos questionários. Também narraram algumas atividades, como Espalhafatos, em que há envio de materiais para que um grupo de alunos se prepare com antecedência para o encontro com o facilitador. Em uma outra oficina realizada para a produção de livros independentes com jovens do Sesi, também houve preparo prévio do público de jovens alunos e sua professora, já que eles tiveram que escolher com antecedência as poesias que fariam parte da produção do livro.

Na conversa, quando questionados se há uma percepção por parte deles de que os resultados das ações são melhores nesses casos, me disseram que notam que quando há um preparo mais direcionado dos parceiros – conversa prévia com a professora, nesse caso, articulação entre grupo (professora e alunos) e facilitador para produção do livro independente – é mais provável que as pessoas comecem a frequentar autonomamente a biblioteca. Isso aconteceu, segundo eles, tanto com esses alunos do Sesi, quanto com bolivianos da Feira da Kantuta que foram convidados pela área de Programação para realizarem atividades na biblioteca e que, como tiveram um diálogo intenso com a equipe para a realização da atividade, tornaram-se frequentadores do espaço.

Assim, o preparo de um grupo pela equipe da biblioteca e/ou através da figura de um professor, pode ser uma etapa para que os públicos passem a ter autonomia de frequência ao espaço, o que é indicativo de um avanço. A gestora de programação perguntou: *Como preparar públicos que vem de diversos locais, com repertórios e objetivos diferentes para uma atividade pontual?* Como preparar pessoas para virem autonomamente? Mas ela mesma já havia respondido, com uma possibilidade de estratégia processual, à sua própria pergunta.

Uma outra discussão interessante que travamos foi a respeito da biblioteca como campo de experiências mais preparadas e de outras mais inusitadas, e sobre a importância dos dois tipos de experiências. Porque se o preparo do público pode levar a uma maior consciência daquilo que ele está fazendo na biblioteca, por outro lado a não preparação na forma de uma intervenção, uma surpresa, como no caso do *Leitura ao Pé do Ouvido*, pode abrir uma possibilidade para públicos que não participariam ou rejeitariam a atividade se fossem convidados. Assim, possibilita apresentar algo novo para um público inexperiente em certas linguagens e atividades. A questão aqui talvez seja a equipe ter consciência de que se está optando por esse modo de atividade em que, do ponto de vista do público, as coisas acontecem de forma mais espontânea ou despreparada, mas não do ponto de vista da equipe.

Segundo a pessoa que analisou o *Domingo no parque*, o setor de Acervo, juntamente com a Programação, seleciona um conjunto de livros para levar à atividade e a cada três meses essa seleção é renovada. Portanto, mesmo que aparecendo com pouca frequência, há uma interação/preparo conjunto entre equipes para realização dessa atividade. Na análise do *Domingo no Parque*, aparece como "não se realiza" a *disponibilização de obras que têm a ver com outras ações da biblioteca*, mas por essa ser uma atividade de criação de vínculo com pessoas que ainda não construíram um vínculo com o espaço, poderia ser um bom momento para utilizar esse tipo de estratégia.

A *Hora do Conto* contratada tem uma frequência maior que a média no preparo conjunto entre equipes. De acordo com a pessoa que analisou essa atividade, mensalmente, o setor de Programação e Produção envia ao setor de Acervo a programação da Hora do Conto, com todos os títulos e autores a serem trabalhados. O Acervo realiza a seleção dos livros a serem expostos na biblioteca, considerando temas, autores e livros que serão utilizados na atividade.

Segundo quem analisou os *cursos*, a indicação de leituras, serviços e programação aos frequentadores é realizada durante o curso - e não antes - como forma de preparo. Isso mostra que os facilitadores aproveitam o espaço do curso para esse tipo de indicação e encaminhamento dos participantes. "Indicações customizadas" foi

considerada uma estratégia de preparo não realizada nessa atividade por quem analisou-a, talvez por uma incompreensão da categoria. A se checar com a equipe.

Nas oficinas sem inscrição prévia o contato com o público pós atividade é menos feito do que naquelas com inscrição prévia. O mesmo ocorre com a discussão para seleção de linguagem e estudo prévio de assuntos: nas oficinas com inscrição isso é mais frequentemente feito. Chama atenção que nas oficinas tanto com, quanto sem inscrição prévia, a "disponibilização de obras" é uma atividade de preparo pouco feita, quando nos cursos é bastante feita.

O *Jogo de Xadrez* foi uma atividade bastante comentada pelos funcionários nas escutas. Também, em uma ocasião, a equipe de avaliação já teve a oportunidade de assistir uma pessoa do atendimento jogando xadrez com um grupo de crianças que vive no entorno da BSP. Desde lá, nos chamou atenção a centralidade que o *Xadrez* foi ganhando nessa biblioteca como espaço de aprendizagem, tanto da própria equipe, quanto das crianças.

Desta vez, ao realizar as escutas de pessoas do atendimento para a pesquisa qualitativa aqui apresentada, novamente o *Jogo de Xadrez* foi relatado como um exemplo de preparo do público. Pois, segundo os relatos, se forma em torno do jogo uma comunidade de jogadores composta pelo facilitador contratado, a equipe e os públicos, que leva a um uso mais qualificado das bibliotecas do que aquele que geralmente é feito quando crianças e jovens vão ao espaço apenas para jogar jogos eletrônicos ou usar o computador. Segundo uma pessoa do atendimento, *o Xadrez conseguiu formar uma network na biblioteca.* Quando questionamos como isso aconteceu, essa pessoa respondeu: *pelo engajamento dos professores de xadrez (contratados) e a relação que eles conseguiram estabelecer com os atendentes*.

Achamos interessante entender bem essa triangulação: alguém de fora (especialista), alguém de dentro (atendentes) e públicos. O que ocorreu na atividade *Jogo de Xadrez*, é que os facilitadores contratados e atendentes conseguiram estabelecer uma parceria fortuita, de modo que os atendentes foram sendo formados enquanto o público era atendido, podendo tornar-se multiplicadores do jogo. Por outro lado, os atendentes que estão no piso das bibliotecas todos os dias, quando se engajam, colaboram muito porque, ao *aprender para ensinar* (com prazer nessa aprendizagem, que se torna prazer no compartilhamento do conhecimento), têm a possibilidade de formar essa comunidade de jogadores dia a dia, e assim ampliar o potencial de uma ação que poderia ser apenas pontual.

Entendemos que esse pode é um modelo interessante que já tem sido usado nas bibliotecas: envolver o atendimento como aprendiz dos facilitadores externos, aproveitando o recurso já disponível nas atividades (financeiros e humanos) para capacitar a equipe. Essa, por sua vez, ao se engajar, tem toda a condição de formar

uma rede de pessoas em torno dos temas, assuntos e linguagens nos quais vai sendo qualificada. Os públicos, por sua vez, como no caso das crianças e jovens que estão se envolvendo cada vez mais e em maior número (de acordo com relatos) com o jogo de xadrez, têm condições de chegar cada dia mais preparados para participar daquela atividade específica e, com isso, tornam-se mais aptos a compreenderem a diversidade de possibilidades de aprendizagem que a biblioteca pode lhes oferecer. Talvez possa ser observado pela equipe em quais atividades esse modelo está tendo mais resultados e em quais menos, para que esse processo de multiplicação do conhecimento possa ser aperfeiçoado.[9]

Notamos que, diferentemente da maioria das atividades, no *Sarau* são muito frequentes os seguintes preparos: escuta de demandas externas, visitas a comunidades e estabelecimento de parcerias. Os *Saraus* são muito frequentados pela juventude e uma linguagem central em seus interesses. Segundo a pessoa que analisou essa atividade:

Procuramos trabalhar com grupos e coletivos do entorno possibilitando dessa forma uma ocupação permanente e mais contínua da biblioteca, devido à proximidade local.

Essa parece ser uma das atividades eleitas pela programação para estabelecimento de parcerias com o entorno, comunidades próximas e juventude.

No *Segundas Intenções*, o "preparo conjunto entre equipes" é muito frequentemente feito. Essa é uma forma, segundo a pessoa que analisou a atividade, de estabelecer uma curadoria mais participativa por todas as áreas:

A escuta de todas as áreas para indicação [dos autores] é realizada todos os anos, o que permite uma participação maior na curadoria do programa.

Em relação ao *BSP e BVL até você*, notamos nos dados uma alta frequência de muitas atividades de preparo, com exceção de *Disponibilização de obras relacionadas, Envio de sugestões de leitura/materiais, Envio de livros/ materiais e Estabelecimento de parcerias com instituições.* Nos chama atenção que, especialmente essas três últimas estratégias não sejam desenvolvidas nessa atividade, que é uma atividade em que parcerias e contatos com públicos e instituições externas deveriam ser bastante desenvolvidos.

9 Por exemplo, em certas atividades de mediação de leitura que exigem mais preparo, talvez seja necessário estabelecer um processo entre facilitadores e atendentes de "antes-durante-depois": os atendentes têm uma sessão prévia com o facilitador de uma determinada atividade, depois acompanham a atividade e, por fim, refletem sobre e avaliam a atividade, voltando depois para a prática eles mesmos, talvez junto com o facilitador, talvez com o facilitador, dessa vez, observando-os – existem muitas formas possíveis para se fazer isso, estamos aqui apenas exemplificando. Esse processo de conversa e aprendizagem em torno de uma atividade/ação de um facilitador experiente se torna, para a equipe das bibliotecas, um processo formativo que tem na reflexão sobre a prática seu eixo central.

- Serviço Social (Aproximação e Acolhimento)

Percebemos que o tipo de preparo mais comum nessa área são as indicações customizadas para sócios e públicos e o estudo prévio de assuntos. O *preparo conjunto* entre equipes é frequente nessa área, assim como a escuta de d*emandas externas* e *o contato com o público após as atividades*. *Discussão e seleção de temas* também é muito frequente. Curiosamente, não se realizam parcerias com outras instituições, comunidades, etc. e agendamentos na biblioteca.

Segundo o depoimento da pessoa que analisou o Acolhimento:

Serviço Social e Atendimento procuram levar para cada encontro de acolhimento uma dinâmica diferente, algo que atraia o público convidado, assim como temas sugeridos pelos participantes, atualidades, etc., com o objetivo de criar vínculos e realizar escuta ativa no grupo ou posteriormente.

Sobre o *Acolhimento*, entendemos que esse programa tem passado por uma reformulação e maior empenho da equipe em seu preparo, para que cumpra o objetivo de ser uma porta de entrada para alguns e também um lugar de aprofundamento de vínculo para outros. Este é um espaço que, como o *Aproximação* [10], funciona como estratégia de preparo da equipe para melhor compreensão e escuta de seus públicos, dos que chegam e dos que estão ali utilizando o espaço das mais variadas formas, não necessariamente para ler.

Segundo a equipe, a necessidade desse espaço começou quando a Fundação Casa trazia jovens, mas esses, por não terem documento, não podiam usar os serviços. Segundo a gestora, é importante ressaltar que isso ocorreu há muitos anos atrás, quando não havia flexibilidade para a entrada do público. De acordo com ela,

"*Houve até a proibição da entrada dos meninos da Fundação Casa na gestão anterior".*

Além disso, os jovens não sabiam como estar nesse espaço de uma forma adequada. Por outro lado, a equipe não sabia como lidar com esses públicos. O *Acolhimento* foi uma forma encontrada para "preparar a equipe" para lidar com públicos em liberdade assistida, ou, atualmente os albergados, pois permite que essa conheça melhor as pessoas e seus contextos, ouçam o que elas gostariam de fazer na biblioteca, sobre suas dificuldades, etc. O acolhimento também foi um modo de preparar o público para entender como usar o espaço, pois permite conversas e trocas sobre isso, e também de efetivamente poder usá-lo, pois colaborou na criação de estratégias de flexibilização das regras de uso – por exemplo, quando as pessoas

[10] Aproximação é um programa alguns membros da equipe da biblioteca se dirigem para a comunidade Zachi Narchi, que fica próxima, levando livros, jogos e brincadeiras no intuito de estreitar os vínculos com as crianças e eventualmente com as suas famílias. Também funciona como uma forma de acolhimento.

não têm documentos para fazer a carteirinha, o acolhimento tem formas diversas de conseguir os dados das pessoas para que possam fazê-la e assim usar os serviços.

A equipe relatou que atualmente a Fundação Casa tem tido uma conversa melhor com a biblioteca. Essas foram estratégias, portanto, não apenas para compreender melhor o público, mas para estabelecer uma parceria institucional entre a biblioteca e a Fundação Casa, na medida em que a flexibilização das regras foi algo bastante conversado entre as equipes de ambos os lugares – o que não aparece na análise por questionário feita pela equipe.

A dinâmica do *acolhimento* foi mudando. Agora, a equipe promove a cada encontro dinâmicas diferentes, pois antigamente esse era um encontro mais formatado e sempre igual ou muito parecido. Como agora as pessoas acabam ficando, e vindo mais vezes, o acolhimento ganhou um novo caráter, de conversar sobre o que está acontecendo na sociedade e no mundo, de escutar as histórias de cada um. É uma forma, segundo a equipe, de que os albergados, por exemplo, mostrem outros lados seus, como pessoas que já foram profissionais, que têm famílias, muitos são estudados, outros vieram do campo. *Conseguimos, assim, resgatar a realidade deles, quem eles são, do que eles gostam*, diz uma pessoa da equipe. Outra completa: *Em um acolhimento disseram que queriam ocupar o auditório, porque até então achavam que não podiam entrar ali. Fizemos um Sarau de poesias com eles no auditório. Então, percebemos que quanto mais eles ocupam as palavras, se comunicam, conversam, trocam, mais passam também a se sentir à vontade para ocupar o espaço.*

Ouvimos em diversos momentos da equipe de Serviço Social que, em contatos com pessoas da comunidade do entorno que não frequentam as bibliotecas ou com os muitos albergados e moradoras/es de rua que frequentam o espaço, percebem que essas pessoas pensam que não podem participar de certas atividades, ou que "aquilo não é para elas". Uma pessoa da equipe diz que é por isso que:

Agora estamos pensando nesse segundo momento, de fazer o link com atividades que oferecemos no espaço. O atendimento, por exemplo, já participa, ajudando a fazer a relação do tema que será trabalhado em um determinado dia com o acervo.

Atualmente, o Acolhimento tem um público fiel, segundo a equipe, de pessoas que vão ficando – e esses trazem outros, não sendo mais um espaço apenas do "primeiro contato" com a biblioteca. Um aspecto interessante deste programa é que ele pode ser visto como uma boa estratégia de preparo não apenas de públicos que chegam, mas também da equipe para atender públicos com perfis diversos e, especialmente, com os quais ainda não tenha tanta familiaridade.

A visita à comunidade é muito frequente no caso do programa *Aproximação*, já que este consiste basicamente nisso, ou seja, na ida da equipe da biblioteca à comunidade e sua aproximação com as crianças. Os três programas nos quais essa visita à comunidade é um preparo frequente, são o *Aproximação* e o *BSP e BVL até você*.

O preparo do programa é de extrema importância para realizarmos atividades interativas de qualidade para crianças que atendemos na comunidade. Quando é realizado o planejamento/preparo, conseguimos ter autonomia para abordar determinados temas e atividades.

Para essa pesquisa, fizemos uma conversa com o Serviço Social e acompanhamos a atividade *Aproximação*. O programa Aproximação começou em 2017 como uma resposta ao afastamento de crianças do entorno da BSP, especialmente as da Zachi Narchi, comunidade de baixa renda próxima à essa biblioteca. O Serviço Social em parceria com o atendimento vai até a comunidade uma vez por semana, levando livros e jogos, para entender como essas crianças vivem, tentar estabelecer contato com os seus cuidadores e recriar vínculos com as crianças, o que tem surtido efeito na volta das crianças ao espaço.

Pessoas do Serviço Social se surpreendem com adultos que apesar de não irem à BSP, conhecem atividades feitas ali com as crianças. Por outro lado, ainda há, segundo os facilitadores do *Aproximação*, muitos adultos que não conhecem a biblioteca.

Quando acompanhamos a atividade *in loco*, percebemos que essa é uma boa estratégia para estabelecer um vínculo de confiança com os cuidadores, pois é perceptível que a comunidade gosta que essa atenção seja dada às crianças. Também é uma boa forma de conhecer adultas/os da comunidade e seus saberes, que podem gerar algum tipo de convite à biblioteca ou projeto no futuro. Outra dimensão importante dessa ida à comunidade por parte da equipe, tem a ver com conhecer o contexto de onde vêm muitas das crianças e também adultos frequentadores da BSP. Isso dá mais sentido ao fato de que têm dificuldade para seguir regras, por exemplo, ou para sua falta de referência em relação a espaços como esse, o que pode facilitar o planejamento de ações e estratégias de diálogo e contato com essas pessoas.

Como preparo para a atividade, a equipe pensa no que levar para a comunidade e como, comenta a respeito de crianças específicas que provavelmente estarão lá, e de outras que “sumiram”, etc. Após a atividade, se reúnem para preencher um relatório e enquanto o preenchem conversam sobre o que viram e sentiram. Existe, portanto, um preparo da equipe na forma de planejamento e avaliação e também no sentido de que a própria “aproximação” é, em si, uma forma de preparo para compreender as pessoas com as quais está lidando cotidianamente na biblioteca: seu contexto, suas potências e dificuldades. Dentro dessa dimensão do preparo – preparar-se

melhor para compreender o seu próprio público -, a equipe do Serviço Social e Atendimento têm aproveitado as idas à comunidade para fazer pesquisas diagnósticas.

Ainda a respeito do preparo da equipe para o programa *Aproximação*, importante mencionar também um certo receio e despreparos que surgiram nas conversas com a gestão e com a equipe que vai a campo. As pessoas que estão indo deixam claro que querem ir, que para elas é uma parte fundamental do seu trabalho. Mas a situação é difícil, há muita pobreza, muito abandono do Estado. *Como lidar com isso? Qual o papel da biblioteca pública nisso? Como se preparar melhor, profissionalmente e pessoalmente, para isso?* São algumas perguntas que surgiram ao acompanhar o programa. Da parte da avaliação, entendemos que é papel da biblioteca estabelecer uma conexão mais qualificada com essa comunidade e com o entorno, mas percebemos que será cada vez mais necessária uma formação qualificada e um cuidado também com a equipe para lidar com as problemáticas que daí surgem.

Em relação ao preparo de público, esse programa pode ser compreendido como uma forma de convidar pessoas que nunca foram para irem à biblioteca, principalmente os cuidadores/as das crianças, mas também outras/os. Além disso, como os mediadores que foram à comunidade levaram livros e jogos, leram histórias e fizeram brincadeiras, também é uma forma de apresentar previamente o universo do livro, da leitura e da biblioteca para as crianças, de modo que quando essas chegam ao espaço já entendam um pouco melhor o que podem encontrar ali.

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

1. Contexto em 2019

Consolidando a reflexão sobre as várias ações articuladas dentro do SisEB, esta seção do relatório reúne os dados e reflexões avaliativas sobre as capacitações presenciais e à distância, as diversas publicações, as redes sociais, o site, o Viagem Literária, o Praler e o Seminário Internacional Biblioteca Viva.

As reuniões com a equipe de Programas e Projetos iniciaram-se em abril, por conta da demora no fechamento do contrato com a SEC, que nos impossibilitou de iniciar antes. Foram cinco reuniões[11] com a equipe e as pautas foram principalmente os procedimentos operacionais da própria avaliação, a tentativa de elaboração de um material com os principais resultados da avaliação de 2018 e o planejamento do SisEB.

Com relação a conteúdos mais relevantes sobre as ações realizadas no âmbito do SisEB, a reflexão mais significativa foi, como em outros anos, a questão do desafio enfrentado pelas bibliotecas em relação ao reconhecimento de sua importância nas políticas municipais, em especial culturais; e seu relacionamento com as Prefeituras. Há alguns anos os dados mostram que apesar de avanços na construção da rede relacionada ao SisEB, da capacitação das bibliotecas em relação à noção de biblioteca viva, capacitação dos profissionais em relação a mediação de leitura, há ainda o desafio do *advocacy* das bibliotecas. Na concepção da equipe de P&P e também da própria avaliação, parte das ações que poderiam contribuir para esse *advocacy* seria o desenvolvimento de articulações mais efetivas das bibliotecas com instituições diversas no seu entorno, fortalecendo a sua *sustentação social*. Nesse sentido, realizamos uma pesquisa paralela, com o intuito de diagnosticar como as bibliotecas do sistema estão se articulando com seu entorno. Apresentamos esses conteúdos na seção de "achados" sobre a dinamização das bibliotecas.

As ações em 2019 foram:

- As **capacitações presenciais** têm sido realizadas ao longo dos anos tocando temas já identificados como relevantes e com profissionais contratados parceiros do SisEB há tempos. O intuito principal é sensibilizar os profissionais de bibliotecas para o conceito de Biblioteca Viva como equipamento cultural que promove a leitura, mas também a cultura e a inclusão, e que se relaciona de forma viva com a sua comunidade. As capacitações fazem uma primeira sensibilização, "abrem a porta", fazem com que os profissionais comecem a perceber o seu trabalho e o

[11] Datas: 26/04, 20/05, 12/08, 26/08 e 9/10.

trabalho das bibliotecas, além de possibilitarem o primeiro contato com o próprio SisEB. As capacitações, como estão desenhadas atualmente, são mais pontuais, têm curta duração e os temas são compreendidos como básicos. As capacitações têm permitido o contato da equipe do SisEB com as bibliotecas do Estado, o que é fundamental como espaço de escuta e de compreensão da realidade das bibliotecas, constituindo um "momento de olhar". Os públicos das capacitações têm sido principalmente os profissionais de bibliotecas de acesso público, educadores e profissionais da área de cultura das Prefeituras. A expectativa da equipe de Programas e Projetos é de manter essa atividade, pois ela é fundamental na sensibilização dos profissionais. Ao mesmo tempo, uma linha de formação/ assessoria mais "customizada", que possa apoiar algumas bibliotecas em seu contexto, seria desejável.

- As **capacitações por meio de Ensino à Distância (EAD)** já vêm sendo realizadas pelo SisEB desde 2014. Essas capacitações garantem uma expansão das formações do SisEB, atingindo municípios aos quais não se chega presencialmente. As formações à distância têm duração mais longa e permitem um aprofundamento no tema, porém o contato e envolvimento acabam dependendo muito do participante e do quanto ele consegue manter-se ativo durante a formação. O curso ministrado em 2019 foi o de "Gestão da Informação Digital" e contou com 3 turmas. A parceria com a Fundação Escola de Sociologia e Política de São Paulo (FESPSP), com o financiamento do Iberbibliotecas, programa do CERLALC/UNESCO em prol do livro e leitura nos países ibéricos, permitiu a ampliação da meta e, consequentemente, das vagas oferecidas e da abrangência do curso para outros estados do país, atendendo a uma antiga demanda dos cursos a distância oferecidos pelo SisEB, que desde o início recebe inscrições de interessados de diversas regiões do país. . A tendência estabelecida é de intensificação dessa modalidade, que neste ano contou com a participação de 452 profissionais de 26 estados.

- O **Viagem Literária** em 2019 foi realizado em dois módulos, em 76 cidades. O Viagem Literária tem sido compreendido como uma oportunidade de formação das equipes das bibliotecas em todo o processo que envolve a realização de uma programação cultural, desde a formação de público, divulgação, produção e avaliação da atividade. Os objetivos finais do programa são dinamizar a programação cultural das bibliotecas do Estado de São Paulo, além de provocar uma aproximação destas com suas comunidades. Isso é feito levando eventos com autores e contadores de histórias para encontros com os públicos das bibliotecas.

  Algumas premissas são importantes para o programa: os eventos devem ser realizados nas bibliotecas ou em seu entorno, como o jardim, por exemplo; os livros dos autores ou aqueles que serão usados pelos contadores devem estar

disponíveis para uso das equipes e frequentadores das bibliotecas, visando divulgação e preparo dos públicos com antecedência; as equipes das bibliotecas devem ser parceiras no processo de pré-produção do evento – que envolve participação no Módulo Inicial promovido pela SP Leituras em São Paulo (no qual as premissas do programa e modos de fazer são compartilhados), divulgação do evento em suas cidades, mobilização de públicos e parcerias com outras instituições, articulação com o escritor ou contador e resolução das necessidades técnicas solicitadas; produção - que envolve recepção do artista em suas bibliotecas, recepção dos públicos que participam do evento e o andamento do evento em si; e pós-produção - que envolve a avaliação do evento e devolutivas mútuas entre bibliotecas e equipe de Programas e Projetos.

De ano a ano, algumas cidades e suas respectivas bibliotecas são selecionadas para continuar no programa, enquanto outras saem. Para a seleção são utilizados critérios técnicos, como desempenho na edição anterior, comprometimento com as contrapartidas do programa e participação em outras ações realizadas pelo SisEB. Em 2019, foram recebidas 176 manifestações de interesse completas. Das cidades selecionadas, 39 participaram da edição de 2018 e 37 eram novas ou estavam retornando ao programa nesta 12ª edição[12]. Entre os convidados, estiveram autores de títulos que vendem bastante nas livrarias e estão entre os mais procurados e emprestados nas bibliotecas de acesso público. Como o programa é continuado, existe a preocupação de renovar o elenco permanentemente no intuito de dar conta da representatividade das várias correntes literárias.

- O Seminário Internacional Biblioteca Viva é um evento que reúne profissionais e pesquisadores do campo de bibliotecas e leituras e que tem se constituído como espaço socialmente reconhecido. Em 2018 não pôde ser realizado, mas em 2019, sim.

  O 11º Seminário Internacional foi realizado nos dias 5, 6 e 7 de agosto, no Grande Auditório e Auditório Amarelo do Centro de Convenções Rebouças (CCR). O evento foi uma realização do Governo do Estado de São Paulo, por meio da Secretaria de Cultura e Economia Criativa e do Sistema Estadual de Bibliotecas

[12] Os seguintes municípios participaram de tal módulo: Adamantina, Alambari, Américo Brasiliense, Anhumas, Araçatuba, Bady Bassitt, Barra do Chapéu, Barretos, Birigui, Buritizal, Cafelândia, Cananeia, Caraguatatuba, Colina, Cordeirópolis, Dracena, Estrela D'Oeste, Fartura, Franca, Garça, Guararema, Guaratinguetá, Ibaté, Iguape, Ilhabela, Itanhaém, Itapetininga, Itapeva, Itapevi, Itaporanga, Itapura, Itariri, Itatiba, Itu, Jacareí, Jardinópolis, Jaú, Jundiaí, Lagoinha, Leme, Lençóis Paulista, Limeira, Lins, Lutécia, Macatuba, Marília, Mogi Mirim, Monte Mor, Natividade da Serra, Osvaldo Cruz, Ourinhos, Pardinho, Penápolis, Pilar do Sul, Pinhalzinho, Porto Ferreira, Praia Grande, Rancharia, Ribeirão Preto, Rio Claro, Santa Bárbara D'Oeste, Santana de Parnaíba, Santo André, Santos, São Luiz do Paraitinga, São Paulo, Sertãozinho, Suzano, Tarumã, Taubaté, Torrinha, Tupã, Ubarana, Vargem Grande Paulista, Várzea Paulista, Votuporanga.

Públicas de São Paulo. A produção e organização foi da SP Leituras – Associação Paulista de Bibliotecas e Leitura, que contou com parceria institucional do Goethe-Institut São Paulo e Consulado Geral da Lituânia em São Paulo. A SP Leituras em conjunto com o Conselho Curatorial, Unidade Gestora, parceiros e apoiadores do evento, trabalhou para que a meta de participantes fosse superada. No total foram 1.443 inscrições e 852 participantes. Do total, 797 participantes eram do estado de São Paulo, sendo 408 da capital e 389 de outros 101 municípios. Os demais 53 participantes vieram de outros 14 estados do Brasil (AP, AM, ES, MT, MS, MG, PA, PB, PR, RJ, RN, RS, SC e SE), contemplando 25 municípios. Além disso, o evento contou com dois palestrantes internacionais (Lituânia e Alemanha).

- O **Prazeres da Leitura – Praler** é um programa que tem como principal propósito fomentar a leitura em instituições diversas não necessariamente direcionadas à leitura, mas que podem se beneficiar desta como estratégia de transformação social - como abrigos, escolas, organizações de atendimento a crianças no contraturno da escola, etc. Além da formação de leitores, o programa visa que a própria instituição aprofunde e qualifique a sua percepção sobre o incentivo à leitura como importante estratégia de inclusão. Uma estratégia cada vez mais utilizada no programa é de trabalhar com públicos finais e públicos-meio ao mesmo tempo (enquanto o público fim desfruta de uma atividade, o meio está sendo formado pela experiência). Uma característica marcante do Praler tem sido lançar mão de um leque diverso de estratégias (mediação de leitura, oficinas de escrita, contação de histórias), por conta da diversidade de contextos aos quais se propõe "responder". As atividades são desenvolvidas por facilitadores contratados em diálogo com a equipe de Programas e Projetos da SP Leituras.

  As ações do Praler em 2019 foram, em sua maioria, para fortalecimento da Rede Beija-flor de Pequenas Bibliotecas Vivas de Santo André, instituída e fortalecida por professores e estudantes de Pedagogia da Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras da Fundação Santo André (FAFIL/FSA) com apoio do Praler, visando tanto a contribuição com a programação cultural das bibliotecas participantes, quanto a formação dos seus mediadores (educadores, professores, estudantes e voluntários). As bibliotecas da Rede que receberam ações do Praler em 2019, foram: **Biblioteca Comunitária Caminhos da Cultura** (microrregião Sacadura Cabral)[13]; **Biblioteca Comunitária Projeto Semear** (microrregião Cata Preta)[14]; **Biblioteca Pública Cata Preta** (microrregião Cata Preta)[15]; **Biblioteca Escolar**

13 Nela, foram realizadas três intervenções: 1 Bate-papo com autor (Férrez), 1 contação de histórias, 1 oficina de livros e origamis.
14 Uma intervenção realizada: 1 Bate-papo com escritor (Férrez).
15 Uma oficina de slime e scrapbook.

EMEIEF Carolina Maria de Jesus (microrregião Cata Preta)[16], **todas localizadas em Santo André.** No total, participaram dessas atividades 542 pessoas[17].

- Além dessas ações, há as **publicações** (Notas de Biblioteca, jornal Espalhafatos, Ideias Simples), a **doação de acervo** e o site e as redes sociais, que são abordados de forma mais superficial neste relatório.

2. A coleta de dados em 2019

A coleta relacionada ao SisEB em 2019 considerou uma diversidade de estratégias, inclusive informações coletadas pela própria equipe, o que gerou um grande volume de informações:

FONTE	ESTRATÉGIA	N
RELATÓRIOS TRIMESTRAIS SP LEITURAS (SISEB + PIBL)		8
PROFISSIONAIS DE BIBLIOTECAS QUE PARTICIPARAM DAS CAPACITAÇÕES	Questionário satisfação	305
PROFISSIONAIS DE BIBLIOTECAS QUE PARTICIPARAM DAS FORMAÇÕES EAD - PÓS	Questionário à distância	209
PARTICIPANTES DO SEMINÁRIO INTERNACIONAL BIBLIOTECA VIVA	Questionário satisfação	220
PROFISSIONAIS QUE USUFRUÍRAM DAS AÇÕES DO SISEB (INCLUINDO CAPACITAÇÕES, PUBLICAÇÕES E VL)	Questionário à distância de impacto	285
PROFISSIONAIS DE BIBLIOTECAS – TEMA ADVOCACY	Questionário à distância	91
BIBLIOTECAS QUE RECEBERAM AS CAPACITAÇÕES DO SISEB	Questionário à distância de impacto	41
PÚBLICOS DO VIAGEM LITERÁRIA – MÓDULO CONTAÇÃO DE HISTÓRIAS (MCH)	Entrevistas presenciais com educadores, público agendado e espontâneo	30
PÚBLICOS DO VIAGEM LITERÁRIA – MÓDULO LITERATURA FANTÁSTICA (MLF)	Entrevistas presenciais com educadores, público agendado e espontâneo	52
FACILITADORES DO VIAGEM LITERÁRIA - MCH	Questionário por atividade preenchido por e-mail	15
FACILITADORES DO VIAGEM LITERÁRIA - MLF	Questionário por atividade preenchido por e-mail	15
PARTICIPANTES DAS OFICINAS DO PRALER	Questionário	5
FACILITADORES DO PRALER	Questionário	3
PARTICIPANTES DO PRALER– LINHA DE BASE	Questionário de caracterização – LB	37
PARTICIPANTES DO PRALER– FINAL	Questionário de caracterização – pós	5
PRALER – INSTITUIÇÕES	Questionário	6
INSTITUIÇÕES PRALER	Entrevistas à distância	4

16 Três intervenções realizadas: 1 oficina de livros e origamis, 2 sessões de contação de histórias.
17 Foram realizadas também duas intervenções isoladas com contações de histórias no 7º Festival Literário de Iguape em que participaram 124 pessoas, mas aqui vamos focar no trabalho do Praler com a Rede.

Há uma grande quantidade de fontes e estratégias de coleta de informação para realizarmos a avaliação dos programas associados ao SisEB, o que mostra um esforço importante da equipe de Programas e Projetos em gerar dados que permitam avaliar a satisfação dos públicos e os resultados das ações.

3. Achados

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

Vemos que o número de respondentes tem variado e depende muito do quanto a equipe de avaliação e do próprio SisEB fazem um acompanhamento detalhado dos convites.

Tabela 12: Dados de perfil de respondentes do questionário à distância sobre as ações do SisEB

Perfil respondentes		2015	2016	2017	2018	2019
	número de respostas	282	169	513	269	285
Sexo	Feminino	**84%**	**86%**	**79%**	**84%**	**81%**
	Masculino	16%	14%	21%	16%	19%
	Outro					0,7%
Faixa etária	Até 20	2%	0%	1%	1%	1%
	de 21 a 30	15%	15%	8%	15%	10%
	de 31 a 40	23%	22%	**25%**	22%	22%
	de 41 a 50	**25%**	**27%**	**31%**	**28%**	**27%**
	de 51 a 60	**28%**	**31%**	23%	**28%**	**29%**
	mais de 60	8%	6%	12%	7%	11%
Formação	Curso técnico	5%	2%	4%	1%	0%
	Ensino Fundamental	0%	0%	0,4%	0%	0%
	Ensino Médio	9%	6%	10%	6%	7%
	Mestrado/ Doutorado	4%	2%	5%	8%	7%
	Pós-graduação	33%	40%	29%	35%	38%
	Superior	49%	51%	51%	49%	48%
Situação de trabalho	Não	4%	7%	8%	5%	4%
	Sim	**96%**	**93%**	**92%**	**95%**	**96%**
Em biblioteca?	Não	13%	18%	23%	15%	19%
	Sim	**87%**	**82%**	**77%**	**85%**	**81%**

Como em outros anos, a maioria dos profissionais que respondem ao questionário à distância são mulheres, possivelmente porque o perfil de profissionais de bibliotecas seja formado majoritariamente por mulheres. Em 2015 e 2016, a maior parte estava na faixa dos 50 aos 60 anos, enquanto que em 2017, dos 40 aos 50 e em 2018 e 2019 distribuída entre os 40 e 60 anos. Em todos os anos há uma distribuição considerável

dos respondentes pelas faixas entre os 30 e os 60, possivelmente refletindo também o perfil de profissionais que atuam nas bibliotecas no Estado.

A maioria está trabalhando, evidenciando provavelmente o perfil de pessoas que o SisEB atinge: profissionais de bibliotecas, vinculados formalmente.

Este ano, o contingente de respondentes espelhou primordialmente o perfil buscado, de profissionais que estão vinculados a bibliotecas, especialmente bibliotecas públicas. Este ano, identificamos especificamente bibliotecas de equipamentos da Secretaria de Cultura e Economia Criativa do Estado de São Paulo (2) e bibliotecas de outras secretarias e/ou autarquias do Estado de São Paulo (7). Para análise global, essas foram incluídas na categoria de "Bibliotecas Públicas".

Tabela 13: Tipos e região administrativa das bibliotecas onde trabalham os profissionais que responderam ao questionário à distância

		2015	2016	2017	2018	2019
Número de respostas		245	139	396	229	221
Tipo de bibliotecas	Biblioteca / Centro de Referência	1%	1%	2%	1%	**7%**
	Comunitária ou Popular	1%	1%	3%	4%	5%
	Escolar	4%	**12%**	**12%**	**10%**	6%
	Especializada	1%	3%	4%	3%	3%
	Nacional	-	-	1%	-	
	Pública	**75%**	**75%**	**73%**	**75%**	**79%**
	Pública Temática	1%	2%	2%	1%	
	Universitária / Acadêmica	2%	6%	5%	6%	7%
Região Administrativa	Araçatuba	7%	8%	5%	5%	5%
	Barretos	1%	1%	1%	0%	2%
	Bauru	6%	8%	6%	4%	4%
	Campinas	9%	10%	9%	8%	9%
	Central	2%	1%	1%	2%	3%
	Franca	3%	1%	3%	3%	1%
	Itapeva	0%	1%	1%	2%	1%
	Marília	7%	14%	5%	7%	9%
	Presidente Prudente	6%	4%	3%	5%	5%
	Registro	2%	1%	2%	4%	2%
	Ribeirão Preto	5%	4%	5%	4%	4%
	Santos	1%	3%	4%	2%	4%
	São José do Rio Preto	7%	3%	7%	7%	9%
	São José dos Campos	4%	4%	3%	4%	5%
	São Paulo	**36%**	**36%**	**40%**	**37%**	**32%**
	Sorocaba	4%	3%	6%	6%	5%

Apesar de haver ainda uma concentração de respondentes vinculados a bibliotecas públicas, houve uma leve dispersão entre as categorias como, por exemplo, um aumento de pessoas vinculadas a Biblioteca / Centro de Referência, Biblioteca Comunitária ou Popular; e uma queda no percentual de pessoas vinculadas a bibliotecas escolares. *Essa mudança reflete uma mudança no perfil de profissionais e bibliotecas que têm participado do SisEB?* Uma possível hipótese é de que, com a consolidação do SisEB, bibliotecas que não participavam por não se perceberem como integrantes do sistema, passaram a se perceber como parte do sistema e começaram a participar de suas ações.

Os profissionais que responderam ao questionário são principalmente de bibliotecas públicas da região administrativa de São Paulo, mas há respondentes de todas as regiões administrativas, com uma pequena descentralização da região de São Paulo em 2019.

O Praler fez também um levantamento do perfil dos públicos participantes em 2018 e 2019. Os dados mostram que não houve mudanças significativas no perfil composto especialmente de mulheres na faixa etária de 21 a 30 anos, vinculadas a um trabalho e estudando. As participantes em 2019 foram especialmente jovens profissionais vinculadas à rede de bibliotecas que está sendo constituída, enquanto em 2018 houve uma participação mais intensa de alunos e professores da Fundação Santo André.

3.1 Qualidade das estratégias

Quando nos referimos ao SisEB, nos referimos a uma diversidade de atividades e todos os achados de 2019 serão apresentados a partir delas:

- Capacitações presenciais (palestras, cursos e oficinas)
- Capacitações por meio de ensino a distância (EAD)
- Seminário Internacional 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
- Rede social - Facebook SisEB
- Rede social - YouTube SisEB
- Rede Social Instagram do SisEB
- Praler – Prazeres da Leitura

Temos diferentes níveis de conhecimento e adesão sobre cada estratégia. Em relação ao uso, vemos que o Site do SisEB (www.siseb.sp.gov.br) é a atividade mais utilizada (53%), junto com as capacitações presenciais (43%). As atividades mais conhecidas foram as capacitações EAD (54% conhecem), seguidas do Viagem Literária (também 54%) e Doação de Acervo (47%).

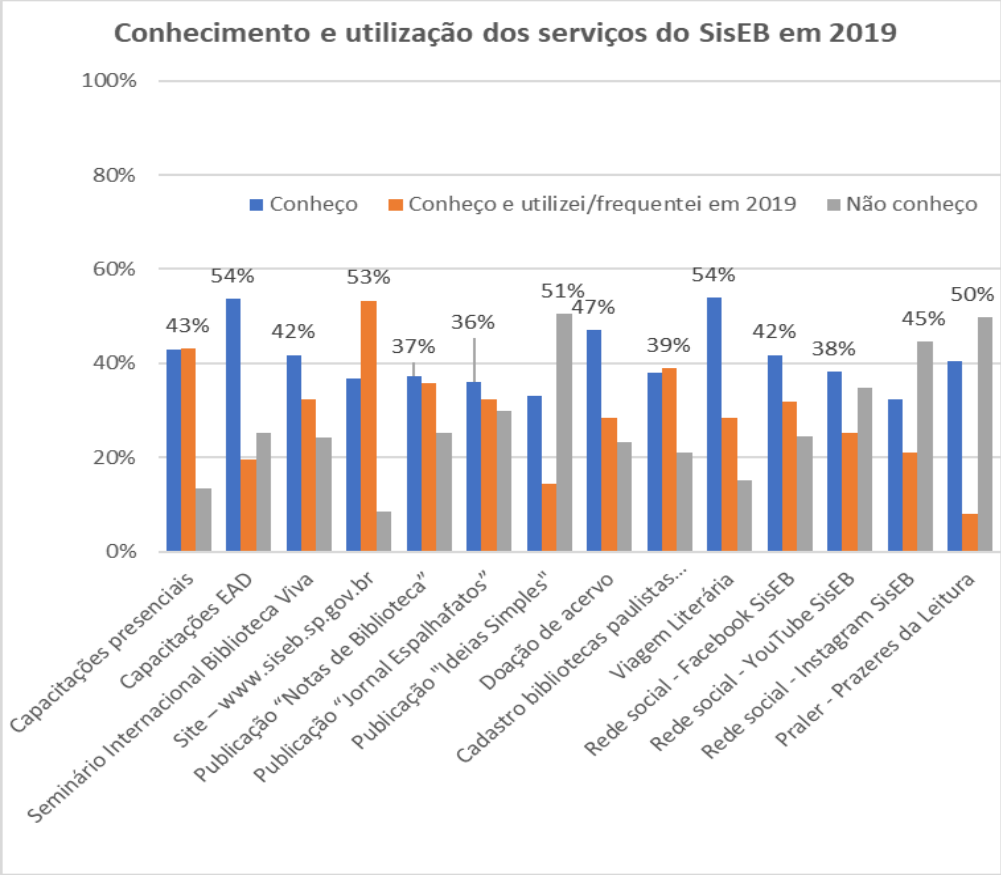


Figura 12: Conhecimento e utilização dos serviços do SisEB em 2019

A publicação "Ideias Simples", lançada em 2014, ainda é a ação do SisEB menos conhecida e a porcentagem tem se mantido a mesma ao longo dos anos (51% não conhece), a despeito de que a própria equipe havia identificado a necessidade de atualização do mailing e de mudança da publicação. As capacitações EAD e o Viagem Literária possuem os percentuais mais altos de conhecimento, e o site (www.siseb.sp.gov.br) e as capacitações presenciais são as atividades com maior percentual de utilização no ano. Outras atividades que são mais desconhecidas pelos respondentes este ano foram o Praler e o Instagram do SisEB. Com relação ao Praler, este é o primeiro ano que inserimos o programa dentro do questionário de impacto do SisEB, e além disso, o Praler não é um programa realizado em muitas bibliotecas, mas num conjunto restrito delas, já que sua ênfase é na testagem de inovações.

Há algumas atividades que, apesar de serem amplamente conhecidas, não são tão utilizadas, como as capacitações EAD, a doação de acervo, o Viagem Literária e o próprio Praler. Na nossa percepção, essas diferenças evidenciam não o grau de interesse nessas atividades, mas uma restrição em seu potencial de cobertura

Observando a série histórica, fazemos alguns destaques:

Houve uma leve queda no percentual de uso das capacitações presenciais e um aumento no das capacitações à distância, em função das três turmas do curso de capacitação em Gestão da Informação Digital, serem realizadas em parceria com a FESPSP e destinadas aos profissionais de bibliotecas de acesso público do BrasilHouve uma queda no percentual de utilização do Viagem Literária, porque em 2018 o programa percorreu 92 municípios e em 2019 foram apenas 76 cidades.

Tabela 14: Conhecimento e utilização dos serviços do SisEB de 2016 a 2019

	2016			2017			2018			2019		
	Conheço	Conheço e utilizei	Não conheço	Conheço	Conheço e utilizei	Não conheço	Conheço	Conheço e utilizei	Não conheço	Conheço	Conheço e utilizei	Não conheço
Capacitações presenciais	28%	70%	2%	41%	44%	15%	38%	56%	6%	43%	43%	13%
Capacitações EAD	50%	32%	19%	44%	24%	32%	65%	15%	21%	54%	20%	25%
Semin. Biblioteca Viva	53%	37%	10%	44%	38%	18%	-	-	-	42%	32%	24%
Site SisEB*	32%	63%	4%	42%	47%	10%	40%	57%	3%	37%	53%	8%
Notas de Biblioteca	37%	45%	18%	38%	33%	30%	41%	31%	27%	37%	36%	25%
Jornal Espalhafatos	25%	58%	17%	28%	36%	36%	38%	31%	31%	36%	32%	30%
Publ. Ideias Simples				29%	12%	59%	34%	14%	52%	33%	14%	51%
Doação de acervo	45%	36%	19%	44%	29%	27%	47%	32%	21%	47%	28%	23%
Cad.bibl. paulistas	36%	45%	19%	40%	35%	25%	41%	39%	20%	38%	39%	21%
Viagem Literária	46%	37%	17%	50%	24%	26%	48%	37%	15%	54%	28%	15%
Facebook SisEB				41%	22%	36%	37%	35%	28%	42%	32%	25%
Youtube SisEB				34%	16%	50%	38%	32%	30%	38%	25%	35%
Instagram SisEB										32%	21%	45%
Praler										40%	8%	50%

Complementando essa análise, ao observar especificamente a taxa de desconhecimento das atividades, vemos que há sim diferença entre as atividades. Ao mesmo tempo, houve, ao decorrer dos anos, uma tendência a que a taxa de desconhecimento vá caindo, com exceção para o Youtube e Instagram do SisEB em 2019, evidenciando o fortalecimento do próprio SisEB. Não temos hipóteses sobre esse aumento no desconhecimento do Youtube e do Instagram do SisEB. Curiosamente, houve também um leve aumento no desconhecimento do site do SisEB, o que em conjunto pode evidenciar alguma mudança na gestão das ferramentas à distância do SisEB, etc.

Em 2017, em todas as atividades, houve um leve crescimento dessa taxa, possivelmente por algum recorte nas estratégias de captação de respostas.

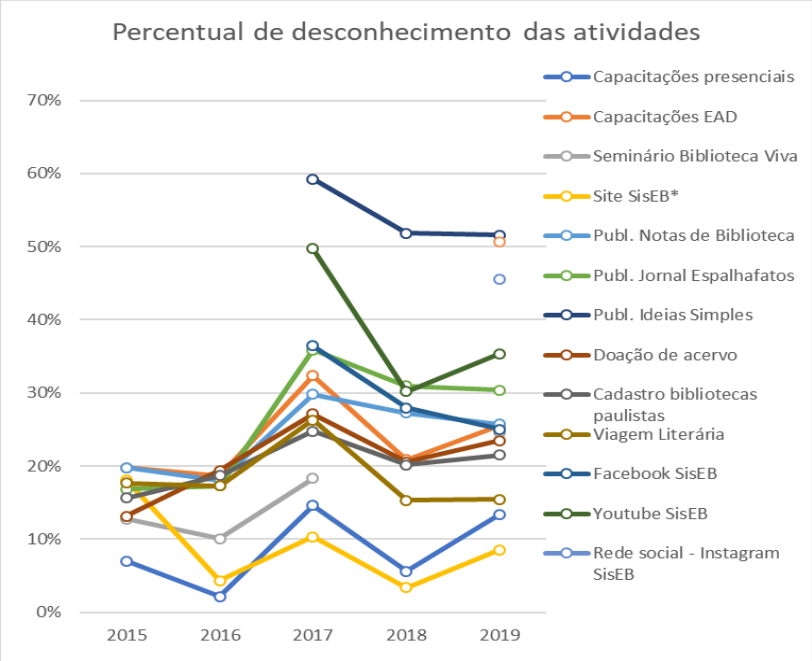


Figura 13: Percentual de pessoas que desconhecem cada uma das atividades do SisEB

Capacitações presenciais e por meio de EAD

Os números das participações nas iniciativas de formação do SisEB são muito significativos, especialmente em relação à capacitação por meio de ensino à distância (452), que representa cerca de metade das participações; mas há também números expressivos nas capacitações presenciais (781). O total de participações nas iniciativas de formação foi de 2.085.

Tabela 15: Frequência às atividades de formação do SisEB

	N participações	% das participações
Curso a distância - Gestão da Informação Digital (3 turmas)	452	22%
Seminário Internacional Biblioteca Viva	852	41%
Oficina - Pedagogia dos Saraus: teoria e prática literária e educativa	155	7%
Curso - A arte de criar leitores: reflexões e dicas para uma mediação eficaz	152	7%
Curso - Projetos culturais: elaboração, planejamento e gestão	116	6%
Dia do Bibliotecário - Conversando sobre gestão da informação digital	113	5%
Oficina - Fab Lab: como fazer livros artesanais	82	4%
Curso - Storytelling: comunicação, design de histórias e transmídia	63	3%
Curso - Editais de cultura: como inscrever projetos em seleções de empresas	58	3%
Palestra: Vamos falar de inovação em bibliotecas?"	21	1%
Palestra: Biblioteca Pública: inovação e desafios	21	1%
Total	2085	100%

* Fonte: dados da equipe sobre capacitações, turmas EAD e Seminário Internacional Biblioteca Vlva

Cerca de 37% e 22% das pessoas que responderam participaram de capacitações e entre as iniciativas presenciais ou por meio de EAD, o curso mais mencionado foi o Curso à distância - Gestão da Informação Digital. A oficina "Pedagogia dos Saraus:

teoria e prática literária e educativa" foi a formação presencial mais mencionada, com sete encontros, apesar do curso "A arte de criar leitores" contar com apenas três sessões e atingir praticamente a mesma quantidade de participações. De modo geral, a taxa de respostas ao questionário de impacto reflete a quantidade de participantes nas iniciativas.

Tabela 16: Frequência dos respondentes do questionário à distância aos cursos e oficinas

Oficina/ capacitação	N	%
Curso a distância - Gestão da Informação Digital	45	31,7%
Oficina - Pedagogia dos Saraus: teoria e prática literária e educativa	35	24,6%
Oficina - FabLab: como fazer livros artesanais	32	22,5%
Curso - Projetos culturais: elaboração, planejamento e gestão	28	19,7%
Curso - A arte de criar leitores: reflexões e dicas para uma mediação eficaz	26	18,3%
Dia do Bibliotecário - Conversando sobre gestão da informação digital	19	13,4%
Curso - Storytelling: comunicação, design de histórias e transmídia	19	13,4%
Curso - Editais de cultura: como inscrever projetos em seleções de empresas	17	12,0%
Palestra - Biblioteca Pública: inovação e desafios	16	11,3%
Palestra - Vamos falar de inovação em bibliotecas? Makerspaces e outras iniciativas para aproximar as bibliotecas de suas comunidades	14	9,9%

Um dos aspectos analisados para compreender as estratégias de divulgação, inscrição e a adesão dos participantes é a comparação entre número de inscritos X número de participantes. De modo geral, há sempre mais inscritos que pessoas presentes, e isso está mais relacionado com o município do que com o tema da oficina. De acordo com a série histórica das inscrições (2011 a 2018) para as capacitações presenciais , o município de São Paulo tinha uma taxa de não comparecimento de, em média, 50%, enquanto interior e litoral registravam 30%, ficando evidente que muitas pessoas se inscreviam mas não compareciam ou não concluíam a formação, havendo desperdício de vagas e, consequentemente, de recursos. Em 2019 essas taxas variaram respectivamente para 34% e 22%.

Abaixo mostramos a tabela de número de vagas, inscritos, alunos efetivamente presentes, taxa de preenchimento de vagas (número de presentes/ número de vagas) e taxa de presença em relação ao número de inscritos (número de presentes/ número de inscritos) por município. Os dados em relação aos mesmos indicadores, mas considerando as iniciativas, podem ser vistos no **Anexo 1: VAGAS, INSCRITOS, ALUNOS, Taxa de preenchimento de vagas, Taxa de presença em relação à inscrição por iniciativas de formação do SisEB**.

Vemos, por um lado, que as taxas de presença (a quantidade de presentes em relação à quantidade de inscritos) variam mais em função do munícipio, do que em função do curso ou oficina. Além disso, a equipe tem de fato inscrito um número superior de participantes do que há de vagas, e isso tem permitido que no final a taxa de preenchimento de vagas seja superior. Por isso, a recomendação, já presente em outros anos, é manter esse procedimento.

Tabela 17: Vagas, inscritos, alunos efetivamente presentes, taxa de preenchimento de vagas e taxa de presença das iniciativas de formação nos municípios

Município	N VAGAS	N INSCRITOS	N ALUNOS	Taxa preench. Vagas	Taxa presença/ inscrição
Adamantina	30	38	33	**110%**	87%
Bauru	75	70	49	65%	70%
Campinas	30	40	24	80%	60%
Caraguatatuba	30	24	8	27%	33%
Catanduva	30	40	22	73%	55%
Diadema	30	36	24	80%	67%
Espírito Santo do Pinhal	**35**	**22**	12	34%	55%
Franca	37	35	31	84%	89%
Guararapes	65	63	54	83%	86%
Guararema	30	33	23	77%	70%
Jacareí	30	40	31	**103%**	78%
Jundiaí	25	50	26	**104%**	52%
Lorena	**40**	**22**	21	53%	95%
Marília	25	50	37	**148%**	74%
Ourinhos	30	24	18	60%	75%
Pardinho	30	38	34	**113%**	89%
Penápolis	30	40	18	60%	45%
Praia Grande	30	40	29	97%	73%
São Paulo	302	355	180	60%	51%
Sertãozinho	35	29	21	60%	72%
Tatuí	30	36	16	53%	44%
Votuporanga	70	67	49	70%	73%
Total Geral	1069	1192	760	71%	64%

De modo geral, as capacitações despertaram interesse de inscritos perto ou superior ao número de vagas (ver o anexo mencionado), com exceção de Espírito Santo do Pinhal e Lorena em que houve quantidade significativamente inferior de inscritos do que de vagas disponíveis, podendo ter relação com a biblioteca que hospedou a(s) capacitação(ões), ou com as estratégias de divulgação, etc. Em relação às taxas de presença, tomando como referência as vagas, vemos que há bastante variação em função dos municípios, tendo casos como Caraguatatuba (27% de presença em relação ao total de vagas), passando por São Paulo, onde historicamente há taxas mais baixas e há municípios com altas taxas de presença em relação à quantidade de inscritos, como Adamantina, Jacareí, Jundiaí, Marília e Pardinho.

Com relação à qualidade dessas atividades, todas as iniciativas realizam uma avaliação logo depois da formação e os dados já foram apresentados nos relatórios trimestrais. De modo geral, a avaliação é muito positiva, com todos os quesitos avaliados entre “bom” e “ótimo” por pelo menos 97% dos respondentes. O quesito melhor avaliado é qualidade dos formadores/ profissionais, seguido da relevância dos temas e da pertinência dos formadores/ profissionais em relação ao perfil do grupo ao qual foi oferecido o curso ou oficina.

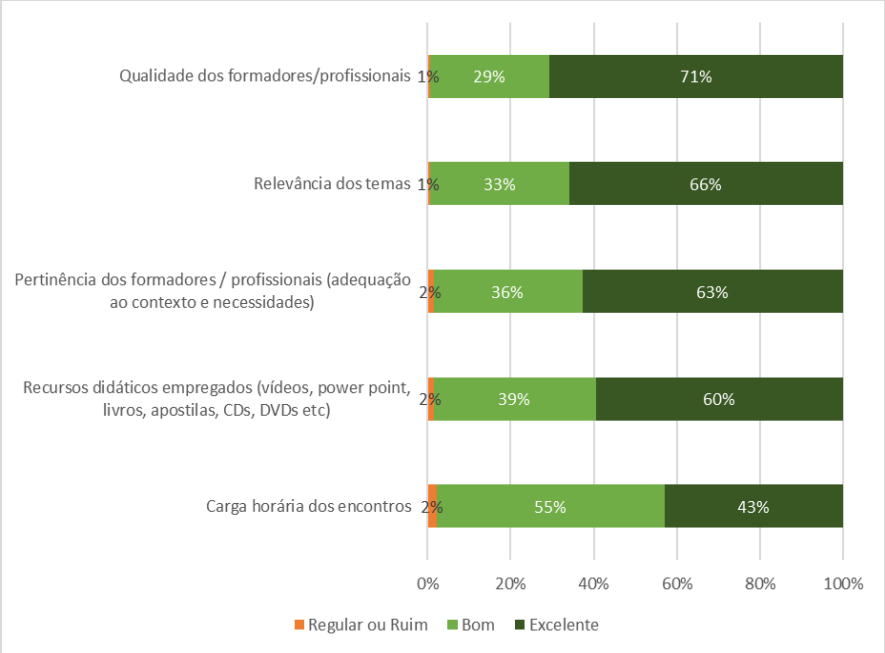


Figura 14: Avaliação da qualidade dos cursos e oficinas oferecidos pelo SisEB em 2019

Como em anos anteriores, o quesito menos bem avaliado é a carga horária, na maioria das vezes porque os participantes gostariam de mais tempo.

As informações coletadas pela equipe trazem mais detalhes sobre a qualidade das estratégias em cada um dos tipos de iniciativas de formação, como os dados são muitos, trazemos aqui alguns destaques:

- Capacitações presenciais: Os itens relacionados com o atendimento prestado pela equipe de Programas e Projetos (cordialidade, capacidade de esclarecer dúvidas) e a avaliação do palestrante foram especialmente bem avaliados. O critério menos bem avaliado foi a carga horária.

Tabela 18: avaliação da qualidade das estratégias das capacitações presenciais

	Média	% satisfação
Localização	3,8	95%
Instalações	3,7	93%
Facilidade para inscrição	3,8	96%
Cordialidade da equipe	3,9	98%
Capacidade de esclarecer dúvidas e prestar informações	3,9	97%
Avaliação do palestrante	3,9	97%
Conteúdo apresentado	3,8	96%
Metodologia	3,8	95%
Carga horária	3,6	91%
Atendimento de expectativas	3,8	95%
Contribuição para desenvolvimento profissional	3,8	94%

Com relação aos critérios de avaliação da qualidade das estratégias de preparo, do ponto de vista das bibliotecas que recebem as capacitações, o

suporte dado pela equipe de P&P também é muito bem avaliado: os critérios "material e release para divulgação da capacitação foi enviado com antecedência pela SP Leituras" e "na fase de planejamento, o diálogo entre as equipes da bibliotecas e da SP Leituras foi adequado e objetivo" obtiveram 92% de satisfação.

- Capacitações por meio de Educação à Distância (EAD): Há diversos critérios avaliados. Os mais bem avaliados foram os relacionados com os professores conteudistas[18] , com índices de satisfação acima de 91%. Os menos bem avaliados (mas mesmo assim bem avaliados) foram os relacionados com a aula virtual – "o fórum funcionou adequadamente" e o "plantão de dúvidas funcionou adequadamente" (86% e 83%). Os percentuais de satisfação manifestos no atendimento de expectativas, probabilidade de recomendação e de inscrição em outros cursos, também reforçam a avaliação positiva.

Tabela 19: avaliação satisfação capacitações presenciais - EAD

	% satisfação
Atendimento das expectativas	83%
Probabilidade de recomendação	99%
Probabilidade de inscrição	99%

* Fonte: dados equipe P&P

Algumas sugestões:

As perguntas nos fóruns ficaram um pouco sem sentido. Por exemplo, o fórum do módulo 4 perguntava sobre o módulo 3. Seria melhor se cada fórum fosse sobre o módulo correspondente. Além disso, não foi fomentado a interação entre os alunos, ficou cada um em seu post, sem interagir com o outro.

Vários participantes realizaram essa observação sobre as perguntas pré-estabelecidas, que algumas vezes ficaram sem sentido. Esse ponto foi alterado durante entre a primeira e segunda turma, em função da reunião intermediária entre coordenadores, tutores e conteudistas. Outro comentário recorrente foi a necessidade de mais tempo para cumprir cada módulo, ou os horários pré-estabelecidos dos fóruns para tirar dúvidas, o que foi desde o início / planejamento enfatizado e repassado para a coordenação da FESPSP.

E uma última sugestão:

Gostaria de deixar uma sugestão: os aspectos relacionados à Biblioteca Digital deveriam ser mais explorados; o tema Curadoria de conteúdo também poderia ter trazido mais exemplos.

[18] PLANTÃO DE DÚVIDA - PROFESSOR CONTEUDISTA: Domínio dos temas vinculados ao módulo (95%), Respondeu minhas perguntas durante o plantão (93%), As respostas do(a) professor(a) conteudista foram úteis para o desenvolvimento das atividades do curso (91%), Mostrou compromisso e interesse durante o plantão (93%), Manteve um trato respeitoso com os participantes do curso (94%).

- Seminário Internacional Biblioteca Viva: as atividades do Seminário tiveram uma média de 90% de satisfação. As atividades mais bem avaliadas foram "Conversando com a escritora e ilustradora Eva Furnari" (97%) e "Conversando com o escritor Pedro Bandeira" (96%), o que sugere, além da qualidade de atuação de profissionais experientes, o valor atribuído à oportunidade de contato com eles. A atividade menos bem avaliada (mas bem avaliada) foi o curso "Videogames e ambientes interativos em bibliotecas: como implementá-los?" (83%) que pode indicar uma dificuldade em lidar com a temática. Um comentário feito no questionário de avaliação do evento reforça essa percepção:

  "A programação desta edição apresentou temas que contribuíram bastante para o desenvolvimento profissional dos bibliotecários. O conteúdo das palestras e minicursos foram bons, percebi que as bibliotecas do Brasil ainda estão bem atrasadas no desenvolvimento de serviços tecnológicos. Ter essas referências de outros países é importante para buscar esses avanços na área da Biblioteconomia e repensar as etapas de concepção de novos projetos em nossas bibliotecas. Os escritores foram super atenciosos e os demais convidados foram super simpáticos e ampliaram nossos conhecimentos sobre o 'fazer literário'." Moderadora dos painéis do 11º Seminário Internacional Biblioteca Viva, em 5 de agosto de 2019.

As capacitações presenciais permitem uma sensibilização e uma introdução dos participantes em relação aos temas tratados, que são percebidos como extremamente relevantes. As capacitações EAD contribuem para o aprofundamento em determinados temas e o Seminário, por sua vez, permite uma sensibilização ou um aprofundamento, dependendo da experiência do participante, mas permite especialmente o estabelecimento de contatos com pessoas que se interessam pelo tema da biblioteca viva e da leitura, da cultura de modo geral, e de inspiração.

Com relação às capacitações presenciais, além de quesitos relacionados mais especificamente com a capacitação em si (palestrante e conteúdo), também há outros relacionados com o que cada município consegue oferecer, como a localização e as instalações. Nesses quesitos, temos médias altas, que tendem a variar conjuntamente. Alguns poucos municípios manifestam mais dificuldades: Diadema (mais na questão da localização), Campinas e Ourinhos.

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

	Média de Localização	% satisfação Localização	Média de Instalações	% satisfação Instalações
Adamantina	3,9	98%	3,6	90%
Bauru	3,7	93%	3,5	87%
Campinas	**3,5**	**87%**	**3,2**	**81%**
Caraguatatuba	3,7	92%	3,7	92%
Catanduva	3,9	97%	3,9	97%
Diadema	**3,0**	**75%**	**3,3**	**81%**
Espírito Santo do Pinhal	4,0	100%	4,0	100%
Franca	3,8	94%	3,4	85%

	Média de Localização	% satisfação Localização	Média de Instalações	% satisfação Instalações
Guararapes	3,8	95%	3,6	90%
Guararema	3,9	98%	3,9	96%
Jacareí	3,8	96%	3,8	96%
Jundiaí	4,0	100%	4,0	100%
Lorena	3,9	97%	3,9	97%
Marília	3,9	97%	3,6	91%
Ourinhos	**3,4**	**86%**	**3,4**	**86%**
Pardinho	3,6	91%	3,5	88%
Penápolis	3,8	95%	3,8	95%
Praia Grande	3,9	98%	4,0	100%
São Paulo	3,9	96%	3,9	97%
Sertãozinho	3,9	97%	3,5	88%
Tatuí	4,0	100%	3,8	96%
Votuporanga	3,9	96%	3,9	98%
Total Geral	3,8	95%	3,7	93%

As notas em relação às instalações foram um pouco mais baixas que em relação à localização. Embora seja desejável que todas as capacitações sejam feitas em bibliotecas bem localizadas e com boas instalações, o objetivo de realizar uma capacitação numa determinada biblioteca também está relacionado à descentralização das ações para fortalecer o SisEB e promover maior integração entre as bibliotecas existentes nos municípios paulistas, criando uma rede de serviços para universalizar o acesso à informação e ao conhecimento, além de incentivar e identificar novas lideranças para dar continuidade aos trabalhos desenvolvidos e estimularo fomento de trocas entre bibliotecas de uma determinada região e a possibilidade de tornar esses equipamentos mais conhecidos em seus municípios e entorno.

Viagem Literária

O Viagem Literária foi realizado em 2019 em 76 cidades e, de modo geral, seguindo a tendência de anos anteriores, a satisfação com as estratégias do VL é bastante alta por parte de todos os atores envolvidos no programa. A média da avaliação da qualidade das estratégias foi de 95% de satisfação.

Ao ler os depoimentos tanto de facilitadores, quanto de equipes de bibliotecas e públicos, o que mais se vê são elogios ao Viagem Literária e essa satisfação muito grande com a experiência proporcionada pelo programa. Além disso, se vê a importância do evento para a dinamização das bibliotecas e promoção de práticas leitoras em aspectos diversos: no despertar da vontade de emprestar livros, na atração de novos públicos às bibliotecas, no aumento da procura por um determinado tema trabalhado pelos facilitadores do VL.

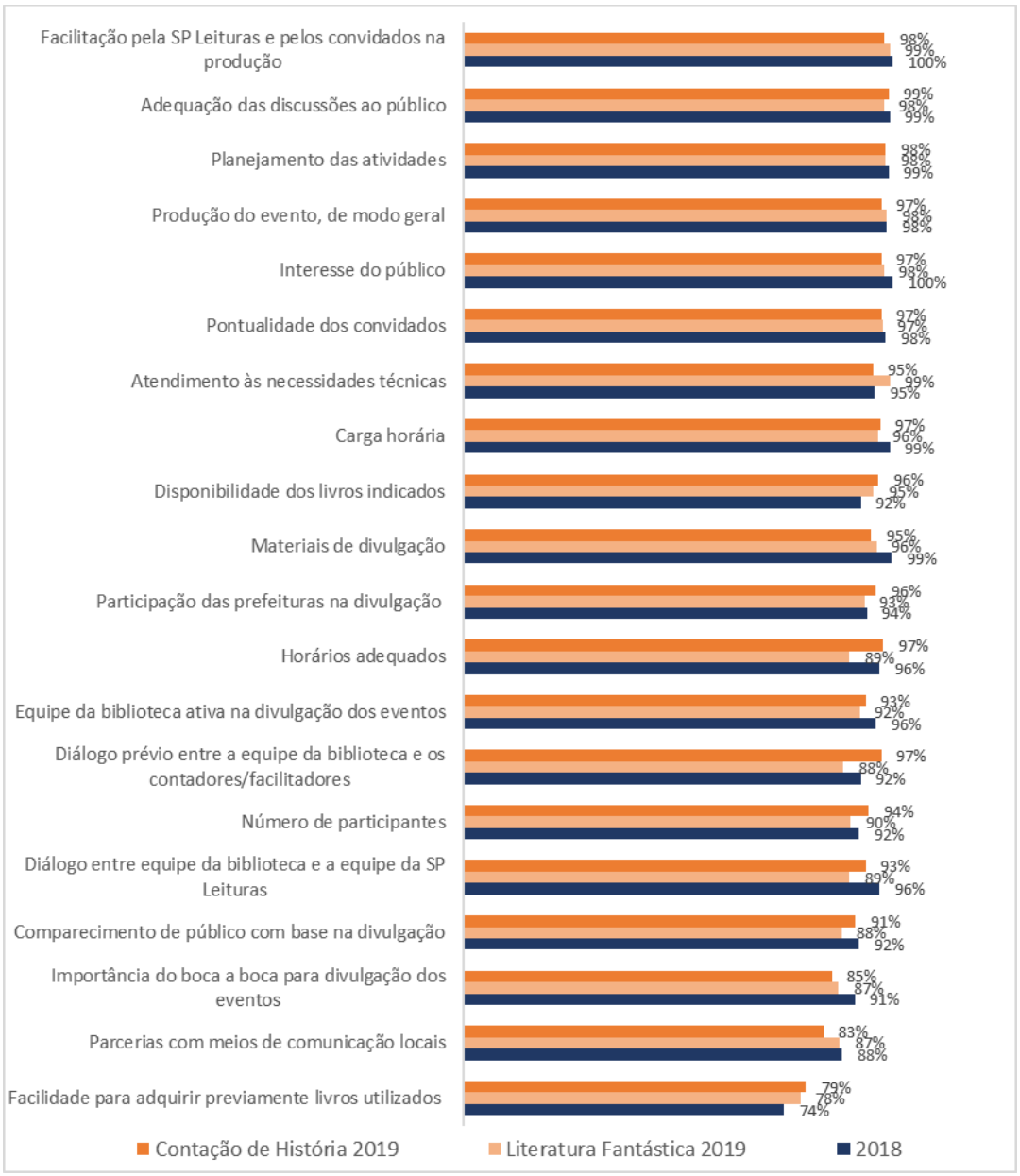


Figura 15: Avaliação da qualidade das estratégias de planejamento, divulgação e produção do evento, segundo as bibliotecas participantes do VL em 2019 (MCH e MLF) e em 2018.

Nas pesquisas feitas no **Módulo Contação de Histórias** os itens de "facilidade para adquirir previamente os livros" e alguns itens relacionados à estratégia de divulgação foram os menos bem avaliados pelas bibliotecas. Sobre a aquisição de livros, alguns depoimentos de equipes de bibliotecas, deixam muito claras as suas dificuldades:

"Embora a equipe da biblioteca estivesse preparada para nos receber, percebemos uma dedicação maior da equipe da secretaria da cultura da cidade, que realmente acompanhou e deu suporte em todas as etapas desde montagem e desmontagem. A biblioteca tinha apenas uma unidade do livro, que foi a que dei no encontro preparatório em São Paulo. Deixamos um segundo exemplar. As apresentações não aconteceram na biblioteca por motivo de reforma, então fomos para um espaço a 100m da

biblioteca, um belo local multiuso e recém-inaugurado. " Grupo / Contador de história que realizou a intervenção na biblioteca do município de Buritizal.

"O espaço da biblioteca era pequeno para atender tantas crianças, fizemos na frente da biblioteca, fecharam a rua, cada criança trouxe sua cadeira, colocamos tapetes na calçada, mesmo assim teve algumas intervenções de barulho de carro, e homem pegando pedra no outro lado da rua. A biblioteca não adquiriu os livros solicitados e pelo que percebi, não teve preparação do público quanto as histórias e o tema. Montei a mesa com os livros da Cia. " Grupo / Contador de história que realizou a intervenção na biblioteca do município de Barra do Chapéu.

Já nas avaliações do **Módulo Bate-papo com Escritores: Literatura Fantástica**, entre os itens menos bem avaliados pelas bibliotecas, estão: "facilidade para adquirir previamente os livros", apenas ligeiramente pior do que no MCH; "parcerias com os meios de comunicação locais", e "importância do boca a boca para divulgação dos eventos".

Comparando o Módulo Contação de Histórias de 2019 e 2018, notamos que houve uma pequena melhora em relação à facilidade para aquisição dos livros utilizados por contadores e autores, apesar desta ainda se manter uma média abaixo de todas a outras. Também houve uma pequena melhora no apoio da prefeitura para divulgação do evento nas cidades. As parcerias com os meios de comunicação locais, a importância do "boca a boca" para a divulgação do evento e a adequação dos materiais de divulgação oferecidos pela SP Leituras apresentaram uma leve piora em relação a 2018. Os itens "comparecimento de público com base na divulgação" e "a equipe da biblioteca foi ativa na divulgação dos eventos" também apresentaram uma leve piora. Esses itens que apresentaram uma pequena queda nas médias são todos relativos à divulgação do evento.

O depoimento de um contador de histórias a respeito de vários desses pontos, mostra como a criatividade e a proatividade são habilidades importantes para lidar com a possibilidade ou não de aquisição dos livros com antecedência, assim como com o processo de divulgação:

"Notamos que as crianças estavam bem familiarizadas com a história. ***Algumas tiveram acesso ao livro diretamente e outras receberam a visita do contador de histórias Passarinho****, que contou a história para elas nas escolas. Esta estratégia foi adotada pois, segundo a Jurema (responsável pela biblioteca), eles só conseguiram adquirir dois exemplares do livro e, infelizmente, não tinha um exemplar para emprestar para cada escola convidada.* ***Outro ponto positivo foi a divulgação. Dois jornais impressos da cidade (Diário do Oeste Paulista e Jornal Impacto Notícias) publicaram matérias sobre o evento, além de portais de internet que também fizeram matérias online. A Jurema também foi muito ativa nas redes sociais, replicando todas as matérias e postagens sobre o evento****. Ao final das atividades, gravamos uma entrevista para o portal Clikar, que cobriu a apresentação da tarde".* [Grupo / Contador de história].

Sobre a produção do evento, os itens que se mantiveram estáveis foram: "a produção do evento, de modo geral funcionou", "pontualidade dos convidados" e "horários adequados", todos com satisfação de 97% em ambos os anos. "Necessidades técnicas atendidas" também se manteve estável.

Alguns itens de produção obtiveram uma leve queda, mas não representam mudanças significativas, uma vez que os percentuais de satisfação permaneceram altos. Outros obtiveram, por outro lado, uma leve melhora. O quesito "os livros indicados para a atividade estavam expostos e/ou disponíveis aos usuários da biblioteca", chama atenção, porque além de ter obtido uma melhora, não corresponde à dificuldade sempre relatada na aquisição dos livros pelas bibliotecas.

Por sua vez, o diálogo prévio entre contadores e equipes das bibliotecas melhorou, muito provavelmente por conta do encontro promovido no Módulo Inicial entre equipes e os facilitadores deste módulo.

O preparo e planejamento interno da equipe para a realização do evento manteve-se estável, com média de 97% em ambos os anos. O que chama atenção em geral, além da queda das médias relativas às ações de comunicação e a melhora do diálogo entre equipes de bibliotecas e contadores é que, em ambos os anos, a comparação entre as médias referentes a cada aspecto demonstram uma maior facilidade das equipes das bibliotecas de realizar planejamento e articulações internas do que externas – assim, as ações de divulgação, parcerias com meios de comunicação local e articulação com prefeituras para aquisição dos materiais necessários aos eventos têm médias piores do que o planejamento interno das equipes, que dependem apenas delas mesmas, ou de determinações e articulações com a SP Leituras.

Em relação ao **Módulo de Literatura Fantástica**, um dado que chama atenção é que o diálogo entre a equipe da biblioteca e a equipe da SP Leituras e o diálogo prévio entre equipes de bibliotecas e contadores, obtiveram médias menores neste módulo do que no Módulo de Contação de História e em 2018. Alguns aspectos variaram levemente para baixo, comparando com 2018: "o material de divulgação", correspondência do "número de participantes em relação à expectativa", e a "adequação do horário" dos eventos, que teve uma média de 91% atribuída pelas bibliotecas, menor do que no MCH e em 2018, nos quais a média foi de 97% e 96% respectivamente. Tanto as equipes de bibliotecas, quanto facilitadores, comentaram sobre isso:

"A divulgação foi bem elaborada, aconteceu com bastante antecedência, porém ***o horário foi péssimo. A tarde para um escritor voltado para adultos, não tem como as pessoas que trabalham comparecerem****".* Equipe da biblioteca pública do município de Araçatuba.

"Uma outra dificuldade que tivemos foi a escolha do público, pois ***devido ao horário do bate-papo tivemos que trabalhar com alunos do ensino fundamental, e não do ensino médio, conforme sugerido****".* Equipe da biblioteca pública do município de Garça.

"... ***creio que a idade do público escolhido tenha sido um pouco abaixo do que meu público alvo costuma ser.*** *Isso, somado ao calor do local e a falta do projetor, fez com que as* ***crianças logo se cansassem*** *e eu me vi forçado a terminar a apresentação um pouco mais cedo."* Escritor(a) que realizou a intervenção na biblioteca do município de Buritizal.

*"**O único ponto negativo foi o horário e o dia do evento, que impossibilitou que muitos daqueles que já acompanham meu trabalho comparecessem** (manhã/tarde de dia de semana, para quem estuda/trabalha, dificulta a presença). Assim como nos outros eventos, recebi muitos avisos de não comparecimento por este motivo."* Escritor(a) que realizou a intervenção na biblioteca do município de Ribeirão Preto.

*"**No Viagem Literária do ano passado, que foi no horário noturno (às 19h), tivemos um número maior de público espontâneo**. Para o público adolescente e adulto acredito que o horário noturno alcança um público maior, mas mesmo no horário da manhã tivemos um bom número de participantes esse ano".* Equipe da biblioteca pública do município de Franca.

Nessas falas, fica evidente que esse módulo teria mais adesão se fosse à noite, já que é mais adequado para um público de jovens e adultos. Um dos objetivos do módulo era atrair todas as idades, o que não foi possível em função da restrição orçamentária do programa. Para se ajustar ao corte de mais de 25%, a SP Leituras adequou a logística, inicialmente prevista para acontecer em seis dias (para que os encontros fossem realizados no período noturno), para ser realizada em apenas quatro dias, lembrando que o primeiro deles é destinado somente para itinerância / ida aos municípios. Outro ponto interessante que aparece nesses depoimentos são as tipologias de públicos associadas aos horários das atividades, já que, segundo a equipe da biblioteca de Franca, horários noturnos são mais adequados para atrair públicos espontâneos. Portanto, a garantia da diversidade de públicos em uma biblioteca está associada também a este fator.

A avaliação da qualidade das estratégias, relacionadas à satisfação com a logística e o apoio dado pela equipe de Programas e Projetos e também pelas bibliotecas, aos autores e contadores de histórias do Viagem literária segue sendo uma dimensão muito bem avaliada pelos mesmos. Uma questão tem sido as hospedagens, que em 2018 e também em 2019 teve satisfação menos alta, em função de apenas um escritor por edição (comentário e devolutiva pessoal que alteraram significativamente para baixo a média desse indicador).

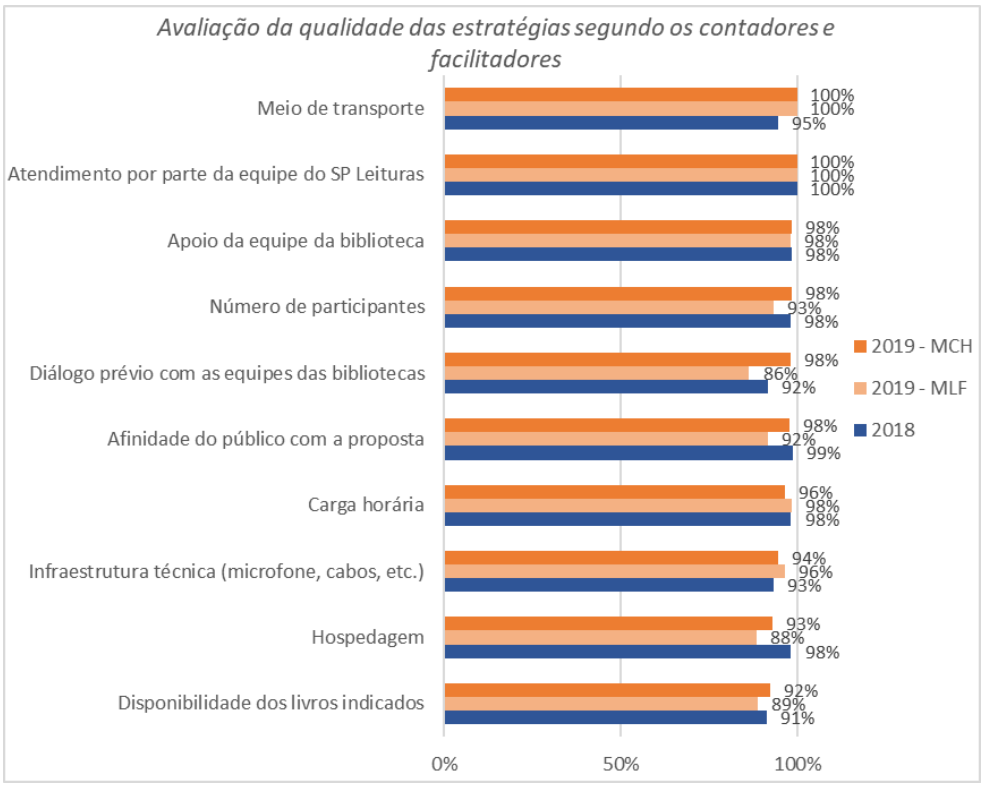


Figura 16: Avaliação da qualidade das estratégias segundo os autores e contadores de histórias do VL em 2019 (MCH e MLF) e em comparação com 2018

No **Módulo Contação de História,** as médias em geral dos **contadores** estão melhores do que das bibliotecas. Como itens menos bem avaliados pelos contadores de histórias, estão: "disponibilidade dos livros indicados" e "qualidade das hospedagens". Vale destacar que há uma divergência entre a percepção das bibliotecas e dos facilitadores em ambos os anos, sendo que em 2018 facilitadores haviam atribuído uma média maior do que bibliotecas a este aspecto, o que se inverteu em 2019.

A média para a qualidade das hospedagens teve uma queda esse ano, neste módulo. De acordo com relatório trimestral da equipe de Programas e Projetos:

"Vale destacar que ***esse mesmo quesito também foi um dos menos bem avaliados em 2017 – última edição em que aconteceu o módulo****. Assim, para as próximas edições, a proposta é* ***discorrer de forma mais assertiva sobre o processo de compras de hospedagem e sobre a qualidade dos hotéis*** *dos pequenos e médios municípios. Com isso,* ***buscaremos aperfeiçoar também a preparação dos facilitadores que não conhecem a realidade e infraestrutura de serviços*** *para além das capitais e/ou grandes cidades".*

Essa conversa anterior com facilitadores parece pertinente e se alinha com os objetivos do "Módulo Inicial", pois o esclarecimento dos diversos pontos que envolvem o evento impacta positivamente na experiência e, consequentemente, em sua avaliação.

Os aspectos "atendimento das necessidades técnicas (microfone, cabos, etc.)" recebeu uma média um pouco melhor do que em 2018.

Em relação às avaliações dos **escritores** que participaram do **Módulo de Literatura Fantástica**, a "qualidade das hospedagens" foi o item com a pior avaliação. Também chama atenção que os livros indicados estavam menos disponíveis nas bibliotecas, segundo os facilitadores do MLF, do que no MCH e do que em 2018. Mais de um escritor comenta que estes não estavam disponíveis porque, segundo as equipes das bibliotecas, haviam sido enviados para as escolas que iriam participar da atividade:

Os livros foram adquiridos (Gilberto, o responsável, me mandou fotos previamente), mas, segundo a equipe, tinham sido enviados às escolas para trabalho prévio, o que, creio, não se concretizou.

Em relação ao "atendimento das necessidades técnicas", este foi um pouco melhor avaliado neste módulo do que no MCH e em 2018 e também há uma pequena divergência entre a percepção das bibliotecas e dos facilitadores, pois os facilitadores atribuíram uma média um pouco pior do que bibliotecas a este item tanto em 2018, quanto no MLF de 2019.

O "diálogo prévio de escritores com equipes das bibliotecas", por sua vez, foi pior avaliado neste módulo do que no MCH e em 2018; assim como a "adequação do número de participantes para a atividade". Pelos depoimentos dos facilitadores, é perceptível que o número de participantes não foi tão bem avaliado por alguns deles tanto por conta da inadequação do horário já comentada, que acabou por deixar de fora muitas pessoas com as quais os escritores estavam contando e que se interessam por sua obra, quanto, em outros momentos, por atrair muito público, porém não o mais adequado para o bate-papo. Dois facilitadores que atribuíram médias ruins a este fator disseram, por exemplo:

"Não fui apresentado às instalações da biblioteca. Como ela é muito pequena, realmente não havia como fazer as apresentações lá dentro com tantas crianças (coloquei 100 na média, mas acho que tinha mais). Também não vi meus livros por lá, mas eles não teriam sido muito adequados para a faixa etária das crianças que compareceram".

"Uma coisa que foi comentada lá, é o problema de horário. Muitos interessados em participar do meu bate-papo, não puderam comparecer, por conta de ele acontecer em um dia de semana a tarde, quando estavam trabalhando".

Os participantes dos módulos do Viagem Literária, entrevistados pela equipe após os eventos, avaliam também muito positivamente os mesmos. Os percentuais de satisfação variaram de 92 a 99%.

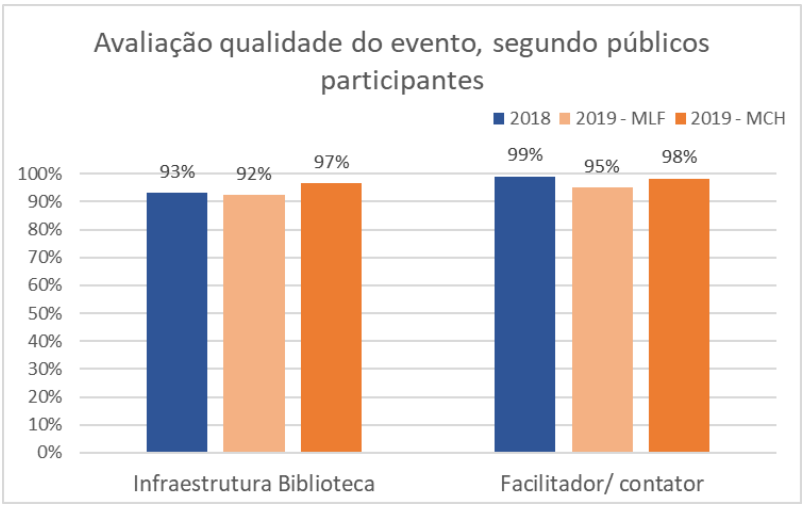


Figura 17: Avaliação da qualidade das estratégias segundo participantes do VL em 2019 (MCH e MLF) e em comparação com 2018

Pelo público, o **Módulo Contação de Histórias** foi avaliado apenas nas bibliotecas de São Paulo, BVL e BSP. Os participantes avaliam, em relação à qualidade das estratégias, o mediador e a biblioteca, que obtiveram médias altas neste módulo. O **Módulo Literatura Fantástica**, por sua vez, foi avaliado pelos públicos em doze bibliotecas que o receberam, que atribuíram médias um pouco piores do que no MCH a estes dois fatores. Chama atenção que a média atribuída às bibliotecas obteve pequena melhora em relação a 2018, enquanto aquela atribuída ao facilitador obteve uma pequena piora.

Praler - Prazeres da Leitura

A qualidade das estratégias do Praler se refere à satisfação dos participantes, instituições e facilitadores com as atividades de modo geral.

Esse ano, apenas cinco participantes do curso ministrado por Sandra Guzmán "As diversas práticas narrativas: mediação, leitura e uso do livro como recurso", voltado para profissionais e estudantes das áreas da biblioteca, leitura, educação e cultura, avaliaram as atividades do Praler. Todas as médias de satisfação do público atingiram notas máximas, inclusive de carga horária, que costuma ser uma média sempre um pouco mais baixa do que as outras[19]. A satisfação dos participantes com a carga horária também pode ser compreendida pela forma como ela foi distribuída, como comenta uma pessoa:

"A ideia de distribuir os encontros entre os sábados do mês, depois do horário de almoço foi maravilhosa para mim. Não era cansativo ao passo que permitia boas horas de curso."

[19] Além da carga horária, também foram avaliados os quesitos "a atividade foi interessante", "Gostei do(a) formador(a)" e "Gostei dos materiais utilizados (livros, textos, histórias, apostilas, etc.)"

Em relação aos materiais utilizados, é muito mencionado o uso de livros diferentes daqueles que as pessoas conheciam e o uso de instrumentos musicais inusitados e a mediadora também é muito elogiada.

Foi comentada por uma participante a adequação da formação para o grupo, no que diz respeito à possibilidade de aplicação e multiplicação do conhecimento nas bibliotecas:

"*Como a maioria é voluntária, a simplicidade e a contação de histórias com poucos recursos garantirão que as práticas vivenciadas possam ser replicadas nas bibliotecas da Rede Beija-flor".*

***

No total, seis facilitadores avaliaram oito ações realizadas pelo Praler e as médias são, em geral, bastante altas.

Tabela 21: Facilitadores do Praler em relação à qualidade das estratégias

	Satisfação (%)
A carga horária da atividade foi adequada em relação aos meus objetivos	100%
A metodologia que preparei foi adequada ao grupo participante.	100%
Tive que mudar a metodologia para ajustar aos interesses do grupo.	44%
A receptividade do grupo foi favorável ao meu trabalho.	100%
Houve empatia com o grupo.	100%
O grupo com o qual trabalhei tinha "a ver" com meu perfil.	100%
A bibliografia utilizada teve uma boa recepção pelo público.	89%
A Instituição estava preparada para receber o Praler.	89%
Tive o apoio e adesão da equipe da Instituição, o que favoreceu a minha atuação.	100%
A frequência, pontualidade e assiduidade dos participantes foi adequada para o desenvolvimento do trabalho.	89%

Apesar disso, um dos facilitadores (Ferréz) atribuiu a média dois para a recepção da bibliografia pelo público e para o preparo da instituição para receber o Praler. Por outro lado, esse mesmo facilitador diz coisas como *"O andamento foi ótimo com muita interação"* e *"Tive impressões muito boas, com todas as equipes muito alinhadas para o acontecimento do Evento".* Ferréz trabalhou em duas bibliotecas comunitárias. Segundo Marilena Nakano, atualmente ligada à implementação da Rede Beija-flor, a atividade como escritor na Biblioteca Comunitária Caminhos da Cultura:

"Introduziu, de um lado, a importância de bate-papos, porque reforça a possibilidade de moradores de territórios vulneráveis se identificarem com o autor e sua história, bem como um incentivo à produção. De outro lado, ***evidenciou-se o conflito com um grupo de neo-evangélicos que, depois da apresentação, decidiu sair da Rede Beija-flor por não concordar com produções como as do Ferréz****. Essa situação nos revela que teremos pela frente muito a enfrentar nesse embate entre o conservadorismo, o pensamento autoritário, que existem em nossa sociedade contra a liberdade de manifestação e a possibilidade de*

livre escolha do que ler. Atualmente, realizamos trabalho em outra biblioteca, muito próxima da que saiu da Rede e enfrentamos essa questão cotidianamente."

Certamente, isso influenciou nessa percepção de Ferréz em relação à receptividade do público em relação à bibliografia e preparo da instituição para receber o Praler. E é uma problemática que não apenas o Praler, mas a SP Leituras de modo geral deve enfrentar nos próximos anos e, portanto, importante de ser discutida institucionalmente.

Além disso, outra facilitadora (Sandra Guzmán), também atribuiu média dois para a frequência, pontualidade e assiduidade dos participantes. Segundo a equipe de Programas e Projetos, isso pode ter ocorrido porque no dia do último encontro o serviço de transporte público municipal de Santo André contou com redução do número de linhas de ônibus. Em 2018, uma das facilitadoras de uma oficina de mais de um encontro, também comentou que a pontualidade e assiduidade dos participantes não foi das melhores – jovens universitários da Fundação Santo André, que são jovens trabalhadores e, portanto, trabalham durante o dia e estudam durante a noite. Esse ponto foi alertado pela coordenação da rede desde o início da parceria em 2017, momento em que foi explicado o motivo dos atrasos e compreensão dos professores e coordenadores de todos os cursos da faculdade.

Talvez seja o caso de ter uma atenção maior a isso, com acordos mais bem definidos, em uma próxima edição do Praler em que se opte por intervenções com formatos mais estendidos, como no caso dos cursos, por exemplo.

Com exceção disso, a própria Sandra comenta vários fatores positivos que reforçam a adequação do grupo à sua proposta.

Abaixo, os comentários dos facilitadores ressaltam a adesão dos grupos com os quais trabalharam às ações realizadas, o que tem a ver diretamente com a qualidade das estratégias. Alguns fatores que podem ter influenciado nessa adesão, como o preparo do público e da instituição:

*"**O material enviado com antecedência** foi base para os trabalhos práticos na oficina, o que trouxe ganho."*

*"**As crianças estavam muito preparadas para receberem a contação de histórias e para a temática ...** No final de cada contação houve **trabalho com um grupo de alunos pré-escolhidos pela organização.** O que mostra **interesse da instituição** em levar a discussão a outros patamares.* [Sugestão desse artista]: *O artista deveria discutir e criar a temática junto e diretamente com a instituição atendida."*

Sobre preparo de público, uma das lideranças da Rede, Marilena Nakano, comenta a diferença entre o preparo das crianças de uma biblioteca comunitária para a oficina de origami (*objeto de atividades antes e depois da ação acontecer*) e de uma biblioteca escolar.

"O mesmo não se pode dizer do caso da escola. Só agora a escola começa a se envolver de verdade na realização de ações em torno da biblioteca viva, depois de dois longos anos de trabalho."

Segundo ela, a dificuldade de preparo em algumas bibliotecas públicas (incluindo as escolares) tem a ver com os tempos burocráticos que dominam esses espaços.

Um outro fator que parece influenciar a adesão dos públicos às propostas, segundo facilitadores, é a escuta dos saberes locais e das histórias das pessoas por parte dos facilitadores e a sua interação com a comunidade (o respeito ao aspecto inter-geracional da comunidade, o respeito aos seus tempos):

*"No final, as crianças estavam mais abertas**, queriam contar suas experiências em relação ao tema da história..."***

*"Com os adultos, falamos sobre o palhaço e como **um senhor da comunidade já foi palhaço, combinamos que na próxima vez que eu for, iremos realizar uma saída com os nossos palhaços**."*

***"Começamos com 12 pessoas e terminamos com 40. Era lindo ver público de diversas faixas etárias presente naquele lugar para viajarem no universo do "Era uma vez..."!** Eu me emociono muito quando vejo um público assim, disposto a entrar nesse universo e compartilhar as experiências que tiveram. **Ao final, ouvi os senhores e senhoras me dizendo que voltaram a ser crianças e que lembraram de algumas histórias**, e até chegaram a me contar um pouco essas histórias..."*

****

Foram seis os representantes das instituições que avaliaram as ações do Praler. Cinco dos seis responderam a questionário padronizado e um respondeu apenas a perguntas qualitativas. A satisfação em relação às estratégias está extremamente alta. Em relação à carga horária, duas pessoas dizem que ela foi menor do que gostariam, como é a tendência na maioria dos programas da SP Leituras; e uma que ela foi excessiva.

Tabela 22: Instituições participantes do Praler em relação à qualidade das estratégias

	Satisfação *(%)*
A equipe do Praler nos preparou adequadamente para receber o Programa.	*100%*
A metodologia utilizada foi adequada ao grupo participante.	*97%*
As atividades do Praler foram interessantes.	*100%*
A bibliografia utilizada nos encontros foi adequada e de qualidade.	*97%*
O perfil do profissional que realizou a intervenção tinha "a ver" com o perfil do grupo.	*100%*
A intervenção teve adesão de funcionários e colaboradores da Instituição.	*100%*
A intervenção trouxe novos aprendizados sobre mediação de leitura pela equipe.	*100%*
No caso de formação de mediadores, as atividades do Praler corresponderam às necessidades e desejos de aperfeiçoamento profissional atuais dos participantes/equipe.	*100%*
Tanto a Instituição, quanto os mediadores formados, vão conseguir aproveitar os aprendizados obtidos no dia a dia na Instituição.	*100%*
O acervo doado para a Instituição foi adequado e de qualidade.	*97%*
A carga horária da atividade foi adequada aos objetivos.	*97%*

Publicações

Com relação às publicações, como em anos anteriores, são avaliadas positivamente, com restrições ao acervo de livros doados. Há vários anos, as bibliotecas dizem que gostariam de doações de acervo selecionado por elas e não apenas do que está disponível através da captação de doações com editoras e etc. A equipe tem lidado, por um lado, com essa a avaliação das bibliotecas em relação ao acervo; e, por outro, com a limitação do contrato de gestão, que não permite a aquisição de livros, tentando buscar soluções lidando com os dois lados da questão.

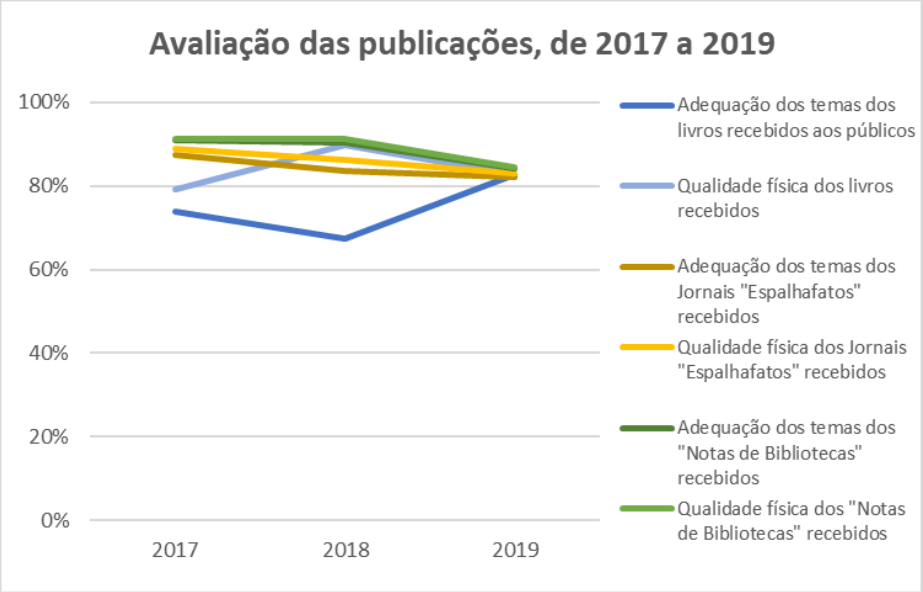


Figura 18: Avaliação das publicações doadas pelo SisEB, de 2017 a 2019

A avaliação das publicações variou pouco ao longo dos anos (com a exceção da adequação dos temas dos livros recebidos de doação, em 2018), com uma leve tendência à queda nos percentuais de satisfação.

Comentários deixados por um profissional que respondeu ao questionário:

"Quanto ao acervo recebido, seria mais interessante mais livros infantis, vídeos e dvds com filmes pertinentes a serem exibidos na biblioteca, uma vez que temos tv e aparelho para dvd e vídeo, bem como na área infantil, e estou montando nossa videoteca, o "Espalhafatos" já é o queridinho das meninada, e por incrível que pareça o "Notas de Biblioteca" é lido pelo público frequentador com bastante assiduidade."

"As crianças que frequentam a biblioteca adoraram o Espalhafatos. Mas ultimamente não tivemos regularidade na entrega."

"Nosso público frequentador aprecia muito o Jornal Espalhafatos. Gostaríamos de receber mensalmente essa publicação uma vez que nossos leitores gostam muito."

"Aproveitamos muito pouco os livros que recebemos para nosso acervo. Acho que nós, profissionais de bibliotecas, teríamos que solicitar o que realmente seria interessante para nossos leitores. PORQUE CADA MUNICÍPIO E BIBLIOTECA TEM SEU PÚBLICO DIFERRENCIADO [maiúsculas no original]."

3.2 Formação dos profissionais de bibliotecas - reconhecimento do SisEB

As ações de formação do SisEB são direcionadas especialmente aos profissionais de bibliotecas, a 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.

O reconhecimento da existência de uma rede de bibliotecas estaduais, assim como o perceber-se pertencente a ela, são "resultados esperados" na medida em que podem fortalecer a própria possibilidade de troca entre as bibliotecas e a produção de uma identidade entre os profissionais.

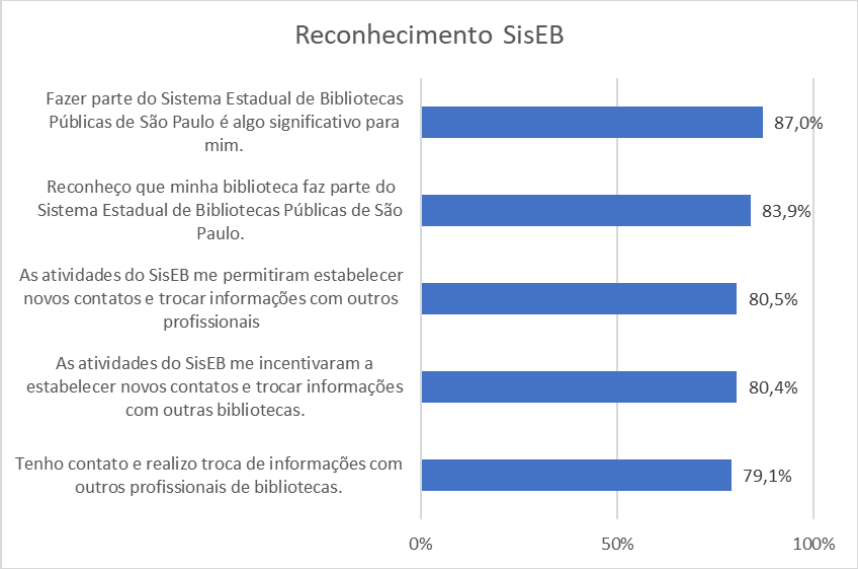


Figura 19: Disseminação do SisEB e articulação entre as bibliotecas

Curioso notar que, assim como em 2018 (ver gráfico a seguir), os respondentes atribuíram notas mais altas à frase sobre o significado de pertencer ao SisEB do que ao fato de reconhecerem que a biblioteca na qual trabalham faz parte do SisEB. Como é possível considerarem significativo pertencer ao sistema, se não se sentem pertencentes? Talvez haja uma identificação mais profissional e individual do que institucional.

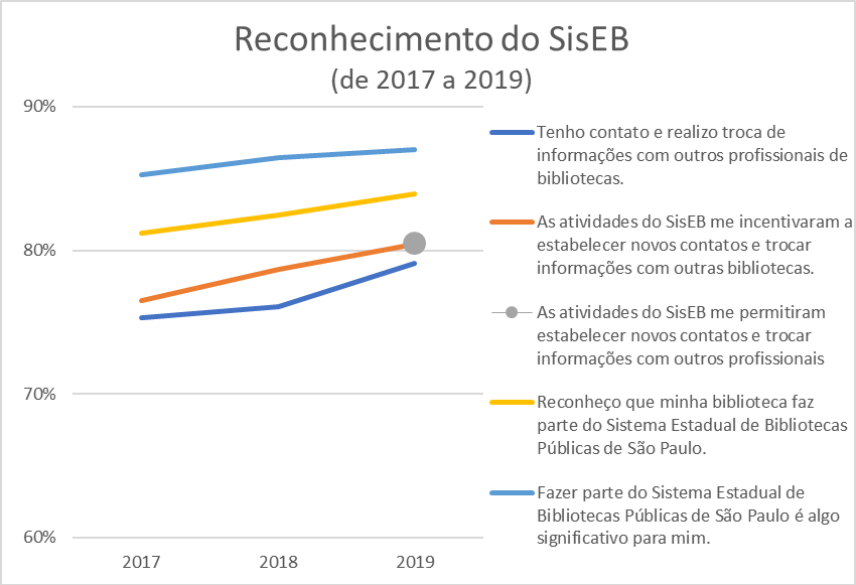


Figura 20: Disseminação do SisEB e articulação entre as bibliotecas, entre 2017 e 2019

Os dados ao longo dos anos evidenciam que os profissionais têm avançado nessa identificação com o SisEB. O padrão entre as categorias tem se mantido ao longo dos anos, de forma que "ser parte do sistema como algo significativo para o profissional" é mais frequente do que "fazer intercâmbio com outros profissionais de bibliotecas"; porém o reconhecimento de modo geral vem aumentando em todos os critérios.

Curiosamente, em 2019 houve uma leve queda no percentual de pessoas que se sentem pertencentes ao SisEB. Talvez o fato do SisEB ter ampliado o espectro de tipos de bibliotecas nas suas atividades, esteja relacionado com essa informação e coloca um novo desafio ao SisEB, de ir, aos poucos, constituindo uma identidade que junte diversas tipologias de bibliotecas.

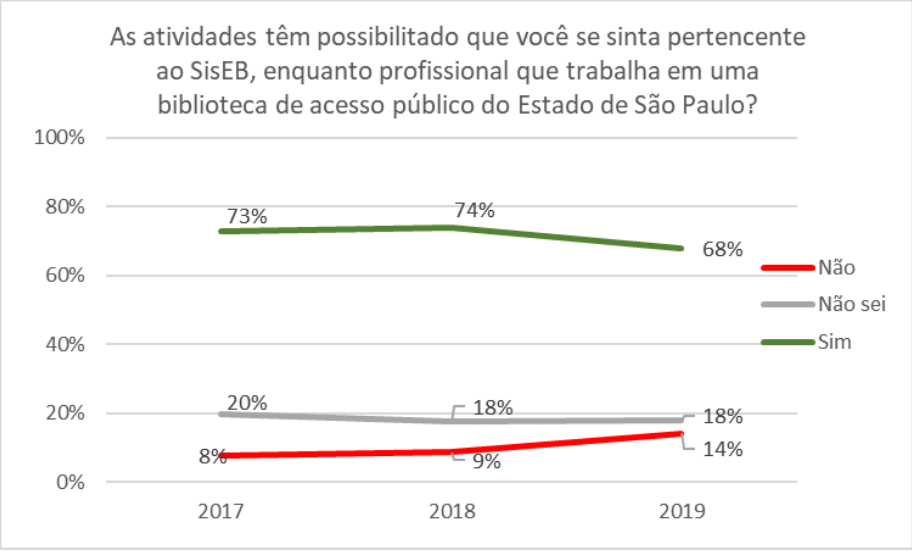


Figura 21: Pertencimento ao SisEB

A aproximação entre os percentuais de pessoas que disseram “não” e pessoas que disseram “não sei” para a pergunta pode estar apontando um novo desafio na constituição da identidade do SisEB que, além de continuar tendo que apostar na clareza do que significa pertencer ao Sistema, agora deve também evidenciar uma identidade inclusiva, reforçando os aspectos comuns das bibliotecas, apesar das diferenças institucionais.

De modo geral, porém, o avanço na constituição do SisEB como rede e não apenas como prestação de serviços, se mantém um desafio. Essa questão tem sido debatida pela equipe e a constituição de uma governança que transpareça melhor essa proposta está sendo pensada como possibilidade para lidar com esse desafio.

Alguns comentários que contribuem para compreender o desafio:

“Participar dos encontros promovidos pelo SISEB me fez ampliar o leque de amizade com outros bibliotecários, além da troca de boas práticas e projetos que funcionaram em determinada Biblioteca e podem colaborar para outras Bibliotecas Públicas.”

“O SisEB com certeza nos faz pertencente...Sem ele muitas das bibliotecas públicas já teriam fechado. Infelizmente ainda não temos muito valor dentro das políticas públicas municipais. Mas as ações que o SisEB disponibiliza para que possamos e sejamos pertencentes ao sistema nos dá esperança e força para continuarmos a nossa luta pelo reconhecimento como órgãos de suma importância cultural e educacional dentro dos municípios.”

[Não pertenço ao SisEB porque] *“Não sou de biblioteca pública.”*

3.3 Formação dos profissionais de bibliotecas

Capacitações presenciais e a distância

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 em três principais aprendizagens: a sensibilização para o tema da “Biblioteca Viva”, o desenvolvimento profissional e o incremento da importância dada à própria biblioteca da qual esses profissionais fazem parte.

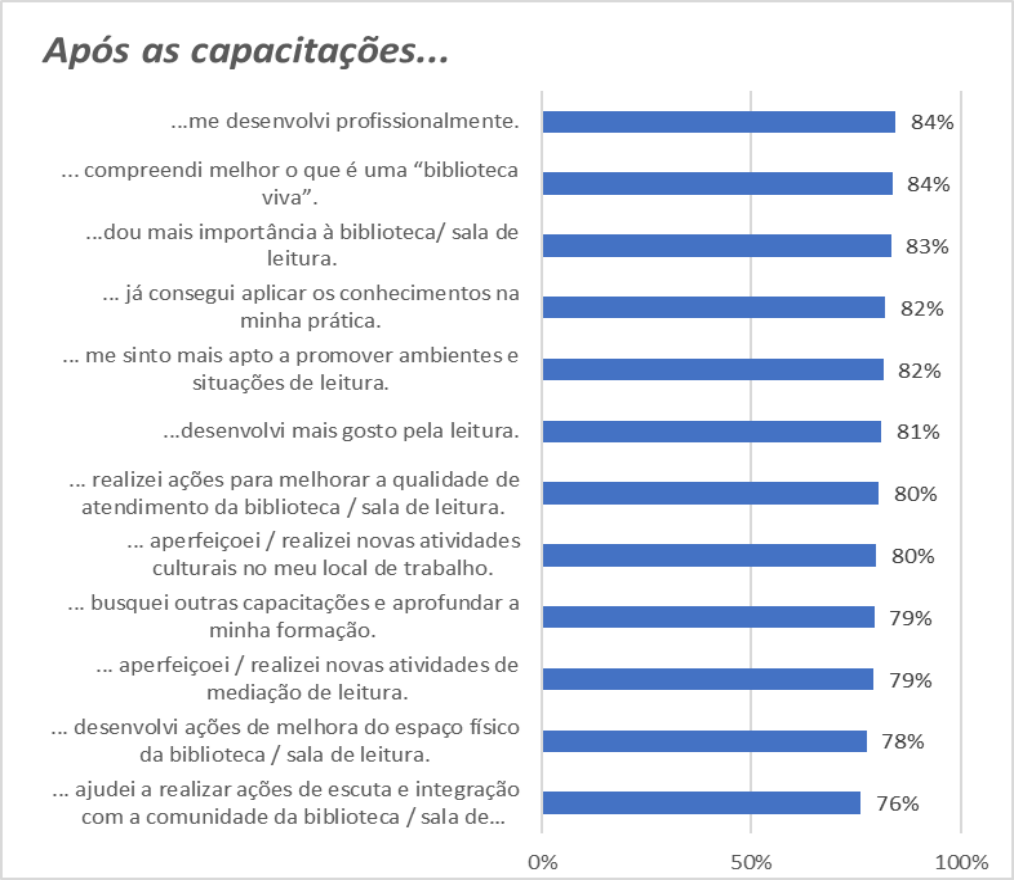


Figura 22: Resultados das capacitações na formação dos profissionais de bibliotecas

Os dados mostram, de fato, um reconhecimento dos participantes em relação a vários aspectos, já que em todas as afirmações temos pelo menos uma satisfação de 76%. Há, porém, algumas afirmações que têm menos aderência e, como em anos anteriores, são aquelas relacionadas com o desenvolvimento de novas ações, sejam culturais, de escuta, integração, melhora do espaço físico, etc.

Alguns comentários ilustram no que as capacitações contribuíram, do ponto de vista dos profissionais:

"Ampliou a minha visão de unidades de informação e me trouxe o conceito e vivência de biblioteca viva."

"Estou mais apta e segura para contribuir com uma nova perspectiva de biblioteca com ações e atividades diferenciadas para que os leitores tenham mais interesse pela leitura."

"Me incentivou a desenvolver com mais criatividade as atividades com os alunos da rede municipal e também com as escolas e bibliotecas das cidades próximas."

"Promovi o espaço da biblioteca como integrador entre suas ações e a comunidade, fazendo com que seus reflexos fossem expandidos para além da biblioteca, especialmente com ações voltadas para moradores de rua."

Há depoimentos de pessoas que aprendem aspectos bem práticos, como "dicas", também reforçando uma busca do SisEB de fazer com que as capacitações lidem com orientações que estejam ao alcance dos profissionais e não somente grandes mudanças:

" O contato com outros bibliotecários nos encontros se mostrou bastante enriquecedor, uma vez que não temos tempo e nem o hábito para realizá-los. Por exemplo, em uma das capacitações que participei foi aconselhado a retirar do acervo livros pouco procurados ou ainda que nunca foram emprestados. Através dessa dica, consegui retirar um grande número de livros. Isso possibilitou abrir espaço para outros que estavam dentro do armário por falta de espaço. Ainda outra capacitação, uma oficina intitulada "Estratégias para valorização da diversidade, promoção da acessibilidade e liderança inclusiva em bibliotecas", me conscientizou da necessidade de adaptação do espaço para pessoas com deficiência. Consegui fazer os coordenadores da escola pensarem em como um cadeirante teria dificuldade de acessar a biblioteca da escola para usar o espaço sem maiores transtornos. Foi ótimo."
Obs.: o curso citado sobre acessibilidade, foi realizado em 2016.

"Consegui executar diversas ações sugeridas em capacitações."

Alguns comentários já trazem as contribuições específicas do curso EAD, que apareceram mais este ano do que em outros, em função da inédita abrangência nacional.

"Contribuiu para melhorar a gestão da Biblioteca Digital do Município e para o desenvolvimento de novas atividades culturais na biblioteca."

"Com o conhecimento adquirido na formação, consegui realizar ações para divulgação e comunicação utilizando redes sociais."

A avaliação da aprendizagem do curso EAD, com relação ao critério "se sentir mais capacitado para desenvolver a Gestão de Informação Digital na biblioteca" foi muito positiva, atingindo 98%. Os comentários mencionam mais as qualidades do curso ou sugestões de modificações e menos o que de fato as pessoas aprenderam, mas há evidências de apropriação dos conteúdos que apontam para o acerto no desenvolvimento de cursos EAD no SisEB, principalmente pela possiblidade de incluir pessoas que não têm oportunidade de estar presencialmente e de realizar formações mais aprofundadas, com mais tempo de dedicação.

"As dicas sobre web writing e comunicação interativa, iterativa e incremental teorizaram aprendizados já percebidos empiricamente, consolidando-os; a princípio, achei os conteúdos sobre propriedade intelectual um pouco aborrecidos, mas ao final percebi a importância deles no dia a dia dos bibliotecários. A prevalência do conteúdo e as ferramentas de monitoramento e métricas também foram preciosos."

"Em vários momentos dos fóruns expus minha dificuldade com a parte digital em biblioteconomia. O curso me ajudou muito, muito mesmo! Por mais que esteja trabalhando em bibliotecas universitárias, muitas vezes as terminologias e os contextos atuais de tecnologia parecem nos "engolir" sem que consigamos acompanhar. Rever conceitos e conhecer tantos outros foi fundamental para minha

formação profissional. Agradeço imensamente a todos os idealizadores do curso e digo que minhas expectativas foram completamente atendidas. Muito Obrigada!"

"O curso foi muito bom, principalmente por ser à distância, pois assim cada um faz no tempo livre que tem. Os temas dos módulos foram bem apresentados, e as vídeo-aulas ajudaram bastante a compreender cada módulo.

3.4 Dinamização das bibliotecas

As atividades que foram direcionadas à dinamização das bibliotecas e que coletamos informações em 2019, foram a hospedagem das capacitações presenciais do SisEB e o Viagem Literária, a dinamização institucional, referente às ações do Praler.

Hospedagem das capacitações presenciais do SisEB e o Viagem Literária

O SisEB promove capacitações presenciais em todo o Estado de São Paulo, o que é frequentemente comentado como uma estratégia importante, 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.

O Viagem Literária, como um programa que propicia a oportunidade de aprendizagem da equipe sobre como empreender uma ação cultural ao promover, efetivamente, um evento na biblioteca, tem como principal intuito a dinamização desse espaço.

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

A figura abaixo sintetiza as porcentagens de reconhecimento de mudanças nas bibliotecas a partir de sediar o Viagem Literária ou uma capacitação. Vemos que as notas de contribuição para dinamização das bibliotecas das duas inciativas variaram de forma semelhante e altas.

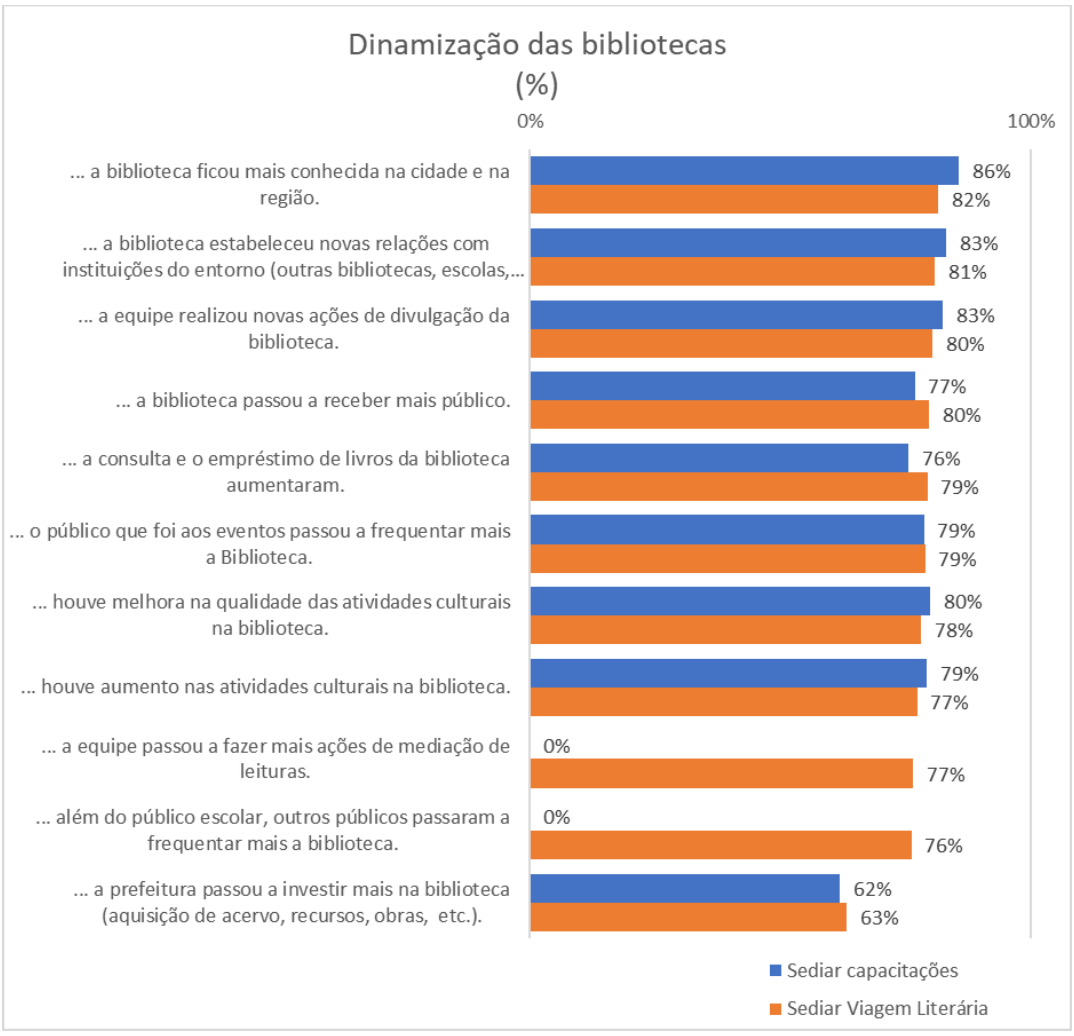


Figura 23: Resultados na dinamização da biblioteca, após participar do Viagem Literária ou hospedar uma capacitação

Em 2018 os dados haviam ficado mais desiguais, sinalizando mudanças na dinamização das bibliotecas provenientes da participação no Viagem Literária mais consistentes do que as mudanças provenientes da hospedagem de uma capacitação. Este ano, as contribuições das duas estratégias são amplamente reconhecidas e com percentuais bem parecidos.

Tanto hospedar uma capacitação, como sediar o Viagem Literária evidenciam que "a biblioteca ficar mais conhecida na cidade e na região" – o que no caso da hospedagem de uma capacitação, deve ser "mais conhecida" entre outras bibliotecas e, no caso de participar do Viagem Literária, "mais conhecida" entre públicos da biblioteca. Esse dado se confirma quando há um percentual mais alto relacionado a "... a biblioteca estabeleceu novas relações com instituições do entorno" na hospedagem de uma capacitação; e de "... a biblioteca passou a receber mais público", para as bibliotecas participantes do Viagem Literária – embora os percentuais sejam altos para ambas.

Para as duas iniciativas, o desafio mais importante se mantém no quesito "... a prefeitura passou a investir mais na biblioteca (aquisição de acervo, recursos, obras, etc.)". O estudo sobre as estratégias de articulação e *advocacy* realizado em 2019 poderá complementar esse olhar.

Do nosso ponto de vista, compreender a hospedagem de uma capacitação ou do Viagem Literária como iniciativas para fomentar a dinamização das bibliotecas no Estado de São Paulo, se mostram estratégias sofisticadas e acertadas. Sofisticadas, porque em ambos os casos, a dinamização como um legado dos processos relacionados às iniciativas, é o centro das ações, mais do que apenas os eventos (sejam eles capacitações ou atividades de programação cultural). E acertadas porque, apesar de não ser óbvio, as bibliotecas progressivamente podem compreender que sua dinamização não depende apenas de eventos, mas dos processos envolvidos no "antes, durante e depois" de sua realização. Tanto no caso da hospedagem das capacitações, como na do Viagem Literária, parece haver a aproximação entre a biblioteca e as escolas da cidade. No caso de sediar uma capacitação, profissionais das bibliotecas escolares têm oportunidade e se fazem presentes nessas capacitações; e no caso de sediar o Viagem Literária, o público escolar agendado é historicamente o mais presente na maioria dos módulos.

Comentários evidenciam a promoção desse resultado na compreensão dos profissionais e na dinamização das bibliotecas:

"A população descobre o quanto é importante frequentar a biblioteca, pois além de sempre ter novidades eles ficam informados sobre o que vai acontecer e podem assim participar, sem contar o quanto é gratificante ter as ações do SISEB, pois divulga o nosso trabalho e o nome da biblioteca. Também tem o fato de podermos oferecer novas opções aos profissionais que atuam na área sem que haja a necessidade de se deslocarem para outras cidades."

"Recebemos um público diferenciado que não tinha a oportunidade de conhecer nossa Biblioteca, o número de crianças no espaço infantil aumentou, a biblioteca ganhou visibilidade na mídia."

"Faz muita diferença, pois isso ajuda a divulgar a biblioteca pública. O que nos possibilita a divulgação de outras atividades que a biblioteca oferece e os serviços que prestamos para os cidadãos. A biblioteca vai muito além de só leitura e empréstimo de livros e, aos poucos, os cidadãos estão reconhecendo isso."

"Maior conhecimento por parte da comunidade, em especial os jovens e crianças que frequentaram os eventos e passaram a visitar a biblioteca com maior regularidade."

"Para a Biblioteca de Marília foi muito importante sediar a capacitação do SisEB, porque possibilita estabelecer contato, trocas de experiência e parcerias durante e após o curso, com bibliotecários em atuação e estudantes na região, o que em outras situações é mais difícil de ocorrer."

"Recebemos a capacitação Pedagogia do Sarau, que despertou interesse pela poesia. Tendo, inclusive, iniciado um pequeno grupo de leitores ligados a poesia que mantém encontro na biblioteca assiduamente."

"A capacitação movimenta a Biblioteca e proporciona aos funcionários novo ânimo para continuar o trabalho."

***

A análise dos dados do Viagem Literária em 2019, pôde ser qualificada em relação à dimensão de dinamização das bibliotecas, por conta do avanço na compreensão desse fenômeno, a partir da pesquisa qualitativa sobre *preparos nas bibliotecas.*

Na figura abaixo temos a comparação entre aspectos avaliados em 2018 e 2019 e é preciso mencionar que o quesito "preparo do público" foi avaliado pela equipe de maneira bastante criteriosa, puxando a média para baixo (1,46, de 1 a 4).

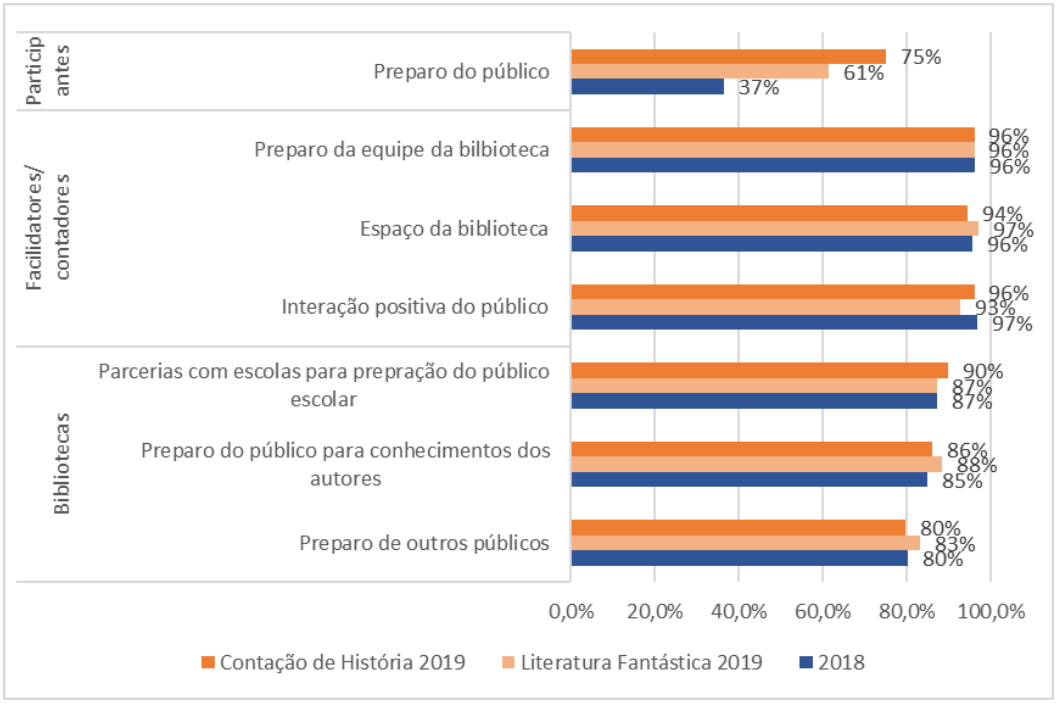


Figura 24: Percepção sobre fatores de dinamização da biblioteca segundo bibliotecas, facilitadores e públicos

Optamos por comentar alguns aspectos das avaliações das bibliotecas, dos facilitadores e dos participantes como parte da lógica de dinamização das bibliotecas, porque são aspectos disparados pelo evento que têm uma relação direta com o aumento da capacidade e possibilidade das bibliotecas receberem mais públicos durante e após a atividade, criarem articulações em suas cidades com outras instituições e públicos que ainda não as frequentam ou as frequentam pouco e tornarem-se uma referência importante de espaço cultural. O **preparo da equipe** é um destes fatores. Uma equipe melhor preparada tem condições de fazer uma divulgação mais assertiva, assim como de preparar melhor o público. Também tem

mais condições de planejar detalhadamente o momento do evento, de modo que possa aproveitá-lo para apresentar os seus serviços e convidar os participantes a tornarem-se sócios.

Os facilitadores avaliam este aspecto com um olhar externo e lendo os seus depoimentos fica perceptível o que eles observam como habilidades de preparo das equipes das bibliotecas, tais como: a organização da equipe, sua articulação com públicos/instituições diversas, preparo dos públicos por elas, disponibilidade dos seus livros ou daqueles que utilizam em suas apresentações nas bibliotecas, a adequação do espaço para receber o evento, os modos de divulgação do evento, dentre outros pontos. Em 2019, em ambos os módulos, assim como em 2018, o preparo da equipe recebeu média alta. Quando lemos os diversos depoimentos das bibliotecas e facilitadores, vemos que há diferenças entre o preparo das bibliotecas, algumas com mais facilidade de articular-se, outras com menos. Um comentário da equipe da biblioteca de Lins deixa claro como o contato prévio com o artista foi fundamental para que fosse possível uma melhor preparação da equipe:

"Nosso primeiro passo foi comunicar as escolas, fundações, instituições da cidade por e-mail; após o primeiro contato (e-mail) aconteceram as primeiras manifestações para participar do evento, então criamos um grupo no WhatsApp, para tirarmos dúvidas e trocarmos informações. Vídeos, cartazes, informativos foram trocadas com esse grupo, através das redes sociais, setor de comunicação da prefeitura, rádios e jornais da cidade. ***Foi simplesmente um divisor de águas poder ter o contato com o artista antes do evento e ele poder participar e na auxiliar com ideias e para a preparação do local e da comunidade.*** *Foi criado um grupo no WhatsApp com todas as cidades que receberam o grupo Ateliê Teatro e o artista foi gravando vários vídeos para lançarmos aos participantes agendados e convidando a comunidade. Foi realmente uma maneira bem mais interativa de trabalhar, o trabalhar em grupo foi gratificante." [*Equipe da biblioteca].

"O pessoal de Bady Bassitt é extremamente simpático e atencioso. Aqui, mais que nas bibliotecas anteriores, notei que conversavam com os jovens, sugeriam que se cadastrassem na biblioteca, preocuparam-se em entregar os livretos da Viagem Literária. Tal como nas cidades anteriores, os livros tinham sido enviados às escolas, e, assim como em Barretos, os estudantes já sabiam quem eu era e tinham feito alguma pesquisa. Estavam muito ansiosos para interagir comigo". [autora]

"A Biblioteca de Osvaldo Cruz dispõe de espaço para bate-papo. Os livros comprados não haviam chegado a tempo (devem chegar nos próximos dias), portanto, ele emprestou os de Adamantina e levou para lá." [autor]

"A biblioteca era pequena, mas a equipe foi a melhor dessa edição! Montanha (agente da biblioteca) falou comigo por whats, pediu vídeo e articulou as escolas de um modo intenso. Os adolescentes prepararam perguntas sobre literatura sobre minha trajetória narrando. Foi emocionante pois trabalharam tanto que ***a apresentação foi a culminância de um projeto maior que envolveu toda a biblioteca****. As* ***bibliotecas pareceram dessa vez mais próximas da proposta e citaram muito o encontro com os narradores antes do programa como algo que trouxe muita novidade e inspiração para aprimorar as ações junto as escolas****". [*Grupo / Contador de história].

Neste último depoimento, destaca-se o entendimento da biblioteca de que o evento é uma "culminância de um projeto maior". Curioso também a ideia da equipe da biblioteca de Itapura, que sugere um encontro no próprio município, para além do módulo inicial, sobre preparo de público associado ao VL.

Outro aspecto importante para a dinamização da biblioteca é o "preparo prévio dos públicos" que vão aos eventos, sejam eles agendados ou espontâneos (o que, como dito, está associado ao preparo da equipe). Este preparo garante que haja uma compreensão pelos participantes daquilo que estão fazendo naquele espaço, de quem é o autor ou contador/grupo a quem estão assistindo ou ouvindo; o que, por sua vez, leva a um maior aproveitamento do momento, assim como à possibilidade de que haja desdobramentos dele, como o retorno dos públicos ao espaço, por exemplo. Este é um fator que sempre recebe uma média mais baixa do que outros fatores, associados principalmente com qualidade das estratégias, apesar de que em 2019 houve uma pequena melhora no preparo de público em relação a 2018, segundo a avaliação de alguns dos facilitadores do programa (lembrando que em 2018 foi realizado apenas o módulo de contação de histórias)

De modo geral, tanto em 2018, quanto em 2019, houve uma diferença de percepção sobre o preparo de público entre a equipe da SP Leituras e as equipes das bibliotecas e facilitadores: a avaliação realizada pela equipe da SP Leituras a este quesito foi mais baixa do que aquelas atribuídas por facilitadores e bibliotecas, que avaliaram mais positivamente as atividades de preparo de públicos e seus resultados. A equipe da SP Leituras fica incumbida de observar, quando tem a oportunidade de estar em campo nos eventos, sinais de preparo ou não-preparo dos públicos. Alguns sinais percebidos de preparo de público pela equipe, são, por exemplo: os livros usados estavam disponíveis nas escolas de onde os alunos/alunas vieram; perguntas do público a respeito de processos criativos de contos do/da escritor/escritora sobre o qual ele/ela não comentou durante sua fala; os livros do escritor estavam disponíveis na biblioteca; as crianças comentam que já leram o livro, entre outros. Por sua vez, alguns sinais de não-preparo de público percebidos pela equipe, são: a não interação com o escritor; a desatenção do público; quando o público faz somente as "perguntas-padrão" – quando começou a escrever, como é ser escritor, etc., não demonstrando nenhuma apropriação específica sobre aquele autor ou sua obra. Segundo a equipe da SP Leituras:

"As perguntas que o público fez foram aquelas típicas de como se escreve, como vende, etc., nenhuma foi direcionada para o trabalho ou vida do escritor. Foi uma turma muito grande de adolescentes, e eles estavam muitos dispersos, não apresentavam interesse na atividade."

Por parte das bibliotecas, os quesitos analisados que se referem ao preparo de público, são ações de preparo de outros públicos (usuários da biblioteca, instituições não escolares e comunidades); ações de preparo de público para tornar contadores

mais conhecidos na cidade e parcerias com escolas com preparação de alunos e professores antes da realização do evento. De todas as médias, do MCH, MLF e 2018 referentes a estes aspectos, a melhor atribuída pelas bibliotecas foi para a preparação de públicos escolares para o MCH. Nos dois outros itens de preparo de público o MLF está com médias ligeiramente melhores.

Em relação ao preparo do público e sua participação no evento, os facilitadores atribuem médias mais altas do que a equipe da SP Leituras e as equipes das bibliotecas, tanto em 2019 (ambos os módulos), quanto em 2018. Alguns comentários de públicos e facilitadores evidenciam questões sobre o preparo de público e também essa diferença de percepção entre os atores do programa:

'O público não sabia que iria à atividade. Foi informado 10 minutos antes *sobre a ação e nem sabia que o escritor estaria na cidade.* Participantes sobre o bate-papo realizado na biblioteca pública do município de Jardinópolis, entrevistados pela equipe da SP Leituras."

"Ficaram sabendo há poucos dias, a instituição (Senac) tinha os livros do escritor no seu acervo para o caso de os alunos quererem dar uma lida, mas não houve preparação de público" Participantes do bate-papo realizado na Biblioteca Parque Villa-Lobos, em São Paulo, entrevistados pela equipe da SP Leituras."

"Os coordenadores de cada uma das escolas foram orientados a preparar o público utilizando o livro de referência - o qual foi entregue em mãos às escolas. Também passamos dicas de como trabalhar o conteúdo em sala de aula realizando, por exemplo, rodas de leitura e ilustração dos personagens. Alguns professores optaram por ler até determinado ponto do livro para que não revelasse toda a narrativa da história. Outros sugeriram aos alunos que desenhassem a situações clímax da história, colocando no papel a melhor solução para o problema como qual os personagens se depararam. ***Outras escolas optaram em trabalhar o livro antes e após a contação de histórias, de forma a aprofundar o conteúdo e fechar um ciclo de aprendizado. Realizamos, também, a preparação de público por meio das atividades usuais da biblioteca****.* Equipe das bibliotecas Biblioteca de São Paulo e Biblioteca Parque Villa-Lobos."

"Não conseguimos preparar o público previamente, pois os livros chegaram um dia antes *da apresentação do escritor."* [Equipe da biblioteca].

"As duas turmas foram muito participativas e atentas. As escolas presentes eram da rede municipal, e ***as crianças estavam bastante preparadas para aquela atividade. A faixa etária também era bastante ideal para a contação****, com crianças de 5 a 9 anos. Houve também a* ***adesão de contadores de histórias da região*** *que foram assistir à atividade, o que foi interessante para troca de experiências."* [Grupo/ Contador de Histórias].

"Tivemos a impressão de que as contações de história, seguidas de uma breve fala a respeito dos livros que inspiraram o trabalho e da visita à biblioteca*, contribuem bastante para despertar a curiosidade das crianças, familiarizá-las com o espaço da biblioteca, estimulá-las a ler e a aproveitar tudo o que as bibliotecas oferecem.* ***Na cidade de Pardinho, em que foi realizado um consistente trabalho de preparação do público, parece que o impacto positivo do evento se torna ainda maior, pois se desdobra numa maior sensibilização à leitura e ao conhecimento****. Ficamos surpresas com o fato de que apenas em Pardinho foi realizado um trabalho mais elaborado de preparação de público. Nós elaboramos um roteiro com sugestões de preparação de público que as bibliotecas enviaram às escolas, mar por alguma razão não foi possível que isso se realizasse nas instituições escolares. No caso de Pardinho, a biblioteca*

já tem uma boa parceria com as escolas *e uma frequência alta de público, então a própria equipe da biblioteca pôde realizar a maior parte das ações de preparação."* Grupo/ Contador de Histórias]

Um outro aspecto importante avaliado pelos facilitadores e que tem diretamente a ver com a maior ou menor possibilidade de dinamização das bibliotecas, é se as apresentações aconteceram no espaço das bibliotecas. Essa é uma condição bastante importante no programa, pois dá visibilidade ao espaço e cria uma oportunidade para que as pessoas conheçam os seus serviços e modo de funcionamento. Sobre isso, apesar das médias atribuídas pelos facilitadores serem altas, há alguns relatos de que as intervenções foram realizadas fora dos espaços das bibliotecas (em cinco – 6,6% – municípios no módulo de contação de histórias e em três – 3,9% – no de encontro com escritores), o que pode ser uma oportunidade para refletir, junto às bibliotecas, quando é mais importante trazer um contingente grande de público e quando é mais importante realizar a intervenção nos espaços das bibliotecas. Em relação a como usar da melhor forma possível o espaço para uma atividade com essa, talvez seja interessante pensar em uma formação das equipes relacionada ao uso do ambiente para eventos como esse. Comentários demonstram a dificuldade que algumas bibliotecas tiveram de ajustar o evento ao seu espaço, as soluções encontradas, assim como a importância de se fazer o evento neste espaço:

"A biblioteca é pequena e bastante antiga. Ela está organizada em um prédio novo mas parece pouco utilizada. ***Ao chegar fui informada que usaríamos o espaço da escola para acolher um público grande. Expliquei que fazer na biblioteca é pré-requisito do programa, mas a secretária da educação que me recebeu disse ser impossível mudar o local preparado por eles ou seja: a escola!"*** [Grupo/ Contador de história].

"Não pude conhecer o espaço da biblioteca Carlos Drummond de Andrade. Passamos pelo endereço, ao deixar a cidade, mas não a visitei. Parece-me que as necessidades técnicas apontadas impediram que o encontro fosse feito na biblioteca *e, por isso, o novo local indicado".* [Escritor].

"Como o ambiente da biblioteca é pequeno, tivemos que realizar a Contação de histórias no pátio de uma Escola vizinha da mesma, que por sua vez também tinha também um pátio pequeno para abrigar as pessoas. Por isso optamos por realizar o evento com a Rede Municipal de Ensino e algumas salas de uma escola particular do Município. Mas a contadora Kiara Terra foi recepcionada primeiramente na Biblioteca *por um grupo de alunos, tiveram um breve bate papo e em seguida, todos foram para a escola onde o evento aconteceu".* [Equipe da biblioteca].

"A apresentação foi realizada no Anfiteatro que fica dentro da biblioteca, o público passou por dentro da biblioteca primeiramente para acessar o local e lá pôde encontrar um cenário com luzes vermelhas, uma mesa iluminada com as obras e trilha de suspense. O escritor André Vianco começou falando da sua história e trabalho, onde pôde-se notar o grande interesse dos participantes, que ao final fizeram diversas perguntas importantes. ***Ao final do evento foram feitas leituras de homenagens ao escritor e todos as obras do mesmo foram retiradas para empréstimo no mesmo dia****."* [Equipe da biblioteca].

A distribuição dos públicos nos eventos é um outro fator importante para a avaliação do andamento do Viagem Literária, pois sinaliza com quais públicos e instituições as bibliotecas estão conseguindo dialogar mais e menos com seus entornos. As

principais tipologias de públicos que frequentam as bibliotecas para o VL, em um recorte abrangente, são públicos provenientes de instituições escolares (educação formal, em seus variados níveis), instituições diversas não-escolares (instituições dedicadas à terceira idade, à públicos com algum tipo de deficiência, clubes de autores, instituições que trabalham com jovens em liberdade assistida, dentre outras) e os públicos chamados espontâneos, que comparecem ao evento sem nenhum tipo de agendamento.

Tabela 23: Frequência e tipos de público no Viagem Literária em 2019

	MLF		MCH	
	N	%	N	%
Público presente sem agendamento (espontâneo)	885	14,8%	3119	14%
Público presente agendado escolar (total de alunos e professores)	4858	81%	17525	78,5%
Público agendado de outras instituições (não escolares)	253	4,2%	1673	7,5%
Total	5996		22317	

Sobre a distribuição do público nos eventos de 2019, no Módulo Bate-Papo com Escritores de Literatura Fantástica, ela se deu da seguinte maneira: 14,8% do público total foi composto por público espontâneo (sem nenhum tipo de agendamento); 81% por escolas agendadas; e 4,2% por outras instituições agendadas (dentre elas, para: terceira idade, menores infratores, coletivos de escritores e artistas, CRAS).

Já no Módulo Contação de Histórias: 14% do público total foi composto por público espontâneo; 78,5% por agendamento escolar e 7,5% por outras instituições agendadas (dentre elas: grupos de terceira idade, projeto de contraturno escolar, CAPS, CRAS e APAE). Como vemos, prevalece, como em anos anteriores, o agendamento escolar. A grande diferença entre públicos de instituições agendadas (escolares ou não-escolares) e os espontâneos, é que esses últimos são autônomos, ou seja, participam porque já estão na biblioteca e se interessam por aquele evento, ou porque viram a divulgação do programa e vêm especialmente para isso; enquanto os primeiros vêm porque são trazidos como grupo, de forma não-autônoma. Dentre as instituições, por sua vez, as escolares são geralmente as instituições com as quais as bibliotecas têm mais facilidade para fazer parcerias e as que trazem maior contingente de público. Instituições de outros tipos, por sua vez, geralmente trazem menos contingente de públicos e são mais difíceis, muitas vezes, de acessar, porém trazem mais diversidade. Uma questão relevante neste programa tem sido, portanto, o equilíbrio entre quantidade e diversidade de público. Além disso, o trabalho com cada um desses públicos tem suas especificidades e sua importância para a formação de práticas leitoras e de cidadania. Em análises anteriores do VL, lançamos a hipótese da importância de apostar em uma variedade de públicos para aumentar a aderência das bibliotecas em suas respectivas comunidades.

Dinamização institucional - Praler

Os comentários dos representantes são mais focados na dinamização institucional e impactos do trabalho na formação de leitores/para a cidadania. A dinamização institucional em relação à leitura dialoga com aquilo que a equipe faz para se relacionar com os públicos que já estão nas bibliotecas, assim como para atrair públicos que ainda não estão nela. Porém, para fazer isso, equipes e voluntários precisam qualificar-se, adquirir *know how* teórico e prático principalmente a respeito de mediação de leitura.

Tabela 24: Reconhecimento dos resultados na dinamização das bibliotecas pelo Praler

	Satisfação (%)
Houve formação de outros multiplicadores na Instituição.	97%
Ocorreu uma melhora na biblioteca ou sala de leitura.	97%
Criamos novas ações de incentivo à leitura.	97%
No caso de mediadores formados, agora eles têm conseguido realizar mais mediações de leitura na Instituição autonomamente.	97%
Mudou a nossa concepção sobre a mediação de leitura.	97%
A Intervenção contribuiu para mudar a nossa concepção sobre o potencial da leitura e uso de livros na Instituição.	97%

A dinamização, para acontecer, está intrinsecamente ligada à autonomização dos espaços, ao momento em que conseguem realizar atividades próprias de fomento à leitura com os mediadores locais formados e em que fazem formação de outros mediadores, ou seja, multiplicam os conhecimentos adquiridos. Um fator importante do processo é a mudança de concepção a respeito de leitura, literatura, mediação de leitura e biblioteca. Em geral, os representantes das bibliotecas concordam que houve mudanças significativas nas bibliotecas em relação a esses processos. A sua avaliação mostra que há dinamização, mas que esse resultado é mais complicado de ser atingido do que a qualidade das estratégias. Em comentários feitos pelos participantes da oficina de Sandra Guzmán, podemos visualizar alguns processos que podem levar os mediadores em formação a terem mais sucesso na dinamização de suas bibliotecas. Por exemplo, mediadores já atuantes descobrem outras maneiras de trabalhar; e, ao mesmo tempo em que se descobrem mediadores de leitura e contadores de histórias, se redescobrem leitores:

"Os materiais textuais apresentados contribuíram muito para que eu reavaliasse e ***repensasse maneiras de trabalhar*** *as minhas contações..."*

"A Mediadora nos levou a refletir sobre as nossas práticas e importância enquanto leitores, mediadores, contadores de histórias, ***tudo ao mesmo tempo****. "*

O que corresponde aos comentários da facilitadora dessa oficina Sandra Guzmán:

"Creio que o resultado mais importante foi uma ***sensibilização para a escuta*** *como um processo necessário para mediar e narrar histórias.* Além disso, *a promoção da leitura em sala de aula e a conscientização de que* ***já são contadoras*** *de histórias e que a prática vai ampliar o repertório e o conhecimento. Certamente elas poderão levar para suas rotinas como educadoras o que refletimos e praticamos."*

Outro facilitador, o contador de histórias Ademir Aparício Júnior, comenta o que viu na Biblioteca Comunitária Caminhos da Cultura, na qual realizou uma contação. Nessa biblioteca, foram realizadas três ações do Praler esse ano, além da biblioteca contar, como todas da Rede Beija-flor, com voluntários-mediadores-multiplicadores que estão sendo formados com o apoio das ações do SisEB, via programa Praler, desde 2017. Portanto, mesmo que não possamos atribuir o resultado apenas ao Praler, certamente esse processo todo teve influência dele. Segundo Ademir:

"Essa instituição é querida na comunidade. A equipe conhece todos os moradores e os mesmos conhecem todos da equipe. As crianças sentem um carinho enorme por eles. Achei lindo a forma como ***a equipe conhece e conversa com as crianças****. Lindo que o morador Jean fez do seu espaço de trabalho uma biblioteca comunitária. Reparei que aquele* ***lugar era ocupado pela maneira que os livros estavam expostos****. Os títulos que eles têm nas prateleiras são de muito bom gosto.* ***Tudo muito limpo, ajeitado e confortável para receber o público leitor. Simples, mas aconchegante****. Achei um grande estímulo o projeto que eles têm de uma* ***criança mediar a leitura para outra criança.*** *Quero destacar também o projeto que a equipe tem de* ***resgatar a memória de histórias dos idosos****. De 15 em 15 dias eles se reúnem com o pessoal mais antigo e coletam histórias."*

Neste depoimento, podemos ver como fatores de dinamização que já estão sendo conquistados por essa biblioteca: o vínculo de proximidade da equipe com os públicos; o cuidado com o ambiente e os projetos de mediação de leitura desenvolvidos. Nos depoimentos dos representantes das bibliotecas, vemos também mencionados vários aspectos relacionados à dinamização de bibliotecas e institucional através da leitura, com os quais o Praler colaborou.

"O público alvo foi ampliado... A *concepção de biblioteca viva foi ampliada... O* ***trabalho junto aos frequentadores ficou mais rico*** *com atividades de contação de histórias, rodas de conversa e* ***utilização de várias linguagens*** *culturais..."*

"Ampliamos o trabalho de atendimento preferencial de crianças para grupos jovens e também adultos; 2. Além da contação de histórias iniciamos atividades que envolvem teatro, orquestra, música e artes plásticas; 3. Ampliamos os contatos em bibliotecas públicas, comunitárias e escolares para contatos com grêmio estudantil e adultos que contam histórias do território; 4. Implementamos contatos interescolares entre crianças das escolas atendidas; 5. Iniciamos a discussão de políticas públicas municipais pela participação em fóruns de cultura e no Conselho Municipal de Políticas Culturais, elegendo um membro da Rede Beija Flor como conselheiro titular. 6. Fomos vencedores da quarta edição do prêmio oferecido pelo IPL, na categoria Organização Social."

"As *atividades estão deixando de ser simples questão de agenda e passando a colaborar com o cotidiano da biblioteca e seu enraizamento nos territórios..."*

Além dos dados e depoimentos já explicitados, foi colocada também para os seis representantes da Rede Beija-flor que se dispuseram a participar da pesquisa, a seguinte pergunta: *Qual o papel do Praler na implementação da Rede?* A respeito disso, os facilitadores destacam a formação de mediadores (professores, estudantes, voluntários, crianças e jovens) e multiplicadores; o acesso a materiais de qualidade; os elementos de cultura trazidos para dinamizar as bibliotecas; a promoção da biblioteca como lugar de encontro (de escutar e ser escutado); e a possibilidade de ampliação de parcerias institucionais. Abaixo, alguns comentários que evidenciam esses aspectos:

"O Praler ajudou a rede a ***fortalecer o lado "técnico" da coisa****, nos formando para* ***atuar em cada atividade de maneira reflexiva*** *e com formadores muito experientes.*"

"Tem uma questão que para mim é muito importante de se considerar. Porque na Rede, eu sou mediadora de leitura e articuladora da minha região. E ao mesmo tempo, eu sou uma pessoa que também está descobrindo a literatura. Eu fui ter o prazer de ler na faculdade, com uma professora lendo contos. Então, não conheço várias coisas e ***esse processo tem me ajudado muito nisso também, enquanto uma pessoa que está indicando livros e que está lendo também****. Essa relação para mim é muito rica, porque ao mesmo tempo estou aprendendo para fazer e estou fazendo e aprendendo para mim mesma também. Acho isso muito interessante, de* ***me pensar enquanto formadora e aprendiz ao mesmo tempo."***

"Bibliotecas comunitárias, públicas e escolares só se constituíram em rede por conta das articulações feitas pela SP Leitura."

"Chegamos no conselho municipal de cultura porque o Praler nos colocou em contato com o gerente de bibliotecas daqui. Ele conhece o conceito de biblioteca viva, mas não consegue implementar."

"A mais significativa mudança foi a ***capacidade de ouvir e atender os interesses*** *das comunidades atendidas."*

"Com o apoio tido desde 2017 do Praler, nossa compreensão sobre o que é biblioteca viva, a diversidade de atividades que podem acontecer dentro deste espaço, ***a importância da escuta e da liberdade****, a* ***biblioteca como lugar de encontro****, não teriam se sedimentado."*

Apesar do esforço de agrupamento de metas para criação de resultados mais consistentes pelo Praler, ainda assim fica a sensação por parte de alguns representantes institucionais de que falta um espaço de elaboração mais reflexiva sobre a prática, para que o Praler possa ganhar um sentido mais de processo do que de ações pontuais ou isoladas:

"Mas, ousaria dizer, que ***sentimos falta de um acompanhamento e troca que possam permitir ir além da realização de um conjunto de atividades****, sejam elas de contação de histórias, de teatro, de slime, de formação no campo da contação."*

"O Praler precisaria talvez definir qual é o seu grande objetivo. Me parece que é atuar com comunidades vulneráveis e atuar no sentido de que o direito à literatura se concretize nesses lugares. ***Agora isso implica uma discussão que envolve uma complexidade****.*"

A sugestão do(a) representante já é um item, uma premissa definida na descrição e no conteúdo do programa.

*"Acho que o Praler fez oficinas pontuais, que agregaram muito ao trabalho, mas fico pensando como **podemos dar continuidade a isso**. Acho que precisamos dialogar e pensar no que vem sendo feito pela Rede e o Praler*."

Por fim, é interessante notar que, com o processo de implementação da Rede Beija-flor de Bibliotecas Vivas de Santo André, o *know-how* do Praler de trabalhar em contextos marginais à leitura fundiu-se com a problemática de como levar às bibliotecas públicos que não chegam até elas; ou levar a biblioteca até eles, no caso das bibliotecas comunitárias que fazem parte dessa Rede.

Ações de articulação e advocacy das bibliotecas

Historicamente, as atividades de articulação das bibliotecas, seja com sua instituição gestora, seja com outras instituições ou grupos da comunidade são um desafio. E são um desafio relevante porque, numa concepção de biblioteca viva, sua sustentabilidade e os resultados que provocam estão diretamente relacionados com sua conexão com o entorno, com o diálogo com seus públicos, com sua relação com a instituição que a gere, etc.

Nos últimos anos, temos sempre diagnosticado esse desafio, mas não avançado em subsídios que instrumentalizassem a equipe do SisEB para elaborar estratégias mais assertivas para ajudar as bibliotecas com esse desafio. Nesse sentido, em 2019 realizamos em conjunto com a equipe de P&P um rápido diagnóstico com relação a esse tema, por meio de um questionário à distância, respondido por 91 bibliotecas. A pesquisa enfocou a articulação dessas bibliotecas com quatro tipos de instituições ou grupos: 1) as instituições gestoras das bibliotecas; 2) a gestão pública; 3) empresas locais e 4) organizações comunitárias. Para cada um desses "interlocutores", as bibliotecas deveriam apontar as estratégias de articulação utilizadas:

- Reuniões para escuta dos frequentadores e/ou comunidades.
- Reuniões para discussão e elaboração da proposta / plano de trabalho anual, execução e avaliação dos projetos de incentivo à leitura e biblioteca e garantia de orçamento próprio.
- Elaboração e envio de relatório anual, com dados e informações, e boletim com programação e principais ações para parceiros e pessoas que advogam em favor da biblioteca.
- Pesquisa, elaboração e apresentação de projetos para acesso a recursos de editais e leis de incentivo à Cultura.
- Participação e contatos em reuniões do Plano Municipal / Estadual da Cultura e/ou do Plano Municipal / Estadual do Livro, Leitura, Literatura e Biblioteca.

- Utilização de mecanismos de comunicação como comunicados à imprensa local, publicações não-bibliotecárias, artigos de opinião, anúncios de serviços públicos, palestras sobre leitura e literatura, eventos especiais.
- Estabelecimento de parcerias para ações conjuntas, dentro e fora do espaço da biblioteca.
- Disponibilização do espaço da biblioteca para atividades de parceiros e demandas da comunidade.

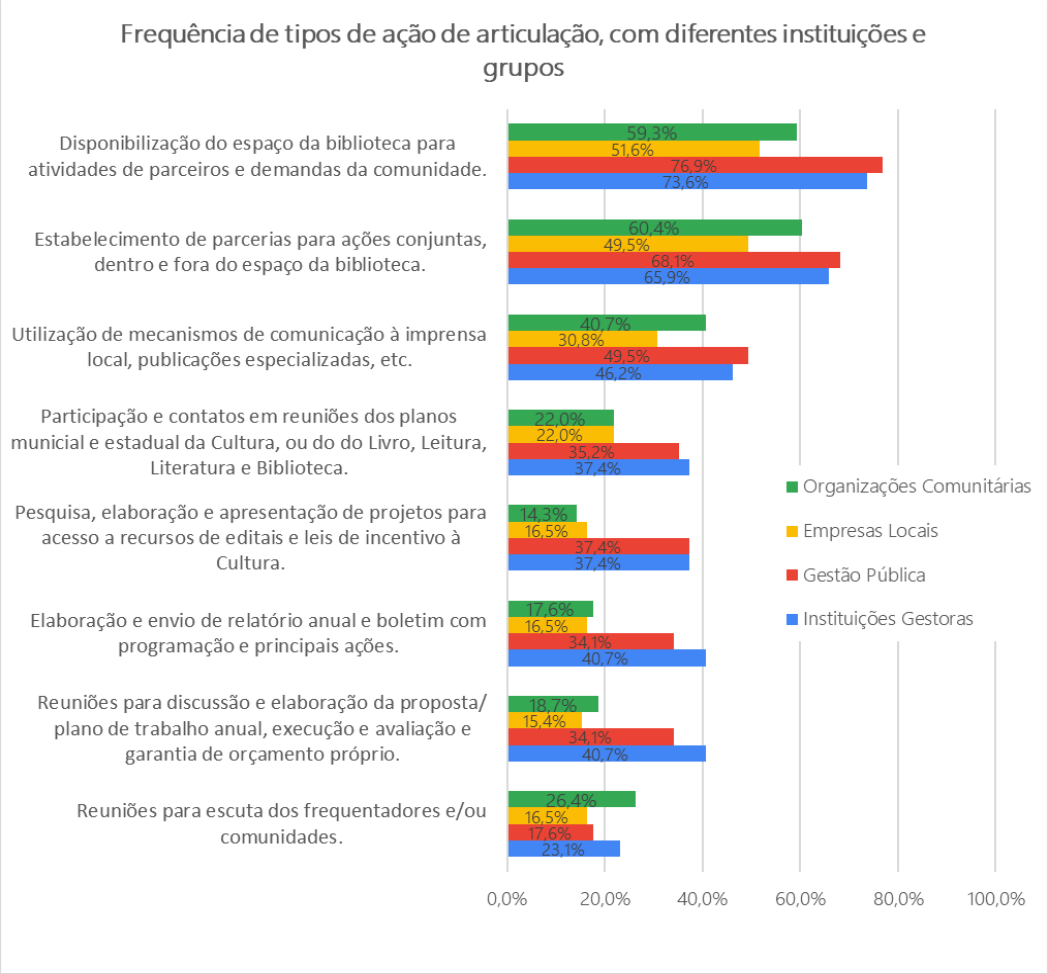


Figura 25: Utilização das estratégias de advocacy, com diferentes tipos de instituições/ grupos pelas bibliotecas

De modo geral, as estratégias de articulação mais realizadas com os diversos tipos de interlocutores são a "disponibilização do espaço da biblioteca para atividades de parceiros e demandas da comunidade" e “estabelecimento de parcerias para ações conjuntas, dentro e fora do espaço da biblioteca”, o que evidencia a importância de ceder o espaço físico das bibliotecas para grupos diversos, além de realizar parcerias.

A estratégia menos realizada é "reuniões para escuta dos frequentadores e/ou comunidades". Chama a atenção não apenas essa ser a atividade menos realizada, mas também que ela é *bem menos realizada*, com exceção de quando se trata de interlocuções com organizações comunitárias e empresas locais – quando a escuta é reforçada. Porém, a conclusão mais relevante proveniente desses dados é o fato de que *escuta* de modo geral, é uma atividade muito pouco realizada, quando comparada a todas as outras, que possuem o elemento comum de *oferecer conteúdo* para o interlocutor – muitas vezes conteúdos associados à própria biblioteca.

Debates entre a equipe de avaliação e as equipes da SP Leituras (tanto da gestão das bibliotecas, como de programas e projetos), têm trazido uma questão central: a dificuldade das bibliotecas perceberem a importância e promoverem de fato ações de escuta e percepção de seus públicos, assim como de escuta das instituições e grupos que interagem com elas. De alguma forma, a relação é ***instrumental***, no sentido desses interlocutores serem percebidos como oportunidades de sustentação ou parceria ***em função*** de algo oferecido ou necessário da perspectiva da biblioteca; e não como interlocutores que podem ter ***as suas necessidades atendidas*** - sendo antes de mais nada necessário, para isso, *saber quais são essas necessidades.*

O desenvolvimento de formações, publicações ou espaços de discussão sobre o papel da escuta das bibliotecas parece um elemento central para aprimorar a capacidade de articulação e sustentação social das bibliotecas.

Os dados também evidenciam que o interlocutor com o qual as bibliotecas mais se relacionam são suas instituições gestoras, de forma muito próxima a interlocutores da gestão pública, provavelmente porque a maioria dessas bibliotecas é pública e municipal.

Além dessas conclusões gerais, há conclusões que sugerem a utilização de estratégias específicas para interlocutores diferentes.

- Se realizam "reuniões para discussão e elaboração da proposta/ plano de trabalho anual, execução e avaliação e garantia de orçamento próprio", "elaboração e envio de relatório anual e boletim com programação e principais ações", "pesquisa, elaboração e apresentação de projetos para acesso a recursos de editais e leis de incentivo à Cultura", e "participação e contatos em reuniões dos planos municipal e estadual da Cultura, ou do Livro, Leitura, Literatura e Biblioteca" principalmente com as ***instituições gestoras das bibliotecas***;
- Se realizam "utilização de mecanismos de comunicação à imprensa local, publicações especializadas, etc", "estabelecimento de parcerias para ações conjuntas, dentro e fora do espaço da biblioteca" e "disponibilização do espaço da biblioteca para atividades de parceiros e demandas da comunidade com a

gestão pública. No caso em que as bibliotecas são públicas e municipais, vê-se que a principal interação se dá justamente com as prefeituras, o que faz sentido já que é o interlocutor de quem elas mais dependem diretamente; por outro lado, a gestão pública é muito sensível aos movimentos dos outros interlocutores (empresas locais, organizações comunitárias locais) o que apontaria para a estratégia de fortalecer a interlocução com essas organizações, para conseguir a adesão da própria gestão pública.

- Com **empresas locais** a principal estratégia de articulação se dá por meio de "disponibilização do espaço da biblioteca para atividades de parceiros e demandas da comunidade", o que faz pensar em estratégias de parceria no sentido de engajá-las mais fortemente nos projetos das bibliotecas, para sensibilizá-las para o papel das bibliotecas como espaços de produção cultural e de realização de suas atividades de responsabilidade social ou até de marketing.
- Já com **organizações comunitárias**, a principal estratégia de articulação se dá pelo "estabelecimento de parcerias para ações conjuntas, dentro e fora do espaço da biblioteca", havendo uma sinalização de articulação com finalidades comuns, convergentes, o que parece bastante positivo.

3.5 Desenvolvimento de comportamentos leitores

O "aumento da vontade de ler" e "a vontade de retornar à biblioteca" são dois aspectos avaliados pelos participantes do Viagem Literária que estão diretamente relacionados à dinamização da biblioteca e formação de práticas leitoras.

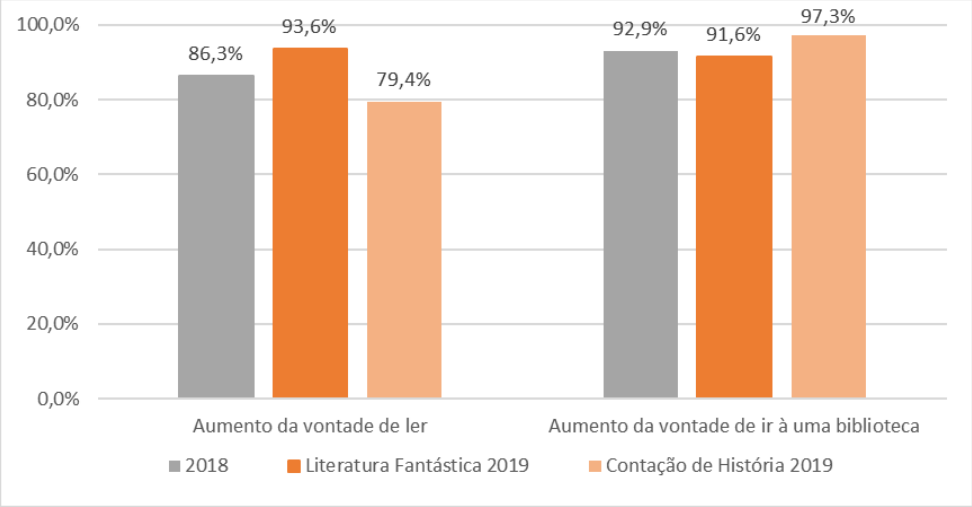


Figura 26: Formação de práticas leitoras segundo os participantes do VL

Chama atenção que o "aumento da vontade de ler" tenha diminuído no MCH este ano em relação a 2018. Por outro lado, no MLF, quando comparado tanto ao MCH,

quanto a 2018, ela aumentou. Em relação ao aumento da vontade de ir a uma biblioteca, ela obteve um aumento no MCH deste ano em relação a 2018, sendo que no MLF ela se manteve estável em relação ao ano anterior.

De modo geral, o Viagem Literária parece contribuir mais fortemente para promoção do "aumento da vontade de ir à uma biblioteca" do que o "aumento da vontade de ler", o que é mais forte ainda no módulo de Contação de Histórias.

"As crianças estavam na biblioteca pela primeira vez. Mas senti que esse primeiro contato foi super prazeroso e divertido. Durante a atividade, elas me perguntavam se poderiam ler os livros depois. Mais de uma vez pediram para ler livros, levar para casa, etc. ***Depois de cada apresentação, elas foram convidadas a passear pela biblioteca e escolher cada uma um livro para levar para casa e devolver depois. E amaram!*** *Era nítido o grande interesse com que escolhiam seus livros, como se estivessem escolhendo um brinquedo dentro de uma loja de brinquedos. Incrível isso, quando estamos falando de livros, e não de brinquedos. Fiquei muito feliz, pois senti ter contribuído também.* ***Faço questão de expor, comentar, folhear cada livro ao longo da atividade, e dizer que os livros estão disponíveis na biblioteca para quem quiser ler, justamente para envolver o público e incentivar seu contato com cada biblioteca.*** *Prazer enorme fazer parte de tudo isso!"* [contadora de histórias].

É importante destacar que neste ano, no módulo de encontro com escritores, um novo indicador é elucidado pelos próprios participantes: aumento da vontade de escrever. A sugestão é que ele seja incorporado no questionário das próximas edições.

***

Tanto a qualidade das estratégias, quanto a dinamização das bibliotecas e institucional em relação à leitura têm como grande objetivo o incentivo às práticas leitoras, formação de leitores e formação para a cidadania pelo caminho da arte e da cultura. Os participantes atribuíram médias altas aos fatores que indicam práticas leitoras avaliados por eles, como pode ser visto na tabela abaixo:

Tabela 25: Reconhecimento dos participantes do Praler e a promoção de práticas leitoras

	Reconhecimento (%)*
A ação do Praler me deu vontade/mais vontade de ler	100%
A ação do Praler me deu vontade/mais vontade de ir a bibliotecas	93%
Acho que vou conseguir aproveitar os aprendizados obtidos com o Praler	100%

* 5 de 19 participantes (amostra de 26,3%) responderam a estas perguntas.

Como em anos anteriores, a média atribuída ao aumento da vontade de ir a bibliotecas fica um pouco abaixo do aumento da vontade de ler (o que é diferente no Viagem Literária, que reforçou mais a vontade de ir a bibliotecas, do que de ler). Este ano, porém, esse trabalho foi todo feito em bibliotecas, por isso, talvez essa média tenha um pouco significado diferente agora – não aumentou a vontade de ir a outras bibliotecas, que não são aquelas em que os respondentes estão. Percebe-se de

qualquer forma, que ler é um resultado no caso do Praler mais imediatamente atingido, talvez porque seja uma ação mais "à mão" das pessoas e com uma concretude maior após vários processos de fomento. Ir a uma biblioteca ou a uma nova biblioteca, parecem ser ações mais "abstratas" e/ou distantes das pessoas.

No depoimento de uma das participantes, é possível perceber a relação estreita entre promoção de práticas leitoras e dinamização do ato de ler:

"Aqui no formulário preenchi que o Praler me deu mais vontade de ler e mais vontade de ir às bibliotecas, mas na realidade, o Praler me trouxe outros caminhos para aproveitar ainda mais esses momentos de leitura e encontro. "

A representante de uma das instituições reforça essa percepção, dizendo:

"Esse tipo de iniciativa ***estimula a leitura com o outro*** *e não somente sozinho."*

Abaixo, os dados se referem a aspectos de desenvolvimento de práticas leitoras nos públicos das instituições, avaliados pelos representantes das instituições:

Tabela 26: Reconhecimento das instituições sobre promoção de práticas leitoras pelo Praler

	Reconhecimento (%)
As ações do Praler ajudaram as equipes e os frequentadores da biblioteca a terem mais vontade de ler	90%
Aqueles que participaram das atividades do Praler estão lendo mais	80%
Agora, há mais conversas sobre livros na biblioteca	80%
Os participantes passaram a indicar livros uns aos outros e solicitar indicações de livros	80%
O número de empréstimos e consulta de livros na biblioteca aumentou	80%

Ainda que a maioria dos representantes tenha "concordado totalmente" que houve melhora nos aspectos que indicam mudanças de práticas leitoras nos públicos, foi maior entre esses representantes, o número de respostas apontando uma concordância parcial de que os resultados elencados tenham sido atingidos. Ainda assim, o aumento da vontade de ler foi o indicador de promoção de leitura que os representantes mais reconheceram. Seguindo o mesmo tipo de comentários sobre promoção de leitura vistos acima, uma outra representante comenta a importância de que a biblioteca se entenda como espaço de encontros pela leitura, pois:

"Ao ganhar a confiança das pessoas, a biblioteca faz com que elas se apropriem do espaço, que mudem seus hábitos, que possam ter um lugar de reflexão consigo mesmas e com o coletivo."

Segundo ela, é isso o que promove um efetivo enraizamento das bibliotecas em seus territórios. Ser um local de encontro pela leitura (compartilhada, coletiva, dinâmica)

"Faz toda a diferença no trabalho da biblioteca viva, pois ela deixa de ser apenas local de passagem, para ser também um local de permanência".

A “permanência” num ambiente que promove a leitura, por sua vez, é efetivamente o que colabora no aprofundamento das práticas leitoras.

No mesmo questionário de estabelecimento de linha de base comentado na sessão de perfil do público do Praler, reaplicado no início de 2019 para observação de possíveis mudanças após um ano de projeto, foram feitas perguntas a respeito de práticas culturais e de leitura do público. Os indicadores utilizados, assim como em alguns dos instrumentos e análises das bibliotecas gerenciadas pela SP Leituras (BVL e BSP), dialogam com a pesquisa “Retratos da Leitura no Brasil”. Abaixo fazemos uma análise dos dados encontrados, que devem ser lidos com parcimônia, pois houve a mudança de boa parte das pessoas que responderam antes e depois, sendo que a inferência da contribuição do Praler na mudança de práticas leitoras seria mais segura se fossem as mesmas pessoas que tivessem respondido nos dois momentos (ainda mais considerando que variáveis importantes do perfil do público, como gênero, e especialmente, situação de estudo).

Em relação a atividades culturais utilizadas, não houve nenhuma mudança significativa.

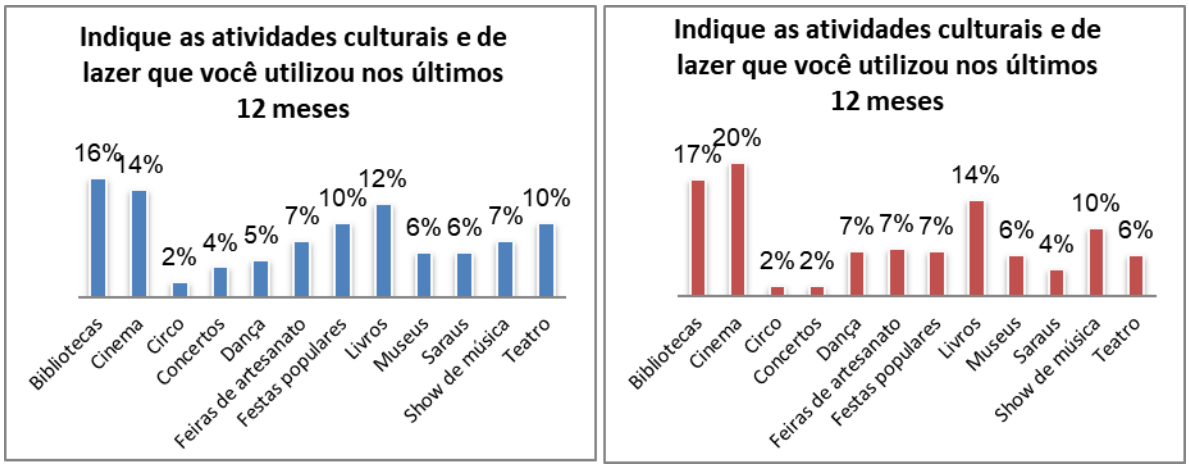


Figura 27: Atividades culturais utilizadas pelos participantes do Praler no início do processo de implementação da Rede Beija-Flor e após um ano

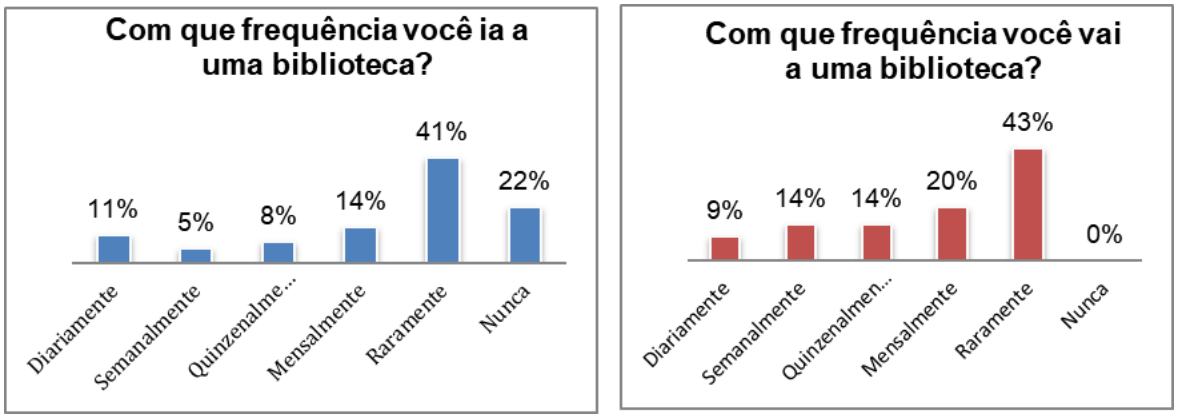


Figura 28: Frequência dos participantes do Praler em bibliotecas no início do processo de implementação da Rede Beija-Flor e após um ano.

As mudanças mais significativas de hábitos e práticas são relacionadas à leitura. Antes do início do projeto, 38% participantes tinham o hábito de frequentar uma biblioteca com alguma regularidade (diariamente, semanalmente, quinzenalmente ou mensalmente). Depois de um ano, 57% frequentam a biblioteca com alguma regularidade e mais ninguém "não vai nunca". A própria implementação das bibliotecas da Rede-Beija-Flor ou sua dinamização, mesmo que o público respondente tenha uma variação, pode resultar nessa diferença.

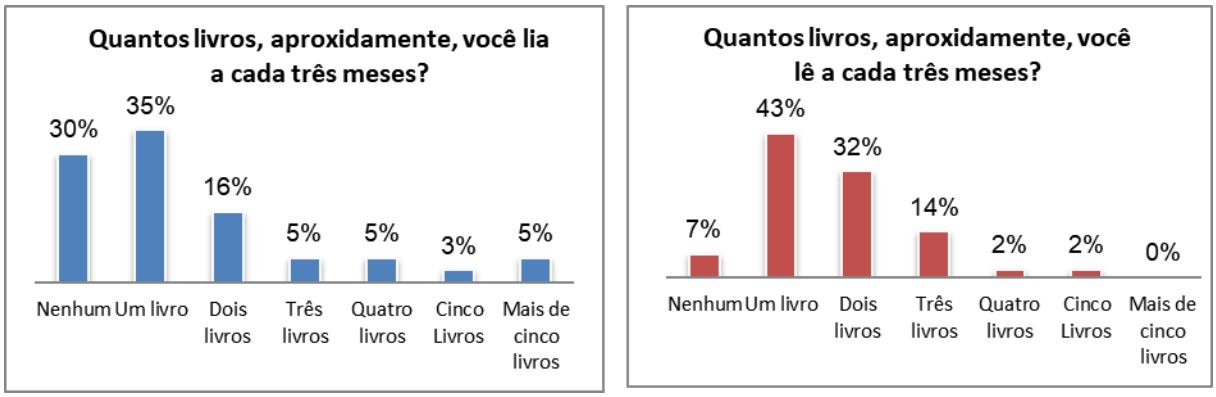


Figura 29: Livros lidos pelos participantes do Praler a cada três meses no início do processo de implementação da Rede Beija-Flor e após um ano

Em relação à quantidade de livros lidos a cada três meses, aumentou significativamente o número de pessoas que leem entre dois e três livros (25% de aumento). Também caiu em 9% o número de pessoas que leem mais de quatro livros em três meses, o que pode refletir a diminuição de participantes estudando.

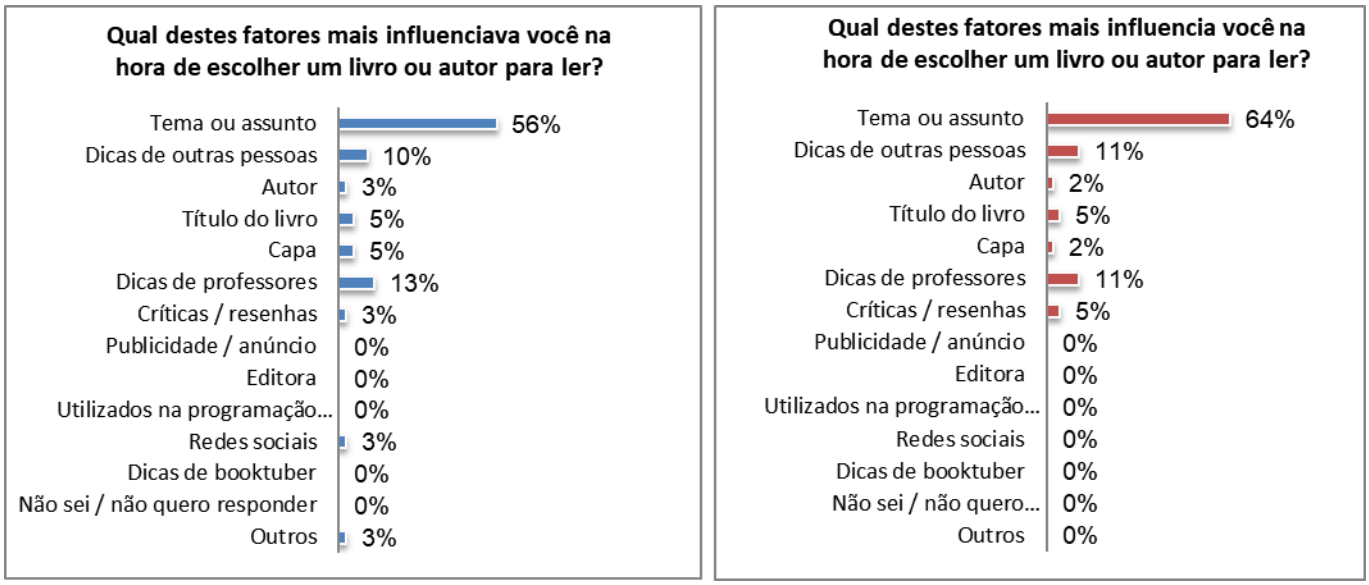


Figura 30: Fatores que influenciam participantes do Praler a escolherem um livro no início do processo de implementação da Rede Beija-Flor e após um ano

Considerando os fatores que influenciam na escolha de um livro, chama atenção o aumento de 8% na influência por tema ou assunto. Interessante notar que na pesquisa Retratos da Leitura, na população em geral o "tema ou assunto" influencia mais a escolha dos adultos e daqueles com escolaridade mais alta, atingindo 45% das menções entre os que têm ensino superior".[20] O fato do grupo de participantes ter passado por uma série de intervenções do Praler, dentre programações culturais e capacitações, pode ter influenciado na qualificação do fator de escolha de um livro.

O mesmo parece ter ocorrido quanto às principais razões para ler um livro, pois "gosto" diminuiu 10% como razão, enquanto "atualização cultural ou conhecimento geral" obteve um aumento de 24% e "crescimento pessoal" de 10%. Novamente de acordo com o Retratos da Leitura, "Quanto maior o nível de escolaridade do respondente, maiores são as menções a 'atualização cultural ou conhecimento geral'"[21]. Aqui, assim como no fator de influência para a escolha de um livro, pode haver uma diferença em relação à população em geral pela participação nas atividades oferecidas pelo Praler.

Exigência escolar ou de faculdade diminuiu 14%, talvez espelhando o aumento de pessoas que não estão estudando. "Motivos religiosos", por sua vez, teve uma diminuição de 3%, o que pode ter uma relação com a queda de público na faixa etária de 36 a 60 anos já que *"motivos religiosos" e "crescimento pessoal" são mais mencionados pelos adultos*[22].

20 Failla, Zoara (org.). Retratos da Leitura no Brasil 4. Rio de Janeiro: Sextante, 2016, p. 195.
21 Id. Ibid., p. 192.
22 Idem.

Parece ter aumentado a motivação para ler por exigências mais internas – crescimento pessoal, atualização cultural, conhecimento geral – e diminuído por exigências externas – exigência de escola ou faculdade, atualização profissional ou motivos de trabalho (que diminuiu em 5%).

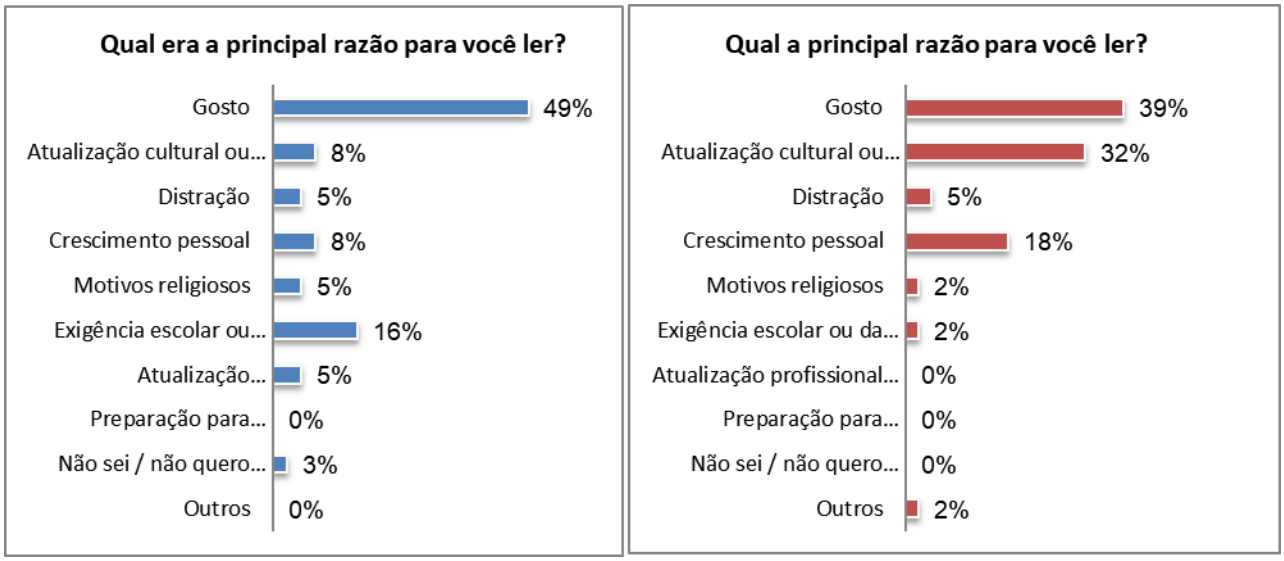


Figura 31: Principais razões que motivam participantes do Praler a ler no início do processo de implementação da Rede Beija-Flor e após um ano

Sobre o que faria as pessoas frequentarem mais as bibliotecas, chama atenção que "ter mais atividades culturais" cresceu 7%, talvez pelo contato e estabelecimento de novas referências com as atividades realizadas pelo Praler. A melhor disposição dos livros, que teve um aumento de 4% como fator que faz as pessoas frequentarem mais as bibliotecas, pode sugerir também uma nova referência de disposição do acervo, como visto em comentário ao longo do relatório.

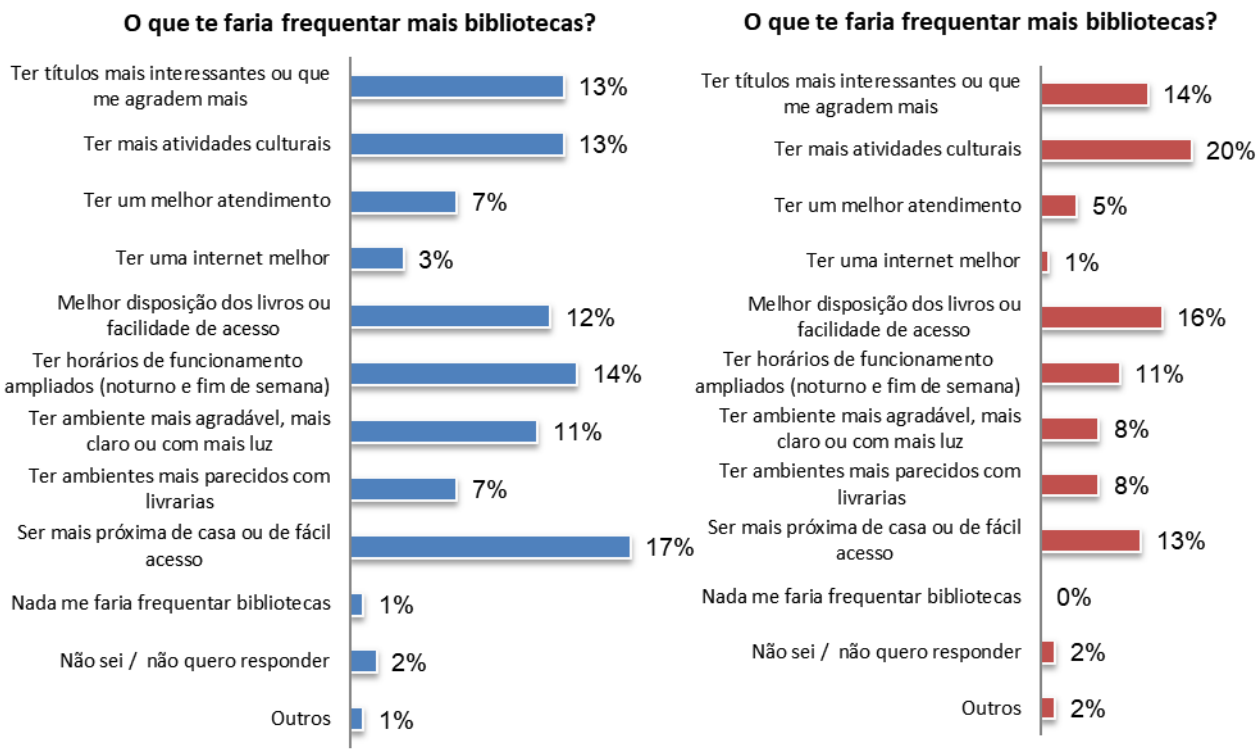


Figura 32: Fatores que influenciam participantes do Praler a frequentarem bibliotecas no início do processo de implementação da Rede Beija-Flor e após um ano

Nos gráficos abaixo, o aumento de 6% daquelas/es que "sabem o que é mediação de leitura" pode ir nesse mesmo sentido de um aumento de repertório a respeito do que pode ser uma biblioteca. Outros indicadores com variações para mais ou para menos parecem não fazer tanto sentido, como a diminuição de 3% no indicador "gosto de atividades culturais" e de 4% no indicador "converso sobre livros" o que pode ser explicado pela variação do público que respondeu ao questionário e/ou diminuição da idade dos respondentes.

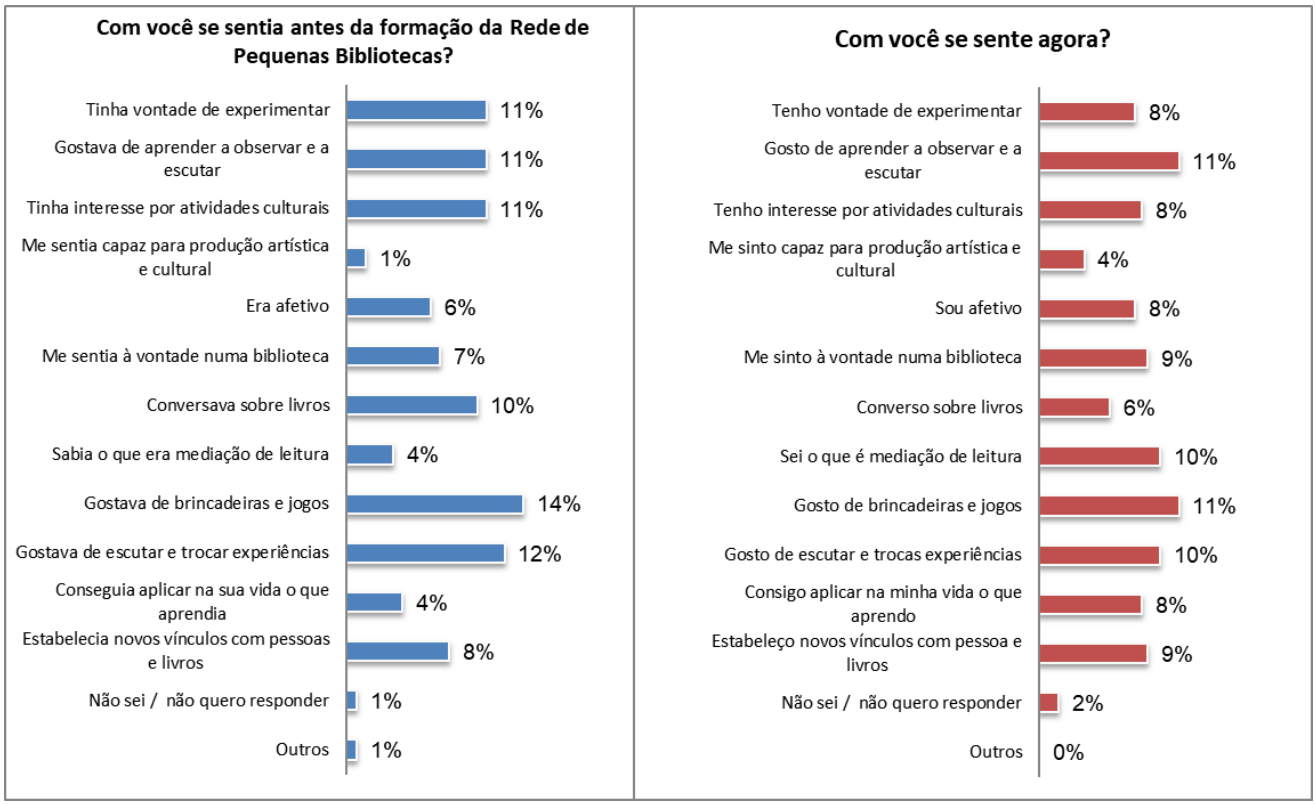


Figura 33: Como participantes do Praler se sentiam em relação a certos saberes e fazeres no início do processo de implementação da Rede Beija-Flor e após um ano

Anexo 1: VAGAS, INSCRITOS, ALUNOS, Taxa de preenchimento de vagas, Taxa de presença em relação à inscrição por iniciativas de formação do SisEB

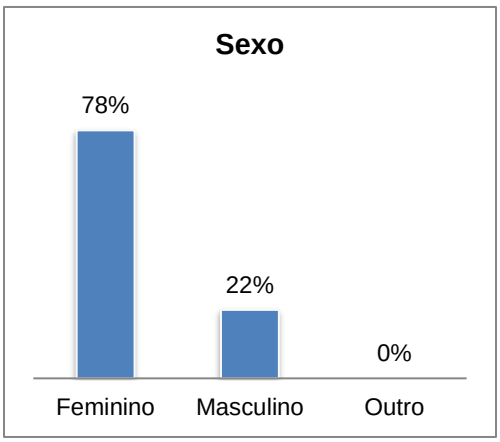
	N VAGAS	N INSCRITOS	N ALUNOS	Taxa de preenchimento de vagas	Taxa de presença em relação à inscrição
Curso - A arte de criar leitores: reflexões e dicas para uma mediação eficaz	210	200	152	73%	76%
Curso - Editais de cultura: como inscrever projetos em seleções de empresas	90	96	58	64%	60%
Curso - Projetos culturais: elaboração, planejamento e gestão	120	186	116	97%	62%
Curso - Storytelling: comunicação, design de histórias e transmídia	50	100	63	126%	63%
Dia do Bibliotecário - Conversando sobre gestão da informação digital	200	187	113	57%	60%
Oficina - Fab Lab: como fazer livros artesanais	149	126	82	55%	65%
Oficina - Pedagogia dos Saraus: teoria e prática literária e educativa	210	275	155	74%	56%
Palestra 1 - Vamos falar de inovação em bibliotecas? Makerspaces e outras iniciativas para aproximar as bibliotecas de suas comunidades **Palestra 2 - Biblioteca Pública: inovação e desafios**	40	22	21	53%	95%
Total Geral	1069	1192	760	76%	64%

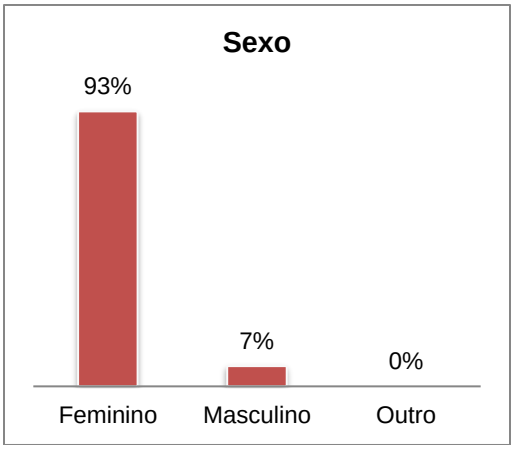
Anexo 2: Estudo de perfil do público do Praler entre 2018 e 2019

Em 2018, a equipe de Programas e Projetos decidiu implementar um questionário para estabelecer uma linha de base de perfil do público participante das ações do Praler na Rede Beija-flor de Pequenas Bibliotecas Vivas de Santo André para, passado um ano, reaplicá-lo no intuito de medir os impactos de sua participação.

As pessoas que responderam ao questionário no início do processo não foram exatamente as mesmas que o responderam ao final, mas o público em geral sim (participantes das atividades do Praler na Rede). O pedido da equipe de Programas e Projetos para as pessoas *in loco* que coordenam a Rede e colaboraram nessa aplicação foi de que os respondentes estivessem participando dessas atividades desde o ano passado – não necessariamente de todas as atividades, mas que fossem pessoas envolvidas no processo desde o início.

Os gráficos azuis representam os dados no início do projeto, nos quais as perguntas se referiam ao último ano antes da entrada no projeto (estava trabalhando no último ano, por exemplo); e os vermelhos os dados coletados após um ano do processo de parceria entre o Praler e a Rede. Vemos que houve um aumento significativo na participação de pessoas do sexo feminino nas ações em contraposição à diminuição do número pessoas do sexo masculino.

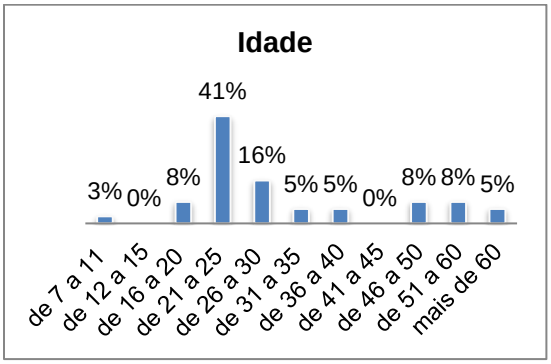




Figuras 1a e 1b: Gênero dos participantes do Praler, no início do processo de implementação da Rede Beija-Flor e após um ano.

Quando observamos a distribuição nas faixas etárias, percebemos que houve uma pequena diminuição na participação de adultos acima de 36 anos e um aumento significativo na participação dos jovens. Essa tendência pode estar relacionada ao fato de que no ano passado as ações do Praler na Rede tiveram como público-alvo principal adultos (alunos e professores da Fundação Santo André, lideranças comunitárias, bibliotecários etc.), enquanto já mais para o fim do ano e no primeiro trimestre de 2019, quando foram aplicados os questionários após um ano de

atividades, estavam ocorrendo mais ações voltadas para a programação cultural das bibliotecas, com participação mais relevante de crianças e jovens.



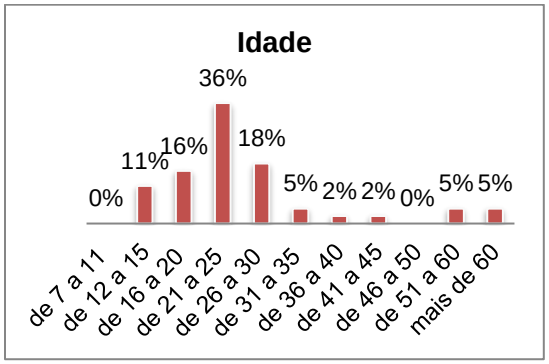
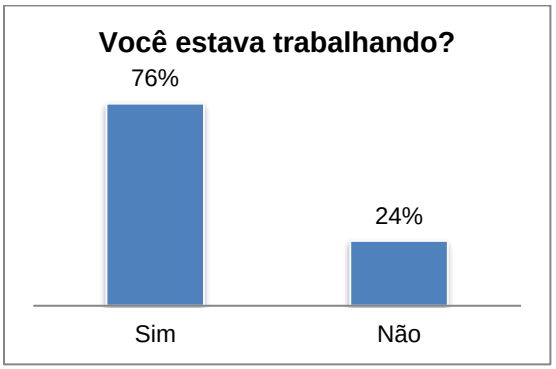


Figura 2a e 2b: Faixa etária dos participantes do Praler, no início do processo de implementação da Rede Beija-Flor e após um ano.



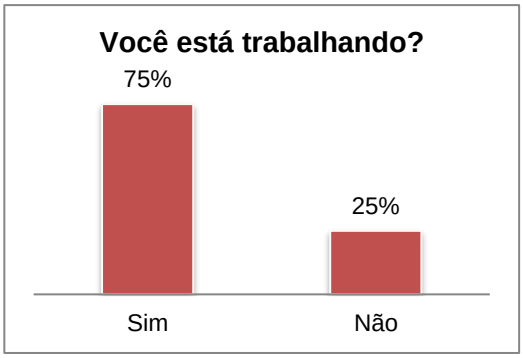
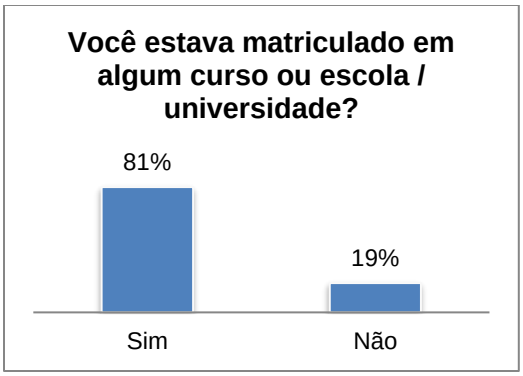


Figura 3a e 3c: Participante do Praler e trabalho, no início do processo de implementação da Rede Beija-Flor e após um ano.

Em relação a pessoas que estavam trabalhando antes da implementação da Rede e depois de um ano de iniciado o projeto, não houve nenhuma mudança significativa, o que pode ser atribuído a uma permanência de alta frequência de participantes das atividades na faixa etária entre 21 e 30 anos de idade, empregados. Porém, mesmo havendo um aumento significativo de pessoas na faixa etária entre 12 e 20 anos e a permanência da faixa etária entre 21 e 30 anos, diminuiu em 24% o número de pessoas matriculadas em algum curso, escola ou universidade. Isso pode ser também um reflexo da mudança do público-alvo principal das atividades de 2019, que foram as comunidades, enquanto em 2018 foi composto principalmente de jovens universitários e seus professores.



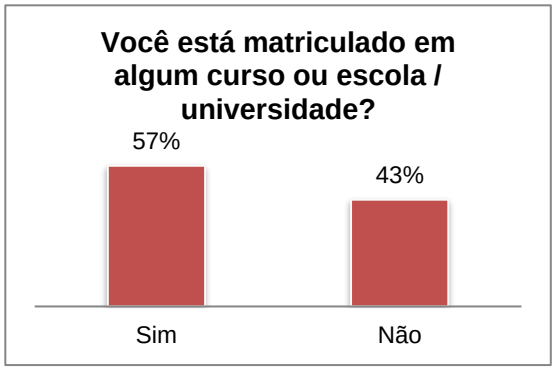


Figura 4ª e 4b: Participantes do Praler e estudos, no início do processo e após um ano