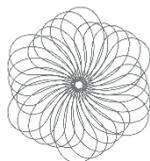




instituto fonte  
para o desenvolvimento social



instituto fonte  
para o desenvolvimento social

# **AVALIAÇÃO SP LEITURAS 2023**

**Joana Zatz Mussi,  
Pilar Cunha,  
Martina Rillo Otero**

**janeiro/2024**



# SUMÁRIO

<b>SUMÁRIO</b>	<b>2</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b>	<b>4</b>
<b>ÍNDICE DE TABELAS</b>	<b>6</b>
<b>SUMÁRIO EXECUTIVO</b>	<b>8</b>
<b>INTRODUÇÃO</b>	<b>17</b>
<b>I. BIBLIOTECAS DE SÃO PAULO E PARQUE VILLA-LOBOS</b>	<b>19</b>
1. A BSP e a BVL em 2023 .....	19
<i>As Bibliotecas de São Paulo e Parque Villa Lobos em 2023.....</i>	<i>21</i>
2. A coleta de informações em 2023 .....	23
3. Achados.....	23
3.1. <i>Perfil de público e a dinamização das bibliotecas em 2023.....</i>	<i>24</i>
3.2 <i>Qualidade das estratégias.....</i>	<i>35</i>
3.3 <i>Formação de comportamentos leitores nas bibliotecas.....</i>	<i>39</i>
<b>II. SISTEMA ESTADUAL DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS DE SÃO PAULO (SISEB)</b>	<b>40</b>
1. O SisEB em 2023.....	40
2. A coleta de dados em 2023 .....	48
3. Achados .....	48
3.1 <i>Qualidade das estratégias.....</i>	<i>55</i>
3.2. <i>Formação dos profissionais de bibliotecas - reconhecimento do SisEB ....</i>	<i>66</i>
3.3 <i>Formação dos profissionais de bibliotecas Fontes: Capacitações online, Impacto .....</i>	<i>69</i>
3.4 <i>Dinamização das bibliotecas.....</i>	<i>74</i>
3.5 <i>Desenvolvimento de comportamentos leitores pelo SisEB .....</i>	<i>77</i>
<b>III. BIBLION</b>	<b>78</b>
1. A BibliON em 2023 .....	78



2. A coleta de dados em 2023 .....	87
3. Achados.....	87
3.1. Perfil de público e a dinamização das bibliotecas .....	87
3.2 Acesso .....	93
3.3 Qualidade das estratégias .....	98
Acervo .....	99
3.4 Formação de comportamentos leitores pela BibliON.....	104
<b>IV. Pesquisa Transversal: O Perfil Leitor dos públicos da SP Leituras em seus diferentes programas e projetos</b>	<b>105</b>
1. Introdução .....	105
2. A coleta de informações.....	106
3. Achados .....	107
3.1 Os hábitos leitores dos públicos dos programas da SP leituras.....	112
3.2 Frequência a bibliotecas dos públicos dos programas da SP Leituras e da população em geral.....	120
Hábitos culturais .....	125
Uso da Internet.....	129



# ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Formas pelas quais os públicos tomaram conhecimento das atividades em 2023 .....	30
Figura 2: Formas pelas quais os públicos gostariam de receber informações sobre os serviços e atividades das bibliotecas .....	30
Figura 3: Assuntos que os frequentadores gostariam de encontrar na comunicação das bibliotecas .....	31
Figura 4: Média de usuários, em %, que participaram das atividades da programação cultural desde 2015 .....	32
Figura 5: Participação nas diferentes modalidades de atividades e serviços (presencial e on-line) oferecidas em 2023.....	33
Figura 6: Percepção de acolhimento nas bibliotecas em 2023 .....	34
Figura 7: Motivos pelos quais as pessoas não frequentaram as atividades da programação cultural em 2023 .....	35
Figura 8: Satisfação com os serviços oferecidos pelas bibliotecas em 2023 .....	36
Figura 9: Variação da satisfação com os serviços e atividades das bibliotecas, de 2013 a 2023 ....	36
Figura 10: Conhecimento e utilização dos serviços do SisEB, em 2023 .....	52
Figura 11: Percentual de pessoas que desconhecem cada uma das atividades do SisEB de 2019 até 2023 .....	54
Figura 12: Quantidade de participantes nas capacitações e cursos presenciais e à distância, de 2014 a 2023 .....	56
Figura 13: Taxa de presença de participantes nas capacitações e cursos presenciais e à distância, de 2014 a 2023 .....	57
Figura 14: Síntese da coleta de dados realizada para a Avaliação de 2023 .....	58
Figura 15: Avaliação das publicações elaboradas e acervo doado pelo SisEB, de 2017 a 2023 .....	60
Figura 16: Reconhecimento do SisEB entre 2019 e 2023 .....	67
Figura 17: Reconhecimento do SisEB em 2023 .....	68
Figura 18: Resultados das capacitações na formação dos profissionais de bibliotecas, de 2019 a 2023 .....	71



Figura 19: Resultados na dinamização da biblioteca, após participar do Viagem Literária entre 2020 e 2023.....	75
Figura 20: Como os usuários ficaram sabendo da BibliON.....	93
Figura 21: Meios de acesso à BibliON em 2023 .....	94
Figura 22: Tipo de conexão para acessar a BibliON em 2023 .....	94
Figura 23: Locais de acesso à BibliON .....	95
Figura 24: Motivos para usar a BibliON em 2022 e 2023 .....	96
Figura 25: O que faria os usuários utilizarem mais a BibliON .....	97
Figura 26: Avaliação geral dos serviços da BibliON pelos usuários em 2022 e 2023 .....	100
Figura 27: Avaliação da plataforma e aplicativo BibliON pelos usuários em 2022 e 2023.....	102
Figura 28: Frequência de leitura de cada tipo de texto, entre usuários dos serviços geridos pela SP Leituras.....	115
Figura 29: Fontes de influência atual de leitura .....	117
Figura 30: Principais formas de acesso aos livros, entre usuários dos serviços da Sp Leituras e a população geral .....	118
Figura 31: O que motivaria as pessoas a irem mais a bibliotecas físicas, por participantes dos programas geridos pela SP Leituras e pela população em geral .....	124
Figura 32: O que motivaria as pessoas a frequentarem mais bibliotecas digitais, por participantes dos programas geridos pela SP Leituras .....	125
Figura 33: Uso do tempo livre entre frequentadores dos programas da SP Leituras e nas 13 capitais brasileiras, como pesquisa “Cultura nas Capitais”.....	126
Figura 34: frequência a atividades culturais entre os participantes dos programas geridos pela SP Leituras.....	128
Figura 35: Habilidades para fazer diferentes atividades na Internet .....	129
Figura 36: Tempo gasto na Internet para diferentes atividades .....	130



# ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1: Dados de perfil do público da BSP e BVL de 2019 a 2023 .....	27
Tabela 2: Dados de relação do público da BSP e BVL desde 2019 .....	28
Tabela 3: Satisfação com os serviços de acervo das bibliotecas em 2023 .....	38
Tabela 4: Dados de perfil de respondentes do questionário à distância de impacto sobre as ações do SisEB.....	49
Tabela 5: Tipos e região administrativa das bibliotecas onde trabalham os profissionais que responderam ao questionário à distância .....	50
Tabela 6: Conhecimento e utilização dos serviços do SisEB de 2019 a 2023 .....	53
Tabela 7: Satisfação com as atividades temáticas do Seminário Internacional Biblioteca Viva 2023 .....	65
Tabela 8: Satisfação com os serviços de atendimento do Seminário Biblioteca Viva desde 2021 .....	66
Tabela 9: Categorias mais mencionadas, suas definições e número de menções em 2023 .....	73
Tabela 10: Frequência e tipos de público no Viagem Literária entre 2020 e 2023 .....	76
Tabela 11: Perfil de respondentes do questionário com usuários da BibliON .....	88
Tabela 12: Relação do usuário da BibliON com serviço de empréstimo e o acervo .....	99
Tabela 13: Perfil em relação a gênero dos respondentes da pesquisa transversal, por programa .....	108
Tabela 14: Perfil em relação à raça/ cor dos respondentes da pesquisa transversal, por programa .....	109
Tabela 15: Perfil em relação ao país de nascimento dos respondentes da pesquisa transversal, por programa.....	109
Tabela 16: Perfil em relação ao local de moradia, por programa.....	110
Tabela 17: Perfil em relação à situação de trabalho e situação de estudo, por programa .....	111
Tabela 18: Perfil em relação à escolaridade, por programa .....	111
Tabela 19: Quantidade de livros lidos e dificuldades com a leitura, por programa e comparação com a população em geral.....	112
Tabela 20: Motivações para ler, por programa e comparação com a população geral .....	113



Tabela 21: Motivos para não ter lido mais, por programa e comparação com a população geral ..	114
Tabela 22: Pessoa que influenciou o gosto pela leitura, por programa e comparação com a população geral .....	116
Tabela 23: Principais formas de acesso aos livros, entre usuários dos serviços da SP Leituras e a população geral .....	119
Tabela 24: Taxa de pessoas que frequentam bibliotecas .....	120
Tabela 25: Motivações para frequentar bibliotecas dos participantes dos programas da SP Leituras.....	121
Tabela 26: Motivos para frequentar bibliotecas da população em geral .....	122
Tabela 27: Tipos de bibliotecas frequentados por participantes dos programas geridos pela SP Leituras e pela população em geral.....	123
Tabela 28: Uso do tempo livre entre frequentadores dos programas da SP Leituras e nas 13 capitais brasileiras, como pesquisa “Cultura nas Capitais”. .....	127



# SUMÁRIO EXECUTIVO

A avaliação anual dos projetos e programas da SP Leituras possibilita um olhar global sobre as ações da instituição no tempo, permitindo identificar focos e eixos temáticos que se destacam a cada período assim como a evolução das práticas da organização, tanto nos seus processos pedagógicos e metodológicos, quanto em seus resultados. Hoje, na SP Leituras, saltam aos olhos a preocupação com o letramento digital e as soluções digitais para bibliotecas; a temática da democracia discutida e pensada sob diferentes perspectivas; a produção e difusão de conhecimento a partir de autores e textos brasileiros contemporâneos e as ações de curadoria colaborativa, qualificação do acervo existente. Podemos perceber que esses não são apenas “temas”, mas perspectivas de política pública cultural.

Os achados da avaliação de 2023 revelam, por mais um ano, a qualidade das ações desenvolvidas. Os diversos públicos escutados trazem, de forma geral, percepções sempre positivas a respeito dos serviços oferecidos. E, como esperado, apontam aspectos e questões que indicam os caminhos a serem trilhados para que essa qualidade seja sempre um estado a ser alcançado, com novas dimensões e oportunidades de desenvolvimento e amadurecimento.

O processo de avaliação foi caracterizado pelo trabalho específico com as equipes de Programas e Projetos, BibliON, Biblioteca de São Paulo e Biblioteca Parque Villa Lobos, além da área de comunicação. Tais especificidades foram tratadas com olhar institucional, por meio de reuniões com o grupo de trabalho (GT) de planejamento da instituição e da realização de uma pesquisa transversal relativa a toda a SP Leituras.

Após os anos pandêmicos, o público voltou a frequentar bibliotecas, mas de outro modo e com novos hábitos e demandas. Mostrou-se então necessário compreender melhor qual o perfil leitor e cultural dos públicos das bibliotecas hoje e qual a influência que a participação nos diferentes programas e projetos da SP Leituras pode ter tido ou estar tendo sobre eles.

A partir dessas diretrizes, foi realizada em 2023 a pesquisa “*O perfil leitor dos públicos da SP Leituras em seus diferentes programas e projetos*”, lançando um olhar geral, mas também adentrando na especificidade do perfil leitor dos públicos de cada programa, em um mundo cada vez mais digitalizado e virtualizado. Como a formação de leitores acontece numa biblioteca digital? Existem diferenças no desenvolvimento do hábito leitor de livros físicos e digitais e de bibliotecas físicas e digitais, portanto? Como formar profissionais para a biblioteca inserida nesse mundo da inteligência artificial e cada vez mais virtualizado? Como fazer das bibliotecas espaços realmente inclusivos? Como as bibliotecas podem se fortalecer diante de seus principais stakeholders?



Os dados de perfil na pesquisa transversal refletem o perfil dos participantes de cada programa da SP Leituras, de modo geral, e possuem diferenças em relação ao perfil da população geral do país – o que, por sua vez, se reflete em comportamentos leitores. Todos os perfis de participantes dos programas da SP Leituras possuem um perfil educacional mais elevado que o da população brasileira, como evidenciado na seção específica da pesquisa transversal. De modo geral, o perfil mais próximo é o das bibliotecas de São Paulo e Parque Villa-Lobos. Em relação ao SisEB, é esperado, já que estamos falando de profissionais que atuam nas bibliotecas e que muitos têm ensino superior em Biblioteconomia. Em relação às bibliotecas de São Paulo e Parque Villa-Lobos, e em especial à BibliON, temos serviços de acesso público e gratuito à toda a população, mas o perfil de quem acessa de fato, é de um grau de escolaridade muito mais elevado que a população geral, o que pode refletir um tema já discutido em diversos relatórios, sobre a atratividade dos espaços de leitura para pessoas com grau mais elevado de formação; ao mesmo tempo que para pessoas com grau menos elevado de instrução apresentam-se diversas “barreiras invisíveis” para chegar a uma biblioteca. Esses dados sugerem, por si só, que os comportamentos leitores dos públicos dos programas da SP Leituras tendem a ser mais estabelecidos do que na população geral.

O perfil educacional mais elevado dos usuários dos serviços geridos pela SP Leituras que a população geral, também acarretou uma proporção de não leitores muito inferior à população do país - o que é possível de afirmar a partir dos dados sistematizados pela pesquisa *Retratos da Leitura*. Além disso, há uma caracterização geral de que os públicos da SP Leituras têm comportamentos leitores mais desenvolvidos que a população brasileira, em geral.

Algumas correlações interessantes entre os frequentadores dos programas da SP Leituras e a população geral: entre os usuários dos programas e em especial, os usuários da BibliON, há uma concentração no gosto como motivação. Sobre os motivos para não ter lido mais, a falta de tempo predomina tanto entre os usuários dos programas geridos pela SP Leituras, quanto na população em geral. Por outro lado, a falta de paciência para ler, o fato de não haver bibliotecas por perto e de não gostar de ler, são fatores bem menos mencionados pelos usuários da SP Leituras, do que pela população em geral. O acesso por meio de livros baixados pela internet e emprestados em bibliotecas públicas digitais foi muito mais alto entre usuários dos serviços geridos pela SP Leituras, em especial os da BibliON. Na *Retratos da Leitura* não existia a categoria “emprestados por bibliotecas digitais” e trazia que 57% da população geral nunca ouviu falar em livros digitais. Nesse sentido, vemos que a BibliON contribui para uma importante mudança de paradigma e este serviço tem o desafio de ampliação do conhecimento, pela população (inclusive entre os públicos das bibliotecas Parque Villa-Lobos e de São Paulo), do livro digital e da possibilidade de empréstimo deles por uma biblioteca pública digital. Esses dados evidenciam o tamanho do desafio, mas também da oportunidade.

Outra diferença importante se dá em relação ao acesso aos livros por meio do empréstimo por bibliotecas públicas ou comunitárias que, entre os públicos da BSP e BVL, foi muito mais alto que na população em geral e mais alto que na própria



BibliON, dados esses que evidenciam a importância desses serviços para o acesso aos livros (físicos ou digitais) pelos seus públicos e, ao mesmo tempo, o desafio e a oportunidade dos usos desses serviços se ampliarem para outros públicos.

Os dados da pesquisa transversal também sugerem uma relação mais próxima entre bibliotecas e os públicos dos serviços geridos pela SP Leituras do que aquela constatada na população em geral. Em relação aos hábitos culturais, vemos que o uso do tempo livre para leitura de livros marca uma diferença importante dos públicos da SP Leituras em relação à evidenciada pela pesquisa com a população das capitais: eles usam muito mais seu tempo livre lendo livros em papel ou digitais.

A avaliação da BibliON, agora em seu segundo ano de operação, permite, em certa medida, adentrar no campo da leitura em meio digital. A equipe da SP Leituras entende que é importante conhecer cada vez melhor o perfil dos públicos da BibliON como um todo, para que se possa ter cada vez mais clareza de “quem está dentro”, “de quem está fora” e quais os usos mais comuns feitos por cada tipo de perfil.

Os dados indicam um público formado em sua maioria por pessoas brancas (66%), com uma média etária de 41,6 anos, tendo 76% dos usuários acima de 31 anos e 29% acima dos 51 anos, indicando assim um público mais velho em relação às bibliotecas físicas. Além disso, 83% de pessoas com, no mínimo, ensino superior, um grau de escolaridade muito alto e ainda maior em relação à avaliação de 2022. Os dados da BibliON seguem a tendência demonstrada na pesquisa *Retratos da Leitura*, que constata que os leitores de livros digitais são majoritariamente aqueles com Ensino Médio ou Superior, sendo o público aqui ainda mais letrado e competente digitalmente do que a média brasileira.

A BibliON em 2023 foi utilizada por pessoas quase todas nascidos no Brasil, e proporcionalmente por menos moradores da cidade de São Paulo ou região metropolitana de São Paulo, assim como de moradores do estado de São Paulo, em relação ao ano anterior, tendo crescido a proporção de moradores de outros estados brasileiros e de outros países. Não é tarefa simples uma compreensão dos limites da BibliON. Por ser uma Biblioteca Digital, de fácil acesso, o seu alcance foi largo desde o início, com ampla abrangência geográfica.

O acesso à BibliON é realizado majoritariamente por meio do aplicativo, utilizando a rede de internet própria e desde a própria casa do usuário. Os acessos feitos desde bibliotecas físicas em geral são os menos citados entre os lugares em que a BibliON é usada. No que tange ao trabalho da SP Leituras, tal dado confirma que para que as bibliotecas físicas – tanto as geridas diretamente pela organização quanto as integrantes do SisEB – possam usar a BibliON e indicá-la aos seus usuários, as questões de infraestrutura e o trabalho de formação das equipes são centrais para que a BibliON possa de fato ser compreendida como um acervo digital que serve a todas as bibliotecas. Ademais, a parceria com as bibliotecas físicas tem um grande potencial de colaborar para que a BibliON possa expandir e diversificar o seu público, que ainda pode ser considerado elitizado.



Em relação ao uso dos serviços da BibliON, a principal motivação passou a ser o empréstimo de livros (de 53% em 2022 para 85% em 2023), o que pode já ser reflexo de alguns fatores, como os Clubes de Leitura, a programação cultural que está mais ativa na BibliON e o trabalho de desenvolvimento de acervo, com uma curadoria que contempla literatura contemporânea e brasileira, atendendo bem ao público que a BibliON já tem. Esse pode ser um sinal de qualificação da relação com o usuário, por demonstrar que a biblioteca está sendo de fato mais reconhecida pelos públicos como tal. E, se expressa também a continuidade de um desafio: a BibliON atende a quem já é leitor mas, até aqui, não forma leitores.

A avaliação geral dos serviços da BibliON é bastante positiva, principalmente o empréstimo de livros. No que diz respeito à facilidade dos serviços, quase todos os aspectos têm avaliação positiva de mais de 80% dos usuários. Apesar de serem boas, a média geral de avaliação do serviço teve uma leve queda, o que pode indicar que a BibliON passou de novidade para uma etapa de fidelização e maior amadurecimento da relação com o usuário, que passa a ser mais crítico.

O aprofundamento e qualificação da relação de colaboração entre a BibliON e as bibliotecas públicas, comunitárias, escolares etc., e com o próprio SisEB, tem sido um ponto estratégico e de atenção institucional. Compreende-se que a BibliON é, em si, uma unidade informacional e pode, nessa condição, prestar diversos tipos de auxílios às bibliotecas do sistema. Ao mesmo tempo, é uma iniciativa com focos simultâneos, lidando sempre com público meio e público fim. Há muito espaço a explorar nesse sentido, para torna-la mais presente nas bibliotecas físicas do estado de São Paulo e estas mais ativas na BibliON, ampliando, nessa relação, as possibilidades de atendimento e as oportunidades para atrair os não-públicos.

A compreensão sobre o que é atendimento na BibliON foi amadurecida ao longo de 2023. De modo geral, o e-mail contato é por onde o atendimento acontece de forma mais efetiva, pois é onde a equipe tem a oportunidade de estabelecer a troca com os usuários, ainda que seja um canal centrado na resolução de problemas, prioritariamente. O papel do atendimento, assim, tem sido atualmente o de atuar na formação de públicos como fidelizador no uso da biblioteca digital. Como tornar o atendimento mais ativo, principalmente pensando em como chegar em públicos específicos, é um aspecto que deve continuar sendo trabalhado, assim como também o seu caráter pedagógico para ampliação de competência informacional dos públicos.

Nas Bibliotecas de São Paulo (BSP) e Parque Villa-Lobos (BVL), a avaliação estruturou-se em um fluxo de difusão e reflexão sobre os resultados de 2022 e integração desses conteúdos aos instrumentos do ciclo de 2023, de forma mais conectada ao dia a dia do trabalho e não apenas focado na apresentação dos resultados. Isso se construiu a partir do entendimento dos gestores de que são as equipes que conhecem melhor o próprio trabalho e são motivadas e capacitadas a refletir sobre ele, podendo assim buscar alternativas de melhoria de forma mais consciente e autônoma.



Nesse fluxo de reflexão institucional baseado nos dados, alguns temas centrais emergiram: um deles é relacionado ao atendimento nesse ano pós-pandêmico, cuja equipe percebe estar lidando com um público diferente em termos de perfil, demandas, necessidades e humor. Se instaurou de forma mais evidente, pós pandemia, o lugar dos conflitos na relação com o público e com o que é público, assim como a consciência de que é necessário lidar com isso de forma consistente. Nesse contexto, a equipe das bibliotecas vem se desenvolvendo cada vez mais em sua dimensão mediadora, com maior integração entre as diversas funções que compõem as bibliotecas e com seus públicos e demandas.

A situação de vulnerabilidade de uma parcela do público se agravou pós pandemia, fenômeno esse muito mais amplo, sendo observável em todo o país. Entre o público que frequenta a BSP – historicamente com maiores características de vulnerabilidade do que o da BVL – tal constatação se faz presente. Têm sido mais frequentes os episódios de agressividade e baixa tolerância dos frequentadores, que chegam com demandas socioemocionais ainda mais desafiadoras, o que reafirma a necessidade de capacitar e fortalecer as equipes que atuam nas bibliotecas para que consigam lidar com tais situações, de forma pertinente, adequada e segura.

Não que tais processos não aconteçam: pelo contrário. O que se mostra necessário é a intensificação dos mesmos e a busca por temas e abordagens que tragam para a instituição as condições necessárias para todas as equipes, já que todas fazem parte do atendimento, seja este direto ou indireto. Destaca-se aqui a demanda por um novo olhar para os profissionais terceirizados (principalmente segurança e limpeza), cuja rotatividade dificulta a apropriação adequada dos processos, assim como para as áreas internas que não se compreendem como “atendimento”, ainda que em constante contato com o público, como é o caso da equipe de tecnologia da informação das bibliotecas (TI). Ações dessa natureza pedem uma abordagem diferente do setor de Recursos Humanos da própria SP Leituras, para que se institucionalize o entendimento da interface entre prestação de serviços para a sociedade e todos os serviços envolvidos neles.

Ainda sobre formação da equipe, é válido reconhecer os esforços institucionais intencionais de ampliação da diversidade de gênero e identidade étnico-racial na composição das equipes das bibliotecas. Ainda que sempre tenham sido diversas, este é um critério que vem sendo adotado nos processos de contratação e que, segundo relatos da equipe, revertem-se tanto na ampliação dos repertórios internos assim como na conexão e acolhimento com os públicos diversos.

Outro tema, que também não é novo, mas traz novas nuances, tem a ver com a área de programação e produção. Há estratégias em curso que vêm se consolidando e mostrando sua efetividade, tanto nas Bibliotecas quanto na SP Leituras enquanto organização de modo geral, para trazer as pessoas para as atividades oferecidas e/ou fidelizar certos grupos e públicos: a formação de comunidades de interesse, a “produção de público” e as curadorias colaborativas. A produção de público vem sendo largamente exercitada e tem permitido às equipes da BSP e da BVL enten-



derem o que interessa e engaja mais cada grupo, com iniciativas de mobilização de públicos específicos ou provenientes de certas regiões da cidade de São Paulo.

Abrir as bibliotecas como espaços para a ocupação de grupos diversos, que passam a formar comunidades de interesse, e estar permeável a temas urgentes, são outras formas de conexão com os públicos, que já vinham sendo discutidas e implementadas em diversos projetos e programas da SP Leituras e nas Bibliotecas. A ampliação da curadoria colaborativa tem sido uma estratégia que contribui muito para atrair perfis de público afins ao conteúdo oferecido.

Na relação com os públicos mais vulneráveis – os quais desde sempre a equipe se coloca o desafio de alcançar, oferecendo os serviços de forma integrada e customizada quando necessário – aponta-se uma oportunidade a partir do tipo de uso que fazem das bibliotecas: muitos chegam ao espaço principalmente para acessar a internet. Em um mundo cada vez mais digital e virtualizado, as outras mídias – no caso, as digitais – podem ser exploradas como porta de entrada: ao invés de começar pelo livro, a tecnologia pode ser o caminho inicial para a formação leitora desse público que chega para usar os computadores.

Os dados da avaliação nas bibliotecas indicam mudanças perceptíveis nas participações à distância, possivelmente devido a uma saturação do público com as atividades online e a uma reorganização de prioridades e horários disponíveis para esse tipo de atividade na vida das pessoas.

Quando observamos as informações sobre cor e raça entre os frequentadores das duas bibliotecas e à distância, vemos que a distribuição entre as quantidades de pessoas que se autodeclaram brancas e as pessoas que se autodeclaram pardas e pretas está mais parecida. A parcela de pessoas brancas entre o público à distância diminuiu. A BSP segue sendo a biblioteca com maior frequência de pessoas que se autodeclaram pretas e pardas (acima de 50% tanto em dias de semana quanto de fim de semana). E, na BVL e no público que frequenta à distância, aumentou um pouco o índice de pessoas que se autodeclaram indígenas.

Os territórios onde estão localizadas fisicamente as bibliotecas vêm gerando público para ambas e para as atividades à distância, o que dialoga com a informação sobre formas de divulgação das atividades, que se dão principalmente no “boca a boca” e passando na frente das bibliotecas.

Em termos de escolaridade, cresceu a proporção do público que tem como escolaridade máxima o ensino fundamental II, e chama atenção que entre os frequentadores à distância, a parcela unitária mais expressiva passou a ser dos que tem ensino médio como escolaridade máxima, e não mais o superior, ainda que na soma de ensino superior e pós-graduação, seja um público em sua maioria com formação universitária. Nesse aspecto, o perfil do público que frequenta as atividades da BSP e da BVL no formato virtual começa a se diferenciar gradualmente do público da BibliON.



As motivações principais para frequentar as bibliotecas são ler livros, emprestar livros e, especificamente entre os respondentes da BSP e BVL, há também grande interesse em acessar a internet e usar os computadores. Encontrar amigos e desfrutar do ambiente, seja virtual ou físico, também é uma motivação bastante citada. Entre os que frequentaram as bibliotecas presencialmente, tanto na BSP quanto na BVL, o interesse pela programação cultural aumentou, o que pode corroborar a percepção da equipe sobre o cansaço com atividades on-line.

A avaliação dos serviços de modo geral foi positiva, com nota mínima de 2,8 (numa variação de 1 a 4), o que significa uma satisfação de no mínimo 70%. Destacaram-se, na percepção dos públicos, o atendimento dos funcionários, a limpeza, a segurança, o acervo e as atividades culturais e educativas, todos com notas igual ou maior que 3. Em relação aos serviços de acervo, a avaliação em mais detalhes mostra um alto nível de satisfação dos públicos das duas bibliotecas e o reconhecimento da qualidade do acervo e do atendimento.

A diversificação de públicos coloca novos e bons desafios à SP Leituras: demanda preparação maior de quem está conduzindo as atividades para conseguir dialogar sobre as questões atuais, como por exemplo a temática LGBTQIA+, racismo, machismo, imigração, pensamento e temáticas dos povos originários etc. Para que as bibliotecas possam informar, educar e oferecer atividades de interesse aos seus frequentadores em relação a esses assuntos, é central a necessidade da formação das equipes e a constante conexão com a seu papel de educador e mediador de um espaço público. Segundo a própria equipe reconhece, hoje as discussões surgem e são mais profundas, com muitas camadas. Em resposta a isso, a equipe vem procurando trazer todas as diversidades, olhando para acervo e programação, promovendo intersecções entre grupos de interesses e temas, como por exemplo com uma atividade de HQ com temática trans e feminismo.

Finalmente, em relação às ações do SisEB, há o reconhecimento, por parte dos respondentes, de um trabalho relevante para apoiar as bibliotecas públicas em seu desenvolvimento. As capacitações têm permitido o contato da equipe de Programas e Projetos com as bibliotecas do Estado e, atualmente, de outros Estados, o que é fundamental como espaço de escuta e de compreensão de sua realidade.

Em 2023, se destacam cursos voltados ao letramento digital e soluções digitais para bibliotecas, à temática da democracia, que tem sido abordada em diversas ações da SP Leituras, inclusive no SisEB e à produção e difusão de conhecimento a respeito da literatura brasileira do século XXI. Todos esses temas têm a ver, de uma forma ou de outra, com o empoderamento das bibliotecas, para que passem a compreender-se como unidades informacionais contemporâneas a seu tempo histórico e que, assim sendo, podem exercer um papel importante na formação de cidadãos e expansão da cidadania.

Em 2023, ficou claro o encadeamento de ações em diversos programas, "...como as ações voltadas à realização do programa Clubes de Leitura SisEB, feito em parceria



com a BibliON. O programa tinha como objetivos: realizar parceria com bibliotecas públicas e comunitárias de municípios paulistas que participaram e concluíram (mediadores/as e/ou equipes de bibliotecas) uma das quatro edições do curso EaD SisEB “Mediação de clubes de leitura”; contratar mediadores(as) de leitura locais das cidades selecionadas; organizar sessões de mentorias com profissionais especializadas; acompanhar e avaliar mensalmente as ações com coordenação pedagógica e tutoria; realizar cinco sessões por município durante cinco meses para a implementação e/ou desenvolvimento de clubes de leitura presenciais ou virtuais. Ou como no caso do Praler, que em 2023 contou com um programa de ações que incluía a formação na temática de mediação de clubes de leitura e a realização de ações culturais e clubes de leitura, que tiveram como propósito garantir o direito humano à literatura e a remição de pena pela leitura. As atividades foram feitas em cooperação com uma unidade prisional.

Esse encadeamento de ações já ocorria antes no Viagem Literária, com a formação de profissionais ocorrendo na medida em que ocorre a própria produção do evento, mas agora parece ter se expandido como um princípio que também orienta outros programas e projetos do SisEB. A abordagem de temas e eixos muito contemporâneos, como o papel da leitura e da formação de leitores na garantia da democracia e o foco no letramento digital como perspectiva de formação para a cidadania.

O processo de avaliação externa teve reuniões pontuais com a equipe de Programas e Projetos. Quanto aos principais desafios levantados pela equipe em conversas ao longo de 2023, se destaca a preocupação em cada vez mais focar na avaliação dos impactos finais das capacitações e ações do SisEB nas bibliotecas que fazem parte do sistema, num sentido qualitativo e não apenas quantitativo, adentrando questões como o conhecimento ou não dos profissionais das bibliotecas de seus próprios públicos (perfil, gostos, preferências etc.); a qualificação dos acervos nas bibliotecas a partir de uma leitura, pelos profissionais, do perfil dos seus públicos e do conhecimento sobre o uso de diferentes tipos de acervos por diferentes perfis de públicos; e da capacidade dos profissionais das bibliotecas que participam das capacitações e ações do SisEB de se modificarem perante os seus próprios públicos, de aprenderem com eles.

O impacto das ações nas práticas culturais das bibliotecas, dos profissionais e do próprio público, que levam a transformações de comportamentos, de práticas e de usos, é o foco de todo o trabalho e, portanto, os maiores desafios e conquistas giram em torno dessa dimensão.

Com relação ao tipo de biblioteca, o questionário vem sendo respondido crescentemente por profissionais de outros tipos que não “bibliotecas públicas”, como escolares e universitárias, o que pode evidenciar uma ampliação do escopo da atuação do próprio SisEB e uma crescente identificação de diversos tipos de bibliotecas com ele.

Desde 2020, o SisEB incorporou de maneira importante a modalidade virtual nas suas rotinas - não apenas como uma “alternativa” ao presencial, mas também como



uma complementaridade a essa modalidade. Em 2023, o formato híbrido parece não apenas ter se expandido pelas diferentes ações do SisEB, mas também ter se qualificado (ou seja, parece estar mais claro o que vale a pena que seja presencial e aquilo que pode ser feito e será melhor que seja no virtual).

O valor atribuído às ações do SisEB por participantes que responderam ao questionário de impacto destaca o reconhecimento do SisEB como facilitador e promotor de parcerias e compartilhamentos entre profissionais do campo; como colaborador para a democratização do acesso à literatura e leitura e como incentivador das bibliotecas a serem espaços vivos e conectados aos territórios. Ressalta-se também o valor das publicações e disponibilização de acervo, com destaque para a importância da atualização constante do acervo para as bibliotecas e o reconhecimento da busca pela diversidade nas opções para doações, ambos fatores que colaboram, segundo os respondentes, para a sua aproximação com suas comunidades

Ainda é alto o número de respostas de bibliotecas que não reconhecem que fazem parte do sistema. Esses dados podem estar mostrando que é mais alta a quantidade de quem considera o SisEB uma rede de profissionais de bibliotecas do que uma rede de bibliotecas. Por um lado, reconhece-se a relevância do sistema para as bibliotecas que, como sabemos, não têm encontrado suporte nos seus municípios e que possivelmente encontram no SisEB um dos únicos apoios para continuarem a existir, ainda mais quando se considera a expansão do SisEB para outros Estados do Brasil.

Um aspecto novo em 2023 foi que a percepção do “papel social das bibliotecas e das dinâmicas que a tornam uma biblioteca viva” foi a segunda aprendizagem mais identificada, a partir de muitas respostas de pessoas que já estão exercitando um aumento das atividades em suas bibliotecas e percebem a importância disso para que ela possa ser uma biblioteca conectada à comunidade, democrática e viva. A percepção desta como uma mudança muito significativa esse ano, corrobora o aumento de aprendizagens mais práticas.



# INTRODUÇÃO

Em 2023, 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), além da Biblioteca Digital do Estado de São Paulo, a BibliON que, lançada recentemente, em meados de 2022, ainda demanda muita atenção na implementação de suas rotinas e diretrizes. Com quase dois anos de restabelecimento da normalidade após os anos pandêmicos, em 2023 já é possível enxergar uma decantação de princípios e processos nos diferentes programas da SP Leituras que, apesar de não terem começado na pandemia, se aprofundaram e expandiram em consequência dela. E, agora, naquilo que continua fazendo sentido, há um amadurecimento de formas, conteúdos e estratégias.

Conforme entramos em contato com os projetos e programas, tanto nos seus processos pedagógicos, metodológicos, quanto em seus resultados, fica perceptível que temas como letramento digital, soluções digitais para bibliotecas, democracia e a produção e difusão de conhecimento de conhecimento a partir de textos brasileiros contemporâneos são apenas “temas” das atividades e serviços oferecidos, mas perspectivas de política pública cultural.

Por exemplo, se olharmos pelo prisma da defesa da democracia, encontramos palestras que perpassam o debate sobre “o papel da leitura e da formação de leitores na garantia da democracia”, assim como encontramos também uma ética curatorial nas escolhas dos livros para os clubes de leitura, nos acervos utilizados para doação, nos mediadores das capacitações, nos autores dos bate-papos etc., que se materializa na visível e cada vez mais presente diversidade racial e de gênero desses escritores e facilitadores – mulheres, pessoas negras, escritores periféricos, indígenas. O que, espera-se, impactará cada vez mais na diversidade dos públicos que esses acervos e autores atingem. A abrangência das ações, com atendimento a muitos municípios e estados e sem se limitar ao estado de São Paulo, vai mostrando também esse princípio democrático, de compartilhamento de saberes e realidades como enriquecedores para todas/os. Em relação ao letramento digital, por sua vez, além de capacitações voltadas para o tema, a SP Leituras tem produzido cada vez mais conteúdo para interação com os públicos sem deixar de lado o presencial, mas qualificando e expandindo o virtual, propondo, além de democratização do acesso, o letramento na prática.

Outra marca desse ano foram os processos e vetores transversais à organização, mais presentes do que as atividades isoladas. Por exemplo, em todos os programas e projetos da SP Leituras, a literatura brasileira está perpassando de uma forma ou de outra: está em um livro escolhido como tema de atividade da programação, em um autor/a convidado/a para um bate-papo ou no tema de um artigo escrito para



um de seus canais digitais. Ou os clubes de leitura que, enquanto estratégia de formação de mediadores e leitores, estão se espalhando por todos os cantos dos projetos e programas da organização, sendo feitos com todos os tipos de públicos, a partir de diferentes temas e livros etc.

Também se percebe essa escolha por mais encadeamento em processos como os dos clubes de leitura – onde há, no SisEB, por exemplo, um curso prévio que habilita as bibliotecas a participarem de um edital para implementar clubes e do qual faz parte, para aquelas que ganham o edital, tutorias e as sessões dos clubes propriamente ditas. Ou na BibliON, em que se criam oportunidades através de eventos e editais, para a produção de conteúdos digitais que alimentam a própria plataforma (como o Edital de ocupação do estúdio para a produção de podcast e o edital de produção e circulação de conteúdos locais).

Um terceiro e último ponto que podemos destacar é o formato híbrido agora acontecendo de forma mais precisa, com mais consciência daquilo que pode e deve ser online e o que pode e deve ser presencial e os seus porquês. Um exemplo disso é o programa Viagem Literária, que contou com partes presenciais e outras virtuais.

Esse ano, também foi realizada uma pesquisa transversal relativa a toda a SP Leituras, que aborda o perfil leitor dos públicos da organização, lançando um olhar geral mas também adentrando no que é específico dos públicos de cada programa. Não é à toa que essa pesquisa vem nessa hora, em que a formação de leitores tem sido desafiada pela digitalização e virtualização do mundo contemporâneo.

Neste relatório, a exposição dos resultados da avaliação de cada programa segue uma lógica geral, trazendo uma primeira seção em que apresentamos o que foi o programa em 2023 e as principais aprendizagens de cada equipe e uma segunda seção em que se encontram a coleta de informações e os principais achados, divididos nas dimensões de 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 cultural e mediação, etc.) e formação de profissionais de bibliotecas (informações sobre o desenvolvimento de profissionais que trabalham em bibliotecas). Em 2023, a seção sobre desenvolvimento de comportamentos leitores (informações sobre a aquisição ou desenvolvimento de práticas de leitura, gosto e frequência de leitura, desenvolvimento de preferências etc., pelos participantes das atividades, sejam elas atividades, meio ou fim), está toda concentrada na pesquisa transversal, contribuindo com uma visão geral do perfil leitor do público da SP Leituras como um todo.

Joana Zatz Mussi, Pilar Cunha e Martina Rillo Otero

Equipe do processo de avaliação pelo Instituto Fonte



# I. BIBLIOTECAS DE SÃO PAULO E PARQUE VILLA-LOBOS

## 1. A BSP e a BVL em 2023

A SP Leituras faz a gestão de duas bibliotecas: A Biblioteca de São Paulo e a Biblioteca Parque Villa-Lobos. Ambas são pensadas como bibliotecas vivas, equipamentos que servem à promoção da leitura, da cultura e da inclusão, onde o protagonismo é dos frequentadores do espaço. Os programas são estruturados pensando nessa direção e são referências para a avaliação. Descrevemos aqui cada um deles brevemente e como aconteceram em 2023:

**ACERVO:** As bibliotecas propõem a seus frequentadores uma experiência ampla de leitura, literatura, cultura e conhecimento, a partir de múltiplos suportes, incluindo livros, HQs, filmes, jogos eletrônicos, jogos analógicos, internet, periódicos, brinquedos e diversas formas de interação. O acervo dessas duas bibliotecas tem como recorte principal a literatura e não assuntos técnicos-especializados, como nas bibliotecas de Universidades, por exemplo. Em 2023, os espaços das bibliotecas ficaram abertos e o acervo disponível o ano todo, retomando totalmente a normalidade de operação e funcionamento pós-pandemia. Desde 2020, consolidou-se o trabalho também com cadastros e serviços de reserva e empréstimos online e a oferta de materiais e acervos digitais, que se sofisticou após o lançamento da BibliON. A área de acervo é responsável pelo Desenvolvimento de Coleções das Bibliotecas, atua na curadoria para seleção das obras e administra o software de gestão do acervo, por meio do qual é possível fazer todas as movimentações de busca, empréstimo, devolução, sugestão de sócio, baixa, reservas, inventário dos itens, preparo técnico (catalogação) e físico dos itens - livros, revistas, jornais, filmes, jogos etc. O fluxo de aquisições é semanal, o que possibilita, entre outras coisas, a incorporação às compras das sugestões dos sócios/frequentadores - os protagonistas no desenvolvimento de coleções das Bibliotecas. Estas, por sua vez, têm o papel de manter o acervo permanentemente atualizado, contemplando a pluralidade temática.

**ATENDIMENTO:** realizado para escutar, conhecer e encaminhar as necessidades dos usuários, focando no estímulo da vinculação deles com a leitura, a cultura e o conhecimento, mas também com a preservação do espaço e do acervo, o estabelecimento de acordos de uso do espaço e de convívio entre os públicos, além de cuidar da disponibilização de acervo físico e de computadores, games e jogos. A equipe de atendimento atua nas ações realizadas pelas duas bibliotecas e assim está em constante contato com os diversos públicos frequentadores. Desta forma, é demandada a lidar com as necessidades – tanto permanentes quanto contextuais – que se apresentam a todo momento, no dia a dia do funcionamento desses



equipamentos culturais. A equipe atua também no preparo e execução de parte da programação cultural, os chamados Programas Permanentes, tanto no formato presencial, quanto à distância.

**PROGRAMAÇÃO CULTURAL/PRODUÇÃO:** atividades de dinamização do espaço e dos materiais que estabelecem a relação entre diversas linguagens e a leitura e o conhecimento, como contação de histórias, mediação de leitura, clubes de leitura, luaus, saraus, bate-papo com autores, oficinas de escrita, de tecnologia e dos demais diversos temas identificados como de interesse dos públicos. As atividades são, em parte, realizadas por profissionais terceirizados das áreas cultural, social etc. e em parte pelos membros da equipe de atendimento, que exercem a função de mediadores culturais. A equipe da programação cultural organiza e faz uma curadoria de possíveis atividades, a partir da percepção sobre os públicos frequentadores e do diálogo com o plano geral da biblioteca para o ano. Há uma equipe de produção, que garante a infraestrutura para que as atividades ocorram de forma adequada. As atividades ocorrem de forma híbrida, tanto no formato presencial quanto virtual. As reflexões a respeito de quais temas e metodologias são mais interessantes e eficientes em cada formato vem mobilizando a equipe desde 2020 e em 2023 foram bastante amadurecidas, visto que o hibridismo é hoje uma realidade permanente.

**ESTRUTURAÇÃO E MANUTENÇÃO DO ESPAÇO FÍSICO:** os dois equipamentos são públicos e há um trabalho de manutenção e proteção do patrimônio, com equipes terceirizadas de limpeza e segurança. Além disso, há um trabalho mais “educativo” de estruturação do espaço em função da finalidade das bibliotecas. Também há áreas com acesso a computadores e à Internet gratuita. Nesse sentido, o espaço é acessível, agradável, ventilado, iluminado e com um mobiliário que convida ao seu uso, mas, para que isso permaneça com um bom padrão, é importante que haja investimento permanente, e recursos disponíveis. Em 2023, fez-se evidente a importância de dedicar esforços na formação e preparo das equipes terceirizadas para que sejam capazes de se relacionar com os diversos públicos frequentadores das bibliotecas e os respectivos desafios promovidos por tal diversidade.

**SERVIÇO SOCIAL:** faz o atendimento geral ao público e em especial a públicos que integram grupos em vulnerabilidade – desde estabelecer um olhar específico para as necessidades desses grupos, até pensar o seu encaminhamento para serviços públicos de assistência social e também de saúde, educação e emprego. A segunda função social é ajudar a equipe de atendimento a compreender seus públicos; e a terceira é ajudar a biblioteca como um todo no levantamento e relacionamento com o território. Esse é um serviço que vem se fortalecendo nas bibliotecas e que tem avançado também para o estabelecimento de parcerias e articulações com instituições do entorno das bibliotecas, como casas de acolhida, organizações comunitárias, redes locais etc. Em 2023, o serviço social continuou buscando a vinculação com esses grupos e pensando ações de acolhimento mais customizadas, de acordo com interesses e demandas dos públicos e das instituições parceiras.



## As Bibliotecas de São Paulo e Parque Villa Lobos em 2023

Em 2023, foram realizadas três reuniões com a equipe das Bibliotecas BSP e BVL, entremeadas por trocas e atividades assíncronas. Pelo segundo ano consecutivo, foi praticado um fluxo de trabalho que permitiu a discussão e encaminhamento de temas e ações de interesse para a avaliação do ano em curso, com maior permeabilidade junto às equipes. Esse tem sido um assunto de preocupação para a gestão das bibliotecas e da SP Leituras desde o início do processo de avaliação anual com o Instituto Fonte, pois os gestores entendem que equipes que conhecem melhor o próprio trabalho e são motivadas e capacitadas a refletir sobre ele, buscam alternativas de melhoria de forma mais consciente e autônoma. Ao longo dos anos, experimentamos diversos formatos para que as discussões e resultados gerados pelos processos avaliativos chegassem nas equipes de ponta e, desde 2022, foi pensado junto ao GT de planejamento da organização nesse fluxo de difusão dos resultados nas bibliotecas, mais integrado ao dia a dia do trabalho e não apenas focado na apresentação dos resultados.

Este fluxo anual inicia-se com a difusão dos resultados da avaliação do ano anterior para todos os profissionais das duas bibliotecas. As reflexões geradas no diálogo sobre tais resultados, então, retornam e alimentam o processo de avaliação do ano em curso, visto que dali revelam-se temas importantes que pedem aprofundamento ou atenção naquele ciclo. Este conteúdo é incorporado pela equipe do Instituto Fonte aos instrumentos de avaliação, cujos resultados pretendem contribuir com o contínuo amadurecimento da prática institucional das bibliotecas. Para que esse ciclo contínuo aconteça na prática, a equipe do Instituto Fonte preparou os insumos para esse trabalho por meio de um boletim com resultados da avaliação de 2022 - cujo conteúdo foi validado junto com a equipe de gestores das bibliotecas -, e de uma orientação metodológica de como levar o conteúdo para os grupos da ponta, com a proposição de perguntas que pudessem suscitar conversas e reflexões. Os gestores então se reuniram com as suas equipes e trouxeram para a equipe de avaliação os registros dos diálogos, que apoiaram a revisão dos instrumentos de coleta de 2023 e a definição dos conteúdos da pesquisa transversal.

Quanto à assuntos e desafios de destaque em 2023 para a equipe das bibliotecas, ressaltaríamos dois:

A área de **ATENDIMENTO**, por estar na interface constante com os diversos públicos das duas bibliotecas, relata fenômenos importantes a serem considerados e trabalhados pela SP Leituras de forma institucional, relacionados às características dos frequentadores: os públicos retornaram às bibliotecas, após uma saturação com o formato virtual. Esses públicos, porém, estão diferentes em termos de perfil, demandas, necessidades e humor. A situação de vulnerabilidade de uma parcela do público se agravou, principalmente entre os frequentadores da BSP. Tem sido frequentes episódios de agressividade e baixa tolerância dos frequentadores, que chegam com demandas socioemocionais mais desafiadoras, o que traz a necessidade de capacitar e fortalecer a equipe de atendimento para que seja capaz de lidar com



tais situações, de forma pertinente. A equipe compreende que esse estado de agressividade latente não tem causa na gestão das bibliotecas, pois é consequência de um contexto mais amplo e estrutural. Ainda assim, é necessário que os profissionais estejam aptos a responderem adequadamente. Para tal, a equipe entende que é importante colocar atenção na capacitação de todos, incluindo aí os profissionais terceirizados (principalmente segurança e limpeza) assim como de áreas que não se compreendem como "atendimento", mas que estão em constante contato com o público, como é o caso da equipe de tecnologia da informação das bibliotecas (TI). Ações dessa natureza – que envolvem da seleção de equipe ao acompanhamento cotidiano dos seus trabalhos, passando por formação e capacitação – pedem uma abordagem diferente do setor de Recursos Humanos da própria SP Leituras, para que se institucionalize o entendimento da interface entre prestação de serviços para a sociedade e todos os serviços envolvidos neles.

Outro assunto, que não é novo, mas está hoje num outro estado de reflexão, tem a ver com a área de PROGRAMAÇÃO E PRODUÇÃO e seu trabalho constante de pensar os formatos, formas e temas para trazer as pessoas para as atividades oferecidas e/ou fidelizar certos grupos e públicos. Há estratégias em curso que vêm se consolidando e mostrando sua efetividade, tanto nas Bibliotecas quanto na SP Leituras enquanto organização de modo geral: a formação de comunidades de interesse, a "produção de público" e as curadorias colaborativas. A produção de público vem sendo exercitada e tem permitido às equipes da BSP/BVL entenderem o que interessa e engaja mais cada grupo, com iniciativas de mobilização de públicos específicos ou provenientes de certas regiões da cidade de São Paulo. Isso tem se relacionado também com as questões de atendimento apontadas acima: percebe-se que ao ampliar a diversidade em termos de gênero e identidade étnico-racial na equipe das bibliotecas, ampliam-se os olhares internos na construção da programação cultural e, assim, cresce a conexão dos públicos com a diversidade de atividades oferecidas. Abrir as bibliotecas como espaços para a ocupação de grupos diversos, que passam a formar comunidades de interesse; e estar permeável a temas urgentes, são outras formas de conexão com os públicos que já vinham sendo discutidas e implementadas em diversos projetos e programas da SP Leituras e nas Bibliotecas, mas que são hoje indispensáveis.

As bibliotecas são caracterizadas por um acervo que não é técnico nem didático, portanto, atrai de forma espontânea um perfil de público que tem muita afinidade com o conteúdo oferecido. A ampliação da curadoria colaborativa contribui muito para isso, assim como a programação sempre alinhada ao acervo. A BSP e a BVL contam com espaços físicos que servem a atividades muito diversas, que atraem públicos igualmente diversos. Isso, junto com bom acervo e programação voltada à literatura, pode contribuir para a formação do público. Ao mesmo tempo, a equipe vê necessidade de direcionar as ações de leitura para o público vulnerável, que chega ao espaço principalmente para usar a internet. Em um mundo cada vez mais digital e virtualizado, as bibliotecas talvez tenham como oportunidade a exploração de outras mídias como porta de entrada: ao invés de começar pelo livro, a tecnologia pode ser o caminho inicial para a formação leitora desse público que chega para usar os computadores.



## 2. A coleta de informações em 2023

A coleta de dados em 2023 buscou escutar, por meio de questionários aplicados presencialmente e virtualmente nas Bibliotecas São Paulo e Villa Lobos, os públicos que frequentaram as atividades tanto nas sedes físicas das bibliotecas quanto as oferecidas à distância durante o ano. A coleta relacionada às bibliotecas BSP/BVL em 2023, como em anos anteriores, contou com o apoio ativo e comprometimento da equipe.

FONTE	ESTRATÉGIA	N
Relatórios quadrimestrais de qualidade BSP/BVL	Leitura e devolutiva	3
Abordagem direta em formatos on-line e presencial	Entrevista estruturada (questionário)	1372

## 3. Achados

O questionário de abordagem direta foi aplicado entre os dias 05 e 25 de setembro de 2023 e contou com 1372 pessoas que aceitaram responder à pesquisa, tanto no formato on-line quanto presencial, por meio da abordagem direta aos usuários nas duas bibliotecas – BSP e BVL. Dos 1372 respondentes, 200 pessoas estavam em seu primeiro contato com as bibliotecas e, portanto, não haviam usufruído de nenhuma atividade ou serviço oferecidos ao longo do ano. Nesses casos, responderam apenas às informações de perfil.

Assim, a pesquisa teve 1172 respostas completas, com 1066 pessoas respondendo presencialmente e 106 on-line. Esse conjunto de respostas configura uma amostra dentro da meta de coleta estabelecida, com 95% de grau de confiança e 5% de margem de erro, conforme tabela a seguir:

	BSP		BVL		À DISTÂNCIA
	semana	finais de semana	semana	finais de semana	
META DE COLETA PARA 5% MARGEM DE ERRO, 95% GRAU DE CONFIANÇA	375	367	372	375	210
COLETADO	450	490	311	551	256

Em relação à coleta e subsequente análise dos dados, é necessário registrar uma mudança metodológica. Nos anos de 2020, 2021 e 2022, período de pandemia e pós pandêmico, foi feito um esforço importante de compreensão do público que passou a frequentar as bibliotecas e suas atividades e serviços no formato on-line.



A diferenciação entre os públicos presenciais e à distância deu-se a partir do formato de instrumento de coleta respondido; ou seja, os frequentadores que responderam ao questionário de abordagem direta presencialmente, nas bibliotecas, foram considerados “público presencial” e os que responderam ao questionário de abordagem direta em seu formato on-line foram considerados “público à distância”.

Após esses anos, compreendendo melhor os diferentes tipos de relacionamento dos públicos com as bibliotecas e o estabelecimento do hibridismo como uma forma não transitória de oferecimento dos serviços e atividades, fez-se necessária a sofisticação do critério de diferenciação desses dois tipos de públicos. Portanto, em 2023, o público considerado presencial é composto pela soma dos que informaram frequentar as bibliotecas apenas presencialmente com os que frequentaram das duas formas (presencial e à distância). Da mesma maneira, o público considerado como sendo “à distância” é composto pelos que informaram frequentar as bibliotecas apenas no formato on-line somados aos que frequentaram de ambas as formas. Compreendemos que essa diferenciação passa a ser mais adequada como caminho para capturar as impressões dos diferentes públicos a respeito dos serviços prestados pelas bibliotecas.

### **3.1. Perfil de público e a dinamização das bibliotecas em 2023**

O ano de 2023 permitiu retomar de forma plena todas as atividades que compõem o conjunto de serviços e ações das bibliotecas de São Paulo e Villa Lobos e avançar nas questões que surgiram com força nos anos de pandemia, com um olhar voltado ao acolhimento das pessoas e no aprimoramento das atividades e serviços.

De 2020 a 2022, a avaliação revelou uma diferenciação entre o público que frequenta as bibliotecas presencialmente do que usufrui de suas atividades à distância e também reuniu evidências que confirmaram o que as equipes percebiam no cotidiano: que o formato híbrido de atividades não seria algo transitório dali pra frente e que os diversos públicos retornaram às bibliotecas carregando novas características e demandas socioemocionais assim como interesses e pedidos para os equipamentos culturais. Em 2023, todos esses aspectos seguiram presentes e colhemos elementos novos que nos ajudam a decantar compreensões assim como a perceber algumas mudanças.

Em 2023 houve movimentação nas médias de idade entre os públicos. Na BSP, nota-se uma média etária mais alta, principalmente entre os frequentadores de dias de semana (34 anos). Na BVL não há grandes alterações, mas já no público que frequentou à distância, a média de idade baixou significativamente e ficou em 29 anos. Isso pode estar relacionado à mudança de metodologia de análise dos dados e deverá ser acompanhado daqui pra frente. Ao mesmo tempo, segundo percepções da equipe de atendimento e da programação, há também mudanças perceptíveis nas participações à distância, possivelmente devido a uma saturação do público com as atividades online e a uma reorganização de prioridades e horários disponíveis para esse tipo de atividades na vida das pessoas. O que durante a pandemia foi facilitado



– como por exemplo a participação em cursos e outras atividades virtuais em horário considerado de trabalho – hoje já não é mais possível. O funcionamento da vida cotidiana das pessoas está menos híbrido em termos de formato e voltou a se dar prioritariamente de forma presencial.

Observando de forma desagregada, há nuances interessantes: cerca de 50% do público tem de 16 a 30 anos, sendo que a maior concentração está na faixa dos 16 aos 20 anos de idade, sendo que esta faixa concentra unitariamente a maior parcela tanto entre os frequentadores à distância quanto entre os que vão à BSP durante a semana e à BVL nos finais de semana. Na BSP, houve um crescimento da proporção de usuários acima de 50 anos em dias de semana (passou de 7% em 2022 para 12% em 2023), o que contribui para o aumento da média de idade. Já no público que respondeu ao questionário à distância, 43% estão acima dos 40 anos.

O público segue sendo majoritariamente masculino na BSP, sendo que a proporção de homens aumentou ainda mais nos fins de semana. Na BVL, a quantidade de pessoas do gênero feminino é um pouco maior nos finais de semana, mas foi em sua maioria masculina durante a semana. E, a porcentagem de pessoas que se declaram de outros gêneros (fluído, não binário, neutro e trans) ou que preferem não se identificar diminuiu entre todos os públicos em relação ao ano anterior, quando havia aumentado de forma expressiva. No ambiente virtual, ainda que a frequência siga mais feminina, diminuiu a diferença entre a porcentagem de pessoas do gênero feminino (55%) e masculino (41%).

Quando observamos as informações sobre cor e raça entre os frequentadores das duas bibliotecas e à distância, vemos que a distribuição entre as quantidades de pessoas que se autodeclaram brancas e as pessoas que se autodeclaram pardas e pretas está mais parecida. A parcela de pessoas brancas entre o público à distância diminuiu. A BSP segue sendo a biblioteca com maior frequência de pessoas que se autodeclaram pretas e pardas (acima de 50% tanto em dias de semana quanto de fim de semana). E, na BVL e no público que frequenta à distância, aumentou o índice de pessoas que se autodeclaram indígenas.

Em relação a 2022 e aos anos anteriores, aumentou proporcionalmente a quantidade de frequentadores de outras nacionalidades, tendo sido o maior aumento entre o público à distância, que passou de 2% para 4%. As nacionalidades entre os respondentes não brasileiros são de pessoas nascidas na Bolívia (7), Angola (3), Japão (3), Peru (3), Argentina (2), Cuba (2), Venezuela (2), China (1), Colômbia(1), Croácia (1), Estados Unidos (1), Holanda (1), Itália (1), México (1), Nigéria (1), Noruega (1), Paraguai (1) e Portugal (1).

Em relação à distribuição geográfica dos respondentes, alguns dados chamam a atenção: na BVL, a segunda região com mais moradores frequentando é a norte – onde a BSP está localizada. Já na BSP, aumentou a proporção de moradores da região oeste frequentando, tendo em 2023 começado a se aproximar do índice de pessoas que moram no centro. Entre o público à distância, as maiores concentrações



são de pessoas moradoras das regiões oeste e norte. Ou seja, parece que os territórios onde estão localizadas fisicamente as bibliotecas vêm gerando público para ambas e para as atividades à distância, o que dialoga com a informação sobre formas de divulgação das atividades da biblioteca, que se dão principalmente no “boca a boca” e passando na frente das bibliotecas. É importante também reconhecer que foram feitas ações de formação de público ao longo do ano, capitaneadas pela equipe de programação, voltadas à atração de públicos de certas regiões, o que pôde ser acompanhado por meio dos relatórios quadrimestrais e que confirma a relevância de ações com essa intencionalidade, já que o público incentivado tende a se tornar o público fidelizado.

Na participação à distância, aumentou a proporção de quem está profissionalmente ativo, assim como dos que estão estudando no momento. Em termos de escolaridade, cresceu a proporção do público que tem como escolaridade máxima o ensino fundamental II, e chama atenção que entre os frequentadores à distância, a parcela unitária mais expressiva passou a ser dos que tem ensino médio como escolaridade máxima, e não mais o superior, ainda que na soma entre ensino superior e pós-graduação, seja um público em sua maioria com formação universitária.

Entre as 88 pessoas que declararam ter alguma deficiência, 27 têm deficiência física, 21 têm deficiência visual, 13 têm deficiência intelectual, 11 psicossocial e 6 têm deficiência auditiva. Há ainda 4 pessoas com deficiências múltiplas e 6 com outros tipos de transtornos e restrições (TDAH, TEA, dislexia).

Tabela 1: Dados de perfil do público da BSP e BVL de 2019 a 2023

Variáveis de perfil	2019				2020	2021				À distância	2022				À distância	2023				À distância	
	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		
<b>Número de respostas</b>	386	403	328	356	252	463	354	264	342	235	480	487	277	487	276	450	490	311	551	256	
<b>Gênero</b>	Masculino	<b>66%</b>	<b>67%</b>	<b>52%</b>	44%	27%	<b>59%</b>	<b>58%</b>	<b>49%</b>	43%	35%	55%	52%	48%	46%	29%	58%	57%	53%	46%	41%
	Feminino	34%	32%	48%	<b>56%</b>	<b>74%</b>	38%	39%	49%	<b>54%</b>	<b>62%</b>	41%	43%	46%	49%	62%	38%	40%	42%	50%	55%
	Outros	0%	1%	1%	0%	0%	4%	3%	2%	3%	2%	5%	4%	6%	5%	<b>9%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>1%</b>	<b>0%</b>
<b>Média idade</b>	27	34	29	33	39	28	29	30	32	42	27	27	29	29	39	34	30	30	29	29	
<b>Faixa etária</b>	até 6 anos	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	7 a 11	2%	2%	0%	1%	0%	8%	5%	2%	4%	0%	3%	4%	3%	2%	1%	3%	4%	1%	1%	1%
	12 a 15	<b>20%</b>	<b>7%</b>	<b>9%</b>	<b>6%</b>	2%	<b>14%</b>	<b>16%</b>	<b>8%</b>	<b>11%</b>	2%	<b>10%</b>	<b>9%</b>	7%	7%	4%	<b>11%</b>	<b>9%</b>	11%	9%	12%
	de 16 a 20	<b>32%</b>	<b>11%</b>	<b>23%</b>	<b>14%</b>	10%	<b>27%</b>	<b>24%</b>	<b>30%</b>	<b>22%</b>	9%	<b>34%</b>	<b>27%</b>	<b>31%</b>	<b>30%</b>	<b>15%</b>	<b>30%</b>	<b>23%</b>	<b>19%</b>	<b>25%</b>	<b>27%</b>
	de 21 a 25	9%	<b>11%</b>	<b>20%</b>	<b>13%</b>	10%	<b>13%</b>	<b>15%</b>	<b>15%</b>	<b>16%</b>	<b>10%</b>	<b>11%</b>	<b>14%</b>	<b>12%</b>	<b>13%</b>	4%	<b>12%</b>	<b>14%</b>	<b>17%</b>	<b>14%</b>	13%
	de 26 a 30	7%	<b>12%</b>	<b>12%</b>	<b>9%</b>	7%	8%	10%	9%	7%	7%	9%	9%	9%	7%	7%	9%	10%	<b>13%</b>	<b>12%</b>	10%
	de 31 a 35	7%	12%	10%	<b>12%</b>	<b>12%</b>	10%	10%	10%	<b>11%</b>	6%	8%	8%	4%	5%	8%	7%	8%	8%	9%	9%
	de 36 a 40	4%	13%	9%	19%	12%	7%	<b>11%</b>	8%	<b>14%</b>	10%	5%	8%	8%	<b>13%</b>	<b>15%</b>	6%	7%	8%	7%	9%
	de 41 a 45	3%	10%	6%	10%	10%	9%	10%	8%	9%	<b>11%</b>	7%	8%	8%	9%	8%	5%	9%	7%	9%	5%
	de 46 a 50	5%	9%	3%	6%	<b>16%</b>	4%	5%	4%	6%	9%	5%	5%	4%	4%	9%	4%	6%	5%	5%	6%
de 51 a 60	4%	9%	4%	6%	14%	6%	8%	6%	5%	18%	4%	3%	6%	5%	17%	6%	5%	4%	4%	4%	
mais de 60	6%	4%	4%	3%	7%	5%	4%	8%	6%	14%	3%	2%	6%	5%	9%	<b>7%</b>	5%	6%	3%	5%	
<b>Raça/ Cor</b>	Amarela				4%	2%	2%	5%	5%	4%	2%	2%	3%	3%	3%	3%	3%	3%	6%	4%	3%
	Branca				69%	46%	47%	52%	52%	55%	39%	44%	45%	48%	60%	43%	42%	44%	48%	46%	
	Parda				18%	30%	30%	28%	27%	25%	36%	34%	31%	29%	23%	30%	31%	28%	29%	30%	
	Preta				9%	18%	18%	13%	13%	11%	19%	16%	18%	16%	9%	22%	20%	16%	15%	16%	
	Indígena					1%	1%	1%	0%	0%	2%	1%	1%	0%	1%	1%	1%	<b>2%</b>	<b>1%</b>	<b>2%</b>	
	Prefiro não me identificar					3%	2%	2%	2%	30%	1%	2%	1%	2%	4%	2%	2%	4%	3%	2%	
<b>Nacionalidade</b>	Brasil	98%	95%	98%	97%	99%	94%	95%	95%	96%	98%	95%	95%	94%	93%	96%	97%	96%	97%	96%	
	Outros países	2%	5%	2%	3%	1%	2%	2%	1%	1%	2%	2%	2%	3%	3%	2%	<b>4%</b>	<b>3%</b>	<b>4%</b>	<b>3%</b>	<b>4%</b>
<b>Região onde mora</b>	Centro	7%	8%	3%	5%	4%	12%	12%	9%	8%	6%	13%	13%	10%	8%	4%	<b>16%</b>	14%	10%	7%	12%
	Região Leste	10%	12%	8%	7%	10%	13%	14%	9%	6%	7%	10%	12%	9%	7%	10%	11%	11%	6%	7%	7%
	Região Sul	5%	5%	13%	15%	11%	5%	4%	13%	13%	9%	7%	8%	12%	17%	11%	6%	8%	9%	15%	12%
	Região Oeste	3%	2%	46%	45%	29%	6%	7%	43%	48%	24%	6%	8%	35%	36%	31%	<b>10%</b>	12%	44%	40%	<b>24%</b>
	Região Norte	57%	59%	11%	9%	18%	55%	57%	12%	10%	34%	54%	52%	21%	15%	29%	50%	48%	20%	17%	<b>28%</b>
	Grande São Paulo	17%	12%	18%	17%	13%	4%	3%	9%	8%	9%	6%	5%	9%	10%	11%	5%	4%	5%	8%	7%
	Outros municípios	1%	2%	1%	3%	16%	3%	2%	4%	7%	7%	1%	2%	2%	5%	4%	1%	2%	4%	4%	6%
<b>Trabalho</b>	Não está trabalhando	73%	51%	52%	36%	41%	58%	55%	53%	43%	40%	58%	48%	52%	45%	43%	<b>63%</b>	51%	54%	41%	<b>48%</b>
	Está trabalhando	27%	49%	48%	64%	59%	40%	44%	46%	57%	59%	41%	51%	47%	54%	56%	37%	49%	46%	59%	52%
<b>Estudo</b>	Não está estudando	35%	56%	48%	51%	50%	37%	45%	40%	48%	54%	37%	40%	40%	40%	47%	44%	48%	43%	43%	39%
	Está estudando	65%	44%	52%	49%	50%	61%	54%	59%	52%	45%	62%	59%	59%	60%	51%	56%	52%	57%	57%	<b>61%</b>
<b>Escolaridade máxima</b>	Não frequentou a escola	0%	1%	1%	0%		4%	2%	2%	1%	0%	2%	2%	1%	1%	0%	1%	0%	<b>0%</b>	<b>0%</b>	0%
	Fundamental I (1o ao 5o ano)	5%	7%	3%	2%	0%	8%	8%	4%	4%	0%	6%	6%	5%	2%	1%	7%	8%	4%	3%	16%
	Fundamental II (6o ao 9o ano)	20%	16%	16%	10%	3%	16%	17%	11%	9%	2%	12%	14%	9%	9%	2%	<b>17%</b>	<b>14%</b>	<b>15%</b>	<b>11%</b>	<b>15%</b>
	Médio	55%	43%	42%	28%	19%	45%	43%	40%	35%	20%	53%	43%	47%	41%	26%	51%	42%	38%	34%	<b>37%</b>
	Superior	15%	28%	31%	41%	42%	21%	23%	30%	34%	43%	20%	27%	27%	31%	37%	20%	25%	32%	35%	34%
Pós graduação	5%	6%	8%	19%	35%	5%	6%	13%	17%	34%	5%	8%	9%	15%	35%	4%	11%	11%	17%	13%	

Tabela 2: Dados de relação do público da BSP e BVL desde 2019

Variáveis relação com BSP		2019		2020	2021					2022					2023					
		BVL			BSP		BVL		À distância	BSP		BVL		À distância	BSP		BVL		À distância	
		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
<b>Vínculo com a Biblioteca</b>	É sócio	72%	47%	72%	87%	86%	80%	77%	91%	78%	72%	78%	72%	88%	<b>82%</b>	78%	79%	73%	<b>67%</b>	
	Não é sócio	28%	53%	28%	9%	12%	18%	20%	6%	20%	25%	19%	25%	12%	16%	21%	20%	26%	<b>32%</b>	
<b>Forma pela qual tomou conhecimento das bibliotecas</b>	Amigos/ Família	49%	38%	12%	57%	58%	40%	32%	13%	56%	54%	52%	46%	18%	<b>52%</b>	<b>53%</b>	<b>42%</b>	<b>41%</b>	<b>39%</b>	
	Passando pela frente	35%	44%	5%	19%	18%	27%	37%	18%	22%	21%	23%	27%	26%	<b>28%</b>	<b>28%</b>	<b>32%</b>	<b>35%</b>	14%	
	Jornais, revistas ou televisão	2%	2%	3%	3%	2%	1%	2%	3%	3%	3%	3%	2%		2%	2%	1%	1%	0%	
	Redes Sociais (facebook, instagram)	4%	6%	16%	2%	3%	5%	4%	6%	1%	4%	2%	4%	5%	4%	5%	7%	6%	6%	
	Site BSP/ BVL	5%	2%	13%	10%	11%	14%	13%	14%	7%	8%	10%	10%	15%	7%	7%	9%	7%	8%	
	Em uma ação externa da biblioteca/ no Parque	3%	4%		3%	1%	3%	2%	0%	4%	3%	4%	2%	2%	3%	2%	2%	2%	2%	3%
	E-mail da biblioteca			49%	2%	1%	6%	6%	42%	5%	4%	4%	5%	31%	2%	2%	3%	4%	4%	
	Whatsapp									0%	0%	0%	1%	3%	0%	0%	0%	1%	0%	
	Ligação da equipe				1%	1%	2%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	3%	0%	0%	0%	0%	0%	
<b>Interesses</b>	Ler / ter contato com livros	37%	35%	38%	50%	46%	57%	63%	71%	54%	55%	54%	65%	68%	<b>55%</b>	<b>57%</b>	<b>59%</b>	<b>64%</b>	<b>43%</b>	
	Emprestar livros em geral	17%	10%	21%	34%	35%	42%	42%	60%	34%	32%	31%	35%	54%	<b>37%</b>	<b>39%</b>	<b>41%</b>	<b>40%</b>	<b>25%</b>	
	Ler revistas ou jornais	10%	8%	5%	17%	18%	18%	19%	18%	15%	16%	16%	16%	17%	20%	20%	16%	16%	10%	
	Acessar internet/ usar computadores	37%	19%	6%	46%	45%	35%	26%	12%	38%	35%	34%	25%	15%	<b>46%</b>	<b>40%</b>	<b>38%</b>	<b>28%</b>	20%	
	Ver filmes/ escutar música/ jogar	14%	9%	0,4%	25%	27%	25%	22%	6%	21%	18%	19%	21%	12%	26%	24%	21%	19%	13%	
	Participar de programação cultural	9%	19%	47%	11%	13%	19%	21%	40%	19%	14%	19%	18%	38%	20%	20%	21%	21%	17%	
	Encontrar amigos/ descansar/ apreciar o ambiente	25%	33%	11%	30%	34%	38%	44%	29%	39%	35%	34%	40%	42%	<b>38%</b>	<b>34%</b>	<b>30%</b>	<b>33%</b>	<b>19%</b>	
<b>Frequência à BSP</b>	Diariamente	22%	4%							0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	
	Semanalmente	21%	17%		25%	21%	20%	16%	8%	24%	17%	19%	13%	10%	<b>34%</b>	<b>26%</b>	<b>26%</b>	<b>17%</b>	14%	
	Quinzenalmente	10%	13%		14%	17%	20%	20%	22%	24%	20%	23%	18%	26%	21%	18%	25%	20%	11%	
	Mensalmente	13%	17%		31%	30%	32%	38%	46%	29%	34%	32%	43%	51%	<b>24%</b>	<b>30%</b>	<b>31%</b>	<b>38%</b>	<b>23%</b>	
	Raramente	13%	19%		29%	31%	26%	24%	23%	21%	27%	24%	24%	13%	20%	27%	18%	25%	<b>27%</b>	



## A dinamização das bibliotecas

Os dados desta seção pretendem mostrar como se desenvolveu a relação entre as bibliotecas e seus frequentadores ao longo de 2023. Os dados da série histórica sobre as variáveis de vinculação com as bibliotecas e com a programação cultural são apresentados a seguir e, juntamente com os dados de 2023 analisados de forma mais aprofundada, permitem que exploremos aspectos sobre a dinamização das bibliotecas.

A grande maioria dos respondentes em 2023 são sócios das bibliotecas, em porcentagens que variam de 67% a 82%%, e é interessante perceber que, entre os frequentadores à distância, aumentou a proporção de não-sócios.

Nas bibliotecas físicas, entre os respondentes do questionário, há dois perfis principais de frequentadores: os mais assíduos, que vão semanalmente às bibliotecas, e os que vão mensalmente. Nenhum respondente afirmou ir todos os dias, ainda que a equipe reconheça que há várias pessoas que frequentam cotidianamente os espaços. Há também uma parcela representativa que informa ir raramente. Entre os que utilizam as bibliotecas à distância, a maioria frequenta mensal ou raramente. As motivações principais para frequentar as bibliotecas são ler livros, emprestar livros e, especificamente entre os respondentes da BSP e BVL, há também grande interesse em acessar a internet e usar os computadores. Encontrar amigos e desfrutar do ambiente, seja virtual ou físico, também é uma motivação bastante citada. No público que frequentou à distância, diminuiu significativamente o interesse de participar da programação cultural, passando de 38% em 2022 para 17% em 2023. Na percepção da equipe da biblioteca, uma das causas desse menor interesse se deve à saturação com o formato virtual na pós-pandemia. Outra hipótese pode estar relacionada aos horários das oferecidas no formato virtual/à distância, que não se adequam mais às rotinas cotidianas e de trabalho em horário comercial, período em que uma série de atividades virtuais são oferecidas. Já entre os que frequentaram as bibliotecas presencialmente, tanto na BSP quanto na BVL, o interesse pela programação cultural aumentou, o que pode corroborar a percepção da equipe sobre o cansaço com atividades on-line.

Entre os que frequentam para usar computadores e acessar a internet, isso tem como finalidades principais realizar pesquisas e trabalhos acadêmicos, estudar, jogar, acessar redes sociais, responder e-mails, se comunicar com a família, ver notícias e informações em geral, assistir filmes ou vídeos e ouvir música, procurar emprego, trabalhar ou simplesmente navegar pela internet e se conectar.

Para tomarem conhecimento das atividades das bibliotecas, a divulgação feita por amigos e familiares e o conhecimento da programação ao passar pela frente da biblioteca continuam sendo as principais formas citadas por todos os públicos. A

segunda forma de divulgação mais citada, inclusive pelo público que frequentou as bibliotecas à distância, foi “passando pela frente” das sedes físicas.

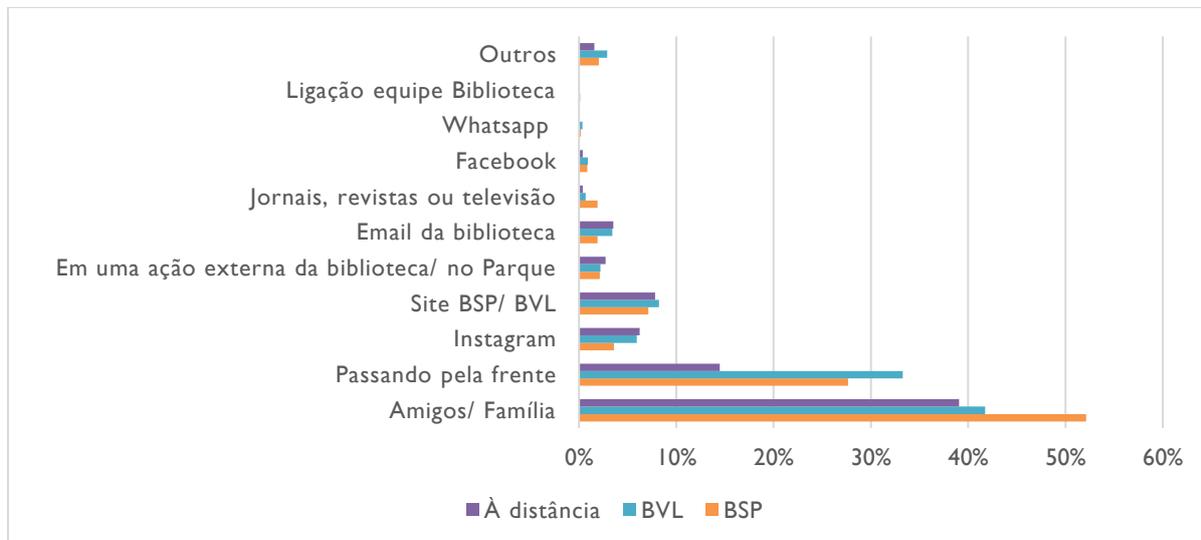


Figura 1: Formas pelas quais os públicos tomaram conhecimento das atividades em 2023

Ao mesmo tempo, quando perguntados como gostariam de ser informados sobre os serviços e atividades das bibliotecas, as formas mais indicadas são por e-mail, pelo site das bibliotecas e pelas redes sociais, principalmente o Instagram. O site e o WhatsApp também são apontados como meios de comunicação relevantes.

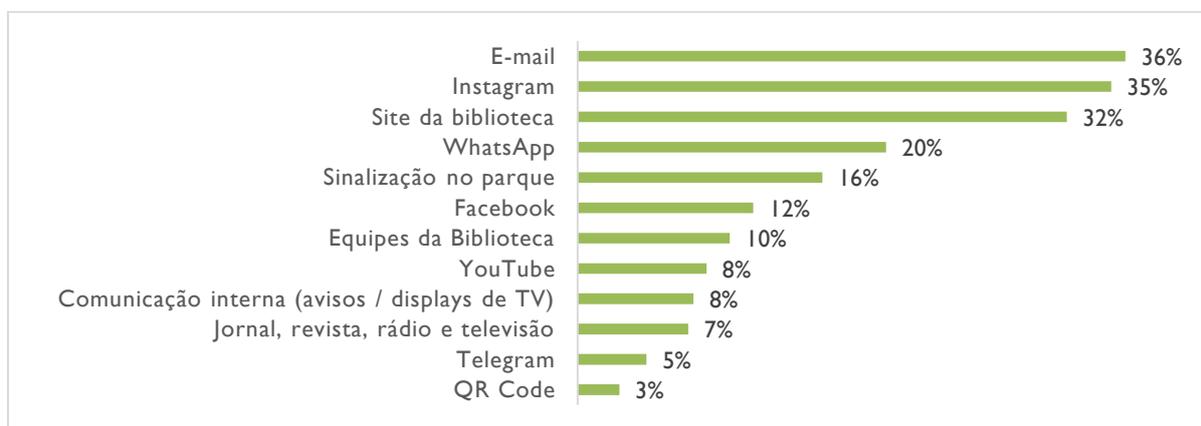


Figura 2: Formas pelas quais os públicos gostariam de receber informações sobre os serviços e atividades das bibliotecas

Como mostra a figura 3, os diversos públicos têm interesse em receber conteúdo associado ao universo da leitura e da cultura em geral por meio da comunicação institucional da biblioteca. O principal interesse parece ser por dicas de leitura, mas os demais conteúdos também são citados por boa parte. Apenas 10% dos respondentes afirmam não se interessar por nenhum deles.

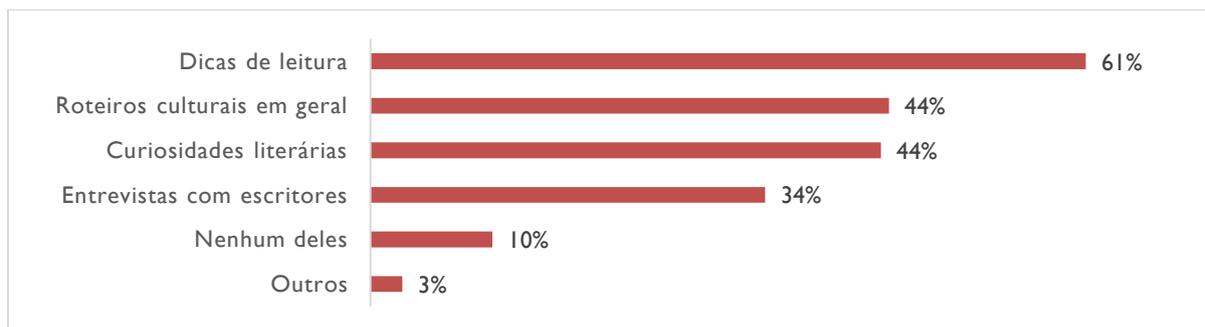


Figura 3: Assuntos que os frequentadores gostariam de encontrar na comunicação das bibliotecas

O índice de participação na programação das bibliotecas, entre os respondentes, seja presencialmente, virtualmente ou em ambos os formatos, seguiu em queda em relação aos anos de pandemia. Ainda assim, é maior do que nos anos pré-pandêmicos, tendo ficado em 48% em 2023, sendo que o maior índice havia sido registrado em 2016, com 42,3%. Tal queda de participação pode encontrar alguma explicação em alguns comentários abertos registrados no questionário, a respeito de divulgação, temas, abordagens e horários de atividades:

*Acho que deveriam divulgar mais e tornar mais interessantes as atividades culturais.*

*Falta mais divulgação dos programas.*

*Mais divulgação de atividades culturais na biblioteca e também fora.*

*Acredito que ter uma abertura maior para atividades culturais em dias mais diversos possa trazer mais público e um atendimento mais imersivo.*

*Aumentar a variedade de atividades e jogos disponíveis na biblioteca.*

*Gostaria que tivesse mais oficinas e atividades indígenas.  
Agregaria muito culturalmente.*

*Mais oficinas e cursos com temáticas inclusivas*

*Sugiro cursos para idosos.*

*Ter uma melhor abordagem com o público negro, e com os conviventes de Albergues.  
Sinto o mesmo discriminados e pouco integrado às ações culturais da Biblioteca*

*A única sugestão que faria é quanto ao horário de atendimento, seria interessante que ficasse aberta até o início da noite inclusive em fins de semana e feriados.*

*Gosto muito das oficinas, entrevistas e atividades de escrita, mas quase todas são em horário comercial.*

*Infelizmente não consigo acompanhar a programação de sábado, principalmente o Segundas Intenções, pois trabalho aos sábados.*

*Precisamos de mais sarau!!!!!!!!!*

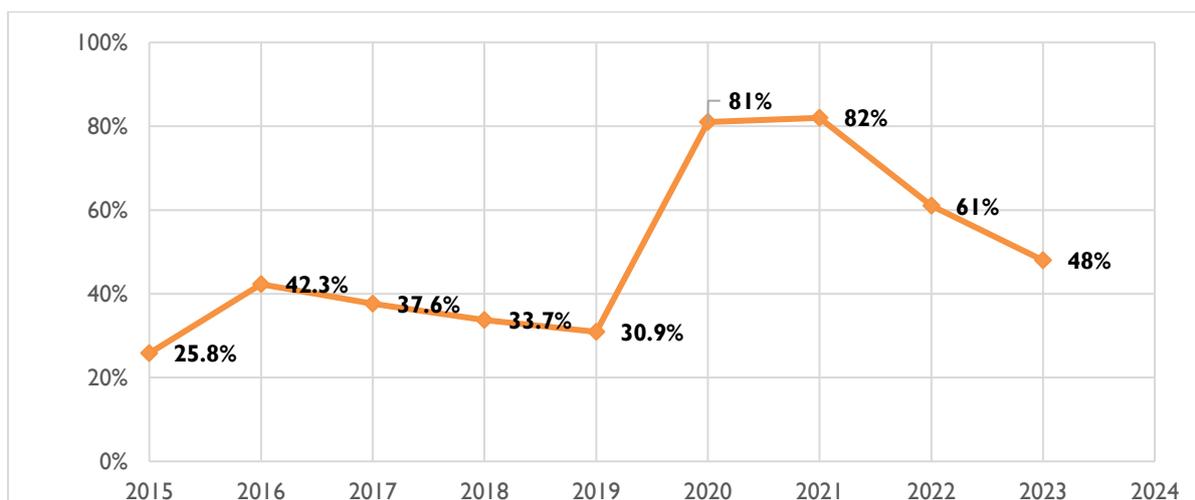


Figura 4: Média de usuários, em %, que participaram das atividades da programação cultural desde 2015

A utilização dos serviços e participações nas atividades se deram, principalmente, de forma presencial. Chama atenção a quantidade de pessoas que dizem frequentar as bibliotecas com o propósito de desfrutar o espaço. Isso não quer dizer que esses usuários não usufruam dos serviços e atividades, mas ainda assim é importante reconhecer esse uso, inclusive como potencial oportunidade de formação de público, estratégia já adotada pela equipe.

O formato virtual, segundo a pesquisa, tem sido utilizado para o empréstimo de livros e na programação cultural, porém de forma bem mais tímida do que em anos anteriores. O uso tem sido prioritariamente presencial. Ainda que a hibridização dos serviços seja um fato, vemos que não é tão simples manter as taxas de participação no ambiente virtual. A equipe das bibliotecas está atenta ao desenvolvimento de formas e metodologias próprias para as atividades on-line, mas a avaliação de 2023 indica que essa atenção deve seguir ativa, tanto em relação às abordagens quanto à curadoria das atividades oferecidas no modo virtual.

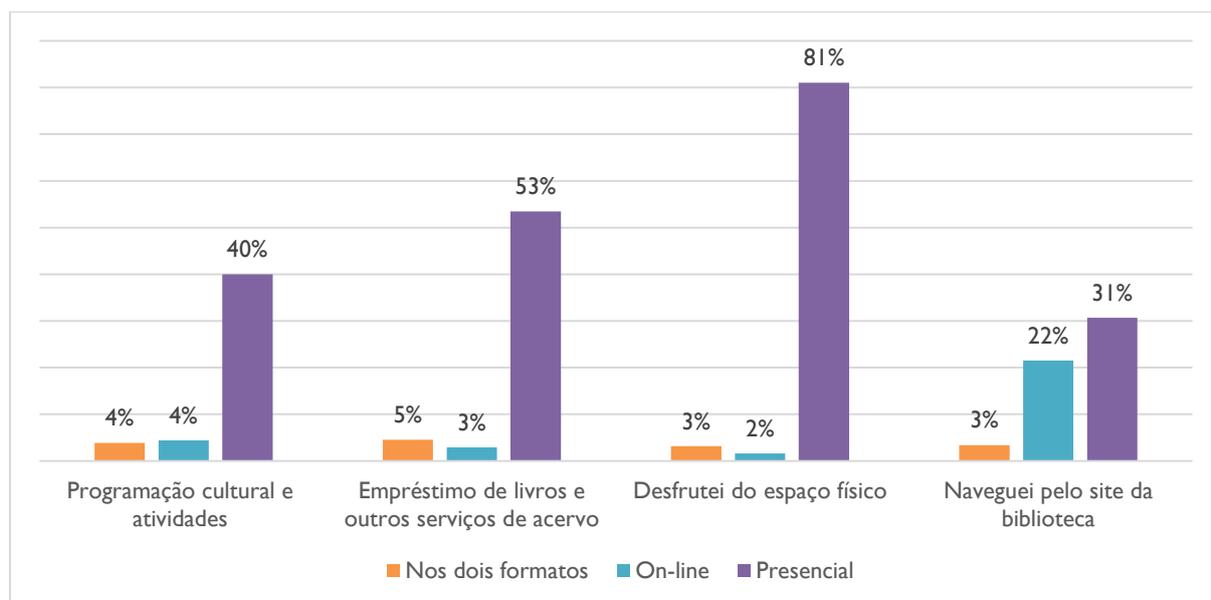


Figura 5: Participação nas diferentes modalidades de atividades e serviços (presencial e on-line) oferecidas em 2023

A maioria dos respondentes (81%) afirma sentirem-se muito bem recebida em ambas as bibliotecas, sentimento que é reforçado nos comentários abertos do questionário.

*Sob todos os aspectos a Biblioteca atende de forma confortável e adequada.*

*Por ser a primeira vez que estive em contato com o ambiente me senti bem acolhida e amei a experiência já que sou pedagoga e amei o espaço e as facilidades com internet que pode ser melhorada. Obrigada pelo acolhimento e atenção que tive nesse ambiente.*

*Parabéns a todos, adoro passar os dias aqui é meu segundo lar, só tenho a agradecer.*

*A equipe é sempre 10! Adoro (ambas).*

*Equipe de atendimento muito bacana atenciosa e competente.*

*Elogiar os serviços que as bibliotecas oferecem. E elogiar os funcionários de modo geral, que são extremamente simpáticos.*

*Gosto bastante do espaço que vincula lazer e cultura.*

*Gosto muito do ambiente e do atendimento. Muito tranquilo, ótimo para realização de diversas atividades.*

*Gosto muito daqui, sempre venho quando visito São Paulo.*

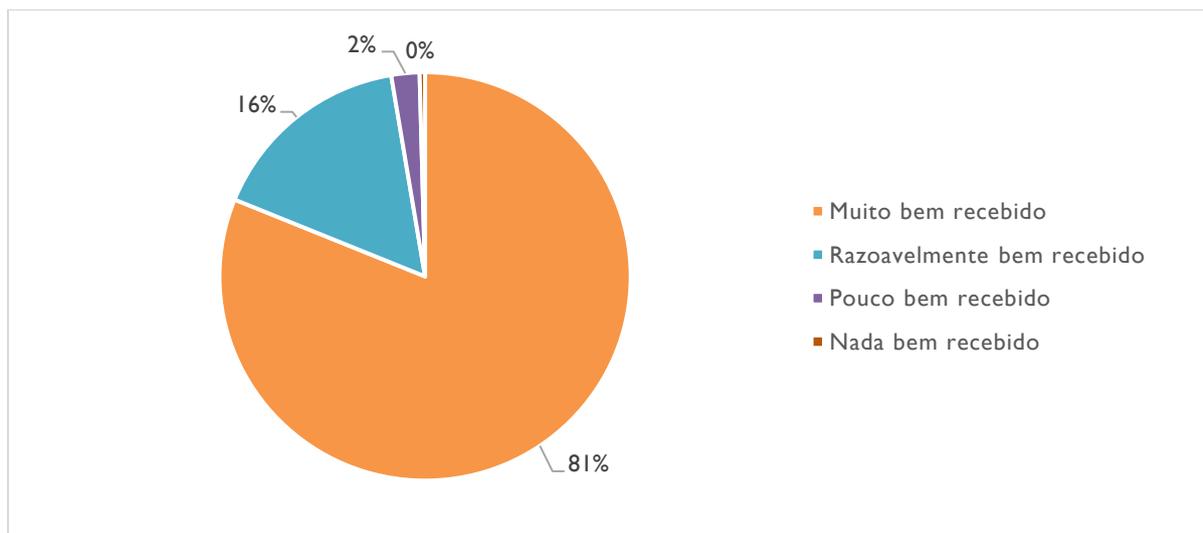


Figura 6: Percepção de acolhimento nas bibliotecas em 2023

As pessoas que não participaram das atividades (Figura 7) indicaram principalmente o horário incompatível (39%), o fato de morarem longe da biblioteca (26%) e a falta de conhecimento das atividades (23%) como principais motivos para tal e, em menor proporção, não ter o interesse ou hábito de frequentar atividades culturais (9%). Há ainda quem não tenha as condições necessárias para a participação, como a falta de computador e/ou acesso à internet e condições financeiras. A pesquisa transversal traz mais informações sobre este aspecto, numa perspectiva ampliada sobre frequência a atividades culturais como um todo. Nela, os respondentes indicam que o principal motivo para a não frequência é a falta de hábito e, em segundo lugar, a falta de interesse. Chama a atenção que não seja o principal motivo citado aqui, quando perguntados sobre a programação cultural das bibliotecas, especificamente. Isso pode indicar que os frequentadores das bibliotecas já desenvolveram familiaridade e interesse pelo que é aqui oferecido, o que pode ser um indicador importante de formação de público e de hábitos culturais pelas bibliotecas.

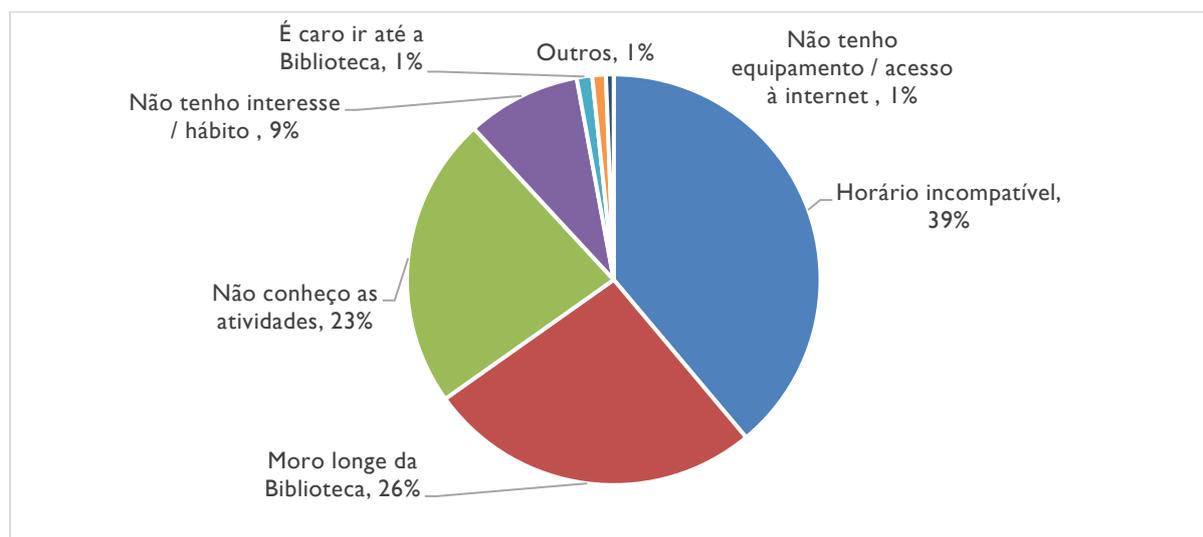


Figura 7: Motivos pelos quais as pessoas não frequentaram as atividades da programação cultural em 2023

### 3.2 Qualidade das estratégias

A qualidade das estratégias se refere à satisfação dos frequentadores com os serviços e as atividades das bibliotecas e a avaliação da satisfação nesta seção do relatório considera as notas médias de cada atividade, de 1 a 4.

#### Serviços de modo geral

A avaliação dos serviços de modo geral foi positiva, com nota mínima de 2,8 (numa variação de 1 a 4), o que significa uma satisfação de no mínimo 70%. Destacaram-se, na percepção dos públicos, o atendimento dos funcionários, a limpeza, a segurança, o acervo e as atividades culturais e educativas, todos com notas igual ou maior que 3. A limpeza dos espaços e o atendimento dos funcionários, aliás, seguem sendo os aspectos mais bem avaliados ao longo dos anos. As notas mais baixas foram para a divulgação das bibliotecas, atividades e serviços e para internet, conexão e computadores, com notas abaixo de 3.

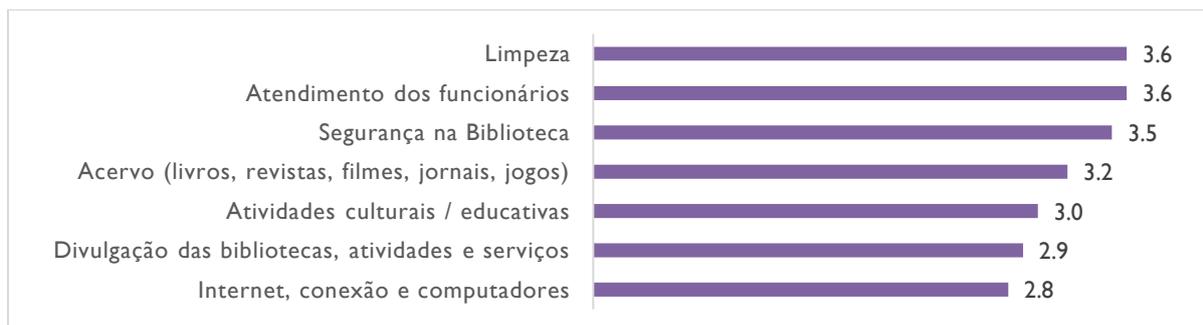


Figura 8: Satisfação com os serviços oferecidos pelas bibliotecas em 2023

Olhando a série histórica das notas atribuídas, há três quesitos que têm mantido médias com variações mínimas, como é o caso da limpeza, atendimento dos funcionários e segurança. Os demais quesitos estão variando suas notas para baixo, mas nenhum teve uma diminuição que possa ser considerada realmente preocupante.

No caso da avaliação da internet, é necessário compreender se realmente há uma queda de qualidade do serviço ou se essa percepção está relacionada ao aumento da demanda por uso de computadores e de internet. A percepção da equipe é que todo e qualquer problema de ordem tecnológica que aconteça no ambiente da biblioteca é atribuído à falta de qualidade da conexão, mesmo que esse problema seja, por exemplo, originado no próprio celular pessoal do usuário.

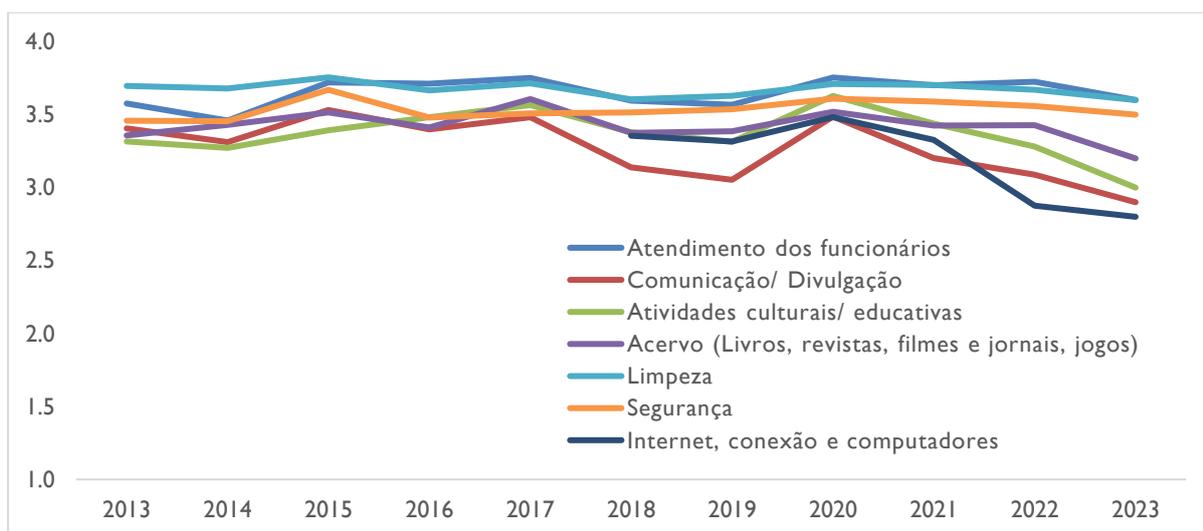


Figura 9: Variação da satisfação com os serviços e atividades das bibliotecas, de 2013 a 2023

Com relação às “atividades culturais/ educativas”, está novamente, pelo segundo ano consecutivo, entre os três quesitos menos bem avaliados. Conforme já falado anteriormente, percebe-se que o esgotamento pós-pandemia que tem gerado mudança na forma de participação. Há mais seletividade. Esta é uma hipótese que pode ser interessante para aprofundar. As mudanças na frequência e no interesse das pessoas vem sendo notado. Durante o confinamento, havia uma necessidade



emocional de estar presente para se sentir pertencente, e com a volta da normalidade isso mudou e a saturação começou a aparecer. Na percepção da equipe das bibliotecas, o interesse e as demandas das pessoas estão diferentes e parte da menor satisfação com as atividades advém daí.

Em relação aos serviços de acervo, a avaliação em mais detalhes mostra um alto nível de satisfação dos públicos das duas bibliotecas e o reconhecimento da qualidade do acervo e do atendimento. 88% dos respondentes avaliam como excelente e bom os serviços de acervo, 66% dizem encontrar na maioria das vezes os títulos que buscam nas bibliotecas e apenas 13% desistem do título quando não o encontram, acionando outras estratégias antes disso, sendo a mais utilizada o “pedir ajuda a um atendente”, seguida por “procurar em outra biblioteca” e “buscar um título semelhante”, atitudes que denotam uma forte vinculação desse público com o desejo pela leitura. Este é um aspecto, aliás, que a série histórica das pesquisas de satisfação indicam e que novamente ficou evidente este ano na pesquisa transversal: a leitura, entre o público frequentador das bibliotecas, é vinculada principalmente ao gosto e não a uma obrigação por dever.

Os títulos não encontrados com mais frequência são, além de títulos específicos, os livros de uma temática em especial ou os técnicos/didáticos, o que é bastante lógico visto que o acervo da BSP e da BVL são voltados à literatura, majoritariamente. As faltas de títulos no acervo são trabalhadas por meio da curadoria colaborativa: em 2023, 30% das aquisições foram indicadas por sócios. Esse em sido um projeto transversal da SP Leituras, envolvendo BibliON, bibliotecas do Siseb, biblioteca da Sabesp, BSP e BVL.



Tabela 3: Satisfação com os serviços de acervo das bibliotecas em 2023

VARIÁVEIS DE SATISFAÇÃO		2023	
		BSP	BVL
ENCONTRA O TÍTULO QUE PROCURA	Sempre	26%	26%
	Muitas vezes	38%	40%
	Poucas vezes	17%	16%
	Nunca	4%	2%
	Nunca procurei um livro	15%	16%
NÃO ENCONTROU TÍTULO DE:	Literatura em outros idiomas	19%	17%
	Um título específico de literatura	35%	30%
	Livros de outras áreas do conhecimento (temáticas)	21%	19%
	Livros didáticos, técnicos e de não-ficção,	17%	14%
	Gibis, revistas e jornais	14%	11%
O QUE FAZ QUANDO NÃO ENCONTRA O LIVRO PROCURADO	Compra o livro	14%	17%
	Desiste do livro	13%	13%
	Procuro outro título semelhante	20%	18%
	Pede ajuda ao atendimento	44%	42%
	Procura em outra biblioteca	26%	25%
	Sugere que a biblioteca compre	15%	12%
AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ACERVO	Excelente	46%	54%
	Bom	39%	34%
	Regular	7%	6%
	Ruim	2%	1%



A diversificação de públicos coloca novos e bons desafios à SP Leituras: demanda preparação maior de quem está conduzindo as atividades para conseguir dialogar sobre as questões atuais, como por exemplo a temática LGBTQIA+, racismo, machismo, imigração etc. Para que as bibliotecas possam informar, educar e oferecer atividades de interesse aos seus frequentadores em relação a esses assuntos, é central a necessidade da formação das equipes e a reconexão com a seu papel de educador e mediador de um espaço público. Segundo a própria equipe reconhece, hoje as discussões surgem e são mais profundas, com muitas camadas. Em resposta a isso, a equipe vem procurando trazer todas as diversidades, olhando para acervo e programação, promovendo intersecções entre grupos de interesses e temas, como por exemplo com uma atividade de HQ com temática trans e feminismo.

A equipe das bibliotecas vem se desenvolvendo cada vez mais em sua dimensão mediadora, com maior integração entre as diversas funções que compõem as bibliotecas e com seus públicos e demandas. Se instaurou de forma mais evidente, pós pandemia, o lugar dos conflitos na relação com o público e com o que é público, assim como a consciência de que é necessário lidar com isso de forma consistente.

### **3.3 Formação de comportamentos leitores nas bibliotecas**

Os achados sobre a formação de comportamentos leitores pelo público das bibliotecas encontram-se na Pesquisa Transversal, que apresenta um retrato do perfil leitor de todos os públicos da SP Leituras em seus diferentes programas e projetos.



## II. SISTEMA ESTADUAL DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS DE SÃO PAULO (SISEB)

### 1. O SisEB em 2023

Quando nos referimos ao SisEB, nos referimos a uma diversidade de atividades. Em resumo, em 2023 houve 22.654 participações nas atividades do SisEB, provenientes de 227 municípios do estado de São Paulo e 168 de outras 24 unidades federativas (AL, AM, BA, CE, DF, ES, GO, MA, MG, MS, MT, PA, PB, PE, PI, PR, RJ, RN, RO, RR, RS, SC, SE, TO). Apresentamos abaixo uma síntese de cada uma das atividades em 2023:

#### CAPACITAÇÕES PRESENCIAIS E VIRTUAIS

Aconteceram de forma presencial e à distância. As capacitações tocam temas identificados como relevantes pelas próprias bibliotecas públicas e para o projeto de apoiá-las em seu desenvolvimento e são feitas com a participação de profissionais contratados parceiros do SisEB. O intuito é sensibilizar os profissionais de bibliotecas para o conceito de biblioteca viva como equipamento cultural que promove a leitura e o conhecimento, mas também a cultura e a inclusão, e que se relaciona de forma viva com a sua comunidade. As capacitações têm permitido também o contato da equipe de Programas e Projetos com as bibliotecas do Estado e, atualmente, de outros Estados, o que é fundamental como espaço de escuta e de compreensão de sua realidade. Em 2023, se destacam cursos voltados ao letramento digital e soluções digitais para bibliotecas, à temática da democracia, que tem sido abordada em diversas ações da SP Leituras, inclusive no SisEB e à produção e difusão de conhecimento a respeito da literatura brasileira do século XXI. Todos esses temas têm a ver, de uma forma ou de outra, com o empoderamento das bibliotecas, para que passem a compreender-se como unidades informacionais contemporâneas a seu tempo histórico e que, assim sendo, podem exercer um papel importante na formação de cidadãos e expansão da cidadania.

Depois da inauguração da biblioteca digital, algumas dessas ações passaram a ser realizadas em parceria com a BibliON. Assim, as capacitações – palestras, cursos, oficinas e eventos – com/para profissionais das áreas de biblioteca, leitura, livro e literatura que acontecem na BibliON são de responsabilidade da equipe de P&P e feitas no âmbito do SisEB. Alguns exemplos em 2023 foram o webinar – conversando sobre: transformando os serviços das bibliotecas para o século 21 (público: SisEB e profissionais das áreas de Biblioteconomia e Ciência da Informação, Educação,



Leitura, Literatura e correlatas), ações de difusão e comunicação de conteúdos de advocay, capacitações gravadas e disponibilizadas em vídeo (Letramento digital | Esqueci a minha senha, e agora? e Letramento digital | Como emprestar um livro) e o Projeto Humanoteca SisEB, que consistiu em um workshop internacional de quatro encontros "Mediação: memórias locais e protagonismo comunitário", que visava debater "de que maneira as bibliotecas podem atuar como espaços de organização, preservação e valorização da história, do patrimônio, da memória e dos saberes locais, discutindo também como essas ações são capazes de impulsionar o protagonismo social e comunitário"[1] e em três sessões de mentoria virtual com profissionais do Museu da Pessoa. Outra ação do SisEB em parceria com a BibliON foi o curso EAD "Mediação de clubes de leitura", o qual comentaremos abaixo. No total, foram 902 participações nas capacitações virtuais do SisEB em 2023, provenientes de 205 municípios e 230 participações nas capacitações presenciais, de 74 municípios.

## **CURSOS EAD**

Vêm sendo realizados pelo SisEB desde 2014. Eles garantem uma expansão das formações do SisEB, atingindo municípios aos quais não se chega presencialmente (como nas capacitações virtuais); além da possibilidade de um aprofundamento temático, pois sua duração é mais longa. Em 2023, o Curso EaD Mediação de clubes de leitura foi realizado nos meses de março e de abril. O número de inscrições para o curso (607) ultrapassou bastante o número de vagas (240) e a taxa de comparecimento foi alta. O curso era um dos requisitos necessários para poder depois concorrer ao EDITAL PARA AS BIBLIOTECAS PÚBLICAS MUNICIPAIS INTERESSADAS EM INTEGRAR E REALIZAR O PROJETO CLUBES DE LEITURA DO SISTEMA ESTADUAL DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS DE SÃO PAULO (SISEB) EM 2023.

## **CLUBES DE LEITURA SISEB**

Em 2023, os clubes de leitura SisEB consistiram em um processo encadeado e não em uma ação isolada, do qual fizeram parte: o curso EAD de mediação de clubes de leitura; o edital para bibliotecas públicas municipais interessadas em integrar e realizar o projeto clubes de leitura do SisEB; e, para as bibliotecas selecionadas, em sessões de mentoria virtual com profissionais especializadas, em atividades mensais de acompanhamento e avaliação com uma coordenação pedagógica e nas sessões de clubes de leitura propriamente ditas por cinco meses, com empréstimos de livros do acervo da BibliON. Assim, um profissional da biblioteca e/ou mediador(a) local precisava participar do curso EaD SisEB "Mediação de clubes de leitura" para que tudo o mais pudesse ocorrer e, no fim, esse mesmo profissional mediou as sessões do clube de leitura na biblioteca. Em novembro, ainda foi realizado o 1º Fórum Virtual | Rede Clubes de Leitura SisEB. Segundo descrito no relatório 2o quadrimestre do SisEB, as inscrições para o edital do programa clubes de leituras SisEB 2023, contou com 31 manifestação de interesse, de 31 bibliotecas e 27 cidades paulistas, porém somente 13 estavam aptas para participarem do projeto, cumprindo as principais contrapartidas previstas no



edital, sendo: 1) A biblioteca pública inscrita para realizar as ações do projeto deverá estar com os dados de 2021 e 2022 da unidade atualizados na plataforma Bibliotecas Paulistas; 2) Participação de profissional da biblioteca e/ou mediador(a) local no curso EaD SisEB "Mediação de clubes de leitura". No total, foram realizadas 86 sessões de Clubes de Leitura em 18 cidades / bibliotecas engajadas no processo, contando com 1.029 participações (média: 12 participantes por encontro). Para a leitura, foram usados livros físicos (7% do uso) e livros digitais (79% deles tendo uso simultâneo e 14% não). Os livros selecionados para leitura dos participantes e conversas, foram dos clássicos (Graciliano Ramos ou Machado de Assis por exemplo), a autores contemporâneos, como Conceição Evaristo, Aline Bei e Marcelino Freire, entre outros.

## VIAGEM LITERÁRIA

O programa Viagem Literária é 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 das atividades. 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, na forma de bate-papos literários ou oficinas criativas de escrita. 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 responsáveis no processo de pré-produção do evento, divulgação do evento em suas cidades, mobilização de públicos e parcerias com outras instituições, articulação com os escritores ou com os grupos/contadores de histórias e oferta de infraestrutura técnica; produção; recepção dos públicos; e pós-produção - que envolve a avaliação do evento e devolutivas mútuas entre bibliotecas e equipe de Programas e Projetos.

Em 2023, a 15ª edição do Viagem Literária contou com um Módulo Inicial online realizado em junho que teve 98 participantes, entre profissionais das bibliotecas parceiras e convidados da edição (escritores e contadores de histórias). Os palestrantes foram Ignácio de Loyola Brandão, e representantes da Unifesp e da SP Leituras. Participaram do Módulo Inicial não apenas representantes das bibliotecas paulistas que receberiam o programa, mas também de outros Estados, como Ceará, Espírito Santo, Pernambuco, Rio de Janeiro e Rio Grande do Sul. Em agosto, o Módulo de Contação de Histórias: Literatura Brasileira no XXI foi realizado em 70 cidades paulistas e teve a participação de 11.757 pessoas. As Oficinas de Escrita Criativa (MÓDULO OFICINAS DE ESCRITA CRIATIVA: LITERATURA BRASILEIRA NO XXI, do 15º Viagem Literária) foram realizadas virtualmente em julho e novembro e contaram com a facilitação de escritores e escritoras brasileiros jovens, como Wlance Keindé, Helô D'Angelo e Stephanie Borges,



entre outros. Em outubro foi realizado o Módulo Oficinas e Encontros com Escritores que, segundo o site do programa, tratou-se de “uma imersão presencial única” para vivenciar os meandros da produção textual, passando por diferentes estilos, como literatura indígena, para crianças, fantástica, dentre outros. Esse módulo também contou com escritores contemporâneos, muitos jovens, negros e indígenas, como Luiza Romão, Fábio Kabral e Truduá Dorrico. No total, foram realizados em 2023, 357 eventos do VL, atendidas 16.591 pessoas em 70 cidades.

## **PRAZERES DA LEITURA – PRALER**

(realização de programa de mediação de leitura para público em situação de vulnerabilidade social)

É um programa que tem como principal propósito fomentar a leitura em instituições diversas, não necessariamente direcionadas à leitura. 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 a de trabalhar com públicos finais e públicos-meio ao mesmo tempo e criar processos continuados com alguns parceiros com os quais se estabelece uma parceria consistente. 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. O Praler tem também como objetivo gerar experiências de extensão de biblioteca compartilháveis com as demais bibliotecas públicas do SisEB.

Em 2023, o Praler foi realizado em parceria com a Penitenciária Dr. José Augusto César Salgado de Tremembé | Regimes fechado e semiaberto. Com os profissionais e educandos da Penitenciária, foram realizadas uma palestra sobre Mediação de Clubes de Leitura de dois dias, quatro sessões de Clubes de Leitura e uma conversa com a escritora Noemi Jaffe. Junto à universidade, docentes e discentes foram formados pareceristas voluntários para remição de pena pela leitura. Ao todo, foram 577 participações no Praler em 2023.

## **SEMINÁRIO INTERNACIONAL BIBLIOTECA VIVA**

O Seminário Internacional Biblioteca Viva é um evento que reúne profissionais e pesquisadores do campo de bibliotecas e leituras e que ao longo do tempo constituiu-se no mais importante evento do país dedicado à biblioteca pública. A 14ª edição do evento, realizada em 2023 e chamada “Seminário Internacional Biblioteca Viva – Manifesto da biblioteca pública IFLA-UNESCO: por que, como e para quem?”, teve como mote “Trazer a potência de ação do Manifesto da Biblioteca Pública IFLA-UNESCO 2022 para o ambiente e a realidade dos profissionais que atuam no dia a



dia do setor bibliotecário”[2]. O Manifesto da biblioteca pública IFLA-UNESCO, por sua vez, “proclama a confiança da Unesco na biblioteca pública enquanto força viva para a educação, a cultura, a inclusão e a informação, e enquanto agente essencial para o desenvolvimento sustentável e para a promoção da paz e do bem-estar espiritual de todos os indivíduos” (IFLA; UNESCO, 2022).

O evento foi realizado virtualmente, entre os dias 26 e 30 de junho de 2023 e contou com 1.893 participantes de todo o Brasil, de 217 municípios, abrangendo 24 estados e o Distrito Federal, com 6.411 visualizações no canal do YouTube do SisEB, além de 34 convidados de cinco países: Brasil, África do Sul, Países Baixos, Portugal e Ucrânia. Os números do SBV de 2023 contrastam bastante com os números de 2022, quando o evento foi presencial e houve apenas 380 participações. Na ocasião, a equipe atribuiu o número menor de participações à impossibilidade encontrada pela maioria dos profissionais das bibliotecas paulistas de se deslocarem de suas cidades para participarem presencialmente de formações do SisEB em outros municípios, seja por falta de recursos financeiros e/ou de pessoas na gestão municipal.

## DOAÇÃO DE ACERVO

Em 2023, a arrecadação de acervo ultrapassou a meta prevista ao menos no primeiro e segundo quadrimestres [3]. Segundo a equipe, isso se deu em função da parceria da SP Leituras com o Instituto Mauricio de Sousa, que contou com a doação de itens relacionados ao acervo da Turma da Mônica e do cartunista e escritor Maurício de Sousa para as bibliotecas integrantes do SisEB que participaram do edital para Doação de Coleção de Livros: histórias em quadrinhos e literatura infantil e juvenil ([www.siseb.sp.gov.br/editais](http://www.siseb.sp.gov.br/editais)). A cooperação teve doações de diversas editoras vinculadas ao Instituto Maurício de Souza. Em relação aos itens adquiridos pelo SisEB para doação para as bibliotecas do sistema, além de livros, foram comprados também HQs e mangás, tido como um acervo que atrai bastante o público jovem.

Só entre o primeiro e segundo quadrimestres, foram doados mais de 21.000 itens, mas, apesar do número expressivo, a meta ficou abaixo do estipulado. No primeiro quadrimestre, a equipe atribuiu a doação abaixo da meta ao “complicador das bibliotecas dependerem de carros das prefeituras e/ou particulares para a retirada dos kits solicitados e, por isso, muitas acabam não retirando o pedido realizado na data combinada”[4]. No entanto, como a situação se repetiu no segundo quadrimestre, a equipe decidiu que era necessário impulsionar a distribuição desses materiais abrindo dois editais de doação de acervo – um deles, para distribuição do acervo arrecadado pelo SisEB para 82 bibliotecas públicas e comunitárias paulistas (itens relacionados ao acervo da Turma da Mônica e do cartunista e escritor Maurício de Sousa) e o outro, para distribuição de acervo de Histórias em Quadrinhos e Literatura Infantil e Juvenil adquirido pelo sistema para 50 bibliotecas.



## Literatura Brasileira no XXI

(Realizar ações de difusão e comunicação de conteúdos do projeto Literatura Brasileira no XXI)

O projeto Literatura Brasileira no XXI é fruto de uma parceria da SP Leituras com a Universidade Federal de São Paulo (Unifesp), integrando o trabalho de ambas as instituições na construção de uma curadoria do acervo sobre Literatura Brasileira alusiva ao século XXI - disponível na Biblioteca de São Paulo, na Biblioteca Parque Villa-Lobos e na BibliON. Tem como tripé básico a promoção da divulgação da literatura brasileira contemporânea, o acesso a esse acervo, bem como a produção artística e cultural que possa ser fomentada a partir dele. No projeto, considera-se Literatura Brasileira Contemporânea como aquela que engloba as produções de autores literariamente ativos nas primeiras duas décadas do século XXI - o que inclui autores que tenham publicado/estreado no século XX quanto aqueles nascidos neste início de milênio. O projeto engloba iniciativas que ofertam cursos de formação para o público em geral - jovens em formação e interessados em literatura, visitantes da BVL e da BSP e um conjunto de quase 500 bibliotecas no Estado de São Paulo que fazem parte do Sistema Estadual de Bibliotecas Públicas (SisEB), escritores, jornalistas e formadores opinião.

Além dessas ações, há a realização de ações de difusão de conteúdo (advocacy, programação e outros assuntos de interesse) através de canais digitais (newsletter, jornal eletrônico, aplicativos para dispositivos móveis, plataformas digitais, publicações digitais, entre outros) e o Prêmio São Paulo de Literatura. O SisEB também promove encontros de governança com representantes regionais e gestores municipais que, em 2023, se configurou como uma reunião virtual e uma formação (em três sessões), destinada aos representantes regionais do Grupo de Trabalho SisEB 2023. Além disso, houve a capacitação on-line "Fundamentos da gestão orçamentária e financeira" destinada ao grupo de governança, que aconteceu em setembro e foi ministrada pelo professor Valdemir Pires. Foram 148 participações nas ações do Grupo de Trabalho SisEB 2023.

Alguns princípios metodológicos podem ser notados a partir de um olhar sobre todas essas atividades do SisEB, como:

A curadoria de convidados e acervos utilizados nos diversos programas e para doação, foca nos autores contemporâneos e em sua diversidade racial, de gênero, assim como na diversidade dos públicos que esses autores atingem.

Em 2023, fica claro o encadeamento de ações em diversos programas, como as ações voltadas à realização de clubes de leitura, que se iniciam com um curso EaD, passam pela aplicação pelas bibliotecas do estado de SP em um edital (a partir do qual, as selecionadas têm mentorias e podem contratar mediadores para realizarem os clubes) e chegam nas diversas sessões dos CL nas bibliotecas. Ou como no caso do Praler, que em 2023 contou com ações de formação também com a temática da



mediação de clubes de leitura, com sessões de mediação de clubes e com a formação de pareceristas aptos a emitir pareceres para redução de pena pela leitura. Esse encadeamento de ações já ocorria antes no Viagem Literária, com a formação de profissionais ocorrendo na medida em que ocorre a própria produção do evento, mas agora parece ter se expandido como um princípio que também orienta outros programas e projetos do SisEB.

A abordagem de temas e eixos muito contemporâneos, como o papel da leitura e da formação de leitores na garantia da democracia e o foco no letramento digital como perspectiva de formação para a cidadania.

Em 2023, a expansão para outros Estados do país e mesmo para outros países continua, em decorrência da consolidação, ano a ano desde 2020, do formato híbrido que, aos poucos, parece estar sendo não apenas expandido pelo SisEB, mas também qualificado. Por exemplo, um mesmo processo conta com partes virtuais e outras on-line, sendo que as partes virtuais muitas vezes são partes “autônomas”, no sentido de que fazem sentido em si, podendo, assim, contar com a participação e inspirar bibliotecas de outros Estados, mesmo que depois essas não continuem nos processos inteiros – como é o caso do processo do Viagem Literária, que contou com participações de outros Estado no Módulo Inicial e do Curso EAD Mediação de Clubes de Leitura, que também contou com públicos-alvo de outros Estados, mesmo que depois equipes e facilitadores que não eram de São Paulo não pudessem participar do Edital para Integrar e realizar Clubes de Leitura.

O processo de avaliação externa teve reuniões pontuais com a equipe de Programas e Projetos. Quanto aos principais desafios levantados pela equipe em conversas ao longo de 2023, se destaca a preocupação em cada vez mais focar na avaliação dos impactos finais das capacitações e ações do SisEB nas bibliotecas que fazem parte do sistema, num sentido qualitativo e não apenas quantitativo, adentrando questões como o conhecimento ou não dos profissionais das bibliotecas de seus próprios públicos (perfil, gostos, preferências etc.); a qualificação dos acervos nas bibliotecas a partir de uma leitura, pelos profissionais, do perfil dos seus públicos e do conhecimento sobre o uso de diferentes tipos de acervos por diferentes perfis de públicos[5]; e da capacidade dos profissionais das bibliotecas que participam das capacitações e ações do SisEB de se modificarem perante os seus próprios públicos, de aprenderem com eles[6].

O impacto das ações nas práticas culturais das bibliotecas, dos profissionais e do próprio público, que levam a transformações de comportamentos, de práticas e de usos, é o foco de todo o trabalho e, portanto, os maiores desafios e conquistas giram em torno dessa dimensão. Conforme acordado com a equipe, priorizamos nesse relatório a análise de informações novas, que não são coletadas durante o ano pela equipe de Programas e Projetos e sim no questionário de impacto, aplicado ao final do ano, ou que enfocam especialmente para resultados (ou seja, questões



relacionadas com resultados das formações na atuação dos profissionais e na dinamização das bibliotecas, por exemplo).

Esse ano, foi realizada uma pesquisa qualitativa relativa a toda a SP Leituras que aborda o perfil leitor dos públicos da SP Leituras, fazendo uma leitura geral, mas também adentrando na especificidade do perfil leitor dos públicos de cada programa. Assim, questões relativas ao comportamento leitor dos públicos do SisEB estarão concentradas na seção da Pesquisa Transversal.

---

[1] Fonte: relatórios quadrimestrais do SisEB.

[2] Manifesto da Biblioteca Pública IFLA-UNESCO: por que, como e para quem? / Organizado por SP Leituras. Ilustrado por Retina Studio - São Paulo: Secretaria da Cultura, Economia e Indústria Criativas do Estado de São Paulo, SP Leituras, 2023.

[3] Dos quais recebemos os relatórios, pois o do terceiro quadrimestre ainda não estava fechado quando o Relatório de Avaliação Anual foi escrito.

[4] Fonte: relatório do primeiro quadrimestre da equipe de P&P.

[5] Segundo a equipe, a relação entre a produção de acervo e o perfil do público atendido, também é uma dimensão que mostra estado atual das bibliotecas e pode mostrar dimensão formativa.

[6] O que denota, segundo a equipe de P&P, uma atitude verdadeiramente intercultural.



## 2. A coleta de dados em 2023

FONTE	ESTRATÉGIA	N
Relatórios trimestrais SisEB + PIBL	Leitura e devolutivas	3
Profissionais que usufruíram das ações do SisEB	Questionário à distância de impacto	190
Seminário Biblioteca Viva	Questionário à distância	206

O questionário à distância de impacto foi respondido por 190 pessoas num universo de 2.800 pessoas atendidas, considerando 3.500 participações e 20% de repetições de profissionais que participaram das ações do SisEB, e o tamanho da amostra obtida conferiu à pesquisa um grau de confiança de 95%, com uma margem de erro estatisticamente significativa de 7%. As séries históricas, no entanto, ficaram consistentes. Respostas válidas não necessariamente são respostas a todas as perguntas do questionário, mas sim aquelas que pelo menos preencheram as perguntas de perfil. A taxa de retorno foi menor do que a esperada, que era por volta de 338 respostas para uma margem de erro um pouco menor, de 5%.

## 3. Achados

Como vem sendo praticado desde 2019, as informações serão apresentadas em visualizações que trazem o máximo de informações da maneira mais sintética possível e que permitam comparações de séries históricas, quando possível.

Abaixo vemos o perfil de respondentes do questionário à distância sobre impacto das ações do SisEB, desde 2015. O perfil dos respondentes do questionário de impacto<sup>1</sup> converge com as tendências históricas: maioria de pessoas do gênero feminino, faixa etária alta (46% têm mais de 50 anos e, em 2023 houve um aumento de respondentes na faixa etária entre 50 e 60 anos), apesar de ter caído um pouco a taxa de idade (se considerarmos pessoas acima dos 40 anos, caiu de 73% para 71%), tendo aumentado 4% os participantes abaixo dos 20 anos de idade. A escolaridade também é alta, trabalhando em bibliotecas. O fato da maioria estar trabalhando em bibliotecas, evidencia que a coleta atinge o perfil de pessoas que trabalham nas bibliotecas que o SisEB alcança.

---

<sup>1</sup> Diferente dos outros instrumentos de coleta de dados que são aplicados logo depois das atividades, o questionário de impacto é enviado um período de alguns meses (pode variar) após a atividade, para podermos colher informações sobre “efeitos de médio prazo” das atividades na formação e na vida dos profissionais que respondem.

Tabela 4: Dados de perfil de respondentes do questionário à distância de impacto sobre as ações do SisEB

PERFIL RESPONDENTES		2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
	número de respostas	282	169	513	269	285	143	310	196	190
SEXO	Feminino	84%	86%	79%	84%	81%	78%	84%	80%	84%
	Masculino	16%	14%	21%	16%	19%	22%	16%	19%	14%
	Outro					1%	0%	0%	1%	2%
FAIXA ETÁRIA	Até 20	2%	0%	1%	1%	1%	1%	1%	0%	1%
	de 21 a 30	15%	15%	8%	15%	10%	7%	8%	5%	8%
	de 31 a 40	23%	22%	25%	22%	22%	20%	26%	23%	22%
	de 41 a 50	25%	27%	31%	28%	27%	30%	26%	30%	25%
	de 51 a 60	28%	31%	23%	28%	29%	34%	29%	28%	35%
	mais de 60	8%	6%	12%	7%	11%	7%	10%	15%	11%
ESCOLARIDADE	Ensino Fundamental	0%	0%	0%	0%	0%	1%	0%		
	Ensino Médio	9%	6%	10%	6%	7%	14%	7%	4%	4%
	Curso técnico	5%	2%	4%	1%	0%	1%	2%	4%	3%
	Superior	49%	51%	51%	49%	48%	52%	42%	33%	36%
	Pós-graduação	33%	40%	29%	35%	38%	24%	36%	51%	41%
	Mestrado/Doutorado	4%	2%	5%	8%	7%	8%	13%	9%	16%
SITUAÇÃO DE TRABALHO	Não	4%	7%	8%	5%	4%	6%	4%	-	-
	Sim	96%	93%	92%	95%	96%	94%	96%	-	-
EM BIBLIOTECA?	Não	13%	18%	23%	15%	19%	13%	15%	11%	10%
	Sim	87%	82%	77%	85%	81%	87%	85%	89%	90%

Este ano, houve um pequeno aumento na taxa de respostas de pessoas que trabalham em bibliotecas Biblioteca de outra Secretaria e/ou Autarquia do Estado de São Paulo. Profissionais de bibliotecas públicas são a maioria a responder o questionário de impacto e o foco de atuação do SisEB.

Tabela 5: Tipos e região administrativa das bibliotecas onde trabalham os profissionais que responderam ao questionário à distância

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	
<b>NÚMERO PESSOAS QUE TRABALHAM EM BIBLIOTECAS</b>	<b>245</b>	<b>139</b>	<b>396</b>	<b>229</b>	<b>221</b>	<b>124</b>	<b>310</b>	<b>173</b>	<b>170</b>	
<b>TIPO DE BIBLIOTECAS</b>	Biblioteca/ Centro de Referência	1%	1%	2%	1%	7%	1%	-	-	-
	Comunitária ou Popular	1%	1%	3%	4%	5%	4%	2%	5%	4%
	Escolar	4%	12%	12%	10%	6%	2%	9%	7%	8%
	Especializada	1%	3%	4%	3%	3%	1%	2%	4%	2%
	De equipamento da SCEC-SP						4%	2%		2%
	De outra secretaria ou autarquia de SP	-	-	1%	-	-	-	4%	2%	4%
	Pública	75%	75%	73%	75%	79%	90%	68%	64%	62%
	Pública Temática	1%	2%	2%	1%	-	-	-	-	-
	Universitária / Acadêmica	2%	6%	5%	6%	7%	2%	13%	16%	14%
	<b>REGIÃO ADMINISTRATIVA</b>	Araçatuba	7%	8%	5%	5%	5%	9%	7%	7%
Barretos		1%	1%	1%	0%	2%	-	-	2%	1%
Bauru		6%	8%	6%	4%	4%	8%	5%	5%	6%
Campinas		9%	10%	9%	8%	9%	10%	11%	10%	7%
Central		2%	1%	1%	2%	3%	2%	3%	7%	6%
Franca		3%	1%	3%	3%	1%	2%	2%	2%	2%
Itapeva		0%	1%	1%	2%	1%	2%	1%	2%	-
Marília		7%	14%	5%	7%	9%	10%	6%	5%	9%
Presidente Prudente		6%	4%	3%	5%	5%	10%	5%	5%	7%
Registro		2%	1%	2%	4%	2%	2%	3%	1%	1%
Ribeirão Preto		5%	4%	5%	4%	4%	5%	3%	5%	5%
Santos		1%	3%	4%	2%	4%	1%	1%	1%	
São José do Rio Preto		7%	3%	7%	7%	9%	7%	7%	5%	2%
São José dos Campos		4%	4%	3%	4%	5%	6%	5%	7%	7%
São Paulo		36%	36%	40%	37%	32%	21%	36%	28%	35%
Sorocaba	4%	3%	6%	6%	5%	5%	6%	10%	7%	



Em 2023, houve respostas de profissionais de quase todas as regiões administrativas do Estado (apenas de Itapeva, que vinha respondendo nos últimos anos, não respondeu) e uma concentração na região de São Paulo, que oscilou um pouco para baixo e para cima de 2019 para 2023, mas em 2023 voltou a aumentar em relação a 2022, em 7%. Por outro lado, a taxa de respostas na região de Marília aumentou em 4%, mas em geral, mesmo na região de Campinas onde também havia uma certa concentração de respostas, em outro patamar, a taxa de respostas diminuiu em 2023.

Com relação ao tipo de biblioteca, o questionário vem sendo respondido crescentemente por profissionais de outros tipos que não “bibliotecas públicas”, como escolares e universitárias, o que pode evidenciar uma ampliação do escopo da atuação do próprio SisEB e uma crescente identificação de diversos tipos de bibliotecas com ele.

Quando nos referimos ao SisEB, nos referimos a várias atividades:

- Capacitações presenciais e/ou virtuais (cursos, oficinas e webinários)
- Capacitações por meio de ensino a distância (EAD)
- Seminário Internacional Biblioteca Viva
- Publicações “Notas de Biblioteca” e “O advocacy de 10 minutos da biblioteca”
- Loja virtual SisEB / Doação de acervo
- Plataforma Bibliotecas Paulistas - Cadastro dados anuais
- Viagem Literária
- Praler - Prazeres da Leitura
- Projeto Literatura Brasileira no XXI
- Atividades em parceria com a BibliON – A biblioteca digital gratuita de São Paulo
- Meios de comunicação: site, Facebook, Instagram, Youtube e e-mail marketing

A equipe possui ferramentas de avaliação de sua qualidade desenvolvidas em parceria com o Instituto Fonte e que, atualmente, são aplicadas e analisadas internamente. Vamos trazer aqui análises de informações novas (coletadas pelo questionário de impacto, aplicado ao final do ano) ou produzidas por esses instrumentos, mas quando se referirem a resultados (e não qualidade) das atividades.

Temos diferentes níveis de conhecimento e adesão sobre cada atividade do SisEB. Em relação ao uso, vemos que o [Site do SisEB](#) e o e-mail marketing foram as mais

utilizadas. O uso do site, que já era alto, aumentou em 5% em relação a 2022. Notamos que ambas são atividades de comunicação, o que reforça o SisEB como rede e a manutenção desses meios, como atividades estratégicas para o SisEB.

Figura 10: Conhecimento e utilização dos serviços do SisEB, em 2023



Esses dados convergem com as séries históricas. As capacitações presenciais e/ou à distância são também uma atividade muito conhecida e utilizada, com 64% de conhecimento e utilização, como em 2022. Depois, há um conjunto de atividades com cerca de 40 - 50% de utilização: curso EAD (42%), que aumentou em 3% seu nível de conhecimento em relação a 2022, talvez pelo tema ter sido "Mediação de Clubes de Leitura" e encadeado com o processo do edital para realização de Clubes de Leitura nas bibliotecas, que envolveu muita gente; o Seminário Biblioteca Viva, que teve um aumento significativo de conhecimento e utilização em relação a 2022, de 35% para 46%, provavelmente pelo fato de ter sido virtual e com um tema bastante atual e provocativo - o Manifesto da biblioteca pública IFLA-UNESCO: por que, como e para quem?"; o cadastro de bibliotecas paulistas, a BibliON, o Youtube do SisEB e a Loja Virtual/Doação de Acervo do SisEB, que teve um aumento de 8% em relação a 2022, impulsionado possivelmente pela parceria com o Instituto Maurício de Souza e pela abertura de dois editais de doação de acervo, um para acervos arrecadados e outro para acervos adquiridos.

Tabela 6: Conhecimento e utilização dos serviços do SisEB de 2019 a 2023

	2019			2020			2021			2022			2023		
	Conheço	Conheço e utilizei	Não conheço	Conheço	Conheço e utilizei	Não conheço	Conheço	Conheço e utilizei	Não conheço	Conheço	Conheço e utilizei	Não conheço	Conheço	Conheço e utilizei	Não conheço
<b>Capacitações pres. ou à dist.</b>	43%	<b>43%</b>	13%	37%	<b>48%</b>	15%	34%	<b>59%</b>	7%	32%	<b>64%</b>	4%	30%	<b>64%</b>	6%
<b>Cursos EAD</b>	54%	20%	25%	54%	25%	22%	53%	31%	16%	48%	39%	13%	46%	42%	12%
<b>Semin. Biblioteca Viva</b>	<b>42%</b>	32%	24%	<b>63%</b>	9%	27%	<b>49%</b>	38%	13%	<b>54%</b>	35%	10%	<b>44%</b>	46%	10%
<b>Notas de Biblioteca</b>	37%	36%	25%	58%	23%	18%	55%	24%	21%	48%	35%	18%	45%	34%	22%
<b>Jornal Espalhafatos</b>	36%	32%	30%	56%	18%	25%							38%	20%	43%
<b>Publ. Prática de 10 minutos da biblioteca digital</b>													44%	31%	24%
<b>Publ. O advocacy de 10 minutos da biblioteca</b>							52%	30%	19%	<b>46%</b>	38%	17%	<b>46%</b>	38%	16%
<b>Loja virtual SisEB/ Doação de acervo</b>	<b>47%</b>	28%	23%	<b>58%</b>	26%	15%	<b>50%</b>	33%	17%	<b>47%</b>	32%	21%	<b>44%</b>	40%	16%
<b>Cad.bibl. paulistas</b>	38%	<b>39%</b>	21%	41%	<b>43%</b>	16%	36%	<b>51%</b>	14%	<b>34%</b>	<b>48%</b>	18%	<b>34%</b>	<b>50%</b>	16%
<b>Viagem Literária</b>	54%	28%	15%	44%	44%	12%	55%	27%	18%	52%	29%	20%	52%	33%	15%
<b>Praler</b>	40%	8%	<b>50%</b>	53%	11%	<b>36%</b>	56%	6%	<b>38%</b>	55%	5%	<b>40%</b>	54%	7%	<b>39%</b>
<b>Literatura Brasileira no XXI</b>										49%	6%	<b>45%</b>	44%	15%	<b>41%</b>
<b>BibliON – A biblioteca digital gratuita de São Paulo</b>										40%	44%	<b>16%</b>	43%	49%	<b>8%</b>
<b>Site SisEB*</b>	37%	<b>53%</b>	8%	39%	<b>56%</b>	4%	26%	<b>67%</b>	7%	30%	<b>67%</b>	4%	22%	<b>72%</b>	5%
<b>Facebook SisEB</b>	42%	32%	25%	44%	37%	19%	41%	39%	20%	44%	32%	24%	41%	30%	28%
<b>Instagram SisEB</b>	32%	21%	<b>45%</b>	42%	27%	<b>31%</b>	40%	32%	<b>28%</b>	37%	36%	<b>28%</b>	39%	37%	<b>23%</b>
<b>Youtube SisEB</b>	38%	25%	35%	38%	37%	25%	56%	6%	38%	34%	50%	17%	33%	49%	19%
<b>E-mail marketing</b>							26%	65%	9%	20%	67%	13%	25%	66%	8%

A taxa de desconhecimento deste serviço (doação de acervo) caiu de 21% para 16% em 2023 (talvez pelas mesmas razões?), apesar de chamar atenção que, de qualquer forma, esta, que é a ação mais antiga do SisEB, ainda tenha esse nível de desconhecimento e mais um tanto de pessoas que, se conhece, não utilizou (44%). As atividades menos conhecidas são o Praler (39% dizem não conhecer), o que segue uma tendência histórica do programa, que é voltado a públicos muito específicos e muitas vezes acaba não tendo uma relação direta com a maioria das bibliotecas que fazem parte do Sistema; e o projeto Literatura Brasileira no Século XXI, que são ações para difundir e divulgar a literatura brasileira contemporânea. Em relação a este último, a divulgação pode ser uma questão, mas não apenas de quantidade de divulgação, mas também qualitativamente, já que o que pode estar ocorrendo é que o serviço não está sendo identificado como um serviço efetivamente do SisEB, mas apenas como conteúdos isolados. Por isso, as pessoas não fixam bem na memória ou não entendem como usar efetivamente em seu dia a dia. Dos canais de comunicação, o Site e o e-mail marketing são os mais utilizados e o Facebook e o Instagram, menos. O YouTube do SisEB segue a tendência de 2022, de ter reduzido bastante seu nível de desconhecimento, seguindo uma trajetória de queda desde 2018 - muitas transmissões de webinários têm sido feitas por esse canal, o que deve colaborar para torná-lo mais conhecido. De modo geral, a tendência é que as atividades sejam mais conhecidas ano a ano e as atividades mais utilizadas (em 2023: site, email marketing, capacitações virtuais/presenciais e, plataforma Bibliotecas paulistas) revelam uma tendência à "virtualização".

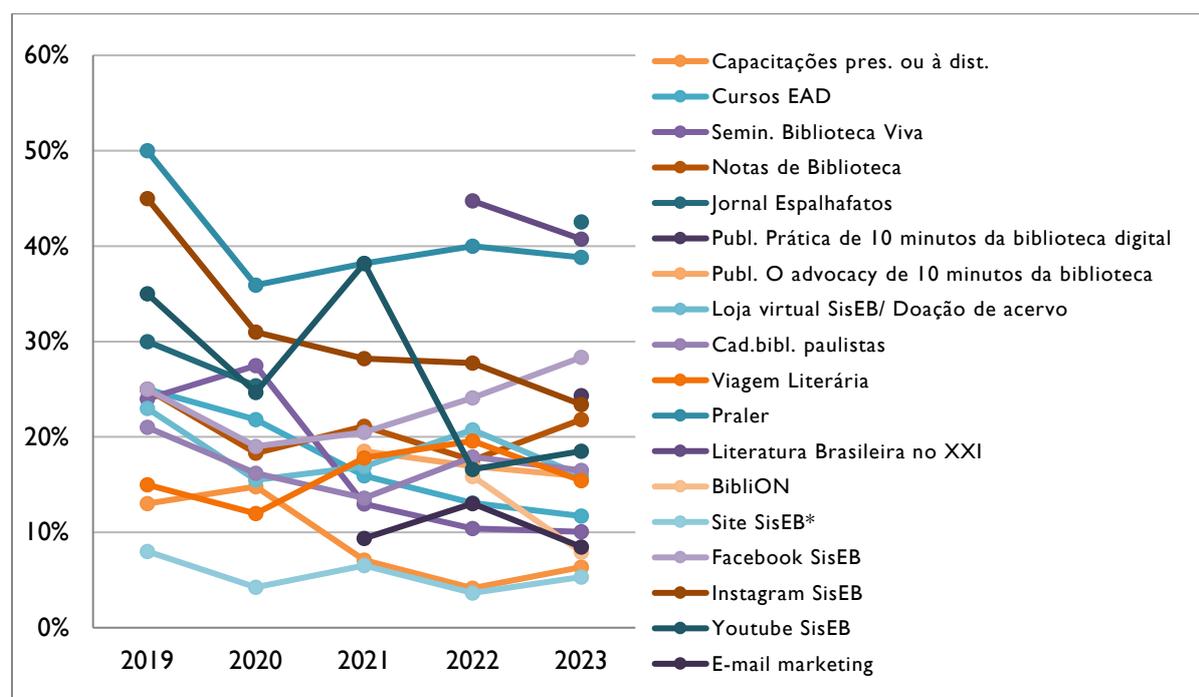


Figura 11: Percentual de pessoas que desconhecem cada uma das atividades do SisEB de 2019 até 2023



## 3.1 Qualidade das estratégias.

### Capacitações presenciais, virtuais e o curso EAD

Desde 2020, o SisEB incorporou de maneira importante a modalidade virtual nas suas rotinas - não apenas como uma "alternativa" ao presencial, mas também como uma complementaridade a essa modalidade. Vemos que esse processo passou por diferentes etapas - basicamente havendo um período em que as formações em "larga escala" eram principalmente presenciais; e à distância os cursos eram em formato EAD, com duração mais extensa, e grupos fixos e menores. Com a pandemia, houve o lançamento das capacitações virtuais, com um "boom" de participantes - e o aproveitamento da oportunidade de ampliação de públicos que essa modalidade representa.

Em 2023, o formato híbrido parece não apenas ter se expandido pelas diferentes ações do SisEB, mas também ter se qualificado (ou seja, parece estar mais claro o que vale a pena que seja presencial e aquilo que pode ser feito e será melhor que seja no virtual). Por exemplo, um mesmo processo conta com partes virtuais e outras on-line, sendo que as etapas virtuais muitas vezes são "autônomas", podendo contar com a participação de pessoas que depois não continuam nos processos inteiros - como é o caso do curso EAD Mediação de Clubes de Leitura, que contou com equipes e facilitadores que não necessariamente participaram depois do edital para integrar e realizar clubes de leitura.

Talvez isso explique o porque deste ano a taxa de comparecimento das capacitações virtuais ter se restabelecido, assim como do EAD (que, além do mais, foi concatenado com o processo dos clubes de leitura e pré-requisito para participar do edital para as bibliotecas públicas municipais interessadas em integrar e realizar o projeto clubes de leitura do SisEB em 2023, o que pode ter gerado um maior engajamento). Em compensação, a taxa média de comparecimento nas capacitações presenciais, caíram um pouco. O SisEB está se tornando mais virtual?

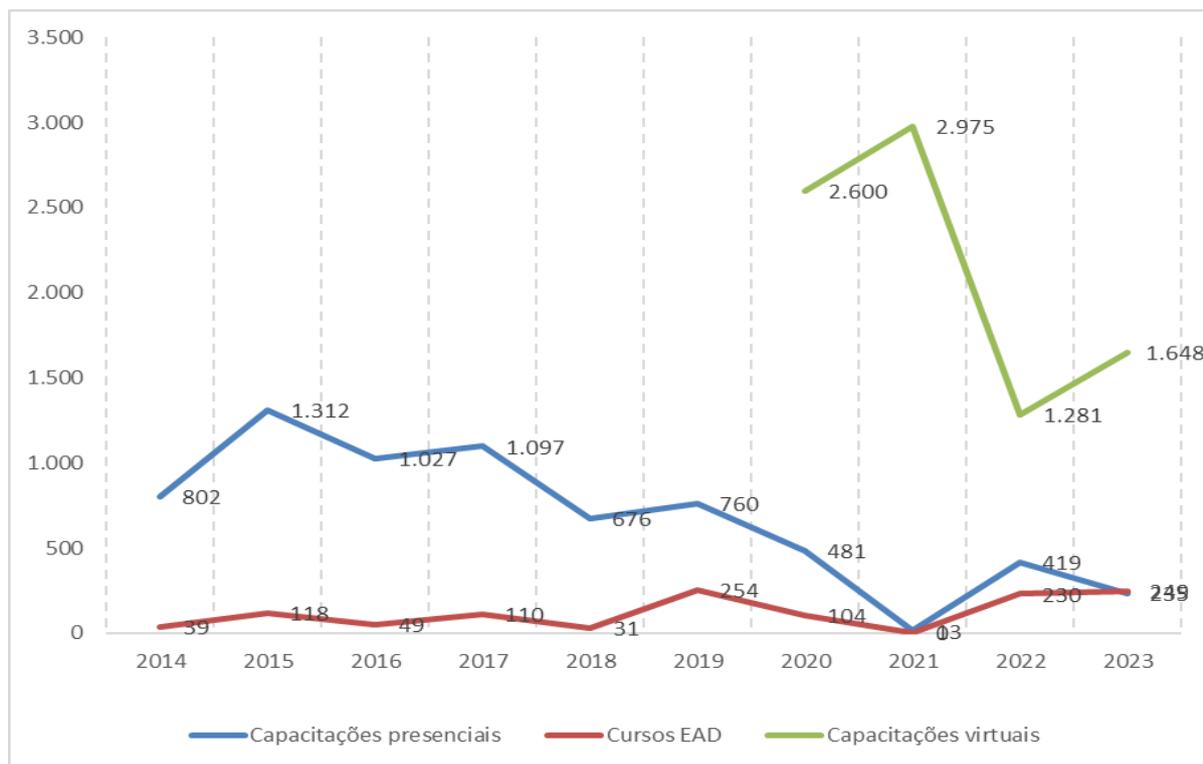


Figura 12: Quantidade de participantes nas capacitações e cursos presenciais e à distância, de 2014 a 2023

Os dados sobre taxa de presença em relação ao volume de inscritos evidenciam as diferenças no nível de adesão dos participantes em relação aos diferentes “modelos” de formação. De acordo com a série histórica das inscrições (2011 a 2018) para as capacitações presenciais, o município de São Paulo tinha uma taxa de comparecimento de, em média, 50%, enquanto interior e litoral registravam 70%, ficando evidente que muitas pessoas se inscreveram, mas não compareciam ou não concluíram a formação, havendo desperdício de vagas e, conseqüentemente, de recursos. Em 2019 e especialmente em 2020, as taxas de preenchimento de vagas foram mais altas: em média 98% para as atividades presenciais e 89% nas capacitações à distância, em 2020. Em 2021, as taxas de preenchimento das vagas aumentaram nas capacitações presenciais e caíram para as capacitações virtuais - esta queda de taxa de presença nas capacitações virtuais se intensificou em 2022, demonstrando que uma proporção maior de inscritos estava esgotada dos meios virtuais de formação após os anos da pandemia. Essa tendência se manteve agora em 2023, quando a taxa de presença nas capacitações presenciais se manteve acima das capacitações virtuais (Figura 13), mas em números absolutos, as capacitações virtuais ainda tem mais participantes que as presenciais (Figura 12). Isso pode ser explicado pela maior facilidade das pessoas encaixarem uma atividade de formação virtual em seu dia a dia - com o restabelecimento total de todas as outras atividades presenciais de trabalho e lazer, especialmente - e a diminuição aos poucos do esgotamento em relação ao virtual.

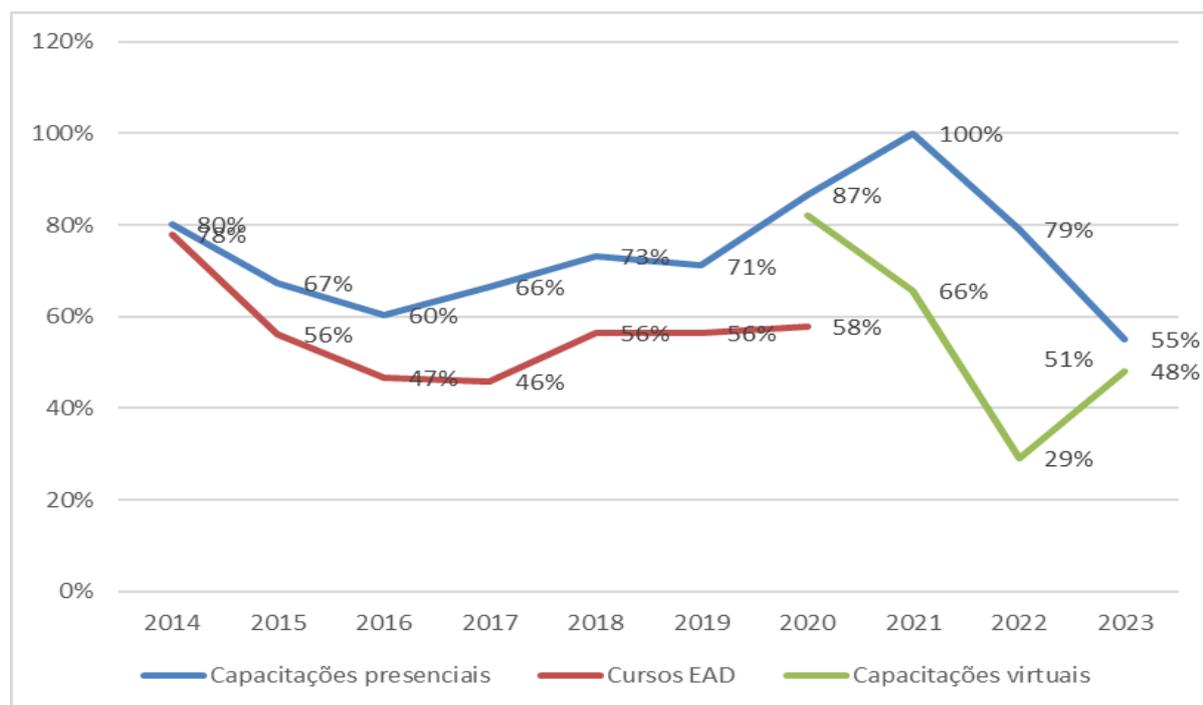


Figura 13: Taxa de presença de participantes nas capacitações e cursos presenciais e à distância, de 2014 a 2023

Olhando a avaliação global das estratégias de formação do SisEB, ela é semelhante à de 2022. Assim como em 2022, o público que respondeu ao questionário de impacto avalia de forma muito positiva e com notas muito parecidas entre si todos os critérios, que focaram principalmente quesitos relacionados com habilidades do formador(a). Para 2024, seria interessante avaliar se não é possível juntar alguns critérios e deixar separados somente aqueles que se diferenciarem mais entre si.

De modo geral, a avaliação é muito positiva, com médias de satisfação acima de 80%, seguindo um padrão histórico da taxa média de satisfação com a carga horária um pouco menos positiva do que os outros quesitos. Comparando as médias de satisfação entre participantes das capacitações presenciais e/ou virtuais e os cursos EAD, vemos que as avaliações foram um pouco mais positivas nos cursos EAD, a não ser no quesito "Conduta aberta dos facilitadores para aproximar a relação com os participantes", o que pode ser decorrente da própria distância imposta pelo virtual. Chama também atenção alguns quesitos que têm resultados mais homogêneos e mais altos do que outros entre EAD e Capacitações Presenciais, como "Relevância dos Temas" e "Domínio dos Facilitadores das Tecnologias e demais Recursos informacionais à formação", que são quesitos que dependem pedagogicamente menos da interface - como carga horária, aproximação do facilitador com participantes e destes entre si. Alguns quesitos que demonstram a capacidade de adaptação dos facilitadores ao público e ao contexto, como a "flexibilidade de reformular conteúdos em função dos perfis e contextos dos participantes" e a "organização e mobilidade dos facilitadores no percurso formativo", são mais bem avaliados no

EAD, possivelmente pelo fato de ter mais encontros que possibilitam ao facilitador conhecer melhor o seu público e o contexto com o qual está lidando.

No relatório da avaliação de 2022, levantou-se a hipótese, a partir de diálogos com a equipe sobre o significado e o modelo das formações, de que o próprio campo de profissionais que atuam com bibliotecas poderia estar em busca de uma profundidade maior do que aquela possível nas capacitações mais pontuais, com foco em sensibilização e conceitos mais básicos e essenciais e estes podem ser quesitos que evidenciam que essa busca não é apenas por aprofundamento de conteúdos, mas também pela criação de vínculos mais profundos e duradouros com os facilitadores e os colegas.

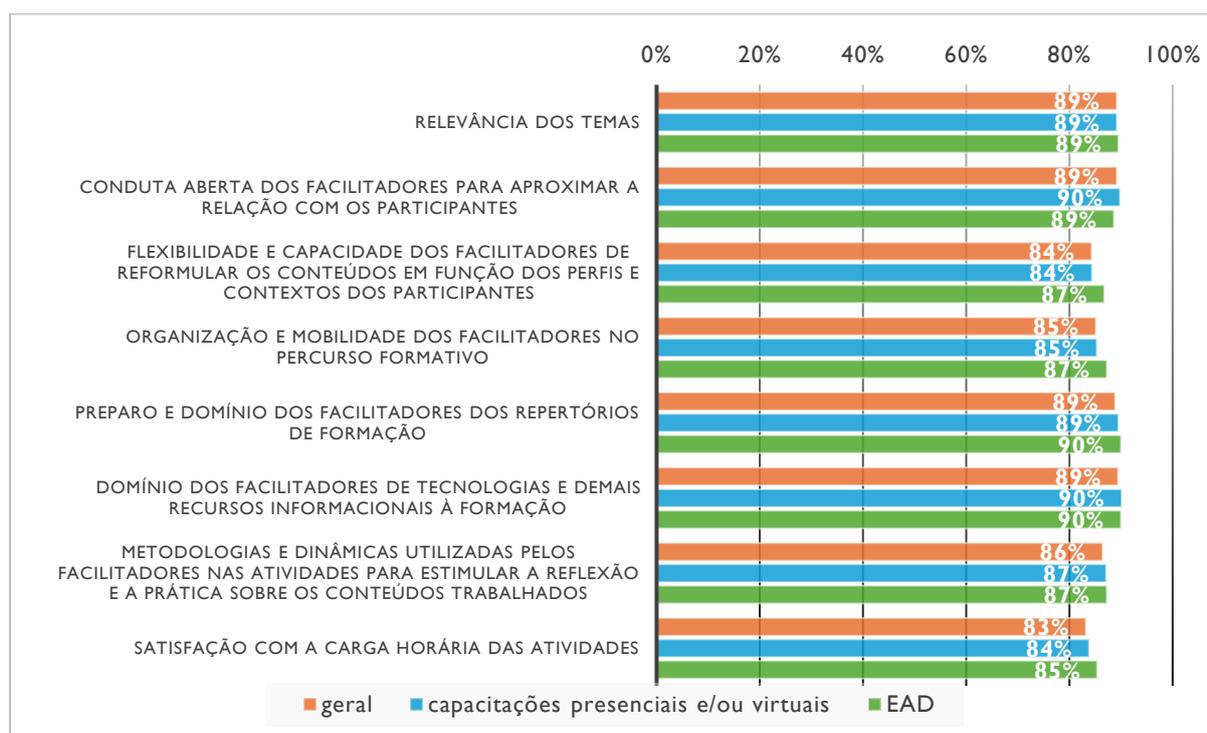


Figura 14: Síntese da coleta de dados realizada para a Avaliação de 2023

Dentre os comentários que mostram o valor atribuído às ações do SisEB por participantes que responderam ao questionário de impacto, destacam-se aqueles que reconhecem que o SisEB facilita e promove parcerias e compartilhamentos entre profissionais do campo; que colabora para a democratização do acesso à literatura e leitura e que incentiva bibliotecas a serem espaços vivos e conectados aos territórios. Abaixo, alguns deles, que mostram também que, em geral, houve uma qualificação daquilo que os participantes percebem e consideram relevante como aprendizagens obtidas pela participação nas atividades do SisEB:

*A preocupação com a formação dos participantes, os conteúdos relevantes e importantes, a escolha dos palestrantes.*



*As capacitações profissionais são fundamentais para nossa constante formação e entrega dos nossos serviços com mais qualidade para a comunidade. O programa Viagem Literária nos possibilita eventos culturais maravilhosos. A doação do acervo é indispensável para a atualização do acervo etc.*

*Eu valorizo as ações do SisEB porque estão em consonância com a democratização da informação, do conhecimento e da literatura.*

*As ações voltadas para efetivação de uma biblioteca Viva, onde o território é o protagonista do espaço público.*

*As iniciativas de formação e atualização profissionais são de suma importância para os bibliotecários. Outro aspecto relevante é o **espaço que o SisEB abre para os profissionais de outras regiões do Brasil, porque nos trazem diferentes perspectivas** de atuação e enriquecem nossos repertórios.*

*O Siseb é um trator que não para. **Vive incentivando bibliotecas a serem mais vivas.** Não podemos perder as oportunidades. As ações do Siseb são de extrema importância para alavancarem bibliotecas que muitas vezes estavam morrendo.*

***As ações do SisEB são muito válidas para integrar os profissionais da área de leitura,** difundir novos conhecimentos e aprendizagens, e conhecer autores e profissionais da cultura e suas ações.*

*Com a grande dificuldade que as bibliotecas encontram nos municípios, o SisEB é a melhor opção de modernização, atualização e promoção de atividades para as bibliotecas do estado.*

*Eu gosto muito da temática dos cursos e, principalmente, do domínio técnico dos profissionais convidados para ministrarem os cursos. São excelentes!*

*A preocupação do SISEB em relação a manter o profissional atualizado sobre o assunto Biblioteca e de aproximá-lo sempre mais do público frequentador.*

*Projetos de alta qualidade e relevância para a **democratização e democracia do direito à literatura.** Mobilização e formação de profissionais das bibliotecas para um sistema estadual de qualidade. Promoção e fomento de políticas públicas fundamentais. Parcerias e funcionários de excelência.*

*A integração entre os profissionais nas capacitações e nos cursos EADs, trazendo e fomentando uma cultura bibliotecária e ampla aos envolvidos.*

*Valorizo tudo pois me ajudou muito no prazer de renovar a vontade da leitura e literatura.*

*Por meio do SISEB, a biblioteca passou a ter ações culturais. Com isso, passou a ser uma instituição mais atuante.*

## Publicações

Em 2023, avaliamos o “Notas de Bibliotecas”, a publicação “O advocacy de 10 minutos da biblioteca”, o Jornal espalhafatos, a Publicação - Práticas de 10 minutos da biblioteca digital, o acervo doado pelo SisEB e, pela segunda vez, o acervo digital da BibliON. Mesmo sendo o segundo ano de execução do projeto e mesmo se tratando de avaliação de acervo, quando o público do SisEb tende a ser mais crítico, a BibliON teve seu acervo novamente muito bem avaliado (aprovação de 89%).

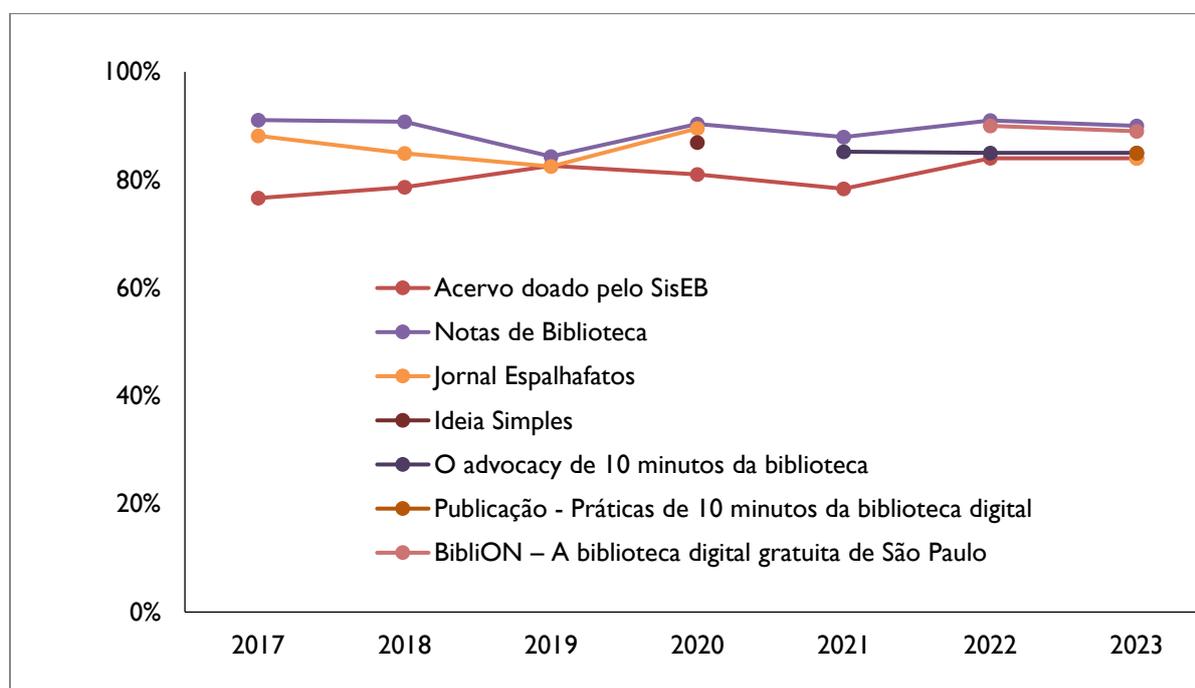


Figura 15: Avaliação das publicações elaboradas e acervo doado pelo SisEB, de 2017 a 2023

Como em anos anteriores, a Loja Virtual do SisEB (de doação de acervo) foi o menos bem avaliado junto com o Jornal Espalhafatos, mas o nível de satisfação com relação à doação aumentou e se manteve como em 2022 (de 78% para 84%), o que pode evidenciar que a proposta de doação dos livros conforme a escolha dos profissionais num modelo de “livraria”, realizado há três anos, alcançou sucesso, assim como a parceria com escritores conhecidos e admirados. O “Notas de Bibliotecas” permanece sendo uma publicação muito bem avaliada pelos profissionais de bibliotecas



que o recebem, e a publicação “O *advocacy* de 10 minutos da biblioteca” teve uma taxa de satisfação de 85%, igual à dos dois anos anteriores.

Desde 2022, as pessoas podem responder para cada um desses serviços de publicação/acervo, que não o conheciam (ao invés de avaliá-los ou deixar a pergunta em branco). O serviço que recebeu mais menções de desconhecimento foi o Jornal Espalha-fatos, talvez porque é uma publicação que ficou dois anos (2021 e 2022) sem ser realizada e é voltada aos jovens, seguida da publicação - Práticas de 10 minutos da biblioteca digital, que é nova. A publicação Notas de Biblioteca, apesar de ser muito admirada por aqueles que a conhecem, ainda assim tem um nível alto de desconhecimento (22%).

Alguns depoimentos esclarecem o valor das publicações e disponibilização de acervo, com destaque para a importância da atualização constante do acervo para as bibliotecas e o reconhecimento da busca pela diversidade nas opções para doações, ambos fatores que colaboram, segundo os respondentes, para a sua aproximação com suas comunidades. Receber acervos atualizados também mobiliza aprendizagens relacionadas à percepção de seus públicos, por parte dos profissionais das bibliotecas. Todos os depoimentos abaixo são de participantes das ações do SisEB que responderam ao questionário de impacto:

*Fazer parte dessa organização é privilégio sem sombra de dúvidas, todos os editais são pensados literalmente para as situações de todas as bibliotecas: acervo infantil, tecnológico, de literaturas diferenciadas.*

*O que mais valorizo nas ações do SisEB... é a diversidade de conteúdos, formações e publicações.*

*A maior mudança ao participar do SisEB, para mim... foi a melhora do acervo de livros disponibilizados.*

*A maior mudança ao participar do SisEB, para mim... foi a renovação do acervo.*

*A doação do acervo é indispensável para a atualização do acervo.*

*Desde a minha participação nas atividades do SisEB, a mudança mais significativa no meu desempenho profissional em relação com a biblioteca foi que estou mais atenta às mudanças de perfil da biblioteca e na adaptação do acervo aos interesses dos usuários.*

*A interação com a comunidade leitora, uma vez que a atualização dos acervos propicia a troca contínua de experiências de leitura.*

*A maior mudança ao participar do SisEB, para mim foi... conseguir maior envolvimento da comunidade da biblioteca nas atividades e no desenvolvimento do acervo.*

*As doações de acervo feitas pelo SisEb são ótimas.*



Sugestões sobre doação de acervo e tratamento de acervo e informação - esta última, apesar de não ter diretamente a ver com "oferta de acervo" e produção/difusão de publicações, pode inspirar ideias de processos encadeados (doação de acervo - curso - tratamento do acervo recebido, por exemplo), como o SisEB tem feito cada vez mais:

Visando as atividades promovidas pelo SisEB, acredito que seja fundamental abordar os processos de tratamento da informação/acervo (como catalogação, manutenção de acervo e representação temática/ indexação etc.) como pilares e bases fundamentais para sustentar os projetos e ações de mediação de leitura e fomento à cultura no âmbito das bibliotecas/ unidades de informação. As duas frentes, mediação e organização de informação, são complementares e interdependentes no desenvolvimento estrutural de bibliotecas, bem como na oferta de produtos e serviços de informação e cultura de qualidade. Além de tudo, a organização e manutenção de acervo se relaciona diretamente à salvaguarda e acesso rápido aos itens deste, o que corrobora com os princípios democráticos e de sustentabilidade de acesso pelas gerações atuais e futuras.

*Gostaria que tivesse uma atualização de acervo de gibis e mangás, pois os adolescentes e as crianças gostam muito! (essa sugestão/comentário denota um desconhecimento dos editais para doação de acervo que em 2023 focaram exatamente nesse tipo de acervo?)*

*Sobre a possibilidade de receber o acervo gratuito, seria interessante para nós se não houvesse uma quantidade mínima para temas que não estão relacionados aos assuntos das coleções que desenvolvemos.*

Segundo a equipe de P&P, o que essa biblioteca provavelmente está reivindicando é que ela não tenha que seguir a limitação das quantidades exigidas quando a própria biblioteca opta por montar o seu pedido/kit de doação na Loja Virtual do SisEB. Para a montagem desse kit, devem ser solicitados, obrigatoriamente, exemplares dos seguintes temas: literatura, artes, ciências sociais, generalidades, geografia, história e biografia. Esse pedido, porém, não é viável diante da limitação de acervo que o SisEB tem - a Loja Virtual SisEB vive de doações majoritariamente e não tem total liberdade de escolha de seu acervo arrecadado. Assim, se todas as bibliotecas solicitassem apenas literatura, não sobriam livros de literatura para aquelas que "chegassem depois". Um ponto a atentar, ainda de acordo com a equipe, é que a central de distribuição de acervo do SisEB (ou Loja Virtual), tem o compromisso de apoiar a renovação e atualização dos acervos, mas a responsabilidade de fazer a gestão propriamente dita do acervo - compra, renovação e catalogação é da prefeitura ou organização que gere o equipamento. Os impactos visíveis que a renovação do acervo tem nos profissionais e na dinamização das bibliotecas podem ser importantes incentivadores do *advocacy* das bibliotecas junto aos seus gestores, ainda mais na medida em que a própria equipe se torna testemunha desses impactos.



## Viagem Literária e Praler

Em 2023, foi acordado entre a equipe de P&P e a equipe de avaliação do Instituto Fonte que a avaliação da qualidade das estratégias de programas específicos, como Viagem Literária e Praler, estaria concentrada nos relatórios trimestrais, cuja fonte são coletas realizadas ao longo do ano pela própria equipe logo após cada atividade.

Em relação ao programa Viagem Literária, em 2023 a 15ª edição do Viagem Literária contou com um Módulo Inicial online realizado em junho; com o Módulo de Contação de Histórias: Literatura Brasileira no XXI, realizado em agosto; com o Módulo Oficinas de Escrita Criativa: Literatura Brasileira no XXI, realizado virtualmente em julho e novembro e com o Módulo Oficinas e Encontros com Escritores, realizado em outubro de forma presencial. No total, foram realizados 357 eventos do VL, atendidas 16.591 pessoas em 70 cidades em 2023 e as atividades foram muito bem avaliadas como sempre, com uma taxa de satisfação alta de equipes de bibliotecas e facilitadores. Com o intuito de trazer algumas percepções obtidas com a leitura dos dados coletados pela equipe, podemos destacar alguns pontos que nos chamaram mais atenção:

No módulo de Escrita Criativa, o material impresso de divulgação foi muito melhor avaliado pelas cidades do que a eficácia das ações de divulgação para um bom comparecimento de público. Será que as bibliotecas não souberam como divulgar bem esse módulo, mesmo tendo bons materiais? Os escritores, por sua vez, neste módulo, avaliaram pior a preparação da equipe para realizar o evento (plataforma, gestão da atividade, organização, etc.) e, por outro lado, avaliaram melhor o diálogo/contato prévio com a equipe da biblioteca, o apoio prestado por ela durante a atividade e o número de participantes na atividade. Aqui, parece que as bibliotecas tem mais disposição para realizar o evento - o que pode ser visto na boa avaliação dos escritores em relação ao contato prévio com as equipes das bibliotecas e o apoio dado durante a atividade -, do que facilidade de realizá-lo, por ser um evento online. A percepção da existência dessa dificuldade das equipes das bibliotecas tem sido trazida reiteradamente pela equipe de P&P nos últimos anos e já impactou conteúdos e estratégias do SisEB, o que fica visível na priorização do letramento digital e informacional como um dos eixos centrais, hoje, nas formações dos profissionais.

Já no Módulo de Contação de Histórias, as atividades de preparo de público foram um pouco melhor avaliadas do que outros quesitos pelas cidades e foi possível identificar tanto nas avaliações qualitativas, quanto nas quantitativas de cidades e escritores participantes, que elas foram melhor avaliadas neste módulo do que no Módulo Encontro com Escritores e no Módulo de Escrita Criativa - será que decorrente de mais experiência e clareza das cidades sobre o preparo de público para as contações de histórias? Os contadores, por sua vez, avaliaram muito bem o Módulo de Contação de Histórias, melhor do que os facilitadores dos outros módulos - talvez pela mesma razão, ou seja, por ser um módulo mais conhecido pelas bibliotecas e públicos.



No Módulo Encontro com Escritores, as cidades destacaram positivamente o planejamento interno para receber a atividade, porém o preparo de público foi um dos pontos menos bem avaliados, o que corrobora a hipótese de que as bibliotecas ainda não sabem fazer o preparo de público tão bem em outros módulos, quanto fazem no módulo de contação de histórias (e levanta a pergunta de como fazer um bom preparo de públicos para o módulo de escrita criativa e de encontro com escritores). Os escritores reverberam esse dado, pois o ponto menos bem avaliado este ano por eles nesse módulo, foi a afinidade do público com a proposta.

Traremos na seção “Dinamização impulsionada pelo Viagem Literária” alguns comentários daquilo que nos parece mais significativo em termos de impacto deste programa, tendo como fonte uma pergunta aberta especificamente sobre o programa Viagem Literária presente no Questionário de Impacto.

### **Seminário Internacional Biblioteca Viva**

O Seminário Internacional Biblioteca Viva não foi realizado em 2020, foi realizado à distância em 2021, voltou a ser presencial em 2022, quando houveram apenas 380 participações (número que contrasta com a série histórica de frequência neste seminário)<sup>2</sup> e foi virtual novamente em 2023, quando contou com 1.893 participantes de todo o Brasil, de 217 municípios, abrangendo 24 estados e o Distrito Federal, com 6.411 visualizações no canal do YouTube do SisEB, além de 34 convidados de cinco países: Brasil, África do Sul, Países Baixos, Portugal e Ucrânia. O evento foi realizado virtualmente, entre os dias 26 e 30 de junho de 2023 e esta, que foi a 14ª edição do evento, teve como mote “Trazer a potência de ação do Manifesto da Biblioteca Pública IFLA-UNESCO 2022 para o ambiente e a realidade dos profissionais que atuam no dia a dia do setor bibliotecário”<sup>3</sup>. O Seminário

---

2 Na ocasião, a equipe atribuiu o número menor de participações à impossibilidade encontrada pela maioria dos profissionais das bibliotecas paulistas de se deslocarem de suas cidades para participarem presencialmente de formações do SisEB em outros municípios, seja por falta de recursos financeiros e/ou de pessoas na gestão municipal.

3 O Manifesto da biblioteca pública IFLA-UNESCO “proclama a confiança da Unesco na biblioteca pública enquanto força viva para a educação, a cultura, a inclusão e a informação, e enquanto agente essencial para o desenvolvimento sustentável e para a promoção da paz e do bem-estar espiritual de todos os indivíduos” (IFLA; UNESCO, 2022). Manifesto da Biblioteca Pública IFLA-UNESCO: por que, como e para quem? / Organizado por SP Leituras. Ilustrado por Retina Studio - São Paulo: Secretaria da Cultura, Economia e Indústria Criativas do Estado de São Paulo, SP Leituras, 2023.

Internacional Biblioteca Viva tem sido uma referência importante para profissionais que atuam no campo do fomento à leitura de todo o Brasil.

Os dados mostram a satisfação elevada do público em relação às atividades, especialmente com relação à atividade "Conversando sobre - Formação Continuada de Profissionais de Bibliotecas". Todas as atividades ficaram com satisfação acima de 89%. As sessões de painéis e pôsteres foram menos bem avaliadas, como em 2021 e 2022.

Tabela 7: Satisfação com as atividades temáticas do Seminário Internacional Biblioteca Viva 2023

<b>Programação</b>	<b>Satisfação</b>
27 DE JUNHO DE 2023 [Conversando sobre - Formação continuada de profissionais de biblioteca]	95%
27 DE JUNHO DE 2023 [Palestra internacional - Ein Koffer voll mit Büchern: uma mala cheia de livros]	94%
30 DE JUNHO DE 2023 [Palestra internacional - Transformação e alfabetização digital para os ODS: o caso das bibliotecas de Joanesburgo]	94%
26 DE JUNHO DE 2023 [Mesa-redonda - Democracia cultural e desenvolvimento sustentável]	94%
28 DE JUNHO DE 2023 [Mesa-redonda - Entre bibliotecas, leituras e literaturas]	94%
29 DE JUNHO DE 2023 [Conversando sobre - Avaliação e monitoramento de ações culturais]	93%
29 DE JUNHO DE 2023 [Palestra   BibliON: O ecossistema de conhecimento ilimitado que revolucionou as bibliotecas digitais no Brasil]	93%
28 DE JUNHO DE 2023 [Intervenção artística - Manifesto da Biblioteca Pública IFLA-UNESCO 2022]	92%
27 DE JUNHO DE 2023 [Palestra internacional - O advocacy de 10 minutos da biblioteca]	92%
29 DE JUNHO DE 2023 [Sessão de painéis]	90%
28 DE JUNHO DE 2023 [Sessões de Pôsteres]	89%

Houve mais satisfação de modo geral com o atendimento no Seminário em 2023, apenas menos com a carga horária, em relação à qual houve uma menor satisfação - o que revela ainda mais a satisfação. O nível de satisfação com a facilidade do serviço de inscrição, a cordialidade da equipe e a qualidade das informações prestadas aumentou muito em relação a 2022, atingindo novamente aquele de 2021.



Curiosamente, muitos participantes, nos comentários presentes no questionário de satisfação aplicado logo após o evento, sugerem que o Seminário volte a ser presencial. Um deles diz que sentiu “falta do presencial, onde há uma grande troca de experiências entre os bibliotecários”. Outro sugere que o Seminário seja realizado em formato híbrido da próxima vez. De qualquer forma, apesar de menos recorrentes, muitos comentários também reconhecem que a forma virtual possibilita a participação de um número maior de pessoas e que ajuda muito a viabilizar a participação. Temas bastante sugeridos para uma próxima edição, foram: atendimento em bibliotecas periféricas e como as bibliotecas comunitárias fazem para conseguir o engajamento dos seus públicos.

Tabela 8: Satisfação com os serviços de atendimento do Seminário Biblioteca Viva desde 2021

	2021	2022	2023
Facilidade para inscrição	⇒ 91%	⇒ 90%	↑ 94%
Funcionalidade do site	⇒ 91%	↓ 87%	⇒ 90%
Informativos digitais		↓ 87%	⇒ 90%
Cordialidade da equipe	↑ 95%	⇒ 90%	↑ 95%
Qualidade das informações prestadas	↑ 93%	⇒ 90%	↑ 94%
Funcionamento da plataforma web			⇒ 92%
Carga horária	⇒ 90%	⇒ 90%	↓ 88%
Cumprimento da expectativa	⇒ 92%	⇒ 90%	⇒ 91%
Contribuição para o desenvolvimento pessoal	⇒ 91%	↑ 93%	⇒ 92%
Contribuição para o desenvolvimento profissional	⇒ 92%	↑ 93%	⇒ 92%

### 3.2. Formação dos profissionais de bibliotecas - reconhecimento do SisEB

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

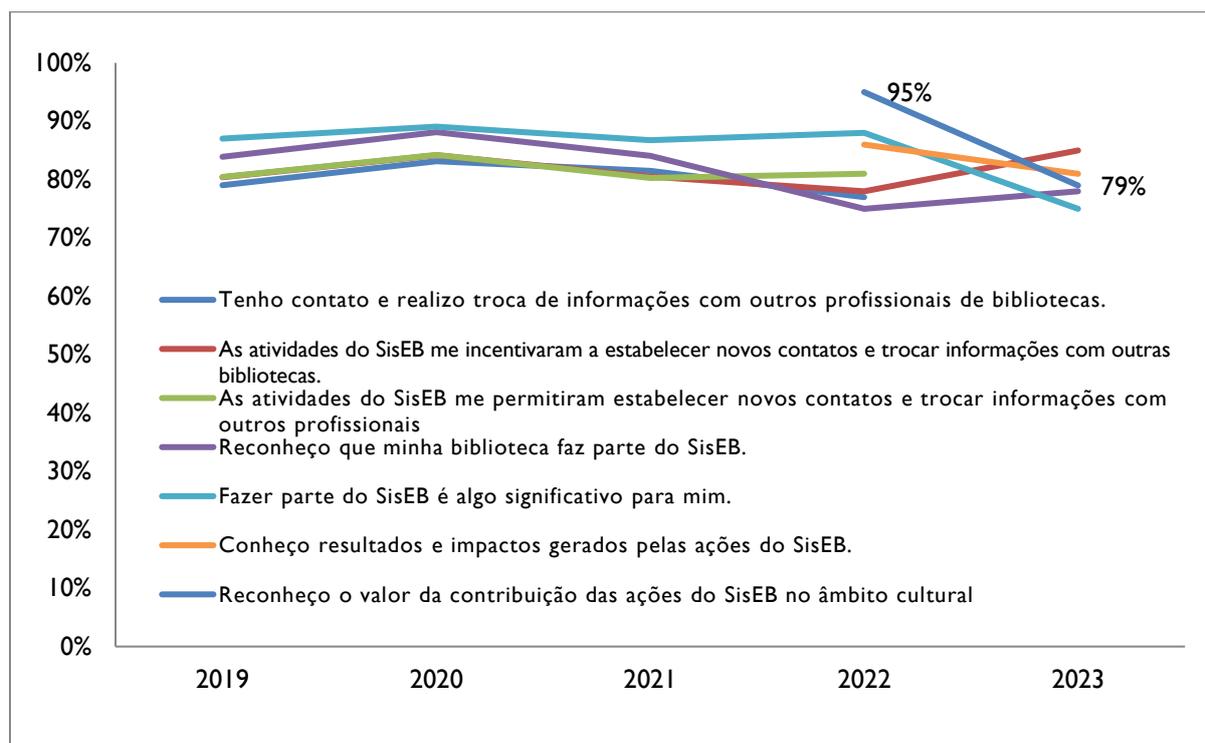


Figura 16: Reconhecimento do SisEB entre 2019 e 2023

Com a mudança do questionário, a série histórica ficou um pouco “bagunçada” e houve oscilações mais acentuadas e sem causa aparente. Mesmo assim, chama a atenção o reconhecimento do SisEB como espaço de troca pelos profissionais - o quesito “as atividades do SisEB me incentivaram a estabelecer novos contatos e trocar informações com outras bibliotecas” oscilou positivamente de 78% em 2022 para 85% e foi o mais bem avaliado em 2023. Apesar de ter oscilado positivamente o reconhecimento de que a biblioteca faz parte do SisEB (de 75% em 2022 para 79% em 2023), depois de ter oscilado negativamente de 2021 (84%) para 2022, ainda é alto o número de respostas de bibliotecas que não reconhecem que fazem parte do sistema. Esses dados podem estar mostrando que é mais alta a quantidade de quem considera o SisEB uma rede de profissionais de bibliotecas do que uma rede de bibliotecas. Chama também atenção a oscilação negativa do quesito “Fazer parte do SisEB é algo significativo para mim”.



Em relação apenas a 2023, temos o seguinte:

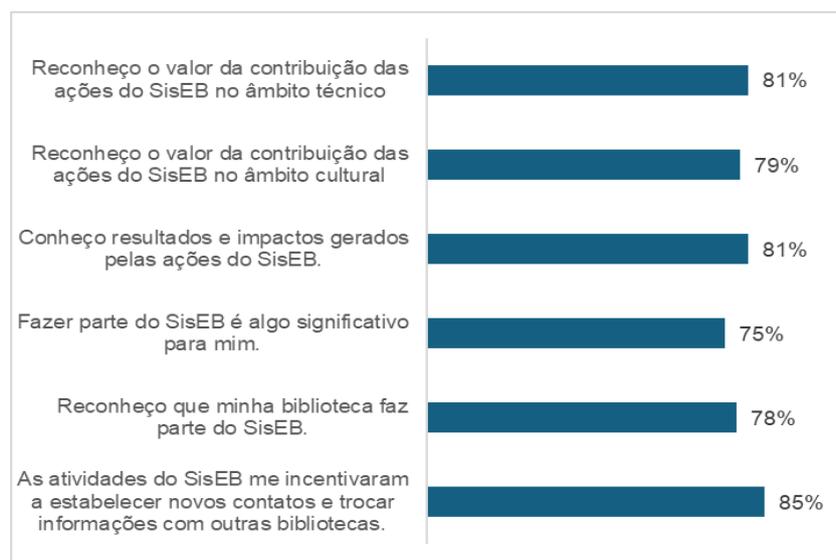


Figura 17: Reconhecimento do SisEB em 2023

Por um lado, reconhece-se a relevância do sistema para as bibliotecas que, como sabemos, não têm encontrado suporte nos seus municípios e que possivelmente encontram no SisEB um dos únicos apoios para continuarem a existir, ainda mais quando se considera a expansão do SisEB para outros Estados do Brasil. De 2016 a 2022, o quesito que refletiu esse reconhecimento pelas pessoas que responderam ao questionário, foi "*Fazer parte do Sistema Estadual de Bibliotecas Públicas de São Paulo é algo significativo para mim*". Na realidade, em todos os anos da série histórica, este havia sido o quesito mais bem avaliado, o que mudou em 2023, quando "a troca com outros profissionais" passa a ser o que os profissionais mais valorizam ao participarem das atividades proporcionadas pelo SisEB. Interessante notar que o encontro com outros profissionais e a troca que ocorre de perspectivas e questões, nos parece ser um critério de valoração mais concreto do que "ser significativo", que apesar de ser um critério mais abrangente, é também mais abstrato. Muitos depoimentos que respondem no QT de impacto à pergunta "O que você mais valoriza nas ações do SisEB", traduzem a satisfação com o encontro e a troca, e muitos dizem também da importância do encontro com profissionais do Brasil todo:

*Um aspecto relevante é o espaço que o SisEB abre para os profissionais de outras regiões do Brasil, porque nos trazem diferentes perspectivas de atuação e enriquecem nossos repertórios.*

*As ações do SisEB são muito válidas para integrar os profissionais da área de leitura.*



*Eu valorizo que as ações sejam abertas ao público em geral e não somente aos locais (moradores do Estado de São Paulo).*

*O SisEB proporciona para nós, que vivemos no interior, meios para nos manter atualizados e em contato com outros profissionais.*

Retomando a questão do online ou presencial, apesar dos dados terem demonstrado as vantagens do online em diversos programas, inclusive nos níveis de satisfação do público, é importante também escutar, ainda mais à luz deste aumento de valorização atribuído ao encontro com outros profissionais do campo, aqueles que estão pedindo o formato híbrido ou o presencial, como vemos em um outro depoimento do QT de impacto que responde à mesma pergunta (“O que você valoriza nas ações do SisEB?”):

*Eu valorizo...A possibilidade de encontrar outros profissionais da área e compartilhar conhecimento, até mesmo por isso acho ruim quando o encontro Seminário Biblioteca Viva é realizado de forma remota.*

### **3.3 Formação dos profissionais de bibliotecas Fontes: Capacitações online, Impacto**

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 pro-fissional e o incremento da importância dada à própria biblioteca/sala de leitura da qual esses profissionais fazem parte. Outro destaque trazido pelos dados, é um aumento da utilização pelos profissionais, dos conhecimentos e aprendizados adquiridos com as capacitações do SisEB, colocando-os em prática em suas bibliotecas. Esse ano, todas as aprendizagens que dizem respeito a uma dimensão de aplicabilidade do conhecimento adquirido, obtiveram um incremento, sendo elas: “ajudei a realizar ações de escuta e integração com a comunidade”, “realizei ações para melhorar a qualidade do atendimento”, “realizei ações de melhoria do espaço físico”, “contribuí para melhorar a organização e a gestão da biblioteca”, “aperfeiçoei/realizei novas atividades culturais no meu local de trabalho” e “aperfeiçoei/realizei novas atividades de mediação de leitura”, como vemos na figura a seguir. As categorias ausentes no ano de 2023 se devem ao fato de que realizamos mudanças na pergunta, buscando torna-la mais curta.

Isso reverbera a percepção de que em 2023 o SisEB procurou realizar ações mais encadeadas. Assim, muitos profissionais tiveram a oportunidade de experienciar processos, ao invés de ações isoladas, dos quais faziam parte dimensões mais



teóricas e outras muito práticas - como foi o caso nos Clubes de Leitura e como sempre tem ocorrido no Viagem Literária. O projeto Literatura Brasileira no XXI também pode estar colaborando para que os profissionais tenham um pouco mais de facilidade de colocar aprendizagens em prática, na medida em que os conteúdos ligados a este projeto, além de difundidos em cursos e conteúdo online, atravessam outros programas, como no caso destes dois acima citados. Assim, pode ter acontecido de um profissional que entrou em contato com os conteúdos do projeto Literatura Brasileira no XXI por uma formação do SisEB ou pelo site do projeto, por exemplo, depois ter tido a oportunidade de ver a teoria se concretizando na prática, nas sessões dos Clubes ou nos eventos e atividades do Viagem. Um depoimento trazido do questionário de impacto nos dá uma ideia desse processo:

*Esse ano a atividade que mais me desafiou profissionalmente e também a que mais me deu satisfação, foi o EAD de Mediação de Clubes de Leitura. Eu tive a oportunidade de implantar em nossa Biblioteca um Clube de Leitura logo após o término do EAD e tem sido uma experiência enriquecedora, cresci muito profissionalmente e até mesmo como pessoa.*



Figura 18: Resultados das capacitações na formação dos profissionais de bibliotecas, de 2019 a 2023

Como em 2022, este ano utilizamos uma metodologia para identificar as mudanças mais significativas decorrentes das formações. A ideia era checar as principais aprendizagens que emergem da percepção dos participantes, a partir de perguntas abertas sobre o assunto. A pergunta feita aos participantes no questionário de impacto, foi: "A maior mudança ao participar do SisEB, para mim..."

Para localizar os padrões, todas as respostas foram categorizadas e agrupadas. Podemos perceber uma semelhança com os dados a partir das respostas a perguntas fechadas, mas também algumas aprendizagens novas. Primeiro, como em 2022, há um reconhecimento mais difuso do desenvolvimento profissional, sem menção a uma capacidade específica, mas sim com uma compreensão de que as aprendizagens obtidas se relacionam diretamente com o que são consideradas competências dos profissionais de bibliotecas.



Um aspecto novo em 2023 foi que a percepção do “papel social das bibliotecas e das dinâmicas que a tornam uma biblioteca viva” foi a segunda aprendizagem mais identificada, a partir de muitas respostas de pessoas que já estão exercitando um aumento das atividades em suas bibliotecas e percebem a importância disso para que ela possa ser uma biblioteca conectada à comunidade, democrática e viva. A percepção desta como uma mudança muito significativa esse ano, corrobora o aumento de aprendizagens mais práticas. Muitos depoimentos contam sobre essas atividades e a empolgação dos profissionais que estão tendo essa experiência:

A mudança mais significativa pra mim foi...

*Manter nosso Círculo do Livro como mediadora, trazendo os conhecimentos adquiridos através do curso do SisEB e fazer com que o mesmo se mantenha firme no entusiasmo e participação de seus integrantes. Fazendo um Círculo do Livro muito mais atrativo e convidativo.*

*Minhas ações culturais ganharam um impulso. Criei curadorias literárias, exposições temáticas e eventos que relacionam literatura e diferentes expressões artísticas.*

*Elaboração de ações/práticas/eventos envolvendo incentivo à leitura e uso do espaço cidadão da biblioteca pública.*

*Pude entender melhor a importância da formação de leitores e fomento à leitura literária para a nossa sociedade. Durante boa parte da minha carreira como bibliotecária fui ligada à gestão de biblioteca, a processos técnicos, auditorias e visitas técnicas. Então, esse melhor entendimento ao qual me refiro, tem feito muita diferença para mim.*

*Valorizar as atividades dentro da Biblioteca e cada vez mais torná-la VIVA.*

Tabela 9: Categorias mais mencionadas, suas definições e número de menções em 2023

PALAVRA	DEFINIÇÃO	N DE MENÇÕES
profiss	aprimoramento profissional de maneira ampla ou mais difusa.	25
bibliotecaviva	ampliação da percepção do papel social das bibliotecas, e das dinâmicas que a tornam uma biblioteca viva.	21
NA	não participaram em 2023, mas receberam o questionário. <sup>4</sup>	16
troca	encontros com outros profissionais do campo e intercâmbio de motivação, desafios e soluções comuns.	10
atendimento	importância de escutar os públicos e desenvolver qualidade de atendimento.	10
acervo	conhecimentos sobre montagem e adequação de acervos, ou recebeu doação de acervo do SisEB.	8
clubeleitura	aprendizagem e implementação de clubes de leitura nas bibliotecas	9
planejar	capacidade de estabelecer prioridades, planejar a gestão e novas ações nas bibliotecas.	7
olharhumano	ampliação da percepção sobre o outro, os usuários, escuta, inclusão.	4
não	Não houve uma mudança significativa.	3
medleitura	aprimoramento da compreensão e das práticas de mediação de leitura.	4
gestcomunidade	compreensão do papel e da importância de incluir a comunidade na gestão, escutá-la.	5
biblidigital	compreensão da inclusão da biblioteca na era digital, acervo digital, ferramentas digitais.	6

<sup>4</sup> Importante destacar que foi possível identificar um número de pessoas que responderam ao questionário, mesmo sem ter participado de ações em 2023.

A compreensão da importância da inclusão e escuta da comunidade na gestão da biblioteca e do aprimoramento do atendimento aparecem nesse levantamento, assim como nas respostas às perguntas com categorias determinadas. Este ano, os Clubes de Leitura também emergiram de maneira importante como em 2022, assim como a inclusão da biblioteca na era digital. A ampliação do olhar sobre o outro e a capacidade de planejar ações e a gestão da biblioteca também são percepções mais sutis trazidas pelos participantes, que foram captadas de maneira inédita.

### **3.4 Dinamização das bibliotecas**

#### **Dinamização impulsionada pelo Viagem Literária**

O Viagem Literária, programa que propicia a oportunidade de aprendizagem das equipes das bibliotecas sobre como empreender uma ação cultural ao promover efetivamente um evento no espaço, tem como principal intuito a dinamização desse espaço. A qualidade das estratégias do Viagem Literária foi avaliada em questionários respondidos por diversos envolvidos, logo após a realização das atividades. Para identificar os impactos na dinamização das bibliotecas utilizamos o “questionário de impacto”, enviado ao final do ano, meses após as atividades. Com isso, o intuito é tentar captar mudanças que acontecem depois de passado um tempo dessas atividades. A figura abaixo sintetiza as porcentagens de reconhecimento de mudanças nas bibliotecas ao sediar o Viagem Literária.



Figura 19: Resultados na dinamização da biblioteca, após participar do Viagem Literária entre 2020 e 2023

Já em 2023, nem todos os aspectos da dinamização obtiveram um reconhecimento tão grande como em 2022, mas alguns sim, e outros até maior. Os quesitos “houve uma melhora na qualidade das atividades culturais na biblioteca”, “houve um aumento na oferta das atividades culturais da biblioteca”, “a biblioteca estabeleceu novas relações com instituições do entorno”, “a equipe passou a fazer mais ações de mediação de leitura” mostram, novamente, como nos dados anteriores, um aumento das atividades realizadas pelos profissionais - que os profissionais colocaram mais “a mão na massa” depois de sediar esse programa. Curiosamente, em 2023, mais bibliotecas declaram que a prefeitura passou a investir mais nelas depois de sediarem o Viagem.

Um aspecto que chama atenção é que quesitos como “...a biblioteca ficou mais conhecida na cidade e na região”, “... escolas ou públicos que foram aos eventos passaram a frequentar mais a biblioteca”, “... a equipe realizou novas ações de divulgação da biblioteca”, “a biblioteca passou a receber mais público” foram as dinamizações que foram menos

reconhecidas pelos participantes. Esses quesitos costumavam ser os mais mencionados e foram bastante mencionados em 2022, porém obtiveram menos reconhecimento em 2023. Isso pode ser decorrente do fato de um dos módulos ter sido realizado virtualmente, ou seja, os públicos não estiveram presencialmente nas bibliotecas, e também de um menor engajamento das bibliotecas na preparação dos públicos dos módulos Oficina de Escrita Criativa e Oficinas e Encontros com Escritores, o que foi possível de captar na sistematização dos dados coletados ao longo do ano pela equipe, logo após as atividades.

De qualquer forma, como a maioria das taxas de "contribuição" da hospedagem do Viagem Literária ficou mais baixa em 2023, cabe nos perguntarmos se o SisEB tem contribuído mais com aspectos da formação profissional das/dos profissionais das bibliotecas e menos com a própria dinamização.

Alguns comentários presentes no QT de Impacto sobre aprendizagens adquiridas com o Viagem Literária, demonstram como estão sendo aplicadas no dia a dia:

**A aprendizagem mais significativa foi na realização de eventos**, pois a Biblioteca possui uma equipe somente para cuidar da ação cultural da Biblioteca e foi possível observar o amadurecimento dos componentes ao receber profissionais contadores de história e escritores.

**Aprendemos que devemos falar de forma a nos aproximar do público**, por exemplo, os contadores de histórias vieram aqui e falaram expressões que meses depois as pessoas ainda repetiam porque acharam engraçadas e se apropriaram delas, de certa forma isso nos aproximou mais delas também.

Através das sugestões de leitura, realizamos diversas **rodas de leitura** com as visitas agendadas.

Estamos fazendo atividades, como Hora do Conto, para atrair as crianças para o mundo da leitura e, uma vez por mês, aos sábados para os pais que trabalham acompanharem os filhos. Também fazemos atividades agendadas de contação de histórias para idosos.

Há mais mediações no dia a dia.

Adquirimos mais conhecimento de divulgação e propagação de leitura.

Oferecimento de literatura de autores indígenas e negros pela equipe aumentou, após conhecerem os autores convidados.

As atividades do Viagem Literária possibilitaram **abrir a mente para conhecer novos autores e repensar algumas práticas** que já utilizamos na rotina da biblioteca.

Tabela 10: Frequência e tipos de público no Viagem Literária entre 2020 e 2023

	2020	2021	2022	2023	
Público presente sem agendamento	563	4.365	1.270	3.244	
Público agendado	730	1.125	7.245	10.967	
Total (inclui sem informação)	1.825	6.517	11.475	16591	



Em relação à quantidade de público, chama a atenção o aumento do público em geral do Viagem Literária, em especial do público agendado (diretamente relacionado ao Módulo de Contação de História, o que deve refletir o agendamento de escolas), mas também houve um aumento significativo do público espontâneo.

Verifica-se todo ano uma discrepância na contabilização de público espontâneo + agendando e público total. Em 2020, a soma do público agendado + espontâneo foi igual a 1293, mas o público total contabilizado foi de 1825; em 2021 a soma do público agendado + espontâneo foi igual a 5590, mas o público total contabilizado foi de 6517. Em 2022, essa discrepância foi ainda maior, já que a soma do público agendado + espontâneo foi igual a 8515, mas o público total contabilizado foi de 11417. Em 2023, a soma do público agendado + espontâneo foi 14.211, mas o público total contabilizado foi de 16591.

Entende-se sempre que esse valor não contabilizado faz parte de “um público sobre o qual não se sabe o suficiente” - veio de onde, com quem, como chegou na biblioteca, de modo espontâneo, com agendamento? Porém, sabendo que geralmente é mais fácil contabilizar o público que vem de forma agendada com uma instituição parceira, uma hipótese é de que dentre essas 2380 pessoas que “não se sabe de onde ou como vieram” para o VL 2023, muitas sejam de “público espontâneo”.

De qualquer forma, é importante destacar que a importância desse dado tem a ver com uma relação que temos feito ao longo dos anos entre a presença de público espontâneo e uma maior dinamização das bibliotecas, pois ele indica uma autonomia dos públicos na relação com o espaço, enquanto os públicos agendados ainda são públicos que precisam ser levados, de ônibus, apresentados para o espaço, geralmente mais institucionalizados e menos autônomos. Obviamente, é fundamental que haja públicos agendados nas bibliotecas, inclusive porque esse é o público autônomo de amanhã, mas é preciso sempre estar atentos a esse dado, para entender se as bibliotecas não estão querendo atingir metas numéricas ao agendar muitas escolas, para preencher vagas e dar conta das contrapartidas do programa, e se isentam de um trabalho mais complexo de formação dos públicos de suas próprias bibliotecas e comunidades do entorno.

### **3.5 Desenvolvimento de comportamentos leitores pelo SisEB**

Os achados sobre a formação de comportamentos leitores pelo público do SisEB encontram-se na Pesquisa Transversal, que apresenta um retrato do perfil leitor de todos os públicos da SP Leituras em seus diferentes programas e projetos.



## III. BIBLIION

### 1. A BibliON em 2023

O lançamento da BibliON, biblioteca digital gratuita de São Paulo implementada no segundo quadrimestre de 2022, consolidou, entre 2022 e 2023, a tendência acelerada pela pandemia de COVID-19, de uma cultura híbrida, que acontece no formato digital e presencial simultaneamente. Apesar de ter autonomia para criar projetos apenas no digital, a BibliON vem para funcionar também como uma plataforma que integra outros projetos e programas executados pela SP Leituras visando, sobretudo, integrar diferentes bibliotecas e agentes do campo de fomento à leitura e também da cultura.

Atualmente, a BibliON conta com mais de 18 mil títulos entre livros digitais e audiolivros, além de vídeos, podcasts e uma grade de programação cultural. Em relação aos serviços da biblioteca digital, em 2023 houve 2.242.514 visitas e mais de 404.775 (janeiro a dezembro) itens circularam, enquanto em 2022, houve no total 528.888 visitas (desde a data de lançamento da BibliON 9/06/2022 até 31/12/2022) e 157.857 itens circulados. Em relação ao alcance territorial da BibliON, em 2023 foram 183 municípios envolvidos em suas ações, contra 53 municípios atendidos de junho a dezembro de 2022[1], e 23 Estados (incluindo o estado de SP) [2]. Em 2022, foram atendidos 18 estados de junho a dezembro (incluindo o estado de SP). Apenas no intuito comparativo, se dividirmos o número de municípios atendidos em 2023 por 12, a média é de 15 municípios atendidos por mês, enquanto em 2022 essa média ficou em 7,5. Em relação aos estados, houve uma pequena diminuição da média de estados atendidos, se dividirmos o número absoluto em 12 meses, apesar de, em termos absolutos, ter sido bem relevante a quantidade de estados brasileiros alcançados pela biblioteca digital nesses dois anos. Importante deixar claro que esses dados são referentes a programação cultural da BibliON, não incluindo o alcance por meio dos empréstimos de recursos digitais. Além disso, em 2023 a BibliON teve ainda alcance internacional, com participações provenientes de Canadá, México e Portugal.



Alguns dos serviços prestados, ações e atividades realizadas pela BibliON em 2023, foram:

### **Promover a circulação de acervo digital**

A meta anual de circulação de acervo em 2023 era de 360.000 livros, mas a BibliON ultrapassou a meta, com um acervo definido em sua política de desenvolvimento e doação de coleções como:

Multidisciplinar, que contempla a diversidade de grupos étnicos, raciais, de gênero e religioso, constituído de livros, obras de referência, histórias em quadrinhos, audiolivros, vídeos e podcasts, com foco nas obras literárias nacionais e estrangeiras, clássicos da literatura nacional e estrangeira, incluindo literatura infantil e prêmios de literatura, abordando também a área de humanidades, como: obras gerais sobre história, arte, psicologia, religião, ciências sociais, biografias, meio ambiente e outros.

### **Promover capacitações virtuais: palestras, cursos, oficinas e eventos**

Em 2023, a equipe da BibliON optou por promover oficinas que tivessem continuidade, ao invés de se caracterizarem como ações isoladas. No primeiro e segundo quadrimestres de 2023, essa diretriz resultou na repetição de municípios atendidos, já que as mesmas pessoas participavam em mais de uma ação promovida pela BibliON. Em contrapartida, ampliou-se o número de vagas para algumas das atividades on-line, o que resultou em um número de participações acima do planejado. Alguns exemplos de oficinas realizadas são: caminhos da editoração independente, cartunologia, recorte e cole a história da arte, histórias digitais, comunicação cultural, mediação de leitura de obras de autoras negras. Os públicos atendidos por essas diferentes oficinas variam. Algumas são abertas ao público em geral (jovens e adultos acima de 16 anos), enquanto outras são direcionadas a profissionais da área cultural ou bibliotecário(as), educadores(as) e mediadores(as) de leitura. A BibliON tem poucas ações voltadas exclusivamente às crianças.

### **Projeto de podcast da BibliON**

Em 2023, foi implementado o estúdio de podcast da BibliON, lançado o "Edital de cessão de espaço para uso temporário destinado à gravação de projetos de podcast no estúdio de podcast localizado na Biblioteca do Parque Villa-Lobos". Segundo o edital, a seleção dos projetos considera a relação do projeto com a leitura, literatura, educação e cultura, a diversidade de temas e viabilidade de execução das gravações dentro do ano de 2023.

Além do edital, foram realizadas três séries de podcasts com conteúdos produzidos pela BibliON. No podcast "Conversas com Escritores", realizado em parceria com a



BVL/BSP, participaram Dinha, Rafael Gallo, Bruna Beber e Daniel Munduruku. Os episódios com o escritor Daniel Munduruku e a escritora Dinha se originaram no Bate-Papo Literário realizado mensalmente pela BibliON com a mediação de Carli Cordeiro. Já os episódios de Bruna Beber e Rafael Gallo se desdobraram a partir do programa Segundas Intenções e foram gravados, respectivamente, na BSP e na BVL, com a mediação do crítico literário Manuel da Costa Pinto.

Já na série de Podcast “Minha vida é um livro aberto”, que contou com 13 episódios, participaram os escritores Marcus Aurélius Pimenta, Mirna Pinky, Ivo Minkovicus, Ilan Brenman e Pedro Bandeira, entre outros. Neste, escritoras e escritores falam sobre suas trajetórias, sobre o que influencia as suas criações, quais as vertentes teóricas que os conduzem quando pensam nas temáticas e modos de abordá-las, ou sobre como estabelecem relações entre diferentes linguagens que produzem - por exemplo, quando um autor ou autora é ao mesmo tempo escritor/a e ilustrador/a - , dentre outros assuntos relacionados à literatura como ofício e como linguagem.

### **Ações virtuais vinculadas às publicações do Jornal Espalhafatos**

Foram realizadas capacitações virtuais vinculadas ao Jornal Espalhafatos, publicação voltada ao público infantojuvenil. As capacitações tiveram o formato de oficinas online, ministradas pelo jornalista João Varella e cuja temática girou em torno do próprio fazer jornalístico: oficina online de jornalismo - diversidade e oficina online de jornalismo- empreendedorismo. Assim como em outras capacitações contínuas, houve a repetição de municípios entre os participantes de cada sessão realizada, gerando um número de municípios abaixo do previsto.

Interessante refletir sobre esse descompasso entre as metas e o que está sendo feito na prática, pois se a escolha é trabalhar com continuidade, é esperado que haja uma diminuição da quantidade prevista de municípios atendidos, o que não necessariamente impacta a quantidade de públicos atendidos. A equipe entende que o formato de oficinas contínuas é mais bem aproveitado pelos participantes da BibliON e tem maior adesão de público, em detrimento do número de municípios únicos atingidos neste formato de capacitações.

Além das capacitações, foi criada também uma plataforma gameficada na qual foram inseridas as edições do Espalhafatos, na qual os seus conteúdos gameficados podem ser acessados, criando um trajeto de informação e interatividade focado no público infantojuvenil.

## **Clubes de Leitura**

Em 2023, a BibliON promoveu alguns tipos de clubes de leitura, voltados a públicos diferentes, como o clube de leitura BibliON, focado em literatura contemporânea e voltado para todos os interessados nas obras selecionadas - único clube que tem uma participação do público na escolha dos títulos, pois os mediadores selecionam três obras por mês e é feita uma votação entre os participantes para a escolha do título que será lido; o clube de leitura 60+, o clube de leitura para o vestibular, o clube de leitura de poesia, o clube de leitura infantojuvenil, o clube de leitura flores em nós, também para todos os interessados nas obras selecionadas e que teve uma curadoria de livros que de alguma forma trazia o tema das flores em suas obras e o clube de leitura mulheres negras na biblioteca, voltado para todos os públicos interessados em conhecer a literatura de autoras negras. Os livros e mediadores de cada clube são diversos e adequados ao tema e ao público. Isso cria uma amplitude de curadoria dos livros e de prestadores que circulam no projeto, dando diversidade ao mesmo.

Para que um livro possa ser selecionado para algum clube de Leitura, ele deve estar disponível na plataforma e em uso simultâneo (que habilita diferentes pessoas a emprestarem o livro na plataforma ao mesmo tempo), o que acaba reduzindo as possibilidades na curadoria dos títulos, por parte tanto de mediadores, quanto dos públicos, quando estes também podem sugerir as obras.

No Clube de Leitura da BibliON a mediação é feita pelo bibliotecário da BibliON e pela analista de programação cultural, sendo este, segundo a equipe, um espaço onde ideias e funcionalidades do espaço de aprendizagem são testadas, antes de serem expandidas para os outros clubes.

A partir da análise das avaliações dessa atividade e da experiência que adquiriu esse ano, a equipe relata ter percebido que a participação do público e sua fidelização em clubes de leitura é uma construção lenta e realizada a partir de inúmeras variáveis, como o título lido no mês e a intimidade e sensação de pertencimento em relação ao projeto, ao grupo e com os mediadores que cada participante cria com o decorrer do tempo. Em relação aos municípios atingidos, a meta ficou acima da meta prevista tanto no primeiro, quanto no segundo quadrimestre. Segundo a equipe da BibliON, esse número está ligado à facilidade de acesso aos clubes de leitura, já que os seus encontros acontecem de forma online.

## **Realizar projeto de produção e circulação de conteúdos locais**

Em 2023, foi lançado pela BibliON o Edital de Produção e Circulação de Conteúdos locais e realizados dois editais. Ligada a essa meta, foi realizada uma oficina de oito encontros "Escrita Literária - quebrando estereótipos na criação de personagens", com Rafael Gallo, aberta ao público em geral e que teve a adesão de muito público!



Com os editais de produção e circulação de conteúdos locais, os escritores contemplados têm a oportunidade de ver os seus textos literários diagramados e disponibilizados na plataforma da BibliON. A BibliON, assim, realiza projetos não apenas de recepção de obras literárias, mas também começa a fomentar a produção, tendo como potencialidade para isso a sua abrangência, chegando em lugares muito diversos e distantes dos grandes centros.

## **Encontro com escritores**

Em 2023, foram realizados encontros online com escritores, dentro da programação do Bate-papo Literário da BibliON. Os encontros foram abertos ao público em geral e contaram com escritores contemporâneos brasileiros, como Aline Bei, Dinha e Daniel Munduruku, João Silvério Trevisan, Mariana Salomão Carrara, Lucas Motta e Carol Bensimon. A curadoria das conversas com escritores é feita tendo como referência ora uma efeméride (por exemplo, em abril, quando se celebra o dia dos povos indígenas, Daniel Munduruku foi o autor convidado e em junho, mês do orgulho LGBTQ+, o escritor João Silvério Trevisan), ora escritores que estão em alta no mercado, como no Bate-Papo com a Aline Bei e Mariana Salomão Carrara, ora autores que escrevem gêneros específicos de literatura, como Ana Paula Maia, que tem uma escrita mais voltada para uma literatura de suspense ou Lucas Mota que escreve Ficções Científicas que se passam especificamente no Brasil. A equipe notou um grande interesse do público na programação com os escritores, especialmente Aline Bei e Daniel Munduruku.

## **Jornadas Literárias Virtuais**

Em 2023, foram realizadas duas Jornadas Literárias da BibliON. A primeira teve como tema Vozes Femininas e a segunda, chamada de Jornada Literária BibliON - 15 anos de ZAP! SLAM no Brasil teve como tema os 15 anos dos Slams, que são batalhas de poesia falada, no Brasil. As Jornadas contaram com a presença de autores, mediadores e artistas que trabalham com questões de gênero, direitos humanos, orientação sexual, questões raciais, dentre outras questões muito atuais. Como estratégia para transpor o conteúdo do evento para o formato digital de maneira mais efetiva, a equipe optou por realizar a transmissão dos eventos através do canal da BibliON no Youtube. Segundo a equipe, esse formato de transmissão possibilitou um alcance maior tanto de públicos, quanto de municípios.

## **Feiras Literárias e Eventos Culturais da BIBLION**

Em 2023, com o calendário das Feiras literárias restabelecido depois dos anos de pandemia, a BibliON pôde participar de feiras importantes e diferentes entre si em termos de perfil de público, como da A Feira do Livro, realizada na Praça Charles Miller, no Pacaembu, São Paulo, em junho de 2023, que contou com a presença de importantes editoras e um público bastante letrado, da PerifaCon, realizada no



Centro de Formação e Cultura, na Cidade Tiradentes, bairro periférico de São Paulo em julho de 2023, com presença do público da periferia, na qual há uma cena muito importante de literatura marginal, de slammers e novos escritores e escritoras e da FLIV, Festival Literário de Votuporanga, realizada em agosto nesta cidade do interior paulista. De acordo com relatos da equipe, a participação nessas feiras presencialmente, tem tido um papel fundamental para a divulgação da BibliON para públicos e pessoas que talvez não chegassem na biblioteca apenas pelo caminho digital.

## **Projeto Humanoteca**

Na BibliON, a Humanoteca (um projeto transversal da SP Leituras com o objetivo de transformar pessoas em histórias e essas histórias em parte do acervo das bibliotecas) consiste em produzir 8 vídeos que abordem a memória dos territórios da BSP e da BVL e em publicá-los na plataforma da BibliON.

Alguns princípios metodológicos podem ser notados a partir de um olhar sobre todas essas atividades da BibliON, como:

- A existência de curadorias mais genéricas e de outras mais direcionadas para públicos específicos;
- A diversidade curatorial nas escolhas dos livros para os Clubes de Leitura, dos mediadores das capacitações e autores dos bate-papos etc.;
- O atendimento a públicos diversos;
- A abrangência das ações, com atendimento a muitos municípios e Estados, sem se limitar ao Estado de São Paulo;
- A criação de oportunidades através de eventos e Editais para a produção de conteúdos digitais que alimentam a própria plataforma da BibliON (como o de ocupação do estúdio para a produção de podcast e o de produção e circulação de conteúdos locais);
- A integração da BibliON com o SisEB.



Quanto às principais perguntas, desafios e conquistas levantados pela equipe em conversas ao longo de 2023, algumas se destacam:

## **Formação de Redes, vínculos com outras bibliotecas públicas e físicas**

Desde sua inauguração, o aprofundamento e qualificação da relação de colaboração entre a BibliON e outras bibliotecas públicas, comunitárias, escolares, etc., e sua relação com o próprio SisEB, tem sido um ponto estratégico e de atenção, tanto da própria equipe da BibliON, quanto da organização de modo geral.

Existe uma compreensão pela equipe e pelo grupo de planejamento da organização de que a BibliON é, em si, uma unidade informacional e pode, nessa condição, prestar diversos tipos de auxílios às bibliotecas do sistema. Nesse sentido, talvez ela seja o programa gerenciado pela SP Leituras dentro do Contrato de Gestão que tenha de forma mais permanente um foco simultâneo de público, lidando sempre com público meio e público fim.

Apesar desse potencial da própria plataforma, há relatos da equipe e do grupo de planejamento da SP Leituras, de que existe ainda muito espaço a explorar nesse sentido, para tornar a BibliON mais presente nas bibliotecas físicas e elas mais ativas na BibliON.

## **Limites da BibliON**

Já em 2022, foi difícil chegar em uma compreensão dos limites da BibliON. Por ser uma Biblioteca Digital, de fácil acesso, o seu alcance foi muito grande desde o início, chegando a quase todos os Estados do Brasil e até em alguns outros países. Por outro lado, a plataforma tem alguns limites de acesso, como as pessoas terem que colocar o CEP para se cadastrarem (o que pode ser facilmente burlado) ou o limite mensal de empréstimos que cada título pode ter. Nesse caso, o limite da BibliON acaba sendo orçamentário e não geográfico ou de foco de público, e isso acaba por levantar a pergunta sobre se a meta orçamentária está de fato refletindo a realidade dos empréstimos e a necessidade dos públicos.



## Formação de leitores

Algumas boas perguntas foram levantadas nas reuniões com a equipe a respeito da relação entre a BibliON e a formação de leitores:

- Como a formação de leitores acontece numa Biblioteca Digital?
- Tem diferença no desenvolvimento do hábito leitor de livros físicos e digitais?
- Na formação de hábitos culturais e comportamentos leitores, com o que é possível comparar um serviço 100% digital do porte desta biblioteca digital?
- Como criar processos de letramento digital na BibliON, já que eles estão intimamente ligados com a aquisição de competências leitoras, assim como com o acesso e a qualificação do uso da própria BibliON?
- E como estabelecer uma relação com quem ainda não é público da BibliON, ou seja, as pessoas com menor “letramento digital”?

A partir dessas perguntas, que de alguma forma são bastante orientadoras para a BibliON, surgiram reflexões e possíveis caminhos. Por exemplo, a equipe entende que é importante conhecer cada vez melhor o perfil dos públicos da BibliON como um todo, para que possa ter cada vez mais clareza de “quem está dentro”, “de quem está fora” e quais os usos mais comuns feitos por cada tipo de perfil.

Em relação à determinação de trazer o não-público, a equipe destacou esse ano uma percepção de que ela está também muito ligada a ações de marketing e de comunicação feitas tanto de forma digital, quanto física (como a participação em feiras de livros, por exemplo) e não apenas a ações de atendimento. A dimensão de atendimento para trazer os não-públicos está mais centrada nas conexões com as bibliotecas físicas.

## Participação do público

O que é a participação do público no ambiente online também é uma questão importante de ser colocada para uma reflexão mais apurada sobre a BibliON. Uma pista dada nesses anos pelas equipes da SP Leituras e que parece ter um impacto interessante na BibliON enquanto forma de participação é a possibilidade de realizar, de diferentes formas, uma curadoria colaborativa do acervo – seja através do serviço de “sugestão de títulos”, seja com projetos mais direcionados, por exemplo, aos bibliotecários que participam do SisEB. Quais podem ser outras formas de participação do público nesse ambiente?



## Atendimento da BibliON

Em 2023, o que é Atendimento na BibliON foi uma questão bastante conversada: Tudo é atendimento? Quando o atendimento acontece? De modo geral, o e-mail contato tem sido o lugar identificado pela equipe onde esse atendimento acontece de forma mais efetiva, pois é onde a equipe tem a oportunidade de estabelecer uma troca com os usuários. Mas é importante observar que o e-mail contato hoje, é um canal centrado na resolução de problemas, prioritariamente. A equipe possui, inclusive, uma apreensão bastante apurada dos tipos de problemas ou questões que surgem e em quais faixas etárias alguns problemas tendem a se concentrar. Por exemplo, segundo a equipe, os usuários mais velhos tendem a ter problemas com a plataforma, enquanto os mais jovens gostam de sugerir aquisições para o acervo. Ainda de acordo com a equipe, problemas técnicos na plataforma em geral e questões de competência informacional, como dificuldades de uso da plataforma são os motivos mais comuns para as pessoas procurarem atendimento. Nestes casos, apesar das informações estarem disponíveis, se torna necessário e parte do trabalho do atendimento, ajudar as pessoas a encontrarem as informações ou diretamente direcioná-las para elas.

Além dessa atribuição, refletiu-se ao longo do ano sobre como tornar o atendimento mais ativo, principalmente a partir da pergunta de como chegar em públicos específicos, naqueles nos quais, a partir de dados e percepções da experiência, entende-se que não está sendo tão fácil chegar, ou naqueles nos quais é preciso chegar num determinado momento, por conta de uma dimensão qualitativa que precisa ser melhor apreendida por equipes profissionais, por exemplo.

Diante dessas percepções, fica claro o questionamento e algumas pistas de qual tem sido o papel do atendimento atualmente na Formação de Públicos: de fidelizador no uso da biblioteca digital, como também pedagógico para o desenvolvimento de alguma competência informacional dos públicos. Um dos pontos importantes de serem compreendidos para o aprofundamento dessa “pedagogia”, é o que acontece quando o cadastro se torna acesso e uso de fato e, portanto, tendo mais chances de chegar a um uso qualificado, porque muitas vezes o vínculo do sócio com a BibliON termina apenas na primeira etapa, do cadastro.

---

[1] Dados relativos somente às ações do Plano de metas do Eixo 5 que são executadas pela equipe da BibliON, neles não estão contabilizadas as ações do Eixo 5 que são realizadas pela equipe de Programas e Projetos/SisEB.

[2] Como Alagoas, Amazonas, Bahia, Ceará, Distrito Federal, Espírito Santo, Maranhão, Mato Grosso do Sul, Minas Gerais, Pará, Paraíba, Paraná, Pernambuco, Rio de Janeiro, Rio Grande do Norte, Rio Grande do Sul e Santa Catarina, dentre outros.

[3] Alguns dos objetivos do Clube de Leitura, de acordo com o edital, são: formar leitores e mediadores de leitura; propiciar o desenvolvimento das competências de ler, escrever e refletir sobre o mundo em que se vive; fortalecer o SisEB e promover maior integração entre as bibliotecas existentes nos municípios paulistas; dar acesso à produção literária nacional e internacional; oferecer oportunidade de conhecimento da diversidade de conteúdos e coleções das bibliotecas públicas e comunitárias, e da nova biblioteca digital gratuita de São Paulo – BibliON, entre outros.

## 2. A coleta de dados em 2023

Como a BibliON é implementada em parceria com o SisEB, há conteúdos e análises realizadas na seção sobre o SisEB que de alguma forma se relacionam com a atuação da BibliON. Nesse sentido, recomendamos que para se ter uma noção ampliada sobre os primeiros resultados de projetos comuns à BibliON e ao SisEB, como é o caso dos Clubes de Leitura, seja feita também a leitura da seção sobre o SisEB. Em relação à aquisição de comportamentos leitores e de competência informacional - ambas ligadas ao processo de formação de leitores - no âmbito da BibliON, os dados encontram-se na seção da Pesquisa Transversal.

FONTE	ESTRATÉGIA	N
Relatórios trimestrais de qualidade SisEB-BibliON	Leitura e devolutiva	3
Abordagem direta on-line	Entrevista estruturada (questionário)	794*

\*A meta de coleta para a BibliON era de 377 respostas, considerando uma população geral 17.975 (número de pessoas atendidas em média num mês), sem segmentação, grau de confiança de 95% e margem de erro de 5%. O número da amostra representa, com grau de confiança de 95%, uma margem de erro de 3%.

## 3. Achados

### 3.1. Perfil de público e a dinamização das bibliotecas

O questionário de avaliação do segundo ano de operação da BibliON dá continuidade à série histórica da avaliação da biblioteca digital, inaugurada em 2022. O questionário foi respondido por 794 pessoas num universo de 17.975 pessoas atendidas em média por mês, e o tamanho da amostra obtida conferiu à pesquisa um grau de confiança de 95%, com uma margem de erro estatisticamente significativa de 3%.

Apesar de em 2022 o número de respondentes ter sido maior (1.188), isso pode ser atribuído a alguns fatores, como a pesquisa ter ficado menos tempo no ar em 2023 e o universo considerado ter sido diferente nos dois anos. Em 2022, optou-se por não fazer uma média mensal de acessos à plataforma e sim usar como média de referência todos os cadastros ativos. Em 2023, em contrapartida, considerou-se a média mensal de acessos.



Tabela 11: Perfil de respondentes do questionário com usuários da BibliON

NÚMERO DE RESPOSTAS		2022	2023
		1188	794
GÊNERO	Masculino	32%	28%
	Feminino	67%	70%
	Outros	0,30%	0,76%
MÉDIA DE IDADE		40 anos	42 anos
FAIXA ETÁRIA	até 6 anos	0%	0%
	7 a 11	0%	0%
	12 a 15	1%	1%
	de 16 a 20	9%	5%
	de 21 a 25	10%	9%
	de 26 a 30	12%	11%
	de 31 a 35	12%	13%
	de 36 a 40	11%	13%
	de 41 a 45	8%	12%
	de 46 a 50	9%	9%
	de 51 a 60	15%	16%
	mais de 60	13%	13%
RAÇA/ COR	Amarela	3%	2%
	Branca	65%	66%
	Parda	22%	22%
	Preta	8%	7%
	Indígena	0,0%	0,3%
	Prefiro não me identificar	2%	3%
NACIONALIDADE	Brasil	99%	99%
	Outros países	1%	1%
REGIÃO ONDE MORA	SP/ Centro	3%	3%
	SP/ Região Leste	7%	7%



	SP/ Região Norte	4%	3%
	SP/ Região Oeste	7%	6%
	SP/ Região Sul	10%	8%
	Grande São Paulo	9%	6%
	Outro município no Estado de SP	24%	24%
	Outro Estado	34%	40%
	Outro país	1%	2%
TRABALHO	Não está trabalhando	40%	36%
	Está trabalhando	60%	64%
ESTUDO	Não está estudando	57%	60%
	Está estudando	43%	40%
ESCOLARIDADE MÁXIMA	Não frequentou a escola	0%	0%
	Fundamental I	0%	0%
	Fundamental II	1%	1%
	Médio	17%	17%
	Superior	44%	39%
	Pós-graduação	38%	44%
DEFICIÊNCIA	Deficiência auditiva	1%	1%
	Deficiência física	2%	1%
	Deficiência intelectual	0%	0%
	Deficiência psicossocial	0%	1%
	Deficiência visual	1%	1%
	Outros	0,6%	0,5%

Entre os 794 respondentes de 2023, 70% se identificam como sendo do gênero feminino, 28% do gênero masculino e 0,7% (6 pessoas) como sendo de outros gêneros (fluido e não binário). Em relação a 2022, houve um leve aumento dos gêneros feminino (em 2022, era de 67%, enquanto o masculino era 32%) e "outros" (em 2022, foi de 0,3%). Algumas pesquisas, como o levantamento "ELAS: comportamentos e barreiras", feito pela Nielsen, empresa especializada em insights de audiência em meados de 2022, ou a pesquisa "Mulheres e Tecnologia - Dados sobre o acesso



feminino a Tecnologias da Informação e Comunicação”, da plataforma Melhor Plano, realizada a partir dos dados do Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação[1], de fato mostram que o público feminino tem uma presença mais assídua nas redes do que o público masculino, o que pode explicar a presença bem maior de mulheres na BibliON em relação a outros gêneros, assim como a tendência de aumento deste padrão. Além disso, como bem lembrou um membro da equipe em uma das reuniões com a equipe de avaliação do Instituto Fonte, a presença de mulheres em ambiente que fomentam e/ou trabalham com leitura, escrita, pedagogia e literatura, geralmente é maior. Ele ainda contou que isso é bastante visível nos serviços e nas atividades conduzidas pela Biblioteca Digital, como nas mensagens do e-mail contato e nos Clubes de Leitura, por exemplo.

Em relação a raça e cor, 66% se autodeclararam brancos e 29% pretos e pardos, sendo 7% pretos e 22% pardos, o que se mantém muito parecido a 2022, com um pequeno aumento de brancos (em 2022, 65% se autodeclararam brancos e 30% pretos e pardos). Dos 5% restantes, 2% das pessoas se declaram amarelas, 0,3% indígenas e 3% preferem não se identificar. Houve aqui uma pequena diminuição de incidência de pessoas amarelas e indígenas em relação a 2022 e um pequeno aumento de pessoas que preferem não se identificar. Pouco mais de 4% dos respondentes informaram ter alguma deficiência ou outro tipo de restrição (limitações físicas) ou situação atípica (autismo, TDAH).

Em relação à faixa etária, praticamente 100% dos respondentes estão acima dos 16 anos de idade. A média de idade em 2023 aumentou um pouco em relação a 2022. A média em 2022 foi de 40,4 anos e em 2023 de 41,6 anos por conta principalmente de dois fatores: a proporção da faixa de 41-45 anos aumentou de forma significativa, de 8% para 12% e houve uma queda em termos tanto absolutos, quanto relativos, da faixa entre os 16-20 anos - em 2022, 105 pessoas, ou 9% dos públicos estavam nesta faixa de 16-20 anos, em contraposição às 42 pessoas ou 5% do público nesta faixa em 2023. Outro dado relevante é que 76% dos usuários que responderam ao questionário têm acima de 31 anos e 29% estão acima dos 51 anos, seguindo a tendência da BibliON em 2022 e indicando um público mais velho em relação às bibliotecas físicas.

Sobre o perfil etário dos respondentes, que têm uma média de idade mais elevada, uma das pessoas da equipe o atribui ao acervo da BibliON, que atualmente não tem tantos best-seller no catálogo, por conta de questões já sendo resolvidas com a editora Cia. das Letras, que possui a maioria das editoras com selos jovens. Essa hipótese pode ser corroborada com um dado da pesquisa Retratos da Leitura no Brasil 5[2], em que se constata que hoje existe cada vez uma dedicação maior à busca de informação e conhecimento através da internet, o que fez aumentar o número de leitores de livros digitais - em 2015, era de 26% o número de pessoas que tiveram contato com a leitura de um livro digital e em 2019, 37%. Porém, na Retratos se constata que “A maior parte delas nos grupos etários de 18 a 24 anos



(25%), de 30 a 39 anos (24%) e de 25 a 29 anos (14%)”, o que se distingue da faixa etária dos públicos que estão mais acessando a plataforma da BibliON.

A maioria dos respondentes - 64% - trabalha, o que representa um aumento de 4 pontos percentuais de quem está trabalhando e acessa a BibliON, em relação a 2022. Como em 2022, quase a mesma parcela (60%) informa não estar estudando. Em relação à escolaridade, o que chama mais atenção é que houve um aumento da proporção de pessoas com pós-graduação em relação a 2022 – em 2022, eram 408 pessoas ou 38% os respondentes com pós-graduação e em 2023, 351 pessoas, que representaram 44% da amostra.

Quase metade (44%) têm pós-graduação e 39% têm ensino superior, totalizando 83%. Em 2023, portanto, além da escolaridade ser muito alta, ela ainda aumentou em relação a 2022, já que a relação entre respondentes que têm “apenas” nível superior e os que têm também pós-graduação, se inverteu com o aumento proporcional de pessoas que têm também pós-graduação. Os dados da BibliON seguem a tendência demonstrada na pesquisa Retratos da Leitura, que constata que os leitores de livros digitais são majoritariamente aqueles com Ensino Médio (43%) ou Superior (42%), mas evidenciam um público inclusive mais letrado e competente digitalmente do que a média brasileira.

A BibliON, desde os seus primeiros meses de operação, se colocou como uma biblioteca digital que, apesar de ser um equipamento público do Estado de São Paulo, é acessada por pessoas que estão em outras regiões do Brasil e, inclusive, em outros países. Em 2023, como dito na introdução, foram 23 Estados atendidos (incluído o Estado de São Paulo), o que a esta altura, já demonstra o amplo alcance que a BibliON tem no território nacional. Os moradores do Estado de São Paulo são a maioria dos respondentes (57%), porção que se constitui de 33% de moradores da cidade de São Paulo ou região metropolitana.

Os usuários que moram em outros Estados do Brasil representaram 41% da amostra em 2023, em contraposição a 34% dos usuários moradores de outros Estados que responderam à pesquisa em 2022. Entre os Estados que concentram mais usuários respondentes em 2023, estão Rio de Janeiro e Minas Gerais, seguidos por Rio Grande do Sul, Paraná, Santa Catarina, Bahia, Ceará e Distrito Federal, quase como em 2022, com a única diferença de que em 2022 a maioria dos respondentes que moravam em outros Estados estavam em Minas Gerais e em 2023 no Rio de Janeiro. Quase todos os Estados brasileiros estão representados tanto entre respondentes de 2022, quanto de 2023, e as regiões que mais concentram respondentes são as regiões Sudeste e Sul, seguidas da região Nordeste. As regiões Centro-Oeste e Norte são as menos presentes entre os respondentes.

Quase todos os respondentes (98%) são nascidos no Brasil e os países estrangeiros nos quais usuários respondentes (19 pessoas ou 2%) moram são Suíça, Alemanha, Portugal, Singapura, Estados Unidos, Espanha e Japão. Em 2022, os países nos

quais haviam usuários respondendo à pesquisa variaram bastante em relação a 2023 (em 2022, apareceram os seguintes países com moradores usuários da BibliON: Cabo Verde, Cuba, Egito, Espanha, França, Hungria, Itália, Japão, Portugal, Romênia, São Tomé e Príncipe e Venezuela), o que demonstra um alcance da BibliON não apenas a nível nacional, mas também internacional.

O percentual de respondentes moradores da cidade de São Paulo ou região metropolitana caiu em relação ao aumento, assim como de moradores do Estado de São Paulo, tendo crescido a proporção de moradores de outros Estados brasileiros e de outros países.

---

[1] Para mais informações, ver: <https://cetic.br/>.

[2]. Failla, Zoara (org.). Retratos da Leitura no Brasil 5. Rio de Janeiro: Instituto Pro-Livro, 2021. p. 141.

### 3.2 Acesso

O principal canal de divulgação da BibliON em 2023 foi o Google (Figura 20), que em 2022 havia sido a segunda principal fonte, atrás apenas dos influenciadores - que este ano, por sua vez, foram a terceira principal fonte, atrás também das Redes Sociais. Os veículos de comunicação mais tradicionais, como Jornais, revistas e televisão, que haviam sido a segunda maior fonte em 2022 junto com as Redes Sociais, esse ano apresentaram uma queda grande, de 12% em 2022 para 7% em 2023. Segundo a equipe, não houve campanhas pagas em 2023, o que pode refletir na queda do percentual de quem soube da BibliON por meios tradicionais em 2023. Por outro lado, a BibliON teve um site novo lançado em julho de 2023 em que a questão dos algoritmos foi bem trabalhada, o que pode refletir na busca orgânica pelo Google aparecendo em primeiro lugar.

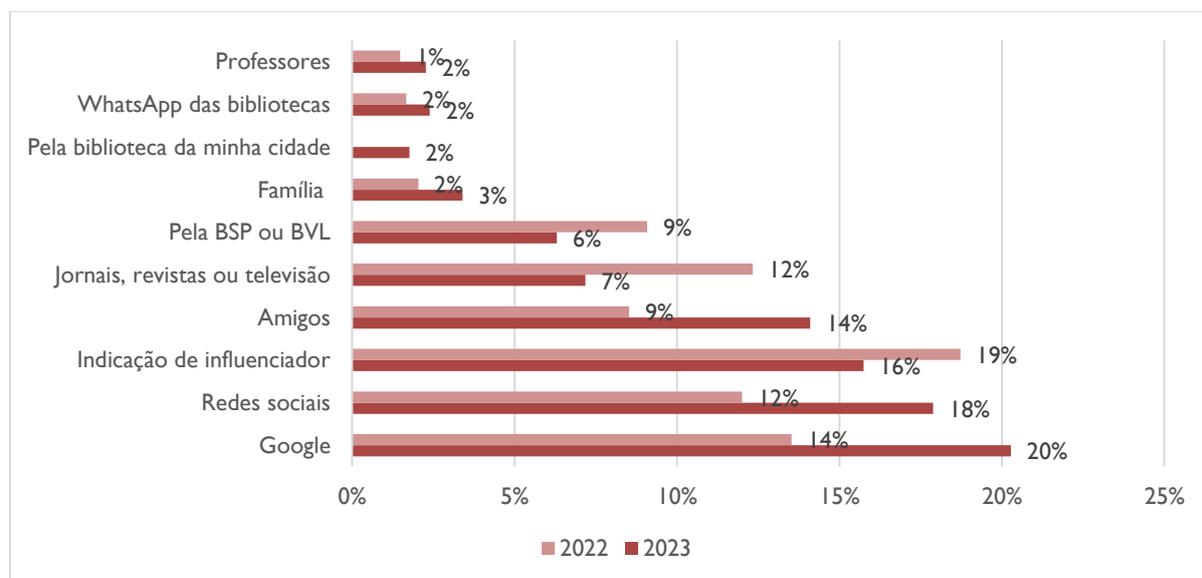


Figura 20: Como os usuários ficaram sabendo da BibliON

Entre as redes sociais, o Instagram e o Tik Tok foram as mais citadas. Os grupos de transmissão de WhatsApp de bibliotecas (2% como em 2023, igual a 2022), a “biblioteca da minha cidade” (categoria nova, incluída em 2023, com 2% das respostas) e as Bibliotecas de São Paulo e Biblioteca Parque Villa-Lobos (6% dos respondentes em 2023, em 2022 eram 9%), somam um total de 10% de respostas, atrás respectivamente do Google, Redes Sociais, Influenciadores e amigos. A Bienal do Livro de 2022 continua sendo um espaço e meio de divulgação citado pelos respondentes no campo “outros” desta questão no questionário, além de outras bibliotecas e suas atividades, como a Biblioteca Hans C. Andersen (Tatuapé, São Paulo), a “biblioteca da minha faculdade”, a “biblioteca do meu trabalho” ou cursos para auxiliares de bibliotecas. As indicações de amigos, influenciadores ou professores aumentaram um pouco em relação a 2022, somando 32% das respostas sobre como as pessoas tomaram conhecimento da BibliON, em contraposição a 29% em 2022.

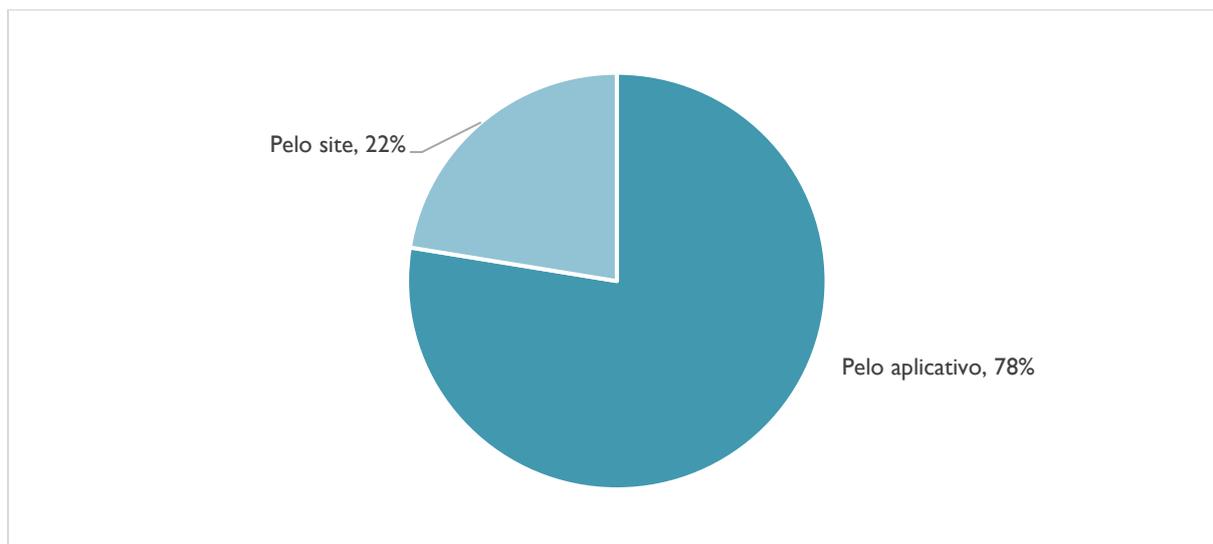


Figura 21: Meios de acesso à BibliON em 2023

A maioria (78%) acessa e utiliza os serviços da BibliON pelo aplicativo. Esse é mais um motivo para melhorar cada vez mais essa interface, que ainda tem algumas reclamações, como usuários que dizem que nunca conseguiram baixar o app porque dá erro, que têm dificuldade de acessar a estante quando está usando dados móveis ou mesmo que algumas informações não ficam muito claras quando estão usando o aplicativo - "No aplicativo, é possível fazer uma reserva mesmo sem cópias disponíveis. Não fica claro se entrarão cópias e que prazo estará disponível para aguardar no aplicativo ou recorrer a outro recurso".

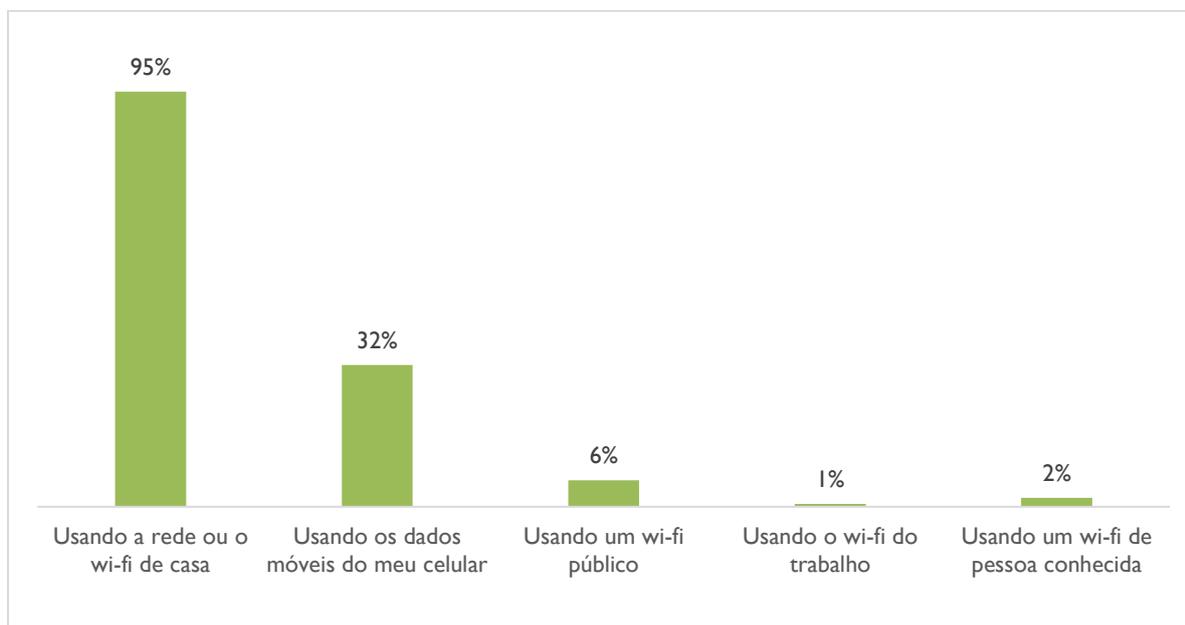


Figura 22: Tipo de conexão para acessar a BibliON em 2023

A forma de acesso à BibliON mais usada, alinhada aos locais de acesso, é o wi-fi de casa: 95% dizem acessar por aí a plataforma. Os dados móveis do celular são usados por 32% dos respondentes e o wi-fi público ou de pessoas conhecidas são as formas de acesso menos usadas.

A quase totalidade dos respondentes - 94% - acessa a BibliON de suas casas. Transporte, trabalho e consultórios, salão de beleza e barbearia, Parques e locais de lazer (categoria introduzida em 2023) são localidades também muito citadas pelos usuários, somando 87% de respostas (essa pergunta podia ter mais de uma opção de resposta). Isso mostra que as pessoas, apesar de ainda acessarem mais de suas próprias casas, também estão acessando bastante na rua, o que condiz com a maioria de respondentes que dizem acessá-la pelo aplicativo. E, as salas de aula e as bibliotecas em geral são os locais menos citados para uso da plataforma.

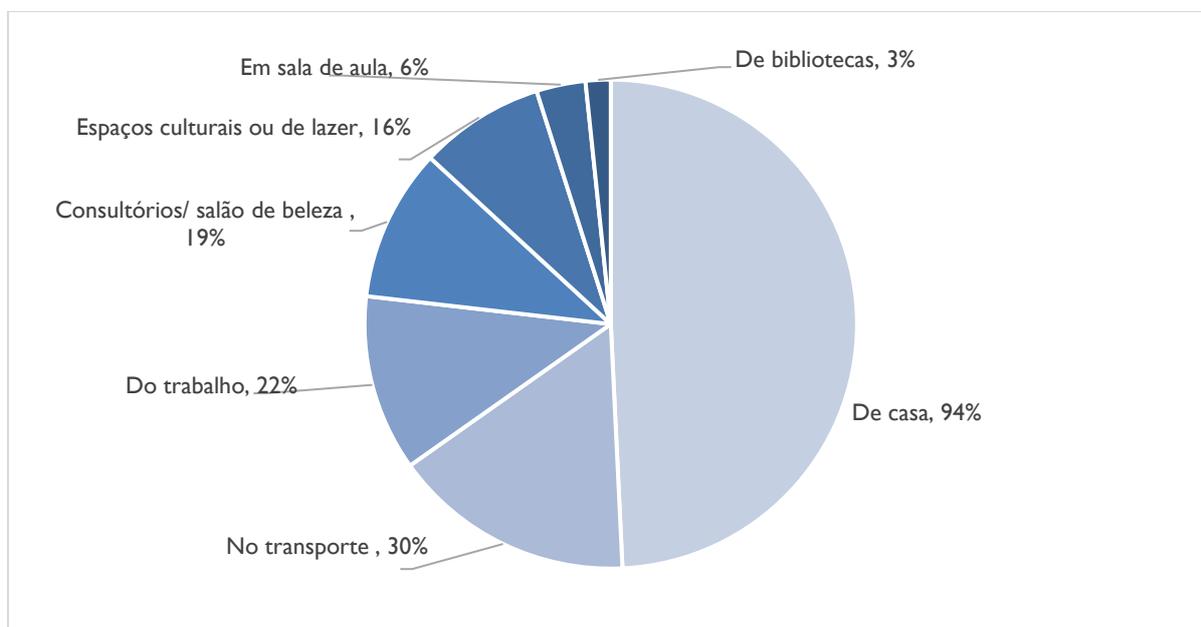


Figura 23: Locais de acesso à BibliON

Segundo a equipe, o fato de que o acesso à BibliON desde as próprias bibliotecas físicas ser além de baixo (3%), igual ao percentual de acesso de bibliotecas de 2022, corrobora a percepção da equipe da BibliON e de P&P de que as bibliotecas físicas em geral têm tido várias dificuldades para que os seus usuários possam fazer um uso mais ativo da biblioteca digital. Algumas dificuldades citadas, foram: a dificuldade das bibliotecas de perceberem a BiBliON como parte do seu acervo, a estrutura física das bibliotecas - elas têm um bom wifi, ou ao menos têm wifi? Elas têm computadores? Portanto, infraestrutura e o trabalho de formação das equipes das bibliotecas para que essas possam usar a BibliON e indicá-la para seus usuários, são questões para que a BibliON possa de fato ser compreendida como um acervo digital para todas as bibliotecas. Ademais, a parceria com as bibliotecas físicas tem um grande potencial de colaborar para que a BibliON possa expandir e diversificar o seu público, que atualmente é muito elitizado.

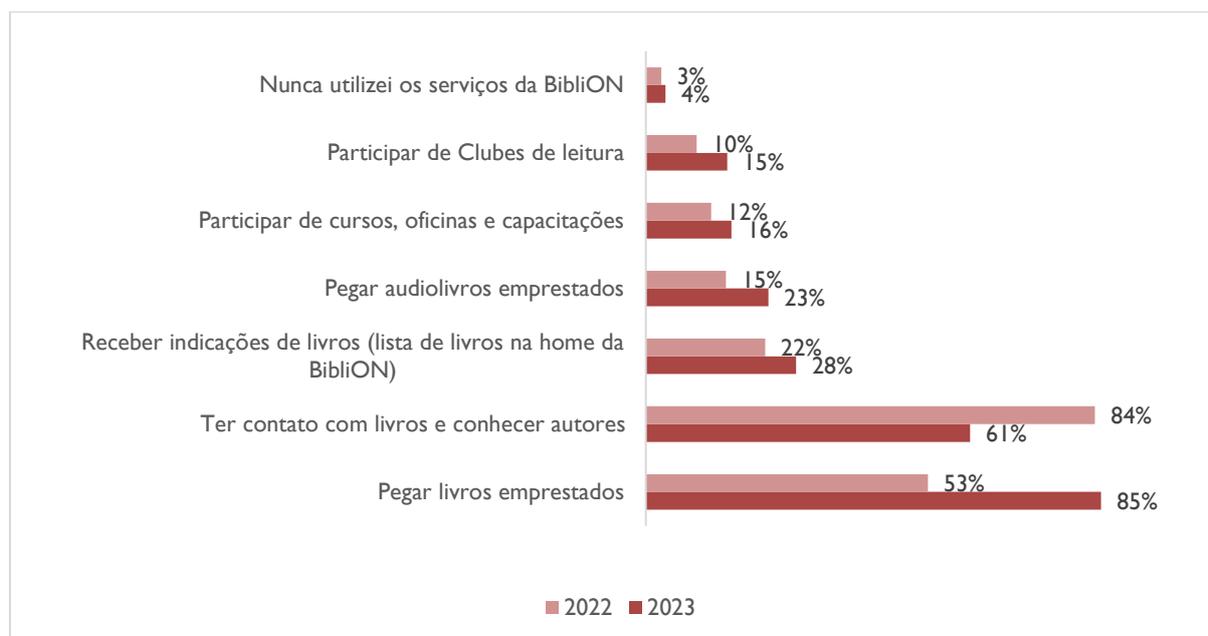


Figura 24: Motivos para usar a BibliON em 2022 e 2023

Em relação ao uso dos serviços da BibliON, a principal motivação passou a ser o empréstimo de livros (de 53% em 2022 para 85% em 2023), ao invés de ter contato com livros e conhecer autores, que passou a estar em segundo lugar como motivo de acesso pelo público, caindo percentualmente de 84% para 61%.

De acordo com a equipe, isso pode ser reflexo de alguns fatores, como os Clubes de Leitura, a programação cultural que está mais ativa na BibliON e o desenho de desenvolvimento de acervo, com uma curadoria que contempla literatura contemporânea e brasileira, atendendo bem ao público que a BibliON já tem. Ainda em conversa com a equipe, entendemos que esse pode ser um sinal de qualificação da relação do usuário com a BibliON, pois isso pode demonstrar que agora a BibliON está sendo mais reconhecida pelos públicos como biblioteca, de fato. Neste dado, o desafio que se expressa na percepção de que a BibliON atende quem já é leitor, mas não forma leitores, também aparece de forma clara.

Um outro aspecto mencionado pela equipe como hipótese para explicar esse aumento dos empréstimos é que, apesar da BibliON não ter tantos livros jovens, o acervo atende muito o que o mercado está ditando. Por exemplo, a Editora Todavia foi inserida recentemente no catálogo (segundo a equipe, editora que é hoje o que Cia das Letras foi na década de 90-2000, ou seja, autores contemporâneos estão na Todavia).

É significativa a quantidade de pessoas que busca a BibliON para acessar audiolivros – motivo de acesso que deu um salto de 15% em 2022 para 23% em 2023 – e participar de clubes de leituras, além de cursos, oficinas e capacitações – a participação em Clubes de Leitura como motivo para acessar a BibliON aumentou de 10% em 2022 para 15% em 2023 e em Cursos, Oficinas e Capacitações de 12% para 16%.

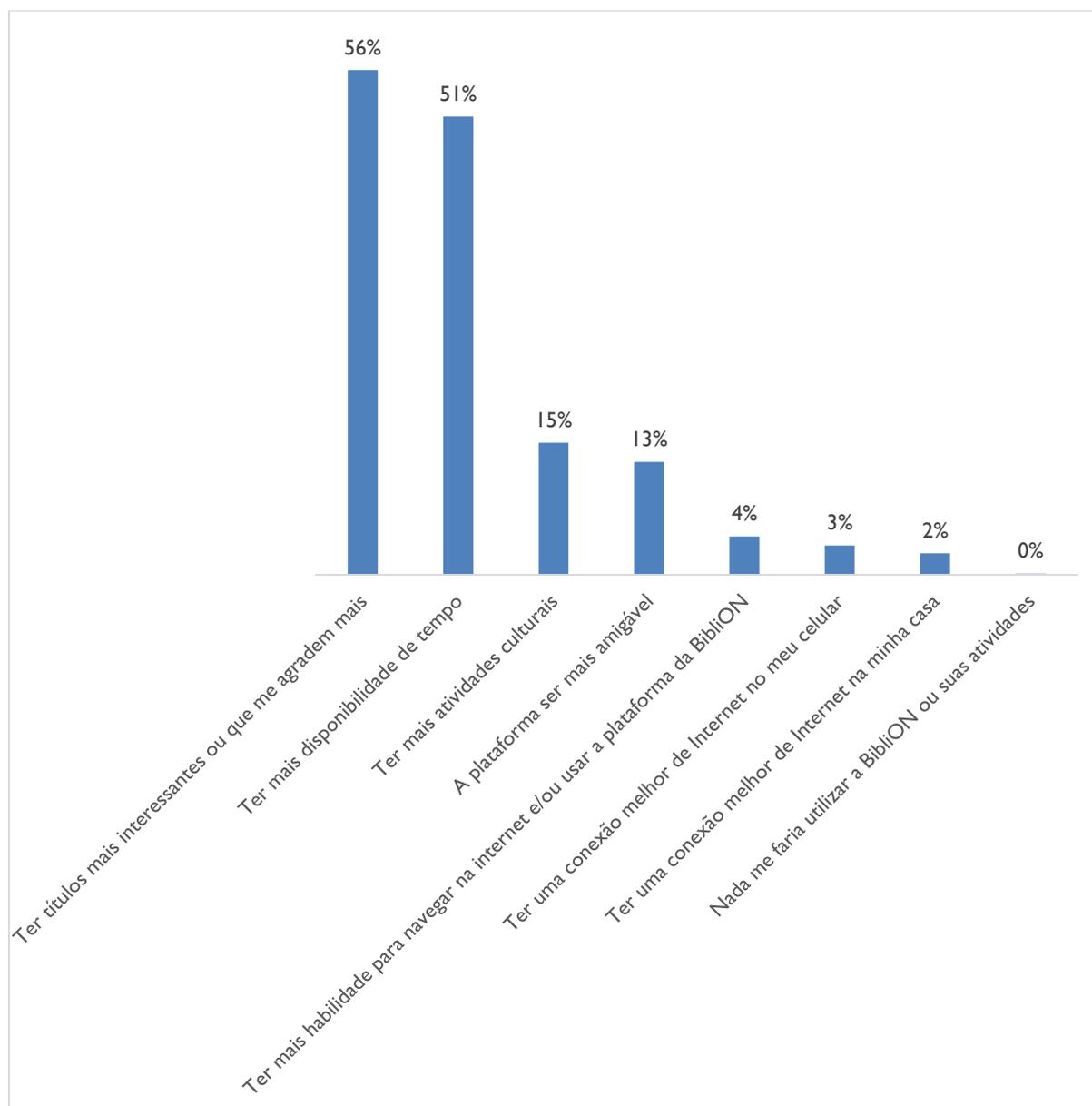


Figura 25: O que faria os usuários utilizarem mais a BibliON

Quando perguntados sobre o que motivaria as pessoas a ampliarem a utilização da BibliON, os principais motivadores seriam, por parte da biblioteca, ter títulos mais interessantes ou que agradem aos usuários e, da parte dos usuários, ter disponibilidade de tempo para sua utilização. Uma programação ampliada seria também um fator de atração importante por parte da biblioteca. Em relação a tudo o que envolve internet e mundo digital – conexão, habilidade e plataforma -, o fator mais citado como motivador de maior participação foi a plataforma ser mais amigável. Importante mencionar que os principais motivadores mencionados como fatores para maior participação apresentaram uma leve queda em relação a 2022, o que pode mostrar uma fidelização.



### 3.3 Qualidade das estratégias

Ao observar as informações sobre a qualidade das ações e satisfação dos públicos com elas, notamos que a BibliON tem sido capaz de possibilitar que os usuários sejam bem-sucedidos nas buscas de títulos: 65% dos usuários encontram muitas vezes o que procuram e 3% encontram sempre, totalizando assim 68%. Porém, 27% das pessoas dizem que poucas vezes encontram o que buscam – o que deu uma leve aumentada em relação a 2022, em que foram 24% que disseram encontrar poucas vezes. É possível que essas respostas se refiram a situações de diferentes naturezas: tanto a ausência real dos livros procurados no acervo da BibliON quanto a indisponibilidade do livro, por este já ter sido emprestado por outro usuário. Isso aparece com frequência no campo de observações abertas sobre a BibliON no questionário: há muitas manifestações demandando mais exemplares dos livros para diminuir o tempo de espera por títulos: “Acho que deveria poder alugar mais de uma pessoa por vez os livros online, mais de um mês esperando a reserva desanimada” ou “Acho que deveria aumentar a quantidade de livros digitais”.



## Acervo

Tabela 12: Relação do usuário da BibliON com serviço de empréstimo e o acervo

ACERVO	2022	2023	
ENCONTRA O TÍTULO QUE PROCURA?	Muitas vezes	66%	65%
	Poucas vezes	24%	27%
	Nunca	1%	2%
	Sempre	5%	3%
	Nunca procurei um livro	3%	4%
O QUE FAZ QUANDO NÃO ENCONTRA?	Procuo em outra biblioteca virtual	44%	44%
	Procuo em uma biblioteca física	24%	26%
	Envio e-mail solicitando ajuda	1%	1%
	Compro o livro	33%	35%
	Sugiro que a BibliON compre o livro	28%	25%
Desisto do livro	19%	21%	
TIPO DE ACERVO NÃO FOI ENCONTRADO	Literatura em outros idiomas	18%	18%
	Um título específico de literatura	71%	60%
	Livros didáticos e técnicos	18%	16%
	Livros de outras áreas do conhecimento (temáticas)		15%
	Livros de não-ficção		15%
	Gibis, HQs e mangás		12%
Periódicos (Jornais e revistas)		4%	

Interessante notar que os usuários optam por diversas estratégias quando não encontram na BibliON o livro procurado, sendo que as principais saídas são procurar em outra biblioteca virtual (44%) e comprar o livro (35%). Há também muitos que procuram em bibliotecas físicas e muitos encaminham a sugestão de compra para a própria BibliON. Uma parcela desiste e pouquíssimos pedem ajuda ao atendimento da BibliON, o que pode ser um ponto de atenção: caso esse seja - ou não - um dos papéis do atendimento, pode ser necessário deixar mais explícito. A maioria não encontra títulos específicos de literatura, e os outros tipos de acervo são menos citados, talvez por serem proporcionalmente menos procurados pelos usuários. Apesar das respostas em relação aos empréstimos serem muito parecidas com o que

foi encontrado em 2022, há algumas pequenas mudanças. A mais significativa é que caiu de 71% em 2022 para 60% em 2023 o percentual de pessoas que não encontram títulos específicos de literatura, provavelmente porque foram criadas categorias novas que as pessoas podem apontar como aquelas em que livros procurados não foram encontrados, como “livros de outras áreas do conhecimento (temáticas)”, “livros de não-ficção”, “Gibis HQs e mangás”, tipos de acervo que também receberam menções significativas. Considerando este aspecto, seria interessante algum tipo de integração entre a BibliON e as bibliotecas físicas, que contasse para as pessoas onde existem exemplares em outras bibliotecas daquele livro que elas não encontraram. Sobre isso, parece haver ainda, de acordo com a equipe, um caminho a percorrer para desenvolvimento de um sistema mais integrado.

Em relação aos títulos específicos de literatura que não são encontrados, a equipe considera duas hipóteses para que esse tipo de acervo ainda seja bastante apontado como o que mais as pessoas não encontram: algumas questões de direitos e contrato entre as editoras e as distribuidoras que fornecem os livros para a Odilo (plataforma utilizada pela BibliON para a biblioteca digital); e o fato de muitas editoras grandes ainda possuírem alguns livros que não estão no formato digital. Sobre isso, em conversa com a equipe discutiu-se que há ainda um trabalho importante de incidência que precisa ser feito no mercado, para que haja uma mudança significativa de visão por parte de seus agentes, e essa se mova da visão puramente mercadológica, para outra de mais associação e colaboração com a lógica da política pública.

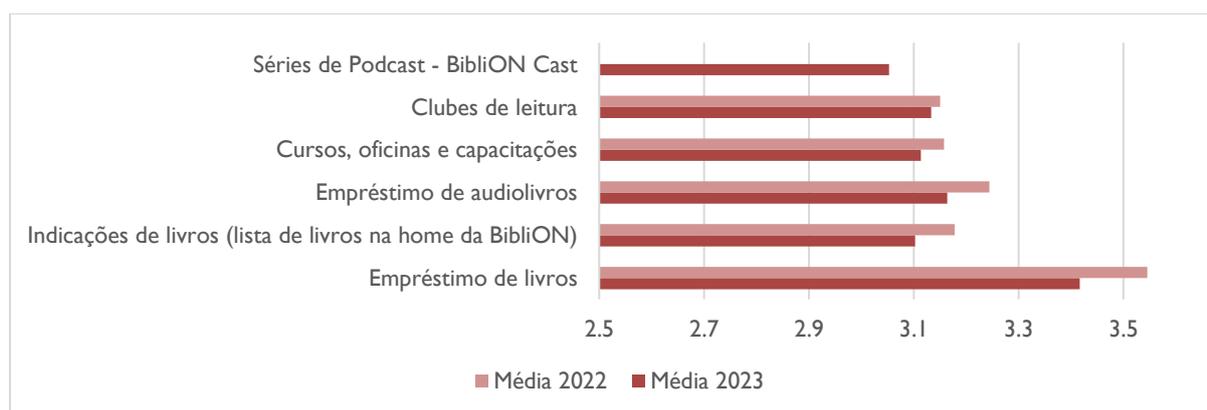


Figura 26: Avaliação geral dos serviços da BibliON pelos usuários em 2022 e 2023

A avaliação geral dos serviços da BibliON é bastante positiva, principalmente o empréstimo de livros, cuja satisfação se verifica em 89% dos respondentes (inclui excelente e bom). O serviço de indicações de livros também é bem avaliado por 81% - em 2022, foram 86% de menções positivas (excelente e bom). Todos os outros serviços apresentaram avaliações positivas entre 79% e 82% (incluindo ótimo e bom). Em relação ao nível de desconhecimento das atividades, a “Série de Podcast – BibliON Cast” é a menos conhecida, seguida de “Cursos, Oficinas e Capacitações” com 56% menções de desconhecimento (em 2022, foram 50% de respostas não sei/nunca usei), “Clubes de Leitura” com 54% de desconhecimento, “Atendimento (contato@biblion.org.br)” com 49% e “Empréstimo de Audiolivros” com



45%. Embora sejam atividades em que houve muito “desconhecimento” sobre sua oferta, também houve avaliações levemente menos positivas. Importante também destacar que o que mais não foi usado ou as pessoas desconhecem, tem menos a ver com a plataforma e mais com programação.

Em 2023, no primeiro quadrimestre, a BibliON atingiu um total de 74 participantes no Clubes de Leitura, 52% abaixo da meta prevista no plano de trabalho e, por isso, algumas alterações em relação às datas e horários dos encontros foram realizadas, já que este foi um dos apontamentos pelos participantes, de ausência nos encontros online. Já no segundo quadrimestre, a meta de participações ficou 58% abaixo da meta prevista no plano de trabalho. Após avaliação junto aos inscritos nos Clubes de Leitura e um trabalho junto à equipe de comunicação, algumas mudanças na divulgação dos Clubes foram feitas, como ampliar a comunicação em diferentes frentes, além de compartilhar lembretes recorrentes da realização do encontro. Segundo a equipe, no início do terceiro quadrimestre já havia uma percepção de que essa estratégia havia surtido efeito na adesão aos encontros<sup>5</sup>.

Importante ainda destacar que, nas avaliações da qualidade das atividades e programações<sup>6</sup> realizadas a cada quadrimestre pela própria equipe da BibliON com acompanhamento do Instituto Fonte, apesar das médias serem bastante altas, os aspectos que receberam ao longo do ano médias mais positivas são o “atendimento” – “cordialidade da equipe” -, os “conteúdos e temas” e os “facilitadores” (“mostrou domínio dos temas”, “respondeu às perguntas”, “teve um trato respeitoso”, dentre outros critérios com avaliação positiva dos facilitadores). Por sua vez, os aspectos com avaliações menos positivas, têm sido a “carga horária”, o “material complementar (bibliografia e sugestões do facilitador) foi útil para minha aprendizagem” e o “funcionamento da plataforma web”.

---

<sup>5</sup> Fonte: relatórios quadrimestrais elaborados pela equipe.

<sup>6</sup> IDEM.

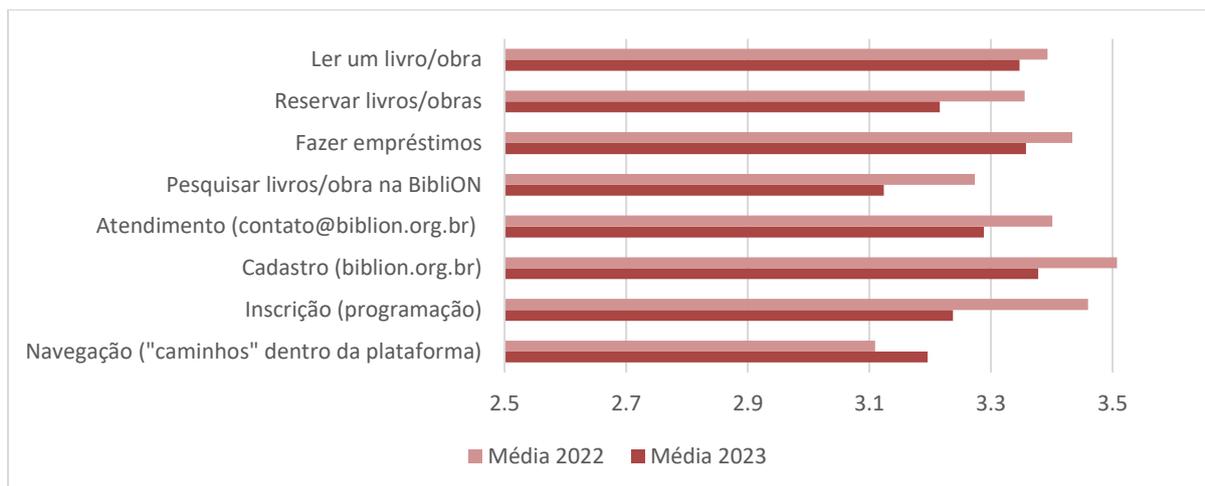


Figura 27: Avaliação da plataforma e aplicativo BibliON pelos usuários em 2022 e 2023

No que diz respeito à facilidade dos serviços, quase todos os aspectos têm avaliação positiva de mais de 80% dos usuários, com destaque para a “facilidade para fazer o cadastro” - bem avaliada por 92% -, a “facilidade para fazer empréstimos”, com 89% de avaliações positivas e para “ler um título/obra” e “inscrição” – ambos com 88% de menções positivas. A “facilidade para pesquisar títulos” é o aspecto com mais avaliações regulares (15%) e “reservar livros/obras” com mais avaliações ruins (6%). A facilidade de navegação teve em 2023 84% de avaliações positivas e foi a única com uma média mais alta em 2023 do que em 2022. Apesar das avaliações em geral serem muito positivas, a média geral do serviço teve uma leve queda, o que pode indicar que a BibliON passou da novidade para um momento de fidelização e maior amadurecimento da relação com o usuário, que está aprendendo melhor como usá-la.

O questionário de avaliação trazia um campo aberto para observações gerais dos usuários, cujas respostas eram opcionais, que foi preenchido por 320 pessoas. Essa quantidade de respostas espontâneas chama atenção e denota um interesse dos usuários em contribuir com a melhoria da plataforma e de seus serviços. Tal disponibilidade revela ainda a relevância, a utilidade e a necessidade de uma biblioteca pública digital.

Dentre as observações, há muitas sugestões direcionadas a aspectos diversos: ampliação e qualificação de acervo, aperfeiçoamentos na plataforma, indicação de ferramentas e funcionalidades que podem melhorar a usabilidade, nos procedimentos de empréstimo e renovação dos títulos. Há, também, muitos elogios à BibliON e agradecimentos pelo serviço prestado. Além de muitos comentários sobre expansão de acervo ou maior facilidade de empréstimo (ter mais exemplares na plataforma dos títulos mais cobijados, por exemplo), chama atenção duas questões que aparecem muitas vezes: em várias observações, pessoas dizem que têm dificuldades em sugerir livros, e pedem, de diferentes formas, que esse processo seja simplificado. Um outro ponto que aparece em muitos depoimentos tem a ver com a exportação das marcações feitas nos livros, que pelos depoimentos, não parece ser possível fazer na BibliON.



*Gostaria de sugerir que tenha um espaço onde fique guardada nossas anotações sobre os livros que eu li e os destaques. No Kindle eles chamam de lista de recortes. Ou que pelo menos tivesse mais facilidade para copiar os nossos quotes destacados durante a leitura. Também tenho dificuldade para sugerir novos livros, normalmente digito o nome do livro mais não consigo o sugerir.*

*Gostaria de sugerir que seja possível ter um espaço a parte para anotações e marcações mesmo após devolver o livro, para que facilite a consulta das anotações, não sendo uma leitura meramente passiva, ajudaria ainda mais na absorção, há muitos livros de não ficção que me interessam, porém, não tenho como manter minhas anotações ou trechos que considero importante, dificulta o estudo, também uso esses livros para estudo.*

*É preciso melhorar o formato de leitura de histórias em quadrinhos.*

*Excelente, com variedade e fácil de usar. Mas um livro simplesmente sumiu enquanto eu o lia: sugiro avisar antes que será removido.*

*Sou fã desse aplicativo e acho que precisa melhorar o dicionário que é meio lento e às vezes não funciona.*

*Gostaria de elogiar a função de dicionário/tradutor dentro do próprio livro, é ótimo porque não preciso sair do aplicativo e conseqüentemente não me distraio indo para outros rumos (TDAH).*

*Acho a BibliON excelente. Me sinto satisfeita de ter encontrado o aplicativo.*

*Ter mais eventos de leitura dentro da plataforma de forma visível e acessível com notificações de Clube de leituras*

*Precisa arrumar o aplicativo, pois na hora de mudar de página é um sacrifício.*

*Acho difícil sugerir a compra de um livro. Para fazer a sugestão da compra, nos é apresentada uma lista de títulos. Nem sempre encontro nesta lista o livro que procuro. Não sei como incluir o meu título desejado.*

*Apresento a BibliON para todos que tenho oportunidade. É uma iniciativa brilhante. Invistam em livros contemporâneos recém lançados (livros clássicos ou mais antigos é fácil encontrar em qualquer biblioteca) esse seria um imenso diferencial e atrairia bastante. Só tenho a agradecer por me permitirem usufruir apesar de não estar no Estado de SP.*

*O acervo e o atendimento são bons e quase sempre encontro o que procuro.*



De acordo com a equipe, em um levantamento que fizeram do porquê as pessoas procuraram atendimento quando precisaram resolver algum problema, puderam identificar que por volta de 70% procuraram por problemas técnicos na plataforma em geral, enquanto 30% por questões de competência informacional e dificuldade de uso da plataforma (por exemplo, quando alguém diz que fez a reserva, mas não entendeu quando o livro vai estar disponível ou que “Estava lendo e o livro sumiu”). Nestes casos, apesar das informações estarem disponíveis, se torna necessário e parte do trabalho do atendimento fazer o trabalho de ajudar as pessoas a encontrarem as informações ou diretamente direcionar as informações para elas. Por isso, apesar de importante levar em conta todas as observações e sugestões do público, é necessário o trabalho de ponderar e diferenciar aquilo que tem a ver com uma necessidade de melhoria da plataforma e/ou dos processos, do que tem realmente a ver com desenvolvimento de competências leitoras e informacionais.

### **3.4 Formação de comportamentos leitores pela BibliON**

Os achados sobre a formação de comportamentos leitores pelo público da BibliON encontram-se na Pesquisa Transversal, que apresenta um retrato do perfil leitor de todos os públicos da SP Leituras em seus diferentes programas e projetos.



# IV. Pesquisa Transversal: O Perfil Leitor dos públicos da SP Leituras em seus diferentes programas e projetos

## 1. Introdução

Após a experiência dos últimos anos, ficou claro que a pesquisa qualitativa é uma oportunidade de observação da atuação da SP Leituras como um todo. As práticas de gestão e o interesse das equipes programáticas, criaram novas percepções sobre a atuação da SP Leituras como um todo, ao mesmo tempo em que geraram uma demanda por mais conhecimento sobre a atuação global da organização. Por isso, aos poucos, a pesquisa qualitativa se transformou no que tem sido nomeado pelo grupo de trabalho de planejamento como pesquisa transversal.

Em 2022, a pesquisa transversal foi focada em avaliar em diversos públicos, o conhecimento dos programas/equipamentos gerenciados pela SP Leituras e, acessoriamente, o conhecimento da marca SP Leituras e o valor atribuído a ela por parceiros e públicos. Em 2022 o resultado foi, portanto, de uma pesquisa qualitativa mais voltada “para fora”, que pudesse dar subsídios para a organização entender o grau de reconhecimento das políticas públicas gerenciadas por ela e, com isso, também o valor social do seu trabalho.

No entanto, naquele momento, a equipe de avaliação recomendou que a proposta de identificação das estratégias de formação de público mais utilizadas na organização e de percepção de resultados que elas têm propiciado, não fosse abandonada. Após anos pandêmicos, em que o público voltou a frequentar bibliotecas, mas agora de outro modo, com novos hábitos e demandas, nos parecia fundamental compreender melhor qual o perfil leitor/cultural desses públicos hoje e qual a influência que a participação nos diferentes programas e projetos da SP Leituras pode ter tido ou estar tendo sobre eles.

A partir dessas diretrizes – fazer uma pesquisa transversal à organização e não perder de vista a possibilidade de lançar um olhar mais profundo e abrangente sobre o perfil leitor de seus públicos -, foi realizada em 2023 a pesquisa “O Perfil Leitor dos Públicos da SP Leituras em seus diferentes programas e projetos”, lançando um olhar geral, mas também adentrando na especificidade do perfil leitor dos públicos de cada programa. Não é à toa que essa pesquisa vem nessa hora, em que a formação de leitores tem sido desafiada em um mundo cada vez mais digitalizado e virtualizado. Como a formação de leitores acontece numa Biblioteca Digital? Existem diferenças no



desenvolvimento do hábito leitor de livros físicos e digitais e de bibliotecas físicas e digitais, portanto? Como formar profissionais para a biblioteca inserida nesse mundo da inteligência artificial e cada vez mais virtualizado? Como fazer das bibliotecas espaços realmente inclusivos? Como as bibliotecas podem se fortalecer diante de seus principais stakeholders? Essas são apenas algumas das muitas perguntas que estavam por trás da demanda vinda da SP Leituras, de entender o perfil leitor de seus públicos hoje, nesse mundo novo e alucinado em que vivemos.

Esperamos que esta pesquisa traga novos insights para as equipes e que muito em breve possamos aprofundar aquilo que for necessário e conversar bastante sobre ela.

## 2. A coleta de informações

Para a coleta da pesquisa qualitativa de 2023 “O Perfil Leitor dos Públicos da SP Leituras em seus Diferentes Programas e Projetos”, fizemos um estudo prévio interno e com as equipes sobre as perguntas do “Retratos da leitura” em sua última edição publicada em 2021, com coleta referente ao ano de 2019. Como o intuito era explorar mais profundamente as especificidades e aspectos comuns com o perfil da população em geral, a comparação dos dados coletados com essa pesquisa seria muito relevante – já que ela é a pesquisa com maior abrangência e já realizada há 5 edições, sobre o perfil leitor da população brasileira em geral.

Dessa forma, foi elaborado um questionário padrão que deveria ser respondido pelos públicos dos três programas geridos pela SP Leituras: as bibliotecas físicas BSP e BVL, a BibliON e o SisEB. Os três programas possuem públicos com perfis diferentes, sendo que a BSP e BVL lidam diretamente com o “público-final”, ou seja, a população de modo geral; a BibliON, com público final e também com “públicos-meio”, e o SisEB com públicos-meio, ou seja, profissionais que atuam em bibliotecas. Dadas essas diferenças, em alguns casos, as perguntas que faziam mais sentido perguntar aos públicos-finais não necessariamente foram feitas ao público do SisEB. Isso é indicado nas análises. Em relação à quantidade de respostas por programa, temos os totais abaixo mencionados:



FONTE	ESTRATÉGIA	N
BibliON	Questionário à distância	794
Bibliotecas	Questionário à distância	251
SiSEB	Questionário à distância	132
TOTAL		1177

Em relação às margens de erros, considerando a população atendida por cada um dos programas, encontrados abaixo:

PROGRAMA	N	UNIVERSO (SEM SEGMENTAÇÃO)	MARGEM DE ERRO	% EM RELAÇÃO À AMOSTRA DA PESQUISA
BibliON	794	17.975	3%	67%
Bibliotecas	251	49.134	6%	21%
SiSEB	132	2.800	8%	11%
Total de respostas	1177	69.909		100%

Os dados que obtivemos na coleta para a pesquisa transversal não foram equivalentes entre os Programas. Conseguimos uma amostra mais significativa entre usuários da BibliON e, menos, entre participantes do SisEB. Realizaremos análises segmentadas, pois os perfis de usuários/ participantes dos diferentes programas não são iguais e a compreensão sobre o programa a partir do qual responderam à pesquisa permite inferir uma série de interpretações que torna a leitura dos dados mais interessante.

### 3. Achados

Os dados de perfil de cada amostra refletem o perfil dos participantes de cada programa, de modo geral, e exploraremos um pouco mais os perfis de respondentes, pois eles possuem diferenças em relação ao perfil da população geral do país – o que, por sua vez, se reflete em comportamentos leitores. Além disso, acreditamos ser uma possibilidade de comparação entre os perfis dos diferentes públicos dos programas da SP Leituras – o que nunca foi realizado de forma direta.

Em relação ao gênero, a maioria dos respondentes é do gênero feminino, mas em especial entre os respondentes do SisEB, que lida com profissionais de bibliotecas.



Tabela 13: Perfil em relação a gênero dos respondentes da pesquisa transversal, por programa

GÊNERO	BIBLION	BIBLIOTECAS	SISEB	TOTAL
Feminino	70%	57%	85%	69%
Masculino	28%	40%	14%	29%
Não binário	0,4%	1%	0%	1%
Gênero fluido	0,1%	1%	0%	0%
Agênero	0,1%	0,0%	0,0%	0,1%
Outro	0,1%	0,0%	0,8%	0,2%
Prefiro não me identificar em relação a gênero	1,1%	0,4%	0,8%	0,9%
Total	100%	100%	100%	100%

Para termos uma base, os [dados do Censo de 2022](#) mostram que há uma pequena concentração da população do sexo feminino no país (51% x 49%) e na região Sudeste, há uma concentração um pouco maior (52% x 48%). Em relação à faixa etária, a população brasileira se concentra na faixa entre os 20 e 44 anos (40%) e na região Sudeste também, mas com uma leve elevação de pessoas de faixa etária mais elevada. Com relação à raça, o país tem uma concentração de pessoas pardas e pretas (56%), enquanto a região Sudeste concentra 50% de pessoas autodeclaradas brancas, e pretas e pardas, 49%.

Com relação à raça/ cor, a amostra tem uma concentração de pessoas de cor branca acima da população brasileira e acima da concentração da população branca da região Sudeste. Em especial, a BibliON teve uma taxa alta de respostas de pessoas brancas, evidenciando que o acesso pela Internet ainda pode representar um obstáculo.



Tabela 14: Perfil em relação à raça/ cor dos respondentes da pesquisa transversal, por programa

RAÇA/ COR	BIBLION	BIBLIOTECAS	SISEB	TOTAL
Branca	66%	57%	-	63%
Parda	22%	28%	-	24%
Preta	7%	12%	-	8%
Amarela	2%	2%	-	2%
Indígena	0%	0%	-	0%
Prefiro não me identificar em relação à Raça/Cor	3%	1%	-	2%
Respostas por programa	100%	100%	-	100%

Em relação ao país de nascimento, a maioria das pessoas é nascida no Brasil. Três pessoas nasceram em Portugal, e há menções à Argentina, Bolívia, Chile, Colômbia, Espanha, Estados Unidos e Moçambique.

Tabela 15: Perfil em relação ao país de nascimento dos respondentes da pesquisa transversal, por programa

LOCAL DE NASCIMENTO	BIBLION	BIBLIOTECAS	SISEB	TOTAL
Outro país	1%	1%	-	1%
Brasil	99%	99%	-	99%
Total	100%	100%	-	100%

Em relação à região de moradia, as coletas foram realizadas com perguntas diferentes, mas, de modo geral, há uma concentração em São Paulo.



Tabela 16: Perfil em relação ao local de moradia, por programa

REGIÃO DE MORADIA	BIBLION	BIBLIOTECAS	SISEB*	TOTAL GERAL
Cidade de São Paulo / Centro	3%	8%		4%
Cidade de São Paulo / Região Leste	7%	8%		8%
Cidade de São Paulo / Região Norte	3%	31%		10%
Cidade de São Paulo / Região Oeste	6%	31%		12%
Cidade de São Paulo / Região Sul	8%	8%		8%
Cidade de São Paulo/ Geral			44%	
Grande São Paulo	6%	6%		6%
Outro Estado	0%	3%		1%
Outro Estado do Brasil	40%	0%		30%
Outro município no Estado de SP	24%	4%	66%	19%
Outro país	2%	0%		2%
Total Geral	100%	100%		100%

A região de moradia dos respondentes reflete o perfil de usuários/ participantes de cada um dos programas. O público do SisEB, que está em bibliotecas majoritariamente no Estado de São Paulo, e não majoritariamente na capital – o que acontece com o público das bibliotecas de São Paulo e Parque Villa-Lobos. Já o público da BibliON tem seu público distribuído em diversas localidades. As Ufs mais mencionadas, além de São Paulo, foram RJ, MG e PR.

A maioria dos respondentes não possui nenhuma deficiência. Encontramos 1% de pessoas com Deficiência auditiva, 1% com Deficiência psicossocial e 1% de pessoas com Deficiência visual nas bibliotecas de São Paulo e Parque Villa-Lobos, assim como na BibliON. A proporção de pessoas com deficiência (PcD) entre os frequentadores das bibliotecas e dos usuários da BibliON é muito semelhante. Nos chamou a atenção, pois esperaríamos que a BibliON estivesse atendendo uma proporção mais alta de pessoas com deficiência, já que os seus serviços são disponibilizados por uma plataforma que possui recursos de acessibilidade e não demanda horário, deslocamento físico e outros fatores que podem tornar-se impeditivos ou dificultadores em determinadas situações.

Em relação à conjuntura de trabalho e de estudo, em todos os casos, a maioria está trabalhando, porém a proporção é maior ainda na BibliON em relação às bibliotecas BSP/BVL. No SisEB, em que o público é majoritariamente de profissionais das bibliotecas, a maioria esmagadora está trabalhando, é o esperado.



Tabela 17: Perfil em relação à situação de trabalho e situação de estudo, por programa

SITUAÇÃO DE TRABALHO E ESTUDO	BIBLION	BIBLIOTECAS	SISEB	SP LEITURAS
Não está trabalhando	36%	46%	10%	38%
Está trabalhando	64%	54%	90%	62%
Não está estudando	60%	51%	-	58%
Está estudando	40%	49%	-	42%

Já nas bibliotecas há uma proporção mais alta que nos outros programas, de pessoas que estão estudando. Em relação à escolaridade, esta também reflete as especificidades de público de cada programa:

Tabela 18: Perfil em relação à escolaridade, por programa

GRAU DE ESCOLARIDADE	BIBLION	BIBLIOTECAS	SISEB	SP LEITURAS
Não frequentei a escola	0%	0%	0%	0%
Fundamental II (6° ao 9° ano)	1%	4%	0%	1%
Médio	17%	0%	0%	11%
Ensino médio ou técnico	0%	27%	8%	7%
Ensino superior	39%	41%	36%	39%
Pós-graduação	44%	27%	57%	42%
Total Geral	100%	100%	100%	100%

[Segundo o IBGE](#), 28% da população brasileira com mais de 25 anos não concluiu o ensino fundamental. 29,9% da população com mais de 25 anos concluiu o Ensino Médio e apenas 19,2% concluíram o Ensino Superior.

Dessa forma, todos os perfis de participantes dos programas da SP Leituras possuem um perfil educacional mais elevado que o da população brasileira. Em relação ao SisEB, é esperado, já que estamos falando de profissionais que atuam nas bibliotecas e que, para isso, devem ter, muito provavelmente, ensino superior em Biblioteconomia. Em relação às bibliotecas de São Paulo e Parque Villa-Lobos, e em especial à BibliON, temos serviços de acesso público e gratuito à toda a população, mas o perfil de quem acessa de fato, é de um grau de escolaridade muito mais elevado que a população geral, o que pode refletir um tema já discutido em diversos relatórios, sobre a atratividade dos espaços de leitura para pessoas com grau mais elevado de formação; ao mesmo tempo que para pessoas com grau menos elevado de instrução apresentam-se diversas “barreiras invisíveis” para chegar a uma biblioteca. Esses

dados sugerem, por si só, que os comportamentos leitores dos públicos dos programas da SP Leituras tendem a ser mais estabelecidos do que na população geral.

### 3.1 Os hábitos leitores dos públicos dos programas da SP leituras

O perfil educacional mais elevado dos usuários dos serviços geridos pela SP Leituras que a população geral, também acarretou uma proporção de não leitores muito inferior à população do país - o que é possível de afirmar a partir dos dados sistematizados pela *Retratos da Leitura*. Além disso, há uma caracterização geral de que os públicos da SP Leituras têm comportamentos leitores mais desenvolvidos que a população brasileira, em geral.

Tabela 19: Quantidade de livros lidos e dificuldades com a leitura, por programa e comparação com a população em geral

PERFIL LEITOR	BIBLION	BIBLIOTECAS	SISEB	MÉDIA GERAL SP LEITURAS	RETRATOS DA LEITURA
Média de livros lidos, nos últimos três meses	7,4	5,6	5,8	6,8	2,6
Não leu nenhum livro nos últimos 3 meses (não leitor)	2%	10%	2%	3%	48%
Dificuldades de leitura					
Eu leio muito devagar	8%	5%	8%	7%	19%
Eu não tenho a concentração suficiente para ler	8%	11%	10%	9%	13%
Eu tenho problemas de visão ou outras limitações físicas que dificultam a leitura	2%	2%	2%	2%	20%
Eu não tenho paciência para ler	2%	6%	4%	4%	26%
Eu leio palavras ou frases, mas não compreendo textos maiores	0%	2%	2%	1%	9%
Eu não tenho dificuldade. Sei ler perfeitamente e consigo compreender e analisar aquilo que leio.	80%	75%	74%	76%	38%
Eu não sei ler	0%	0%	0%	0%	

A média de livros lidos pelas pessoas que leem especialmente livros de literatura ("leitores de literatura") na população em geral, é de 6,3 (*Retratos da leitura*, 5ª edição), o que se assemelha ao perfil e às taxas dos usuários e participantes dos programas da SP Leituras.

A principal dificuldade de leitura indicada pelos usuários/ participantes dos programas é a concentração, principalmente entre participantes das bibliotecas e do SISEB; enquanto na população geral, a principal dificuldade apontada é a falta de paciência para ler. Além disso, em todas as dificuldades apontadas pelo Retratos da Leitura, as taxas são mais altas na população em geral, do que entre os usuários/ participantes dos programas geridos pela SP Leituras.

Há uma diferença importante entre a principal razão para ler entre os programas e a população geral. A principal diferença é a distribuição de motivações na população, enquanto entre os usuários dos programas e em especial, os usuários da BibliON, há uma concentração no gosto como motivação.

Tabela 20: Motivações para ler, por programa e comparação com a população geral

A PRINCIPAL RAZÃO PARA LER	BIBLION	BIBLIOTECAS	SISEB	SP LEITURAS	RETRATOS DA LEITURA
Atualização cultural ou conhecimento geral	13%	14%	21%	16%	13%
Atualização profissional ou exigência do trabalho	2%	2%	7%	4%	4%
Crescimento pessoal	11%	7%	14%	11%	17%
Distração	4%	10%	2%	5%	14%
Exigência escolar ou da faculdade	1%	6%	0%	2%	4%
Gosto	67%	56%	55%	59%	26%
Motivos religiosos	1%	2%	1%	1%	9%
Não lê/ Não sabe	0%	0%	0%	0%	1%
Outro	0%	0%	2%	1%	1%
Respostas personalizadas, todas	1%	1%	0%	1%	
Aprender algo ou desenvolver alguma habilidade					11%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

Do Retratos de 2015 para a edição de 2019 houve uma queda especialmente na motivação "atualização cultural ou conhecimento geral", e um aumento numa nova categoria "Aprender algo ou desenvolver alguma habilidade". Mesmo assim, a segunda motivação mais mencionada foi "crescimento pessoal", depois "atualização cultural ou crescimento geral" - e isso entre usuários de todos os programas geridos pela SP Leituras, assim como na população geral.

Tabela 21: Motivos para não ter lido mais, por programa e comparação com a população geral

POR QUE NÃO LEU MAIS?	BIBLION	BIBLIOTECAS	SISEB	MÉDIA SP LEITURAS	RETRATOS DA LEITURA
Não sei / Não quero responder	8%	8%	10%	9%	1%
Pois acho o preço de livro caro	7%	4%	2%	4%	5%
Pois não gosto de ler	0%	2%	0%	1%	5%
Pois não há bibliotecas por perto	2%	2%	0%	1%	7%
Pois não há um local para comprar livros onde moro	1%	0%	0%	0%	3%
Pois não tenho dinheiro para comprar	4%	2%	3%	3%	4%
Pois não tenho paciência para ler	2%	6%	2%	3%	8%
Pois não tenho um lugar apropriado para ler	2%	2%	0%	1%	4%
Pois prefiro outras atividades	5%	11%	5%	7%	9%
Pois tenho dificuldades para ler	1%	1%	1%	1%	3%
Por falta de tempo	69%	62%	77%	69%	47%
Porque não tenho acesso à internet					1%
Outros					3%
Não gostaria de ter lido mais					18%
Porque se sente muito cansado para ler					7%
<b>Total Geral</b>	<b>92%</b>	<b>92%</b>	<b>90%</b>	<b>91%</b>	<b>125%<sup>7</sup></b>

Sobre os motivos para não ter lido mais, a falta de tempo predomina tanto entre os usuários dos programas geridos pela SP Leituras, quanto na população em geral. Por outro lado, a falta de paciência para ler, o fato de não haver bibliotecas por perto e de não gostar de ler, são fatores bem menos mencionados pelos usuários da SP Leituras, do que pela população em geral.

<sup>7</sup> Pergunta de múltipla escolha, por isso, total é maior do que 100%.

Em relação ao tipo de leitura realizado, o mais frequente são mensagens recebidas pelo WhatsApp, seguida de livros impressos e textos em sites e portais da internet.

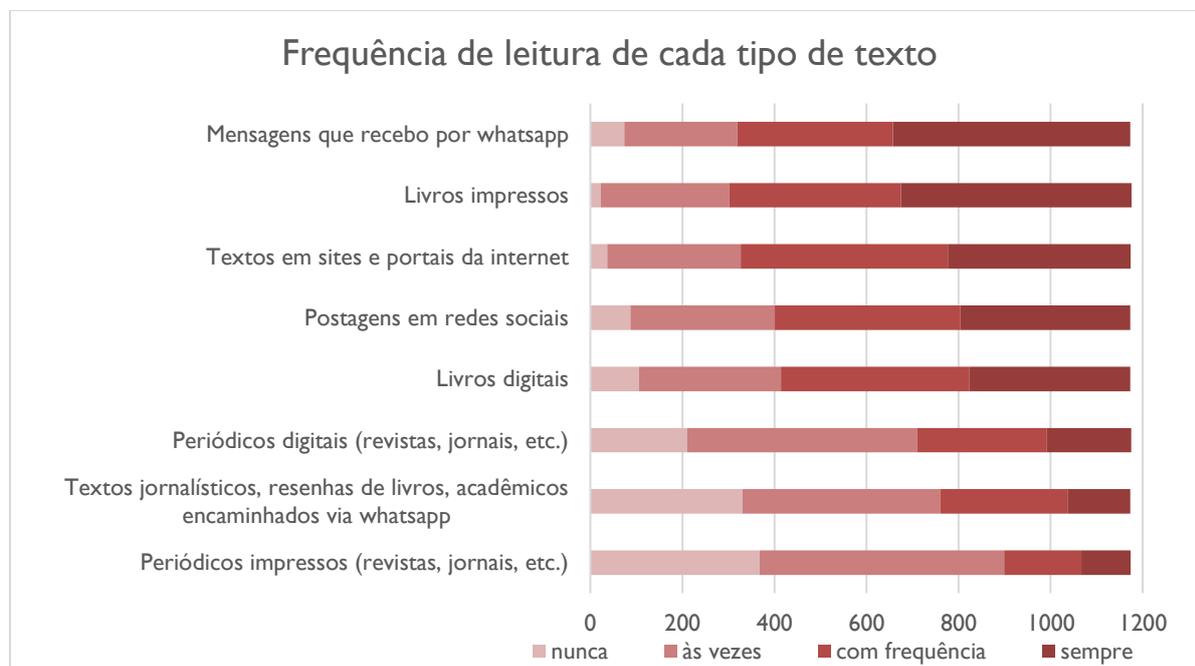


Figura 28: Frequência de leitura de cada tipo de texto, entre usuários dos serviços geridos pela SP Leituras

O menos frequente é a leitura de periódicos impressos (revistas, jornais etc.) e textos jornalísticos, resenhas de livros e acadêmicos encaminhados via WhatsApp.

Esses dados mostram, possivelmente, onde fez mais diferença o uso da Internet: por um lado a intensificação de leitura em plataformas de redes sociais (como o WhatsApp) e a leitura de textos de jornais ou jornalísticos pela Internet; enquanto que quando nos referimos a livros, a modalidade impressa ainda é a mais frequente. O Retratos da Leitura confirma essa percepção, já que apenas 7% dos entrevistados utilizam a Internet para a leitura de livros, enquanto 60% utilizam para trocar mensagens no WhatsApp ou no chat do Facebook. Além disso, das atividades de leitura realizadas pela Internet, a mais mencionada foi ler notícias e informações em geral, mencionada por 67% dos respondentes.

Em relação a quem influenciou o gosto pela leitura, como em outros indicadores de leitura, há semelhanças entre os dados da população geral e dos programas da SP Leituras - como o fato de que a maior parte diz não ter sido ninguém em especial ou de não ter sido influenciado por alguém para gostar de ler, ou de que, quando houve alguém, ter sido a mãe/ responsável do sexo feminino (em primeiro) ou pai/ responsável do sexo masculino.

Tabela 22: Pessoa que influenciou o gosto pela leitura, por programa e comparação com a população geral

	BIBLION	BIBLIOTECAS	SISEB	MÉDIA SP LEITURAS	RETRATOS DA LEITURA
Algum outro parente	6%	8%	5%	7%	4%
Algum professor ou professora	12%	13%	25%	17%	11%
Bibliotecário ou atendente de biblioteca	2%	1%	5%	2%	0%
Mãe ou responsável do gênero feminino	28%	14%	24%	22%	8%
Marido, esposa ou companheiro(a)	1%	0%	0%	0%	1%
Ninguém em especial/ Não foi influenciado / Não gosta de ler	31%	32%	15%	35%	67%
Outra pessoa	4%	6%	3%	4%	3%
Padre, pastor ou algum líder religioso	1%	1%	0%	1%	1%
Pai ou responsável do gênero masculino	11%	12%	18%	14%	4%
Um influenciador digital, como youtuber, pela internet	3%	2%	0%	2%	0%
Total Geral	100%	100%	100%	100%	100%

Porém a diferença é na proporção muito maior de "ninguém especial/ não foi influenciado"/ não gosta de ler" na população brasileira em geral (67%) em relação aos programas da SP Leituras (35% em média). Entre os participantes do SisEB essa proporção é ainda menor. De modo geral, os dados do Retratos da Leitura se aproximam mais dos dados das Bibliotecas, o que pode evidenciar que, de fato, é nesses espaços que a SP leituras tem contato com o perfil mais próximo da população em geral.

Como fonte de indicação atual de leitura, temos que 49% dos respondentes mencionam influenciador digital, como youtuber, pela internet. Há uma diferença importante, entre os usuários dos serviços geridos pela SP Leituras, no papel dos influenciadores para os respondentes passarem a gostar de ler, em contraposição ao seu papel como fonte de indicação atual: tais influenciadores são muito mais influentes atualmente do que foram no estabelecimento do gosto pela leitura.

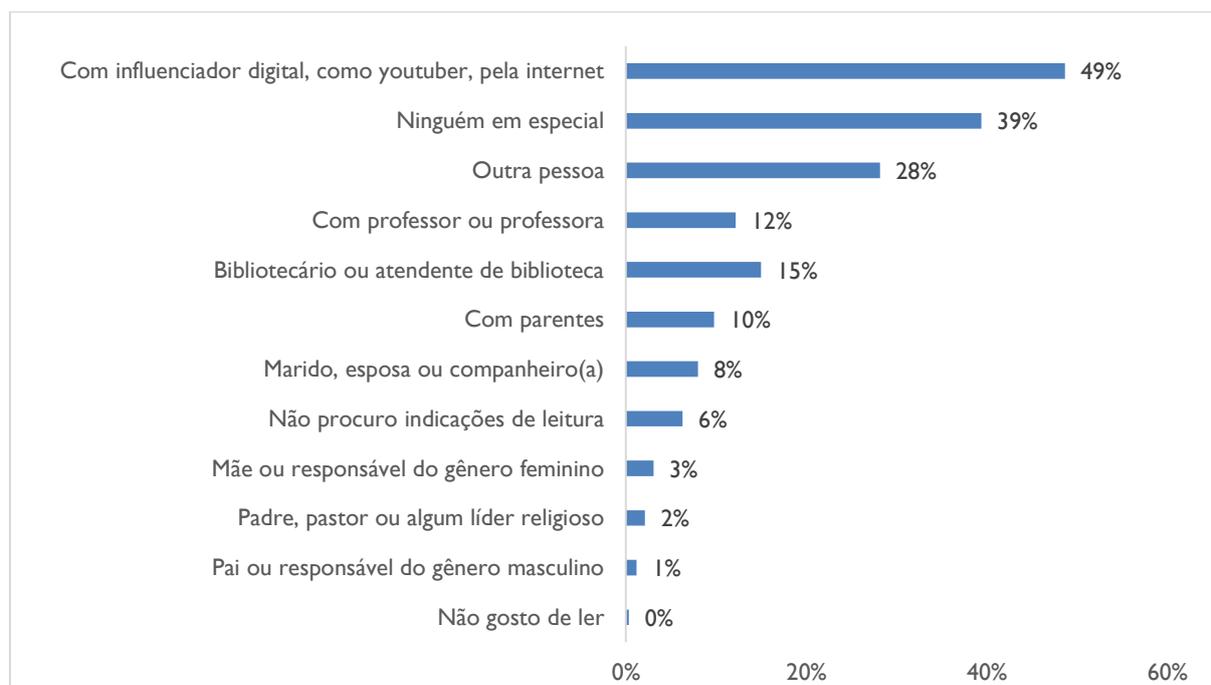


Figura 29: Fontes de influência atual de leitura

O Retratos da Leitura não fez essa pergunta exatamente assim, mas questionou quem foi que indicou o livro lido atualmente pelo respondente. As fontes de indicação mais mencionadas foram algum professor ou professora e amigo(a), cada um mencionado por 22% dos respondentes. O Youtube, Instagram ou Facebook foram mencionados por apenas 3% dos respondentes. Aqui há uma diferença muito importante entre os comportamentos leitores das pessoas que responderam à nossa pesquisa e aquelas que responderam ao Retratos da Leitura. Considerando que usuários da BibliON foram a maioria, e que o serviço é digital, podemos supor que nesse público, a influência de fontes de indicação que chegam pela Internet também se faz mais presente. Também vale a pena mencionar que essa pergunta, no caso da pesquisa transversal da SP Leituras, era múltipla escolha - ou seja, o respondente poderia escolher mais de uma opção. Em média, cada respondente selecionou 1,8 fontes - o que significa que influenciadores digitais foram selecionados como outra fonte de indicação, na maioria das vezes.

Em relação às principais formas de acesso, há uma convergência entre os respondentes da pesquisa transversal da SP Leituras e a população geral, e algumas diferenças importantes. Essa pergunta não foi feita para usuários do SisEB, mas sim da BibliON e Bibliotecas de São Paulo e Parque Villa Lobos. Em relação às convergências, para todas as amostras, a principal forma de acesso aos livros se dá por meio da compra em lojas físicas ou pela Internet - embora a proporção entre os públicos dos serviços geridos pela SP Leituras, seja muito maior.

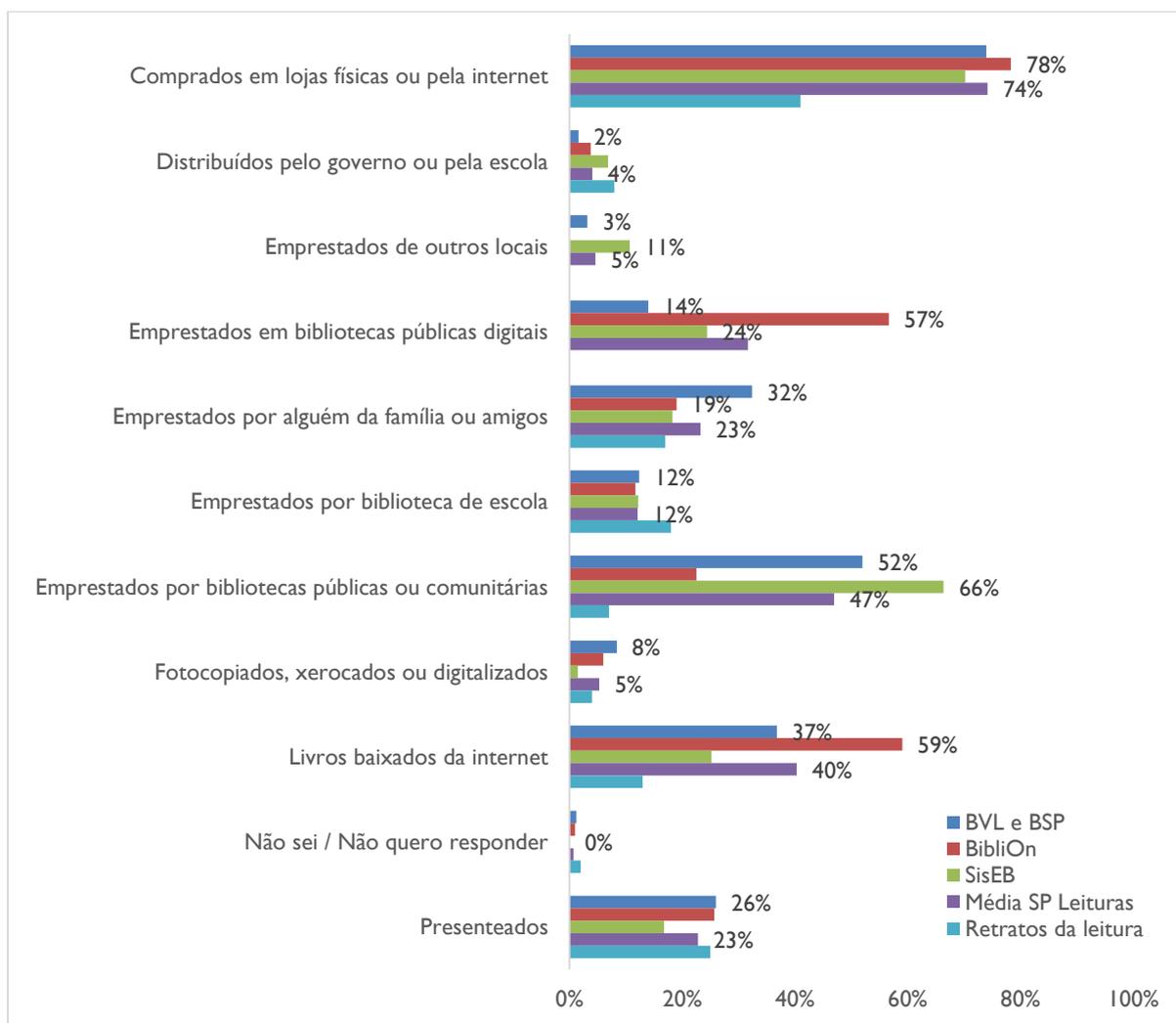


Figura 30: Principais formas de acesso aos livros, entre usuários dos serviços da Sp Leituras e a população geral

Tabela 23: Principais formas de acesso aos livros, entre usuários dos serviços da SP Leituras e a população geral

	BVL E BSP	BIBLION	SISEB	MÉDIA SP LEITURAS	RETRATOS DA LEITURA
Comprados em lojas físicas ou pela internet	74%	78%	70%	74%	41%
Distribuídos pelo governo ou pela escola	2%	4%	7%	4%	8%
Emprestados de outros locais	3%	0%	11%	5%	
Emprestados em bibliotecas públicas digitais	14%	57%	24%	32%	-
Emprestados por alguém da família ou amigos	32%	19%	18%	23%	17%
Emprestados por biblioteca de escola	12%	12%	12%	12%	18%
Emprestados por bibliotecas públicas ou comunitárias	52%	23%	66%	47%	7%
Fotocopiados, xerocados ou digitalizados	8%	6%	2%	5%	4%
Livros baixados da internet	37%	59%	25%	40%	13%
Não sei / Não quero responder	1%	1%	0%	1%	2%
Presenteados	26%	26%	17%	23%	25%

Outra fonte importante de acesso aos livros, para todas as amostras, é ser presenteado com livros.

O acesso por meio de livros baixados pela Internet e emprestados em bibliotecas públicas digitais foi muito mais alto entre usuários dos serviços geridos pela SP Leituras, em especial os da BibliON. No Retratos da Leitura não existia a categoria "emprestados por bibliotecas digitais" - o que por um lado é uma perda; mas por outro, justificável, já que, segundo o próprio Retratos da Leitura, 57% da população geral nunca ouviu falar em livros digitais. Nesse sentido, vemos que a BibliON representa uma mudança de paradigma importante e este serviço tem o desafio de ampliação do conhecimento, pela população (inclusive entre os públicos das bibliotecas Parque Villa-Lobos e de São Paulo), do livro digital e da possibilidade de empréstimo deles por uma biblioteca pública digital. Esses dados evidenciam o tamanho do desafio, mas também da oportunidade.

Outra diferença importante se dá em relação ao acesso aos livros por meio do empréstimo por bibliotecas públicas ou comunitárias que, entre os públicos da BSP e BVL, foi muito mais alto que na população em geral e mais alto que na própria BibliON. Esses dados mostram que os públicos das bibliotecas físicas geridas pela SP Leituras e da BibliON, usam mais que a população em geral tanto o serviço de empréstimo físico, como digital; mas também que não há o uso equânime da

modalidade alternativa oferecida pelo outro serviço (ou seja, entre os públicos da BSP e BVL, o empréstimo de livros digitais pela BibliON; e entre o público da BibliON; o empréstimo de livros físicos na BSP e BVL). Novamente, na nossa percepção, esses dados evidenciam a importância desses serviços para o acesso aos livros (físicos ou digitais) pelos seus públicos e, ao mesmo tempo, o desafio e a oportunidade dos usos desses serviços se ampliarem para outros públicos.

### 3.2 Frequência a bibliotecas dos públicos dos programas da SP Leituras e da população em geral

Segundo o Retratos da Leitura de 2019, 68% da população não frequenta bibliotecas. Importante notar que essa edição é a última do Retratos e foi publicada posteriormente à pandemia, mas a coleta de dados foi realizada ANTES da quarentena - ou seja, há possibilidades de que esse dado esteja ainda pior. É curioso notar que parte dessa taxa deve se explicar pelo fato de que boa parte da população não sabe da existência de uma biblioteca pública em seu bairro ou cidade. Inferimos isso porque o percentual de pessoas que responde existir uma biblioteca pública no bairro ou na cidade foi reduzindo ano a ano - em 2007 era 67% que afirmavam a existência de uma biblioteca no bairro ou cidade, e em 2019 essa taxa caiu para 47%. Também é curioso notar que entre leitores, 52% não frequentam bibliotecas. Porém, entre leitores de literatura, a taxa de "não frequência a bibliotecas" cai para 44%. Esses dados podem sugerir muitas hipóteses, como que entre as bibliotecas cumprem uma função na aproximação com a literatura; ou ainda, que entre frequentadores de bibliotecas há comportamentos leitores mais "sofisticados", como a leitura de literatura e menos com uma função utilitária, ou seja, a leitura como "meio" para adquirir um conteúdo.

Tabela 24: Taxa de pessoas que frequentam bibliotecas

	BIBLION	BIBLIOTECAS	SISEB	MÉDIA SP LEITURAS	RETRATOS DA LEITURA
	Além da BibliON	Além da BSP ou BVL	Além da que trabalha		Qualquer biblioteca
Não	43%	46%	30%	39%	68%
Sim	57%	54%	70%	61%	32%
Total Geral	100%	100%	100%	100%	100%

Os dados sobre a relação entre os usuários dos serviços geridos pela SP Leituras e a frequência e sentido das bibliotecas sugerem uma relação mais próxima com esses espaços do que aquela encontrada na população em geral. Além de terem estado ou estarem em uma biblioteca (BibliON, BSP/BVL ou profissionais de bibliotecas) ao responder à pesquisa, 61% ainda frequentam outras bibliotecas além dessas, em

contraposição a 32% da população em geral - entre aqueles que se declaram frequentadores de alguma biblioteca

As categorias utilizadas para investigar as motivações para ir a bibliotecas na pesquisa transversal e no Retratos da Leitura não foram exatamente as mesmas pois as equipes decidiram manter aquelas que já eram utilizadas nas avaliações ao longo dos anos e também porque elas se mostravam mais significativas no contexto específico da SP Leituras.

Tabela 25: Motivações para frequentar bibliotecas dos participantes dos programas da SP Leituras

MOTIVOS PARA IR A BIBLIOTECAS	BIBLION	BIBLIOTECAS	SISEB	MÉDIA SP LEITURAS
Acessar internet/ usar computadores	1%	7%	2%	3%
Ambiente calmo para estudo/ Ler livros para pesquisar ou estudar	0%	1%	0%	0%
Contar com o atendimento e acolhimento dos profissionais da biblioteca	1%	1%	6%	3%
Descansar /apreciar o ambiente	5%	19%	4%	9%
Emprestar livros	37%	29%	21%	29%
Encontrar amigos/integrar-se	0%	6%	2%	3%
Estudar	1%	2%	0%	1%
Ler revistas ou jornais	1%	1%	2%	1%
Ler/ ter contato com livros e conhecer autores	36%	24%	26%	29%
Participar de cursos, oficinas, exposições, palestras e eventos culturais	4%	6%	33%	14%
Passeio	0%	0%	0%	0%
Trabalho em biblioteca	2%	2%	0%	1%
Não sei/não quero responder	6%	2%	5%	4%
Não frequento bibliotecas físicas	5%	0%	0%	2%



Tabela 26: Motivos para frequentar bibliotecas da população em geral

MOTIVOS PARA IR A BIBLIOTECAS	RETRATOS DA LEITURA
Ler livros para pesquisar ou estudar	51%
Consultar documentos e outros materiais da biblioteca	6%
Emprestar livros para trabalhos escolares	5%
Ler revistas ou jornais	5%
Ler livros que não consegue comprar porque são caros	7%
Estudar ou fazer trabalhos da escola ou faculdade	21%
Trabalhar	4%
Ler livros que não consegue encontrar em outros lugares	7%
Ler livros por prazer	33%
Emprestar livros em geral	6%
Acessar a internet	4%
Ver filmes/escutar música	3%
Participar de conferências, cursos e oficinas	1%
Participar de concertos, exposições, eventos culturais, etc.	1%
Acessar áudio	1%
Outros	1%
Não sabe/Não respondeu	1%

De modo geral, há, novamente uma convergência em relação a diversas motivações, como a importância do acesso a livros oferecido pelas bibliotecas. No entanto há algumas distinções, também.

Na população em geral, se destaca a motivação de ir a bibliotecas para estudar ou fazer trabalhos da escola e da faculdade, enquanto que entre os participantes dos programas da SP Leituras, essa motivação não é tão alta. Temos, então as especificidades de cada programa: entre frequentadores da BSP e da BVL, a motivação de descansar e apreciar o ambiente das bibliotecas se destaca. Entre participantes do SisEB, se destaca a motivação de participar de cursos, oficinas, exposições, palestras e eventos culturais. Já entre usuários da BibliON, se destaca o empréstimo de livros e o percentual de pessoas que não frequenta bibliotecas físicas, ou não sabe/quis responder.



Em relação aos tipos de bibliotecas frequentados, há uma convergência entre os participantes dos programas geridos pela SP Leituras e a população em geral - ao menos aparentemente e considerando que nem sempre as mesmas categorias foram utilizadas.

Tabela 27: Tipos de bibliotecas frequentados por participantes dos programas geridos pela SP Leituras e pela população em geral

	SP Leituras	Retratos da Leitura
Públicas	58%	54%
Escolares	12%	53%
Universitárias	30%	
Bibl. Ambulante, Carro-Bibl.	3%	2%
Empresa ou instituições	6%	3%
Comunitária ou Popular	9%	4%
Nacionais	12%	-
Especializadas	5%	-
Digitais	47%	-
Outras		1%
Não sei/ não respondeu	3%	1%

O principal tipo de biblioteca frequentado foram as bibliotecas públicas, seguidas das escolares e universitárias.

As bibliotecas digitais foram "frequentadas" de forma importante pelos públicos dos programas da SP leituras - o que é de se esperar, já que a maioria das pessoas que respondeu à pesquisa transversal foi de usuários da BibliON.

Bibliotecas nacionais e especializadas são frequentadas pelos participantes das bibliotecas da SP Leituras, mas não estiveram presentes nas categorias do Retratos.

Com relação às motivações que fariam as pessoas irem mais às bibliotecas, as categorias não foram exatamente as mesmas na pesquisa transversal e do Retratos da Leituras. Como convergência há a motivação de disponibilidade de livros mais interessantes, ou mais títulos novos - ou aspectos relacionados ao acervo, assim como mais atividades culturais.

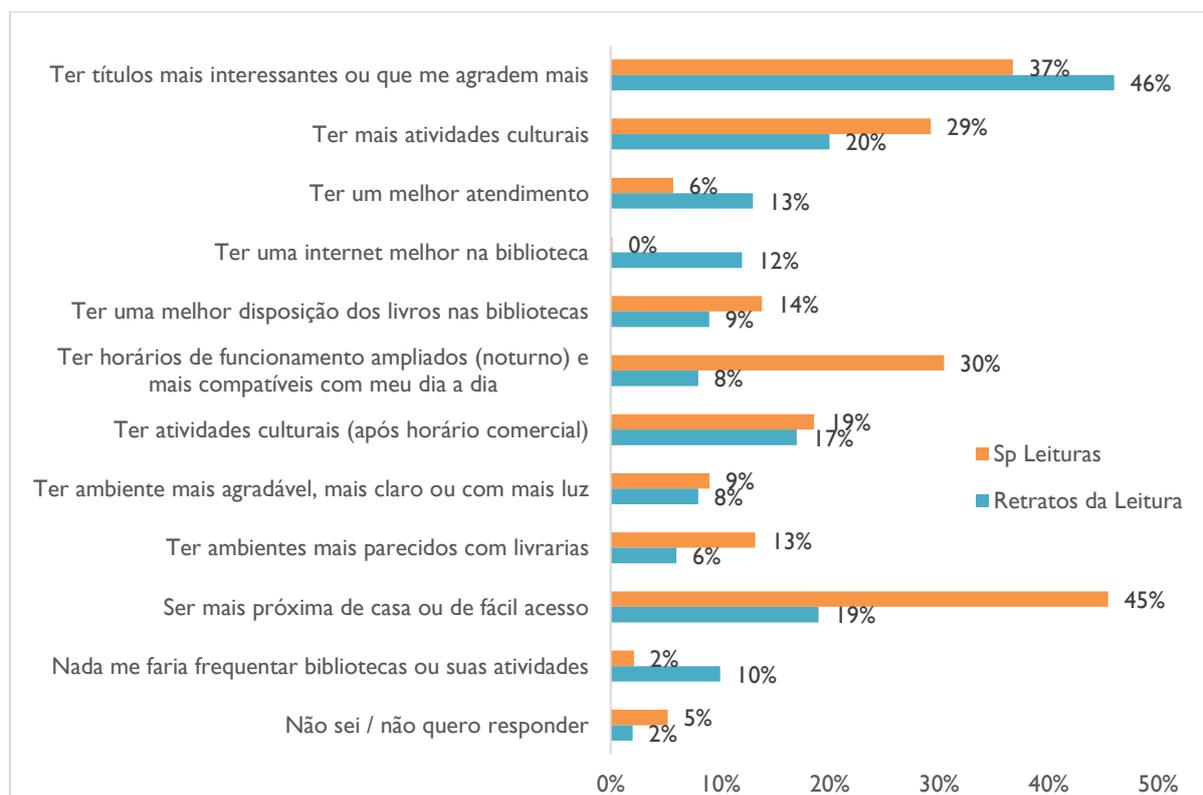


Figura 31: O que motivaria as pessoas a irem mais a bibliotecas físicas, por participantes dos programas geridos pela SP Leituras e pela população em geral

Entre os participantes dos programas geridos pela SP Leituras, houve uma proporção maior de pessoas que mencionou que frequentaria mais bibliotecas se elas fossem mais próximas ou de melhor acesso. No Retratos da Leitura, a principal razão para NÃO ir a mais bibliotecas (pergunta não realizada na pesquisa transversal) foi a falta de tempo - mencionada por 34% dos respondentes. E entre não frequentadores, a facilidade de acesso ou proximidade da residência foi a principal razão que faria os respondentes frequentarem bibliotecas. Ou seja, a maioria dos respondentes da pesquisa transversal, que foram usuários da BibliON responderam no mesmo padrão de não frequentadores de bibliotecas do Retratos da Leitura.

Com relação à comparação entre bibliotecas físicas e digitais - e o que faria os respondentes da pesquisa transversal frequentarem mais bibliotecas, temos, novamente, o acervo como principal aspecto.



Figura 32: O que motivaria as pessoas a frequentarem mais bibliotecas digitais, por participantes dos programas geridos pela SP Leituras

Já os motivos que fariam as pessoas frequentarem mais as bibliotecas digitais, a motivação do acervo continua sendo a principal. Porém destaca-se também o conhecimento sobre a existência das bibliotecas digitais, o que repete dados mencionados anteriormente que evidenciam o desafio de divulgação desse tipo de biblioteca e dos seus serviços.

## Hábitos culturais

Para realizar análises mais interessantes, nesta pesquisa transversal, parametrizamos perguntas e depois comparamos informações disponíveis com dados da população em geral, disponíveis em outras pesquisas, como o próprio CENSO, o Retratos da Leitura, a pesquisa "Cultura nas Capitais" (Leiva, João (2018). Cultura nas Capitais: Como 33 milhões de brasileiros consomem diversão e arte. Rio de Janeiro: 17Street Produção Cultural). Nesses casos, nos referimos, em alguns momentos à "população em geral", pois as pesquisas tratam da população brasileira, e outras vezes, pelo nome das pesquisas, como uma forma de explicitar a fonte de informação. Nesta seção da pesquisa transversal, apresentamos alguns dados sobre hábitos culturais

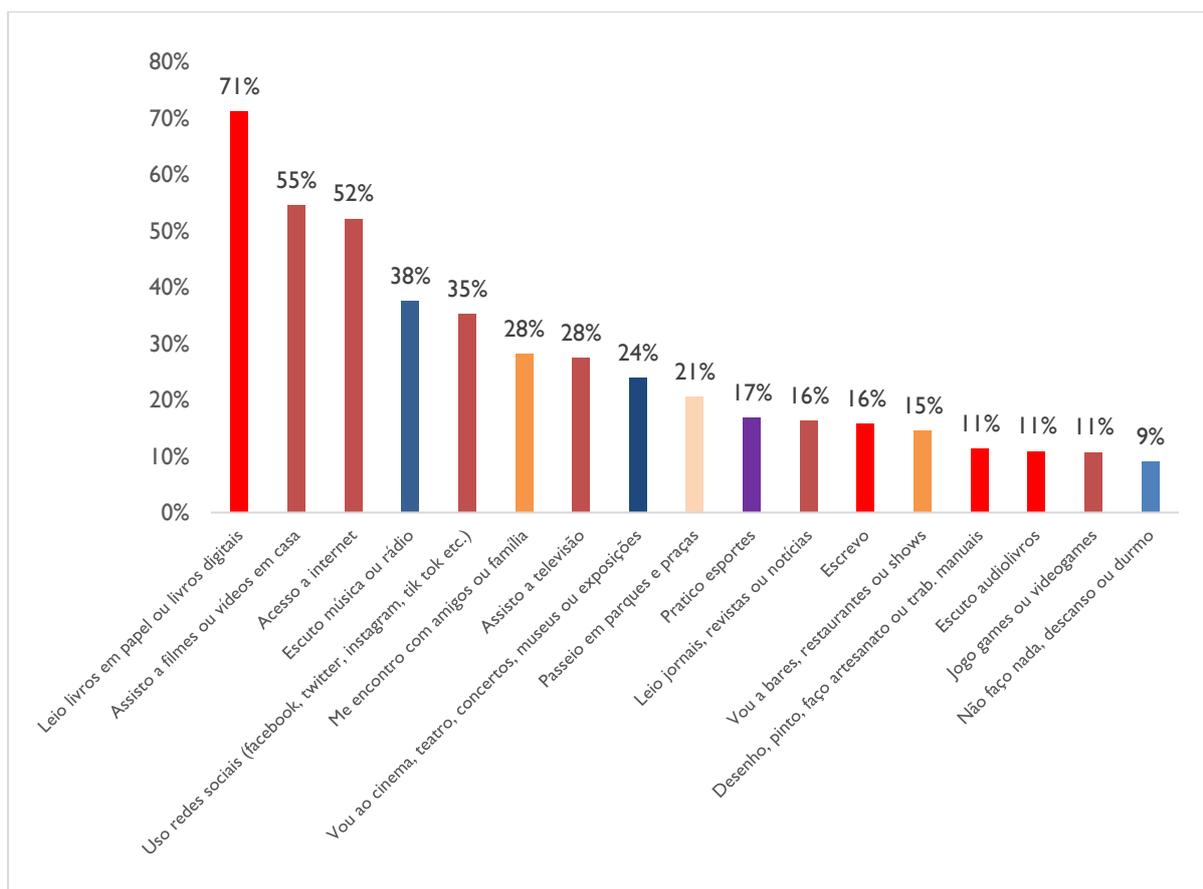


Figura 33: Uso do tempo livre entre frequentadores dos programas da SP Leituras e nas 13 capitais brasileiras, como pesquisa "Cultura nas Capitais".



Tabela 28: Uso do tempo livre entre frequentadores dos programas da SP Leituras e nas 13 capitais brasileiras, como pesquisa "Cultura nas Capitais".

PESQUISA "CULTURA NAS CAPITAIS"	%	RELAÇÃO COM A FIGURA ACIMA
Atividades de Mídia	29%	
Atividades culturais	27%	
Atividades físicas	19%	
Passear	15%	
Descansar	11%	
Atividades sociais	10%	
Brincar/ Jogar	7%	
Atividades domésticas	6%	
Atividades religiosas	6%	
Fazer compras	6%	
Práticas culturais	5%	
Bares e restaurantes	4%	
Beber, fumar, comer	2%	
Turismo	2%	

Os dados sobre hábitos culturais dos frequentadores dos serviços geridos pela SP Leituras apresentam muitas convergências com os da população em geral, identificados pela pesquisa de J. Leiva em pergunta aberta sobre o uso do tempo livre, em especial o uso de boa parte do tempo livre para realizar atividades de mídia, como acessar a Internet, usar as redes sociais, jogar.

Entretanto, o uso do tempo livre para leitura de livros marca uma diferença importante dos frequentadores dos serviços geridos pela SP Leituras em relação à evidenciada pela pesquisa com a população das capitais: eles usam muito mais seu tempo livre lendo livros em papel ou digitais. Essa é uma diferença importante em relação aos hábitos culturais da população em geral.

Curiosamente, os dados sobre realização de atividades culturais trazidos pela pesquisa "Cultura nas Capitais", com opções estimuladas, apresentam que a principal atividade mencionada, realizada por 68% da amostra, é a leitura de livros - o que não aparece entre as categorias trabalhadas na questão sobre o uso do tempo livre. Esses dados poderiam indicar, por um lado, que a leitura de livros está vinculada, na população das capitais, ao trabalho ou ao estudo, e não ao tempo livre. Já entre

usuários dos serviços geridos pela SP Leituras, a leitura de livros parece estar mais associada ao uso do tempo livre.

Observando os dados abaixo, sobre frequência a atividades culturais, entre frequentadores dos programas geridos pela SP Leituras, essa hipótese se confirma, pois, a atividade cultural realizada com mais frequência foi a leitura de livros não didáticos.

Os dados da pesquisa "Cultura nas Capitais" também indicam o cinema e a participação em jogos como atividades realizadas com muita frequência (64% e 55%, respectivamente, realizaram nos últimos 12 meses). Os dados dessa pesquisa também mostram que 39% da população das capitais foi a uma biblioteca nos últimos 12 meses, enquanto 21% nunca foi.

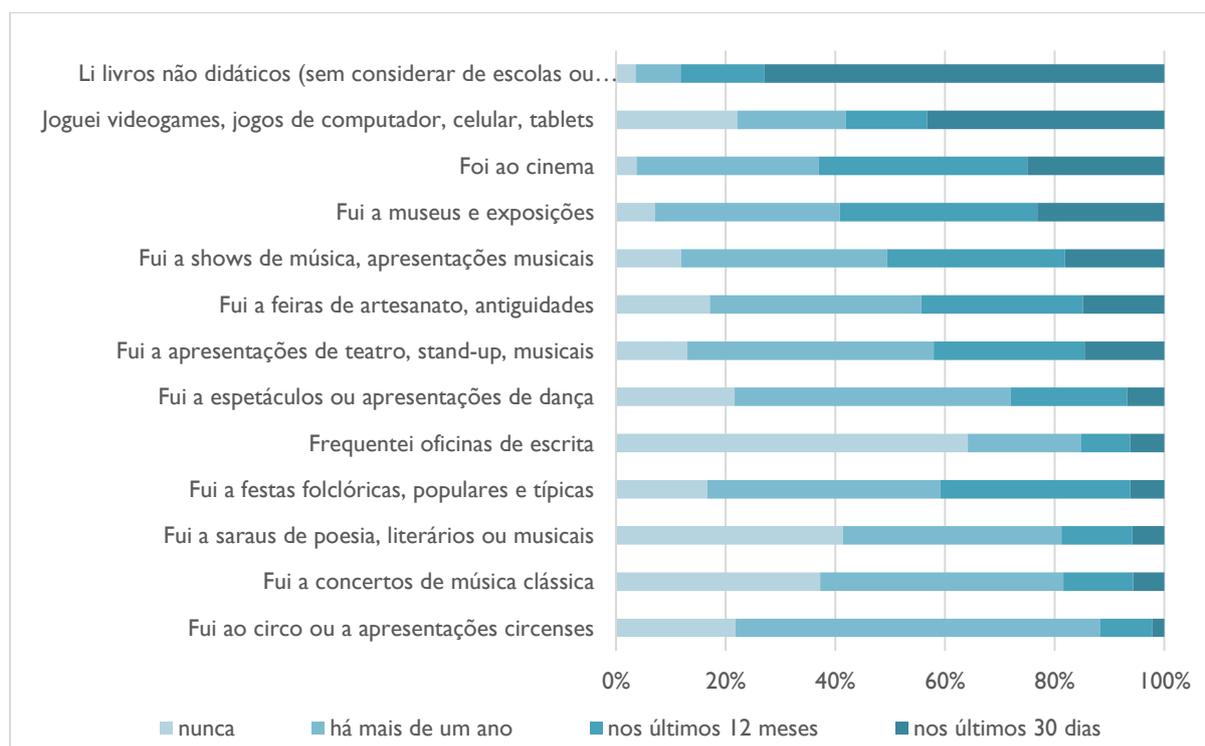


Figura 34: frequência a atividades culturais entre os participantes dos programas geridos pela SP Leituras.

## Uso da Internet

Finalmente, perguntamos, na pesquisa transversal, sobre as capacidades e uso da Internet pelos públicos.

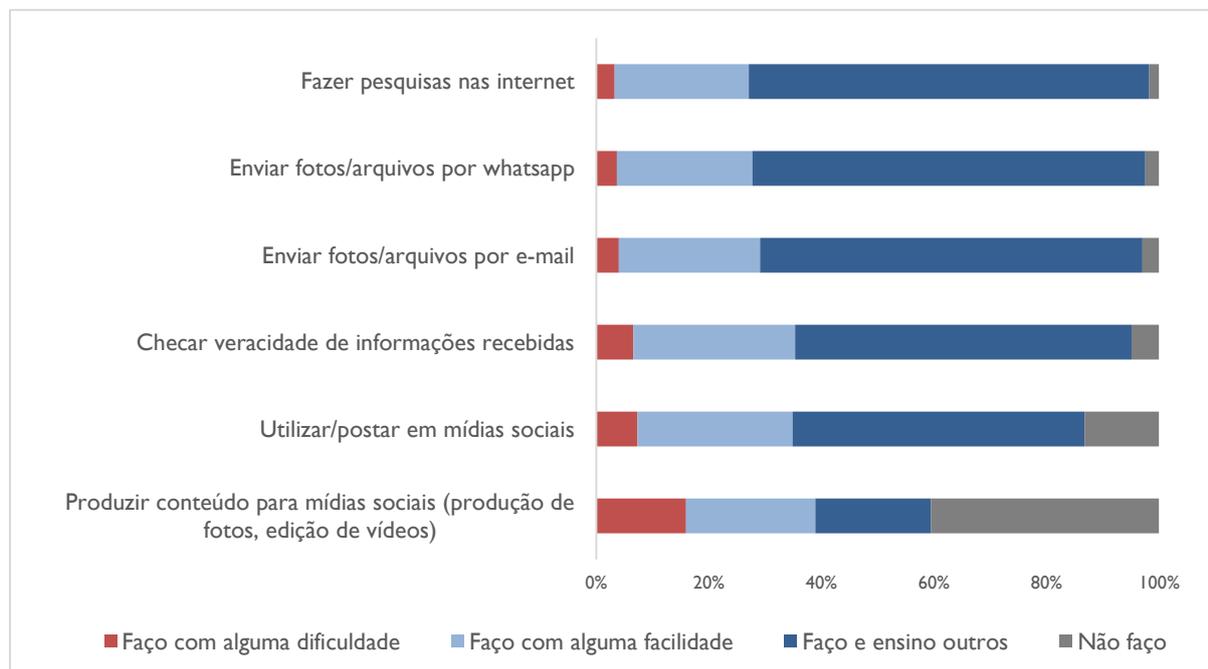


Figura 35: Habilidades para fazer diferentes atividades na Internet

Em relação às habilidades, a maioria do público diz fazer e ensinar outros a fazer pesquisas pela Internet e enviar fotos e arquivos por WhatsApp. A atividade que o público faz menos e com mais dificuldade é produzir conteúdo para mídias sociais (produção de fotos, edição de vídeos).

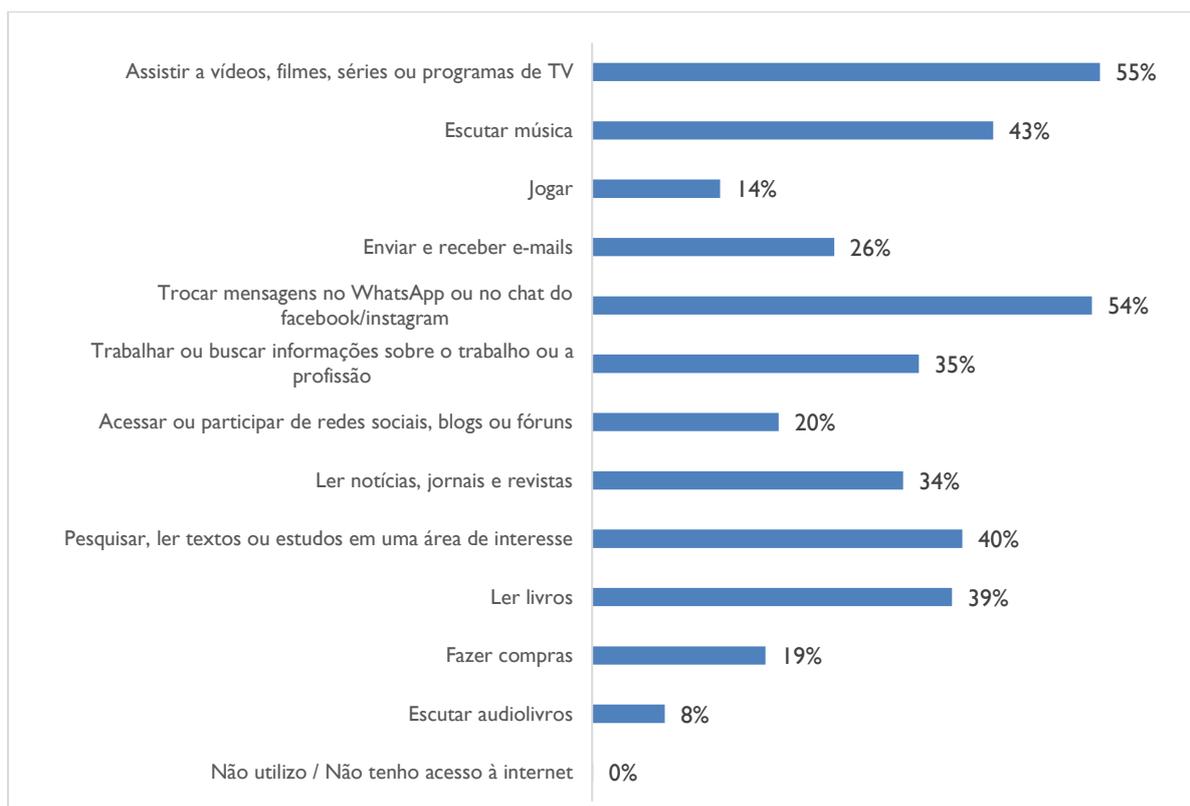


Figura 36: Tempo gasto na Internet para diferentes atividades

Com relação ao uso do tempo na Internet, os dados indicam que os públicos usam a maior parte do tempo na Internet para assistir a vídeos, filmes, séries ou programas de televisão. Escutar áudio-livros e jogar são as atividades que esses públicos usam menos tempo na Internet.

Segundo a [pesquisa TIC Domicílios de 2023](#), a atividade realizada mais frequentemente foi compartilhar conteúdo pela Internet - o que deve manter relação com a categoria trabalhada pela pesquisa com os públicos dos programas da SP Leituras "Trocar mensagens no WhatsApp ou no chat do facebook/instagram". Nessa mesma pesquisa, a atividade na qual se gasta menos tempo é em "jogar pela Internet", porém num percentual bem mais alto do que entre os públicos dos serviços geridos pela SP Leituras.