2013

Uso de tecnologias da informação e comunicação em bibliotecas públicas no Brasil

Marta Voelcker
marta@pensamentodigital.org.br
Fundação Pensamento Digital
01/06/2013

ESTUDO SOBRE USO DE TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO EM BIBLIOTECAS PÚBLICAS DO BRASIL

RELATÓRIO DE PESQUISA – JUNHO 2013

Sumário

1. INTRODUÇÃO 4
2. TECNOLOGIA E DESENVOLVIMENTO 6
3. METODOLOGIA 15
3.1 CONSTRUÇÃO DO CENÁRIO 15
3.2 IMERSÃO NO XVIII ENCONTRO NACIONAL DO SISTEMA DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS 17
3.3 ESTRATÉGIAS PARA A PESQUISA DE CAMPO 18
3.3.1 Questões de Pesquisa 18
3.3.2 Fatores de relevância - áreas de investigação 19
3.3.3 Domínios de desenvolvimento 20
3. 4 DEFINIÇÃO DA AMOSTRA 21
3.4.1 Composição da amostra: 22
3.4.2 Regiões e estados brasileiros 23
3.5 INSTRUMENTOS DE PESQUISA 24
4. ANÁLISE DOS DADOS 26
4.1 ANÁLISE DO CENÁRIO 26
4.2 FUNÇÕES DE MAIOR DESTAQUE – SÍNTESE DE EVIDÊNCIAS 29
4.2.1 – Promoção da leitura para o público infantil 29
4.2.2 Ambiente de estudo 31
4.2.3 Empréstimo 33
4.2.4 Acesso a internet 33
4.2.5 Preservação da memória local 34
4.2.6 Promoção da cultura 36
4.2.7 Estímulo a escritores 38
4.3 ANÁLISE DOS DADOS POR FATOR DE RELEVÂNCIA: 38

4.3.1 Serviços 38
4.3.1 Equipes 39
4.3.2 Projeto físico – infraestrutura 40
4.3.3 Gestão 41
4.3.4 Acervo 41
4.4 ACESSO À TECNOLOGIA PARA USUÁRIOS 42
4.4.1 Entrevistados abordados na área de computadores 46
4.4.2 Usuários abordados na área de leitura 47
4.4.3 Usuários abordados em trânsito pela biblioteca 48
4.5 USO DE TECNOLOGIA NA GESTÃO DA BIBLIOTECA 49
4.6 PARCERIAS 51
4.7 ATIVIDADES DE PROMOÇÃO DE LEITURA 53
4.8 AÇÕES PARA IDENTIFICAR E SUPRIR INFORMAÇÕES USUÁRIOS 59
4.9 A VISÃO DOS COORDENADORES DE BIBLIOTECAS 59
5. OPORTUNIDADES DE INTEGRAÇÃO DE TECNOLOGIA 60
5.1 FORMAÇÃO DAS EQUIPES DAS BIBLIOTECAS PARA INTEGRAÇÃO DE TECNOLOGIA NAS ATIVIDADES EXISTENTES 60
5.2 INTEGRAÇÃO DE TECNOLOGIA NA GESTÃO DA BIBLIOTECA 61
5.3 DIAGNOSTICAR E SUPRIR AS NECESSIDADES DE INFROMAÇÃO DOS USUÁRIOS 62
6. RECOMEDAÇÕES 62
6.1 Etapas para plano de integração de tecnologias 64
6.2 Bibliotecas produtoras 65
7. REFERÊNCIAS 67
ANEXO I 68

1. INTRODUÇÃO

A Fundação Pensamento Digital foi procurada pela Fundação Bill e Melinda Gates para desenvolver o presente estudo, com o objetivo de identificar necessidades e oportunidades para o uso de tecnologia da informação e comunicação (TIC) nas bibliotecas públicas brasileiras, com especial interesse em ampliar a relevância das bibliotecas em suas comunidades. A pesquisa envolveu representante do Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas (SNBP) e da Fundação Bill e Melinda Gates na definição de suas estratégias, e foi detalhada e implementada pela pesquisadora Marta Voelcker[1] da Fundação Pensamento Digital.

Em uma época onde as oportunidades de educação, desenvolvimento profissional e participação social dependem do acesso a Internet, a falta deste acesso significa a falta de oportunidades[2]. No Brasil a internet é usada apenas pela metade da população. Considerando a população de menor poder aquisitivo, somente 14% dos brasileiros das classes sociais[3] D e E são usuários de internet, entre estes usuários 69% acessa a rede em centros públicos de acesso a tecnologia. O principal motivo que impede boa parte dos brasileiros de acessar a internet é o alto custo dos equipamentos e da conexão à rede. (CGI.BR, 2011)

Os centros públicos de acesso à informação, como telecentros lanhouses e bibliotecas, são apresentados neste estudo como o potencial meio para estender o acesso à Internet para a metade da população brasileira que ainda está "desconectada".

Considerando que prover o acesso não garanta que a população use a tecnologia para identificar e aproveitar oportunidades de educação, desenvolvimento profissional ou participação social, buscam-se práticas que estimulem o uso da rede para o desenvolvimento socioeconômico ou melhoria da qualidade de vida dos beneficiados. A sistematização de tais práticas se constitui como um segundo desafio no cenário brasileiro, pois em 2011 a maior parte dos usuários de centros públicos de acesso à TICs, usava a rede com objetivos de entretenimento.

As bibliotecas públicas, embora com pouca expressão quantitativa entre os pontos públicos de acesso à tecnologia, são tomadas como potenciais organizações para a construção de estratégias de uso da Internet para o desenvolvimento socioeconômico no Brasil.

---

[1] Currículo disponível em: http://lattes.cnpq.br/8913343188986072

[2] Programa Global Libraries – Gates Foundation: http://www.gatesfoundation.org/What-We-Do/Global-Development/Global-Libraries

[3] Classes Sociais segundo IBGE: http://www.datosmarketing.com.br/listas-detalhes-classes-sociais.asp

A metodologia da pesquisa priorizou identificar o que faz uma biblioteca pública ser relevante, com ou sem tecnologia; compreender seu funcionamento identificando o que as pessoas buscam nela e quais as percepções de desafios e motivações de suas equipes e usuários, para então analisar as possibilidades de integração de tecnologia. As principais questões de pesquisa foram assim identificadas: "- *O que faz uma biblioteca pública ser relevante para sua comunidade?" ; " - Como a tecnologia pode ser usada para apoiar ou enriquecer os elementos que tornam a biblioteca relevante?".*

Para operacionalizar o problema de pesquisa, além das duas questões, foram pensadas seis áreas de investigação ou fatores de relevância, e quatro domínios de desenvolvimento. Estes elementos orientaram as atividades de pesquisa, que incluíram observações de bibliotecas, aplicação de questionários para usuários e entrevistas com coordenadores de bibliotecas e representantes de governo local em quatro estados brasileiros: Acre, Bahia, Rio Grade do Sul e São Paulo.

Os dados da pesquisa são apresentados em diversas seções que usam diferentes abordagens. A análise do cenário (4.1) descreve o contexto onde as bibliotecas brasileiras se inserem a partir da análise de dados secundários e reuniões com representantes do SNBP e especialistas ocorridas na primeira fase deste estudo, antes da definição dos instrumentos de pesquisa. A seção *"4.2 - Funções de maior destaque"* resume as funções da biblioteca que apareceram com mais frequência nos dados e apresenta exemplos que evidenciam tais relatos. Na seção 4.3 os dados são apresentados por fatores de relevância ou áreas de investigação definidas na metodologia desta pesquisa (serviços, equipe, projeto físico, gestão e acervo).

As informações consideradas mais importantes para os objetivos deste estudo receberam seções específicas (4.4 a 4.9) onde a análise dos dados apresentados é relacionada também com outros fatores que integram o cenário nacional.

A promoção da leitura, principalmente para o público infantil, é a função da biblioteca que recebe maior atenção das políticas públicas e maior empenho de energia por parte das equipes das bibliotecas. O uso do espaço da biblioteca para estudo é o destaque entre os usuários jovens adultos. A oferta de acesso à tecnologia atrai muitos usuários, mas estes constituem um grupo a parte das demais ações da biblioteca. Ações de promoção da cultura (além da literatura) são muito significativas nas bibliotecas da Bahia e presentes nas grandes bibliotecas dos demais estados. A preservação da memória local e ações de estímulo a escritores foram identificadas em bibliotecas médias e grandes, mas acontecem com menor frequência se comparadas as funções previamente mencionadas.

A tecnologia apoia a gestão das bibliotecas de médio e grande porte através de sistemas de gestão informatizada do catálogo do acervo. A grande maioria das

bibliotecas visitadas usa blogs e redes sociais para divulgar sua programação e promover novos exemplares do acervo.

As bibliotecas brasileiras não desenvolvem ações sistemáticas para identificar e suprir as necessidades de informação das comunidades locais. A atuação das bibliotecas públicas é de forma geral, mais forte na promoção da cultura e menos significativa no que se refere a disponibilizar e estimular o uso de informação.

A maioria dos coordenadores de biblioteca e representantes de governo entrevistados apontou a infraestrutura (melhoria do prédio) como necessidade prioritária de investimento, ficando em segundo lugar empatadas a melhoria de acervo e a informatização do catálogo do acervo.

Quanto à prioridade para o uso da tecnologia, caso dispusesse de recursos, a maioria dos entrevistados declarou considerar importante a integração de tecnologia e a promoção de inovações, mas afirmou que possui pouco conhecimento sobre as possibilidades de uso de tecnologia para estes fins. Os entrevistados foram unânimes em afirmar a necessidade de formação para as equipes das bibliotecas integrarem tecnologia em suas ações.

São identificadas três potenciais áreas de investimento para intensificar a integração de tecnologia nas bibliotecas brasileiras: formação das equipes para integração de tecnologia nas atividades de promoção de leitura; informatização de catálogo de acervo; construção de novas práticas onde o uso da tecnologia estimule o acesso à informação para melhoria da qualidade de vida. As recomendações são fundamentadas na ideia de um plano de integração de tecnologia protagonizado pela produção de conteúdo pelas bibliotecas participantes com objetivo de sistematizar e disseminar boas práticas de integração de tecnologia.

2. TECNOLOGIA E DESENVOLVIMENTO

Em uma época onde as oportunidades de educação, desenvolvimento profissional e participação social dependem do acesso a Internet, a falta deste acesso significa a falta de oportunidades. Em 2011, diante da crescente importância das oportunidades de desenvolvimento socioeconômico oferecidas através da Internet, a Organização das Nações Unidas determinou, no relatório do seu Conselho de Direitos Humanos, que o acesso a Internet passasse a ser considerado um recurso fundamental para promoção dos direitos humanos. A igualdade de oportunidades na era digital exige que todas as pessoas, especialmente as populações mais pobres,

tenham acesso às informações disponíveis online bem como desenvolvam habilidades mínimas para navegar na Internet e usufruir das informações disponíveis.[4]

A expressão *"Tecnologias da Informação e Comunicação para o Desenvolvimento",* sintetiza a convergência de várias áreas de conhecimento usadas em pesquisas e políticas públicas que estudam e traçam diretrizes para o uso de computadores, internet e outras tecnologias digitais na promoção de desenvolvimento socioeconômico e de direitos humanos. O termo é pouco conhecido entre os brasileiros, se comparado com a movimentação e o volume de publicações em torno dele no exterior. Conhecido como *ICT4D* entre pesquisadores e ativistas internacionais, devido as iniciais da mesma expressão em inglês *Information and Communication Technology for Development*.

Neste estudo a expressão "tecnologias para o desenvolvimento" será utilizada para referenciar a temática ICT4D, entendendo-se por "tecnologias" qualquer tecnologia digital que facilite ou viabilize o registro e circulação de informação bem como a comunicação.

A teoria que fundamenta pesquisas e políticas públicas nessa área defende que quanto maior a quantidade e a qualidade de informação e comunicação melhor será o desenvolvimento de uma sociedade. Além da relação óbvia com tecnologia, o tema "Tecnologias para o Desenvolvimento" envolve outras áreas de estudo. Cada letra da sigla original ICT4D relaciona-se com uma ou mais áreas de conhecimento, sendo "I" relacionado com as ciências da informação e biblioteconomia; "C" com estudos na área de comunicação; T com sistemas de informação; e "D" com o estudo do desenvolvimento que busca equalizar o acesso à tecnologia e aplicá-la como recurso para o desenvolvimento socioeconômico. Os países em desenvolvimento lideram a aplicação de programas nessa área, eles buscam evitar que a exclusão do acesso à tecnologia amplie as diferenças sociais, mas também estabelecer estratégias de uso de tecnologias digitais para a redução de pobreza (HEEKS & MOLLA, 2009).

No início da década de 2.000 o lançamento dos "Objetivos do Milênio" [5], aliado ao crescente uso de Internet nos países mais ricos, motivou as nações em desenvolvimento a investirem em infraestrutura de tecnologia e programas que promovessem o uso de tecnologia para a melhoria da qualidade de vida de suas populações. A aplicação mais frequente foi a criação de telecentros com o objetivo de disseminar informações em questões como saúde, educação, agricultura e serviços de governo eletrônico em comunidades pobres. Telecentros são conhecidos popularmente em vários países como locais que oferecem acesso a computadores e

[4] Programa Global Libraries – Gates Foundation: http://www.gatesfoundation.org/What-We-Do/Global-Development/Global-Libraries

[5] Iniciativa da ONU que traçou objetivos de desenvolvimento para todas as nações http://www.objetivosdomilenio.org.br/

internet para qualquer pessoa, de forma gratuita ou a preços compatíveis com as possibilidades da população local. No Brasil o conceito de telecentro presume a gratuidade do acesso tecnologia.

Nas últimas décadas o campo "Tecnologias para o Desenvolvimento" consolidou-se como uma área de pesquisa interdisciplinar com um número crescente de congressos internacionais[6], workshops e publicações; ações decorrentes da necessidade de validação científica de diretrizes e resultados que possam avaliar a efetividade dos projetos em andamento em diversos países. Pesquisas recentes (GOMEZ, 2011; SEY et all, 2013) mostram que em diversos países os telecentros se caracterizam como um, entre três tipos de centros públicos mais frequentes. Os outros locais onde as pessoas buscam acesso a computadores e internet são cibercafés (ou LAN houses) e bibliotecas públicas. Um dos desafios enfrentados por estes centros de acesso público é o desenvolvimento de habilidades de atendentes e usuários para que estes usufruam da tecnologia e da informação disponível na rede para promoção de desenvolvimento e melhoria da qualidade de vida.

No Brasil menos da metade da população consegue acessar a internet com recursos próprios. A Internet está presente em apenas 38 % dos domicílios brasileiros (CGI.BR, 2011, p.154), dado que nos permite deduzir que mais de 60% da população depende de pontos públicos de acesso se desejar usar a internet sem pedir favor a amigos, vizinhos ou familiares.

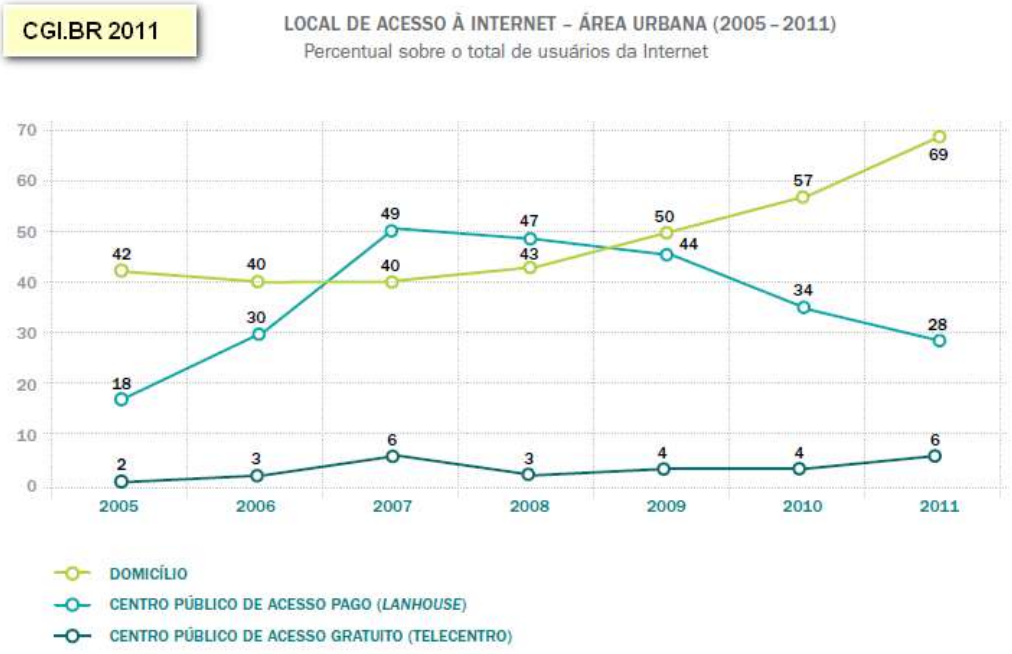
A distribuição de computadores e acesso nos lares brasileiros é proporcional a renda das famílias. De acordo com CGI.BR (2011) o computador está presente em 93% dos lares com renda acima de 10 salários mínimos e em apenas 10% dos lares com renda igual ou inferior a um salário mínimo. Já a conexão a Internet acontece em 91 % dos domicílios com renda superior a 10 salários mínimos e apenas em 6% dos lares com renda igual ou inferior a um salário mínimo (CGI.BR, 2011).

A análise da quantidade de usuários de internet, independente da disponibilidade de acesso no domicílio, revela que 53% da população brasileira já acessou a Internet, e 45% dos brasileiros acessou a rede pelo menos uma vez nos últimos 3 meses. Estes dados demonstram que as políticas de promoção ao acesso às tecnologias da informação e comunicação no Brasil ainda não conseguiram atingir a metade da população brasileira.

Entre os brasileiros que usam a internet é crescente o número de pessoas que acessa a rede a partir de suas casas e decrescente o acesso em centros públicos pagos (cibercafés ou lanhouses). Os centros públicos de acesso gratuito aparecem com menor expressão quantitativa, somente 6% dos usuários brasileiros costumam acessar a internet a partir destes centros. O gráfico elaborado pelo CGI.BR (2011. P.161)

[6] WSIS: http://www.itu.int/wsis; ICTDC: http://ictdconference.org/

demonstra a evolução dos locais de uso de computadores e internet nos últimos anos, o gráfico limita-se a área urbana pois a pesquisa não incluía a área rural em suas edições iniciais.



A primeira vista tais dados podem aparentar que os pontos públicos de acesso, estão perdendo importância no cenário brasileiro de acesso à internet. Contudo, é importante notar que este gráfico monitora apenas o local onde a metade da população brasileira acessa a Internet, isto é, onde aqueles que usam a internet costumam utilizá-la. A outra metade da população brasileira não está representada neste gráfico. Ainda que 69% dos usuários de áreas urbanas acessem a internet em casa, é importante lembrar que apenas 38% dos lares brasileiros possuem acesso à internet.

Com objetivo de identificar oportunidades de fortalecimento do tema "Tecnologias para o Desenvolvimento" no Brasil, duas perguntas emergem deste cenário:

- ✓ Por que a metade da população brasileira não acessa a internet?
- ✓ Onde os usuários mais pobres acessam a internet?

A partir de análise da pesquisa CGI.BR (2011), que usou dados coletados de novembro de 2011 a janeiro de 2012 em 25.000 domicílios brasileiros, identifica-se que o principal motivo para a falta de computador no domicílio, apontado por 70% dos respondentes, é o alto custo do equipamento. Entre os domicílios que possuem computador, mas não possuem acesso à internet, o motivo mais frequente para ausência de internet na residência também é o alto custo da conexão (48%), seguido pela ausência de disponibilidade de internet na área (25%), possibilidade de ter acesso em outro local (18%), desinteresse (14%) e falta de habilidade (10%) . Nas áreas rurais, onde 90% dos domicílios não possui conexão a internet, a indisponibilidade da tecnologia na região é o que prevalece como argumento (54%), seguida do custo elevado (33%), em proporções relativamente inversas às das áreas urbanas, onde o custo tem maior importância (50%) se comparado à falta de disponibilidade (21%).

Entre os domicílios de menor poder aquisitivo, cujas famílias são consideradas classes D e E, 95% não possui acesso a Internet, informação coerente com as respostas dos entrevistados as quais apontam o alto custo de equipamentos e de conexão a Internet como o principal motivo para não usufruir da tecnologia no domicílio.

A desigualdade também se reflete no uso da rede quando se analisa a população independente de ter ou não acesso no domicílio. Entre os brasileiros com 10 anos ou mais, 55% não são usuários de Internet, ou seja, são pessoas que não utilizaram o recurso nos três meses anteriores ao momento da entrevista. O percentual de não usuários sobe para 86 % entre os mais pobres (Classes E e D) e para 82% entre os residentes em áreas rurais (CGI BR, 2011 - Tabela *Local de Acesso a Internet* p. 452).

- **Apenas 14% da população brasileira das classes sociais D e E são usuários de Internet.**

Entre os brasileiros considerados usuários de internet, o local mais comum para acesso à rede é o domicílio (67%), seguido pelo local de trabalho (29%), casa de outra pessoa e centros de acesso pagos ambos com 28%, escola (16%), via celular em qualquer local (15%), e centros de acesso gratuitos (6%). A partir desses dados conclui-se que 34% dos usuários brasileiros acessam a internet em centros públicos de acesso, sejam eles pagos (cibercafés ou lanhouses) ou gratuitos (telecentros, bibliotecas).

Analisando especificamente a população menos favorecida, **Classes sociais D e E,** o cenário inverte-se consideravelmente: **69 % dos usuários acessa internet em centros público de acesso (60% em centros pagos e 9% em centros gratuitos),** 33% na casa de outra pessoa, 21% em sua residência, 19% na escola, 13% via celular e apenas 9% no trabalho.

- **69%** dos usuários de internet das classes sociais D e E usa *pontos públicos de acesso às tecnologias da informação e comunicação*.

Esta análise demonstra que os Pontos Públicos de acesso às tecnologias de informação e comunicação são muito significativos no provimento de acesso à população menos favorecida, mas também que o país ainda tem um **grande desafio pela frente: oportunizar acesso para 86% da população menos favorecida (classes D e E).**

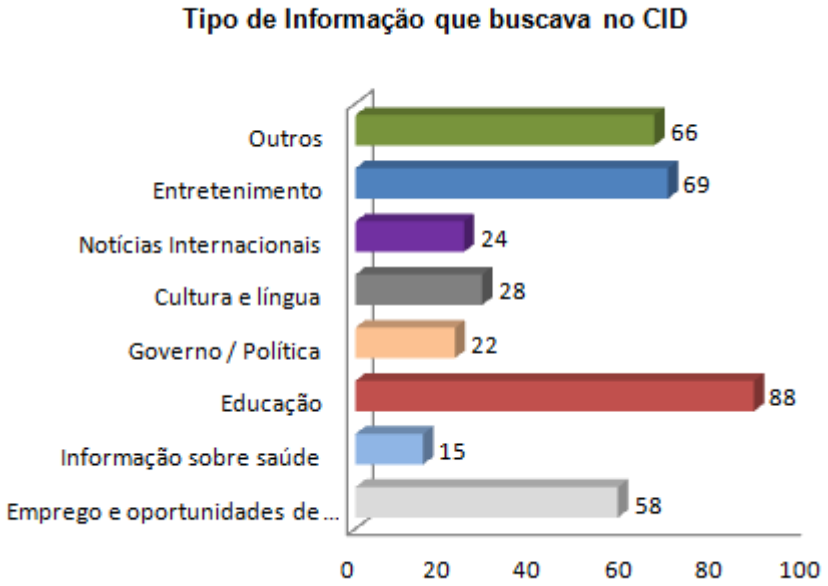
- ✓ **Como ampliar o acesso aos menos favorecidos?**
- ✓ **Seria a solução a replicação dos pontos público de acesso?**
- ✓ **Ou seriam necessárias alterações no modelo dos pontos públicos de acesso existentes?**

O cenário dos pontos públicos de acesso às tecnologias da informação e comunicação foi alvo de análise do "*Global Impact Study*". Um estudo coordenado pela Universidade de Washignton e aplicado em vários países com objetivo de identificar o impacto do acesso público às tecnologias da informação e comunicação. (SEY et all, 2013). A Fundação Pensamento Digital foi responsável pela condução da pesquisa Global Impact Study (GIS) no Brasil, com a aplicação de questionários a 966 usuários de 242 centros públicos de acesso distribuídos nas 5 grandes regiões geográficas brasileiras. Entre os usuários entrevistados pelo GIS no Brasil 31,2% possui renda Familiar mensal de dois a três salários mínimos e 22% se enquadra na faixa de renda entre um e dois salários mínimos.

Quando questionados sobre qual o **impacto** mais significativo que os centros de acesso à tecnologia exercem em suas vidas, a maioria dos usuários entrevistados pelo GIS Brasil apontou o **entretenimento,** ficando **comunicação** em segundo lugar

seguida por **aprendizagem** como terceiro tema mais impactado pelo uso dos centros públicos de acesso (ALVES & VOELCKER, 2013).

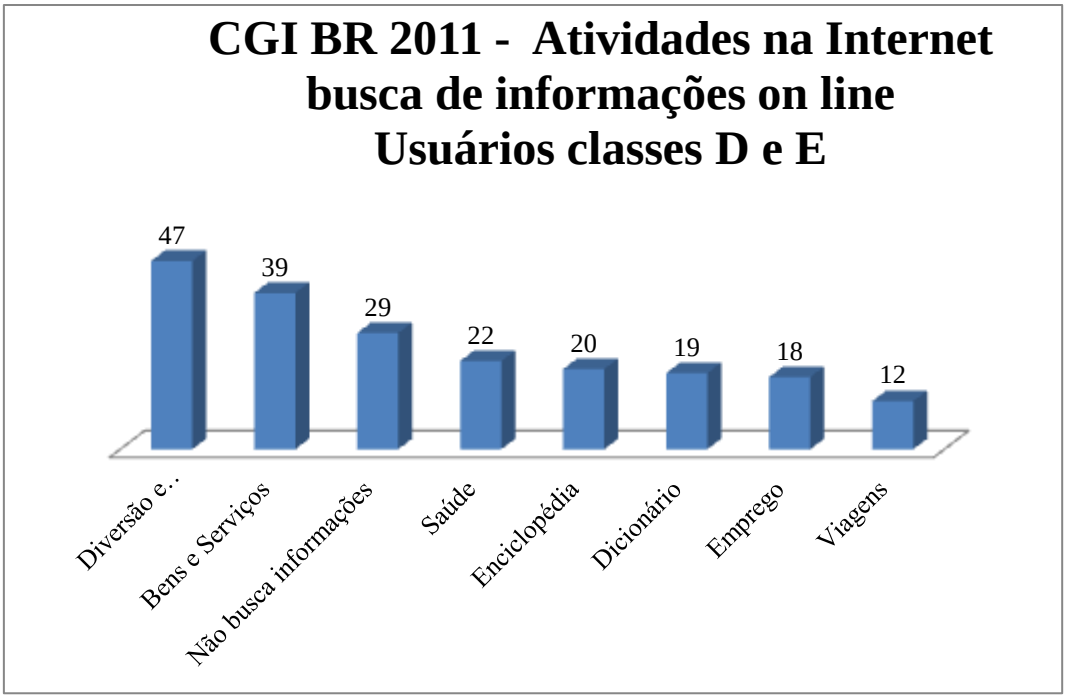
A pesquisa GIS Brasil também investigou se os usuários buscam informações online nos centros, entre os entrevistados, apenas 24% afirmou que costuma ir ao centro de acesso em busca de informações, entre eles 88% declarou que o objetivo da busca está relacionado a educação, seguida de 69% relacionada a entretenimento e 58% emprego ou oportunidade de trabalho.



Busca de informações, GIS Brasil, 2012 (ALVES & VOELCKER, 2013)

O uso da internet também foi investigado pelo CGI BR 2011, ao filtrar os dados do CGI BR selecionando somente as classes D e E, constatam-se semelhanças com as atividades dos usuários de centros públicos de acesso apontados pelo GIS Brasil.

Os dados da *pesquisa do CGI de 2011* que analisam o uso da internet no país (sem restrição a local de uso) apontam que 47 % dos usuários das classes sociais D e E declararam que as atividades que mais desenvolvem na internet são aquelas relacionadas a busca de informações sobre **diversão e entretenimento**, em segundo lugar, apontado por 39% dos usuários aparecem informações sobre bens e serviços. Os dados do CGI BR 2011 informaram também que 29% dos usuários de internet da classe D e E declararam não buscam informações na internet.



O uso da internet para buscar informações para saúde é comum a 22% dos usuários das classes D e E , um percentual bem inferior aos 67% dos usuários da classe A que usam a internet com esta finalidade. Situação semelhante acontece com a busca de informações em sites de enciclopédias virtuais, atividade apontada por 20% dos usuários das classes D e E, e citada por 65% dos usuários da classe A (CGI.BR, 2011).

Considerando que a maior parte dos usuários de internet das classes D e E (69%) utiliza a rede em pontos público de acesso, conduzimos algumas **análises que envolvem ambos os grupos**: os usuários de centros de acesso público tendo como base os dados do GIS Brasil coletados em 2010 e 2011 e os usuários das classes D e E que usam internet em qualquer local, a partir dos dados do CGI.BR (2011).

Observa-se que tanto o uso da internet em pontos públicos de acesso a informação quanto o uso da internet (em qualquer local) pelas classes sociais menos favorecidas (D de E) apresentam a predominância de atividades com intenção de **diversão ou entretenimento**.

Uma diferença significativa entre estes dois grupos aparece na educação. Os usuários de centros públicos apontam a educação como a terceira área em que o centro de acesso impacta de forma mais significativa em sua vida e como o principal tema de busca de informações (ainda que apenas 24% dos usuários de centros de acesso busquem informações). Já a análise dos usuários de classes D e E mostra que um grupo bem maior (71%) usa a internet para buscar informações, porém eles apontam outros assuntos como prioritários em suas buscas. Além do entretenimento (47%) as buscas deste grupo focam-se em torno de bens e serviços (39%) ficando a

educação ou aprendizagem (relacionada com buscas em enciclopédias) apontada por apenas 20% dos respondentes. Uma hipótese para explicar essa diferença é a idade dos usuários de centros de acesso, pois o GIS Brasil constatou que 62% deles menor de 24 anos, sendo mais provável o seu envolvimento com atividades educacionais.

A saúde aparece como interesse de poucos usuários de ambos os grupos, ela é citada por 3,6 % dos usuários de centros de acesso (15% dos 24% dos usuários que buscam informações) e em 15% dos usuários das classe D e E (22% entre os 71% que buscam informações). Novamente a faixa etária pode ser a explicação, pois usuários mais velhos tendem a ter mais interesse nas questões de saúde.

Quanto aos demais temas relacionados a desenvolvimento os usuários de ambos os grupos mostraram que a tecnologia é significativa em suas vidas na busca de emprego, mas não manifestaram-se de maneira expressiva em objetivos relacionados a desenvolvimento sócio econômico, como geração de renda, governo eletrônico, participação cidadã, questões relacionadas a minorias, melhoria da comunidade, melhoria do domicílio ou educação familiar.

A pesquisa GIS Brasil aponta que 74% dos operadores ou atendentes dos centros públicos de acesso visitados não recebeu formação alguma ao ingressar nos centros. Presume-se que a ausência de informação dos atendentes destes centros contribua para os baixo índices de uso da internet neste locais para causas ligadas ao desenvolvimento sócio econômico.

Sabendo-se que o uso espontâneo da internet nas classes menos favorecidas da população brasileira não envolve ou envolve poucas motivações relacionadas ao desenvolvimento socioeconômico, assume-se a necessidade de que os pontos públicos de acesso desenvolvam estratégias que envolvam, motivem e orientem seus usuários a usar a informação para melhoria de suas qualidades de vida.

As bibliotecas ocupam apenas um pequeno segmento da amostra analisada na pesquisa GIS Brasil. Elas são pouco significativas em termos quantitativos no cenário nacional de Tecnologias para o Desenvolvimento. As políticas públicas nacionais de acesso às tecnologias digitais ou de inclusão digital distribuem computadores e conexão a internet para ONGs, Centros comunitários, centros de assistência social outras repartições públicas e bibliotecas.

Ainda que em menor número entre os pontos públicos de acesso a informação, as bibliotecas públicas são as organizações que contam com equipes maiores, compostas por profissionais com mais formação e com menor rotatividade se comparadas às Lanhouses (pequenos empreendimentos privados em geral de curta duração) e aos telecentros cujos atendentes são, em geral, jovens bolsistas remunerados por programas de inclusão digital de curta duração. As bibliotecas públicas são organizações integradas às políticas públicas de governo e trazem em suas

missões entre outros objetivos, o acesso a informação. Ainda que no momento as bibliotecas brasileiras tenham foco na área cultural e na promoção da leitura, supõe-se que elas sejam potencias centros para o desenvolvimento de formas de uso de tecnologia que proporcionem desenvolvimento ou melhoria da qualidade de vida em especial das populações menos favorecidas no Brasil.

Esta pesquisa parte da hipótese de que as bibliotecas públicas, como centros públicos de acesso às tecnologias da informação e comunicação, embora pouco significativas quantitativamente, podem se constituir como a melhor opção para o desenvolvimento de um piloto de uso de tecnologia para o desenvolvimento no Brasil.

Supõe-se que seja no ecossistema das bibliotecas públicas brasileiras que possa ser fortalecido o conceito de informação para o desenvolvimento. Acredita-se que as bibliotecas sejam o ambiente mais adequado para pilotar e desenvolver programas que estimulem a circulação de informação relevante para melhoria da qualidade de vida e redução da pobreza das comunidades usuárias, e construam uma cultura que, liderada pelas bibliotecas, possa ser disseminada naturalmente através de outros centros públicos de acesso a tecnologia e a informação como telecentros, cibercafés, lanhouses e população com acesso privado.

3. METODOLOGIA

Este estudo foi desenvolvido como uma pesquisa exploratório que teve sua metodologia construída pela pesquisadora a da Fundação Pensamento Digital em conjunto com coordenadores do Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas (SNBP) e representante da Fundação Bill e Melinda Gates.

3.1 CONSTRUÇÃO DO CENÁRIO

As etapas iniciais da pesquisa, ocorridas em agosto e setembro de 2012, foram dominadas pela análise de publicações sobre a biblioteca pública no Brasil, bem como por reuniões com a coordenação do Sistema Nacional de Bibliotecas Pública (SNBP) e com pesquisadores e lideranças na área de biblioteconomia. A análise de artigos de especialistas brasileiros (SUAIDEN; OLINTO; MIRANDA; TARGINO) e de documentos oficiais do governo contendo descrições de políticas públicas recentes, aliadas as reuniões com especialistas que integram o governo ou o meio acadêmico fundamentaram a proposta de três eixos para análise da biblioteca pública no Brasil: relevância, abrangência e funções.

Estrutura inspirada em GIFE: Visão ISP 2020

Inicialmente pensou-se em construir uma estratégia de pesquisa que identificasse as melhores práticas de uso de tecnologia para a promoção do desenvolvimento socioeconômico, ou uso de tecnologia relacionado às missões da biblioteca descritas no Manifesto das Bibliotecas Públicas da IFLA e da UNESCO[7] (ANEXO I) . A amostra seria composta pelas bibliotecas que se destacassem pela integração de tecnologia em funções tais como a promoção da leitura, a preservação da memória local a difusão da cultura, a disseminação de informação para melhoria da qualidade de vida na comunidade atendida, etc. O trabalho de campo permitiria conhecer com detalhes essas práticas e recomendar o investimento na sistematização e disseminação das mesmas em um grupo piloto de bibliotecas públicas.

Contudo a dificuldade em localizar exemplos de integração de tecnologia em ações relacionadas com várias funções da biblioteca, inviabilizou a estratégia inicial. Não foram identificadas bibliotecas que estimulassem os participantes a usar tecnologia em atividades que objetivam promoção da leitura, nem em ações para avaliar ou suprir as necessidades de informação da comunidade local. Também não foram localizadas (antes da ida a campo) ações que utilizassem a tecnologia no estímulo a produção literária ou cultural (entre outras).

[7] http://www.ifla.org/publications/iflaunesco-public-library-manifesto-1994

A participação da pesquisadora no XVIII Encontro Nacional do Sistema de Bibliotecas Públicas contribuiu para a construção desta visão, mas também para uma nova reflexão que resultou na definição da estratégia utilizada na pesquisa de campo.

3.2 IMERSÃO NO XVIII ENCONTRO NACIONAL DO SISTEMA DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS

Em uma segunda etapa a pesquisadora fez uma imersão entre as lideranças estaduais e representantes dos principais programas do governo federal que interagem com as bibliotecas. Durante cinco dias, em setembro de 2012, observou e participou do XVIII Encontro Nacional do Sistema de Bibliotecas Públicas[8] tendo a oportunidade de assistir e entrevistar líderes e tomadores de decisão das políticas públicas que influenciam a biblioteca pública no Brasil. A conferência aconteceu na sede da Fundação Biblioteca Nacional no Rio de Janeiro. Entre os participantes, além dos coordenadores estaduais, encontravam-se coordenadores e estagiários do SNBP, pesquisadores e especialistas em bibliotecas públicas, representantes do Ministério da Cultura e da Fundação Biblioteca Nacional, coordenadores de programas federais relacionados às bibliotecas (distribuição de livros, promoção de leitura) além de coordenadores do programa de telecentros sob gestão do Ministério das Comunicações. O encontro contou também com uma representante da Fundação Gates que participou da abertura da conferência e conduziu uma seção no último dia em conjunto com esta pesquisadora.

As apresentações distribuíram-se no decorrer da semana alternadas com oficinas que oportunizaram trocas entre os coordenadores estaduais e visita a Biblioteca Parque da Rocinha[9] recém inaugurada. No último dia a representante da Fundação Gates apresentou o uso de tecnologia em bibliotecas de outros países. Em sequência, uma oficina conduzida por esta pesquisadora solicitou aos participantes (representantes dos sistemas estaduais) que informassem as atividades relacionadas ao uso de tecnologia para o desenvolvimento nas bibliotecas de seus estados. Os participantes formaram grupos de acordo com as 5 regiões geográficas brasileiras , cada grupo recebeu um laptop com uma planilha Excel preparada para receber os dados solicitados.

A observação deste encontro e os dados informados pelos coordenadores estaduais mostraram que a integração de tecnologia aos serviços das bibliotecas públicas no Brasil é ainda limitada e que a pauta tecnologia para o desenvolvimento (*ict for development*) é um tema pouco conhecido e pouco explorado entre os

[8] XVIII Encontro Nacional do Sistema de Bibliotecas Públicas http://snbp.bn.br/?s=GATES&x=0&y=0
[9] Bairro popular caracterizado como favela, localizado na zona sul da cidade do Rio de Janeiro.

protagonistas das políticas públicas relacionadas às bibliotecas públicas no Brasil. Sendo o uso de tecnologia nestas organizações normalmente limitado ao oferecer acesso à internet, informatização do catálogo (grandes bibliotecas ou redes de grandes cidades) e uso de redes sociais e blog para divulgar a programação da biblioteca.

Nesta etapa do estudo a pesquisadora não havia constatado uso de tecnologia para estimular ou orientar a busca de informações para melhoria da qualidade de vida da população, nem o uso de tecnologia integrado a atividades culturais tão frequentes nas melhores bibliotecas brasileiras. O uso da tecnologia parecia desintegrado das funções da biblioteca, limitado ao apoio administrativo e a suprir acesso à internet a um usuário desconectado das demais ações ou funções da biblioteca.

A visão e as questões previamente definidas foram revisitadas. Constatamos que se mantivéssemos a estratégia de buscar as melhores práticas de uso de tecnologia, conhecê-las com detalhes, sistematizá-las para depois disseminá-las, teríamos problemas com a falta de práticas no uso de tecnologia para o desenvolvimento e a falta de compreensão do conceito de tecnologia para o desenvolvimento, bem como da falta de familiaridade com os serviços relacionados a esse conceito e já desenvolvidos por bibliotecas no exterior.

A estratégia definida passou a priorizar conhecer o que faz uma biblioteca pública ser relevante, mesmo que sem o uso de tecnologia. Compreender seu funcionamento, o que as pessoas buscam nela, quais as percepções de desafios e motivações de suas equipes e usuários, para então analisar as possibilidades de integração de tecnologia.

3.3 ESTRATÉGIAS PARA A PESQUISA DE CAMPO

Para operacionalizar o problema de pesquisa, foram pensadas duas questões de pesquisa, seis áreas de investigação ou fatores de relevância, e quatro domínios de desenvolvimento detalhados abaixo. Estes elementos orientam as atividades de pesquisa, as quais incluem observações de bibliotecas, aplicação de questionários para usuários, e entrevistas a coordenadores de bibliotecas e representantes de governo local.

3.3.1 Questões de Pesquisa

O "Estudo sobre o uso de tecnologias da informação e comunicação em bibliotecas públicas no Brasil" pesquisa duas questões relacionadas a relevância das Bibliotecas Públicas no Brasil.

- O que faz uma biblioteca pública ser relevante para sua comunidade?

- Como as TICs podem ser usadas para apoiar ou enriquecer os elementos que respondem a primeira pergunta?

3.3.2 Fatores de relevância - áreas de investigação

A pesquisa parte da hipótese de que exista uma relação entre os seis fatores relacionados a seguir e o nível de relevância de uma biblioteca pública para os moradores de sua comunidade e para o governo local. Assume-se que juntos ou de maneira independente, estes fatores contribuem para atrair usuários e tornar a biblioteca uma organização presente em suas vidas.

i. **Serviços** – quais são os diferentes serviços oferecidos à comunidade (empréstimo de livros, acesso às TICs, eventos culturais...). Existe uma programação de atividades e eventos? Qual a frequência e o uso de cada serviço ou atividade? Quem provê sustentabilidade financeira de cada serviço? Como a tecnologia é usada em cada um dos serviços? Como a tecnologia poderia ser usada para melhorar estes serviços e criar novos serviços? Como cada um dos serviços contribui para relevância da biblioteca para a população e governo local?

ii. **Equipe** – como a coordenação da biblioteca é organizada, quantas bibliotecários trabalham na biblioteca e qual o papel de cada um? Existe uma equipe de profissionais multidisciplinares? Qual a equipe necessária para cada serviço oferecido? Qual a formação da equipe? Existe um plano de formação (desenvolvimento profissional) para os funcionários? Como a formação da equipe se relaciona com o grupo de serviços oferecidos? A equipe recebeu formação específica para integração de tecnologia?

iii. **Projeto físico, localização e infraestrutura** – Como a arquitetura, o projeto físico a localização e a infraestrutura (rede elétrica, Internet, manutenção do prédio, mobiliário) de uma biblioteca contribuem para atrair usuários ? Qual a infraestrutura de tecnologia disponível? Como estes fatores afetam a sustentabilidade em longo prazo e a relevância das bibliotecas para suas comunidades?

iv. **Gestão –** Como o acervo é gerenciado? Existe uso de TICs na gestão do acervo? Como é o processo de planejamento para aquisição de acervo? Como as atividades da biblioteca são comunicadas e registradas? Existe um plano de comunicação para a comunidade conhecer as atividades da biblioteca, serviços e acervo? Como a biblioteca se comunica com usuários,

governo local, SNBP e outras bibliotecas? Quais indicadores são usados nos relatórios das bibliotecas?

v. **Acervo** - como o tamanho e a qualidade da coleção de material gráfico afeta a relevância da biblioteca para sua comunidade? Quais os indicadores de uso do acervo? O acervo atende motivações específicas da comunidade local trazendo informações sobre por exemplo atividades turísticas, pesca, agricultura, artesanato, melhoria do domicílio, melhoria da comunidade especialmente para comunidades pobres urbanas e favelas?

vi. **Acesso à tecnologia para usuários** – A biblioteca oferece acesso a TICs para os usuários? Como o acesso a TICs ou a falta dele contribui para aumentar ou diminuir a relevância da biblioteca? Para o que os usuários usam TICs? Os usuários preferem outros lugares públicos para usar tecnologia? Caso positivo, por quê? Entre os serviços oferecidos atualmente qual deles é viabilizado pelo uso de TICs? Uma maior disponibilidade de TICs (quantidade e qualidade) aumentaria a relevância da biblioteca? Como acontece a manutenção das TICs existentes?

3.3.3 Domínios de desenvolvimento

Os domínios de desenvolvimento caracterizam os diferentes papéis que as bibliotecas públicas podem exercer na sociedade. "O estudo no uso de TICs em Bibliotecas Públicas no Brasil" foca esforços para conhecer os quatro domínios descritos a seguir. Embora estas quatro áreas sejam centrais na investigação da relevância das bibliotecas públicas, o estudo está aberto a descobertas que vão além destes domínios.

i. **Político:** acesso universal a informação e participação cidadã

ii. **Cultural** : A biblioteca exerce o papel de guarida da cultura local? Ela estimula a produção cultural local? As pessoas usam a biblioteca para compartilhar informações culturais (ambos tradicionais ou populares)? Algumas podem fazer isso organizando ou participando de eventos., outras podem criar websites ou blogs . A tecnologia é usada em bibliotecas públicas para ajudar os usuários a manter ou expressar sua identidade cultural, apoiar práticas culturais ou experiências de outras formas?

iii. **Educação:** como a biblioteca contribui para desenvolver habilidade de leitura e de uso de informação de seus usuários? Que serviços são relacionados a estes objetivos?

> *Através de computadores e internet, as pessoas podem ter acesso a informação e a ferramentas que apoiam a aprendizagem. Estudantes podem usar software para completar tarefas de casa e melhorar seu desempenho na escola. Adolescentes e adultos podem procurar por informações relativas à admissão e auxílio a pagamento de novas oportunidades educacionais ou para participarem cursos e palestras on line. Estes usos podem apoiar resultados educacionais positivos que podem levar a uma série de objetivos de desenvolvimento, variando de impactos econômicos to a melhoria da qualidade de vida. (GIS 2011)*

iv. **Social –** Como a biblioteca atende a população local em relação às suas necessidades de informação? O acervo e as atividades oferecidas contemplam as necessidades da população local? Existem atividades econômicas locais específicas que se beneficiariam de informações específicas (pesca, artesanato, agricultura, técnica comerciais específicas, técnicas de gestão)? Existem condições sociais especificas que se beneficiariam de informações específicas (melhoria de moradia, saneamento, pavimentação, questões de gênero e de minorias...)? A biblioteca provê informações específicas sobre estas questões? A tecnologia é usada? Existem vídeo aulas ou outros vídeos desenvolvidos para estes fins? Existe algum outro material baseado em meio digital? Como a população local está usando e se beneficiando destes materiais? As pessoas usam TICs na biblioteca para procurar empregos, prepara currículo ou desenvolver habilidades para melhorar sua empregabilidade? Existem usuários identificados como empreendedores que usam a internet para vender produtos e serviços ou expandir bases de clientes (eles tem permissão para fazer isso na biblioteca)? Existem usuários que usam informação disponível online para apoiar seu trabalho, seja para definição de preços, novas técnicas para desenvolver produtos ou explorar novas formas de gerar renda

3. 4 DEFINIÇÃO DA AMOSTRA

As partes envolvidas no planejamento deste estudo convergiram no entendimento de que a amostra a ser utilizada nesta pesquisa não pretende representar estatisticamente toda a população de bibliotecas públicas existente no país. O estudo tem como objetivo identificar as melhores práticas, documentá-las e analisá-las para responder as questões de pesquisa. Neste sentido a amostra foi construída a partir de informações fornecidas pelos Sistemas Estaduais de Bibliotecas Públicas e por sugestões do SNBP baseado no seu conhecimento dos serviços oferecidos nas principais bibliotecas do país bem como características das redes estaduais.

Foi definido que a amostra deveria conter pelo menos quatro das cinco grandes regiões geográficas do Brasil. Em cada uma deveria ser visitada a Biblioteca Estadual, bibliotecas médias e pequenas envolvendo pelo menos um segundo município além da capital do estado e preferencialmente uma biblioteca em área rural ou em um município de pequeno porte. Para cada biblioteca visitada pretendia-se aplicar questionário em pelo menos três usuários o que nem sempre foi possível, algumas vezes devido a inexistência de usuários na biblioteca e outras vezes por limitações de tempo. Em alguns estados o coordenador do sistema estadual ou outro representante do governo local acompanhou a pesquisadora no deslocamento para cidades fora da capital, ou mesmo em visitas em outras bibliotecas da capital. Em algumas situações a agenda de visitas não permitia uma permanência extensa nas bibliotecas para entrevistar o número planejado de usuários.

A pesquisadora priorizou as entrevistas e oportunidades de discussões com os representantes de governo a entrevistar um número maior de usuários de bibliotecas. Em cada biblioteca visitada foi entrevistado pelo menos um coordenador, algumas vezes com a presença de outros membros da equipe da biblioteca possibilitando um pequeno debate sobre os temas abordados.

Em algumas regiões, como na sudeste, a pesquisadora pré agendou as visitas por telefone ainda antes da viagem. Já nas regiões Norte e Nordeste a agenda foi detalhada junto com os coordenadores do Sistema Estadual de Biblioteca Pública durante o primeiro dia de trabalho na região. Os critérios para incluir uma biblioteca pública na amostra foram: Oferecer acesso a internet, Desejável que caracterize boas prática ainda que com poucos recursos, Incluir na amostra pelo menos uma fora da capital; Amostra capaz de captar especificidades locais; respeitar limite de orçamento para deslocamento para cidades do interior.

3.4.1 Composição da amostra:

REGIÃO	GOVERNO LOCAL	BIBLIOTECA -	CIDADE	USUÁRIOS
NORDESTE BA	Coordenador da Rede Estadual	Estado da Bahia	Salvador	3
		Juracy Magalhães Jr - Itaparica	Itaparica	4
		Monteiro Lobato - Salvador	Salvador	0
		Thales de Azevedo – Salvador	Salvador	4
		Juracy Magalhães – Salvador	Salvador	0
SUL – RS	Coordenadora da Rede Estadual	Manoelito de Ornelas - Tramandaí	Tramandaí	1
		Josué Guimarães - Porto Alegre	Porto Alegre	4
		Restinga - Porto Alegre – área rural	Porto Alegre	0
SUDESTE SP	Coordenadoras do Sistema Municipal de Bibliotecas	B. Monteiro Lobato - Central de Guarulhos	Guarulhos	2
		Guarulhos B. Presidente Dutra	Guarulhos	1
		Guarulhos B. Adamastor	Guarulhos	0
	Coordenadora da rede municipal Maria Zenita	Municipal Monteiro Lobato, Municipal Mario Schenberg – São Paulo	São Paulo	2
	Coordenadora (substituta)	BIBLIOTECA PÚBLICAEstado de São Paulo – São Paulo	São Paulo	4
	Coord. Sistema Municipal Rosane Orion	BIBLIOTECA PÚBLICAMunicipal Piracicaba	Piracicaba	4
ACRE - NO	Coord. Sist Estadual – Helena Carloni; – Coord. Prorama Telecentros da Floresta: Paulo; - Secretária Estadual da Cultura: Francisca	Xapuri	Xapuri	2
		Da Floresta – Rio Branco	Rio Branco	2
		Do Estado do Acre - Rio Branco	Rio Branco	6
		Porto Acre	Porto Acre	0
		Epitaciolandia	Epitaciolandia	4

A biblioteca parque de Manguinhos (RJ) foi visitada pela pesquisadora na fase inicial da pesquisa, antes da definição dos instrumentos. Algumas constatações decorrentes desta visita são apresentadas no decorrer do relatório de pesquisa, para exemplificar observações e conclusões da deste estudo. Porém é importante destacar que a Biblioteca Pública de Manguinhos não integra as análises quantitativas elaboradas sobre as entrevistas conduzidas nas bibliotecas que integram a amostra deste estudo e que a ausência de menção a esta biblioteca em muitas análises qualitativas decorre da não aplicação dos instrumentos de pesquisa aos seus coordenadores e usuários. Enfim a biblioteca de Manguinhos não integra a amostra da coleta de dados da segunda fase deste estudo.

3.4.2 Regiões e estados brasileiros

As regiões brasileiras possuem características marcantes sendo o Sudeste e Sul mais ricos, o Nordeste e Norte mais pobres. A região centro oeste tem os indicadores fortemente influenciados pelo Distrito Federal onde se situa a capital Brasília.

IBGE, 2010[10]:

Região	PIB per capita em R$ (2010)
Região Sudeste	▲ 25.987
Região Centro-Oeste	▲ 24.952
Região Sul	▲ 22.722
Região Norte	▲ 12.701
Região Nordeste	▲ 9.561

Os indicadores relacionados a educação são proporcionais aos indicadores de renda das regiões. O nível de instrução apresentado na tabela abaixo significa o mais alto nível de escolaridade completado pelo indivíduo, onde o nível pré-escolar inclui aqueles que cursaram mas não completaram o ensino fundamental.

Percentual sobre o total da população com 25 anos ou mais

Nível de instrução	Norte	Nordeste	Sudeste	Sul	Centro-Oeste
Pré-escolar	38	44	34	37	35
Fundamental	10	9	12	12	11
Médio	17	16	21	19	19
Superior	5	5	11	9	10

FONTE: CENSO DEMOGRÁFICO 2010 - IBGE

A Bahia é o estado que representa a região Nordeste na amostra deste estudo. A região Nordeste é a região mais pobre do país. Embora a Bahia apresente o

[10] Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística: www.ibge.gov.br

maior PIB desta região, quando comparada com a totalidade do país seu PIB per Capta de 11 mil reais ao ano situa-se em 19º entre os 27 estados brasileiros. A Bahia é o maior estado da região Nordeste, ocupa uma área um pouco maior que a França 567 mil Km² , com população de 14 milhões de habitantes. É um estado de grande riqueza cultural e o que mais atrai turistas na região Nordeste, possui o maior litoral do país e seu povo é conhecido por suas características alegres e festivas. A Bahia tem alta influência da cultura africana na música, culinária, religião.

O Acre fica situado na região Norte e faz divisa com a Bolívia e o Peru além dos estados de Amazonas e Rondônia, e tem a grande maioria do seu território (164 mil Km2) coberto pela floresta amazônica. Sua população é de 733 mil habitantes e o PIB per capta 11 mil reais ao ano, o 18º do país. A identidade do povo acreano é ligada a preservação da Floresta Amazônica. A expressão "povos da floresta" é utilizada para denominar aqueles que habitam a floresta e sobrevivem dela, índios, seringueiros e populações ribeirinhas, grupos que se uniram para estancar o desmatamento da floresta sob a liderança de Chico Mendes nas décadas de 1970 e 1980.

O Rio Grande do Sul localiza-se no extremo sul do Brasil, faz fronteira com Argentina e Uruguai, e divisa com o estado de Santa Catarina. Possui o 4º maior PIB do país, e o 5º PIB (R$ 23.606,00). Sua população de 10,6 milhões habita um território com área de 281mil km². As principais atividades econômicas são a agricultura e a indústria

São Paulo é o estado mais rico do país, seus índices socioeconômicos perdem apenas para o Distrito Federal. O PIB per capta é de R$ 30.243 e a população de 41 milhões de habitantes em um território de 248 mil km².

3.5 INSTRUMENTOS DE PESQUISA

O Estudo sobre o uso de Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) em Bibliotecas Públicas brasileiras visa identificar necessidades e oportunidades para o uso de TICs nestes espaços. Com especial interesse na oportunidade de uso de TICs como recurso que amplie a relevância das bibliotecas públicas em suas comunidades.

O planejamento desta pesquisa foi elaborado em cooperação entre Fundação Pensamento Digital, Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas (SNBP) e Fundação Gates e prevê o uso de três instrumentos construídos a partir dos fatores de relevância e domínios de desenvolvimento: um questionário para usuários de bibliotecas públicas e dois roteiros de entrevista destinados a Coordenadores de sistemas de bibliotecas

estaduais ou municipais. Os roteiros de entrevista foram estruturados em planilhas elaboradas com o software Excel, prevendo que as entrevistas sejam conduzidas com auxílio de um laptop que permita ao pesquisador a digitação das respostas abertas e a marcação de respostas de múltipla escolha em tempo real, durante a entrevista. O questionário destinado a usuários prevê aplicação com instrumento impresso em papel e marcação de respostas com caneta.

Os instrumentos buscam investigar a visão dos atores envolvidos com as bibliotecas públicas brasileiras em relação à relevância das bibliotecas perante as comunidades onde estão inseridas e perante os governos locais, a necessidade de TICs nas bibliotecas, e as oportunidades que as TICs podem trazer às bibliotecas em termos de qualificar serviços já oferecidos, bem como viabilizar novos serviços.

Os três instrumentos foram testados durante a fase inicial de pesquisa de campo com objetivo de verificar se cumprem o papel desejado, isto é se eles conseguem captar a visão dos entrevistados para nos temas já mencionados. Durante a testagem foram observadas a clareza das questões, a compreensão dos usuários; a duração das entrevistas e a tolerância dos respondentes ao tempo empregado para respondê-las (se usuário responde até o fim, ou se torna dispersivo ou contrariado devido a longa duração); se as alternativas de respostas para questões de escolha múltipla são adequadas; se as questões remetem os respondentes a análises dos temas desejados; e o tipo de tabulação de resposta (escolha simples, múltipla, níveis de intensidade ou frequência, níveis de prioridade, ou campo aberto).

Além dos instrumentos propriamente ditos, o processo de testagem serviu também para experimentar procedimentos de pesquisa tais como o agendamento de visitas, o transporte local, a circulação dentro das bibliotecas, o suporte dos funcionários das bibliotecas para a abordagem a usuários, a receptividade dos três públicos para responder às questões e a aceitação dos termos de consentimento para respondentes.

A testagem foi conduzida em duas etapas. A primeira no Rio Grande do Sul e a segunda em São Paulo. A etapa inicial no Rio Grande do Sul envolveu entrevistas com coordenadora do sistema de bibliotecas do estado, entrevista com gestores de bibliotecas municipais em Tramandaí e Porto Alegre e resultou em melhorias nos instrumentos para coordenador de sistema e gestor de biblioteca. Devido ao limitado uso de tecnologia nestes locais e a pequena quantidade de usuários presente nas bibliotecas no período de férias de verão, foi necessário estender a testagem ao trabalho de campo da região Sudeste.

Em São Paulo o trabalho de campo foi realizado em três municípios com visitas a sete bibliotecas. Nesta região a pesquisadora teve a oportunidade de entrevistar dois coordenadores de sistemas municipais. A aplicação de questionário a

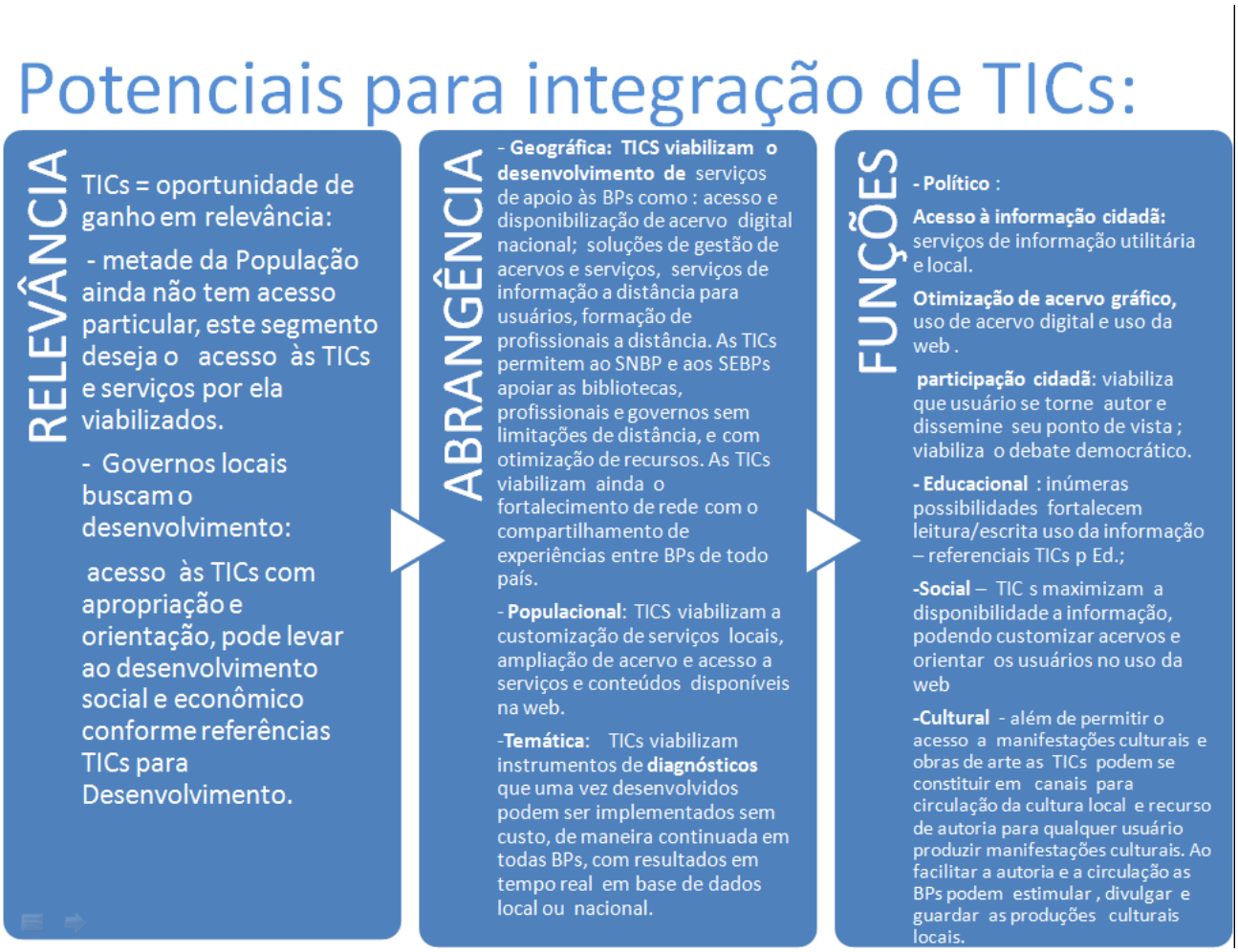
usuários foi mais significativa nesta região, mas ainda aquém do número desejado devido a restrições de tempo. Estas aplicações foram suficientes para experimentar o questionário, conhecer a reação dos respondentes e realizar melhorias e complementos no instrumento.

4. ANÁLISE DOS DADOS

4.1 ANÁLISE DO CENÁRIO

A análise de dados secundários e das informações obtidas junto a representantes de governo durante a fase inicial desta pesquisa permite constatar que a biblioteca pública brasileira é uma organização subordinada e mantida por governos municipais ou estaduais. O Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas (SNBP), órgão vinculado à Fundação Bibliotecas Nacional (FBN) e ao Ministério da Cultura, tem por objetivo apoiar as bibliotecas públicas existentes e fomentar a ampliação de novas bibliotecas no país. O SNBP atua em conjunto com os Sistemas Estaduais de Bibliotecas Públicas que por sua vez, fomentam a criação de Sistemas Municipais e Redes Locais de Bibliotecas.

A partir da análise dos dados secundários foi destacada a possibilidade de integração de tecnologia nas bibliotecas em 3 eixos:



A análise de fortalezas, fraquezas oportunidades e ameaças foi realizada ainda nas etapas iniciais da pesquisa. A partir dessa análise, entende-se que os pontos fortes das bibliotecas públicas brasileiras são os programas de promoção do livro e da leitura.

Do ponto de vista do cenário onde elas se inserem, a passagem da sociedade industrial para a sociedade da informação e do conhecimento amplia ainda mais a importância de instituições que organizam e disponibilizam informações adequadas às demandas de seus usuários.

A necessidade de melhoria na infraestrutura da maioria das bibliotecas brasileiras e o reconhecimento de sua atual baixa relevância na sociedade brasileira em geral foram destacados como fraquezas em conjunto com questões relacionadas à formação dos profissionais, os quais tem sido preparados prioritariamente para lidar com materiais,com pouca atenção a formação para receber, estimular e orientar o público.

Entre as ameaças para integração de tecnologia nas bibliotecas, a mais evidente seria a redução do uso da tecnologia da informação e comunicação ao simples oferecimento de acesso gratuito a internet para os usuários, sem pensar no

uso da tecnologia para oferecer novos serviços ou melhorar serviços existentes da biblioteca relacionados as diversas missões das bibliotecas públicas.

Análise SWOT a BP no Séc. XXI no Brasil

FORTALEZAS	FRAQUEZAS
PNL – promoção do livro. Ser uma instituição que organiza e disponibiliza informação para população em plena Era da Informação/conhecimento. Seu papel é muito importante.	Em geral a BP é pobre e mal aparelhadas; não está presente na vida dos brasileiros e não é relevante para os governos locais. Os profissionais são formados para lidar com o material e não com o público. O uso de TICS para disponibilizar informação e cultura é limitado ou inexistente.
OPORTUNIDADES	**AMEAÇAS**
Aumentar a relevância a partir do uso de tics para diagnosticar e suprir necessidades de informações da população, oferecer novos serviços, desenvolver competências e fortalecer a cultura local em um mundo global.	Limitar a política de inserção de TICs à distribuição de kits de acesso (repetir erro do passado com foco excessivo no material). Limitar o uso de TICs ao acesso a internet por parte dos usuários, sem pensar novos produtos/serviços e formas de gestão e interação.

A análise de artigos de pesquisadores e especialistas brasileiros (OLINTO; SUAIDEN; MIRANDA; TARGINO) revelou convergências no desejo de que as bibliotecas sejam locais agradáveis, atraentes e dinâmicos; que levem à população um mundo informacional, multicolor, acessível e compreensível, interessante, útil e agradável através de meios gráficos e digitais. Como crenças comuns entre os especialistas brasileiros destacam-se: a complementaridade entre o livro e a internet enquanto recursos culturais; que as tecnologias da informação e comunicação são boas e contribuem para: aumentar o capital social, o envolvimento cívico, o empoderamento de grupos e a circulação da cultura local; que a informação disseminada em multimídia é muito importante para as populações com limitadas habilidades de leitura.

Os autores brasileiros (OLINTO; SUAIDEN; MIRANDA; TARGINO) destacam como problemas do cenário nacional de bibliotecas públicas:

i. - Políticas com foco excessivo na preservação do material bibliográfico, faltando diagnosticar motivações e necessidades da comunidade para definir conteúdo, serviços e aplicações relevantes para os diversos públicos locais.
ii. - Bibliotecários não recebem formação para trabalhar como agente e mediador social, sua formação é focada na organização e preservação do material. Sendo necessária uma nova postura do profissional.

iii. - Carência de infraestrutura: bibliotecas feias, que necessitam de reforma em seus prédios e renovação de mobiliários, livros velhos compondo um ambiente que não atrai usuários.
iv. - A biblioteca pública não é integrada à rotina do povo brasileiro, é invisível.
v. - Serviços e ações culturais são limitados.

4.2 FUNÇÕES DE MAIOR DESTAQUE – SÍNTESE DE EVIDÊNCIAS

A pesquisa de campo composta por entrevistas com representantes de governo, coordenadores de bibliotecas públicas, usuários e observação de ambiente, permite concluir que as bibliotecas integrantes da amostra são importantes para as comunidades onde estão inseridas em vários sentidos. As atividades voltadas a **promoção de leitura** se constituem como o serviço mais procurado pelo público infantil. O uso do **espaço de leitura** e uso do **sinal de Internet wifi** atraem o público jovem que se **prepara para concursos ou estuda para faculdade**. A **leitura de periódicos e a consulta local** a outros materiais atende a preferência de usuários adultos. O **uso de internet** a partir de computadores oferecidos pelas bibliotecas é bastante procurado, porém estes usuários formam um grupo distinto e não costumam usufruir dos demais serviços oferecidos pela biblioteca. Ações para **preservação de memória** e **estímulo a escritores** também se configuram como destaques nos serviços prestados por algumas bibliotecas visitadas.

4.2.1 – Promoção da leitura para o público infantil

O público infantil é beneficiado através de uma série de atividades de estímulo e promoção de leitura. Essas atividades são oferecidas para os grupos de escolas que visitam a biblioteca pública em horário de aula, mas também para visitantes individuais. É o caso da Biblioteca de Piracicaba (SP) que desenvolve um forte trabalho na promoção da literatura e da cultura. Entre os serviços oferecidos destacam-se as oficinas de colagem, a contação de histórias e teatros apresentados nas visitas escolares que acontecem diariamente nos períodos da manhã e tarde, muitas vezes com mais de uma turma por turno. A Biblioteca infanto-juvenil Monteiro Lobato em Salvador (BA) desenvolve contação de histórias e oficinas diversas tanto para visitas escolares quanto para as crianças da comunidade que se deslocam para a biblioteca pública especificamente para participar de eventos ou workshops que compõem a programação da biblioteca. As atividades de construção de personagens, grafite e dramatização oferecidos nesta biblioteca são sempre vinculadas à literatura e buscam estimular a leitura de livros.

As Bibliotecas Parque como a Biblioteca do Estado de São Paulo, do Acre e Manguinhos (RJ), assim como a Biblioteca do Estado da Bahia possuem áreas agradáveis e atraentes, específicas para o público infantil, além de ativa programação para envolver os pequenos usuários com os temas e personagens abordados nos livros. A Biblioteca do Estado São Paulo é um exemplo, dona de uma estrutura grande e muito bonita, conta com uma equipe vasta e bem qualificada e tem sua proposta de trabalho baseada na inclusão. Trata-se de uma biblioteca parque de referência nacional: espaços para crianças localizam-se no térreo, enquanto os serviços para jovens e adultos concentram-se no segundo andar. Entre os atrativos estão livros dispostos com boa visualização, e-books expostos para uso local ao lado de confortáveis poltronas, vídeos expostos com o livro da mesma história para estimular a leitura, todo este cenário é ativado por uma rica agenda de atividades com as crianças com objetivo de estímulo a leitura.

Já em Epitaciolândia, uma pequena cidade de 15 mil habitantes no interior do Acre, localizada na divisa com a Bolívia, a biblioteca pública conta com um acervo antigo e suas instalações são bem menos convidativas se comparada com um biblioteca parque, contudo a vocação e mobilização da equipe local em torno da dramatização das histórias dos livros compensa as limitações físicas da biblioteca. O grupo de teatro criado pela equipe da biblioteca conseguiu recursos para cenário e equipamentos a partir de um projeto para Lei da Cultura[11] e hoje visita escolas e atraí os leitores infantis com apresentações de teatro na própria biblioteca. A biblioteca de Epitaciolandia é um exemplo de como a iniciativa e a criatividade da equipe da biblioteca pode compensar as limitações da estrutura física e do acervo.

[11] Lei de incentivo fiscal que permite abater do imposto de renda doações para projetos culturais.

Biblioteca Pública em Epitaciolandia (AC):

Embora as atividades lúdicas e culturais para promoção da leitura de crianças estejam entre os serviços de maior relevância das bibliotecas públicas brasileiras, o número de visitas às bibliotecas para consultar o acervo para fazer dever da escola caiu bastante nos últimos anos. Segundo a coordenadora do sistema municipal de bibliotecas públicas de Guarulhos (SP), atualmente estes usuários usam a internet a partir de casa ou outras formas de acesso para este fim. Neste contexto a frequência de adolescentes que cursam o segundo ciclo do Ensino Fundamental ou os anos inicias do Ensino Médio, diminuiu bastante nas bibliotecas públicas. Esta situação contribuiu para uma redução drástica de visitas no sistema de Bibliotecas de Guarulhos (SP) onde o número de usuários por mês caiu de 1.200 para 500 nos últimos anos.

A "promoção da leitura" como função da biblioteca pública no Brasil é apresentada e analisada com mais abrangência na seção 4.7 deste documento.

4.2.2 Ambiente de estudo

As bibliotecas viram crescer o número de frequentadores jovens adultos formado por estudantes do ensino médio e **novos usuários que passaram a trazer seus laptops** para usar na biblioteca com ou sem sinal de internet (também em bibliotecas públicas sem wifi usuários levam laptops para usufruir do espaço e do acervo). De acordo com os gestores de bibliotecas cresceu o número de jovens que vêm a biblioteca pública se **preparar para concursos** (Guarulhos e São Paulo (SP), Rio

Branco e Epitaciolandia (AC), Salvador e Itaparica (BA), e Porto Alegre (RS)). Outros leitores também permanecem na biblioteca para ler em um local seguro.

Ambas as bibliotecas de Rio Branco (AC) recebem um grande número de pessoas que vão ali para estudar, levam seus próprios livros e laptops. As pessoas estudam tanto em grupo como sós. A infraestrutura física e o projeto arquitetônico da Biblioteca do Estado do Acre e Biblioteca da Floresta são bastante favoráveis, ambas impressionam pela beleza e conforto, além de contar com ar condicionado em perfeito funcionamento em um clima equatorial úmido. A biblioteca do Estado do Acre é ampla, com área envidraçada na entrada e escadaria criando um ambiente com pé-direito duplo, o piso é bonito, as cadeiras todas novas, na cor verde claro, mesas amplas, dois locais para uso de computadores, 5 computadores próximos a entrada onde tem pé-direito duplo, priorizados para uso de pesquisa. Os demais, mais de 25 computadores, ficam localizado ao lado da ampla área de estudos em um ambiente integrado muito agradável. Além das cadeiras localizadas junto às mesas de estudo e aos computadores existem poltronas para leitura e banquetas/pufes que podem servir tanto para sentar como para o apoio de livros e materiais dos usuários.

Na Ilha de Itaparica, na Bahia, ainda que sem sinal de Internet os usuários entrevistados optaram pela área de estudo da biblioteca para preparação para

concursos ou exames. Eles afirmaram que o acervo é pequeno e está desatualizado, mas que gostam do ambiente silencioso para estudar.

A Biblioteca do Estado da Bahia possui duas salas no andar térreo com mesas para estudo e baias para uso de computadores próprios com sinal de internet wifi, as salas estavam lotadas com muitos estudantes no momento da visita. Este espaço na Biblioteca do Estado Bahia não é integrado ao acervo da biblioteca nem ao espaço do telecentro que permite o uso de computadores da biblioteca.

A consulta local e o uso do espaço da biblioteca para estudo com próprio material também é frequente na Biblioteca Municipal Josué Guimarães em Porto Alegre.

4.2.3 Empréstimo

O empréstimo de livros foi citado pela maioria dos coordenadores de sistema e pelos gestores de biblioteca como um dos serviços mais relevantes da biblioteca. Contudo o empréstimo não recebe o mesmo destaque por parte dos usuários entrevistados. Para várias bibliotecas pequenas que não oferecem acesso a tecnologia (Tramandaí (RS), Porto Acre (AC)) o empréstimo foi identificado como o serviço mais importante oferecido pela biblioteca pública.

O fato dos usuários entrevistados não apontarem o empréstimo como serviço relevante nas demais bibliotecas pode ser justificado pela forma de abordagem para entrevista. Supondo que usuários que apontem o empréstimo de livros como o serviço mais importante da biblioteca, não permaneçam nas dependências da biblioteca para consulta local nem para uso de computadores, a probabilidade de a pesquisadora encontrar esses usuários durante as visitas era bem menor se comparada a probabilidade dela abordar respondentes que usufruem de serviços dentro da biblioteca (consulta local, espaço de estudo com internet wifi, uso de computadores...). Vários foram os depoimentos, principalmente nas bibliotecas menores, destacando a necessidade de atualização do acervo.

4.2.4 Acesso a internet

Para todas as bibliotecas que oferecem **acesso a internet** seja ele através de computadores da biblioteca ou através de sinal wifi acessado por laptops dos usuários, o uso da internet é sempre considerado como um dos serviços mais importantes oferecidos pela biblioteca.

O acesso a internet é um serviço considerado ainda mais relevante em cidades pequenas com menos oportunidade de acesso à internet. É o caso de Epitaciolandia região de fronteira com Bolívia e da cidade de Xapuri, terra de Xico Mendes e local histórico de resistência dos seringueiros ao desmatamento através dos empates: ambas bibliotecas são procuradas pelo acesso a internet. Em Epitaciolandia muitos usuários na área de leitura usavam o sinal de wifi em seus laptops, a maioria deles estava estudando, apenas um utilizava rede social. Em Epitaciolandia para metade dos usuários entrevistados a biblioteca é a única opção de acesso a internet, entre os usuários que teriam outro local para usar internet, eles optaram ir a biblioteca porque gostam do ambiente. Contudo, todos os usuários reclamaram da lentidão da Internet.

Quanto ao uso da rede foi identificado que as bibliotecas não estão integrando a tecnologia na maior parte de suas atividades ou funções. O acesso aos computadores e internet é quase sempre feito de forma independente por parte dos usuários, sem contribuir para oficinas, práticas ou funções das bibliotecas que vão além de suprir o acesso. Os usuários entrevistados enquanto usavam computadores ou abordados próximo à área de computadores não costumam usar outros serviços da biblioteca.

A seção 4.4 deste documento aborda com mais abrangência o uso de tecnologia nas bibliotecas públicas brasileiras e problematiza a segmentação entre a biblioteca pública e a política nacional de promoção de acesso à tecnologia da informação e comunicação.

4.2.5 Preservação da memória local

Ações voltadas **a preservação da memória local** foram encontradas com destaque nas bibliotecas de Piracicaba (SP), nas bibliotecas visitadas no estado da Bahia (Biblioteca do Estado da Bahia e Biblioteca Thales de Azevedo em Salvador e

Biblioteca Juracy Magalhães Jr em Itaparica), bem como na Biblioteca da Floresta em Rio Branco (AC).

Em Piracicaba (SP) a literatura local, é valorizada e preservada pela biblioteca através do programa que homenageia um autor piracicabano por ano, a partir de um grupo de doze autores locais escolhidos previamente. São autores que escrevem sobre a cultura local. Para evitar que estes autores caíssem no esquecimento da população a biblioteca tomou a iniciativa de promover um evento anual para o qual são elaborados 20 banners e realizadas exposições em espaços do município como teatros, centro cultural e biblioteca pública.

Em Itaparica (BA), município histórico localizado na Ilha de Itaparica próximo a Salvador, a Biblioteca Juracy Magalhães Jr. serve aos moradores, mas também recebe visitas de turistas e é frequentada por veranistas na alta temporada. As principais ações da biblioteca são focadas na realização de eventos com autores locais como João Ubaldo, na celebração de datas comemorativas e atrações culturais (exposições, apresentações de músicas e grupos de teatro locais). A função mais evidente da biblioteca está relacionada com a disseminação e preservação da memória local, bem como da produção cultural local relacionada com saraus, cordelistas e apoio a associações locais.

A Biblioteca do Estado da Bahia, em Salvador, é a biblioteca mais antiga do Brasil, fundada em 1810 a partir do acervo trazido de Portugal por D João VI , é muito forte na preservação da memória, possui acervo histórico com várias obras raras, coleções de jornais e periódicos. A biblioteca possui salas específicas para memória

cultural da Bahia, coleções de escritores locais, sala de áudio visual, sala com acervo voltado a arte, obras raras, e coleções de revistas e jornais.

4.2.6 Promoção da cultura

As ações culturais promovidas se confundem com as iniciativas para promoção da memória local e com as atividades oferecidas as crianças para despertar o gosto pela leitura. Algumas bibliotecas como a do Estado da Bahia se destacam com uma programação cultural independente dessas atividades. O departamento "Biblioteca Viva" é constituído por uma equipe interdisciplinar responsável por planejar e implementar uma agenda de show, exposições, ações como "A Lavagem da Biblioteca" e diversas ações que compõem a programação dos auditórios da biblioteca.

A difusão da cultura através de atividades que vão além da mediação de leitura e promoção da literatura é uma função importante para algumas bibliotecas brasileiras. Em várias bibliotecas, é através de atividades culturais que a prática da leitura é estimulada à crianças e jovens. Porém além dessas práticas já relacionadas no item "Estímulo a Leitura", algumas bibliotecas se destacam pela preservação e difusão da cultura local ou nacional através de apresentações ou shows de música, teatro e cinema. Em geral são as bibliotecas de grande porte, que dispõem de espaço e equipe para desenvolver tais atividades. A organização de exposições dentro da biblioteca ou nas dependências de outros espaços propícios a difusão cultural são também

atividades frequentes das grandes bibliotecas visitadas. (Piracicaba, Biblioteca do Estado São Paulo, Biblioteca do Estado Acre, Biblioteca do Estado Salvador).

A Biblioteca da Floresta no Acre é um exemplo de biblioteca no que se refere a preservação e difusão da cultura local. Referência para a cultura e informação sobre os povos da floresta (população que vive de extrativismo reúne indígenas, seringueiros e populações ribeirinhas). Esta biblioteca é disseminadora e guardiã da cultura e conhecimento local. Além de contar com rico acervo o espaço da biblioteca assemelha-se a um museu com ambientação da floresta e simulação dos espaços de moradia dos seringueiros . O sinal de internet wifi atrai muitos estudantes que acabam usufruindo das exposições da biblioteca. A programação cultural é intensa e a biblioteca ainda sedia encontros de grupos de estudo em várias áreas de conhecimento como filosofia, história, cinema, fotografia, grafite, entre outros.

A Biblioteca do Estado do Acre, localizada também em Rio Branco, destaca-se na programação cultural através do Cinema na Biblioteca . Com frequência várias pessoas se deslocam à biblioteca para assistir filmes em uma confortável sala de cinema localizada no piso térreo da biblioteca.

A Biblioteca de Itaparica, no estado da Bahia, embora seja de médio porte, tem nos eventos culturais, o maior destaque da sua programação. Além de homenagear escritores locais como João Ubaldo, a equipe da biblioteca promove atividades de acordo com o calendário de comemorações da cidade. Itaparica é um município localizado na Ilha de Itaparica próximo a Salvador. A sede do município é pequena, porém atrai muitos turistas durante o verão. A Biblioteca serve os moradores mas também recebe visitas de turistas e é frequentada por veranistas na alta temporada. As ações promovidas são focadas na realização de eventos com autores locais como João Ubaldo, datas comemorativas e atrações culturais (exposições, músicas e grupo de teatro local). A função mais evidente da biblioteca está relacionada com a disseminação e preservação da memória local, bem como da produção cultural local relacionada com saraus, cordelistas e apoio a associações locais. Promovem várias exposições de arte.

A Biblioteca do Estado da Bahia, uma biblioteca de grande porte, conta com vários auditórios e um belo espaço interno ou jardim interno com uma cobertura com projeto arquitetônico atraente, próprio para realização de shows ou apresentações de menor port. Esta Biblioteca possui um departamento composto por uma equipe de profissionais de várias áreas do conhecimento, responsável por construir e implementar a agenda cultural da biblioteca . O ponto alto desta agenda é a “Lavagem da Biblioteca” em uma alusão a tradicional cerimônia da “lavagem da Igreja do Bom Fim” na mesma cidade.

Algumas bibliotecas de médio porte, como a Biblioteca Josué Guimarães em Porto Alegre (RS), e a Biblioteca do Adamastor em Guarujá (SP) localizam-se dentro de centros culturais do governo municipal e integram-se a uma programação cultural externa a sua gerência.

4.2.7 Estímulo a escritores

O estímulo a novos escritores é outra função de destaque em algumas bibliotecas visitadas. Por exemplo, em Piracicaba (SP), o festival de minicontos é uma grande atração da biblioteca. A Biblioteca central de Guarulhos (SP) conta com o espaço do escritor, destinado a autores e poetas. Para estimular a formação de novos escritores, a biblioteca de Guarulhos promove o concurso literário Palavra em Prisma. Além disso, a maior parte das bibliotecas visitadas é palco de lançamentos de livros de autores locais.

4.3 ANÁLISE DOS DADOS POR FATOR DE RELEVÂNCIA:

4.3.1 Serviços

Entre os principais serviços oferecidos nas bibliotecas visitadas estão as ações destinados a promover leitura no público infantil e infanto-juvenil; o uso de espaço da biblioteca como local para estudos com acesso a internet wifi por jovens estudantes e demais usuários que se preparam para concursos; a leitura de periódicos e a consulta local a outros materiais (usuários adultos). O uso de internet a partir de computadores oferecidos pelas bibliotecas é bastante procurado, porém estes usuários formam um grupo distinto que não costuma usufruir os demais serviços oferecidos pela biblioteca. O empréstimo de livros foi citado por vários coordenadores de bibliotecas como um dos serviços mais relevantes, porém os usuários entrevistados deram menor importância ao empréstimo.

A programação de atividades e eventos é uma característica importante entre as bibliotecas visitadas. A maior parte destas ações são destinadas ao estímulo de leitura para crianças que veem a biblioteca em visitas escolares ou acompanhada dos pais durante os finais de semana para assistir contações de histórias, dramatizações e participar de oficinas culturais que envolve a reconstrução de personagens e partes das histórias. Lançamentos de livros de autores locais, visitas de autores e eventos culturais como apresentações de música ou teatro compõem a programação para os

adultos, que acontece em geral, com frequência bem menor que a programação infantil.

A equipe de atendentes das bibliotecas é a responsável pela maioria dos serviços oferecidos pela biblioteca pública, a remuneração destes profissionais é de responsabilidade do governo local, ou seja da prefeitura municipal, exceção feita as bibliotecas estaduais cujos funcionários são contratados pelo governo do estado. Os eventos culturais acontecem com a participação de artistas convidados ou contratados com recursos da secretaria de cultura local. Encontro com escritores são eventos proporcionados pela visita de autores (escritores) às bibliotecas públicas, não acontecem com frequência mas são de grande importância na promoção da leitura para diversos públicos.

A tecnologia é pouco integrada ao provimento dos serviços oferecidos pelas bibliotecas. O provimento ao acesso a computadores e internet constitui-se como um serviço isolado dos demais . A tecnologia é usada na gestão do acervo nas bibliotecas médias e grandes e em alguns casos nas bibliotecas pequenas. O Sinal de Interne wifi atrai uma grande quantidade de estudantes jovens adultos que frequentam curso superior ou se preparam para concursos. O uso do sinal de internet wifi para exercer atividade remunerada (trabalho autônomo) existe, porém em quantidade muito inferior aos estudantes. Apenas um usuário entrevistado exercia atividade remunerada e essa atividade não foi destacada por coordenadores de biblioteca nem por representantes de governo.

4.3.1 Equipes

As equipes das bibliotecas são em geral contratadas das Secretarias de Cultura Municipais, sendo as Secretarias de Cultura Estaduais empregadoras nas grandes bibliotecas estaduais e, como no caso do Acre, em municípios onde as prefeituras ainda não assumiram o sustento da Biblioteca Pública local. Motivados pela política nacional para zerar o número de município sem bibliotecas, alguns sistemas estaduais como o sistema do estado do Acre, criaram bibliotecas em municípios e começaram a operacionalizá-las com intenção de transferir sua gestão para as prefeituras a curto ou médio prazo. A formação das equipes é diversificada e muitas vezes não contam com bibliotecário(s).

Entre as bibliotecas da amostra deste estudo, as pequenas normalmente não contam com bibliotecários (exceção a São Paulo e Guarulhos). Entre as bibliotecas de médio e grande porte é comum a existência de um bibliotecário. A Biblioteca do Estado da Bahia com forte atuação na preservação da memória conta com um grande número de bibliotecários, pelo menos um para cada setor, eles exercem trabalho de organização e preservação do material impresso. Nesta mesma biblioteca existe um

núcleo responsável pela programação cultural da biblioteca, nesta equipe não trabalham bibliotecários, mas sim produtores culturais, jornalistas, historiadores, bem como estudantes dessas áreas. Já nas bibliotecas do estado do Acre, não foi identificada nenhum bibliotecário trabalhando no sistema nem nas bibliotecas visitadas. Neste estado as equipes de bibliotecas são compostas por profissionais com formações diversas. As bibliotecas do Acre são fortes na promoção de atividades e integração com o público mas enfrentam dificuldade na organização do acervo das pequenas bibliotecas e nem mesmo a grande e moderna e ativa Biblioteca do Estado do Acre conseguiu ainda disponibilizar na Internet o catálogo digitalizado de seu acervo. A ausência de bibliotecários parece influenciar também o não aproveitamento de editais do governo federal para atualização de acervo. Por outro lado as bibliotecas coordenadas e populadas por equipes de profissionais multidisciplinares oferecem em geral uma agenda mais rica de atividades para a população .

O treinamento ou atualização para os profissionais que trabalham nas bibliotecas municipais são oferecidos muitas vezes pelos sistemas estaduais. Os cursos mais frequentes são aqueles que abordam as noções básicas de organização e gestão de uma biblioteca para os funcionários que não são formados em biblioteconomia. A rotatividade das equipes das bibliotecas foi um problema apontado com frequência por entrevistados que representam governo local e coordenação de bibliotecas. A formação oferecida para integração de tecnologia nas ações da biblioteca se restringe ás formações para uso de software de gestão de acervo digital. Não foi identificada existência de formação para que as equipes possam integrar tecnologia nas demais funções das bibliotecas. Os funcionários responsáveis pela supervisão de uso de computadores das bibliotecas recebem formação com foco na parte técnica, sem orientação para uso da tecnologia em atividades culturais que envolvam expressão e autoria dos usuários.

4.3.2 Projeto físico – infraestrutura

A pesquisa constatou que um dos principais motivos que levam usuários às Bibliotecas é o ambiente agradável para estudo ou para desempenhar outras atividades. A partir das visitas foi possível observar como as bibliotecas de grande e médio porte que oferecem ambiente agradável para população atraem um número considerável de usuários.

Entre as bibliotecas menores e mais pobres, muitas vezes o fato da biblioteca oferecer o sinal de internet wifi compensa as más condições do prédio com visual e ambiente pouco atrativo, é o caso de Epitaciolândia, uma pequena cidade no estado do Acre localizada na fronteira com a Bolívia, e usada como dormitório de vários brasileiros que estudam no país vizinha. O prédio apresenta infiltrações, o mobiliário é muito simples e o acervo é pequeno necessita atualização, porém o sinal de Internet wifi e o telecentro são os responsáveis pela atração de vários usuários, a maioria

composta por estudantes universitários, mas também adolescentes verificando atualizações em redes sociais.

4.3.3 Gestão

A gestão do acervo acontece de diferentes formas variando com o tamanho e nível e integração de tecnologia na biblioteca. As bibliotecas maiores usam software para gestão do catálogo bibliográfico: Alexandria , Sophia, Pergamum e Bib Livre. Aquelas que usam software proprietário (Alexandria, Pergamum e Sophia – (São Paulo, Piracicaba (SP) e Bahia) tem seu catálogo disponibilizado na Internet, já as bibliotecas que usam Bib Livre oferece a consulta ao catálogo digital somente através dos computadores da biblioteca. A aquisição de acervo é planejada a partir de análise da rotatividade do acervo existente e da sugestão dos usuários, pois várias bibliotecas possuem caixinha de sugestões . A maioria das bibliotecas visitadas usa Facebook12, twitter13 e blogs para divulgar a programação de atividades, novos elementos no acervo e manter comunicação com usuários. Em alguns estados as bibliotecas municipais enviam relatórios para a coordenação do sistema estadual de bibliotecas, em geral os indicadores usados pelas bibliotecas giram em torno do número de empréstimos por período, número de usuários de computadores e quantidade de visitas escolares.

Uma análise mais ampla do uso de tecnologia na gestão das bibliotecas e as oportunidade de maior integração de tecnologia nessa área são exploradas na seção 4.5 deste documento.

4.3.4 Acervo

O acervo das bibliotecas brasileiras é composto principalmente por livros de literatura. A função de suprir informações para a população é realizada especialmente através dos periódicos. Não foram identificadas bibliotecas que desenvolvam processos sistemáticos para identificar as necessidades especificas de informação para o desenvolvimento local. Alguns coordenadores representantes de governo afirmaram que esta função é feita informalmente, através da vivência e interação com os usuários as equipes das bibliotecas conhecem as necessidades dos mesmos e então planejam atividades e aquisição de acervo compatível com as necessidades locais.

Não foram constatadas ações proativas por parte das bibliotecas para estimular o uso de informação em assuntos específicos que poderiam resultar na melhoria da qualidade de vida da população local (saúde, moradia, geração de renda, educação dos filhos, sexualidade, associativismo ou protagonismo...).

As formas de aquisição de acervo são bastante variadas entre as bibliotecas visitadas. Em Guarulhos (SP) a aquisição de acervo para o Sistema Municipal de Bibliotecas é feita através de parceria ou editais informados pelo SNBP, mas também

[12] Rede social
[13] Micro blogging

através de doações da USP[14], doações do sistema estadual de Bibliotecas do Estado de São Paulo e doação da população local. A coordenadora do sistema informou que obtém doações muito boas a partir de todas essas fontes e os livros que não são utilizados são enviados para doação em caixas de livros em postos de saúde, supermercados e outros locais de trocas.

Para as bibliotecas filiais da rede de Guarulhos (SP) a atualização do acervo é um desafio, os coordenadores de bibliotecas informaram que o acervo está se desatualizando e assinaturas de periódicos foram descontinuados (BM Adamastor). A falta de livros novos fez a biblioteca perder usuários para as bibliotecas da capital São Paulo, as quais possuem acervo mais atualizado que oferece livros como Harry Potter, Crepúsculo e outros *best sellers* atuais.

O sistema municipal de São Paulo trabalha de forma autônoma, sem uso de recursos federais, toda composição de acervo, infraestrutura e pagamento de equipe vem da prefeitura.

O sistema estadual de bibliotecas públicas do Acre usufrui pouco das parcerias com o SNBP e utiliza recursos locais para composição do acervo. Entre os usuários entrevistados nas áreas de leitura e estudo, principalmente aqueles que estava na biblioteca para estudar, vários reclamaram da limitação e desatualização de acervos de referência ou livros didáticos.

As parcerias com o SNBP e o aproveitamento dos programas federais de apoio às bibliotecas são mais frequentes nas equipes que contam com um ou mais bibliotecários.

4.4 ACESSO À TECNOLOGIA PARA USUÁRIOS

Durante a visita à biblioteca pública de Manguinhos na cidade do Rio de Janeiro, em Agosto de 2012, foi observado pela primeira vez algo que seria encontrado com frequência nas mais ricas bibliotecas visitadas durante a pesquisa: em um ambiente lindo, amplo e agradável, adolescentes e crianças usavam computadores para jogar e estar em redes sociais, enquanto o acervo de livros permanecia nas estantes despertando pouco ou nenhum interesse. O desafio reconhecido por vários coordenadores de bibliotecas está em como envolver estes jovens usuários, que já se encontram dentro da biblioteca, com atividades que desenvolvam suas habilidades de leitura e escrita, ou com atividades relacionadas às demais missões da biblioteca.

[14] Universidade de São Paulo

Os dados captados junto a coordenadores de Sistemas Estaduais de Bibliotecas, durante o Encontro do SNBP em Setembro de 2012, revelam que na maioria dos estados o uso de tecnologia por parte dos usuários costuma limitar-se ao acesso livre a Internet, sem integração da tecnologia nos demais serviços oferecidos pela Biblioteca Pública.

As bibliotecas públicas brasileiras que oferecem acesso a computadores e internet em geral possuem computadores cedidos pela Secretaria de Ciência e Tecnologia ou empresa de processamento de dados do estado ou município. Os funcionários que controlam o uso dos equipamentos são formados por esta Secretaria e muitas vezes são também vinculados (remunerados) por este departamento de governo. Em várias cidades o espaço equipado com computadores é isolado dos demais ambientes da biblioteca e denominado telecentro, é o caso de Piracicaba (SP), Porto Alegre – Restinga (RS), Epitaciolandia (AC), Porto Acre (AC) e todas as bibliotecas visitadas no estado da Bahia.

A desconexão entre as ações da biblioteca e o uso dos computadores instalados dentro dela, é entendida como resultado da soma de políticas públicas distintas. Os programas brasileiros destinados a inclusão digital são gerenciados na instância federal pelo Ministério das Comunicações e Ministério do Planejamento como é o caso do programa Telecentros BR[15] . Nas instâncias estaduais e municipais as Secretarias de Ciência e Tecnologia ou departamentos administrativos do governo coordenam programas como o Acessa São Paulo[16] e o Floresta Digital[17] (AC) .

Além de fornecerem os kits de equipamentos e conexão, estes órgãos de governo são responsáveis pela formação das pessoas que supervisionam e facilitam o uso dos equipamentos. Estas formações possuem caráter técnico e objetivam capacitar o funcionário para que este possa supervisionar o uso dos equipamentos e também auxiliar usuários com pouco conhecimento em informática.

Os funcionários responsáveis pela supervisão do uso de computadores trabalham de forma independente da equipe da biblioteca; geralmente eles desconhecem as frequentes ações da biblioteca para promoção da leitura, memória local, cultura entre outros.

Em Piracicaba (SP), por exemplo, a biblioteca oferece acesso a computadores e internet através do programa Acessa São Paulo, os monitores são funcionários ou estagiários da biblioteca mas recebem formação através do programa Acessa São Paulo. Não foi observado, nem identificado através de entrevistas e questionários evidências de que esses monitores trabalhem com a promoção da leitura nem

[15] http://www.governoeletronico.gov.br/acoes-e-projetos/inclusao-digital/telecentros-br
[16] http://www.acessasp.sp.gov.br/
[17] http://www.florestadigital.acre.gov.br/wps/portal/florestadigital/florestadigital/inclusao-digital

estimulem a busca de informações. As ações desenvolvidas pela equipe da biblioteca não utilizam o espaço nem os equipamentos do telecentro, embora este esteja inserido no coração da mesma. Não há integração alguma, as crianças que participam de oficinas não fazem consultas nem criações com uso de tecnologia.

Na Biblioteca do Estado de São Paulo os equipamentos estão integrados ao ambiente da biblioteca e existe uma equipe com formação para acolher os usuários dentro do conceito de "biblioteca parque", ainda assim o uso da informática acontece sem conexão com a programação da biblioteca. A equipe oferece uma série de atividades para as crianças e jovens como oficinas de desenho e trabalhos manuais com a reconstrução de personagens e outras atividades relacionadas a literatura, mas a orientação no uso dos computadores se restringe a sugestão de alguns jogos educativos, sem ligação aos livros que estão sendo trabalhados. Assim como nas demais bibliotecas visitadas não existe oficina para autoria ou criação a partir das tecnologias digitais.

Já no Sistema Municipal de Bibliotecas de São Paulo, entre as 57 bibliotecas subordinadas à Coordenadoria de Bibliotecas, 29 possuem telecentros instalados por outra secretaria do município. A coordenadora do sistema municipal informou que as ações destes telecentros não são coordenadas pelas bibliotecas, nem se relacionam coma a Coordenadoria de Bibliotecas, eles funcionam de maneira independente e incluem em suas atividades alguns cursos de informática básica.

A possibilidade de acessar via Internet o catálogo do acervo do sistema municipal de bibliotecas de São Paulo é um fator que, segundo as coordenadoras do sistema, amplia a quantidade de empréstimos e a circulação do acervo em geral.

Também no Acre os computadores e o acesso a internet são supridos por Secretaria Estadual a parte. A formação e o sustento dos funcionários que operam os equipamentos são de responsabilidade do departamento de tecnologia ou administração do governo e não contribuem para integração de tecnologia nas ações da biblioteca pública.

A Biblioteca do Estado da Bahia conta com um telecentro em sala localizada no prédio da Biblioteca, mas com entrada externa funcionando com funcionário remunerado pela biblioteca mas treinado e supervisionado pela secretaria responsável pelo telecentro. Na área de empréstimo aos leitores não é permitido circular entre as estantes do acervo, nem mesmo usar os computadores destinados a consulta no acervo. Cinco computadores ficam atrás do balcão e podem ser acessados somente por funcionários. O usuário pode pesquisar em casa ou em outro ponto de acesso a Internet o livro desejado no catálogo digitalizado disponível on-line, porém se ele estiver na área de empréstimo da biblioteca ele precisará pedir a um funcionário que pesquise para ele, ou se deslocar até o telecentro (localizado no lado oposto do

prédio) solicitar acesso a um computador, para então pesquisar no catálogo disponível online.

Em Porto Alegre a Biblioteca Municipal Josué Guimarães optou por instalar na biblioteca filial, localizada no bairro Restinga, o telecentro que obteve. Este equipamento opera de maneira totalmente independente da biblioteca. A gestora da biblioteca informou que o telecentro não é aberto para uso livre, os equipamentos são destinados inteiramente para cursos organizados pela empresa de tecnologia do governo municipal, enquanto a biblioteca se destaca por ações voltadas para estímulo a leitura para as crianças e jovens.

Na Biblioteca do Estado do Acre, ao circular pelos espaços de uso de tecnologia e observar as telas dos equipamentos em uso a pesquisadora observou que pouco mais da metade dos usuários estava em redes sociais, os demais em usos diversos variando de pesquisas em sites de conteúdo a edição de textos, um pequeno grupo de jovens usuários usava sites de jogos.

A pesquisadora desenvolveu no final das entrevistas com coordenadores de bibliotecas e representantes de governo, uma conversa complementar quando mencionava possibilidades de integração de tecnologia a atividades existentes nas bibliotecas. Entre outras, a pesquisadora apresentou a possibilidade de que crianças e demais participantes de oficinas de promoção de leitura usassem os computadores para representação de personagens, produção de história em quadrinhos, animações, textos colaborativos, gravação de áudio, trabalhos com imagens, etc. Os gestores de biblioteca e coordenadores de sistema manifestaram apreciação pela possibilidade, mas destacaram a necessidade de que suas equipes recebam formações específicas para tais usos de tecnologia. bemalume

Esta formação específica constitui-se no grande desafio para as bibliotecas brasileiras darem o salto para a era digital. O problema acontece porque a área técnica dos governos, hoje responsável pela formação dos monitores de telecentros, desconhece as aplicações culturais da tecnologia e as diversas missões da biblioteca pública, e boa parte das lideranças da área de biblioteconomia ainda ignora as possíveis aplicações de tecnologia nas missões das bibliotecas públicas.

Considerando que a maioria dos usuários de computadores e wifi em bibliotecas públicas utiliza os equipamentos em atividades não relacionadas a programação ou serviços da bibliotecas, aplicamos questionários para conhecer os hábitos destes usuários. As bibliotecas visitadas apresentaram claramente dois perfis distintos de usuários, um deles costuma se deslocar a biblioteca para usar computadores e acessar a internet, o outro perfil visita a biblioteca para retirar livros, fazer consulta local ou usar o espaço de leitura para estudar com material próprio. Durante a testagem dos instrumentos foi constatado que estes perfis de usuários

apresentam hábitos distintos, desta forma optou-se pela criação de três categorias distintas de usuários para facilitar a análise dos dados da pesquisa, são elas:

1 – usuários abordados na área de computadores
2 – usuários abordados na área de leitura,
3 – usuários abordado em trânsito.

4.4.1 Entrevistados abordados na área de computadores

Entre os 15 usuários entrevistados na área de uso de computadores, enquanto usavam ou esperavam para usar computadores, todos afirmaram que usam tecnologia todas as vezes que visitam a biblioteca (vão a biblioteca com este propósito); apenas quatro afirmaram que usam o empréstimo de livros sempre ou quase sempre que vão a biblioteca. Entre os 15 usuários de computadores da biblioteca, apenas um afirmou que usa o espaço de leitura da biblioteca para consultas locais ou estudo com material próprio; dois costumam frequentar a seção de periódicos e um usa os serviços do setor infantil para deixar os filhos enquanto ela utiliza o computador e acessa internet. A maior parte dos integrantes deste grupo (7) tem menos que 19 anos e ainda não completou o ensino médio (10).

10 entre os 15 usuários abordados na área de computadores declararam que vieram à biblioteca para usar tecnologia porque aquele era o único local para acesso a computadores ou internet nas redondezas. O fato da internet ser gratuita foi destacado por 11 entre 15 usuários que apontaram também “o local ser seguro e acolhedor” como fator muito importante para escolha do local. Este grupo tem na Internet o principal veículo para acesso a informação, sendo TV, amigos e familiares e jornais as fontes de informação usadas com mais frequência em ordem decrescente.

Quando questionados se buscam informações na biblioteca pública, 11 entre os 15 respondentes deste grupo disseram que sim. Entre os 11 todos usam internet, 4 usam jornais ou revistas e 3 usam livros como fonte de informação.

A metade dos usuários deste grupo não possui computador ou tablet nem celular tipo smart phone. Entre os 7 usuários que possuem dispositivos digitais 5 possuem computadores de mesa, 5 possuem laptops e 4 possuem smart phone. Entre os 7 que possuem dispositivos próprios, 5 acessam a internet em casa com banda larga, um usa conexão 3G e 4 costumam frequentar pontos públicos com acesso a Internet wifi.

Quando perguntados qual o principal motivo para usar tecnologia em pontos públicos de acesso a informação, a maioria dos usuários deste grupo (8) afirmou que

não tem outro local para acessar a internet, seguido por 5 que responderam não ter outra opção par acessar computadores.

Quando usa computadores este grupo costuma navegar na internet, ver fotos de amigos, usar redes sociais, bater papo e assistir vídeos (ordem decrescente de frequência). Os motivos mais comuns que leva este grupo de usuários a usar computadores (tanto na biblioteca como fora dela) são manter a comunicação entre amigos e familiares e desenvolver atividades de lazer ou hobbies. Dados que combinam com os resultados da pesquisa Global Impact Study (2013) conduzida em 2010 no Brasil entre usuários de pontos públicos de acesso a TICS.

4.4.2 Usuários abordados na área de leitura

Treze usuários foram entrevistados na área de leitura enquanto estudavam com material próprio, utilizavam o acervo da biblioteca, ou usavam seu próprio laptop. Onze usuários deste grupo declararam que o serviço que mais usam na biblioteca é a internet wifi e o local de estudos/leitura. Impressionante é a resposta deste grupo em relação ao uso do serviço empréstimo, somente 2 entre 13 usuários responderam que quase sempre que visitam a biblioteca retiram um livro emprestado, um usuário o faz as vezes e os demais 9 nunca pegam livros emprestados.

Nove usuários abordados na área de leitura usam tecnologia na biblioteca e 4 não. O motivo pelo qual escolheu a biblioteca para usar tecnologia no dia da entrevista foi para 8 deles, o fato do local ser seguro e acolhedor, 7 afirmaram que ser um serviço gratuito também era muito importante e 6 apontaram ser perto de casa ou que estava próximo a biblioteca no momento que resolveu usar tecnologia.

Em relação a busca de informações em geral em suas vidas, os usuários abordados na área de leitura buscam informações prioritariamente na internet, ficando a TV em segundo lugar. Entre os 13 integrantes deste grupo, 11afirmaram que buscam informações na biblioteca, oito deles via internet, seis através de livros e apenas um em jornais e revistas.

Todos os usuários deste grupo possuem computador, 11 deles possuem laptops, 9 possuem celular tipo smart phone, 5 computador de mesa, e 2 possuem tablet. Entre eles 10 possuem conexão banda larga para internet em suas residências, 4 usam conexão 3G e 10 costumam frequentar pontos públicos com acesso a Internet wifi (bibliotecas, telecentros, cibercafés ou lanhouses).

Quando usa computadores (em qualquer local) o grupo de usuários abordados na área de leitura da biblioteca costuma navegar na internet, usar redes sociais, enviar email e redigir ou editar textos (ordem decrescente de frequência). Os

motivos mais comuns que levam estes usuários a usar computadores (tanto na biblioteca como fora dela) são realizar ações relacionadas a educação (todos) , manter comunicação com familiares e amigos (11), bem como desenvolver competências necessárias para conseguir trabalho ou progredir profissionalmente (10). Interessante notar como o ambiente e a conexão wifi são, para este grupo, bem mais importantes do que o acervo oferecido pela biblioteca.

A maior parte dos integrantes deste grupo (9) possui entre 20 e 34 anos . Cinco usuários do grupo já completaram curso superior e outros 7 completaram o ensino médio, sendo apenas um entre os 13 usuários deste grupo possuía apenas o fundamental completo.

4.4.3 Usuários abordados em trânsito pela biblioteca

Onze usuários foram entrevistados enquanto transitavam pela biblioteca. Para este grupo o serviço da biblioteca mais utilizado é o empréstimo de livros, seguido por uso de computadores e internet e pela busca de orientação junto a equipe da biblioteca . Entre eles 7 utilizam tecnologia na biblioteca e 4 não.

Entre estes 7 usuários os motivos pelos quais escolheram a biblioteca para usar tecnologia no dia da entrevista foram o horário de funcionamento conveniente, fica perto de casa ou de onde eles estava no momento que precisava ou desejava usar tecnologia e ainda por que o lugar é acolhedor e seguro.

Em relação a busca de informações em geral em suas vidas, estes usuários buscam prioritariamente na TV e Internet seguidos por livro e jornais. Dentro da biblioteca pública estes usuários buscam informações na maioria das vezes na internet ou livros (8) seguido por revistas, documentos e enciclopédias e jornais.

Nove entre onze usuários deste grupo possui computador sendo que 6 usuários possuem laptop, 5 desktops, 4 celulares tipo smart phone e 2 possuem tablets. Entre eles apenas 2 possuem conexão banda larga para internet em suas residências, 3 usam conexão 3G e 4 costumam frequentar pontos públicos com acesso a Internet wifi (bibliotecas, telecentros ou cibercafés ou lanhouses).

Quando usa computadores (em qualquer local) este grupo costuma desenvolver atividades relacionadas a educação, desenvolver competência para conseguir trabalho ou progredir profissionalmente seguido por desenvolver atividades de lazer ou *hobby.*

Este grupo de usuários pertence a uma faixa etária variada sendo seis deles na faixa etaria entre 25 e 49 anos e 4 com menos de 25 anos . Dois deles já completaram curso superior e outros 6 completaram o ensino médio.

4.5 USO DE TECNOLOGIA NA GESTÃO DA BIBLIOTECA

O uso de tecnologia na gestão das bibliotecas públicas foi um dos focos nas entrevistas a coordenadores de sistemas locais, bem como nas entrevistas com gestores de bibliotecas. A informatização do catálogo do acervo das bibliotecas e o uso de redes sociais e blogs para divulgação do programa (agenda) das bibliotecas foram identificados como os "usos de tecnologia" mais frequentes e significativos nas bibliotecas públicas pesquisadas. Publicar o catálogo informatizado na Internet, e possibilitar que usuários consultem a disponibilidade de um livro a partir de suas casas ou qualquer outro ponto de acesso a internet é privilégio de poucas bibliotecas no país. Entre as bibliotecas da amostra deste estudo, somente as bibliotecas do Sistema da cidade de São Paulo, o Sistema de Guarulhos, a Biblioteca de Piracicaba e Biblioteca do Estado da Bahia oferecem este serviço. Além dessas a Biblioteca Parque de Manguinhos, visitada na fase inicial da pesquisa também oferece este serviço. A informatização do catálogo bibliográfico é compreendida por gestores de biblioteca e coordenadores de sistemas como fator fundamental para intensificar a circulação do acervo.

A Biblioteca do Estado do Acre, Biblioteca da Floresta (Rio Branco, AC), e as municipais de Porto Alegre (RS) e Tramandaí (RS) possuem acervo informatizado mas não disponível na Internet, estas quatro bibliotecas usam o software Biblivre, um software livre e gratuito recomendado pelo SNBP. Entre as bibliotecas pequenas ainda é comum ter o catálogo com registro em fichas ou a inexistência de um catálogo do acervo. Em três bibliotecas pequenas, localizadas em cidades pequenas, foi observado que o registro de empréstimos acontece com escrita manual em um caderno, não existindo nem mesmo um sistema de fichas. Outra biblioteca de pequeno porte usa planilha de Excel para controle do acervo.

Entre as bibliotecas e sistemas que possuem catálogo digitalizado disponível para consulta online todas usam software proprietário para tal serviço. Os software utilizados são : Alexandria, Sophia e Pergamum .

O processo de informatização do catálogo, quando se inicia o uso de software para gestão do acervo e serviços da biblioteca, representa um desafio para as bibliotecas porque toma muito tempo dos funcionários disponíveis. O sistema de bibliotecas da cidade de São Paulo promoveu um edital (concurso público) para contratar uma empresa terceirizada para esta tarefa. Outro desafio mencionado por

coordenadores do sistema de São Paulo (capital) é a lentidão do sinal da internet nas bibliotecas que prejudica o trabalho dos funcionários para acessar o acervo e fazer os registros de empréstimo e devolução.

O uso da internet para divulgação do programa da biblioteca ou para divulgação de novas aquisições de acervo foi observado em quase todas as bibliotecas visitadas, exceção feita a algumas pequenas biblioteca do interior com pouco acesso a tecnologia (menos de 10% da amostra). Esta divulgação é feita por funcionários da biblioteca que alimentam blogs e redes sociais como Facebook e Twitter.

A maioria das bibliotecas visitadas, incluindo algumas das grandes bibliotecas, não possui autonomia para criar e gerenciar seu próprio web site. Muitas vezes as Secretarias de Cultura dos governos locais administram diretamente os sites que divulgam as bibliotecas. Estas secretarias gerenciam a divulgação de informações das bibliotecas através dos web sites e demais veículos utilizados pelos governos locais, mas acabam limitando a autonomia das equipes das bibliotecas para interação com as comunidades atendidas. Exceção feita à Biblioteca do Estado São Paulo, Biblioteca de Piracicaba (SP) e Biblioteca da Floresta em Rio Branco (AC), estas possuem seus próprios web sites.

A partir das entrevistas e visitas realizadas, seguidas por análise das redes sociais das bibliotecas foi constatado um uso limitado das redes sociais para articulação de rede ou debate em torno de informações de interesse da comunidade local. A análise das páginas das bibliotecas no Facebook mostra poucos comentários nas postagens originais da biblioteca, indicando o uso deste recurso como veículo informativo sem explorar seu potencial para viabilizar interação e participação da comunidade local.

O uso de tecnologia entre os profissionais que trabalham com coordenação de bibliotecas e com sistemas locais de bibliotecas públicas é menos frequente ou acontece com menor intensidade se comparado a profissionais de outras áreas de conhecimento no Brasil. As entrevistas com coordenadores dos sistemas estaduais e representantes do SNBP revelaram que a comunicação entre o SNBP e as coordenações estaduais e entre estas e as bibliotecas locais poderiam ser otimizadas se fizessem maior uso de tecnologia da informação e comunicação. Esta comunicação vêm melhorando mas ainda é um desafio devido a falta de equipamentos e conexão, mas principalmente pela ausência do hábito ou da cultura de uso de tecnologia por parte dos profissionais envolvidos.

Em 2012 o SNBP deu início ao uso de um ambiente interativo na Internet para fortalecer a comunicação entre os coordenadores de sistemas estaduais e destes com o SNBP. Antes disso a comunicação era limitada a telefone e emails. A velocidade e

frequência de resposta a emails era um problema tanto entre SNBP e alguns sistemas locais quanto entre sistemas locais e bibliotecas.

A observação do Encontro Nacional do Sistema de Bibliotecas Públicas é outra fonte que permite constatar como o uso da tecnologia no dia a dia das lideranças deste setor não é algo tão frequente e intenso como acontece com profissionais de outras áreas. Em um evento com duração de uma semana, poucos participantes (menos de 10%) tinham consigo laptops ou tablets. O auditório não contava com sinal de Internet wifi e isso não parecia ser um problema para a grande maioria dos participantes. Contexto que seria bem diferente em conferências de profissionais de outras áreas no Brasil de 2012, quando é comum nestas situações ver os participantes verificar a comunicação com suas bases durante os intervalos, ou mesmo usar dispositivos digitais durante as apresentações para fazer registros (escritos ou multimídia) ou acessar informações complementares sobre o tema em questão.

A Biblioteca Pública do Estado da Bahia conta com muitos bibliotecários, pelo menos um por cada departamento ou sala com exceção do departamento Biblioteca Viva, responsável pela animação cultural da biblioteca e realização de eventos, onde trabalham produtores culturais, historiadores, jornalistas e profissionais de comunicação, é neste setor que acontece o uso mais intenso de tecnologia. Os demais departamentos apresentam várias oportunidades para intensificar o uso de tecnologia.

A atividade de recorte de periódicos para organizar notícias em pastas é um exemplo onde o bibliotecário poderia usar a tecnologia para otimizar o seu tempo e melhorar o serviço de provimento de informações à população. A bibliotecária responsável por tal serviço, no departamento de periódicos da Biblioteca do Estado da Bahia, usa tesoura para recortar artigos dos periódicos impressos, cola para fixar os artigos em folha branca de papel e então arquiva as folhas em pastas que são armazenadas em gavetas com pastas suspensas.

O setor de empréstimos da Biblioteca do Estado da Bahia também poderia se beneficiar ao disponibilizar ao público computadores para consulta do acervo. Nesta biblioteca não é permitida a circulação de usuários entre as estantes do acervo, fato que amplia a necessidade dos usuários em acessar o catálogo bibliográfico informatizado. No momento da visita o setor contava com cinco computadores localizados atrás do balcão de empréstimos, todos com disponibilidade restrita aos funcionários do departamento.

.

4.6 PARCERIAS

O desenvolvimento de parcerias com organizações externas às bibliotecas é visto como oportunidade de fortalecimento das ações das bibliotecas. Nesse sentido as entrevistas procuraram identificar se os serviços oferecidos contavam com a participação de parceiros.

As parcerias mais comuns entre a bibliotecas públicas visitadas acontecem com outros departamentos de governo. Todas as bibliotecas que oferecem acesso a computadores e internet contam com parceria com a secretaria de ciência e tecnologia ou com outro departamento de tecnologia do governo local como responsáveis técnicos dos equipamentos e muitas vezes responsáveis pela formação dos atendentes que mediam o uso de computadores nas bibliotecas. Em alguns casos esses departamentos externos às bibliotecas e às secretarias de cultura são responsáveis também pela remuneração dos técnicos que trabalham na medicação do uso da tecnologia.

Na última década o Ministério da Comunicação e o Ministério da Cultura estabeleceram várias parcerias para equipar com telecentros as bibliotecas públicas. Estas parcerias uniam as necessidades de atualização das bibliotecas públicas às políticas públicas brasileiras de inclusão digital que distribuíam kits de computadores, mobiliários e conexão a internet a vários tipos de organizações públicas ou privadas sempre com objetivo de prover acesso público e gratuito às tecnologias da informação e comunicação.

Para as políticas de inclusão digital nascidas em ministérios ou em secretarias de governo estaduais ou municipais externos a área da cultura, as bibliotecas públicas são compreendidas como receptores de pontos de acesso público à tecnologia. Quando estas políticas oferecem formação aos atendentes que mediam o uso dos computadores, oferecem formações desconectadas com as missões da biblioteca pública. Por consequência os telecentros instalados em bibliotecas públicas, a partir de parcerias com departamentos de governo da área da tecnologia ou da comunicação, funcionam como ilhas de acesso dentro das bibliotecas sem contribuir para os demais serviços oferecidos pela equipe da biblioteca.

Além da questão da política pública de acesso nascer e chegar até o usuário de maneira desconectada com a política e as estratégias da biblioteca pública, a parceria entre Ministério das Comunicações e Ministério da Cultura enfrentou diversos contratempos na entrega de equipamentos, mobiliários e conexão, o que resultou em um número restrito de bibliotecas públicas beneficiadas por esta parceria. Segundo informações fornecidas pela maioria dos coordenadores das bibliotecas visitadas os computadores ali instalados provinham de recursos estaduais ou municipais.

Parcerias entre as bibliotecas e as secretarias de educação também são comuns e contribuem para levar as crianças às bibliotecas onde realizam atividades

culturais e de estímulo a leitura. O sistema municipal de bibliotecas públicas de Guarulhos (SP) conta com algumas bibliotecas e centros de leitura que recebem recursos também da secretaria da educação.

Alguns Coordenadores de sistemas estaduais acumulam funções na secretaria estadual de cultura responsabilizando-se também pela execução local de outros programas de promoção de leitura que não envolvem diretamente as bibliotecas mas são relevantes para as populações menos favorecidas ou residentes em áreas distantes dos centros urbanos.

As secretarias de cultura locais estabelecem parcerias com o Ministério da Cultura para o desenvolvimento de programas de promoção de leitura que vão além das bibliotecas, estes programas são descritos em *" 4.7 Atividades de promoção de leitura".*

As secretarias de cultura estaduais também estabelecem parcerias com outros ministérios como informou a representante do governo do estado do Acre, ela destacou a importância do o "Arca das Letras". Um programa do Ministério do Desenvolvimento Agrário que viabiliza o uso de arcas, ou pequenas estantes móveis com capacidade para 200 livros no meio rural para o atendimento de famílias de agricultores, assentados da reforma agrária, pescadores, quilombolas, indígenas e populações ribeirinhas.

As parecerias entre as bibliotecas e organizações externas ao governo são menos frequentes. A Biblioteca infanto-juvenil Monteiro Lobato em São Paulo trabalha com intensa comunicação com uma rede local de organizações, as oficinas e cursos são divulgadas através dessa rede. O sistema de bibliotecas de Guarulhos (SP) faz um bom uso de parcerias para aquisição de acervo, eles recebem doações de universidades, da comunidade local e buscam editais do governo federal.

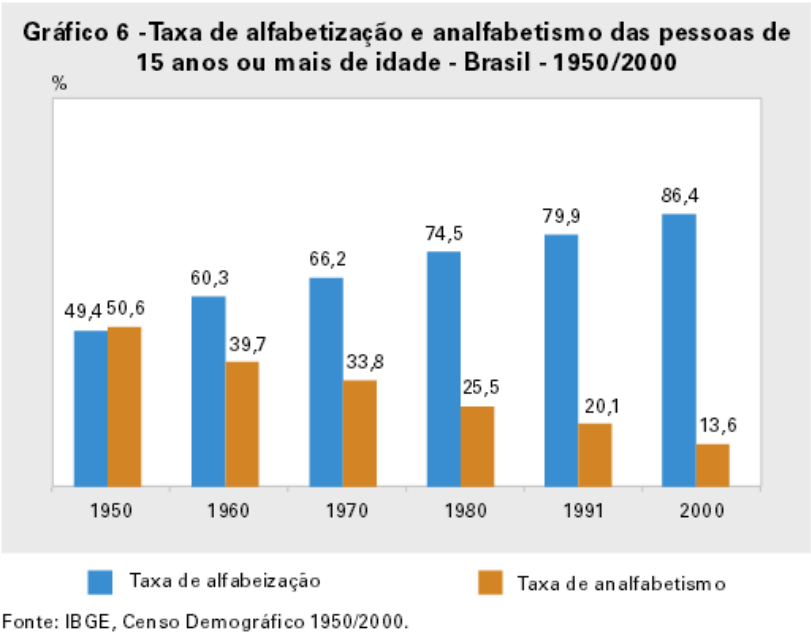
Biblioteca da Floresta em Rio Branco, referência para cultura e informação sobre os povos da floresta, disseminadora e guardiã da cultura e conhecimento local tem parceria com diversos grupos de estudo que usam as instalações da biblioteca para discutir assuntos relacionados a várias áreas como filosofia, história, cinema, fotografia, grafite, entre outros. Trabalham também em parceria com escolas que trazem as crianças para apresentações de teatro.

4.7 ATIVIDADES DE PROMOÇÃO DE LEITURA

A análise dos dados coletados nesta pesquisa entende a promoção da leitura como a principal missão da biblioteca pública brasileira, é em torno dela que os

programas e políticas públicas nacionais são construídos . Estes programas contribuem para a constituição e melhoria de acervos e, aliados às iniciativas planejadas e desenvolvidas pelas equipes locais, contribuem para a ativação das coleções através da leitura dramatizada, contação de histórias seguida por debates e oficinas de artes com reconstrução de personagens e fatos, peças de teatro encenadas pela equipe da biblioteca ou grupos externos, contando ainda com oficina de teatro em algumas bibliotecas. Encontros com escritores, feiras de livro e exposições também integram o conjunto de ações promovido pelas bibliotecas com objetivo de estimular a leitura entre crianças e jovens.

A prioridade dada a essa área pode ser justificada pelo histórico de baixos índices de alfabetismo no país. A figura a seguir apresenta as taxas de alfabetização da população com 15 anos ou mais entre os anos de 1950 e 2000 (MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO, 2004). O crescimento dos alfabetizados foi contínuo, partindo de 49% em 1950 para 86% em 2000.



MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO – IBGE, 2004 p.33

Considerando que a leitura e o uso da informação sejam habilidades importantes para o desenvolvimento socioeconômico, buscou-se indicadores para analisar também o nível de alfabetização da população brasileira. Desde 2001 o Instituto Paulo Montenegro aponta o Indicador Nacional de Alfabetismo Funcional, o INAF Brasil[18]. Os resultados dos últimos 10 anos mostram melhorias nos níveis de

[18] http://www.ipm.org.br/ipmb_pagina.php?mpg=4.02.00.00.00&ver=por

alfabetismo da população, mas estas melhorias não estão acontecendo na medida ou velocidade desejada. A população brasileira apresentou progressos na transição do analfabetismo absoluto ou da alfabetização rudimentar para um nível básico de habilidades de leitura e matemática. Por outro lado, durantes os 10 anos monitorados, pouco mais de ¼ da população atingiu um nível pleno de habilidades, ou seja o nível esperado ao completar o ensino fundamental.

Tabela abaixo, extraída do website do INAF[19] apresenta a evolução dos níveis de alfabetismo (analfabeto, nível rudimentar, básico e pleno) e também uma classificação sintética que opõe o analfabetismo funcional (analfabeto absoluto e alfabetização rudimentar) à alfabetização funcional (níveis básico e pleno de habilidades).

Tabela I
Evolução do Indicador de Alfabetismo Funcional
População de 15 a 64 anos (em %)

	2001-2002	2002-2003	2003-2004	2004-2005	2007	2009	2011-2012
Analfabeto	12	13	12	11	9	7	6
Rudimentar	27	26	26	26	25	21	21
Básico	34	36	37	38	38	47	47
Pleno	26	25	25	26	28	25	26
Analfabetos funcionais (Analfabeto e Rudimentar)	**39**	**39**	**38**	**37**	**34**	**27**	**27**
Alfabetizados funcionalmente (Básico e Pleno)	**61**	**61**	**62**	**63**	**66**	**73**	**73**

Os conceitos do INAF baseiam-se na visão da UNESCO que sugeriu a adoção dos conceitos de analfabetismo e alfabetismo funcional. É considerada alfabetizada funcionalmente a pessoa capaz de utilizar a leitura e escrita e habilidades matemáticas para fazer frente às demandas de seu contexto social e utilizá-las para continuar aprendendo e se desenvolvendo ao longo da vida. Para o INAF os níveis de alfabetismo funcional são:

- **Analfabeto** - Corresponde à condição dos que não conseguem realizar tarefas simples que envolvem a leitura de palavras e frases ainda que uma parcela destes consiga ler números familiares (números de telefone, preços etc.);
- **Rudimentar -** Corresponde à capacidade de localizar uma informação explícita em textos curtos e familiares (como um anúncio ou pequena carta), ler e escrever números usuais e realizar operações simples, como manusear dinheiro para o pagamento de pequenas quantias ou fazer medidas de comprimento usando a fita métrica;
- **Básico -** As pessoas classificadas neste nível podem ser consideradas funcionalmente alfabetizadas, pois já lêem e compreendem textos de média extensão, localizam informações mesmo que seja necessário realizar pequenas inferências, lêem números na casa dos milhões, resolvem problemas envolvendo

[19] http://www.ipm.org.br/ipmb_pagina.php?mpg=4.02.01.00.00&ver=por

uma sequência simples de operações e têm noção de proporcionalidade. Mostram, no entanto, limitações quando as operações requeridas envolvem maior número de elementos, etapas ou relações; e

- **Pleno -** Classificadas neste nível estão as pessoas cujas habilidades não mais impõem restrições para compreender e interpretar textos em situações usuais: lêem textos mais longos, analisando e relacionando suas partes, comparam e avaliam informações, distinguem fato de opinião, realizam inferências e sínteses. Quanto à matemática, resolvem problemas que exigem maior planejamento e controle, envolvendo percentuais, proporções e cálculo de área, além de interpretar tabelas de dupla entrada, mapas e gráficos.

O desenvolvimento da habilidade de leitura é compreendido como importante não apenas pelo seu papel educacional, mas também pela sua função cultural. A *Coordenadoria de Bibliotecas de São Paulo* entende que a programação cultural da biblioteca visa a aprimoração das relações humanas pela mediação de leitura.

Na década de 90 importantes mudanças aconteceram no cenário das bibliotecas públicas brasileiras. A pesquisa escolar, principal motivo de visita a biblioteca na época, foi reduzida pela distribuição de livros (Ministério da Educação), fortalecimento das Bibliotecas Escolares e chegada da Internet que vem penetrando de maneira crescente na vida dos brasileiros. A biblioteca pública brasileira viu-se desafiada a se reinventar, as novas propostas apontam para transformação da biblioteca em lugar agradável de leitura, onde usuários de várias idades sintam-se bem-vindos e consigam usá-lo para lazer estudo ou trabalho bem como participar de programações culturais e de incentivo ao gosto pela leitura (MONTEIRO, 2013).

Desenvolver a habilidade de leitura é um passo fundamental para garantir o acesso a informação e ao conhecimento, a arte e ao lazer como elementos para melhoria da qualidade de vida. Maria Zenita Monteiro[20], coordenadora do sistema municipal de bibliotecas de São Paulo afirma que neste sentido não há contraposição entre informação e leitura, pois a literatura é disparadora de novos modos de pensar e reinventar sua existência. A leitura literária é fundamental para inquietar o sujeitos para criticar e repensar o seu meio e seus processos, e como tal muito importante para disparar ações de cidadania e empreendedorismo. Ao conhecer outros mundos, personagens, sociedades e situações de vida, o leitor pensa novas possibilidades para sua existência.

> "cada vez é mais claro que não se pode pensar em uma Sociedade da Informação sem uma Sociedade Leitora e que é precisamente a leitura a prática cultural que permite aos cidadãos transformarem a informação em conhecimento, a chave dessa nova sociedade.".[21]

[20] Maria Zenita Monteiro é bibliotecária, formada em Ciências Sociais pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo – PUC-SP e especializada em Ação Cultural na ECA-USP. Entrou na Secretaria Municipal de Cultura – SMC em1977 e, desde 2005, coordena o Sistema Municipal de Bibliotecas da cidade de São Paulo.

[21] HERNÁNDEZ, Hilário. La lectura y información en las bibliotecas públicas. Fundación Germán Sánchez

HERNANDES, 2005 apud MONTEIRO, 2013

O Ministério da Cultura desenvolve programas de estímulo a leitura que vão além das bibliotecas públicas. O Programa Nacional de Incentivo à Leitura (PROLER) [22], é um projeto de valorização social da leitura e da escrita vinculado à Fundação Biblioteca Nacional e ao Ministério da Cultura. Através de seus comitês, organizados em cidades brasileiras, vem se firmando como presença política atuante, comprometida com a democratização do acesso à leitura.

As diretrizes da política pública voltada à leitura e ao livro no Brasil são definidas no Plano Nacional do Livro e Leitura (PNLL) [23] e buscam formar uma sociedade leitora como condição para promover a inclusão social de milhões de brasileiros no que diz respeito a bens, serviços e cultura. O PNLL é constituído por projetos e programas que integram 18 Linhas de Ação agrupadas em quatro eixos com objetivo de nortear políticas, programas, projetos e ações continuadas desenvolvidos pelos ministérios da cultura e da educação, no âmbito dos estados e municípios governos estaduais e municipais, empresas públicas e privadas, organizações da sociedade e de voluntários em geral:

1. Democratização do Acesso
1.1 Implantação de novas bibliotecas
1.2 Fortalecimento da rede atual de bibliotecas
1.3 Conquista de novos espaços de leitura
1.4 Distribuição de livros gratuitos
1.5 Melhoria do acesso ao livro e a outras formas de expressão da leitura
1.6 Incorporação e uso de tecnologias da informação e comunicação

2. Fomento à Leitura e à Formação de Mediadores
2.1 Formação de mediadores de leitura
2.2 Projetos sociais de leitura
2.3 Estudos e fomento à pesquisa nas áreas do livro e da leitura
2.4 Sistemas de Informação nas áreas de bibliotecas, da bibliografia e do mercado editorial
2.5 Prêmios e reconhecimento às ações de incentivo e fomento às práticas sociais de leitura

3. Valorização Institucional da Leitura e Incremento de seu Valor Simbólico
3.1 Ações para converter o fomento às práticas sociais da leitura em política de Estado
3.2 Ações para criar consciência sobre o valor social do livro e da leitura
3.3 Publicações impressas e outras mídias dedicadas à valorização do livro e da leitura

4. Desenvolvimento da Economia do Livro
4.1 Desenvolvimento da cadeia produtiva do livro
4.2 Fomento à distribuição, circulação e consumo de bens da cultura letrada
4.3 Apoio à cadeia criativa do livro
4.4 Maior presença no exterior da produção nacional literária, científica e cultural editada

Ruipérez. Palestra proferida na conferência internacional comemorativa do bicentenário da biblioteca pública de Évora, out. 2005.

[22] http://www.bn.br/proler/

[23] http://www.pnll.gov.br/conteudo/c00005/Introducao.aspx

Entre as ações promovidas pelo governo federal para apoiar as bibliotecas públicas destacam-se programas para distribuição de kits de ampliação e atualização de acervo; ações para aquisição de livros de baixo custo e programas de modernização das bibliotecas (acervo, computadores e mobiliários).

Como parte da iniciativa de eliminar a existência de municípios sem bibliotecas, o Ministério da Cultura restringiu qualquer investimento deste ministério em municípios que não possuam pelo menos uma biblioteca pública. Os Governo Estaduais por sua vez, apoiam os municípios formações gratuitas para as equipes das bibliotecas dos municípios, além de projetos que viabilizam ações pontuais como a visita de autores à bibliotecas. Em alguns casos o governo estadual opera as bibliotecas de municípios que não conseguem sustenta-las com autonomia.

A grande maioria dos serviços oferecidos nas bibliotecas são planejados e implementados pelas equipes das bibliotecas. Na biblioteca de Piracicaba (SP) por exemplo, o setor infantil oferece visita monitorada a grupos de alunos de escolas, quando o acervo e as exposições são apresentados às crianças, que também vão ao anfiteatro, passam pela hora do conto ou assistem teatro. Na Biblioteca de Piracicaba (SP) visitas escolares acontecem todos os dias nos turnos da manha e tarde, sendo que algumas vezes duas ou três turmas visitam a biblioteca ao mesmo tempo.

A biblioteca pública Thales de Azevedo, Salvador (BA) desenvolve oficinas literárias de incentivo a leitura, com contação de história seguida por trabalho onde a criança interprete a história que escutou e crie pintura (pinta os personagens da historia) ou faz o personagem com massinha de modelar, ou ainda usa fantoche de dedos. Existem temas mensais ou sazonais como O Índio, o descobrimento do Brasil e outros que variam de acordo com o calendário. Este exemplo da Biblioteca Thales de Azevedo caracteriza o conjunto de atividades encontrado com mais frequência nas bibliotecas visitadas.

Já na biblioteca Infanto Juvenil Monteiro Lobato, em Salvador, as oficinas de formação em teatro são o ponto alto das atividades de estímulo a leitura. A biblioteca conta com duas funcionárias formadas em teatro, uma trabalha com crianças e outras com adolescentes. Elas coordenam cursos de teatro certificados pela biblioteca. Nesta biblioteca a oficina preferida dos adolescentes é a grafiteira , ou formação em grafite; a oficina trabalha a visão crítica dos participantes e envolve todo um processo de ler livros e conhecer arte para que estes jovens entendam determinados pintores e o porquê de não pichar. Outras atividades como recital de poesia, de teatro de fantoches.

Na Biblioteca da Floresta, localizada em Rio Branco (AC) a leitura é estimulada a partir de atividades que sediam encontros de grupos de estudo e práticas em várias áreas como filosofia, história, cinema, fotografia, grafite, entre outros.

Outras evidências de atividades de promoção de leitura para o público infantil estão descritas na seção 4.2.1 deste documento.

4.8 AÇÕES PARA IDENTIFICAR E SUPRIR INFORMAÇÕES USUÁRIOS

É praticamente inexistente a oferta de serviços que estimulem a população a acessar informações sobre assuntos relacionados com a melhoria da qualidade de vida. Os dados coletados durante a oficina conduzida com coordenadores de sistemas estaduais, em setembro de 2012, apresentam apenas uma afirmação neste sentido " informar sobre oportunidades de concursos públicos (relacionados a busca de emprego).

Algumas bibliotecas contam com "caixinha de sugestões" para receber indicações para aquisição de acervo. Na cidade de São Paulo o ônibus biblioteca costuma receber demandas de livros de informação (não literários) e livros didáticos.

A coordenadora da Biblioteca de Itaparica, sente a necessidade de organizar informações sobre a comunidade local, gostaria de ter um balcão de informações na Biblioteca. Em 2001 foi organizado um guia local que precisaria ser atualizado. A coordenadora da biblioteca gostaria de reemitir um guia impresso, ela não mencionou o uso de tecnologia para publicar informações na Internet. Em nenhuma biblioteca visitada foi evidenciado um processo sistêmico para identificar e suprir a necessidade de informação dos usuários.

4.9 A VISÃO DOS COORDENADORES DE BIBLIOTECAS

No entendimento dos coordenadores das bibliotecas visitadas o serviço mais procurado pelos usuários é o empréstimo, seguido pelo uso de internet, seja ele em computadores da biblioteca ou com uso de sinal wifi através de laptops e tablets dos próprios usuários.

Quando questionados sobre como priorizariam um investimento hipotético na biblioteca a maior parte apontou ações relacionadas com a melhoria do prédio e instalações físicas da biblioteca, em segundo lugar foi mencionado melhorar o acervo (impresso) empatado com investir na informatização do catálogo.

A entrevista junto a gestores de biblioteca também perguntou , no caso de uma situação fictícia onde dispusessem de tecnologia sem restrições, como os gestores usariam tecnologia para melhorar, ou ampliar as atividades existentes hoje. As respostas foram bastante diversificadas, 3 respondentes apontaram para ações educacionais (oficinas presencias ou a distância), outros 3 priorizariam a cultura com ações como a construção de um Studio ou aquisição de laptop para apoiar o grupo de teatro, ou ainda fazer slides para ilustrar contação de histórias.

Também em um contexto fictício com disponibilidade de tecnologia ilimitada questionamos os gestores como usariam tecnologia para promover inovações na biblioteca. A maior parte dos respondentes revelou que considera tecnologia importante para atrair o público jovem e adulto e para atualizar a biblioteca, mas que não conhecem as melhores formas de usar tecnologia para promover inovações ou novos serviços na biblioteca. As respostas relativas a novos serviços apontaram para exposições com projeção de slides; sala de vídeo, encontro com escritores por vídeo conferência, uso de tics em ações culturais e uso de tecnologia para ampliar a acessibilidade dos usuários.

5. OPORTUNIDADES DE INTEGRAÇÃO DE TECNOLOGIA

5.1 FORMAÇÃO DAS EQUIPES DAS BIBLIOTECAS PARA INTEGRAÇÃO DE TECNOLOGIA NAS ATIVIDADES EXISTENTES

Os resultados da pesquisa mostram que o uso de tics para acesso livre nas bibliotecas brasileiras é desvinculado das ações que promovem as missões da biblioteca pública. Várias bibliotecas são bastante ativas em termos de oficinas para promoção da leitura através de atividades culturais, porém essas ações acontecem sem uso de computadores e internet. As equipes das bibliotecas que planejam e conduzem as oficinas culturais não conhecem o potencial das tecnologias da informação e comunicação para enriquecer ou ampliar suas atividades. Nenhum coordenador de biblioteca entrevistado cogitava o uso da tecnologia por parte dos usuários para fortalecer essas atividades.

A ideia de dar formação em tecnologia para os integrantes das equipes das bibliotecas apoiarem o uso da tecnologia para autoria dos usuários em atividades

culturais, quando apresentada pela pesquisadora, era sempre vista como uma possibilidade melhor do que ensinar a temática cultural aos técnicos de telecentros.

Os coordenadores de biblioteca foram enfáticos em afirmar a necessidade de uma nova formação para os bibliotecários e atendentes de bibliotecas. Formação que venha a incluir o uso da tecnologia em atividades culturais e o estímulo e orientação para o uso e a produção de informações em meio digital. Os coordenadores explicam que hoje, quem recebe a formação são os monitores dos telecentros (conjunto de equipamentos instalados dentro das bibliotecas) e esses não trabalham junto nem para a biblioteca, apenas atendem usuários de computadores, que por sua vez não costumam utilizar o acervo impresso nem frequentar as atividades culturais oferecidas pela biblioteca.

Definir o conteúdo e implementar tal formação representa um desafio para os diversos atores envolvidos com a biblioteca pública no Brasil. Os computadores e o acesso a internet nas bibliotecas são supridos por secretarias a parte da cultura e a formação dos funcionários que operam os equipamentos é feita pelo departamento de tecnologia ou setor administração do governo. Contudo, os integrantes da área técnica dos governos, responsáveis pela formação dos monitores de telecentros, desconhecem as ações mais relevantes das bibliotecas, bem como as possíveis aplicações culturais da tecnologia. A construção dessa formação parece ser o maior desafio para a integração de tecnologia nos serviços que atualmente são os mais relevantes nas bibliotecas visitadas.

5.2 INTEGRAÇÃO DE TECNOLOGIA NA GESTÃO DA BIBLIOTECA

No que se refere à gestão das bibliotecas, o uso de tics está presente entre as bibliotecas grandes e médias e acontece na gestão do acervo, na divulgação do acervo e na divulgação de atividades da programação/agenda das bibliotecas através de blogs e redes sociais.

Mais autonomia para criar e manter o web site da biblioteca é uma reivindicação comum por parte de gestores de bibliotecas. Muitas vezes os web sites das bibliotecas são administrados pelo governo local o que restringe a oportunidade de uso do meio digital para interação entre a equipe da biblioteca e os beneficiados.

Entre as bibliotecas que não possuem o catálogo do acervo informatizado (em geral as pequenas), este processo é entendido como prioritário para ampliação da relevância da biblioteca para a população local.

5.3 DIAGNOSTICAR E SUPRIR AS NECESSIDADES DE INFROMAÇÃO DOS USUÁRIOS

Esta é uma função praticamente adormecida nas bibliotecas públicas brasileiras. Embora "suprir informações à população" esteja presente nas declarações de missão das bibliotecas, é uma pauta ausente tanto na instância federal das políticas públicas quanto em nível local de operacionalização da biblioteca. Os programas federais e estaduais para apoio às bibliotecas públicas destinam-se a suprir livros e estimular a leitura. As iniciativas ligadas à tecnologia restringem-se a suprir os equipamentos e a conexão à internet, e quando existe formação para funcionários, esta não é relacionada com a missão da biblioteca, apenas com habilidades básicas de computação.

Esta área necessita de investimento, porém não existe motivação para tal. Em nenhum momento, representantes de governo, coordenadores de biblioteca ou usuários apontaram como carência da biblioteca a falta de ações para identificar e suprir necessidades de informações da população local.

6. RECOMEDAÇÕES

Considera-se recomendável que as intervenções iniciais aconteçam alinhadas com as motivações dos atores envolvidos com a biblioteca pública no país. Pouco adiantaria investir em equipamentos, conexão e dar formação para equipes de bibliotecas se a Biblioteca Pública brasileira não desejar percorrer novos caminhos. É importante que o processo de inovação nasça de dentro da biblioteca, que ela seja provocada com a apresentação de novas possibilidades, que desperte motivações e então conheça oportunidades e caminhos a percorrer para desenvolver novos serviços. É preciso que a biblioteca pública compreenda as funções da tecnologia e estabeleça objetivos para que dentro de uma política de longo prazo consiga sustentar um uso qualificado de tecnologia que a leve a um novo patamar de interação com seu público e a sociedade em geral. A sustentabilidade de um processo continuado se faz necessária tanto para aquisição de equipamentos (que se depreciam rapidamente), como para formação continuada da equipe.

Durante o trabalho de campo, no final das entrevistas com gestores de bibliotecas públicas aconteceram conversas entre a pesquisadora e os entrevistados sobre a integração de tecnologia em atividades culturais que podem exemplificar oportunidades interessantes. Ao mesmo tempo que surgia uma motivação para percorrer tal caminho, apareciam também as lamentações sobre a necessidade de formação das equipes das bibliotecas, necessidade de melhor conexão a internet e

algumas vezes a necessidade de melhores equipamentos. Nessas conversas vários gestores criticaram a formação que suas equipes estão recebendo tanto em cursos de biblioteconomia como em cursos de curta duração para treinamento de atendentes de biblioteca (formações promovidas muitas vezes pelos sistemas estaduais ou municipais).

Em uma das bibliotecas visitadas, ao abordar a problemática da política de inclusão digital ser repartida, sendo o acesso a tecnologia isolado dos programas das bibliotecas, a pesquisadora traçou a hipótese de que determinados grupos como o das senhoras que solicitam oficinas de tricô e culinária (grupo existente em tal biblioteca), não passaria a utilizar tecnologia para pesquisar e publicar com motivação nesses temas se não viesse a existir uma liderança e animação da equipe da biblioteca neste sentido. Então os respondentes (membros da coordenação da biblioteca) compreenderam, valorizaram, e expressaram o entendimento de uma evolução que poderia acontecer:

> *A biblioteca atrai as pessoas para oficinas, então promove a leitura sobre aquele tema, em um terceiro momento essas pessoas poderiam consultar sobre este tema na internet e depois debater em um grupo de rede social (fechado ou aberto) e ainda construir conteúdo com maior relevância para os usuários locais, exercendo autoria na internet.*

- ✓ *Mas como introduzir este novo conceito de uso de tecnologia nas bibliotecas?*
- ✓ *Será que uma formação despertaria o interesse das equipes das bibliotecas?*
- ✓ *Como comunicar estas novas possibilidades e como definir esta formação?*
- ✓ *Como essas novas ações seriam monitoradas?*
- ✓ *Que indicadores de uso de tecnologia deveriam ser usados?*

Diante dessas questões a recomendação principal desta pesquisa difere de um curso de formação e de sugestão de indicadores, e propõe o estímulo ao comprometimento com um **plano de integração de tecnologia** . Ao invés de recomendar cursos e indicadores, propõe-se etapas para um plano de integração de tecnologia.

Sugere-se aqui que se invistam recursos em um serviço de orientação às bibliotecas para integração de tecnologia que funcionaria ao mesmo tempo como credenciamento destas bibliotecas para continuidade e ampliação no repasse de recursos do governo. Ainda que de maneira muito genérica esboçam-se aqui algumas etapas de um plano de integração. O objetivo deste esboço é facilitar a compreensão do processo proposto, não se pretende aqui propor a definição específica de cada etapa, pois se acredita que o envolvimento dos atores nacionais seja necessário para a construção definitivo das etapas do plano de integração.

Propõe-se que as bibliotecas sejam motivadas a se engajar em um plano de integração de tecnologia. Esta proposta aconteceria em forma de piloto com algumas bibliotecas brasileiras que receberiam orientação, mas também algum apoio financeiro para dar conta das ações complementares demandadas para percorrer as etapas do plano.

Sugere-se que uma equipe lidere o projeto em nível nacional (ou abrangência definida para o piloto) e estabeleça definições e atue na orientação e animação das bibliotecas participantes através de algumas etapas.

6.1Etapas para plano de integração de tecnologias

6.1.1 DEFINIÇÃO DE OBJETIVOS para o uso de tecnologia com por exemplo: atrair mais público, servir melhor o público, desenvolver novos serviços que contemplem missões ou funções que antes não eram contempladas pela biblioteca (ou eram de forma limitada). Definir uma lista para facilitar que as bibliotecas selecionem alguns objetivos sugeridos.

6.1.2 Usar uma LISTA DE POSSÍVEIS SERVIÇOS com uso de tecnologia em biblioteca públicas de todo o mundo. Esta lista seria iniciada no projeto piloto mas alimentada de forma continuada por seus usuários e gerenciada pelo SNBP ou organização que venha a implementar o projeto piloto. Um formulário com estrutura simplificada permitiria a participação das equipes das bibliotecas que alimentariam esta lista com sugestões a serem avaliadas e revisadas pelo SNBP (ou equipe líder do projeto) e então incorporadas a coleção (lista) de serviços com tecnologia para bibliotecas públicas. Nesta estrutura descritiva deve aparecer sugestão de indicador de uso deste serviços e meios de verificação, e se possível, o custo estimado para iniciar e manter os serviços. Este custo não precisa aparecer em números mas pode ser descrito como por exemplo: um profissional com formação em comunicação com dedicação de 30 horas semanais. Equipamento com tais características, espaço com tais características.

6.1.3 Uma PÁGINA NA INTERNET para CADA um dos SERVIÇOS mais populares entre as bibliotecas públicas envolvidas comunicaria as características dos

serviços, exemplos e link para grupo de discussão (rede social) das bibliotecas que praticam ou estão interessadas em praticar este serviço. Esta página destacaria os indicadores usados para avaliar o serviço e comunicaria os resultados das bibliotecas participantes, não apenas com casos de sucesso (como é usual) mas com indicadores previamente determinados. A página contaria com a participação de representantes das bibliotecas que desenvolvem o serviço, estes debateriam ali ou em redes sociais com links disponíveis nessa página, os desafios e conquistas relacionados a este serviço da biblioteca pública. Tendo uma animação gerenciada pelo projeto (equipe líder do projeto piloto) com foco prioritário em indicadores do serviço, bem como disseminação dos novos serviços. A página contaria com pequenos vídeos onde os representantes das bibliotecas públicas protagonistas compartilhariam como desenvolvem o serviço em suas organizações. Vídeos simples gravados com a webcam de um laptop e editados no Movie Maker (ou similar) com adição de fotos do serviço na biblioteca pública. Sempre destacando objetivos, indicadores e resultados, pois tecnologia custa dinheiro e orçamentos precisam de propostas com objetivos claros e de relatórios consistentes para possibilitar a renovação de recursos através dos anos. Tecnologia necessita investimento constante não apenas para manter a internet, mas para renovar os equipamentos e oportunizar aprendizagem ou desenvolvimento profissional as equipes envolvidas.

6.2 Bibliotecas produtoras

O piloto contaria com espaços online com foco em "Como integramos Tecnologia em nossas biblioteca públicas" . Para cada serviço em destaque, sob liderança da equipe líder do projeto piloto, as biblioteca públicas protagonistas receberiam um apoio para produzir materiais e conteúdos para alimentação inicial desta rede, o apoio aconteceria com formação em tecnologia mas se possível também com repasse de valores às biblioteca públicas engajadas (produtoras). A produção de relatos de suas práticas em meio digital seria também de grande valor para o **desenvolvimento profissional das equipes das bibliotecas** já que eles usariam nesses relatos os mesmos aplicativos que viriam a disseminar entre os usuários da biblioteca.

As produções das biblioteca públicas sobre determinados serviços dariam destaque a objetivo, indicador e resultado, mas também valorizariam a ilustração do processo com objetivo de cativar e motivar outras biblioteca públicas a desenvolverem tal serviço. Neste contexto surgiria a formação a distância sob demanda para aquelas biblioteca públicas interessadas e atuantes em serviços

específicos. Alguns serviços seriam estabelecidos pela coordenação do programa como lançadores deste processo.A sugestão da pesquisadora seria:

6.2.1 INTEGRAÇÃO DE TECNOLOGIA NAS ATIVIDADES CULTURAIS realizadas com crianças e jovens com objetivo de estímulo a leitura. Uso de software para desenho, animação, história em quadrinhos, construção de e-book (com templates infantis) e web sites para representação de personagens , fatos da literatura trabalhada pelas equipe da biblioteca na contação de história ou teatro. Uso da internet também para pesquisa sobre a história em foco, personagens e fatos e ambientes.

- Objetivo de estimular a leitura através da tecnologia.
- Desenvolver habilidade de uso de tecnologia
- Criatividade, colaboração, comunicação, cidadania digital, habilidade de busca de informação e pensamento crítico (NETS).

Além da interação nas oficinas existentes, um novo serviço poderia acontecer: cursos de software livre específicos para produção cultural (crianças e adultos) . Este cursos seriam inicialmente oferecidos pelo projeto piloto depois organizados em Webinars e mediados ou animados pelos instrutores locais, ou ainda por um instrutor a distância em outra biblioteca pública o qual apareceria em tela projetada no ambiente de curso das biblioteca públicas participantes.

6.2.2 INFORMATIZAÇÃO DO CATÁLOGO – um grupo com perfil administrativo lideraria ações para compartilhar processos, custos, tempo necessário e trabalharia na sistematização de práticas com os seguintes objetivos:

- Minimizar o retrabalho no cadastramento de títulos,
- Melhorar o conhecimento técnico para uso de softwares
- Explorar soluções para bibliotecas de vários tamanhos e em diferentes situações, desde aquelas que não possuem catalogação do acervo; que usam caderno para registrar empréstimos ou fichas catalográficas, ou planilha de Excel para gerenciar o acervo;aquelas que começaram o processo de informatização mas o conduzem lentamente com dificuldade para concluí-lo; e aquelas que digitalizaram mas não conseguem disponibilizá-lo na Internet . O grupo responsável por este serviço disponibilizaria indicadores de custos de informatização bem como de aumento de circulação de acervo a partir da informatização, entre outros.

6.2.3 O USO DA TECNOLOGIA PARA ESTIMULAR O ACESSO A INFORMAÇÃO seria trabalhado em um segundo momento do projeto. Entende-se que o estímulo ao uso da informação e comunicação para o desenvolvimento seja o objetivo do projeto. Contudo, considerando que esta não seja uma missão ou função relevante hoje (junho de 2013) dentro das bibliotecas públicas brasileiras, sugere-se que o investimento foque inicialmente na construção de fluência de uso de tecnologia nas equipes das bibliotecas e com ela a compreensão das possibilidades trazidas pela tecnologia, bem como a atração de um novo público para os novos serviços, para então investir diretamente na construção do conceito e dos serviços que levarão mais objetivamente à integração de tecnologia para a melhoria da qualidade de vida da população local.

7. REFERÊNCIAS

ALVES, A.; VOELCKER, M.: Global Impact Study Brasil, 2010 – Principais Resultados, Acesso as tecnologias da informação e comunicação nos centros de inclusão digital. Fundação Pensamento Digital. Porto Alegre, Brasil. IDRC, Canadá. 2013 extraído da internet em junho de 2013 em: http://www.pensamentodigital.org.br/files/RELAT%C3%93RIO%20GIS%20Brasil%20-%20FINAL.pdf

CGI.BR - COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL: TIC Domicílios e Empresas 2011. Pesquisa sobre o Uso das Tecnologias de Informação e Comunicação Nas Escolas Brasileiras. CGI.br. São Paulo. 2012.

GOMEZ, R. et all: Libraries, telecentres, cybercafes and public access to ICT: international comparisons. Hershey, PA, USA: Information Science Reference - IGI Global, 2011.

HEEKS, R. & MOLLA: Compendium on Impact Assessment of ICT for development projects. University of Manchester Centre for Development Informatics. Manchester, UK. 2009.

MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E GESTÃO. INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA, DIRETORIA DE PESQUISAS COORDENAÇÃO DE POPULAÇÃO E INDICADORES SOCIAIS: Estudos e Pesquisas Informação Demográfica Socioeconômica, n.13 Tendências Demográficas, Uma análise dos resultados da amostra do Censo Demográfico 2000. Rio de Janeiro, 2004. Extraído da internet em maio de 2013 em:

http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/censo2000/tendencias_demograficas/tendencias.pdf

MIRANDA, A.: A missão da biblioteca pública no Brasil. Revista de Biblioteconomia de Brasília (Vol. 6, n.1,jan-jun, 1978, p.69-75). Brasília.

MONTEIRO, M.Z.: BIBLIOTECAS PÚBLICAS - AÇÕES, PROCESSOS E PERSPECTIVAS. SÃO PAULO. Coordenadoria do Sistema Municipal de Bibliotecas, 2012.

OLINTO, G.: Bilbliotecas públicas e uso das tecnologias de informação e comunicação para o desenvolvimento social. InCID: R. Ci. Inf. E Doc., Ribeirão Preto, v. 1, n. 1, p. 77-93, 2010.

SEY, A., COWARD, C., BAR, F., SCIADAS, G., ROTHSCHILD, C., & KOEPKE, L.: Connecting people for development: Why public access ICTs matter. Seattle: Technology & Social Change Group, University of Washington Information School. 2013.

SUAIDEN, E.: A biblioteca pública no contexto da sociedade da informação. Ci. Inf., Brasília, v29, n. 2, p. 52-60, maio-ago. 2000

TARGINO, M.: A biblioteca do século XXI: novos paradigmas ou meras expectativas? – Inf. e Soc.: Est., João Pessoa, v.20, n.1, p. 39-48, jan./abr. 2010.

VOELCKER, M.; NOVAIS, G.: Public Access ICT in Brazil. In: GOMEZ, R. (org): Libraries, telecentres, cybercafes and public access to ICT: international comparisons. Hershey, PA, USA: Information Science Reference - IGI Global, 2011. p. 134-149

ANEXO I

MISSÕES DA BIBLIOTECA PÚBLICA – MANIFESTO IFLA-UNESCO 1994:

http://archive.ifla.org/VII/s8/unesco/port.htm

Missões da Biblioteca Pública

As missões-chave da biblioteca pública relacionadas com a informação, a alfabetização, a educação e a cultura são as seguintes:

1. Criar e fortalecer os hábitos de leitura nas crianças, desde a primeira infância;
2. Apoiar a educação individual e a auto-formação, assim como a educação formal a todos os níveis;
3. Assegurar a cada pessoa os meios para evoluir de forma criativa;
4. Estimular a imaginação e criatividade das crianças e dos jovens;
5. Promover o conhecimento sobre a herança cultural, o apreço pelas artes e pelas realizações e inovações científicas;
6. Possibilitar o acesso a todas as formas de expressão cultural das artes do espectáculo;
7. Fomentar o diálogo inter-cultural e a diversidade cultural;
8. Apoiar a tradição oral;
9. Assegurar o acesso dos cidadãos a todos os tipos de informação da comunidade local;
10. Proporcionar serviços de informação adequados às empresas locais, associações e grupos de interesse;
11. Facilitar o desenvolvimento da capacidade de utilizar a informação e a informática;
12. Apoiar, participar e, se necessário, criar programas e actividades de alfabetização para os diferentes grupos etários.