



UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ
CENTRO DE HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO
CURSO DE BIBLIOTECONOMIA

ANA RAIZZA ALMEIDA COSTA

A FORMAÇÃO DE LEITORES ATRAVÉS DO PROJETO DE BIBLIOTECA
VOLANTE DO SESC FORTALEZA: UM ESTUDO DE CASO

FORTALEZA

2019

ANA RAIZZA ALMEIDA COSTA

A FORMAÇÃO DE LEITORES ATRAVÉS DO PROJETO DE BIBLIOTECA VOLANTE
DO SESC FORTALEZA: UM ESTUDO DE CASO

Monografia apresentada ao Curso de Biblioteconomia da Universidade Federal do Ceará, como requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em Biblioteconomia.

Orientador: Prof. Dr. Jefferson Veras Nunes.

FORTALEZA

2019

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação
Universidade Federal do Ceará
Biblioteca Universitária

Gerada automaticamente pelo módulo Catalog, mediante os dados fornecidos pelo(a) autor(a)

- C87f Costa, Ana Raizza Almeida.
A formação de leitores através do Projeto de Biblioteca Volante do SESC Fortaleza : um estudo de caso / Ana Raizza Almeida Costa. – 2019.
88 f. : il. color.
- Trabalho de Conclusão de Curso (graduação) – Universidade Federal do Ceará, Centro de Humanidades, Curso de Biblioteconomia, Fortaleza, 2019.
Orientação: Prof. Dr. Jefferson Nunes Veras.
1. Leitura. 2. Bibliotecas Itinerantes. 3. Estudo de Usuário. 4. BiblioSec. 5. Biblioteconomia. I. Título.

CDD 020

ANA RAIZZA ALMEIDA COSTA

A FORMAÇÃO DE LEITORES ATRAVÉS DO PROJETO DE BIBLIOTECA VOLANTE
DO SESC: UM ESTUDO DE CASO

Monografia apresentada ao Curso de
Biblioteconomia da Universidade Federal do
Ceará, como requisito parcial à obtenção do
título de Bacharel em Biblioteconomia.

Aprovada em: ___/___/_____.

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dr. Jefferson Veras Nunes (Orientador)
Universidade Federal do Ceará (UFC)

Prof. Dra. Maria de Fátima Oliveira Costa (Membro)
Universidade Federal do Ceará (UFC)

Prof. Ma. Denyse Maria Borges Paes (Membro)
Universidade Federal do Ceará (UFC)

Prof. Dr. Hamilton Rodrigues Tabosa (Suplente)

Dedico este trabalho a Deus, por ser minha
fortaleza e refúgio.

Aos meus pais, por toda dedicação e incentivo.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente a Deus, por até aqui o Senhor ter me ajudado e sido minha força nos momentos difíceis ao longo desta caminhada.

A meus pais Marciola Costa e Walter Costa por todo amor, dedicação, incentivo, fortaleza, investimento e por sempre me ajudarem a realizar meus sonhos.

Ao meu namorado Luiz Paulo que foi meu braço direito ao longo do curso e da realização deste trabalho, por me entender e compreender nos dias difíceis, pelo seu incentivo aos estudos e por todo companheirismo ao longo da vida.

Aos meus familiares e amigos que sempre me apoiaram e torcem pelas minhas conquistas.

Ao meu orientador, prof. Dr. Jefferson Veras Nunes, que ao longo da escrita do trabalho foi compreensivo, esteve sempre disposto a me ajudar, por disponibilizar tempo para contribuir em meu trabalho, e por me dar uma excelente orientação.

Aos professores do curso de Biblioteconomia que durante esses quatro anos nos transmitiram conhecimentos e estavam sempre dispostos a ajudar no que fosse preciso, contribuindo para meu desenvolvimento e formação de bibliotecária.

Ao prof. Dr. Heliomar Cavati Sobrinho, pelo aprendizado, ajuda e oportunidade concedida durante o período em que fui sua monitora em duas disciplinas, como também bolsista de iniciação científica, que foram essenciais para o meu crescimento acadêmico, pessoal e profissional.

Às amigas que a UFC me proporcionou conhecer e que levarei para o resto da vida, como também aos colegas de turma que de alguma forma contribuíram ao longo desses anos para que pudesse chegar até aqui.

Aos professores que aceitaram participar da banca examinadora Prof. Maria de Fátima Oliveira Costa (Membro), Prof. Denyse Maria Borges Paes (Membro), Prof. Hamilton Rodrigues Tabosa (Suplente) pelo tempo, pelas valiosas colaborações e sugestões.

À equipe da Biblioteca Rachel de Queiroz por toda amizade, aprendizado, e todo conhecimento adquirido ao longo do estágio na biblioteca do Sesc Fortaleza.

À Ivana, uma das assistentes de biblioteca do BiblioSesc por ter me ajudado com a análise de dados da minha pesquisa, tanto me emprestando

documentos para auxiliar no levantamento bibliográfico, como aceitando ser entrevistada e colhendo alguns questionários dos usuários.

À instituição do Sesc Fortaleza por me permitir realizar a pesquisa em um de seus serviços.

Aos usuários entrevistados do BiblioSesc, pelo tempo concedido para responder ao questionário.

Ao prof. Dr. Hamilton Tabosa por ter me ajudado escrevendo um ofício para solicitar ao Sesc a autorização para a pesquisa de campo.

A Maria Eloá e Rita Paula apesar de serem tão pequenas, todos os dias me ensinam sobre amor, amizade, carinho.

E as pessoas que não foram citadas porém, de alguma forma direta ou indiretamente, fizeram parte de algum momento da minha vida me ajudando, me incentivando e me fazendo ser essa mulher forte e que corre atrás de realizar seus sonhos.

“Sempre imaginei que o paraíso fosse
uma espécie de biblioteca” (Jorge Luis
Borges, 2007)

RESUMO

Apresenta reflexões acerca da leitura, onde foi analisado a relação dos leitores ligada às vivências e a comunidade em que estão inseridos, somando as contribuições que o hábito de ler traz no desenvolvimento do seu senso crítico. O objetivo principal foi estudar o processo de incentivo à leitura por meio das bibliotecas itinerantes, tendo como objeto de estudo principal o projeto social BiblioSesc de Fortaleza. Os objetivos específicos foram: analisar o papel da leitura no desenvolvimento crítico dos leitores; investigar as bibliotecas como fonte de conhecimento e incentivo a leitura; identificar as práticas de promoção da leitura do BiblioSesc; pesquisar sobre a interação e comunicação dos usuários com o projeto; conhecer o perfil dos usuários; e avaliar se as necessidades informacionais dos usuários estão sendo supridas. Para o referencial teórico foi feito um levantamento bibliográfico com duas seções teóricas abordando na seção dois sobre o conceito de leitura, o seu papel social, as suas práticas e o bibliotecário como mediador da informação; e na seção três sobre os aspectos históricos das bibliotecas, as bibliotecas itinerantes e a rotina do BiblioSesc, as correntes epistemológicas da Biblioteconomia e a importância dos estudos de usuários. A metodologia ocorreu por meio de uma pesquisa qualitativa, de caráter exploratório; de uma investigação através dos métodos de estudo de caso, juntamente com um estudo de usuário com base no paradigma social; e instrumentos de coleta de dados acerca da observação participante no BiblioSesc, de uma entrevista estruturada com uma das assistentes de biblioteca atuante no projeto, e da aplicação de questionário com quatorze usuários do projeto do BiblioSesc. Os resultados mostraram que os usuários do projeto são assíduos, têm uma grande satisfação quanto aos produtos/serviços oferecidos, que passaram a ler mais com acesso aos livros facilitados pela biblioteca volante, como também foi constatado que a leitura proporciona uma consciência crítica de mundo e uma formação mais humana e realista da sociedade. Por fim, acredita-se que os objetivos propostos foram alcançados com sucesso, e espera-se que essa pesquisa aumente a visibilidade e confiança das bibliotecas itinerantes no geral, mais especificamente do projeto de biblioteca volante do Sesc, o BiblioSesc Fortaleza.

Palavras-chave: Leitura. Bibliotecas itinerantes. Biblioteconomia. Estudo de usuário. BiblioSesc.

ABSTRACT

It presents reflections about reading, where the readers' relationship is analyzed, linked to the experiences and the community in which they are inserted, adding the contributions that the habit of reading brings in the development of their critical sense. The main objective was to study the process of encouraging reading through the traveling libraries, having as main object the social project BiblioSesc of Fortaleza. The specific objectives were: to analyze the role of reading in the critical development of readers; investigate libraries as a source of knowledge and encourage reading; identify the practices of BiblioSesc that promote the reading ; research on the interaction and communication of users with the project; know the profile of users; and assess whether the informational needs of users are being met. For the theoretical reference, a bibliographical survey was made with two theoretical sections addressing in section two on the concept of reading, its social role, its practices and the librarian as mediator of the information; and section three on the historical aspects of libraries, itinerant libraries and the routine of BiblioSesc, the epistemological currents of Library Science, and the importance of user studies. The methodology took place through a qualitative research, of exploratory nature; of an investigation through case study methods, along with a user study based on the social paradigm; and data collection instruments about the participant observation in BiblioSesc, a structured interview with one of the library assistants involved in the project, and the application of a questionnaire with fourteen users of the BiblioSesc project. The results showed that the users of the project are assiduous, have a great satisfaction regarding the products / services offered, that they started to read more with access to the books facilitated by the traveling library, as also it was verified that the reading provides a critical awareness of the world and a more humane and realistic formation of society. Finally, it is believed that the proposed objectives have been successfully achieved, and it is hoped that this research will increase the visibility and trust of the traveling libraries in general, specifically the SESC library project, BiblioSesc Fortaleza.

Keywords: Reading. Traveling libraries. Librarianship. User study. BiblioSesc.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Ilustração 1 – Fatores que influenciam o leitor.....	21
Ilustração 2 – Processo das fases da leitura.....	22
Ilustração 3 – As influências dos estudos de usuários.....	41
Ilustração 4 – Caminhão do BiblioSesc.....	50
Ilustração 5 – Uma das estantes do caminhão do BiblioSesc Fortaleza.....	51
Ilustração 6 – Estante dos gibis e revistas do caminhão BiblioSesc Fortaleza.....	51
Ilustração 7 – Contação de história no BiblioSesc Fortaleza.....	52
Ilustração 8 – Autor em palestra sobre livros no BiblioSesc Fortaleza.....	53
Ilustração 9 – Ficha de usuário do BiblioSesc.....	54
Ilustração 10 – Caixote de um dos locais do BiblioSesc com as fichas dos usuários.....	54
Ilustração 11 – Uma das visitas ao caminhão do BiblioSesc Fortaleza.....	56
Ilustração 12 – Livros da Biblioteca Rachel de Queiroz emprestados para o BiblioSesc...	65
Ilustração 13 – Livros da Biblioteca Rachel de Queiroz emprestados para o BiblioSesc...	65

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	13
2	LEITURA.....	17
2.1	Leitura como prática social.....	20
2.2	O papel do bibliotecário como agente da leitura.....	23
3	BIBLIOTECONOMIA.....	28
3.1	Biblioteconomia, Ciência e Evolução.....	30
3.2	Bibliotecas.....	35
3.3	Aspectos Históricos das Bibliotecas.....	35
3.1.1	<i>Idade Antiga.....</i>	36
3.1.2	<i>Idade Média.....</i>	37
3.1.3	<i>Idade Moderna.....</i>	37
3.1.4	<i>Idade Contemporânea.....</i>	38
3.4	Estudos de Usuários.....	38
3.5	Bibliotecas itinerantes e a rotina do BiblioSesc.....	43
4	METODOLOGIA.....	45
4.1	Campo de Estudo.....	45
4.2	Método.....	46
4.2	Tipo de pesquisa.....	46
5	ANÁLISE DE DADOS.....	49
5.1	Perfil dos usuários.....	61
5.2	Papel da leitura.....	62
5.3	Necessidades informacionais dos usuários.....	64
5.4	Entender o processo de interação do BiblioSesc com o usuário.....	66
5.5	A influência das bibliotecas no desenvolvimento de leitores.....	68
6	CONCLUSÃO.....	70
	REFERÊNCIAS.....	72
	APÊNDICE A.....	80
	APÊNDICE B.....	83
	ANEXO A.....	84
	ANEXO B.....	85
	ANEXO C.....	86
	ANEXO D.....	87
	ANEXO E.....	88

1 INTRODUÇÃO

A leitura é um instrumento que envolve o desenvolvimento do conhecimento da palavra e da visão crítica de mundo. Ela tem uma participação social e política importante na construção da consciência crítica do ser pensante como cidadão e no seu gosto pela leitura. De acordo com Freire (1989), a leitura possibilita a descoberta de novos horizontes.

Hoje em dia, a informação é a principal fonte de comunicação que move as pessoas, e, sem obtê-las ou obtendo-as de forma errônea, tende a tornar o desenvolvimento social, econômico e tecnológico da sociedade retrógrado.

O hábito de ler está diretamente ligado à educação e à questão cultural, entretanto, o acesso à leitura no Brasil ainda necessita de iniciativas públicas mais concretas para que todos tenham esse direito assegurado, pois existem muitas comunidades carentes que não tem aproximação com os livros. Mas graças à colaboração principalmente, de instituições e de organizações que sabem a importância da leitura na formação de cidadãos conscientes, é que existem projetos sociais-culturais-educativos que visam incentivar esse hábito na população das comunidades que dispõem de menos recursos. Um desses projetos do qual iremos abordar neste trabalho são sobre as bibliotecas itinerantes, e em especial o BiblioSesc.

De acordo com Nascimento (2009), bibliotecas itinerantes são poderosas soluções facilitadoras na formação de leitores por trazer à população, o acesso à leitura e conhecimento, além de realizar projetos educacionais e sociais em comunidades, destacando o valor do livro de novos aprendizados.

O BiblioSesc é uma biblioteca volante do Sesc que leva leitura e conhecimento a comunidades em que o acesso à biblioteca são mais difíceis. O projeto procura encurtar a distância entre o livro e o leitor, aumentar a criatividade e o prazer pelo conhecimento, e busca promover acesso democrático à informação. Seu acervo contém mais de três mil livros dos mais variados gêneros literários, e este projeto se constitui de 56 bibliotecas volantes por todo o Brasil.

A partir da temática estudada sobre a leitura e as bibliotecas itinerantes é que tiro a questão principal a ser trabalhada nesta pesquisa que fala sobre: De que modo à leitura, atrelada a projetos sociais, pode influenciar no desenvolvimento crítico das comunidades?

A ideia deste tema se deu através das minhas vivências como estagiária do BiblioSesc 2, na biblioteca Rachel de Queiroz do Sesc Fortaleza. Desde o início da disciplina de Metodologia da Pesquisa em Biblioteconomia e Ciência da Informação, a professora falava que tínhamos que escolher um tema do qual fosse viável fazer a pesquisa e também tivéssemos familiaridade, e ao entrar no estágio vi o quanto o papel das bibliotecas volantes é essencial na formação crítica de indivíduos que não tem oportunidade de ter acesso à informação, ou quando tem, é precário e limitado.

O BiblioSesc é um caminhão adaptado em que acontece o mundo das bibliotecas volantes, e é a partir daí em que a biblioteca passa a trabalhar não só apenas em um local específico, mas sim atender públicos em diversos locais, onde é difícil ou mesmo inexistente o acesso à leitura. O projeto desempenha o papel de veículo de difusão de leitura e informação junto a escolas e comunidades por todo o Brasil, disponibilizando de forma dinâmica um acervo informativo e literário, contendo clássicos da literatura, aventuras, ficções, entre outros gêneros literários, para exercer o papel de mediação entre a população atendida, o gosto pela prática da leitura, e o desenvolvimento crítico dos cidadãos.

Procura-se neste trabalho uma forma de tentar entender como se dá todo esse processo de incentivo a leitura, de influenciar na formação crítica do leitor, de como o projeto adentra na vida da população e quais as mudanças que eles trazem para os usuários do projeto. O público alvo são os usuários que participam do projeto BiblioSesc de Fortaleza, ao Serviço Social do Comércio (SESC) como forma de resultado do estágio realizado e para melhoria do projeto, aos professores que são um dos nossos exemplos no incentivo a leitura, aos estudantes de biblioteconomia, e ao público que tenha interesse nesta temática.

O projeto traz oportunidades a crianças, jovens e adultos de locais mais distantes ou desprovidos de ações que propiciem uma nova percepção do acesso à informação. Tratando-se de iniciativas que beneficiam a inclusão social dos menos favorecidos, ao despertar a leitura e a importância da informação ao alcance de todos.

Ao final da pesquisa espera-se mostrar à comunidade acadêmica, à sociedade, e ao Sesc o quanto o projeto é enriquecedor aos usuários envolvidos, e o quanto que maiores investimentos nele irá trazer benefícios a instituição, tanto para os profissionais que trabalham no BiblioSesc, quanto para os usuários assíduos do

projeto. O BiblioSesc é uma iniciativa social única que com certeza precisa de investimentos e ter sua real importância reconhecida para alcançar mais usuários e ganhar novos leitores críticos.

O objetivo principal deste trabalho é: estudar o processo de incentivo à leitura por meio das bibliotecas itinerantes, tendo como objeto de estudo principal o projeto social BiblioSesc de Fortaleza. E os objetivos específicos a serem trabalhados são:

- a) analisar o papel da leitura no desenvolvimento crítico dos leitores;
- b) investigar as bibliotecas como fonte de conhecimento e incentivo a leitura;
- c) identificar as práticas de promoção da leitura do BiblioSesc;
- d) pesquisar sobre a interação e comunicação dos usuários com o projeto;
- e) conhecer o perfil dos usuários;
- f) avaliar se as necessidades informacionais dos usuários estão sendo supridas;

A realização da coleta de dados da pesquisa se deu em três momentos distintos: o primeiro momento aconteceu por meio da observação no período em que fui estagiária na Biblioteca Rachel de Queiroz no Sesc Fortaleza, na qual realizava as atividades técnicas do projeto BiblioSesc 2; o segundo momento foi quando eu fui a campo três vezes em localidades diferentes ainda enquanto estagiária, para poder vivenciar e conhecer na prática o trabalho do projeto e quem eram os usuários; e o terceiro momento deu-se com a aplicação da entrevista com uma das assistentes do projeto, como também a aplicação do questionário com uma amostra dos usuários do mesmo.

O presente trabalho abordará na parte do referencial teórico (segunda seção) a investigação sobre o conceito de leitura, o seu papel social, as suas práticas e o bibliotecário como mediador da informação. A terceira seção (também referencial teórico) abordará a história das bibliotecas, as correntes epistemológicas da Biblioteconomia e sobre a importância dos estudos de usuários.

Na quarta seção encontra-se a metodologia que foi adotada para que a pesquisa fosse realizada e para a obtenção dos resultados. A pesquisa é do tipo exploratório, tratando-se de um estudo de caso, do projeto BiblioSesc.

A quinta seção constituirá a análise dos resultados, através da

observação, da vivência e das respostas da entrevista e questionário aplicado. Por último, a sexta seção reunirá a conclusão acerca da pesquisa e do que ficou de aprendizado sobre este estudo.

2 LEITURA

A leitura está presente em nosso meio antes mesmo de começarmos a escrever e ler de maneira formal, ela começa da leitura de mundo de cada indivíduo, desde nossas primeiras percepções no mundo. De acordo com Paulo Freire (1989, p. 9) “A leitura do mundo precede a leitura da palavra”, sendo assim ela é muito mais do que um processo de decifrar símbolos, ela abrange nossas ações de compreender, fazer, interpretar, observar e analisar, sendo um elemento importante na formação crítica do leitor.

De acordo com Silva (1986, p. 51), “Ler é um direito de todos e, ao mesmo tempo, um instrumento de combate à alienação e à ignorância [...]”. O ato crítico de ler aparece como uma expressão da consciência do leitor, que é então ativada durante o encontro desse leitor com a mensagem escrita, ou seja, quando esse leitor se situa concreta e criticamente no ato de ler.

Segundo o dicionário Aurélio (2019) a leitura se refere à arte/ato de ler, onde ocorre a decodificação de informações vindas de um determinado suporte. É considerado também um conjunto de conhecimentos influenciados com a maneira individual de interpretação.

Ler também é uma habilidade do cotidiano, porém, por mais comum que possa parecer, a prática de leitura não é tão simples. Este é um ato crítico onde e por meio das interações que se constrói o contexto, por isso, é preciso que o leitor decodifique, contextualize e atribua significado a essa leitura.

Ler é apreender o significado do conjunto dos símbolos codificados, tentar descobrir o sentido que o autor deu à narrativa e comparar as próprias experiências com as descritas no texto, descobrindo novos conceitos e reformulando os antigos. Tal atitude leva o leitor ao questionamento e à busca de respostas. Ao leitor reflexivo, exige-se uma participação efetiva enquanto sujeito que desenvolve o ato de ler. (SABINO, 2008, p. 2).

Se, por um lado, a leitura nos cerca, logo ela está presente em tudo o que pode ser lido, seja com os olhos, com os ouvidos, com o nariz, a boca e o tato; e é a partir dela que vamos constituindo uma opinião dos elementos do mundo. Toda essa leitura que fazemos acaba por se unir para integrar nosso conhecimento como um todo, o qual também influi na leitura que fazemos de textos nas mais variadas linguagens (fílmica, artística, gestual, sonora etc.).

Por outro lado, se a leitura nos ajuda a constituir, a formar e a agregar, então, ela nos preenche. A interação que acontece entre o nosso conhecimento e o conhecimento contido no que lemos, nos possibilita uma visão única, a qual, mais tarde, se unirá ao que vamos agregando evidenciando que um texto não é lido da mesma maneira pela mesma pessoa, tampouco por outras pessoas. Assim, o ato de ler se refere tanto a algo escrito quanto a outros tipos de expressão do fazer humano, caracterizando-se também como acontecimento histórico e estabelecendo uma relação igualmente histórica entre o leitor e o que é, por ele lido. (MARTINS, 1994)

Ao longo do tempo, a leitura tem sido conceituada de modos diversos, e esses conceitos variam de acordo com a visão de cada autor. Aprender a ler significa apreender o mundo e aprender a vê-lo nas várias interfaces. Ferreira (1993) complementa que o conhecimento vai aparecer como uma ferramenta básica para a formação do cidadão, oferecendo assim um salto qualitativo entre a ingenuidade e a consciência crítica.

Compreende-se a leitura como um ato dialógico, interlocutivo, que envolve demandas sociais, históricas, políticas, econômicas, pedagógicas e ideológicas de determinado momento. Ao ler, o indivíduo busca as suas experiências, os seus conhecimentos prévios, a sua formação familiar, religiosa, cultural, enfim as várias vozes que o constituem. (PARANÁ, 2008, p. 56).

Ao analisar as reflexões acerca da leitura, verificamos que a mesma além de decodificar as palavras, também permite que o usuário estabeleça relações com outros, construindo conhecimentos através das suas experiências de vida. Saber ler é a base que sustenta toda a vida em sociedade, este ato simples e complexo ao mesmo tempo nos inclui, recria, expande, ensina, transforma, constrói, e promove cidadania.

Com todo esse contexto abordado sobre a leitura não podemos deixar de ressaltar a Lei nº13.696, que foi sancionada no dia 12 de julho de 2018 pelo Congresso Nacional, na qual instituiu a Política Nacional de Leitura e Escrita. Essa lei visa promover o livro, a leitura, a escrita, a literatura e as bibliotecas de acesso público no Brasil.

No geral os seus objetivos são bem específicos em relação ao que se deseja realizar, pois ela visa democratizar o acesso ao livro e aos diversos suportes à leitura. Essa lei vai abordar a formação de mediadores de leitura assim como o

fortalecimento de ações de estímulo à leitura por meio da formação continuada para todos os profissionais da educação e cultura que fazem o seu trabalho diariamente em prol da valorização da leitura e do livro; e incentivando a produção intelectual do leitor na produção do conhecimento. (BRASIL, 2018)

O artigo 2º da Lei nº 13.696 indica quais são as diretrizes para que ela seja trabalhada e aplicada eficazmente na educação e cultura da sociedade. São elas:

- I - a universalização do direito ao acesso ao livro, à leitura, à escrita, à literatura e às bibliotecas;
- II - o reconhecimento da leitura e da escrita como um direito, a fim de possibilitar a todos, inclusive por meio de políticas de estímulo à leitura, as condições para exercer plenamente a cidadania, para viver uma vida digna e para contribuir com a construção de uma sociedade mais justa;
- III - o fortalecimento do Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas (SNBP), no âmbito do Sistema Nacional de Cultura (SNC);
- IV - a articulação com as demais políticas de estímulo à leitura, ao conhecimento, às tecnologias e ao desenvolvimento educacional, cultural e social do País, especialmente com a Política Nacional do Livro, instituída pela Lei nº 10.753, de 30 de outubro de 2003;
- V - o reconhecimento das cadeias criativa, produtiva, distributiva e mediadora do livro, da leitura, da escrita, da literatura e das bibliotecas como integrantes fundamentais e dinamizadoras da economia criativa.

Embora no Brasil tenha leis que assegurem os direitos e deveres da leitura, livros, educação, cultura etc. para os cidadãos, é percebido que ainda são temas que não tem a atenção devida do governo, de instituições públicas e privadas, como também dos próprios sujeitos que estão diretamente afetados pela situação em que nos encontramos. Isso impacta diretamente nas pesquisas de analfabetismos que as taxas ainda são muito altas no país. Segundo dado de pesquisa feito pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) em 2016, o Brasil ainda tem cerca de 11,8 milhões de analfabetos, o que corresponde a 7,2% da população de 15 anos ou mais.

Assim, se faz necessário que os profissionais da educação estejam sempre monitorando e cobrando dos responsáveis governamentais, para que as políticas públicas da área estejam sempre amparadas e que sejam realizadas de forma eficaz, incentivando as pessoas a lerem mais e a mudar a realidade do seu meio. (CUNHA, 2018)

Ler é uma prática social: durante milênios, a leitura, o saber ler, foi uma forma de discriminação social. Desde o início, saber escrever e ler estiveram ligados (com os escribas reais) às esferas do poder e da religião.

A leitura estava ligada à possibilidade de se medir o tempo, à comunicação, à capacidade de memória, sendo um instrumento privilegiado do poder, de segredo. (LUCAS, 2000, p. 36)

O resultado da nossa realidade, então, é consequência dos modelos de educação arcaicos, sem inovações e investimentos na área, pois para a elite dominante é muito importante que os sujeitos estejam desinformados ou só se informem através dos meios de comunicação em massa, onde as informações são mais facilmente manipuladas e os cidadãos assumem uma posição passiva e de alienação promovida pelo modelo econômico vigente.

2.1 Leitura como prática social

A leitura como instrumento de conscientização tem grande papel social no que tange a valorização do ser pensante em toda sua esfera de participação social e política, logo, institucionalizar o gosto pela leitura é o mesmo que materializar a epistemologia desse ser. E esta consciência crítica desperta o indivíduo para seu papel de verdadeiro cidadão, não apenas aquele de direitos e deveres, mas um ser participante e opinante. Ferreira (1993, p. 228) complementa que:

Não se trata de formar cidadãos que pensem poder resolver sozinhos seus problemas, mas pessoas que percebam o quanto precisam caminhar junto com outros, aprender a negociar seus conflitos, ganhar e seduzir seus companheiros para projetos que atendam aos anseios coletivos.

O hábito de ler está diretamente ligado à educação e à questão cultural. Atividades que visem ao desenvolvimento do hábito de leitura devem ser realizadas por diversos âmbitos da sociedade para que a leitura dos livros, independentemente do suporte, impresso ou digital, seja uma prática constante no cotidiano das pessoas. Assim, Antunes (2010, p. 05) afirma que “[...] a leitura provoca a necessidade de compreensão e da interação com o mundo, enriquecendo as próprias ideias e experiências intelectuais. O indivíduo que lê contribui para o seu enriquecimento pessoal”.

Diante deste contexto se faz necessário iniciativas de incentivo à prática da leitura através de políticas públicas, proporcionando, dessa forma, um maior contato com o livro. Segundo Bambeger (2008), a “oportunidade de ler” ou a “disponibilidade de livros”, vai representar um papel decisivo no despertar dos interesses pelo hábito de ler.

Percebemos que a escrita tem um papel fundamental para a evolução, pois sem ela ficaria difícil à comunicação e desenvolvimento de novas invenções. Sendo assim, a leitura constante ajuda a desenvolver familiaridade com a escrita e também ajuda a fixar a grafia correta das palavras. Ela é importante para a aprendizagem do ser humano, e é através dela que podemos enriquecer e acrescentar nosso vocabulário, obter conhecimento, dinamizar o raciocínio e a interpretação. Vale lembrar que a tecnologia foi desenvolvida pelo homem com o propósito de servir, mas se ele não tiver cultura e conhecimento, se tornará escravo da mesma e não conseguirá acompanhar as novas tendências.

Ler é atribuir diretamente um sentido a algo escrito; ler é questionar algo escrito como tal a partir de uma expectativa real numa verdadeira situação de vida; e ler é ler escritos reais, que vão desde um nome de rua numa placa até um livro, passando por um cartaz, uma embalagem, um jornal, um panfleto, etc. (JOLIBERT, 1994, p.15).

É essencial ao leitor que a prática da leitura seja estimulada por parte da família, da escola, dos amigos e da sociedade, pois este exercício desperta a criatividade, e auxilia na construção do conhecimento do indivíduo. A relação estabelecida entre um leitor e seu mundo informacional acontece devido a alguns fatores que são importantes na informação do leitor, onde o leitor influencia o meio, como também é influenciado por ele.

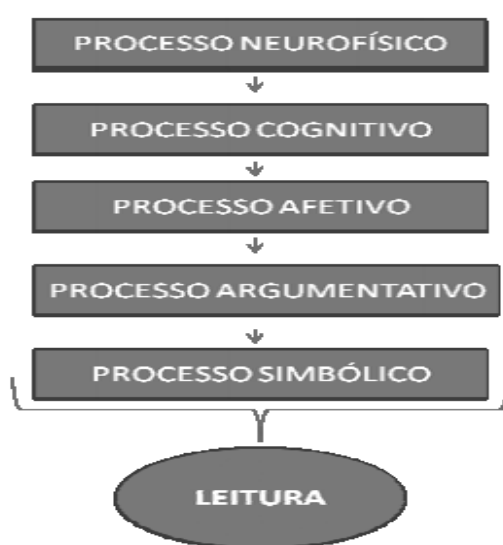
ILUSTRAÇÃO 1 – Fatores que influenciam o leitor



Fonte: Elaborado por Oliveira, 2015, p. 39

A leitura se faz complexa por se apresentar plural, demonstrando um desenvolvimento em várias dimensões. Caracteriza-se então essa complexidade, na apresentação das diferentes fases da leitura, baseando-se na síntese de Gilles Thérien (1990, *apud* JOUVE, 2002, p. 17). Este processo está ilustrado na figura de Olivera (2015, p. 58):

ILUSTRAÇÃO 2 – Processo das fases da leitura



Fonte: Elaborado por Oliveira, 2015, p.58

Jouve explica que a primeira fase é um processo neurofísico, que envolve capacidades físicas e neurológicas – o ato de reconhecer os signos ali expressos seria o próprio reconhecimento das letras e palavras; a segunda fase está no processo cognitivo – que envolve o campo do entendimento, a atribuição de sentido às palavras e frases; num terceiro momento, o processo afetivo – no qual junto a compreensão do texto aparecem sentimentos, emoções, e que se apresenta como a identificação do leitor com o texto; num quarto momento, o processo argumentativo – em que o texto procura convencer o leitor sobre algo e é quando há um diálogo entre ambos; e, finalmente, a fase simbólica – constituindo um envolvimento cultural com seu leitor e seu tempo, quando um contexto influencia a apropriação do conteúdo expresso. (JOUVE, 2002.)

Para Solé (1998, *apud* ESCORPELI, 2011, p.5), um leitor competente é alguém que:

compreende o que lê; que consegue ler entrelinhas, identifica elementos implícitos; estabelece relações entre o texto e seus conhecimentos prévios sobre o assunto; que sabe que um texto pode ter vários sentidos. Um leitor competente é alguém que consegue selecionar os textos e trechos necessários para suprir sua necessidade; consegue escolher e aplicar as estratégias de leitura que melhor favoreça a compreensão do texto, por fim, um leitor é competente quando utiliza em sua vida pessoal ou comunitária, o sentido que conseguiu construir em suas leituras.

Logo a leitura vai representar uma atividade que só tem sentido quando dentro de um contexto específico, em especial um contexto social na qual ela vai estar intimamente ligada ao repertório cultural a que se insere o leitor, sempre pressupondo dois fatores fundamentais: a utilidade e o prazer.

2.2 O bibliotecário como agente da leitura

A mediação é uma prática que está presente na humanidade desde o começo da história influenciando as mais diversas culturas. Neste tempo o mediador tinha diversas denominações como por exemplo medium, interlocutor, intercessor até se tornar o nome na qual conhecemos hoje, tendo, como as principais influências da mediação para a humanidade, as áreas da Religião e da Filosofia. Segundo Almeida Júnior (2009, p. 92), a mediação é:

[...] toda ação de interferência – realizada pelo profissional da informação –, direta ou indireta; consciente ou inconsciente; singular ou plural; individual ou coletiva; que propicia a apropriação de informação que satisfaça, plena ou parcialmente, uma necessidade informacional.

Não tem como falar de mediação sem falar sobre informação, uma está entrelaçada a outra, então, diante disso, iremos abordar sobre o conceito de informação e a sua influência na prática mediadora.

A informação possui diversos conceitos em suas diferentes formas de atuar e do ponto de vista que o autor quer abordar. Para a sociedade a informação é muito valiosa, pois ela a partir do momento em que é buscada, acessada e se apropriada, o leitor adquire um novo conhecimento que jamais poderá ser perdido. Segundo Ramos, “Ao receber uma informação, o indivíduo ou grupo lhe atribui um sentido conforme o seu acervo social de conhecimento e a realidade ou situação em que estão inseridos” (2007, p. 45).

Com essa apropriação da informação e a geração dos novos conhecimentos, o usuário se desenvolve cognitivamente, se tornando crítico e

modificador de sua realidade, passando a ter um papel atuante na sociedade. Segundo Perrotti e Pieruccini (2007), o ato de informar (ou informar-se) envolve e requer um nível de especialização que, diferentemente do comum/cotidiano, vai abranger saberes e fazeres culturais situadas num passado histórico pertinentes ao desenvolvimento dessa atividade intelectual.

Com a grande quantidade de informação existente associado às novas tecnologias de informação e comunicação, há uma reestruturação do processo de acesso e uso da informação, tanto na geração de novos conhecimentos, quanto na recuperação da informação. Para que o sujeito possa buscar e recuperar a informação de maneira eficaz é preciso que ele possua habilidades e competências necessárias para sua melhor eficiência.

A mediação da informação permite e exige concepção de informação que desloque o usuário da categoria de mero receptor, colocando-o como ator central do processo de apropriação. Dessa forma, defendemos que o usuário é quem determina a existência ou não da informação. A informação existe apenas no intervalo entre o contato da pessoa com o suporte e a apropriação da informação (ALMEIDA JUNIOR, 2009, p. 97).

A informação é um elemento indispensável para inserção do sujeito na sociedade, sendo assim, o bibliotecário é o profissional mais adequado para fazer a análise, organização, mediação e disseminação da informação, pois esse profissional da informação trabalha no compartilhamento eficiente da informação em benefício da sociedade.

O bibliotecário enquanto mediador da informação deve atuar nos ambientes físicos como nos ambientes virtuais, desempenhando o papel de facilitador ao acesso e uso da informação e permitindo a inclusão social dos sujeitos, como também possibilitando o acesso às tecnologias, pois estes profissionais acreditam que o acesso à informação é o melhor caminho para a cidadania, a evolução social e a igualdade de oportunidades. Faz parte do escopo do bibliotecário preocupar-se com o processo que conecta a informação à pessoa, dela, necessitada, e para isso, ele deve saber com maestria como adquirir, avaliar, tratar e disseminar as ferramentas de informação existentes. (SANTOS; DUARTE; LIMA, 2014)

Segundo Barros (2003, *apud* SANTOS; DUARTE; LIMA, 2014, p.44), “[...] o bibliotecário deve estar empenhado em estimular não só as possibilidades geradas pelas novas tecnologias de informação e comunicação, mas também o uso mais

efetivo dos materiais da unidade de informação [...]”. É preciso que o bibliotecário esteja atento às demandas informacionais dos usuários, promovendo a capacitação dos sujeitos, pois o seu trabalho se efetiva com a eficaz interação entre a necessidade informacional do usuário e a informação que a atendem, responde e satisfaz.

É essencial que o bibliotecário enquanto realiza o papel de mediador, adote as tecnologias de informação e comunicação no processo de desenvolvimento social, cultural, cognitivo e profissional dos sujeitos, tendo o objetivo de satisfazer as necessidades de informação. Assim, tais atividades de mediação devem se concentrar na promoção da busca e recuperação da informação pelos sujeitos, fazendo uma ligação rápida e eficiente a informações de fontes confiáveis, e contribuindo assim para o processo de geração de conhecimentos. (SANTOS; DUARTE; LIMA, 2014)

Ao contrário da disseminação, a mediação não está restrita apenas às atividades relacionadas diretamente ao público atendido, mas em todas as ações do profissional da informação, em todo o fazer desse profissional (ALMEIDA JÚNIOR; BORTOLIN, 2007).

Baptista (2006), evidencia a relevância dos bibliotecários em atividades que apoiam a leitura e a produção escrita, pois contribuem para o desempenho dos usuários, em sua inclusão social na sociedade. O autor menciona algumas atividades desempenhadas pelos bibliotecários, como:

[...] o bibliotecário exerce papéis não convencionais na área da educação com programas de leitura e alfabetização, atividades culturais e outras [...] Esses papéis alternativos têm sido desempenhados por profissionais de bibliotecas públicas ou universitárias, que disponibilizam seu espaço para atividades alternativas, embora as mais comuns sejam ceder o espaço para exposições de artes ou para leitura de poemas, música e outras atividades culturais [...] (Baptista, 2006, apud SANTOS; DUARTE; LIMA, 2014, p. 48)

No que tange a mediação da informação, estes profissionais devem procurar também fazer contribuições relevantes para o conceito de competência informacional em todas suas facetas, no intuito de facilitar a autonomia dos usuários. Sobre competência informacional Bari (2010, apud SANTOS; DUARTE; LIMA, 2014, p. 49) afirma que esta “[...] abrange os aspectos de leitura, compreensão, produção intelectual própria, habilidades e competências para ensinar o que se sabe e

aprender continuamente, apropriação de bons hábitos informacionais e gosto próprio pela leitura de lazer e de formação intelectual continuada.”

Como mediadores de leitura, os bibliotecários devem também estar sempre buscando o aprendizado contínuo e a melhoria de suas qualificações, para atingir os níveis de exigência do mercado, as demandas sociais, além de desenvolver as competências requeridas para o seu exercício profissional. Segundo Dudziak (2003, p.31),

Os bibliotecários tratam-se de profissionais flexíveis, multicapitados, capazes de aprender ao longo da vida. Informação, conhecimento e habilidade de lidar com grandes massas de informações, assim como demandas pessoais e profissionais, transformaram-se nos maiores determinantes dos avanços sociais e econômicos.

Acerca das competências e habilidades do bibliotecário, iremos abordar alguns tópicos essenciais para o seu trabalho como mediador da leitura, como:

- Conhecer e dominar a linguagem do usuário;
- Ser proativo;
- Saber identificar e traduzir as necessidades informacionais;
- Ser criativo;
- Saber solucionar problemas de informação;
- Ser flexível;
- Capacidade de interação;
- Saber se expressar/ comunicar;
- Conhecer e dominar a linguagem do usuário;
- Ter habilidades didático-pedagógicas;
- Ser leitor ativo;
- Conhecer as teorias da leitura;
- Viabilizar o acesso a informação em seus diferentes suportes;
- Estar atento às multiplicidades culturais;
- Trabalhar em equipe;
- Ter competências aplicadas às Tecnologias de Informação e Comunicação;
- Buscar a educação continuada e etc.

Portanto, o profissional bibliotecário deve agir como agente catalisador e difusor da informação, onde através do desenvolvimento de suas práticas

sociais, contribua no processo de aprendizagem dos indivíduos através das mais diversas formas de leitura e práticas, promovendo a democratização social.

3 BIBLIOTECONOMIA

A Biblioteconomia está ligada intrinsecamente ao surgimento das bibliotecas, pois, desde o começo da história da escrita, o conhecimento tinha que ser organizado, guardado e conservado dentro de alguns locais específicos (que depois de muitos anos seriam chamados de bibliotecas). Segundo Santos e Rodrigues (2013, p. 116-117) “desde seu início os saberes biblioteconômicos estão voltados para a reflexão sobre a aplicação das práticas e normas à criação, organização e administração das bibliotecas.”

Ao abordarmos sobre o conceito de Biblioteconomia iremos adentrar no entendimento de Fonseca (2007 *apud* SANTOS; RODRIGUES, 2013), “biblioteconomia é o conjunto de regras de acordo com as quais os livros são organizados em espaços apropriados: estantes, salas, edifícios”. A origem do trabalho da biblioteconomia está relacionada com a organização dos documentos desde as primeiras bibliotecas, que está datada no terceiro milênio a.C, e com isso o seu crescimento se dá de comum acordo com seu avanço pelo tempo.

Como vimos anteriormente, as bibliotecas ganharam grande relevância no século XVII, devido a sua função pública e social, e com isso houve surgimento das chamadas bibliotecas públicas, fazendo com que a Biblioteconomia começasse a atuar de uma nova forma. Conforme Ortega (2004 *apud* SANTOS; RODRIGUES, 2013, p. 120) “é a partir do século XIX que efetivamente as técnicas e práticas dos bibliotecários começam a ser sistematizadas”. Foi neste século que também surgiram o fenômeno explosão documental e os periódicos, ocasionando problemas com relação à organização e recuperação das informações, e a partir daí especialistas criaram a Documentação para fazer um trabalho que lidasse com o volume e variedade das informações.

Em relação à produção bibliográfica, não podemos deixar de citar o trabalho de Henri La Fontaine e Paul Otlet, na qual estabeleceram as bases para a criação de uma grande bibliografia universal; e com o aumento dessa produção, de acordo com Pinheiro (2002 *apud* SANTOS; RODRIGUES, 2013) grandes teóricos contribuíram com novas técnicas para a organização e administração das coleções bibliográficas.

Outros teóricos importantes nesse assunto foram: Konrad Gessner, que fez a classificação dos livros por assunto; Francis Bacon, que idealizou um sistema

de classificação usado até hoje pelas bibliotecas, além de contribuir para base do desenvolvimento da CDU; Gabriel Naudé, sendo considerado um dos principais teóricos da Biblioteconomia, foi o precursor da ideia das bibliotecas como espaços públicos e universais; Jacques-Charles Brunet (em 1810), autor criador de uma bibliografia internacional de livros raros que foi usado na Europa por mais de um século; Anthony Panizzi, que em 1839 elaborou as 91 regras de catalogação, fazendo contribuições para área até 1936; Charles Ammi Cutter, que fez uma importante contribuição criando a Tabela de Cutter; Melvil Dewey, que iniciou uma nova era para a Biblioteconomia com a criação do sistema de Classificação Decimal de Dewey (CDD).

Podemos citar ainda Ranganathan (2009), que criou as cinco leis da Biblioteconomia, como também a classificação facetada. As cinco leis da Biblioteconomia são: 1) Os livros são para serem usados; 2) A cada leitor seu livro; 3) A cada livro seu leitor; 4) Poupe o tempo do leitor; 5) A biblioteca é um organismo em crescimento.

A formulação das cinco leis marcou o início de uma nova era para a Biblioteconomia, mostrando que a área é capaz de produzir princípios científicos. As leis da Biblioteconomia constituem-se em princípios aplicáveis até hoje pelas bibliotecas e orientam todas as práticas bibliotecárias, pois são suficientemente flexíveis para reconhecer os conceitos modernos de disponibilidade, acessibilidade e exposição dos recursos de informação. (SANTOS; RODRIGUES; 2013, p. 125)

A Biblioteconomia então, é uma ciência empírica, onde seus estudos são baseados no próprio empirismo e na prática. Com Butler (1971 *apud* SANTOS; RODRIGUES, 2013), foi proposto construir a base teórica da Biblioteconomia a partir de problemáticas sociológicas, psicológicas e históricas, derivada de uma ciência biblioteconômica. Com isso é necessário que a Biblioteconomia tenha caráter interdisciplinar, trabalhando em conjunto com outras disciplinas, como por exemplo, a Ciência da Informação, que, embora possuam objetos de estudos diferentes, ainda compartilham uma forte ligação entre si.

Dito isso, vale ressaltar que o avanço tecnológico tem incentivado cada vez mais o crescimento das pesquisas biblioteconômicas referentes à área da organização da informação no espaço virtual, propondo assim mais um desafio aos bibliotecários em se adequarem às tecnologias, que vão além dos documentos físicos chegando aos documentos digitais.

3.1 A Biblioteconomia, Ciência e Evolução

A Biblioteconomia começou a trabalhar mais cientificamente quando a ciência moderna se consolidou e começou a influenciar os processos técnicos das bibliotecas, através da catalogação e dos sistemas de classificação bibliográfica. Segundo Perrotti e Pieruccini (2007 *apud* ARAÚJO, 2013) as bibliotecas passaram por três paradigmas: conservação cultural; difusão cultural; e apropriação cultural.

Para falarmos do trabalho da Biblioteconomia como ciência, iremos abordar os modelos e pensamentos que foram criados neste período e que auxiliaram no crescimento científico da área. Segundo Araújo (2013), o modelo Positivista inspirou os primeiros trabalhos científicos da Biblioteconomia, através das leis e regras implantadas na biblioteca, onde os seus livros e documentos passariam a ser tratados de maneira adequada.

Esse modelo estava voltado para salvaguardar as coleções e documentos existentes nas bibliotecas, como também a sua rotina e os processos técnicos existentes no seu trabalho. Com a necessidade de mudanças nas suas atividades para realizar um trabalho social voltado para atender não só as pessoas privilegiadas com acesso aos livros e a informação, como também a sociedade como um todo. Foi no século XX que surgiram as teorias funcionalistas, fazendo com que as bibliotecas fossem mais ativas e públicas.

O pensamento funcionalista aborda sobre a mudança do conceito de biblioteca, pois durante muitos séculos o seu papel era somente o de realizar conservação e manter a segurança dos livros, onde o bibliotecário era o agente principal e o leitor um mero espectador que não tinha quase nenhum acesso a leitura, a não ser que fosse da elite, ou algum membro da igreja. O autor Lasso de la Vega foi quem propôs esse modelo, ao abordar as bibliotecas como universidades públicas, junto com seu caráter social e cultural voltado a toda sociedade.

Segundo Rebelo (2002, p. 80) “o conceito de biblioteca aberta ao público, de forma gratuita e a horas fixas, surge ainda no decurso do século XVII” mas no começo, as suas ideias eram totalmente diferentes das que são utilizadas hoje.

“Fechadas em si mesmas, solenes e pouco convidativas, dificultando muitas vezes o acesso à informação, com fundos que pouco ou nada têm a ver com os interesses da generalidade da população” (NUNES, 1996, p. 57).

As mudanças começaram a ocorrer na Inglaterra em meados do século XIX, onde o conceito de biblioteca passou a dar importância que todos tivessem acesso aos seus serviços oferecidos. Com essas mudanças, ao tratarmos do aspecto da análise, descrição e organização das informações, abordaremos a relação entre a catalogação e os sistemas de classificação bibliográfica criadas neste século.

Na área de catalogação, foram realizados importantes avanços na criação de instrumentos internacionais de formatos de registros de dados bibliográficos, controle de autoridade, pontos de acesso e remissivas para os vários tipos de materiais. (ARAÚJO, 2013, p. 49)

Entre as criações para a catalogação, podemos citar: Anglo-American Cataloging Rules (AACR); ISBD (International Standard Bibliographic Description); AACR2; MARC (Machine Readable Cataloging); FRBR (Functional Requirements for Bibliographic Records); FRAD (Functional Requirements for Authority Data); e o FRISAR (Functional Requirements for Subject Authority Records).

Já entre os exemplos de classificações importantes temos: Classificação facetada; Colon Classification; Linguagens de indexação; CDD; CDU etc. “É no campo das classificações bibliográficas, contudo, que mais houve produção científica.” (ARAÚJO, 2013, p. 49)

No século XX os pensamentos críticos começaram a se manifestar a partir das relações da sociedade com as bibliotecas. Vale ressaltar que o processo dos governos ditatoriais e seu decorrente declínio influenciou a forma como o pensamento crítico na Biblioteconomia se manifestou levando em conta à forte censura à circulação de livros, característica desses governos. (ARAÚJO, 2013)

Com isso começou-se o debate das práticas biblioteconômicas como ação cultural, onde foram apresentados e abordados diferentes conceitos. Flusser (1983) trabalha cultura sobre duas ideias: cultura sendo um acervo, e a outra sendo cultura como práticas sociais.

A estas duas definições correspondem duas compreensões sobre como deve ser o contato com a cultura (com a herança cultural): uma que a entende como uma herança universal, acumulada pela humanidade, um conjunto unitário, e outra que a vê como produto de experiências de tensões e lutas políticas. (ARAÚJO, 2013, p. 48)

O papel do bibliotecário começou a mudar a partir do entendimento da biblioteca como instrumento de ação cultural, onde ele passa a se reinventar e vê a importância que o usuário tem no trabalho da biblioteca.

“Na verdade, a preocupação com os usuários está presente na Biblioteconomia desde os seus primórdios enquanto disciplina científica.” (ARAÚJO, 2013, p. 49)

Embora este trabalho com os usuários seja bastante antigo, a preocupação em observar, analisar e efetivar a sua importância nas atividades das bibliotecas, só aconteceu no início do século XX. Os primeiros estudos tinham o foco nos grupos sociais, buscando entender as suas necessidades, quais fontes de informação eram mais buscadas, qual a qualidade das informações que eram acessadas etc. Porém com o passar dos anos e com a profundidade dos estudos, estes passaram a não focar somente em estudos da comunidade em geral e sim estudos dos indivíduos em sua particularidade.

Com essas pesquisas empíricas, surgiu à necessidade de um traçamento do perfil dos usuários, e a partir disso os serviços ofertados pelas bibliotecas começaram a ser avaliados e especializados, sendo até reformulados ou criados visando suprir essa nova demanda. É preciso que os serviços oferecidos pelas bibliotecas sejam muito bem observados, analisados, planejados e executados para que o atendimento ao usuário seja eficaz.

As funções da biblioteca variam em função das necessidades das diferentes sociedades nas diferentes épocas e, assim, a biblioteca deve ser mais do que “truques para encontrar determinado livro”, deve atender a sociedade em todas as suas potencialidades. (ARAÚJO, 2013, p. 46)

A Biblioteconomia na contemporaneidade passa por uma nova era, onde a internet vem para quebrar padrões tradicionais dos serviços das bibliotecas, e com o seu surgimento, busca-se um auxílio mais rápido, dinâmico e preciso das informações que estão se atualizando a todo tempo. Ao abordar este ponto temos que falar de três tendências que se interrelacionam: Mediação Informacional; Competência Informacional; Bibliotecas Eletrônicas ou Digitais.

A mediação trouxe mudanças na estrutura do conceito das bibliotecas, onde elas passaram a ser instituições que não somente transmitem informações, como também começam a ser produtoras de sentidos, tendo os usuários como protagonistas nas ações desenvolvidas por elas e pelos bibliotecários.

Estaria se desenhando recentemente a necessidade de uma nova tarefa, a promoção do efetivo uso do conhecimento humano armazenado, organizado e amplamente disponível. Promover esse efetivo uso demandaria uma ação específica por parte da biblioteca e do bibliotecário - ação essa que vem sendo estudada e pesquisada sob a denominação de “mediação da informação”, “mediação bibliotecária” ou ainda “apropriação da informação”. (ARAÚJO, 2017, p. 74)

As teorias da Competência Informacional foca no campo educacional mais voltado para a responsabilidade social. Segundo Campello (2003) as ações acerca deste assunto se constituem das relações envolvendo a sociedade da informação; as teorias educacionais construtivistas; a tecnologia da informação; e o papel do bibliotecário.

Estas mudanças envolvendo as tecnologias da informação reformula as funções desenvolvidas tanto pelos bibliotecários, como pelas bibliotecas. Para esse profissional, sua ação passa a ser a de um agente educacional mediando o aprendizado; e para as bibliotecas, a função passa a ser de um órgão aprendente que gera mudanças em suas instituições. (ARAÚJO, 2013)

Com essas novas funções contemporâneas, a Biblioteconomia possui ainda um movimento intelectual, onde Lankes (2011) diz que o papel dos bibliotecários seria também o de facilitar na produção, busca e disseminação do conhecimento na sociedade.

É preciso que as bibliotecas estejam sempre atentas às novas tecnologias disponíveis no mercado para satisfazer as necessidades dos seus usuários. Entre essas tecnologias podemos destacar as bibliotecas eletrônicas ou digitais, que vem acompanhada com o avanço das tecnologias, e das grandes mudanças no processo de informação e comunicação da sociedade (Cortê et al., 1999).

O avanço das novas tecnologias da informação trouxe como seu pilar principal a criação da Internet, que é tão importante para a área profissional quanto pessoal dos cidadãos, pois facilitou a busca, disseminação e recuperação da informação, através de uma rede colaborativa. A Internet é um espaço interativo, de criação e trocas em tempo real, onde foi democratizado o acesso à informação através dos usuários da rede. (Vieira; Carvalho; Lazzarin, 2008).

Segundo Freire, esses avanços mostraram às unidades de informação uma nova área para qual se expandir, a chamada web 2.0, que veio para somar

tanto nos campos dos serviços quanto da pesquisa, e assim, mais uma vez, facilitar a independência e conexão dos usuários com a informação e o seu processamento.

Web 2.0, essencialmente, não é uma Web de publicação textual, mas uma Web de comunicação multi-sensitiva. Ela é uma matriz de diálogos, e não uma coleção de monólogos. Ela é uma Web centrada no usuário de maneira que ela não tem estado distante de ser ... está com certeza envolvida em um espaço mais interativo, voltado a questões tecnológicas e multimídia. (MANESS, 2007, p. 44).

A Web 2.0 disponibiliza recursos de interação, onde os seus usuários podem criar, participar e compartilhar suas ações nela, e esses recursos podem auxiliar no em setores importantes da biblioteca, como por exemplo, o setor de referência. (JESUS; CUNHA, 2012)

A Biblioteca 2.0, então, vai estar fortemente baseada no conceito da Web 2.0, onde se utiliza das tecnologias multimídia e se encontra centrada no usuário. Como ela pode ser caracterizada como uma comunidade virtual, ela aproveita todas essas tecnologias para melhorar os seus produtos e serviços, e fazem com que os usuários sejam participantes ativos na construção das informações.

Um exemplo muito utilizado é o Wikipédia, que é um site onde os leitores podem editar os conteúdos disponíveis na plataforma para que outras pessoas tenham acesso; porém essas informações ainda não são tão precisas, apesar de passar pelo crivo de editores da empresa, onde uma solução seria que bibliotecários fizessem esse trabalho, pois os mesmos são os profissionais da informação e sabem quais são, quando e onde essas informações são encontradas e disseminadas de maneira correta.

Logo, com as mudanças ocorridas no papel que a biblioteca exerce junto com as tecnologias, ela vem se remodelando e mudando o seu foco de atividades para usuário em si. E para que isso aconteça de maneira abrangente, é preciso que se conheça cada vez mais as características de seu perfil, lançando-se mão do conceito de estudo de usuários visando atender o surgimento de novas demandas informacionais.

3.2 Bibliotecas

A Biblioteca é um ser vivo, onde seu ambiente é cheio de fascínio e encanto. A cada período da história, acompanhamos a evolução do seu acervo, da sua administração, dos seus recursos, da sua comunicação e de seus leitores, e com isso, vem se renovando e inovando o seu significado. São detentoras do saber, possuindo fonte de conhecimento e são responsáveis por guardar e disseminar informação. Segundo Battles (2003, p. 16-17) “Reunidos aos milhões, empilhados, puídos, lidos e esquecidos, os livros de uma biblioteca vão ganhando uma vida própria, não exatamente como textos, mas como objetos físicos do mundo”.

Segundo o dicionário Aurélio (1986) biblioteca significa coleção pública ou privada de livros e documentos congêneres, organizada para o estudo, leitura e consulta. Tendo como sua principal missão criar uma nação de cidadãos ativos e informados podendo ainda serem elas públicas ou de qualquer outro tipo (LANKES, 2016)

A biblioteca desde a sua criação até o fim da Idade Média, era apenas um depósito de livros, e só mais tarde começou a ter as competências que tem hoje, das quais foi se aprimorando com o tempo, e com isso, os seus suportes de informação foram variando de formato de acordo com o período histórico. Exemplos disso são as tábuas de argila, rolos de papiro, pergaminho, códices, livros, mapas, e-books etc.

Para facilitar a compreensão do desenvolvimento das bibliotecas ao longo dos anos, faremos um breve panorama dos quatro grandes períodos históricos: Idade Antiga; Idade Média; Idade Moderna e Idade Contemporânea; para podermos ter melhor esclarecimento sobre o seu papel, e a necessidade de destacar que a sua evolução está interligada também com a história da escrita.

3.3 Aspectos Históricos das Bibliotecas

Fazer uma análise quanto à história das bibliotecas, é ter consciência do seu poder de preservar o conhecimento e de disponibilizá-lo para que possamos cada vez mais valorizar tudo o que passam e passaram para guardar as memórias de uma civilização, onde em meio a tantas tentativas de destruição das mesmas, ela, como instituição se restaura, renova e reinventa não importando o seu período histórico.

3.3.1 Idade Antiga

Na Antiguidade existiam muitas bibliotecas que se diferenciavam pelo tipo de suporte que usavam em sua estrutura. Existiam as bibliotecas minerais que trabalhavam com suporte de argila, as bibliotecas vegetais que utilizavam o papiro como suporte, e as bibliotecas animais que usavam o pergaminho como suporte. Elas reuniam em seu acervo, escritos de intelectuais gregos, romanos e egípcios, e armazenavam seus documentos com sistemas precários de recuperação e acesso.

[...] a reunião das obras em grande número ajudava, na verdade, mais a destruição que a preservação, e a maior parte das que sobreviveram pertenciam a pequenas coleções particulares. Ainda hoje, é difícil determinar a quantidade de obras que se perderam em incêndios e catástrofes por estarem reunidas em grandes quantidades. (BATTLES, 2003, p.37)

As mais importantes Bibliotecas da Antiguidade foram a de Nínive, Pérgamo, Roma, Grécia e a mais famosa de todos que é a de Alexandria. Dentre elas iremos retratar um pouco da última pelo seu grande peso no contexto da história das bibliotecas.

A Biblioteca de Alexandria representa o ápice do seu período, onde durante sete séculos, reuniu o maior acervo de cultura e ciência da Antiguidade. Sua organização física era bastante planejada, e quanto à organização do seu acervo, os rolos eram etiquetados com o nome dos autores e com os títulos da obra sendo colocados em pilhas.

Para qualquer intelectual ser convidado para o cargo de bibliotecário-chefe em Alexandria era, simplesmente, alcançar a glória. As atribuições do bibliotecário- chefe transcendiam as funções habituais, pois eles eram também humanistas e filólogos, encarregados de reorganizar as obras dos autores. Além disso, eram encarregados também da tutoria dos príncipes reais, a quem deveriam orientar nas leituras e no gosto (BARATIN; JACOB, 2000, apud SANTOS, 2012, p.182).

No mundo antigo, a biblioteca de Alexandria se transformou em um centro de intercâmbio de conhecimento entre os sábios da época. Seu lema era “adquirir um exemplar de cada manuscrito existente na face da Terra” e seu acervo chegou a obter setecentos mil volumes. A biblioteca foi destruída pelo fogo em quatro ocasiões, porém provavelmente sofreu perdas maiores de umas mais que outras. Mas inegavelmente nos deixou uma forte herança como exemplo a ser seguido pelo homem moderno na questão da busca do conhecimento (MEY, 2004).

3.3.2 Idade Média

A Idade Média foi um período sombrio para o estudo, para os livros e para as bibliotecas. As primeiras bibliotecas medievais encontravam-se dentro de mosteiros e o acesso ao material era permitido apenas aos pertencentes às ordens religiosas ou pessoas que fossem aceitas por estas.

A sociedade medieval era dividida em três estamentos: o clero, que retinha o monopólio do conhecimento, a nobreza e os militares que sofriam preconceito quanto ao gosto pela leitura, e a plebe que não tinha interesse por esta. É importante lembrar que mesmo a escrita existindo desde o fim da pré-história a tradição oral prevalecia no mundo ocidental. Nesse contexto, as bibliotecas estavam sob o comando do clero e eram de difícil acesso para a população que se conformava com sua condição, pois era educada através da tradição oral. (MCGARRY, 1999 *apud* MORIGI; SOUTO, 2016)

A Idade Média teve três tipos de bibliotecas: as Monacais; as Particulares e Bizantinas; e as Universitárias, sendo também criadas as universidades nesse mesmo período. Nessa época o saber era sagrado e como consequência disso, somente os sacerdotes tinham acesso à leitura. Foi a partir do século XVI que os livros deixaram de ser guardados nos armários e passaram a ser “acorrentados” para permitir a consulta local, evitando o roubo destes.

3.3.3 Idade Moderna

Com o surgimento da imprensa, a produção de livros foi estimulada e começou a crescer, fazendo com que o livro ficasse mais barato e mais fácil de distribuir. O advento da imprensa causou um contínuo desenvolvimento técnico-científico e a consequente explosão bibliográfica, como também provocou o rompimento do monopólio que a Igreja exercia sobre a produção dos livros, fazendo as bibliotecas passarem a ter maior importância enquanto elemento social. Foi no século XVII em que as bibliotecas ganharam impulso e relevância pública, e desde então, a biblioteca pública passou a representar a modernidade. Mais tarde, na idade moderna, ocorreria também o surgimento da tecnologia mais revolucionária da história que foi o advento da internet.

3.3.4 Idade Contemporânea

O contexto mundial atual é marcado pela globalização que provém acesso às novas tecnologias de informação e de comunicação, trazendo profundas transformações nos sistemas de produção da economia mundial, e fazendo surgir à sociedade da informação. Passou-se a utilizar os mais diversos suportes do registro da informação. De acordo com Saunders (1992) a Biblioteca Digital ou Virtual implica um novo conceito para a armazenagem da informação (forma eletrônica) e para sua disseminação independentemente de sua localização física ou do horário de funcionamento.

Segundo a Unesco, biblioteca é uma coleção organizada de vários tipos de documentos, aliada a um conjunto de serviços destinados a facilitar a utilização desses documentos, com a finalidade de oferecer informações, propiciar a pesquisa e concorrer para a educação e o lazer.

A biblioteca, ou seu sentido, refere-se também à grande variedade de coleções bibliográficas e aos diferentes fins e usuários. A maioria das nações desenvolvidas, as possuem dos mais variados tipos: nacionais, universitárias, públicas, escolares e especializadas. Quase sempre, estão interligadas nacionalmente e, por meio de associações profissionais e de acordos estabelecidos, desenvolvem programas de cooperação e intercâmbio extensivos a outros países.

3.4 Estudos de Usuários

O estudo de usuário é a pesquisa científica acerca de, entre outras coisas, das necessidades informacionais dos mesmos para saber se a demanda dessas informações que estão sendo ofertadas está lhe satisfazendo e se os serviços e produtos oferecidos pelas bibliotecas ou qualquer outra unidade de informação está cumprindo o papel em relação a disseminar o conhecimento. Figueiredo (1994, p.7) diz que “estudos dos usuários são investigações que se faz para saber o que os indivíduos precisam em matéria de informação”.

Esses estudos são essenciais, pois diferentes usuários vão apresentar diferentes necessidades de informação. Uma das leis de Ranganathan se encaixa perfeitamente nessa ideia, ao dizer “Para cada leitor o seu livro”, onde tais necessidades são bastante influenciadas por fatores, como: tempo; espaço; sociedade; cultura; tecnologias; família; escola; trabalho etc.

De acordo com Figueiredo (1994) os primeiros estudos eram sobre comunidades, tinham caráter científico, e eram realizados para avaliar os produtos e serviços das bibliotecas; antes possuía o nome de estudo de comunidades, e ao passar do tempo passou-se a chamar de estudos de usuários.

O estudo da comunidade é básico para a administração da biblioteca pois, como qualquer organização, a biblioteca existe para realizar funções específicas, as quais foram suficientemente valiosas, na época do seu início de funcionamento, para justificar a sua criação, e que, supostamente, continuam a motivar a sobrevivência e o crescimento da biblioteca (FIGUEIREDO, 1994, p. 65).

Esta temática começou a ser trabalhada a partir de 1930 nos Estados Unidos (Escola de Chicago), com estudos de usuários de suas bibliotecas, onde eram analisados os perfis desses usuários, junto com os produtos e serviços ofertados. No final de 1940 surgiu os estudos de uso da informação na Inglaterra, que começaram com a finalidade de conhecer as atividades de busca e uso por parte dos pesquisadores no meio científico, desenvolvendo assim melhores serviços de informação.

Na história de estudos dos usuários, segundo CHOO (2003) o ano de 1948 teve um marco essencial para essa questão, pois foi a partir da Conferência sobre Informação Científica da Royal Society de Londres, que houve uma mudança no perfil dos grupos que eram pesquisados. De acordo com alguns autores, neste momento o foco deixou de ser os usuários das bibliotecas e passou a ser os usuários em busca da informação.

De maneira geral, os grupos de usuários estudados foram, primeiramente, os cientistas das ciências puras; a seguir, os engenheiros. Na década de 60, a ênfase foi para com os interesses dos tecnologistas, bem como dos educadores. A década de 70 tem sido dedicada aos estudos das necessidades dos cientistas sociais e dos altos escalões da administração governamental (FIGUEIREDO, 1994, p. 09).

Foi a partir da década de 1970 que os estudos de necessidades de informação se consolidaram, e as pesquisas voltaram-se não só ao seu uso e às necessidades dos usuários, como também para as fontes, os comportamentos, as demandas e as práticas informacionais.

“Isso demonstra que necessidades e usos são interdependentes, se influenciam reciprocamente de uma maneira complexa, o que determinará o comportamento do usuário e suas práticas.” (LE COADIC, 1996, p.39)

ILUSTRAÇÃO 3 – As influências dos estudos de usuários



Fonte: Le Coadic (1996, p.40)

Uma organização informacional, para fazer um trabalho de qualidade, é preciso que ela conheça seu público-alvo e quais são suas demandas. Com isso vê-se a importância dos estudos de usuários serem aplicados nas organizações, em diferentes esferas. É preciso também que as instituições realizem um planejamento estratégico dos serviços e produtos a serem oferecidos aos seus usuários, e neste seja incluído o conceito de estudo de usuários para se ter um feedback de suas ações, e então se moldar, reformular, e inovar sua relação unidade informacional-usuário, a fim de que essas novas demandas sejam supridas e os seus trabalhos sejam eficientes.

Fazem parte desse processo de planejamento das informações, as avaliações dos serviços de informação do seu público, que, nessa parte, são identificadas as atividades ofertadas pela organização, são estabelecidos critérios de qualidade e grau de satisfação dos serviços, são avaliados as necessidades dos usuários, e são desenvolvidos estudos dos potenciais público-alvo. (ALMEIDA, 2000) Quanto a respeito desse processo, também inclui-se a política de seleção e desenvolvimento de acervo da biblioteca ou instituição, visto que é um fator essencial para que os objetivos estabelecidos no planejamento sejam alcançados, e isso vai acontecer através da gestão das etapas de seleção e aquisição de coleções para atender as necessidades dos usuários. (SEPÚLVEDA; ARAÚJO, 2012)

[...] decisões planejadas produzem a melhoria da qualidade dos serviços e produtos, garantindo a realização dos objetivos, pois o grau de incerteza é reduzido, as ações arbitrárias ficam limitadas, os riscos são minimizados, a rentabilidade dos recursos é maximizada e as oportunidades são aproveitadas. (SEPÚLVEDA; ARAÚJO, 2012, p. 270)

Os estudos de usuários possuem diferentes abordagens em seu trabalho, dentre elas: abordagem tradicional; abordagem alternativa; e abordagem contemporânea. A abordagem tradicional também conhecida como positivista, tem seus estudos direcionados sob a ótica do sistema de informação; a abordagem alternativa tem o seu trabalho focado no usuário, é vista como novos estudos de comportamento de usuários, sendo alguns estudos realizados sob conceitos como Sense-Making, modelo cognitivo de Choo etc.; a abordagem contemporânea, que consiste em priorizar nos estudos qualitativos, da busca e a interação do sistema com o usuário para a geração de novos conhecimentos.

Ao relacionarmos o Estudo de Usuário na área da Ciência da Informação, teremos três paradigmas para nortear a pesquisa, que são: paradigma físico, paradigma cognitivo e o paradigma social. O paradigma físico tem sua abordagem voltada para o sistema, está no nível ontológico, o seu olhar é voltado para a organização e tratamento da informação, e sua abordagem quanto ao estudo de usuário está relacionado à tradicional, voltada para estudo de busca por informação. Já o paradigma cognitivo tem sua abordagem voltada para o usuário, está no nível psicológico, com olhar também voltado para a organização e tratamento da informação, e sua abordagem quanto ao estudo de usuário é alternativa, voltada para o comportamento informacional. E por último, o paradigma social, que tem sua abordagem voltada para o domínio, seu nível é social e cultural, seu olhar é para a informação construída, e a abordagem referente ao estudo de usuário é a contemporânea, que está voltada para as práticas informacionais. (NASCIMENTO 2006)

Cada modelo teórico apreende alguns aspectos da realidade e deixa de fora outros. Aquilo que não era respondido pelo paradigma físico da CI tornou-se parte das preocupações do paradigma cognitivo. Igualmente, o paradigma social surgiu para iluminar questões não compreendidas pelo cognitivo. No caso dos estudos de usuários da informação, o paradigma social vem para problematizar aspectos de como a definição de critérios de qualidade e valor da informação é construída socialmente, e atravessada por fatores históricos, culturais, políticos, sociais e econômicos (ARAÚJO, 2010, p. 35 - 36).

O presente trabalho procurou focar no paradigma social que é voltado para uma perspectiva sociocultural, onde o centro principal do estudo está voltado na interação do sistema com o usuário. Segundo Moreira e Duarte (2016, p.172) o paradigma social é “reconhecimento de que o sujeito faz parte de um contexto social, agindo sobre o mesmo e sofrendo interferências deste espaço.” Os sujeitos dotados de sentido dão importância às interações com a sociedade, pois eles sofrem relação direta ou indiretamente do meio.

Por falta de embasamento teórico em relação a esse paradigma com base na Ciência da Informação, foram buscados aporte teórico em outras áreas como por exemplo Ciências Sociais, e em específico as “Teorias Sociais”, das quais pode-se destacar o Interacionismo Simbólico e a Etnometodologia.

As teorias sociais desempenham essencial papel no desenvolvimento de métodos de pesquisa que favoreçam a percepção do sistema em toda a sua complexidade, alinhado às novas perspectivas propiciadas pelos estudos do paradigma social. (MOREIRA; DUARTE, 2016, p.174)

O Interacionismo simbólico trata que o indivíduo e a sociedade andam juntos, agindo de maneira recíproca a partir de conhecimentos coletivos, e o seu comportamento se constrói por significados subjetivos através dos produtos sociais por meio das atividades cotidianas. Já a Etnometodologia se constitui de um rompimento com o pensamento tradicional sociológico, propondo estudar as atividades inerentes ao cotidiano, onde está ligada diretamente às práticas informacionais do Estudo de Usuários. (MOREIRA; DUARTE, 2016)

Ao tentar sanar as necessidades de informação dos usuários, é preciso conhecer as suas características intrínsecas que costumam ser de natureza ampla, variável e específica, além de estarem relacionadas aos aspectos cognitivo, social e afetivo. Logo, elas se mostram importantes para os usuários poderem resolver seus problemas, e os profissionais da área (mais especificamente o bibliotecário) saibam prestar serviços de qualidade, facilitando assim as buscas das informações de maneira eficaz.

De acordo com a Classificação Brasileira de Ocupações, as atividades inerentes aos profissionais da informação, das quais o bibliotecário faz parte, são: 1) disponibilizar informação em qualquer suporte; 2) gerenciar unidades e sistemas de informação; 3) tratar tecnicamente e desenvolver recursos informacionais; 4)

disseminar a informação; 5) desenvolver estudos, pesquisas e ações educativas; 6) realizar difusão cultural. (BRASIL, 2002)

O profissional bibliotecário deve possuir competências que segundo Rossato (2003), são acadêmicas, emocionais e técnicas para se trabalhar com a disseminação da informação. Vale ressaltar também que tal profissional precisa saber dominar as diferentes tecnologias de informação nessa constante busca de atender melhor o usuário.

“O estudo de usuários permite que os bibliotecários conheçam tanto as necessidades de informação dos usuários quanto a satisfação desses com relação aos serviços e produtos fornecidos pela unidade de informação.” (SEPÚLVEDA; ARAÚJO, 2012, p.271)

Porém mesmo sabendo que o estudo de usuário é muito importante, e que na teoria ele é muito pesquisado, na prática profissional ele ainda não é tão inserido dentro das instituições, com muitas das vezes não possuindo um bibliotecário e/ou profissional da informação para realizar este estudo em suas práticas.

3.5 Bibliotecas itinerantes e a rotina do BiblioSesc

As bibliotecas itinerantes são instrumentos de disseminação da informação, pois contribuem para a promoção das práticas de leitura no contexto sociocultural, possibilitando o acesso à informação por meio da leitura e da oferta de serviços de empréstimo e atividades como contação de histórias, palestras, entre outras; elas desenvolvem um ótimo trabalho em cidades brasileiras e em outros países como Portugal.

A itinerância de bibliotecas tem sido uma das soluções encontradas para levar leitura e conhecimento à população, em se tratando de frequência, cada dia atende um público e, em alguns casos, desenvolve projetos educacionais e sociais nas comunidades. Como um agente facilitador sua atuação engloba a formação de leitores através da circulação de livros entre a comunidade, além disso, intenta valorizar o livro como propulsor de novos aprendizados. (NASCIMENTO, 2009 *apud* AGUIAR; CORREIA, 2014, p. 211)

As Bibliotecas Itinerantes, através do seu trabalho, tem um papel social muito importante ao proporcionar às pessoas com poucos recursos ou com falta de oportunidades, o contato com o livro. Essa importância se dá no mundo contemporâneo através da potencialização do uso e do conhecimento dos serviços e

da estrutura bibliotecária, tornando a leitura uma possibilidade de conhecimento, e sendo uma ferramenta para a criação de uma identidade local. Prestam serviços de informação e empréstimos de livros e revistas, palestras, facilitando o processo de aprendizagem e desenvolvimento dos seus usuários.

Existem vários tipos de bibliotecas volantes que são: Ônibus-Biblioteca, Caminhão-Biblioteca; Geladeiras-Bibliotecas; porém existem bibliotecas volantes bem criativas alguns exemplos são a Biblioteca no Tanque de Guerra que está localizada em Buenos Aires, Argentina; a Biblioteca no Camelo que é uma biblioteca infantil e está localizada no deserto da Mongólia; o Barco Biblioteca que está localizada em Laos; o Bibliotáxi que está funcionando em diversas cidades do Brasil; a Biblioteca Móvel de Arte da Produtora A47, que está localizada no México; o BookCrossing que começou nos EUA e hoje está presente em vários países; o Bibliopraia que está localizado no Paraná; a Cicloteca está localizada em Niterói, RJ; a Bibliomulas que está localizada no interior da Venezuela.

Sabendo que o desenvolvimento do hábito de leitura deve ser sempre incentivado ao público, principalmente as pessoas oriundas das classes menos favorecidas economicamente para que se apropriem da informação e da cultura, é que a ação das bibliotecas itinerantes se mostra um fator determinante para que tal incentivo aconteça.

A biblioteca itinerante do SESC é chamada de BiblioSesc, e possui práticas de promoção da leitura desenvolvendo suas atividades de forma atrativa para os seus leitores, a fim de que possa contribuir positivamente para a formação dos mesmos e incentivá-los ao hábito de leitura. Dessa forma, ele desenvolve suas atividades itinerantes, e possui 52 bibliotecas volantes em todo o Brasil.

Pensando na função social das bibliotecas itinerantes como um todo, foi que se deu a escolha do BiblioSesc para aplicação da pesquisa. A experiência vivenciada na última, aconteceu durante um ano e seis meses, aonde atuei como estagiária do projeto, tendo jornada de trabalho de 20 horas semanais. Neste período tive a vivência nos trabalhos técnicos como também em realizar o serviço de referência com os usuários, na qual foram observados e identificados o perfil desses usuários, seus gostos de leitura, suas necessidades informacionais etc.

4 METODOLOGIA

4.1 Campo de estudo

O objeto deste estudo foi a biblioteca volante do SESC de Fortaleza, conhecida por desenvolver atividades que proporcionam o contato das pessoas com o mundo da leitura. O BiblioSesc atende as comunidades da cidade de Fortaleza e região metropolitana desde o ano de 2008, fazendo visitas aos locais parceiros do projeto de maneira quinzenal. Nessas visitas, o empréstimo de livros pode ser realizado através de um cadastro com os dados pessoais do usuário gratuitamente, só precisando de um documento de identificação e comprovante de residência para efetuar-lo.

No que diz respeito ao seu itinerário a biblioteca volante percorre nove bairros, realizando o mesmo trajeto durante um ano. Cada bairro e região recebem duas visitas mensais, o que possibilita o empréstimo dos livros e revistas durante 14 dias contados. O seu horário de funcionamento é das 8h às 16h, de segunda à sexta-feira, sempre necessitando de um documento de identificação para usufruir do projeto.

Em Fortaleza são utilizados dois veículos, que circulam pela cidade, possibilitando o acesso ao livro e à leitura. Eles realizam atividades como contação de histórias e ciclos de leituras organizadas por escolas. O veículo que conduz o BiblioSesc é um caminhão adaptado com 5 metros de comprimento e 2,5m de largura, climatizado, e é composto por 10 estantes e 10 prateleiras. Acompanham esta unidade móvel, um motorista e uma auxiliar de biblioteca do SESC.

O BiblioSesc disponibiliza aos seus usuários um acervo de aproximadamente três mil livros, atualizados periodicamente; sendo composto por uma variedade de gêneros literários como romances, ficção, clássicos da Literatura Brasileira, Literatura Estrangeira, biografias, gibis, literatura infantil, livros de culinária, livros didáticos, e revistas, todos estes em formato impresso.

O projeto tem como objetivo a promoção ao acesso democrático à informação, ampliar o acesso ao livro no Brasil e a formação de leitores, promovendo uma melhor qualidade de vida por intermédio do acesso à informação; ele diminui a distância entre o livro e o leitor, e estimula o pensamento crítico, a criatividade e o prazer pela leitura.

4.2 Método

Metodologia Científica é a área da ciência que estuda os caminhos do conhecimento. Ela vai ser responsável por investigar todos os métodos, as formas, e os instrumentos necessários para a construção de uma boa pesquisa científica.

A pesquisa nada mais é do que o embasamento na ciência, é a descoberta científica da realidade e a procura constante pelo saber. O conhecimento científico produzido pela pesquisa e amparado pela metodologia, vai refletir diretamente no saber, na averiguação dos fatos e na procura incessante pela análise.

Para a realização desta pesquisa e a coleta de dados, iremos delimitar os métodos dos quais foram-se utilizados para melhor obtenção dos resultados.

4.3 Tipo de pesquisa

a) Quanto à abordagem

Quanto à abordagem, se caracteriza como pesquisa qualitativa, pois compreende os grupos sociais analisados, não os quantificando e sim avaliando a realidade que foi estudada.

“A pesquisa qualitativa preocupa-se, portanto, com aspectos da realidade que não podem ser quantificados, centrando-se na compreensão e explicação da dinâmica das relações sociais.” (GERHARDT; SILVEIRA, 2009, p.32)

Esse tipo de pesquisa tem suas características sendo: subjetividade; empirismo; e universo de significados.

b) Quanto aos objetivos

A pesquisa foi de natureza exploratória, onde se teve uma visão geral do objeto de estudo trabalhado. Segundo Vergara (2009, p,42) “é realizada em áreas na qual há pouco conhecimento acumulado e sistematizado. Por sua natureza de sondagem, não comporta hipóteses que, todavia, poderão surgir durante ou ao final da pesquisa.”

Este tipo de pesquisa permite uma maior familiaridade entre o pesquisador e o tema pesquisado, visto que este ainda é pouco conhecido, e pouco explorado; como também possui menor rigidez de planejamento.

c) Quanto aos procedimentos

Para a realização da investigação do objeto em questão, foi utilizado o método de estudo de caso. Pois a pesquisa buscou obter informações a respeito da formação de leitores, o gosto pela leitura e a conscientização social e a influência das bibliotecas na formação do cidadão crítico.

Segundo Yin (2005), fazer um estudo de caso é realizar uma análise sobre um tema atual e seu contexto de realidade, quando as definições entre o fenômeno estudado e esse contexto são tênues, lançando-se mão de variadas fontes de evidência.

Este estudo de caso caracterizou-se pela investigação aprofundada do objeto analisado, permitindo que seu conhecimento seja amplo e detalhado. E também a partir do estudo de caso, realizou-se um estudo de usuários que tem como objetivo de identificar os interesses e as necessidades informacionais dos usuários do BiblioSesc.

Estudo de usuários são investigações que se fazem para saber o que os indivíduos precisam em matéria de informação, ou então para saber se as necessidades de informação por parte dos usuários de uma biblioteca ou um centro de informação estão sendo satisfeitas de maneira adequada (FIGUEIREDO, 1994, p. 7).

É através desses estudos que as instituições verificam os pontos positivos e negativos em relação ao nível de satisfação dos usuários, podendo melhorar, reformular ou criar serviços que atendam as demandas apresentadas.

A realização do estudo de usuário terá como base o paradigma social segundo Capurro (2003) na Ciência da informação. Ele aborda estudar a interação dos sujeitos dotados de conhecimento no âmbito histórico, social, cultural, político econômico, onde cada vez mais adquire conhecimento devido a sua interação com o mundo.

Somos influenciados pela sociedade, na qual os usuários e as informações são muito dinâmicas e dotadas de significados, onde as suas vivências e seu aporte teórico a respeito do assunto é o que vai determinar sentido às ações dos objetos. Então para analisar, devemos não só ter a observação como ponto de partida, mas sim investigar o sujeito através de suas ações e o processo dos seus significados para retirar resultados a partir de sua problematização.

Os estudos de usuários sendo investigado pelo olhar desse paradigma então, vai trabalhar com a construção social dos critérios de qualidade e veracidade da informação, problematizando esses aspectos (construídos socialmente), esclarecendo questões não contempladas em outros paradigmas.

d) Quanto aos instrumentos de coleta de dados

O primeiro instrumento utilizado para coleta de dados foi através da observação participante, no turno da noite, no horário das 18:00 às 22:00h, e em alguns momentos aconteceu no turno da manhã, no período das 08:00 às 12h; onde a autora deste trabalho acompanhou de perto e participou da rotina de atividades da Biblioteca Volante do Sesc Fortaleza, o BiblioSesc.

A observação participante, ou observação ativa, consiste na participação real do conhecimento na vida da comunidade, do grupo ou de uma situação determinada. Neste caso, o observador assume, pelo menos até certo ponto, o papel de um membro do grupo. (GIL, 2008, p.103)

O segundo instrumento da coleta de dados utilizado foi uma entrevista do tipo estruturada feita com a assistente de biblioteca do BiblioSesc 1. Este instrumento aconteceu por meio de um roteiro de perguntas previamente estabelecido sendo respondidas em um ambiente virtual, com a entrevistada tendo um período predeterminado para encaminhamento das respostas.

O terceiro instrumento da coleta de dados aconteceu por meio da aplicação *in situ* de um questionário a uma amostra de 14 usuários do BiblioSesc, a abordagem aconteceu por meio de uma conversa no caminhão, explicando sobre a pesquisa que conteria perguntas mistas acerca do serviço prestado e de seu impacto social. A aplicação dos questionários foi realizada em junho de 2019.

5 ANÁLISE DOS DADOS

A coleta dos dados foi realizada em três etapas, sendo a primeira por meio da observação participante, no período de julho 2017 a dezembro 2018; a segunda etapa foi a entrevista com uma das assistentes de biblioteca do BiblioSesc por meio de uma entrevista estruturada por e-mail, no dia 06 de junho de 2019; e a terceira etapa constituiu-se de uma aplicação de questionário com 14 usuários assíduos do BiblioSesc no período de 06 a 11 de junho de 2019. Para discorrer sobre as respostas do questionário foram estabelecidas cinco categorias para análise: Perfil dos usuários do BiblioSesc; Papel da leitura; Necessidades informacionais dos usuários; Entender o processo de interação do BiblioSesc com os seus usuários; A influência das bibliotecas no desenvolvimento de leitores.

Sabendo da importância que a leitura tem na vida das pessoas, onde seus efeitos vão da diversão ao conhecimento, proporcionando uma consciência crítica de mundo e uma formação mais humana e realista da sociedade, que o Sesc criou as suas bibliotecas volantes para facilitar nas comunidades e localidades com pouco ou quase nenhum acesso a leitura ou serviços de acesso à informação.

O Serviço Social do Comércio (Sesc) foi criado com intuito de contribuir com seu entorno por meio de ações de democratização do acesso dos cidadãos a educação e cultura, e atendimento das demandas dos usuários, o que proporciona melhores condições de vida e desenvolvimento da sociedade como um todo. Através de suas diversas bibliotecas distribuídas no Brasil, o Sesc oferece diferentes formas de conhecimento, sendo capaz de levar a leitura para todos locais do país, e tem no projeto BiblioSesc uma das principais ferramentas para isso. O projeto hoje conta com a implantação de mais de 57 bibliotecas volantes por todo o território nacional, e tem como objetivo o incentivo à prática e o gosto pela leitura.

ILUSTRAÇÃO 4 – Caminhão do BiblioSesc



Fonte: BiblioSesc Fortaleza.

Analisou-se o trabalho do BiblioSesc no Ceará que já está em vigor desde 2008 e ao longo desses onze anos de trabalho tem-se 17.735 inscritos no sistema. A cada ano aumenta a sua demanda de prestação de serviços a comunidades, e no último ano está atendendo em 9 locais dos bairros e região metropolitana de Fortaleza. Os locais são: Quintino Cunha, Pindoretama, Conjunto Esperança, Pacatuba, José Walter, Pentecoste, Jardim União, Henrique Jorge, Caucaia.

Com a excelência de qualidade de seus serviços oferecidos, o fluxo de atendimentos se mostra constante, e com isso, a média atualmente de atendimento por dia em relação aos usuários são de 168 pessoas no caminhão e a média de empréstimos é de 215 entre livros, revistas, e gibis. Por ano o número de atendimento aos cidadãos chega a 15.825, e de empréstimos chega 22.862.

ILUSTRAÇÃO 5 – Uma das estantes do caminhão do BiblioSesc Fortaleza



ILUSTRAÇÃO 6 – Estante dos gibis e revistas do caminhão BiblioSesc Fortaleza



Fonte: Liliane Pires, 2019.

Esses números demonstram por estatística o verdadeiro alcance que o projeto tem em suas atividades, assim como o quanto é eficiente o seu trabalho nas

comunidades. Pois embora o mercado editorial brasileiro seja abrangente e em constante crescimento, boa parte da população ainda é excluída do acesso aos livros, o que resulta em desigualdade na circulação, mediação e dinamização da educação no país, e essas bibliotecas volantes ou itinerantes vem para garantir a essas pessoas a diminuição de tal desigualdade, ampliando seus horizontes e seu senso crítico.

O Cronograma de atividades do BiblioSesc é determinado pelo Departamento Nacional com sede no Rio de Janeiro. São eles que dizem as diretrizes para que as visitas aconteçam regularmente a cada 14 dias nos locais, lembrando que a Biblioteca volante da unidade do Sesc Fortaleza possui parceria com o setor de Literatura, e isso auxilia nas atividades ofertadas da biblioteca.

Dentre as atividades ofertadas em seus serviços pelo BiblioSesc temos a de mediação de leitura, que através desse setor de Literatura, (duas vezes ao mês) é enviado um escritor parceiro do Sesc para fazer a mediação de leitura em cada local; como também temos a realização da contação de história, quando solicitadas pelas unidades parceiras, ou em eventos.

ILUSTRAÇÃO 7 – Contação de história no BiblioSesc Fortaleza



ILUSTRAÇÃO 8 – Autor em palestra sobre livros no BiblioSesc Fortaleza



Fonte: Ivana Chaves, 2018.

Além das atividades ofertadas acima listadas, ele também oferece consulta local e empréstimos de livros e revistas domiciliares. Isto acontece para satisfazer as necessidades da população, e que estas sejam atendidas de forma mais eficaz.

Os seus principais objetivos são: Promover a leitura através da ampliação das condições de acesso ao livro no Brasil; Formar leitores e promover a melhoria da qualidade de vida através do acesso à informação; Encurtar a distância entre o leitor e o livro. Minha participação no BiblioSesc aconteceu como estagiária do projeto, onde auxiliava nas atividades internas. O trabalho no caminhão ainda é feito manualmente através de fichas, onde contém os dados dos usuários, como: nome completo, data de nascimento, o código inerente aquela inscrição no sistema, o local onde é cadastrado, como também as fichas dos livros que pegou para empréstimo. Ao chegar à Biblioteca Rachel de Queiroz realizava as renovações, empréstimos, cadastro de inscrições novas no sistema Informa; como também era feito as estatísticas inerente ao local com consultas locais, empréstimos, inscrições novas etc.

ILUSTRAÇÃO 9 – Ficha de cadastro do BiblioSesc



ILUSTRAÇÃO 10 – Caixa de um dos locais do BiblioSesc com as fichas dos usuários



Fonte: Ana Raizza, 2019.

Também em complemento, foi realizado o envio de torpedos ou ligações para os usuários lembrando o local que o BiblioSesc ia visitar no dia seguinte, e também informando o horário de permanência do mesmo na localidade; era

realizado o serviço de renovação e reservas pelo e-mail, whatsapp, telefone ou mesmo presencialmente no caminhão.

Através deste trabalho, mesmo sendo interno, buscava identificar as necessidades dos usuários para poder suprir as demandas, pois, através dos empréstimos, era possível detectar os gostos literários de cada pessoa, o que buscava no caminhão, etc. Muitos procuravam-me para prestação de serviço de referência, através de indicação de livros ou autores.

Através da observação do trabalho foi analisado alguns dos autores mais solicitados que são: Carina Rissi, Augusto Cury, Nicholas Sparks, Zibia Gasparetto, Julia Quinn, Tessa Dare, Lisa Kleypas, Paula Pimenta, Mega Cabot, Thalita Rebouças. Nora Robert, Max Lucad, Harlan Coben, Zac Power. E os livros mais buscados e que tem uma grande lista de espera são: Harry Potter, Fazendo meu filme, Minha vida fora de série, Destinada, Prometida, Diário de um banana, Vendedor de sonhos, Ninguém é de ninguém, Saga Crônicas de Gelo e Fogo, Menino do Pijama Listrado, 13 Porquês, Ladrão de Raios, Marca de uma lágrima, Droga do amor, Droga da obediência.

Para se trabalhar com o público é preciso que o profissional seja um leitor assíduo e que obtenha conhecimentos em diversas áreas para então transmitir e disseminar a informação. É preciso que tenha algumas habilidades para poder trabalhar no caminhão do BiblioSesc, como: empatia, responsabilidade, agilidade, prática leitora, dinâmica, conhecer e gostar de livros.

Ao longo do estágio foi tido a oportunidade de ter a vivência do trabalho no caminhão em três locais diferentes, onde foi experimentado um trabalho singular, com perfis de usuários, demandas e atendimentos diferenciados. O primeiro local foi em uma escola profissionalizante em que o público é mais voltado para adolescentes com gosto pela literatura estrangeira, onde existe a exigência de atendimento rápido e eficiente para poder suprir todas as turmas que os professores levam ao caminhão. Já o segundo local foi em uma escola que estava com interesse em adotar uma parceria com o BiblioSesc Fortaleza. O público ficou mais voltado aos pais de alunos que tinham interesse em conhecer mais sobre o projeto, logo foi um dia de amostra do caminhão, onde só aconteceu consulta local dos livros. E o terceiro local foi em uma escola na qual a comunidade ao redor interagia bastante com o projeto e onde os filhos influenciavam seus pais a fazerem o cadastro e lerem juntamente com eles, sendo esse um dia de atendimentos menos complicados.

ILUSTRAÇÃO 11 – Uma das visitas ao caminhão do BiblioSesc Fortaleza



Fonte: Ana Raizza, 2018.

Poder ter essa vivência, na prática, foi uma experiência única como leitora e como profissional da área de mediação e disseminação de informações, pois trouxe uma visão de como é o dia a dia do trabalho, como lidar com as pessoas, identificar as diferentes demandas informacionais etc.

A segunda parte da pesquisa deste trabalho consistiu na entrevista estruturada com uma das assistentes de biblioteca que trabalha no caminhão desde o dia 7 de janeiro de 2008. Ela é formada no curso de Letras Português/ Literatura pela Universidade Estadual do Ceará (UECE), e faz pós-graduação em escrita literária.

Um dos assuntos abordados nas perguntas foi a importância que a leitura tem pra sua vida e a mesma foi muito direta ao revelar sobre a sua paixão pela leitura. Ela respondeu que:

Ler é a paixão que sustenta a minha respiração. Portanto, trabalhar em uma biblioteca é uma grande inspiração para essa paixão que confere sentido a minha vida. Além disso, gosto de trocar ideias com outras pessoas cúmplices dessa mesma paixão, indicar e conhecer autores. O gosto pela leitura me acompanha desde a infância e nessa época eu já tinha certeza que, além de dedicar a maior parte do meu tempo aos livros, a minha escolha profissional seria fortemente influenciada pela leitura.

A leitura sempre esteve presente em sua vida, e o seu amor por ela foi de extrema importância em seu desenvolvimento como pessoa e em seu senso crítico,

tornando-a mais consciente do poder que a leitura tem na vida das pessoas, e o quanto é gratificante trabalhar com o que gostamos.

Outro assunto abordado foi sobre como as pessoas são incentivadas a criar gosto pela leitura através do seu trabalho, e sua resposta foi: “O meu trabalho implica na organização e fluidez para o acesso à informação disponível, o que é imprescindível para que o usuário se familiarize com o acervo e se sinta confortável em sua busca.”

É necessário que a biblioteca esteja sempre organizada de maneira que o usuário possa ter autonomia na hora de realizar a consulta local e encontre o que deseja, em meio aos diversos tipos de gêneros literários disponibilizados no caminhão. A qualidade do serviço ofertado implica muito nos resultados obtidos nas pessoas através da leitura.

Na temática sobre qual o seu papel na biblioteca volante, se obteve como resposta: “Oferecer acolhimento e estímulos para que todos possam se identificar e se apropriar do espaço físico, social e cultural que a biblioteca representa.” Então o seu papel é prestar atendimento com muita clareza e empatia, fazendo com que o usuário se identifique com o que está sendo ofertado.

[...] A proposta das bibliotecas não convencionais é poder levar ao encontro às comunidades o conhecimento registrado, possibilitando o confronto do leitor com as novas possibilidades (de mundo, de realidades, de vivência), aumentando o seu repertório pessoal, que possibilita o acesso de comunidades distantes aos centros de conhecimento, podendo capacitar à inteligência das pessoas daquela comunidade para a construção de uma melhor perspectiva de inserção na sociedade. (JORGE; JORGE, 2008, p. 1).

No outro tema foi indagada se a disseminação da informação contribui para a formação do cidadão crítico, e se a resposta for positiva, qual a sua contribuição para tal formação.

Sim. A minha contribuição está atrelada ao caminhão, portanto, creio que por meio de um acervo diversificado, de qualidade e contemporâneo, que além de fornecer informação, proporciona aos seus usuários conhecimento e cultura – fatores fundamentais para o desenvolvimento da sociedade e do leitor: um leitor crítico sabe a diferença entre pensar e reproduzir fatos e situações. Para contribuir com sua formação, a biblioteca também precisa ser um espaço de criação e reflexão, logo o meu papel dialoga com essa proposta, que é estabelecer essa ponte para o leitor.

Quando as pessoas passam a ter acesso às informações, elas passam a ser protagonistas de seus pensamentos e ter opinião própria de mundo, pois quando

não temos esse acesso garantido, somos mero espectadores reproduzindo o pensamento de outros, sem ter senso crítico para debater sobre tal. A sua contribuição acontece através do seu trabalho, no dia a dia, na interação com usuário, na troca de conhecimentos, no proporcionar reflexão sobre suas leituras, sobre ser mediador entre leitor e o livro.

Foi perguntado sobre a interação dos funcionários do BiblioSesc com os usuários, e em sua resposta fica bem claro o quanto a democratização do espaço biblioteca é importante, que além de proporcionar a leitura, une pessoas e ideias, como também promove ações de socialização.

Cabe a biblioteca promover atividades que ampliem os conhecimentos de seus usuários, visando integrá-los no processo de desenvolvimento cultural. Para alcançar esse objetivo poderão ser utilizados vários recursos, como comemorações, hora do conto, dramatizações, teatro de fantoches, cinema, jornal, (mural ou circulante), palestras, etc. (ANTUNES, 2000, p.123)

Vale lembrar que a biblioteca vem se moldando às novas tecnologias e aos seus usuários, visto que através da realização dos serviços é que se atrai cada vez mais as pessoas para o seu espaço. Ela vai apresentar um grande leque de opções de atividades a oferecer, e fica a cargo dos bibliotecários e responsáveis pela biblioteca, saber quais ações priorizar para que aconteça a interação .

Ao ser indagada sobre quais desafios são encontrados no dia a dia do seu trabalho com relação à leitura, ela respondeu:

Muitos são os desafios, mas destaco a ausência de incentivo por parte dos pais, pois como trabalho em bairros periféricos observo que a maioria dos usuários mal tem como sobreviver, então é comum que a família tenha pouca instrução e não colabore para que o amor pelos livros seja cultivado, já que sempre foi algo distante da realidade deles.

O apoio e incentivo por parte dos pais é essencial no incentivo a leitura, pois eles são a referência maior para os filhos, e, se os próprios não mostrarem ser exemplos de bons leitores, usualmente a criança não se tornará uma boa leitora também. Nesse cenário, não só o incentivo dos pais, mas também da família, amigos e sociedade, precisam ser uma realidade constante na vida desse indivíduo, levando em conta que só através do incentivo a leitura podemos mudar a vida das pessoas completamente e transformar a realidade as cerca por meio da educação.

De acordo com LAJOLO (1999), após a expansão da imprensa, o acesso aos livros ficou mais amplo a todas as classes, com a prática da leitura se

tornando mais difundida e dando-se destaque ao meio familiar, pois era necessário que todos soubessem ler para interpretação de textos religiosos que iam compor valores morais.

Ao ser questionada sobre a sua opinião acerca das leituras essenciais na formação do leitor, foi tido como resposta:

É difícil listar quais leituras são essenciais na formação do leitor, pois se eu considero as particularidades de cada usuário a lista tende a se alterar conforme o gosto de cada um, por isso, a biblioteca além de ser real tem de projetar sonhos e propiciar a aproximação da leitura por meio do acesso dinâmico a um acervo diversificado.

Nesta fala se encaixam duas leis de Ranganathan que fala “Para cada leitor o seu livro” e “Para cada livro o seu leitor”. Cada usuário tem o seu gosto de leitura, tem suas necessidades diferenciadas e individuais, e o papel da biblioteca neste contexto é o de influenciar a ler e a ter acesso a um acervo com diferentes opções para os diversos tipos de leitores. Cada um tem que ler o que lhe convém, e assim irá ter olhares amplos sobre variados assuntos.

Quando se falou das contribuições que as tecnologias trouxeram para os serviços ofertados da biblioteca, e como elas estão presentes no BiblioSesc, sua resposta foi que as tecnologias otimizam os processos internos, que se refaz em sua totalidade e desenvolvem atividades que agregam valores ao cidadão leitor.

As tecnologias, através da modernização, ampliaram o processo de disseminação das informações desde o modelo tradicional, até no trabalho eletrônico implantado e aplicado nos serviços da biblioteca. Com isso, os serviços do BiblioSesc atendem o seu diversificado público nas mais variadas esferas, como por exemplo, o serviço de atendimento por meio do whatsapp que amplia seu trabalho, alcançando as pessoas sem elas precisarem sair de casa, e no sistema que fica salvo as informações dos usuários, pois caso ocorra algum imprevisto com as fichas, o trabalho está resguardado nele sem sofrer danos.

Ao ser perguntada sobre quais são as demandas dos usuários no BiblioSesc, obteve-se como resposta que essa demanda é de acordo com a vivência deles, e que vão procurar por diversos livros como: romance, ficção estrangeira, livros infantis, livros juvenis que viraram filme ou série, sagas em geral, obras de Mitologia, livros espíritas e quadrinhos. Porém, usuários de bibliotecas em geral buscam leituras complementares às dos livros didáticos e periódicos.

O BiblioSesc apesar de ser uma biblioteca mais compacta, ainda possui diferentes gêneros literários para os mais variados gostos. O projeto veio para somar à escola, visto que ajuda na formação e extensão dos alunos, preenchendo a lacuna da falta de bons livros na biblioteca escolar, pois os mesmos ou se encontram desatualizados ou a biblioteca não se renova. Embora o seu acervo possua os gêneros que são necessários para uma biblioteca modelo, um dos caminhões do Ceará está mais voltado para leitura de lazer e entretenimento, enquanto o outro tem mais os clássicos da literatura.

E quando foi perguntado sobre a realização de estudo de usuário com alguma periodicidade para conhecer as necessidades dos frequentadores do BiblioSesc, tivemos como resposta: “Normalmente, as listas de livros são feitas de acordo com as solicitações dos usuários, sendo assim, eles sugerem através de e-mail ou pelo WhatsApp”.

De acordo com o que foi respondido, o BiblioSesc não realiza estudo de usuário com seus clientes, o que é essencial que seja feito por qualquer organização que trabalhe com o público e queira sempre estar melhorando os seus serviços, pois é através do feedback da pesquisa que os serviços são avaliados.

Os Estudos de Usuários são indispensáveis para que se possa conhecer e identificar as necessidades de informação dos usuários, e também os interesses, comportamentos, acesso, uso e apropriação da informação, levando sempre em consideração a história de vida de cada usuário, no amplo contexto sociocultural humano. (COSTA, 2016, p.25)

Só a atividade de anotação dos pedidos dos usuários em relação aos livros para serem solicitados na licitação das compras dos livros não é suficiente para avaliar. É preciso planejamento estratégico e implantação desses estudos para uma melhor resposta do que está sendo ofertado.

A terceira etapa desta pesquisa constituiu-se de analisar os questionários aplicados a quatorze usuários do BiblioSesc. Este instrumento foi utilizado para conhecer sobre o perfil dos usuários, suas necessidades informacionais, o feedback do projeto, e como a leitura atrelada a projetos sociais ajuda no desenvolvimento cultural, emocional e crítico da comunidade a qual se beneficia dessas ações.

Como a quantidade de inscritos foi muito grande e não se teve tempo para analisar todas as respostas, deu-se prioridade a pessoas específicas que já fazem parte do projeto a mais de um ano e que são clientes assíduos na biblioteca

volante. Eles estão sempre presentes nas visitas que o caminhão faz em sua localização, sendo a leitura essencial em suas vidas. Para realizar a análise das respostas, dividiu-se esta parte da pesquisa em categorias para melhor descrever o que foi verificado, sendo classificadas por tais categorias, e não conforme a sua numeração no questionário.

A coleta dos dados durante a aplicação do questionário aconteceu entre os dias 06 de junho a 11 de junho de 2019 com pessoas de diferentes locais, como por exemplo: José Walter, Pindoretama e Caucaia. As cinco categorias foram: Perfil dos usuários do BiblioSesc; Papel da leitura; Necessidades informacionais dos usuários; Entender o processo de interação do BiblioSesc com os seus usuários; A influência das bibliotecas no desenvolvimento de leitores.

5.1 Perfil dos usuários do BiblioSesc

Nesta categoria foi possível conhecer um pouco do perfil dos usuários do BiblioSesc. São apresentados, inicialmente, a média de idade da amostra do pessoal, sua escolaridade, sua idade e quantos livros lê por mês.

O público do BiblioSesc é bem abrangente e numeroso entre homens e mulheres. Na primeira pergunta do questionário foi indagado qual o sexo do sujeito, e entre o pessoal que respondeu o questionário 40% é do sexo masculino, e 60% é do sexo feminino.

A segunda questão foi sobre a idade, e nela possuía as opções para marcar faixas específicas, indo da idade de cinco anos e mais do que sessenta anos. Em relação a idade, o público é muito diversificado pois tem pessoas com um ano de idade que tem cadastro no sistema, como também idosos de mais de setenta anos. Muitas crianças são influenciadas por seus pais e os mesmos quando vão ao caminhão querem que a sua família tenha o cadastro e que todos possam levar os livros emprestados. Um exemplo é uma cliente que já está no projeto a mais de dois anos e fez o cadastro do seu filho de um ano e seis meses de idade para poder pegar livros e ler para ele, o influenciando desde bebê a ter o hábito da leitura.

A idade dos sujeitos que participaram da pesquisa foi bem ampla e mostra que independente da faixa etária da pessoa, a leitura não tem distinção e todos sentem prazer e encanto ao ter o hábito de ler. A faixa de 16 a 20 anos foi de

45% dos entrevistados, de 21 a 30 anos foi de 30%, de 31 a 40 anos foi de 5%, de 41 a 50 anos foi de 15%, e a de 51 a 60 anos foi de 5%.

Quanto a terceira pergunta foi observado o perfil de escolaridade dos sujeitos, pois quanto mais cedo a pessoa começa a ler, mais ela adquire responsabilidade e com isso obtém um ensino-aprendizado satisfatório, influenciando no seu grau de escolaridade, sempre buscando novos conhecimentos e se qualificando profissionalmente.

Dos sujeitos participantes 42,5% deles concluíram o ensino médio completo; 30% ainda estão concluindo o ensino médio, pois como o projeto tem na maioria dos locais parceria com escolas profissionalizantes, o seu público maior é de adolescentes ainda concluindo os estudos; e 27,5% são usuários que possuem ensino superior e tem no mínimo uma graduação.

A pergunta de número doze é sobre a quantidade de livros que a pessoa lê mensalmente. Essa prática tem vários fatores que influenciam no ato de ler, visto que depende muito do tempo disponível para tal; de como é feita a leitura, se é dinâmica e rápida ou mais lenta; da quantidade de livros que a pessoa tem acesso e se esse acesso se dá por empréstimos feito em bibliotecas ou por compra de livros; da troca de livros entre familiares, amigos ou até mesmo desconhecidos através de grupos em redes sociais, aplicativos, saraus etc.

Entre o público avaliado, 50% deles leem entre 1 a 3 livros por mês; 27,5% ler de 4 a 5 livros por mês; 13,5% ler entre 6 a 8 livros por mês; 9% ler de 9 a 11 livros por mês.

5.2 Papel da leitura

Nesta categoria foi avaliada a importância da leitura na vida intelectual, profissional e social dos indivíduos, sua influência, e também contribuição no exercício da cidadania. Ao longo do primeiro capítulo teórico deste trabalho fizemos uma análise sobre a leitura como um todo.

A pergunta de número 15 indaga se o sujeito acredita que a leitura contribui para o exercício da cidadania e o porquê de sua opinião. E em resposta 100% das pessoas responderam que sim. E o motivo seria que a partir do momento em que temos acesso a informação e adquirimos conhecimento, nos tornamos críticos acerca da nossa realidade e passamos a exercer nosso papel de cidadão.

O desenvolvimento social e cultural da comunidade que tem acesso a leitura passa a crescer, e isso torna as pessoas mais conscientes de seus direitos e deveres por conta da sua ampliação de visão do mundo. Através dos livros podemos tirar lições de vida e aplicá-las na realidade em que vivemos.

podemos inferir que ser cidadão é ter consciência de seus deveres e acesso a seus direitos. A cidadania se manifesta e se constrói a partir dessa conscientização e da participação política e social dos homens na sociedade (TARGINO, 1991, p.156)

Uma das pessoas respondeu a esta pergunta assim: “Porque traz informações necessárias para se formar uma sociedade mais justa e realista.” Outra respondeu: “Quanto mais informações melhor para só assim, podemos mudar a situação desse país cheio de gente alienada.”

Através de reflexões sobre a realidade de mundo tomamos consciência e passamos por um processo de autotransformação, deixando a alienação de lado de reproduzir pensamentos alheios, e passando a ter uma participação direta em ações sociais para mudar um povo.

Segundo o autor Marinho (1993) a leitura tem função essencial para a formação da cidadania, seja através do processo de ensino-aprendizagem, quanto como prática social.

Na questão de número 16 foi abordado sobre a importância que a leitura tem na vida do entrevistado. E as pessoas tiveram muita afeição e intimidade em suas respostas, pois muitos veem a leitura como diversão e têm grande prazer em ler. Outras falam que ela é essencial assim como o ato de respirar. Portanto, ela vai representar uma atividade que pode ser utilizada para aliviar stress, ampliar vocabulário, melhorar na escrita, conhecer o mundo sem sair do lugar, adquirir novos saberes, ter pensamento crítico etc.

De acordo com Martins (1989, p.31) a leitura é como um processo de compreensão abrangente, cuja dinâmica envolve componentes sensoriais, emocionais, intelectuais, fisiológicos, neurológicos, bem como culturais, econômicos e políticos (perspectiva cognitivo-sociológico).

Um dos sujeitos respondeu que: “Vital, ela me permitiu conhecer civilizações, países, eras, mundos fantasiosos, futuros distópicos e diversas outras situações que auxiliaram na minha formação como um sujeito em uma sociedade”.

É essencial que a leitura seja apropriada pelos leitores para que possam ter uma nova visão acerca de mundo, e através de suas práticas possam conhecer o mundo e mudar sua relação com o seu redor.

5.3 Necessidades informacionais dos usuários

Nesta categoria analisamos as necessidades dos usuários, o que ele busca no BiblioSesc, e descobrir se suas demandas informacionais são supridas. Pois para que os projetos sociais tenham êxito nos seus trabalhos, é preciso que façam com certa frequência um estudo de usuários com a comunidade em que está inserida.

Na pergunta de número 5 foi perguntado o que você busca no BiblioSesc e em meio a várias opções 70% respondeu que buscava lazer/passatempo, pelo simples fato de gostar de ler; 10% busca pela necessidade de se manter informado/ atualizado; 10% vai a busca pela sua curiosidade; e os outros 10% respondeu outros motivos e ao responder quais são eles, disseram que vai por causa do incentivo da professora de português.

Muitos buscam pelo prazer/passatempo pois na maioria das vezes já leem tantos textos acadêmicos que a leitura por diversão faz com que se distraiam um pouco das obrigações com os estudos e dão asas ao mundo da imaginação. É preciso que tenhamos essa válvula de escape das muitas demandas de estudos que temos no dia a dia.

Já em relação a busca para se manter informado, é porque muitas pessoas têm pouco acesso aos livros, seja porque a escola possui livros desatualizados ou só livros acadêmicos, ou porque o bairro ou cidade onde mora não dispõe de bibliotecas públicas abertas à comunidade.

A busca pela curiosidade acontece pelo BiblioSesc fugir dos padrões das bibliotecas tradicionais (que se encontram fixa em um local), ao fazer com que o papel seja invertido, e em vez das pessoas irem até a biblioteca, as bibliotecas itinerantes que se deslocam até a comunidade, sejam em diferentes meios como de caminhão, bicicleta, carro etc. E por último, a busca realizada pelo incentivo dos professores também é de vital importância, já que esses profissionais sabem na prática o quanto a leitura é essencial na formação dos alunos, e conseguem ver nos

projetos de bibliotecas volantes, uma oportunidade dos discentes terem acesso a livros do mais variados gostos.

Na pergunta de número 6 perguntamos se as suas necessidades informacionais são atendidas pelo BiblioSesc, e em resposta 100% das pessoas responderam que sim. O caminhão possui uma variedade muito grande de gêneros literários, o que proporciona cada pessoa a liberdade de ler o que lhe convém; e quando os livros buscados e não tem no caminhão, os profissionais que trabalham neste serviço buscam alternativas para que o usuário seja atendido, por exemplo, se o livro tiver disponível na Biblioteca Rachel de Queiroz ou Biblioteca Romeu Aldigueri, ela faz o empréstimo no nome do caminhão ou realiza a inscrição da pessoa nas bibliotecas fixas para sanar as demandas dos usuários.

ILUSTRAÇÃO 12 e 13 – Livros da Biblioteca Rachel de Queiroz emprestados para o BiblioSesc



Fonte: Ana Raizza, 2019.

A resposta de um dos sujeitos foi “Sempre que ia ao BiblioSesc no tempo em que fazia o ensino médio, fui muito bem atendido pois a biblioteca de minha escola era pequena e não tinha tantos títulos disponíveis que o BiblioSesc oferecia.”

E esse é exatamente um dos objetivos do projeto do BiblioSesc, que trabalha em parceria com as escolas, dispondo de recursos ou exemplares de livros, revistas e gibis que a mesma não tem, para auxiliar nas leituras complementares dos estudantes.

A pergunta de número 8 aborda sobre que gêneros literários você busca no BiblioSesc, e os que foram mais marcados nas respostas foram: Ficção, Romance, Religião/Misticismo, Aventura, Literatura Brasileira e Literatura Estrangeira. E quando foi perguntado o que mais lhe atrai nesses gêneros, as respostas foram diversificadas em relação a facilidades de leitura, fugir da monotonia, o suspense, diversidade de ideias, o contexto das histórias, os mistérios, curiosidades, realidade e fantasia.

Na pergunta de número 9, é questionado há quanto tempo o usuário frequenta o serviço do BiblioSesc, e 35% responderam que frequenta a menos de 1 ano, 15% entre 1 a 2 anos, e 50% a mais de 3 anos.

Com isso identificamos que pessoas que responderam que estão há pouco tempo inscritas no projeto, são usuários que o conheceram este ano ou que as suas escolas estão em parceria com o projeto a pouco mais de um ano. E os locais que já são parceiros a mais tempo, os clientes nunca deixaram de ir nas visitas para realizar consulta local ou mesmo empréstimo domiciliar. A fidelidade aos serviços e produtos ofertados é notória levando em conta que tem muitos usuários que fazem parte a muito tempo (por exemplo há 6 anos), vendo todas as mudanças que vão ocorrendo ao longo dos anos para melhoria dos trabalhos.

5.4 Entender o processo de interação do BiblioSesc com os seus usuários

Nesta categoria procuramos entender como acontece a relação do BiblioSesc com os seus usuários, que meios utilizam para realizar esse processo, como ele influencia no ato de ler, feedback das suas visitas e em que pontos (sugestões) de atividades ele poderia desenvolver.

Na pergunta de número 4 procurou-se saber como as pessoas conheceram o projeto do BiblioSesc e as respostas foram: 50% através da escola, 40% através dos amigos, 5% através da família e 5% por outros.

As escolas têm bastante influência na divulgação do projeto, pois constituem a grande maioria dos locais parceiros, sempre incentivando os alunos a

lerem. Essa associação é muito importante visto que quando possuem biblioteca, o seu acervo só atende a leituras didáticas, com algumas escolas até mesmo não possuindo biblioteca na instituição.

A divulgação por parte dos amigos acontece na medida que eles descobrem o projeto, gostam do seu acervo diversificado e repassam para que novas pessoas possam ter acesso aos livros. Já a divulgação feita pela família é quando os pais ou avós levam seus filhos, netos e sobrinhos para fazer consulta local, e com isso fazem a inscrição para poderem realizar empréstimos. E um último meio de divulgação é pela curiosidade das pessoas, que ao passarem e avistar o caminhão na localidade, são instigadas a saber o que ele faz e oferece.

Na pergunta de número 7 é questionado se o BiblioSesc tem lhe influenciado no gosto pela leitura e o porquê da resposta. E em 100% a resposta foi sim, e em suas explicações foi pela facilidade de acesso aos livros, vasta variedades de livros, sugestão e dicas de livros pela profissional que trabalha no caminhão.

É importante essa gama de opções de livros, revistas e gibis que são oferecidos a comunidade, pois em alguns casos certos livros só são conhecidos pelas pessoas, por está disponível no caminhão. Em meio a tantas tecnologias disponibilizadas, é necessário que os trabalhos sejam mais simples e precisos, facilitando na sua realização e na busca das informações, pois quanto mais acessível for o processo, mais atrai o público.

E em relação a sugestão de livros pelos profissionais, isso caracteriza-se como um trabalho de referência que nada mais é do que oferecer um serviço/produto de informação de qualidade, a fim de atender uma necessidade. As ações-chave desse serviço é informar, orientar e formar de maneira adequada e especializada.

Para oferecer esse serviço é preciso que o profissional seja capacitado, tendo conhecimento da área em que atua, tenha habilidade de saber manusear e disseminar a informação, goste de trabalhar com o usuário, seja proativo e dinâmico.

A pergunta de número 13 foi realizada para saber se, de acordo com suas necessidades, a periodicidade do BiblioSesc atende a esse usuário e o porquê de sua resposta. Em 90% das vezes, o pessoal respondeu que está satisfeito e os outros 10% não satisfeito.

A explicação pela a satisfação no trabalho desenvolvido pelo projeto está ligado à: o intervalo de tempo que demora para repassar na mesma localidade (a

cada 14 dias), o que dá um certo tempo para se ler o livro emprestado; não ter uma cobrança com relação a devolução dos livros, pois eles podem ser renovados na próxima visita até três vezes, não sendo possível a renovação no caso do exemplar ter fila de espera; por poder pegar emprestado até dois livros e revistas; e o atendimento ser de qualidade e rapidez. A pessoa que respondeu não estava satisfeita, foi porque queria que o caminhão do BiblioSesc estivesse com mais frequência no seu bairro, e não apenas duas vezes ao mês.

Na pergunta de número 14 foi-se analisado quais outros serviços o sujeito gostaria que a biblioteca móvel desenvolvesse em sua comunidade. A maioria das respostas foi que já estava satisfeito com o que era oferecido, porém algumas respostas foram de sugestões para implantação como: Venda de livros; Incentivos com brindes para quem alcançasse uma meta de leitura durante os quinze dias; Visita a mais escolas, para que o projeto se expanda; Saraus; Palestras com autores; Uma maior variedade de livros religiosos; E que a compra de livros novos seja mais rápida.

É muito bom estar sempre inovando quando se trabalha com o público, mas às vezes, a mudança não é possível só por parte de quem trabalha no dia a dia conhecendo as necessidades da clientela, e sim coordenadores que elaboram o plano de atividades e liberam recursos financeiros a fim de resolver e acatar essas sugestões. Porém é sempre bom receber sugestões para tentar melhorar e quem sabe, quando for viável, adotar imediatamente nos trabalhos.

5.5 A influência das bibliotecas no desenvolvimento de leitores

Nesta categoria foi analisado se o BiblioSesc contribui no desenvolvimento crítico do leitor, na formação desse leitor e em sua frequência de leitura.

Na pergunta de número 10 foi exposto se o sujeito acredita que o BiblioSesc contribui para a formação de leitores na comunidade, e 100% das respostas foram positivas. Já na pergunta de número 11 foi analisado se o usuário acredita ter passado a ler mais depois que utilizou os serviços da biblioteca volante, tendo 85% das pessoas responderam que sim, e 15% responderam talvez.

As bibliotecas com seu acervo amplo e a sua disponibilidade em atender o público leitor, dá a oportunidade das pessoas de terem acesso a uma variedade de

tipos de leitura que as fazem se autotransformar e entender a sociedade com um todo. A leitura tem o poder de despertar o senso crítico de mundo nesse usuário, e, sempre levando em conta suas experiências pessoais, o mesmo deixa de ser um agente passivo, se desenvolvendo e passando a atuar diretamente nesse processo de disseminação da informação.

6 CONCLUSÃO

Após a pesquisa de campo constatou-se que, embora o estudo de usuário seja amplamente investigado e importante dentro dos serviços e práticas informacionais, a sua aplicação no trabalho das organizações ainda é subutilizada, mesmo os profissionais da área conhecendo o seu potencial e o quanto os seus resultados podem impactar positivamente ao trazer melhorias e novos usuários para a unidade.

É preciso que essa aplicação se torne atividade obrigatória no planejamento, organização e disseminação das informações, pois, como o usuário é a razão de existência das instituições, ele e suas necessidades devem ser o ponto de partida tanto na criação quanto na reformulação do seu exercício, e isso inclui os das bibliotecas itinerantes.

Como vimos ao longo desse trabalho, essas bibliotecas dispõem dos mais diversos meios para se levar informação a sociedade e com um alcance e engajamento, do ponto de vista qualitativo, extremamente satisfatório. A análise de dados desse estudo foi feita na biblioteca volante do Sesc Ceará, o BiblioSesc, para tentar entender de que maneira o processo de incentivo a leitura impacta positivamente na comunidade como um todo.

A partir da entrevista com uma assistente de biblioteca do projeto e dos dados coletados nos questionários dos usuários, foi notado que os livros são um fator essencial no desenvolvimento de senso crítico e responsabilidade nos leitores, auxiliando nos seus estudos seja na escola, na faculdade, no trabalho, na família, e no âmbito sociocultural em geral. Na entrevista com a profissional, foi esclarecido também a importância de se ter pessoas capacitadas, se possível, especialistas da área, como por exemplo o bibliotecário, para se trabalhar efetivamente com a organização, mediação e disseminação da informação.

Logo, o bibliotecário através de suas habilidades técnicas e de seu papel social, se mostra o profissional com maior competência e vivência para aplicação das pesquisas sobre estudos de usuários diretamente na rotina da biblioteca, fazer a devida análise das informações e trabalhar em cima dos resultados.

Nos dados coletados dos usuários do projeto, foi notado também que os mesmos são extremamente assíduos, e que o seu perfil se mostra bem amplo, indo

desde crianças até o público mais idoso, cada um possuindo demandas próprias, essas que são influenciadas pela sua idade, escolaridade e gênero literário.

Quanto ao feedback ao projeto, foi percebido uma grande satisfação de seus clientes quanto aos seus produtos/serviços oferecidos. Porém, embora satisfeitos, foram levantadas sugestões de ações que poderiam ser desenvolvidas no caminhão, e algumas delas poderiam ser prontamente atendidas sem o envolvimento maior de recursos financeiros, enquanto outras somente através do envolvimento da coordenação geral do projeto.

Através do estudo do projeto do BiblioSesc, foi concluído que os usuários tiveram um maior acesso aos livros, principalmente aos de entretenimento (literatura estrangeira, romance, ficção etc.), e com isso passaram a ler mais em seu tempo livre independentemente do seu nível de formação.

Já quanto aos aspectos que podem ser melhorados destaca-se a falta de acessibilidade para deficientes, pois embora existam leis para assegurar seus direitos de acesso e comunicação, ainda é muito rudimentar em termos de estrutura; destaca-se também a falta de um ponto de acesso à internet, pois se o caminhão tivesse tecnologia wireless, poderia atrair mais pessoas para perto dele e com isso aumentar tanto o número de inscritos como o de empréstimos, onde ambos saem satisfeitos; e por último, nota-se que se poderia melhorar quanto a falta de perfis em redes sociais, o que representaria em uma maior divulgação do projeto e como consequência mais parceiros e usuários inscritos, visto que hoje em dia o público (principalmente os mais jovens) passam muito tempo interagindo em suas redes sociais pessoais.

Em relação aos estudos realizados neste trabalho, acreditamos que os objetivos propostos foram alcançados com sucesso. Os dois primeiros objetivos específicos foram contemplados através do referencial teórico no corpo do trabalho, onde foi levantado o papel da leitura e a importância das bibliotecas. O terceiro e quarto objetivos foram realizados na observação participante e na entrevista com a assistente de biblioteca que trabalha no caminhão. Enquanto o quinto e sexto objetivos foram efetuados através do questionário aplicado nos usuários do BiblioSesc.

Espera-se que essa pesquisa aumente a visibilidade e confiança das bibliotecas itinerantes no geral, mais especificamente do projeto de biblioteca volante do Sesc, o BiblioSesc.

REFERÊNCIAS

- AGUIAR, Bruno Felix de; CORREIA, Anna Elizabeth Galvão Coutinho. A contribuição social das bibliotecas itinerantes para a promoção das práticas de leitura. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 19, n. 2, p. 210-223, jul./dez., 2014.
- ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. Leitura, mediação e apropriação da informação. SANTOS, Jussara Pereira (org.). **A leitura como prática pedagógica**. Rio de Janeiro: Fundação Biblioteca Nacional, 2007.
- ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. Mediação da informação e múltiplas linguagens. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, v.2, n.1, p. 89-103, jan./dez. 2009.
- ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de; BORTOLIN, Sueli. Mediação da Informação e da Leitura. **II Seminário em Ciência da Informação - UEL**, Londrina, 2007.
- ALMEIDA, Larisse Macêdo de; FARIAS, Gabriela Belmont de; FARIAS, Maria Giovanna Guedes. Competências do bibliotecário: o exercício da mediação implícita e explícita na biblioteca universitária. **RICI: R.Ibero-amer. Ci. Inf.**, Brasília, v. 11, n. 2, p. 431-448, maio/agosto 2018.
- ALMEIDA, Maria Christina Barbosa de. **Planejamento de bibliotecas e serviços de informação**. Brasília: Briquet de Lemos/Livros, 2000. 112 p.
- ANTUNES, Maria Cristina. Leitura como fator decisivo para a realização da autonomia intelectual. **Revista de Educação do IDEAU**, Rio Grande do Sul, v.5, n.10, jun. 2010.
- ANTUNES, Walda de Andrade. **Curso de capacitação para dinamização e uso da biblioteca pública**. 2. ed. São Paulo: Global, 2000.
- ARAÚJO, Alves Emanuele; BRASILINO, Fabíola Nunes. Biblioteca Itinerante: um estudo de caso do Projeto BiblioSesc, da rede SESC, como incentivo a leitura em uma escola na zona norte de Teresina. **EREBD N/NE**, Cariri, jan., p.1-11, 2012.
- ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Estudos de usuários: pluralidade teórica, diversidade de objetos. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 9., 2008, São Paulo. **Anais...** São Paulo: Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação, 2008.
- _____. ABORDAGEM INTERACIONISTA DE ESTUDOS DE USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO. **PontodeAcesso**, Salvador, v. 4, n. 2, p. 2-32, set. 2010.
- _____. ESTUDOS DE USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO: comparação entre estudos de uso, de comportamento e de práticas a partir de uma pesquisa empírica. **Inf. Pauta**, Fortaleza, CE, v. 1, n. 1, jan./jun. 2016.

_____. Correntes teóricas da Biblioteconomia. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**. São Paulo, v. 9, n.1, p. 41-58, jan./dez. 2013.

_____. Biblioteconomia: Fundamentos e Desafios Contemporâneos. **Folha de rosto em Biblioteconomia e Ciência da Informação**. v.3, n. 1, p. 68-79, jan./jun., 2017.

_____. PARADIGMA SOCIAL NOS ESTUDOS DE USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO: abordagem interacionista. **Inf. & Soc.:Est.**, João Pessoa, v.22, n.1, p. 145-159, jan./abr. 2012.

_____. Estudo de Usuários conforme o Paradigma Social da Ciência da Informação: desafios teóricos e práticos de pesquisa. **Inf. Inf.**, Londrina, v.15, n.2, p. 23-39, jul./dez. 2010.

BAMBERGER, Richard. **Como incentivar o hábito de leitura**. 7. ed. São Paulo: Ática, 2008.

BARATIN, Marc; JACOB, Christian. **O poder das bibliotecas: a memória dos livros no Ocidente**. Rio de Janeiro: Ed. UFRJ, 2000.

BAPTISTA, Michele Marques; GONÇALVES, Márcia Servi. Estudo do usuário nas bibliotecas da Universidade de Caxias do Sul. **Bibl. Univ.**, Belo Horizonte, v. 4, n. 2, p. 32-48, jul./dez. 2017.

BAPTISTA, Sofia Galvão; BRANDT, Mariana Baptista. Do manuscrito ao digital: a longa sobrevivência das bibliotecas e dos profissionais envolvidos. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 4, n. esp., p. 21-40, 2006.

BARI, Valéria Aparecida. A relação entre a inclusão social na Universidade Brasileira e o desenvolvimento da Competência Informacional: implicações no campo teórico da Ciência da Informação e na prática de seus agentes sociais. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 11., 2010, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: Universidade do Rio de Janeiro, 2010. 1 CD-ROM.

BARROS, Maria Helena T. C. de. **Disseminação da informação: entre a teoria e a prática**. Marília: [s. n.], 2003. 108 p.

BATTLES, Matthew. **A conturbada história das bibliotecas**. São Paulo: Editora Planeta do Brasil, 2003.

BLATTMANN, Úrsula; FRAGOSO, Graça Maria. A universidade do saber encontrado em bibliotecas: ontem, hoje e amanhã. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 4, n. esp., p. 56-71, 2006.

BORTOLIN, Sueli. **Mediação oral da literatura : a voz dos bibliotecários lendo ou narrando**. 2010. 232 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Faculdade de

Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho, Marília, 2010.

BRASIL. Lei nº 13.696, de 12 de julho de 2018. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 13 jul. 2018, Seção 1, p.1.

Brasil ainda tem 11,8 milhões de analfabetos, segundo IBGE. **O Globo**, Rio de Janeiro, 21 dezembro 2017. Disponível em:<<https://oglobo.globo.com/sociedade/educacao/brasil-ainda-tem-118-milhoes-de-analfabetos-segundo-ibge-22211755>>. Acesso em: 12 dez. 2018.

CAMPELLO, B. O movimento da competência informacional: uma perspectiva para o letramento informacional. **Ciência da Informação**, v. 32, n. 3, p. 28-37, set./dez. 2003.

CHOO, C. W. **A organização do conhecimento: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões**. São Paulo: Ed. SENAC, 2003.

CORTÊ, Adelaide Ramos e et al. Automação de bibliotecas e centros de documentação: o processo de avaliação e seleção de softwares. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 28, n. 3, p. 241-256, set./dez. 1999.

COSTA, Maria de Fátima Oliveira. **Estudos de usuários da informação: ensino e aprendizagem no Brasil**. Fortaleza: Edições UFC, 2016.

CUNHA, Murilo Bastos da. As tecnologias de informação e a integração das bibliotecas brasileiras. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 23, n. 2, p. 182-189, maio/ago, 1994.

CUNHA, Rodrigo Bastos. O que significa alfabetização ou letramento para os pesquisadores da educação científica e qual o impacto desses conceitos no ensino de ciências. **Ciênc. Educ.**, Bauru, v. 24, n. 1, p. 27-41, 2018.

DESTRI, Maria Cíndia. **PROCESSO DE FORMAÇÃO DE LEITORES: INTERAÇÕES EM SALA DE AULA**. 2009. 37f. Monografia (Especialização) – Curso de Pós-Graduação a Distância Especialização Lato-Sensu em Gestão EducaCIONAL – Universidade Federal de Santa Maria, 2009. Disponível em: <https://repositorio.ufsm.br/bitstream/handle/1/1532/Destri_Mara_Cindia.pdf?sequence=1>. Acesso em 04 out. 2018.

Dicionário Aurélio Online de Português. Disponível em:<<https://dicionariodoaurelio.com/leitura>>. Acesso em: 12 set. 2018.
DUDZIAK, Elisabeth Adriana. Information literacy: princípios, filosofia e prática. **Ciência da Informação**. Brasília, v. 32, n. 1, p. 23-35, jan./abr. 2003.

DUDZIAK, E. Information literacy: princípios, filosofia e prática. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 32, n. 1, p. 23-35, jan./abr. 2003.

ESCORPELI, Ângela Maria Pereira. **A IMPORTÂNCIA DA LEITURA COMO PRÁTICA SOCIAL**. 2011. 16f. Trabalho de Conclusão de Curso (Especialização em

Educação do Campo) - Universidade Federal do Paraná, 2011. Disponível em:<<https://acervodigital.ufpr.br/bitstream/handle/1884/38682/R%20-%20E%20-%20ANGELA%20MARIA%20PEREIRA%20ESCORPELI.pdf?sequence=1&isAllowed=y>>. Acesso em: 22 out. 2018.

FERREIRA, N. **Cidadania: uma questão para a educação**. 2ª ed. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1993.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Estudos de uso e usuários da informação**. Brasília: IBICT, 1994.

FIGUEIREDO, N. M. de. **Estudos de usos e usuários da informação**. Brasília: IBICT, 1994. 154 p.

FLUSSER, V. A biblioteca como um instrumento de ação cultural. **Rev. Esc. Biblioteconomia da UFMG**, Belo Horizonte, v. 12, n.2, p. 145-169, set. 1983.

FREIRE, Gianfrancesco Ranieri D. A. OS SERVIÇOS DA WEB 2.0 E SUA APLICABILIDADE NO ÂMBITO DA BIBLIOTECA 2.01. **EREBD**, 2018.

FREIRE, P. **A importância do ato de ler: em três artigos que se completam**. 29. ED. São Paulo: Cortez, 1989. (Coleção polêmicas do nosso tempo; 4) Disponível em:<<http://www.paulofreirebymateusbadan.xpg.com.br/Livro2.PDF>>. Acesso em: 15 set. 2018.

GERHARDT, Tatiana Engel; SILVEIRA, Denise Tolfo. **Métodos de pesquisa**. Universidade Aberta do Brasil – UAB/UFRGS e pelo Curso de Graduação Tecnológica – Planejamento e Gestão para o Desenvolvimento Rural da SEAD/UFRGS. – Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo : Atlas, 6 ed., 2008.

GONÇALVES, Ana Lúcia Ferreira. **Gestão da Informação na Perspectiva do Usuário: subsídios para uma política em bibliotecas universitárias**. Niterói: intertexto; Rio de Janeiro: interciência, p.37-79, 2013.

JESUS, Deise Lourenço de; CUNHA, Murilo Bastos da. Produtos e serviços da web 2.0 no setor de referência das bibliotecas. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v.17, n.1, p.110-133, jan./mar. 2012.

JORGE, Pablo Diego Silva de Souza; JORGE, Ana Carolina Silva de Souza. Biblioteca móvel: o carro-biblioteca como veículo de incentivo à leitura e inclusão digital. 2008.

JOLIBERT, Josette. **Formando Crianças Leitoras**. Trad. Bruno C. Magne. – Porto Alegre: Artes Médicas, 1994.

JOUBE, V. **A leitura**. São Paulo: Ed. UNESP, 2002.

LAJOLO, Marisa; ZILBERMAN, Regina. **A formação da leitura no Brasil**. 3. ed. São Paulo: Ed. Ática, 1999.

LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. São Paulo : Atlas, 5 ed., 2003.

LANKES, D. **The atlas of new librarianship**. Cambridge: MIT Press, 2011.

LANKES, D. **Expect more: melhores bibliotecas para um mundo complex**. São Paulo: Febab, 2016.

LASSO DE LA VEGA, J. **Manual de biblioteconomia**: organización tecnica y científica de las bibliotecas. Madri: Mayfe, 1952.

LE COADIC, Yves-François. **Ciência da Informação**. Tradução de Maria Ieda F. S. de Filgueiras. Brasília: Briquet de Lemos/Livros, 1996.

LUCAS, C. **Leitura e interpretação em biblioteconomia**. Campinas: Ed. Unicamp, 2000.

MACEDO, Naiara Oliveira; SILVA, Jonathas Luiz Carvalho. Mediação no Campo da Ciência da Informação. **Folha de rosto - Revista em Biblioteconomia e Ciência da Informação**, v.1, n. 1, p. 64-74, jan./jun., 2015.

MANESS, Jack M. TEORIA DA BIBLIOTECA 2.0: Web 2.0 e suas implicações para as bibliotecas. **Inf. & Soc.:Est.**, João Pessoa, v.17, n.1, p.43-51, jan./abr., 2007.

MCGARRY, Kevin. **O contexto dinâmico da informação**: uma análise introdutória. Tradução de Helena Vilar de Lemos. 2. ed. Brasília: Briquet de Lemos, 1999.

MARINHO, R.R. (1993). Leitura : um caminho para a cidadania. **Trans-in-formação**, Campinas, v. 5, n. 1/2/3, p. 90 a 94, jan./dez.,1993.

MARTINS, Maria Helena. **O que é Leitura**. 9. ed. São Paulo: Brasiliense, 1988. 93 p.

MASSA, Heloá Cristina Oliveira; ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. ASPECTOS DA LEITURA DE MUNDO: O EXEMPLO DA SOCIEDADE INCA. **VII Seminário em Ciência da Informação - SECIN**. 7 ed. Londrina: UEL, p.255-269, 2017.

MEY, Eliane Serrão Alves. Bibliotheca Alexandrina. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v.1, n.2, p.71-91, jan./jun. 2004.

MORAES, Marielle Barros de ; ALMEIDA, Marco Antônio de. MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO, CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO E TEORIAS CURRICULARES: A TRANSDISCIPLINARIDADE NA FORMAÇÃO DO PROFISSIONAL DA INFORMAÇÃO. **Inf. Inf.**, Londrina, v. 18, n. 3, p. 175 – 198, set./dez. 2013.

MOREIRA, Flavia Moraes; DUARTE, Adriana Bogliolo Sirihal. O PARADIGMA SOCIAL DA INFORMAÇÃO E AS TEORIAS SOCIAIS: relações e contribuições. **Pesq. Bras. em Ci. da Inf. e Bib.**, João Pessoa, v. 11, n. 1, p. 169-178, 2016.

MORIGI, Valdir José. SOUTO, Luzane Ruscher. Entre o passado e o presente: as visões de biblioteca no mundo contemporâneo. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 10, n. 2, p. 189-206, 2005.

NASCIMENTO, Melissa Eloá Silveira. Bibliotecas itinerantes: literatura como ferramenta para o desenvolvimento de leitores. In:_____. Círculo Fluminense de Estudos Filológicos e Linguísticos. **XII CONGRESSO NACIONAL DE LINGUÍSTICA E FILOLOGIA**, Rio de Janeiro: CIFEFIL, vol. XII, n. 10, p. 65-70, 2009.

NUNES, H. **Da biblioteca ao leitor: estudos sobre a leitura pública em Portugal**. Braga: Instituto da Biblioteca Nacional e do Livro, 1996.

OLIVEIRA, Heloá Cristina Camargo de. **A mediação em projetos de incentivo à leitura: a apropriação da informação para construção do conhecimento e do pensamento crítico**. 2015. 171f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, Marília, 2015.

ORTEGA, Cristina Dotta. Relações históricas entre Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação. **DataGramZero**, Rio de Janeiro, v.5, n.3, p.1-16, out. 2004.

PAES, Denyse Maria Borges. **O bibliotecário mediando leitura e informação visando formação do cidadão crítico: uma análise do papel social da Biblioteca Rachel de Queiroz**. 2010. 60 f. Monografia (Graduação) – Universidade Federal do Ceará, 2010.

PARANÁ. Secretaria de Estado da Educação. **Diretrizes Curriculares da Educação Básica**. Língua Portuguesa. Curitiba: SEED, 2008.

Pedagogia ao pé da letra. Disponível em:<<https://pedagogiaaopedaletra.com/a-importancia-da-leitura-na-formacao-do-cidadao-critico/>>. Acesso em 15 nov. 2018.

PEREIRA, Fábio De Oliveira. **BIBLIOTECA ITINERANTE: Quando o cidadão não vai à biblioteca, a biblioteca vai até o cidadão**. 2010. 58f. Monografia (Graduação) – Universidade Federal do Ceará, 2010.

PEREIRA, Giulianne Monteiro et al. Estudo de usuários na Biblioteca Santa Izabel. **XXV Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação** – Florianópolis, SC, Brasil, 07 a 10 de julho de 2013.

PERROTTI, Edmir; PIERUCCINI, Ivete. Infoeducação: saberes e fazeres da contemporaneidade. In: LARA, Marilda L. Ginez de; FUJINO, Asa; NORONHA, Daisy P. (Org.). **Informação e contemporaneidade: perspectivas**. Recife: Néctar, 2007. p. 47-96.

Portal do Sesc. Disponível em: <<http://www.sesc.com.br/portal/cultura/biblioteca/BiblioSesc/BiblioSesc>>. Acesso em: 05 out. 2017.

RAMOS, Luciene Borges. **Centro Cultural como equipamento disseminador da informação**: um estudo de caso sobre a ação do Galpão Cine Horto. 2007. 243 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)- Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2007.

RAMPELOTTO, Helena de Paula; GIZÉRIA, Kátia. As Dificuldades na Formação do Hábito de Leitura em Alunos do Ensino Fundamental. **Revista Científica Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento**. Ed. 02, 02, v. 01. p. 51-66, mai. 2017.

RANGANATHAN, S. R. **As cinco leis da Biblioteconomia**. Briquet de Lemos: Brasília, DF, 2009.

RASTELI, Alessandro; CAVALCANTE, Lidia Eugenia. A competência em informação e o bibliotecário mediador da leitura em biblioteca pública. **Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação**, v. 18, n. 36, p. 157-180, jan./abr., 2013.

REBELO, C. A. **A difusão da leitura pública**: as bibliotecas populares (1870-1910). Porto: Campo das Letras, 2002.

ROCHA, Marisa Perrone Campos. A questão cidadania na sociedade da informação. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 29, n. 1, p. 40-45, jan./abr. 2000.

SABINO, M. M. C. Importância educacional da leitura e estratégias para a sua promoção. **Revista Iberoamericana de Educación**, Madrid, n. 45/5, 25 mar. 2008.

SALCEDO, Diego Andres; SILVA, Jhoicy Kelly Roberta Pessoa e. A DISSEMINAÇÃO DA INFORMAÇÃO: O PAPEL DO BIBLIOTECÁRIO-MEDIADOR. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 22, n. 1, p. 23-30, dez./mar., 2017.

SANTOS, Ana Paula Lima dos; RODRIGUES Mara Eliane Fonseca. Biblioteconomia: gênese, história e fundamentos. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**. São Paulo, v. 9, n. 2, p. 116-131, jul./dez. 2013.

SANTOS, Josiel Machado. O Processo Evolutivo das Bibliotecas da Antiguidade ao Renascimento. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**. São Paulo, v.8, n.2, p. 175-189, jul./dez. 2012.

SANTOS, Raquel do Rosário; DUARTE, Raquel do Rosário; LIMA, Izabel França de. O papel do bibliotecário como mediador da informação no processo de inclusão social e digital. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**. São Paulo, v. 10, n. 1, p. 36-53, jan./jun. 2014.

SAUNDERS, Laverna. **The virtual library today**. LAMA, v.6, n.2, Spring 1992.

SEVERINO, Antônio Joaquim. **Metodologia do trabalho científico**. 23ª. São Paulo: Cortez, 2007.

SEPÚLVEDA, Maria Inês Moreira; ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. REALIZAÇÃO DE ESTUDOS DE USUÁRIOS NA PRÁTICA PROFISSIONAL BIBLIOTECÁRIA: ESTUDO DE CAMPO NO SISTEMA DE BIBLIOTECAS DA UFMG. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v.17, n.2, p.269-287, jul./dez., 2012.

SILVA, Ezequiel Theodoro da. **Leitura na escola e na biblioteca**. Campinas: Papirus, 1986.

SILVA, Francisco André Freitas da. **A ação do BiblioSesc em prol do incentivo à leitura na Região Metropolitana de Fortaleza**. Fortaleza, UVA, p.1-34, 2015.

SOLÉ, Isabel. **Estratégias de leitura**. 6. ed. Porto Alegre: Artmed, 1988.

SOUZA, Salim Silva. Biblioteca móvel: a experiência do projeto BiblioSesc no desenvolvimento do hábito de leitura e cidadania no Estado de Sergipe. **Anais do XVIII Encontro Regional de Estudantes de Biblioteconomia, Documentação, Ciência e Gestão da Informação**, Sergipe, 2015.

SOUZA, Sebastião de. **FUNDAMENTOS FILOSÓFICOS DA BIBLIOTECONOMIA**. R. Bibliotecon. Brasília, 14(2) : 189 - 196, Jul./Dez. 1986.

TARGINO, Maria das Graças. Biblioteconomia, Informação e Cidadania. **R. Esc. Bibliotecon. UFMG**, BH, v.20, n.2, p.149-160, jul./dez.1991.

TAVARES, Ana Carolina Ponte. **Práticas de leitura considerações acerca de espaços formais e informais destinados a leitores infantis de Fortaleza- Ce**. Fortaleza: UFC,2013.

VARELA, Aida Varela; BARBOSA, Marilene Lobo Abreu ; FARIAS, Maria Giovanna Guedes. Mediação em Múltiplas Abordagens. **Inf. Inf.**, Londrina, v. 19, n. 2, p. 138 - 170, mai./ago. 2014.

VERGARA, S. C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. São Paulo: Atlas, 2009.

VIEIRA, David Vernon; CARVALHO, Eliane Batista de; LAZZARIN, Fabiana Aparecida. Uma proposta de modelo baseado na Web 2.0 para as Bibliotecas das Universidades Federais. **ENANCIB**: São Paulo, 2008.

WALTER, Maria Tereza Machado Teles; BAPTISTA, Sofia Galvão. **FORMAÇÃO PROFISSIONAL DO BIBLIOTECÁRIO**. **Enc. Bibli: R. Eletr. Bibliotecon. Ci. Inf.**, Florianópolis, n. 25, P. 84-103, 1º sem.2008. Disponível em:<<https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2008v13n25p84/885>>. Acesso em 28 nov. 2018.

YIN, Robert K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 3 ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.

7) O BiblioSesc tem lhe influenciado no gosto pela leitura?

() Sim () Não. Por quê?

8) Que gêneros literários você busca no BiblioSesc?

() Gibis () Ficção () Livros Didáticos () Romance () Revistas
 () Literatura infanto-juvenil () Poesias () Jornal () Religião/Misticismo
 () Aventura () Biografias () Literatura Brasileira () Literatura Estrangeira
 () Todos os tipos

O que mais lhe atrai nesses gêneros?

9) Há quanto tempo frequenta o serviço do BiblioSesc?

() menos de 1 ano () 1 a 2 anos () mais de 3 anos

10) Você acredita que o BiblioSesc contribui para a formação de leitores na comunidade?

() Sim () Não

11) Você acredita que passou a ler mais depois que utilizou os serviços da biblioteca volante?

() Sim () Não () Talvez

12) Quantos livros você ler por mês?

() 1 a 3 livros () 4 a 5 livros () 5 a 8 livros () 9 a 11 livros

13) De acordo com suas necessidades, a periodicidade do BiblioSesc, você considera como:

() Satisfatória () Não Satisfatória. Por quê?

14) Que outros serviços você gostaria que a biblioteca móvel desenvolve-se em sua comunidade?

15) Você acredita que a leitura contribui para o exercício da cidadania? Por quê?

16) Qual importância a leitura tem em sua vida?

APÊNDICE B – INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

ENTREVISTA

- 1) Qual a sua formação?
- 2) Quando começou o seu trabalho no BiblioSesc?
- 3) Qual a importância da leitura pra sua vida?
- 4) Qual o papel social da biblioteca?
- 5) Que ações são desenvolvidas pelo BiblioSesc?
- 6) Você acredita que através do seu trabalho pessoas são incentivadas a ter o gosto pela leitura?
- 7) Qual o seu papel na biblioteca volante?
- 8) Você acredita que a disseminação da informação contribui para a formação do cidadão crítico? Se sim, qual a sua contribuição para tal formação?
- 9) De que forma você interage com os usuários?
- 10) Você acredita que os usuários estão satisfeitos com os serviços e produtos ofertados do BiblioSesc?
- 11) Que desafios você encontra no dia a dia do seu trabalho com relação à leitura?
- 12) Na sua opinião, quais leituras são essenciais na formação do leitor?
- 13) Como as tecnologias contribuem nos serviços ofertados pelas bibliotecas? Eles estão presentes no BiblioSesc?
- 14) Quais são as demandas dos usuários no BiblioSesc?
- 15) Vocês realizam estudo de usuário com alguma periodicidade para conhecer as necessidades dos frequentadores?
- 16) Como vocês avaliam os produtos e serviços oferecidos no BiblioSesc?
- 17) Quais práticas de promoção da leitura o BiblioSesc realiza?

**ANEXO A – OFÍCIO DE SOLICITAÇÃO DE AUTORIZAÇÃO PARA REALIZAÇÃO
DE PESQUISA DE CAMPO**



UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ
CENTRO DE HUMANIDADES
COORDENAÇÃO DO CURSO DE BIBLIOTECONOMIA

Ofício N°. 002-DF/2019/CCB-UFC

Fortaleza, 31 de maio de 2019.

Ao
Ilmo. Sr. Rodrigo Leite
Diretor Regional do Sesc

Assunto: Apoio para realização de atividade acadêmica.

Prezados senhores,

Por meio deste Ofício, vimos solicitar vosso apoio no sentido de, se for possível, viabilizar a realização de uma atividade acadêmica voltada ao Trabalho de Conclusão de Curso, com visita a esta instituição, da aluna Ana Raizza Almeida Costa do Curso de Biblioteconomia da Universidade Federal do Ceará.

A atividade desenvolvida será uma pesquisa voltada aos usuários do Bibliosesc, cujo tema é: A formação de leitores através do Projeto de Bibliotecas volante do Sesc. A metodologia utilizada será a coleta de dados, de cunho exploratório, através de pesquisa por meio de entrevista semi-estruturada e questionário com o usuário in loco.

Para isso, a estudante necessitará ter acesso às dependências dessa instituição, de acordo com a disponibilidade determinada por vossas senhorias.


Ficariamos muito agradecidos em contar com vossa colaboração.

Atenciosamente,

Prof. Dr. Hamilton Rodrigues Tabosa
Coordenador do Curso de Biblioteconomia
Mat. SIAPE – 2473330

Prof. Dr. Hamilton Rodrigues Tabosa
Coordenador do Curso de Biblioteconomia
SIAPE 2473330

ANEXO B – TERMO DE COMPROMISSO DO BIBLIOSESC



ATIVIDADE – BiblioSesc
FICHA DE INSCRIÇÃO

Cód.: _____ Categoria: _____ Nome: _____
 Escolaridade: _____ Serie/Setor: _____ Dt Nascimento: _____
 E-mail: _____
 Rua: _____
 Bairro: _____ Cidade: _____ CEP: _____
 Tel Res.: _____ Celular: _____ Telefone Com.: _____


Recebi o Termo de Inscrição do BiblioSesc e estou ciente de todas as normas, presente neste termo de compromisso, obrigando-me a respeitá-lo em todas as suas cláusulas e condições. Os casos omissos no Termo de Compromisso serão resolvidos pela Coordenação da Biblioteca, ouvidas, quando necessário, a Gerência ou a Direção da Instituição.

Declaro que li e estou de pleno acordo com as cláusulas descritas neste termo.

Fortaleza, de _____ de 2019.

 CLIENTE

 ASSISTENTE DE BIBLIOTECA



ATIVIDADE – BiblioSesc
TERMO DE COMPROMISSO

1. O BiblioSesc, unidade móvel de Biblioteca do Sesc, foi criado a partir da ideia de que "se não é possível instalar uma biblioteca em cada bairro, a solução é criar uma biblioteca que possa andar de bairro em bairro", respeitando o direito de todos ao acesso à informação, preservando o patrimônio e a qualidade no atendimento.
2. Inscrição
 - Para inscrever-se é necessário apresentar os seguintes documentos: **comprovante de residência atualizado, um documento de identificação (RG, carteira de estudante ou certidão de nascimento) e uma foto 3x4.** Vale ressaltar que, caso o usuário seja menor, será necessária uma autorização dos pais para a realização do cadastro.
 - Para todo material emprestado será solicitado que o cliente verifique se o título da publicação que está levando corresponde à ficha na qual ele deve assinar comprovando o empréstimo, como também a data de devolução;
 - O cliente tem direito ao empréstimo de dois livros e duas revistas pelo prazo de 14 (quatorze) dias;
 - Caso, por algum motivo justo, a unidade móvel não compareça ao bairro na data estabelecida informamos que o cliente deve procurar devolver o livro na unidade Sesc Fortaleza que fica na Rua Clarindo de Queiroz, nº 1740, em frente ao Mercado São Sebastião ou informar-se da próxima data através do telefone 3452.9088.
3. Penalidades
 - Havendo atraso na devolução do livro, o usuário ficará suspenso até regularizar sua situação no BiblioSesc.
 - No caso de perda, roubo ou danos, o cliente deverá comunicar imediatamente à unidade móvel (BiblioSesc). Terá o prazo de trinta dias para ressarcir à Biblioteca com um exemplar idêntico (mesmo título, autor e edição) ou de edição mais atualizada. Em se tratando de obra esgotada, a Biblioteca fornecerá uma lista com 3 opções de títulos para aquisição;
 - Ao receber uma obra para consulta ou empréstimo, o cliente deverá verificar se há nela alguma alteração (páginas arrancadas, rasgadas, riscadas etc.). As alterações verificadas deverão ser comunicadas aos funcionários da biblioteca, evitando assim qualquer responsabilidade sobre isso.

 ASSISTENTE DE BIBLIOTECA

ANEXO C – CALENDÁRIO DAS VISITAS DE JUNHO DO BIBLIOSESC

PROGRAMAÇÃO DE ITINERÁRIOS DA UNIDADE MÓVEL BIBLIOSESC - CEARÁ

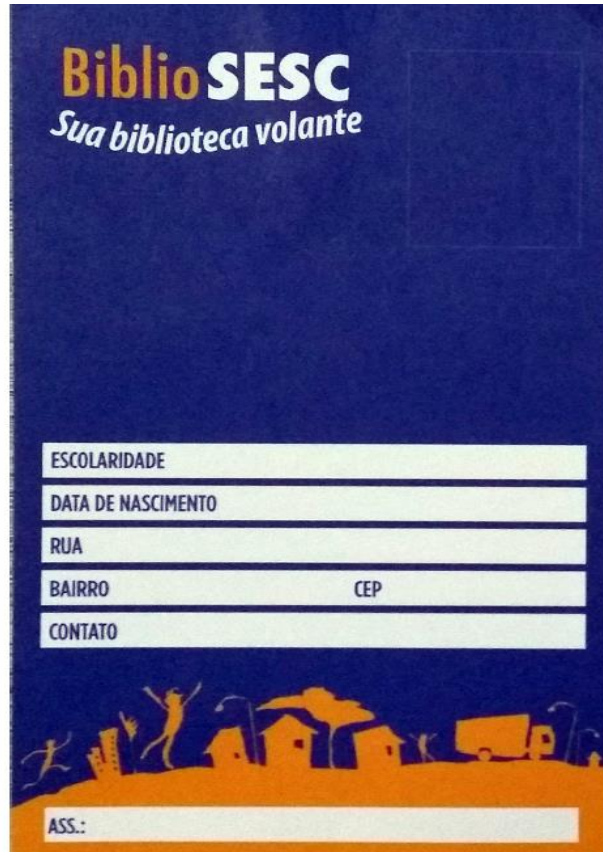
Fecomércio CE Sesc Sesc Ceará IFCE

LEGENDA Unidade Móvel BiblioSesc 01 Unidade Móvel BiblioSesc 02

JUNHO - 2019

DOMINGO	SEGUNDA	TERÇA	QUARTA	QUINTA	SEXTA	SÁBADO
						1
2	3 FORTALEZA <small>QUINTINO CUNHA</small> Paróquia São Pedro e São Paulo Rua Padre Teodoro, 996	4 PINDORETAMA <small>CENTRO CULTURAL DE PINDORETAMA</small> Av. Capitão Nogueira, 1184	5 FORTALEZA <small>COMUNIDADE ESPERANÇA</small> E.E.P. Darcy Ribeiro Av. Cônego de Castro, s/n	6 PACATUBA 3 <small>HERISSATI</small> E.E.P. Prof. Luiza de Teodoro Vieira Av. XXV, 450	7 FORTALEZA <small>JOSE WALTER</small> Escola de Ensino Médio Terceiro de Farias Av. C, 435, 2ª etapa	8
9	10 PENTECOSTE <small>PRACA DO CSJ</small> Rodovia Brunilo Jacó de Castro e Silva, 5/N	11 FORTALEZA <small>SARONDI UNIAO</small> Espaço Viva Gente Av. Maria Moraes Pereira, 1030	12 PACATUBA 2 <small>MONGUBA</small> E.E.P. de Pacatuba Av. Dr. Mendel Steinbruch, 6615	13 FORTALEZA <small>HERIQUÊ ZANGHE</small> E.E.P. João Paulo II Rua Prof. Heribaldo Costa, 1125	14 CAUCAIA <small>PARQUE ALBANO</small> Ais. de Moradores do Parque Albano Rua Olavo Bilac, 611	15
16	17 FORTALEZA <small>QUINTINO CUNHA</small> Paróquia São Pedro e São Paulo Rua Padre Teodoro, 996	18 PINDORETAMA <small>CENTRO CULTURAL DE PINDORETAMA</small> Av. Capitão Nogueira, 1184	19 FORTALEZA <small>COMUNIDADE ESPERANÇA</small> E.E.P. Darcy Ribeiro Av. Cônego de Castro, s/n	20 PACATUBA 3 <small>HERISSATI</small> E.E.P. Prof. Luiza de Teodoro Vieira Av. XXV, 450	21 FORTALEZA <small>JOSE WALTER</small> Escola de Ensino Médio Terceiro de Farias Av. C, 435, 2ª etapa	22
23	24 PENTECOSTE <small>PRACA DO CSJ</small> Rodovia Brunilo Jacó de Castro e Silva, 5/N	25 FORTALEZA <small>SARONDI UNIAO</small> Espaço Viva Gente Av. Maria Moraes Pereira, 1030	26 PACATUBA 2 <small>MONGUBA</small> E.E.P. de Pacatuba Av. Dr. Mendel Steinbruch, 6615	27 FORTALEZA <small>HERIQUÊ ZANGHE</small> E.E.P. João Paulo II Rua Prof. Heribaldo Costa, 1125	28 CAUCAIA <small>PARQUE ALBANO</small> Ais. de Moradores do Parque Albano Rua Olavo Bilac, 611	29
30						

ANEXO D – FICHA MANUAL DO USUÁRIO NO BIBLIOSESC



BiblioSESC
Sua biblioteca volante

ESCOLARIDADE

DATA DE NASCIMENTO

RUA

BAIRRO CEP

CONTATO

ASS.:

The form is a vertical card with a dark blue background. At the top left, the logo 'BiblioSESC' is written in white and orange, with the tagline 'Sua biblioteca volante' below it. A large empty rectangular box is positioned to the right of the logo. Below the logo, there are five horizontal white input fields. The first field is labeled 'ESCOLARIDADE', the second 'DATA DE NASCIMENTO', the third 'RUA', the fourth is split into 'BAIRRO' and 'CEP', and the fifth is labeled 'CONTATO'. At the bottom of the card, there is a stylized orange illustration of a community scene with houses, trees, and people. Below this illustration is a white input field labeled 'ASS.:'. The entire card is set against a dark blue background.

ANEXO E – OFÍCIO DE AUTORIZAÇÃO DE PESQUISA

Ct. DR-CE nº 536
Fortaleza, 21 de junho de 2019

Ao Senhor
Hamilton Rodrigues Tabosa
Coordenador do Curso de Biblioteconomia da UFC
Fortaleza - CE

Prezado Senhor:

Em atenção ao Ofício 002-DF/2019/CCB-UFC em que V.S.^a solicita autorização para realização de atividade acadêmica voltada ao trabalho de conclusão de curso de Biblioteconomia da aluna Ana Raizza Almeida Costa, informamos deferimento.

A título de contrapartida, solicitamos que nos seja encaminhada, após conclusão, cópia do referido trabalho gravado em CD, para compor nosso acervo, vindo essa produção científica a servir de fonte referencial para novos estudos.

Para agendamento de visitas, cronograma e demais informações, colocamo-nos a sua disposição por meio da Sr.^a Ana Paula Lima Barros Pereira, Coordenadora Regional de Bibliotecas.

Atenciosamente,



Rodrigo Leite Rebouças
Diretor Regional



Patricia Carnevali Rinaldi de Paiva
Diretora de Programação Social

Mais informações: Ana Paula Lima Barros Pereira (anapaula@sesc-ce.com.br/85.3464-9348).